



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA



**EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL  
DOCENTE DE UNA UNIDAD EDUCATIVA DEL EDO. CARABOBO.**

**Autor:** Ilse Fernández  
**Cédula:** 16.291.941

Bárbula, mayo 2013.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA



**EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL  
DOCENTE DE UNA UNIDAD EDUCATIVA DEL EDO. CARABOBO.**

**Autor:** Ilse Fernández  
**Cédula:** 16.291.941

Línea de Investigación: Estudio de la conducta y su implicación en el trabajo.  
Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al Título de  
Licenciada en Relaciones Industriales

Bárbula, mayo 2013.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA



## CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL  
DOCENTE DE UNA UNIDAD EDUCATIVA DEL EDO. CARABOBO.**

Tutor:  
Elieth Diez

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Relaciones Industriales  
Por: Elieth Diez  
C.I: 14.063.978

Bárbula, mayo 2013.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA



### Veredicto

Nosotros miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado "EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL DOCENTE DE UNA UNIDAD EDUCATIVA DEL EDO. CARABOBO", Presentado por: Ilse Fernández, cédula de Identidad 16.291.94, para optar al Título de: Licenciado en Relaciones Industriales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:

Aprobado Acertado a los  
06 días del mes de mayo del año 2013.

| Nombre y Apellido       | Cedula de Identidad | Firma          |
|-------------------------|---------------------|----------------|
| <u>Marcia Rodríguez</u> | <u>12.033.899</u>   | <u>[Firma]</u> |
| <u>Héctor Martínez</u>  | <u>7.077.539</u>    | <u>[Firma]</u> |
| <u>Elieth Díez</u>      | <u>14.063.978</u>   | <u>[Firma]</u> |

## DEDICATORIA

**A MI ADORADO DIOS** que me ha regalado la oportunidad de nacer a esta vida y me ha hecho conocer su amor por mí, lo cual genera mi confianza, fuerza, motivación, mi alegría, mi esperanza, mi motor; para vencer cada prueba que tengo que enfrentar! Para ti mi Rey esta gran Victoria, la cual es mía y tuya.

**A MI QUERIDA HERMANA VALERIE** que con tanta entrega y dedicación, fue un ángel que Dios colocó en mi camino para ayudarme y colaborar conmigo en la realización de este trabajo y a lo largo de toda mi carrera universitaria.

**A MIS PADRES** quienes sembraron en mí un gran deseo de superación. En especial mi madre, que con su amor, esfuerzo y oraciones me apoya en cada paso que emprendo.

**A MILA** que con tanto amor y consejos me ayudó en la realización de este trabajo.

**A TODA MI FAMILIA DE LA DIRECCIÓN DE CAPELLANÍA** que formaron una pieza importante en el desarrollo de mi carrera universitaria, otorgándome todo el apoyo necesario.

## AGRADECIMIENTOS

**A MI AMADO DIOS** que me regala la vida y la salud, lo cual considero un gran tesoro; además de todos los dones, talentos, habilidades y herramientas para lograr las metas en mi vida. Por ti soy lo que soy, a ti te debo todo. ¿Cómo no amarte?

**A MI QUERIDA HNA VALERIE** que con tanto cariño, esfuerzo, paciencia y oraciones, me daba su aporte y ayuda en cada momento de mi carrera y en la realización de mi trabajo de grado.

**A MIS PADRES** que con su apoyo, consejos y oraciones me daban como un empuje para continuar cuando todo se tornaba difícil.

**A MI QUERIDO HNO JEAN CARLOS:** por su colaboración en la aplicación del instrumento de mi Tesis.

**A MILA** por todo su apoyo, colaboración y oraciones en todo momento que lo necesite.

**AL PADRE PITTEP** por su apoyo, consejos y colaboración a lo largo de mi carrera.

**AL PADRE JOEL** por sus consejos, apoyo y su cariño a lo largo de mi carrera.

**AL PADRE BENITO** por su cariño, consejos y oraciones.

**AL PADRE ANIBAL Y A LOS SEMINARISTAS** por todas sus oraciones.

**A ISABEL ROMERO** por todo su apoyo, cariño y colaboración en cada momento que lo necesite.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
CAMPUS BÁRBULA



## **EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL DOCENTE DE UNA UNIDAD EDUCATIVA DEL EDO. CARABOBO.**

**Autora:** Ilse Fernández

**Tutor:** Elieth Diez

**Fecha:** Mayo, 2013.

### **RESUMEN**

El presente Trabajo de Grado se desarrolló en una Unidad Educativa del Estado Carabobo, teniendo como objetivo principal la evaluación de los factores psicosociales presentes en el personal docente, a fin de elaborar medidas preventivas que disminuyan la exposición a los riesgos. Para ello, se describió inicialmente la situación laboral a través de la aplicación de un Check List, luego se realizó la aplicación de la encuesta ISTAS21 permitiendo evaluar los factores psicosociales a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores, pudiendo conocer que la situación actual del plantel es crítica, ya que de seis dimensiones evaluadas, cinco resultaron desfavorables para la salud, todas por encima del 57%, poniendo en riesgo la salud de los trabajadores. Finalmente, se buscó llegar al origen de las condiciones que exponen a los trabajadores a esta clase de riesgos; a través de tablas de resumen de la distribución de respuestas por apartado que facilita el método, concluyendo que los trabajadores tienen dificultad para desarrollar sus habilidades, además de sentir inseguridad sobre cambios imprevistos de salarios y horarios; por otro lado expresaron ser tratados injustamente y tener la necesidad de trabajar una doble jornada que incluye las labores docentes y familiares. Luego de conocer concretamente las variables que están afectando la salud de los trabajadores, se elaboraron unas recomendaciones que ayudarán a disminuir la exposición a los factores psicosociales actuales. De no ser aplicadas estas recomendaciones, los docentes podrán llegar a padecer enfermedades laborales, musculoesqueléticas, estrés, y afectar de esta forma su salud.

**Palabras Claves:** situación laboral, factores psicosocial, medidas preventivas.



UNIVERSITY OF CARABOBO  
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES  
SCHOOL OF INDUSTRIAL RELATIONS  
CAMPUS BÁRBULA



## ASSESSMENT OF PSYCHOSOCIAL FACTORS IN THE FACULTY OF EDUCATION UNIT OF EDO. CARABOBO.

**Author:** Ilse Fernández

**Tutor:** Elieth Diez

**Date:** May, 2013.

### ABSTRACT

This work was developed in Grade Education Unit Carabobo state, having as main objective the assessment of psychosocial factors in the teaching staff, in order to develop preventive measures to reduce exposure to risks. For this, the employment situation initially described by applying a Check List, then the application was made allowing ISTAS21 survey assessing psychosocial factors to which workers are exposed, being able to know that the current situation on campus is critical as six dimensions assessed, five were unfavorable to health, all above 57%, putting at risk the health of workers. Finally, we sought to get to the source of the conditions that workers exposed to this kind of risk, through summary tables of the distribution of responses by facilitating the method section, concluding that workers have difficulty developing their skills, besides feeling uncertain about unforeseen changes in wages and hours, on the other hand expressed being treated unfairly and have the need to work double shifts including teachers work and family. After meeting specifically variables that are affecting the health of workers, were developed recommendations that will help reduce exposure to current psychosocial factors. If not implemented these recommendations, teachers may be suffering illnesses, musculoskeletal, stress, and thus affect their health.

**Keywords:** employment status, psychosocial factors, preventive measures.

## ÍNDICE GENERAL

|  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| Resumen  | VIII        |
| Índice de Cuadros  | XII         |
| Índice de Tablas   | XIII        |
| Índice de Gráficos                                       | XV          |
| Introducción   | 16          |
| <br>   |             |
| <b>CAPITULO I</b>  |             |
| <b>EL PROBLEMA</b>                                       |             |
| Planteamiento del Problema                               | 17          |
| Objetivos de la Investigación                            | 20          |
| Objetivo General   | 20          |
| Objetivos Específicos                                    | 20          |
| Justificación  | 20          |
| <br>   |             |
| <b>CAPITULO II</b>                                       |             |
| <b>MARCO TEÓRICO REFERENCIAL</b>                         |             |
| Antecedentes   | 23          |
| Referente Teórico  | 33          |
| Bases Teóricas   | 37          |
| <br>   |             |
| <b>CAPITULO III</b>                                      |             |
| <b>MARCO METODOLÓGICO</b>                                |             |
| Naturaleza de la Investigación                           | 53          |
| Estrategia de la Investigación                           | 55          |
| Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información | 59          |
| Población y Muestra                                      | 60          |
| Validez y Confiabilidad                                  | 61          |
| Técnicas y Análisis de Datos                             | 65          |
| <br>   |             |
| <b>CAPITULO IV</b>                                       |             |
| <b>ANÁLISIS Y PRESENTACION DE LOS RESULTADOS</b>         |             |
| Descripción de la situación laboral actual               | 68          |
| Análisis de los factores psicosociales presentes         | 70          |
| Identificación del origen de los factores psicosociales  | 84          |

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| <b>CONCLUSIONES</b>         | 98  |
| <b>RECOMENDACIONES</b>      | 101 |
| <b>LISTA DE REFERENCIAS</b> | 103 |
| <b>ANEXOS I</b>             | 109 |
| <b>ANEXOS II</b>            | 111 |
| <b>ANEXOS III</b>           | 115 |

## ÍNDICE DE CUADROS

| <b>CUADRO N°</b>               | <b>Pág.</b> |
|--------------------------------|-------------|
| 1. Cuadro Técnico Metodológico | 57          |

## ÍNDICE DE TABLAS

| <b>TABLA N°</b>  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| 1. Cálculo del Alpha de Cronbach   | 63          |
| 2. Tabla modelo de resultados, nivel de exposición por trabajador y promedio por apartado  | 66          |
| 3. Tabla modelo de resumen de la distribución de respuesta de las preguntas asociadas a cada uno de los grupos de exposición a los riesgos psicosociales | 67          |
| 4. Escala de resultados del Método ISTAS21   | 71          |
| 5. Resultados del apartado 1 (Exigencias Psicosociales) por trabajador   | 72          |
| 6. Resultados del apartado 2 (Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo) por trabajador   | 74          |
| 7. Resultados del apartado 3 (Inseguridad) por trabajador  | 76          |
| 8. Resultados del apartado 4 (Apoyo Social y calidad de Liderazgo) por trabajador  | 77          |
| 9. Resultados del apartado 5 (Doble Presencia) por trabajador  | 79          |
| 10. Resultados del apartado 6 (Estima) por trabajador  | 80          |
| 11. Resultados totales por apartado y por trabajador   | 82          |
| 12. Resumen de la distribución de respuesta de las preguntas asociadas al apartado N°1. Exigencias Psicológicas  | 85          |
| 13. Resumen de la distribución de respuesta de las preguntas asociadas al apartado N° 2. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo                    | 87          |
| 14. Resumen de la distribución de respuesta de las preguntas asociadas al apartado N° 3. Inseguridad   | 89          |
| 15. Resumen de la distribución de respuesta de las preguntas asociadas al apartado N° 4. Apoyo social y calidad de liderazgo                             | 90          |
| 16. Resumen de la distribución de respuesta de las preguntas asociadas al apartado N° 5. Doble presencia   | 91          |
| 17. Resumen de la distribución de respuesta de las preguntas asociadas al apartado N° 6. Estima  | 92          |
| 18. Factores psicosociales detectados vs medidas preventivas   | 94          |
| 19. Resultados del Check List aplicado   | 110         |
| 20. Resultados de la encuesta aplicada al trabajador N° 1  | 116         |
| 21. Resultados de la encuesta aplicada al trabajador N° 2  | 117         |

## ÍNDICE DE TABLAS

| <b>TABLA N°</b>  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| 22. Resultados de la encuesta aplicada al trabajador N° 3  | 118         |
| 23. Resultados de la encuesta aplicada al trabajador N° 4  | 119         |
| 24. Resultados de la encuesta aplicada al trabajador N° 5  | 120         |
| 25. Resultados de la encuesta aplicada al trabajador N° 6  | 121         |
| 26. Resultados de la encuesta aplicada al trabajador N° 7  | 122         |
| 27. Resultados de la encuesta aplicada al trabajador N° 8  | 123         |
| 28. Resultados de la encuesta aplicada al trabajador N° 9  | 124         |
| 29. Resultados de la encuesta aplicada al trabajador N° 10 | 125         |
| 30. Resultados de la encuesta aplicada al trabajador N° 11 | 126         |
| 31. Resultados de la encuesta aplicada al trabajador N° 12 | 127         |
| 32. Resultados de la encuesta aplicada al trabajador N° 13 | 128         |
| 33. Resultados de la encuesta aplicada al trabajador N° 14 | 129         |

## ÍNDICE DE GRAFICOS

| <b>GRAFICO N°</b>  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| 1. Resultados globales del Apartado 1 (Exigencias Psicológicas)                      | 72          |
| 2. Resultados globales del Apartado 2 (Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo) | 75          |
| 3. Resultados globales del Apartado 4 (Apoyo Social y calidad de Liderazgo)          | 78          |
| 4. Resultados globales del Apartado 5 (Doble Presencia)                              | 80          |
| 5. Resultados globales del Apartado 6 (Estima)                                       | 81          |
| 6. Resultados globales del método aplicado   | 83          |

## INTRODUCCIÓN

En la sociedad actual, el desarrollo de las organizaciones se encuentra influenciado por las condiciones del entorno que exige se tengan en cuenta numerosos factores que pueden influir en el bienestar de los trabajadores, trayendo como consecuencias enfermedades laborales, estrés ocupacional, trastornos músculo-esqueléticos, entre otros; siendo estos dos últimos unos de los problemas de mayor importancia en los lugares de trabajo.

Es por ello, que surge la necesidad de estudiar estos factores en los que se desenvuelven los trabajadores dentro de cualquier organización, como son el bajo control sobre el contenido de las tareas, las altas exigencias psicológicas, el bajo apoyo social, la falta de control sobre los contenidos y las condiciones de trabajo, las escasas compensaciones y demás factores, de manera tal que se pueda evaluar la situación en la institución, identificar si existen exposiciones nocivas y controlarlas para evitar que la salud empeore.

Para realizar la evaluación de los factores psicosociales, se utilizará el método CoPsoQ-ISTAS21 que tiene validez científica contrastada y experiencias reales muy positivas e identifica y valora los riesgos con la participación activa de los trabajadores, a partir de un cuestionario que deberá ser contestado a su totalidad. Con los resultados arrojados por medio de este instrumento, se podrá diagnosticar la situación laboral de los trabajadores y describir las debilidades y fortalezas que existen en la unidad educativa bajo estudio; a fin de elaborar un plan de acción que permita desarrollar mejoras en busca del bienestar y la salud laboral de los mismos.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del Problema**

Históricamente según Rodríguez (2009:129), “el trabajo ha representado a las sociedades en sí mismas, pues es el hecho que distingue al ser humano en su quehacer, y le otorga al colectivo una característica propia”.

En el trabajo se invierte gran cantidad de tiempo, por lo que los trabajadores están expuestos a diferentes circunstancias que implican implícitamente riesgos, los cuales pueden afectar su salud. Rodríguez (2009:130) afirma que “al paso del tiempo hombres y mujeres han estado sometidos a situaciones referidas al trabajo, las cuales implican inevitablemente, la inminencia de una situación de riesgo para su salud o su vida”. Estos riesgos pueden ser de muchos tipos y dentro de éstos, los factores psicosociales han cobrado vital importancia últimamente.

Por su parte, Sanz (2011:115) expone que “los cambios económicos y sociales de los últimos años han generado nuevas estructuras organizacionales y familiares que afectan a los trabajadores, apareciendo así nuevos riesgos psicosociales”. Uno de estos nuevos riesgos está asociado a la incorporación de la mujer al trabajo, ya que además de cumplir su jornada profesional, tiene la responsabilidad de las tareas del hogar como ama de casa, representando una carga física y emocional; viéndose afectadas por la doble jornada o doble presencia; pudiendo desencadenar situaciones de estrés. Sobre esto, Galdeano, Godoy y Cruz (2007:175) afirman que “existen numerosas evidencias de estresores laborales y sociales asociados con el rol

de la mujer en la vida social y laboral, debiendo considerar las exigencias emocionales y la sobrecarga que representa el trabajo doméstico en las mujeres”.

A su vez en Venezuela, Romero y Velarde (2006:5) opinan que “muchas empresas e industrias están comprendiendo la relación que debe existir entre sus organizaciones y sus empleados, sobre todo, la importancia que implica invertir constantemente en su recurso humano”. Esto incluye el estudio de los factores de riesgos que puedan afectar la salud de los trabajadores y el impacto que éstos puedan tener en su rendimiento en el trabajo.

Según Carballo (2012:3), “la normativa venezolana define el riesgo como la probabilidad de que ocurra daño a la salud, a los materiales o ambos. Ciertamente, todos los trabajos generan riesgos; algunos más que otros, al igual que con la vida, trabajar implica riesgos”. Por su parte, los docentes no escapan de esta realidad, ellos de igual forma como lo afirman Galdeano, Godoy y Cruz (2007:175) “se encuentran expuestos a continuos riesgos a lo largo de sus labores, como por ejemplo el estrés; el cual representa la segunda causa de baja entre el profesorado, por detrás de las enfermedades musculoesqueléticas”.

Como se mencionó anteriormente unos de los riesgos de mayor relevancia son los relacionados a los factores psicosociales, los cuales según Rodríguez (2009:131) “han cobrado importancia en los últimos años, dado que los estudios acerca del estrés por ejemplo y sus secuelas, han mostrado el crecimiento de afecciones de salud especialmente en la población trabajadora”. Es por ello, que esta investigación tiene como fin estudiar los factores psicosociales presentes en los trabajadores de una unidad educativa

en el Estado Carabobo, con el fin de evaluar los niveles de nocividad a los cuales se encuentran expuestos los docentes bajo estudio, ya que son muchas las variables tanto internas como externas a la institución, que pueden afectar la salud, la motivación y el rendimiento del personal.

En este mismo sentido, Álvarez (2006) define los factores psicosociales como:

Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas y que afectan el bienestar o la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo. (p. 53).

Por tanto, conviene indagar en estos factores, determinando la dimensión e impacto de los mismos y con base en este diagnóstico proponer las acciones que deben ser llevadas a cabo por la institución, a fin de disminuir los efectos perjudiciales de los factores de riesgo encontrados.

Esto permitirá a la unidad educativa en estudio, tomar acciones enfocadas a los problemas reales, que les permitan ofrecer mejores condiciones de trabajo a su personal, trayendo esto como consecuencia no solo preservar la salud de sus trabajadores, sino mayor motivación y compromiso, con lo cual se podrá retener personal de alta calidad, mejorar los procesos de enseñanza-aprendizaje y en general aumentar el prestigio de la institución.

Por todo lo antes expuesto, surgen las siguientes interrogantes: ¿Cuál es la situación laboral del personal docente de una unidad educativa del Estado Carabobo? ¿Cuáles son los factores psicosociales presentes en el personal

docente de una unidad educativa del Estado Carabobo? ¿Cuál es el origen de los factores psicosociales?

## **Objetivos de la Investigación**

### ***Objetivo General***

Evaluar los factores psicosociales en el personal docente de una Unidad Educativa del Edo. Carabobo, para elaborar medidas preventivas que disminuyan la exposición a los riesgos.

### ***Objetivos Específicos***

- Describir la situación laboral del personal docente de una Unidad Educativa del Edo. Carabobo.
- Diagnosticar los factores psicosociales presentes en el personal docente de una Unidad Educativa del Edo. Carabobo.
- Identificar el origen de los factores psicosociales presentes en la Unidad Educativa bajo estudio.

## **Justificación**

Debido a los constantes y acelerados cambios en los cuales se encuentra inmersa la sociedad en la que vivimos, existe una latente preocupación producto del aumento de la competencia, la revolución tecnológica, cambios políticos, económicos y sociales; por lo que se hace importante conocer los

factores que pueden estar afectando a los trabajadores, en especial los factores psicosociales, ya que su desequilibrio podría acentuar la desmotivación, la carga mental, el estrés; además de causar aumento de enfermedades laborales y egresos del personal.

Uno de los aportes más importantes de la presente investigación es el organizacional, dirigido a los directivos de la institución, ya que el análisis de los factores psicosociales les permitirá conocer cuáles estresores están afectando directamente a sus trabajadores, animándolos a tomar medidas correctivas y preventivas enfocadas a los problemas reales, que les permitan ofrecer mejores condiciones de trabajo a su personal, trayendo esto como consecuencia no solo preservar la salud de sus trabajadores, sino mayor motivación y compromiso, con lo cual se podrá mantener personal de alta calidad, mejorar los procesos de enseñanza y en general aumentar el prestigio de la institución.

Por otro lado, brinda un beneficio a los trabajadores, quienes pudiendo conocer los riesgos a los cuales están expuestos, las situaciones específicas que los producen y las consecuencias negativas físicas y mentales que éstas traen, pueden tomar previsiones y actuar antes de que se produzcan daños severos.

Otro beneficio es de nivel académico, ya que constituye un aporte valioso a la Universidad de Carabobo que servirá de soporte para posteriores investigaciones relacionadas con el tema.

Finalmente, en el aspecto profesional, representa un reto para la investigadora debido a la aplicación integral de los conocimientos adquiridos durante la carrera en un caso real.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes**

El estudio de los factores psicosociales implica tomar en cuenta y analizar una serie de elementos y características que llevan a conocer sus implicaciones en el ambiente laboral, por lo que resulta importante indagar en antecedentes de este tema, los cuales se presentan a continuación:

Conti, Gianni; González Rosa y Pérez Amara (2012). **Factores de riesgos psicosociales y teletrabajo. Caso de estudio en una empresa contable, ubicada en el Municipio Valencia del Estado Carabobo.** Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales en la Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela. No publicado.

Esta investigación evaluó los factores psicosociales presentes en el teletrabajo de una empresa contable ubicada en el Municipio Valencia del Estado Carabobo, con la finalidad de proponer estrategias de prevención para determinar el riesgo psicosocial más predominante y su nivel de afectación, con el fin de plantear posibles recomendaciones que contribuyan a minimizar su afectación en la salud de los trabajadores.

Este trabajo de grado se desarrolló bajo un estudio descriptivo de campo; tuvo una amplitud micro sociológica al concentrar su estudio en grupos pequeños según la muestra utilizada para efectos de su aplicación dentro de

la organización y fue documental debido a que utilizó para su desarrollo diversos textos y fuentes documentales. La estrategia metodológica utilizada fue el cuadro metodológico, el cual busca la descomposición de los objetivos de la investigación, mediante el desarrollo de sus componentes como son la dimensión, definición, indicadores, Ítems, fuentes y las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los cuales fueron inicialmente la revisión documental a través la lectura de los expedientes y fichas de los trabajadores y finalmente la encuesta, utilizando el instrumento PSQ CAT21 COPSQ para menos de 25 trabajadores (versión 1.5); todo esto con la finalidad de dar respuesta al problema planteado.

Esta encuesta fue aplicada a 10 trabajadores, de los cuales 5 eran teletrabajadores y 5 trabajadores presenciales, suministrándolas directamente a cada uno en su ambiente de trabajo, para que de esta manera los datos recopilados no fueran alterados por los investigadores. Posteriormente, los resultados arrojados por la encuesta aplicada fueron analizados, con el fin de identificar las dimensiones que afectan directamente al teletrabajador, cómo repercuten éstas en su salud y la necesidad de responder ante el trabajo y el compromiso familiar; comparando a su vez, esta nueva modalidad de trabajo (teletrabajo) con el trabajo presencial, buscando plantear medidas de prevención que puedan ser implantadas en la empresa, para eliminar o controlar los riesgos.

La dimensión estudiada que arrojó la más alta nocividad para ambas modalidades de trabajo fue la estima, con un 80% para los teletrabajadores y un 60% para el trabajador presencial, seguido del apoyo social y liderazgo con 60% y 40% correspondientemente; por lo que los investigadores plantearon recomendaciones fundamentadas en el reconocimiento del

trabajo, el apoyo por parte de los compañeros y superiores, a través de la creación de eventos sociales y corporativos promoviendo la comunicación, colaboración, entre otros.

Este trabajo de grado fue de gran aporte a la investigación debido a la aplicación del instrumento ISTAS21, el cuál es el mismo utilizado en el presente estudio; además de las herramientas utilizadas para el análisis de los resultados arrojados y las recomendaciones planteadas, así como también representó una base teórica extensa.

Lucena, Mayerling y Moreno, Jaime (2011). **Estudio de factores psicosociales del entorno y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de una Institución Educativa Pública en el Municipio Naguanagua, Estado Carabobo.** Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales en la Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela. No publicado.

Esta investigación tuvo como objetivo analizar los factores psicosociales de riesgo laboral y su relación con la satisfacción en el trabajo de los trabajadores de una institución educativa pública, ubicada en el Municipio Naguanagua, Estado Carabobo, a fin de sugerir acciones que permitan corregir los elementos del entorno en referencia a los factores psicosociales. Se enmarcó en un estudio de tipo descriptivo, con un diseño experimental de campo sustentado en una revisión documental. Como estrategia metodológica se utilizó un Cuadro Técnico Metodológico donde se englobaron de manera resumida todos los aspectos importantes de la investigación, permitiendo ir desde los aspectos más generales hasta los

elementos más concretos, logrando acercarse de esta forma a la realidad del objeto en estudio.

Como técnicas de recolección de datos, se utilizaron la observación directa no participante y la encuesta, usando como instrumento el ISTAS21; con el cual se logró evaluar todas aquellas características de la institución que se identificaron como factores psicosociales.

Gracias a la información recolectada en esta investigación a través de la observación directa y el análisis estadístico de los datos obtenidos por medio de la aplicación del instrumento ISTAS21, se pudo establecer un diagnóstico de la realidad que presentaba la institución en cuanto a los factores psicosociales y cómo estos intervenían en los niveles de satisfacción en el trabajo diario realizado por sus empleados.

Con los resultados obtenidos se pudo determinar que los dos factores que tienen mayor incidencia como causantes de estrés e insatisfacción entre los trabajadores de la Institución Educativa Pública, fueron los relacionados con la inseguridad sobre los salarios y la falta de identificación institucional. Sin embargo, también se pudo llegar a observar que a pesar de estos resultados, existían buenos niveles de empatía entre el personal, con un trato amable y ameno tanto hacia los estudiantes como a los representantes, así como también entre el personal docente, directivos y demás empleados.

Debido a que los mayores índices de riesgos se encuentran en las inseguridades de salario y la baja identificación con la institución en general, se recomendó que por parte de la institución crear estrategias para fomentar

la motivación y el sentido de pertenencia del personal. Entre estas podrían mencionarse los talleres de mejoramiento profesional y actividades para fortalecer la integración de los empleados a un clima laboral que contribuya a mejorar los niveles de satisfacción presentes.

El trabajo de grado descrito anteriormente es de gran importancia, debido a que se realizó un estudio de los factores psicosociales en una unidad educativa evaluando al personal docente y administrativo, al igual que se pretende hacer en la presente investigación. Además coincide el instrumento a ser utilizado; el ISTAS21, por lo que provee valiosa información sobre los problemas que podrían ser encontrados en una unidad educativa, los resultados a los que se pueden llegar, además del gran aporte bibliográfico y documental que significó.

Bencomo, Nelson y Motta, Valerie (2010). **Propuestas de Mejora para la reducción de niveles de riesgos en los puestos de trabajo de la Comercializadora “SAMESA”**. Trabajo de grado para optar al título de Ingeniero Industrial en la Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela. No Publicado.

Este trabajo especial de grado se realizó en la empresa Comercializadora SAMESA dedicada a la fabricación de tuercas automotrices, teniendo como objetivo la reducción de los niveles de riesgos en los puestos de trabajo. Para ello, se identificaron inicialmente los procesos peligrosos presentes en cada uno de ellos, luego se hizo una evaluación global de cada puesto de trabajo a través del método LEST y posteriormente se evaluaron los niveles de riesgo asociados por medio de los métodos REBA, OCRA, NIOSH, SNOOK Y CIRIELLO y el ISTAS21.

Este estudio se desarrolló bajo la modalidad de proyecto factible y de diseño no experimental y de campo. Como técnicas e instrumentos de recolección de datos se utilizó inicialmente la observación, fotos, videos y entrevistas informales, permitiendo de esta forma describir los procesos productivos que llevaban a cabo en cada puesto de trabajo.

Por otro lado se realizó la medición de las variables: iluminación, velocidad del aire, temperatura y ruido; a través del uso de equipos de medición (luxómetro, anemómetro, sensor de ambiente térmico, sonómetro), así como también se hizo uso de herramientas como el cuestionario del método LEST, REBA, NIOSH, OCRA y finalmente de la metodología ISTAS21 con el fin de evaluar los factores psicosociales de los trabajadores.

Luego de describir e identificar los procesos peligrosos y analizar los niveles de riesgos presentes en los diferentes puestos de trabajos a través de las evaluaciones ergonómicas, se establecieron las propuestas de mejora a través de la creación de dispositivos y estrategias que permitirían disminuir los riesgos encontrados, así como también se presentó una metodología que ayudaría a crear orden, organización y limpieza a lo largo de la planta.

Esta investigación representó un aporte considerable al presente trabajo de grado, en cuanto al análisis que se realizó en la metodología ISTAS21 y las propuestas administrativas que presentaron sus autores, así como también resultó ser una ayuda eficaz como soporte teórico.

Núñez Sandra y Rodríguez María (2009). **Factores de riesgo psicosociales en el personal de enfermería de una institución hospitalaria oncológica.** Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales en la Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela. No publicado.

El objetivo de esta investigación fue determinar la existencia de factores de riesgo psicosociales en el personal de enfermería del turno diurno de una Institución Hospitalaria Oncológica con el fin de proponer recomendaciones para la prevención o mejoras en las diferentes áreas de la organización del trabajo. El estudio se consideró de carácter descriptivo debido a que permitió caracterizar una situación específica a la cual estaba expuesto el personal de enfermería objeto de estudio.

Como principal instrumento se empleó el cuestionario ISTAS21 en su versión corta, el cual es una adaptación del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). Este fue aplicado a una población de 24 enfermeras (os) que laboraban en las distintas áreas del hospital oncológico. A su vez, se realizó una entrevista estructura al personal, la cual constaba de 13 preguntas referentes a su estado de salud y síntomas presentes para ese momento como dolores musculares, cefaleas, irritabilidad, insomnio, problemas gastrointestinales, alergias, problemas cardiovasculares, resfriados y agotamiento físico; así como también se incluyó un segmento dirigido a información sociodemográfica.

Como estrategia metodológica se empleó el Cuadro Técnico Metodológico, basado específicamente en el marco conceptual y en las dimensiones contenidas en el cuestionario ISATAS21, debido a que toda la

investigación giró entorno a esta metodología y a partir de ella se dieron respuesta al resto de los objetivos.

Una vez que fue aplicado el instrumento y analizados los resultados, estos indicaron que el personal presenta en niveles desfavorables exigencias psicológicas, estima, doble presencia e inseguridad y los síntomas que prevalecieron fueron el cansancio físico y los problemas gastrointestinales; por lo que se recomendó en este estudio, aplicar estrategias de intervención a nivel individual, grupo de trabajo e institucional, así como actividades orientadas al control emocional.

Esta investigación significó un aporte importante, debido a que se pudo conocer los niveles de riesgos que presentó el personal de salud de la Institución estudiada, la cual representa una población de servicio y de altas cargas emocionales, como puede llegar a suceder en ocasiones con el personal docente y demás trabajadores que prestan servicios a otros y por ende, involucran directamente el área emocional.

Fariña, Jesús y Mendoza, Leidy (2003). **Factores psicosociales que condicionan el riesgo de producir estrés laboral**. Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales en la Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela. No publicado.

Esta investigación tuvo como objetivo general analizar los factores psicosociales que causan estrés a los trabajadores del Departamento de Reclamos de la Inspectoría de Trabajo, a través del Método de Evaluación de Factores Psicosociales. Se basó en una investigación de índole descriptiva,

debido a que se seleccionaron variables de la realidad que se deseaban investigar, para luego medirlas y lograr de esta forma una descripción más exacta y objetiva de lo que se deseaba estudiar.

Por otra parte, el diseño de la investigación es experimental de campo, ya que se recolectaron datos reales de los trabajadores que laboran en la Inspectoría del Trabajo, de forma tal que las variables no sufrieron alteraciones ni manejo de ningún tipo. Además se trata de una investigación documental, debido a que se recopiló información teórica de textos y diferentes fuentes bibliográficas, proveyendo los conocimientos necesarios para analizar el problema planteado.

Para alcanzar los objetivos se planteó utilizar como estrategia, la Metodología de Evaluación de Factores Psicosociales diseñado por el Instituto de Higiene y Seguridad Industrial y el Centro Nacional de Condiciones de Trabajo, además del Cuadro Técnico Metodológico como guía principal para la investigación.

Como instrumento de recolección de datos se realizó la aplicación de la entrevista estructurada representada por un cuestionario como instrumento, además de la observación directa y participativa.

Para llegar al análisis de los resultados, fue necesario construir la tabulación de los datos recolectados de acuerdo a cada criterio de estudio, a fin de poder visualizar más precisamente y detallada la información suministrada por cada uno de los trabajadores encuestados.

Luego de analizar los datos obtenidos, se realizaron los cálculos correspondientes a través de dos criterios: distribución porcentual del colectivo y puntuaciones generales por factor.

Los resultados arrojados a través de la encuesta realizada al colectivo fue que los trabajadores se encuentran expuestos a elementos que contribuyen con la carga mental y que ejercen presiones sobre ellos. Estos elementos pueden estar asociados a la capacidad para controlar la cantidad de demandas en el puesto de trabajo, la presión del tiempo en relación a la cantidad de personas que deben ser atendidas, produciendo un efecto de estrés ya que el tiempo para dar soluciones es muy corto; así como también el esfuerzo intelectual que tienen por el procesamiento de información, conocimientos previos, razonamientos y búsqueda de soluciones.

Por otro lado, de acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que tanto las condiciones de trabajo como las exigencias del mismo, no están adaptadas a las necesidades ni a las características de las personas; ya que más de la mitad de los encuestados se sienten indebidamente cansados al finalizar la jornada laboral, presentando fatiga crónica y saturación, trayendo como consecuencia insatisfacción, ausentismo y estrés, el cual puede resultar perjudicial para la salud y el desempeño laboral de los trabajadores.

El aporte de esta investigación para el presente estudio de los factores psicosociales, viene dado en los resultados obtenidos a través de la aplicación del método aplicado, dado que aporta información valiosa sobre los elementos evaluados, sobretodo la carga mental y el estrés; siendo este último uno de los más propensos a producir enfermedades laborales.

Además es fuente importante de material bibliográfico que ayudará al análisis del problema planteado en el presente trabajo de grado.

### **Referente Teórico: Teoría del Esfuerzo - Recompensa**

La teoría del Esfuerzo – Recompensa es uno de los estudios con respecto a la relación entre el ambiente del trabajo y la salud del empleado, que ha podido aportar pruebas válidas sobre los factores psicosociales y sus riesgos asociados.

San Mateo (2004) expone sobre la teoría Esfuerzo - Recompensa lo siguiente:

El modelo desequilibrio Esfuerzo – Recompensa (modelo ERI en adelante), elaborado por el Dr. Johannes Siegrist (1996), de la Universidad Heinrich Heine, en Duesseldorf, Alemania, es más reciente que el modelo demanda – control, y por tanto ha generado menos estudios y publicaciones. Este modelo hace más hincapié en las diferencias individuales y tiene en cuenta el esfuerzo que demanda el puesto, la motivación individual del trabajador y los diferentes tipos de recompensas recibidas. (p. 9).

Por su parte Medina, Preciado y Pando (2007) definen que:

Esta teoría determina que las características contextuales de la situación laboral son relevantes en el proceso de estrés; tales como la cultura organizacional y ética, el estilo de dirección, la estructura jerárquica, la implicación de los sindicatos, la seguridad en el trabajo, la perspectiva de la trayectoria laboral, el salario, la tarea, etc. El desequilibrio percibido ocurrirá si el esfuerzo extrínseco es desgastante durante el trabajo

(ejemplo, la presión de tiempo, las demandas crecientes, responsabilidad) y no corresponde con la recompensa que se obtiene. Como resultado, el empleado siente que su posición social se amenaza, produciéndole estrés, cambios en la actividad fisiológica y eventualmente enfermedad cardiovascular. Según esta teoría hay tres tipos de recompensa: 1) estatus o posición en la organización, 2) recompensa de la estima, y 3) gratificación monetaria. (p. 2)

Por otro lado, Mansilla (2011) establece:

El alto esfuerzo en el trabajo puede ser extrínseco (demandas y obligaciones) o intrínseco (alta motivación con afrontamiento). Y la baja recompensa está en función de tres tipos de recompensas fundamentales: dinero, estima, y control del status. Este tercer tipo de recompensa refleja las poderosas amenazas producidas por la pérdida de trabajo o degradación en el empleo. Se trata, por tanto, de gratificación en términos de perspectivas de promoción, seguridad laboral, y ausencia de riesgo de descenso o pérdida de empleo. (p.1).

Este modelo expone que el estrés laboral se llega a predecir cuando existe una falta de equilibrio entre el esfuerzo realizado en el trabajo y la recompensa recibida.

En este sentido, también Artazcoz, Escribá y Cortés (2006) expresan:

El modelo de Siegrist asume que el esfuerzo en el trabajo es parte de un contrato basado en la reciprocidad social donde las recompensas se proporcionan en términos de reconocimiento, salario y oportunidades en la carrera profesional. Las amenazas a la carrera profesional incluyen inestabilidad laboral, la falta de perspectivas de promoción, los cambios no

deseados y la inconsistencia de estatus (trabajar por debajo de la propia cualificación). El modelo asume que los contratos de trabajo a menudo no proporcionan un intercambio simétrico con una completa equivalencia entre el esfuerzo y las compensaciones. (p. 74).

Por su parte, Díaz y Feldman (2010) mencionan:

El modelo Esfuerzo-Recompensa no sólo considera las variables estructurales del ambiente de trabajo, sino que también incorpora variables personales. Propone que las personas con un excesivo compromiso con el trabajo y una alta necesidad de aprobación, tienen un mayor riesgo de tensión, lo cual deriva en un intercambio asimétrico y, por tanto, la susceptibilidad a la frustración es superior. El sentimiento de no ser valorado de forma adecuada o de ser tratado de forma injusta se acompaña de reacciones sostenidas de tensión. (p. 2).

Según la Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud (2012), en esta teoría se pueden definir cuatro grandes grupos:

- 1) El exceso de exigencias psicológicas del trabajo, cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, callarse la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida.
- 2) La falta de influencia y de desarrollo en el trabajo, cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido para nosotros, cuando no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares, o no podemos decidir cuándo se hace un descanso.
- 3) La falta de apoyo social y de calidad de liderazgo, cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los

superiores o compañeros y compañeras, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo. 4) Las escasas compensaciones del trabajo, cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, etc. (p.14).

Este modelo muestra ser muy útil, por las variables que estudia, los resultados que ofrece y las conclusiones a las que permite llegar, de manera tal que se trabaje a partir de los resultado obtenidos, por lograr el equilibrio entre el esfuerzo que realiza el trabajador en sus labores y la recompensa que recibe por ellas, a fin de garantizar una salud emocional, motivación y demás factores psicosociales positivos que en este caso, refuercen la salud y busquen mejorar el clima laboral.

Por su parte, San Mateo (2004) explica que el modelo puede ser evaluado a través del cuestionario *ERI (EffortRewardImbalance)*, el cual está conformado por 23 ítems, y dividido en dos grandes apartados, con 17 ítems para el componente extrínseco (esfuerzo y recompensa) y 6 ítems para el componente intrínseco (*overcommitment* sobre implicación). Dependiendo de la versión del cuestionario, la dimensión del esfuerzo está representada por 5 ó 6 ítems. La versión de 5 ítems no incluye carga física, por lo que está dirigida a poblaciones caracterizadas por trabajos de carácter administrativo y de oficina, mientras que la de 6 ítems es la apropiada para grupos ocupacionales con trabajos manuales que exijan esfuerzo físicos, como peones, obreros o trabajadores en cadena. Por su parte, la dimensión de recompensa contiene 11 ítems, divididos en distintas subescalas: 1) Aspectos económicos, estatus y situación laboral. 2) Estima (respeto,

reconocimiento, apoyo adecuado, trato justo) y 3) Seguridad o estabilidad laboral – Oportunidades de carrera.

La teoría del Esfuerzo – Recompensa contribuye con la investigación, debido a las pruebas válidas que han aportado sobre los factores de riesgo psicosociales, además de la información que provee sobre el equilibrio que debe haber entre el trabajo realizado y la recompensa recibida.

## **Bases Teóricas**

### ***Factores psicosociales***

Moreno (2011) define los factores psicosociales de la siguiente forma:

Son predictivos, se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador, cuando actúan como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral. Desde esta perspectiva, los factores psicosociales de riesgo son factores probables de daño a la salud, son negativos y pueden afectar tanto a la salud física como a la psicológica. Son factores de estrés que pueden alterar y desequilibrar los recursos y las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo. (p. 7)

Por su parte, Velázquez y Bedoya (2010) definen los riesgos psicosociales como uno de los cuatro tipos de riesgos laborales, conjuntamente con la

higiene, la ergonomía y la seguridad. Este riesgo se origina cuando las personas son afectadas fisiológica y psicológicamente al desempeñar una actividad, incidiendo negativamente en su salud y en su productividad; así como también en interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción y las condiciones del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo. Es decir, que cuando los factores psicosociales en las empresas tienden a ser disfuncionales, estimulando respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés o tienen probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador, pasan a ser factores psicosociales de riesgo.

Sobre esto, pueden influir a su vez cuatro grandes grupos de riesgos de factores psicosociales, que según Bustos et al (2009), pueden ser fácilmente identificados de la siguiente forma:

- 1) El exceso de exigencias psicológicas del trabajo: se debe al trabajar rápido o de forma irregular, el trabajo requiere que los trabajadores escondan los sentimientos.
  - 2) La falta de control sobre los contenidos y las condiciones de trabajo y de posibilidades de desarrollo: la no influencia ni margen de autonomía en la forma de realizar el trabajo, la falta de posibilidades para aplicar las habilidades y conocimientos, no poder adaptar el horario a las necesidades familiares.
  - 3) La falta de apoyo social, de calidad de liderazgo, de previsibilidad o de claridad de rol en el trabajo: cuando se trabaja aisladamente, sin apoyo de los superiores o compañeros, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada o a tiempo.
  - 4) Las escasas compensaciones del trabajo: falta de respeto, inseguridad contractual, cambio de puesto o servicio contra la voluntad del trabajador, trato justo.
- (p. 3)

Las consecuencias de los factores psicosociales de riesgos, son trastornos en la salud que según Fernández (2005) se presentan de tres formas:

Los trastornos psicosociales incluyen trastornos de tipo:

1) Psicológicos: la ansiedad, depresión, insatisfacción y desmotivación laboral, problemas en las relaciones personales, baja autoestima, trastornos psicosomáticos, trastornos mentales, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental. Así mismo a nivel conductual tendríamos propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida del apetito, consumo excesivo de alcohol o tabaco, excitabilidad, conducta impulsiva, etc.

2) Fisiológicos: trastornos cardiovasculares, digestivos, úlceras de estómago, trastornos musculoesqueléticos, respiratorios, alteraciones del sueño, cáncer, etc., efectos en los que el estrés tendría el papel de precursor.

3) Efectos sociolaborales: absentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes, disminución de la productividad, el rendimiento y la calidad, clima organizacional pobre, antagonismo e insatisfacción en el trabajo, así como alteraciones de la vida social y familiar. (p. 30 – 31).

Según lo antes citado, son muchos los riesgos en la salud a los que se pueden llegar a caer si no se toman las medidas preventivas a tiempo, por lo que es de suma importancia evaluar a través de métodos establecidos los factores psicosociales presentes en los trabajadores en las organizaciones y sus diferentes riesgos, debido a que no siempre son fáciles de percibir, no existen leyes que puedan ser efectivas para los empresarios.

Una vez evaluados los riesgos asociados a los factores psicosociales, es necesario intervenir y desarrollar medidas para su eliminación o control. Esta intervención estará dirigida a introducir nuevos métodos en las estrategias de gestión de personal y producción, con el fin de producir cambios favorables a la salud de los trabajadores y que ésta sea considerada un objetivo principal en la vida diaria de las empresas.

Para ello, el Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud (2012) propone que se pongan en práctica ciertas medidas preventivas concretas que tiendan a fomentar el apoyo entre los trabajadores y de superiores en la realización de las tareas, como por ejemplo, al potenciar el trabajo en equipo y la comunicación efectiva se puede reducir o eliminar la exposición al bajo apoyo social y bajo refuerzo. Por su parte es importante incrementar las oportunidades para aplicar los conocimientos, el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades, consiguiendo reducir la exposición a las bajas posibilidades de desarrollo; a través de la eliminación del trabajo estrictamente pautado y a su vez, proponen proporcionar la autonomía de los trabajadores en la realización de las tareas, acercando tanto como sea posible la ejecución al diseño de las actividades y a la planificación de todas las dimensiones del trabajo; donde buscando aumentar la participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con los métodos de trabajo, se puede llegar a reducir o eliminar la exposición a la baja influencia.

En este mismo sentido, Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud (2012) afirma que garantizar el respeto y el trato justo a las personas, proporcionando salarios razonables de acuerdo con las tareas efectivamente realizadas y cualificación del puesto de trabajo; además, proporcionando la equidad y la igualdad de oportunidades entre géneros y etnias, se puede

reducir o eliminar la exposición a la baja estima. Por su parte, fomentando la claridad y transparencia organizativa, definiendo concretamente los puestos de trabajo, sus funciones y margen de autonomía, se puede llegar a reducir la baja claridad de rol, siendo este otro factor psicosocial importante. A su vez, al garantizar la estabilidad en el empleo y en todas las condiciones de trabajo (jornada, sueldo, etc.), buscando evitar los cambios de éstas contra la voluntad del trabajador, se llega a reducir o eliminar la exposición a la alta inseguridad.

Otro de los factores psicosociales importantes que explica el Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud (2012) corresponde a la doble presencia, la cual puede dejar de ser un riesgo a la salud si se busca facilitar la compatibilidad entre la vida familiar y laboral, por ejemplo a través de la aplicación de medidas de flexibilidad horaria. También se refiere a la reducción o eliminación de las altas exigencias cuantitativas buscando adecuar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada, a través de una buena planificación como base de la asignación de las tareas, contando con la plantilla necesaria y con la mejora de los procesos productivos y de servicio; evitando a su vez, una estructura salarial demasiado centrada en la parte variable, sobre todo cuando el salario base es bajo.

Finalmente, los factores psicosociales de riesgos se pueden disminuir, tomando conciencia de sus implicaciones en la salud y proponiendo medidas preventivas y correctivas dirigidas a todos los trabajadores.

## ***Metodología para la Evaluación de los Factores Psicosociales CoPsoQ-ISTAS21***

El ISTAS 21 es una herramienta utilizada para la evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial, que fundamenta una metodología para la prevención. Existen tres versiones: una larga, diseñada para investigación; una media, dirigida para la evaluación de riesgos en medianas y grandes empresas (25 o más trabajadores) y otra corta, destinada para realizar la evaluación de riesgos en empresas pequeñas, con menos de 25 trabajadores. También se puede utilizar esta versión corta para valorar, individualmente, la exposición psicosocial en cualquier puesto de trabajo.

Este método se trata de un instrumento diseñado para cualquier tipo de trabajo en el mundo laboral occidental, de evaluación, orientado a la prevención; además utiliza la técnica del cuestionario individual, es confidencial y de respuesta voluntaria. Por otro lado, los resultados obtenidos a través de esta herramienta permiten, detectar áreas de mejora y el desarrollo de alternativas más favorables y saludables para los trabajadores, las cuales pueden ser puestas en práctica por la organización de trabajo.

El CoPsoQ-ISTAS21 estudia seis dimensiones o apartados, englobando en cada uno diferentes variables, evaluadas a través de la aplicación de una encuesta, la cual posee preguntas que no se pueden modificar, suprimir ni añadir más preguntas.

El primer apartado lo presenta el Manual para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (2004) de la siguiente forma:

Exigencias Psicológicas: ésta dimensión toma en cuenta a su vez:

1.- Exigencias psicológicas cuantitativas: se definen como la relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo.

2.- Exigencias psicológicas emocionales: las exigencias emocionales incluyen aquellas que afectan los sentimientos, sobre todo cuando requieren de la capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferir, y ante quienes se puede mostrar comprensión y compasión. (p.32-34).

Es de gran importancia la evaluación de este tipo de exigencias, ya que un gran número de investigaciones han demostrado que unas altas exigencias psicológicas pueden producir estrés, fatiga y ser el origen de diversas enfermedades crónicas. Por otro lado, cabe destacar que el CoPsoQ, es el primer cuestionario que incorpora una escala exclusiva para medir las exigencias psicológicas emocionales las cuales incluye a su vez, el hecho de esconder las emociones.

El segundo apartado que estudia y define el Manual del Método PSQ CAT21 COPSOQ (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras, es:

Trabajo activo y posibilidades de desarrollo: ésta dimensión toma en cuenta a su vez las siguientes variables:

1.- Influencia: Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo: en las tareas a realizar y su cantidad, en el orden de realización de las mismas, en los métodos a emplear, etc.

2.- Posibilidades de desarrollo: Se refieren a las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos.

3.- Control sobre los tiempos: Esta dimensión identifica el margen de autonomía de los trabajadores/as sobre algunos aspectos del tiempo de trabajo y de descanso (pausas, vacaciones, ausencias de corta duración, etc.).

4.- Sentido: Además de tener un empleo y obtener ingresos, el trabajo tiene sentido si podemos relacionarlo con otros valores (utilidad, importancia social, aprendizaje, etc.), lo que ayuda a afrontar de una forma más positiva sus exigencias.

5.- Compromiso: Se refiere a la implicación de cada trabajador con su trabajo, considerado como la actividad laboral y la globalidad de circunstancias en las que ésta se desarrolla. (p.13 -15)

Las variables evaluadas en este apartado representan una base objetiva para el trabajo activo y el aprendizaje, ya que un trabajo donde no se ofrezcan posibilidades de desarrollo, ni el trabajador tenga autonomía sobre las tareas que realiza; así como también se haya perdido el sentido y compromiso con las actividades; traerá como consecuencia un ambiente desfavorable para el individuo, donde éste se encuentre expuesto a riesgos de estrés, desmotivación y enfermedades laborales.

Por su parte, el apartado tres corresponde a la inseguridad en el trabajo, definido por el Manual del Método PSQ CAT21 COPSQ (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras como:

Inseguridad: Es la preocupación por el futuro en relación a la pérdida del empleo y a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales (horario, tareas, contrato, salario, etc.). Tiene que ver, por una parte, con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia y, por otra parte, con la amenaza de empeoramiento de condiciones de trabajo, bien por qué la arbitrariedad es lo que caracteriza la asignación de la jornada, las tareas, los pluses o la renovación de contrato; o bien por qué en el contexto externo a la empresa existen peores condiciones de trabajo y sea posible una re-estructuración, externalización, etc. (p.17 -18).

La inseguridad sobre las condiciones de trabajo representa gran importancia para la salud, debido a que la incertidumbre sobre los cambios de horario, sueldos y demás situaciones, pueden generar ansiedades en los trabajadores; así como también, constante preocupación y estrés, pudiendo ser fuente de enfermedades laborales.

Por su parte, el apartado número cuatro es definido por el Manual del Método PSQ CAT21 COPSQ (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras, de la siguiente forma:

Apoyo social y calidad de liderazgo: ésta dimensión toma en cuenta a su vez:

1.- Claridad de rol: Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo.

2.- Previsibilidad: Disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas,

nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos).

3.- Apoyo social de los compañeros: Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo.

4.- Apoyo social de los superiores: Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo.

5.- Sentimiento de grupo: Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día, y puede verse como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo; es el componente emocional del apoyo social y está relacionado con las posibilidades de relación social.

6.- Calidad de liderazgo: Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores. (p. 15–17).

Según lo descrito anteriormente, una de las condiciones más importantes y necesarias son las relaciones entre las personas en el trabajo, las cuales afectan la salud de diversas formas, ya que si no existe posibilidades de relacionarse en el trabajo, de igual forma se carecerá de una base objetiva para la ayuda mutua, el apoyo social entre compañeros y superiores y el sentimiento de grupo, representando este último su componente emocional. Además, el trabajo implica ejercer unos determinados roles, los cuales pueden suponer ciertas contradicciones, si los mismos no están claros y tener consecuencias negativas en el desarrollo de las actividades.

Con respecto al quinto apartado, el Manual del Método PSQ CAT21 COPSQ (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras, define la doble presencia como:

Doble presencia: Son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico - familiar. Son altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares. En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y también con el nivel de autonomía sobre ésta, por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social. (p. 13).

El estudio de la doble presencia nace de la necesidad de responder a las exigencias del trabajo asalariado y del trabajo doméstico – familiar que pueden afectar la salud, ya que por un lado, se aumentan las horas de trabajo y por el otro, porque se crea un conflicto de tiempo debido a que los dos trabajos forman parte de la misma realidad social. Esta situación se presenta generalmente para las mujeres

Finalmente, el sexto apartado está representado por la estima en el trabajo, definido por el Manual del Método PSQ CAT21 COPSOQ (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras, como:

Estima: Se refiere al respeto, al reconocimiento, y al trato justo que obtenemos a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo. Tiene que ver con múltiples aspectos de la gestión de personal, por ejemplo, con los métodos de trabajo si son o no participativos (sin “voz” no puede haber reconocimiento), con la existencia de arbitrariedad e inequidad en las promociones, asignación de tareas, de horarios..., con si se paga un salario acorde con las tareas realizadas, etc. (p. 17).

Este apartado, tiene la finalidad de evaluar esa compensación psicológica que debe obtener el trabajador a cambio del trabajo realizado, constituyendo juntamente con la seguridad del empleo, las condiciones de trabajo y un salario adecuado, las bases fundamentales para mantener una salud ocupacional estable.

### ***Salud Ocupacional***

Caraballo (2009) define la salud ocupacional como:

La ciencia y arte que comprende una serie de actividades, desarrolladas por profesionales (médicos, ingenieros, abogados, psicólogos, enfermeras, ergónomos, técnicos, bioanalistas, terapeutas ocupacionales, entre otros) que emplean conocimientos, técnicas, métodos, procedimientos y equipos diversos para el desarrollo y cumplimiento de sus funciones, encaminadas a la protección y mejoramiento de la salud de los trabajadores (as) y del ambiente en el cual deben ejecutar sus tareas.

La salud ocupacional actualmente representa una de las herramientas de gestión más importantes para mejorar la calidad de vida laboral de las empresas y con ella su competitividad. (p. 1)

Por su parte, Jácome (2009) define la salud ocupacional como:

Es el conjunto de actividades multidisciplinarias orientadas a preservar, conservar y mejorar la salud de los trabajadores, procurando el más alto grado de bienestar físico, mental y social en las diferentes actividades laborales donde se unen aspectos médicos, sociales, técnicos y jurídicos, adicionalmente busca establecer y mantener un medio ambiente de trabajo

seguro y sano, con el fin de proporcionar al trabajador un cargo y puesto de trabajo acorde con sus aptitudes físicas y psicológicas, teniendo en cuenta además la prevención de la contaminación y la protección del medio ambiente. (p. 3).

A su vez, el Manual de Salud Ocupacional (2005) establece:

La Salud Ocupacional a nivel mundial es considerada como un pilar fundamental en el desarrollo de un país, siendo la salud ocupacional una estrategia de lucha contra la pobreza sus acciones están dirigidas a la promoción y protección de la salud de los trabajadores y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales causadas por las condiciones de trabajo y riesgos ocupacionales en las diversas actividades económicas. (p. 7)

Debido a lo antes mencionado, la salud ocupacional se ha convertido en una de las herramienta de gestión más importantes en la vida laboral de las empresas, ya que con ella se mejora la calidad en el ambiente, se promueve el mejoramiento en los procesos y puestos de trabajo, desarrollo de recurso humano, reducción de costos operacionales, entre otros; trayendo como consecuencia un alta importante en la productividad.

También es importante resaltar lo que menciona Parra (2003) sobre el trabajo, donde plantea:

El trabajo es fuente de salud. Mediante el trabajo, las personas logramos acceder a una serie de cuestiones favorables para la mantención de un buen estado de salud. Una comunidad o un país mejoran el nivel de salud de su población cuando aseguran que todas las personas en condiciones de trabajar puedan acceder a

un empleo que satisfaga no sólo sus necesidades económicas básicas, sino que llene también los otros aspectos positivos del trabajo, como son: salario, actividad física y mental, contacto social, desarrollo de una actividad con sentido, producción de bienes y servicios necesarios para el bienestar de otros individuos y grupos. (p. 1).

El trabajo es fuente de vida, por lo que es de vital importancia mantener un ambiente sano, que brinde igualdad en las oportunidades, condiciones favorables, buscando mantener la estabilidad física y emocional de los trabajadores.

Jácome (2009), define de la siguiente manera los Programas de Salud Ocupacional:

Consiste en el diagnóstico, planeación, organización, ejecución y evaluación de las distintas actividades tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones, y que deben ser desarrolladas en los sitios de trabajo en forma interdisciplinaria. (p. 3).

Por su parte, el Manual de Salud Ocupacional (2011) plantea:

Los Programas de Salud Ocupacional son diseñados y desarrollados son una efectiva medida para mejorar las condiciones laborales y de trabajo; lo cual es positivo para el incremento de la productividad; tanto para los trabajadores como para el conjunto de la organización, cuyo programa es el resultado de un proceso administrativo tendiente a ejercer controles de riesgo para prevenir la ocurrencia de los mismos que puedan afectar al trabajador y la empresa. (p. 1).

El hecho de realizar Programas de Salud y que las empresas inviertan en seguridad e higiene laboral, brindará a los trabajadores el conocimiento sobre los riesgos a los cuales se encuentran expuestos en el trabajo, así como también la forma para prevenirlos o evitarlos, lo que traerá como consecuencia la disminución en enfermedades ocupacionales, accidentes de trabajo y por ende aumentos progresivos en la productividad del trabajo individual y de grupo.

Sobre los programas de salud ocupacional, Zúñiga (2004) señala lo siguiente:

Para ello de acuerdo a las disposiciones de la Organización Internacional el Trabajo OIT y las leyes establecidas en el país conforme al Sistema de Riesgos Profesionales, ha de elaborar un Programa de Salud Ocupacional pendiente a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus correspondientes ocupaciones y que deben ser desarrolladas en forma multidisciplinaria. (p. 3).

Finalmente en Venezuela específicamente, en el artículo 10 de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005) se establece:

El Ministerio con competencia en materia de seguridad y salud en el trabajo formulará y evaluará la política nacional destinada al control de las condiciones y medio ambiente de trabajo, la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, la restitución de la salud y la rehabilitación, la capacitación y reinserción laboral, así como la promoción de

programas para la utilización del tiempo libre, descanso y turismo social y del fomento de la construcción, dotación, mantenimiento y protección de la infraestructura de las áreas destinadas a tales efectos (p. 3).

Tomando en cuenta los programas de prevención y demás leyes y medidas, se logrará mantener un ambiente saludable en el trabajo reduciendo los riesgos de enfermedad o accidentes ocupacionales.

### **CAPÍTULO III**

#### **MARCO METODOLÓGICO**

El marco metodológico es definido por Balestrini (2001) como:

Momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y reconstruir los datos. (p 125).

Según lo antes citado, en este capítulo se describió la metodología a usar en la presente investigación, término definido por Arias (2006:110) como: “la metodología es el cómo se realizará el estudio para responder el problema planteado”. Además se indicó la naturaleza de dicha investigación; así como también la estrategia, la población y muestra analizada y las técnicas e instrumentos que se aplicaron para el logro de los objetivos planteados.

#### **Naturaleza de la Investigación**

El presente estudio se desarrolló en el marco de las investigaciones de tipo descriptivo, dado que se seleccionaron unas variables de la realidad social que se deseaba estudiar, con el fin de poderlas medir y llegar a una descripción más exacta y objetiva, dando respuesta de esta forma a los objetivos planteados. Las variables estudiadas fueron: factores psicológicos, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima.

En este mismo sentido, Hernández, Fernández y Baptista (1997:60) plantean: “las investigaciones descriptivas buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades, o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar”.

De esta manera, la investigación descriptiva utilizada permitió evaluar los factores de riesgo psicosociales presentes en el personal docente de la unidad educativa bajo estudio, describiendo inicialmente la situación laboral que viven los trabajadores, luego se analizaron los factores psicosociales presentes; a fin de determinar específicamente su origen y los niveles de nocividad de los mismos, permitiendo así profundizar en el tema y descubrir la realidad que rodea dicho ámbito laboral, logrando dar respuesta a las interrogantes formuladas y cumplir los objetivos establecidos en el trabajo de investigación.

Por otra parte, cabe destacar que esta investigación se sustentó en un diseño de campo, dado que se recolectaron los datos directamente en la realidad que viven los trabajadores de la Unidad Educativa en estudio, permitiendo de esta forma que la información recolectada no sufriera alteraciones ni manejo de ningún tipo. Arias (2006:31) define la investigación de campo como: “aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos”.

Finalmente, el estudio fue también de tipo documental, ya que se obtuvo información de textos, antecedentes, y diferentes fuentes bibliográficas que brindaron un gran aporte, pudiendo analizar y ampliar los conocimientos

sobre el problema planteado. Con respecto a esto, el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales (2006) define este tipo de investigación como:

El estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos. La originalidad del estudio se refleja en el enfoque, criterios, conceptualizaciones, reflexiones, conclusiones, recomendaciones y, en general, en el pensamiento del autor. (p. 12).

### **Estrategia de la Investigación**

En la elaboración de un proyecto de investigación, se debe precisar el procedimiento que se llevará a cabo durante el desarrollo del mismo. Para ello, se utilizó el Cuadro Técnico Metodológico, ya que este fue una herramienta de gran ayuda y apoyo que facilitó una guía para ir llevando a cabo los pasos necesarios, hasta alcanzar los objetivos planteados.

Referente a esta importante herramienta, Delgado de Smith, Colombo y Orfila (2003:52) expresan: “deben explicarse con el mayor detalle posible los caminos transitados desde su desarrollo, destacando la manera como fueron apareciendo los distintos factores, dimensiones, indicadores y descriptores que soportan la investigación”.

De esta forma, se utilizó esta estrategia metodológica para el desarrollo de la presente investigación, englobando de manera resumida todos los

aspectos presentes. En este caso se operacionalizaron el primer y segundo objetivo, dado que a partir de estos se logró dar respuesta al tercer objetivo específico. Los objetivos operacionalizados contuvieron la dimensión o variable estudiada, así como una breve definición de la misma. Luego se desglosaron los indicadores de estudio para cada dimensión, los cuales permitieron alcanzar la información necesaria para el logro de los objetivos planteados, seguidamente se plantearon los ítems y finalmente el tipo de técnica o instrumento que se utilizó para recopilar la información; tomando como fuente la información o las personas a quienes se les aplicó el instrumento. (Ver Cuadro N° 1).

**Cuadro N° 1. Cuadro Técnico Metodológico**

| Objetivo específico   | Dimensiones              | Definición   | Indicadores   | Ítems  | Instrumentos      | Fuente                              |
|---|--------------------------|--|---|--|-------------------|-------------------------------------|
| <p>Describir la situación laboral del personal docente de una Unidad Educativa del Edo. Carabobo.</p> | <p>Situación Laboral</p> | <p>Características del trabajo en el que se ve envuelto una persona.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones físicas de trabajo.</li> <li>• Recursos disponibles.</li> <li>• Materiales.</li> <li>• Inseguridad en el trabajo.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Características del ambiente de trabajo.</li> <li>• Tipos de recursos.</li> <li>• Tipo de dotación.</li> <li>• Características de las instalaciones.</li> <li>• Condiciones laborales.</li> </ul> | <p>Check List</p> | <p>Unidad Educativa en estudio.</p> |

**Fuente:** Elaboración Propia.

**Continuación Cuadro N° 1. Cuadro Técnico Metodológico**

| Objetivo específico  | Dimensiones                           | Definición   | Indicadores  | Ítems  | Instrumentos                                       | Fuente   |
|--|---------------------------------------|--|--|--|--|--|
| <p>Diagnosticar los factores psicosociales presentes en el personal docente de una Unidad Educativa del Edo. Carabobo.</p> | <p>Factores de riesgo psicosocial</p> | <p>Son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral, directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de las tareas y que afecta el bienestar y la salud (física, psíquica y social), como al desarrollo del trabajador.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigencias psicosociales</li> <li>• Control sobre el trabajo.</li> <li>• Inseguridad sobre el futuro.</li> <li>• Apoyo social y calidad de liderazgo.</li> <li>• Doble presencia.</li> <li>• Estima.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigencias cuantitativas, emocionales y de esconder las emociones.</li> <li>• Influencia.</li> <li>• Control sobre el tiempo.</li> <li>• Sentido.</li> <li>• Compromiso.</li> <li>• Tipos de inseguridades.</li> <li>• Claridad de rol.</li> <li>• Previsibilidad.</li> <li>• Apoyo de compañeros y superiores.</li> <li>• Sentimiento de grupo.</li> <li>• Relación trabajo-familia.</li> <li>• Reconocimiento.</li> </ul> | <p>Cuestionario PSQ CAT21 COPSOQ (Versión 1.5)</p> | <p>Trabajadores de la Unidad Educativa en estudio.</p> |

**Fuente:** Elaboración Propia.

## **Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información**

Teniendo en cuenta los objetivos planteados, se utilizó como técnicas de recolección de información primeramente la revisión documental, con el objetivo de indagar y recopilar información teórica que se encontrara relacionada con el tema en estudio; para así lograr un dominio adecuado del mismo. Seguidamente, se utilizó la entrevista y la observación, a fin de poder conocer las características y actividades que realizaban los trabajadores en la Unidad Educativa estudiada, seguidamente se realizó un Check List (Ver Anexo I), para así poder describir las condiciones laborales en las que se desarrollaba el personal docente de la Unidad Educativa bajo estudio.

Finalmente, se aplicó el cuestionario basado en la metodología ISTAS21, versión corta (Ver Anexo II); el cual es un método de evaluación de los factores psicosociales orientado a la prevención en origen, el cual identifica y mide los factores de riesgo psicosociales en empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras. En este sentido, el Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud (2012) expresa que el mismo: “Está concebido para evaluar cualquier tipo de empleo y en cualquier sector de actividad económica, y puede ser utilizado para evaluar todos los puestos de trabajo de una misma organización, ya sea administración pública o empresa privada”.

Para el procesamiento de los datos arrojados, se usaron las tablas que propone el método a través del Manual del Método PSQ CAT21 COPSOQ (Versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras (2010), siendo esta la versión corta. Por medio de esas tablas se pudo llegar a los

resultados de estos riesgos presentes en los trabajadores encuestados, los cuales fueron expresados en porcentajes, representando la nocividad que significó para la salud de los mismos. También se hizo uso de las tablas resumen de distribución de respuestas por apartado, que propone el manual del mismo método en el anexo V, con el fin de evaluar el origen de los riesgos; pudiendo llegar a conocer cuál de las variables por cada apartado, estaba siendo mayormente afectada en los trabajadores.

### **Población y Muestra**

Según Tamayo y Tamayo (2003:92), la población es definida como: “La totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”.

De acuerdo a lo citado anteriormente, la población objeto de estudio de la presente investigación estuvo comprendida por 14 trabajadores, representada por el personal docente que laboran en la Unidad Educativa bajo estudio. De esta forma, se tomó la población total que comprende el universo de individuos de dicha institución, dado al carácter reducido e indivisible del colectivo a investigar; lo que posibilitó el manejo y estudio de todos los sujetos, por lo que se tomó como muestra la totalidad de la población.

## **Validez y Confiabilidad**

El instrumento utilizado en la investigación con el fin de evaluar los factores psicosociales a los cuales se encuentran expuestos los docentes bajo estudio, fue la metodología internacional CoPsoQ; desarrollada en el año 2000 por un equipo de investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca (AMI) y liderado por el Prof. Tage S.Kristensen. Este instrumento de evaluación está orientado a la prevención, a través de la identificación de los riesgos al nivel de menor complejidad conceptual posible, facilitando la localización de los problemas y el diseño de soluciones adecuadas; aportando a su vez, valores poblacionales de referencia que representan un objetivo concreto y razonablemente asumible a corto plazo por las empresas.

Este método está dirigido a cualquier tipo de trabajo y tiene como fin, facilitar a las micro y pequeñas empresas las herramientas necesarias que permitan la mejora efectiva de la acción preventiva y la protección de la salud de los trabajadores. Para ello, el Departament de Treball elaboró el manual de la versión corta del PSQ CAT21 COPSOQ V-1.5, dirigido a empresas con menos de 25 trabajadores, basado en un cuestionario individual de respuesta voluntaria, con una recolección de datos de forma colectiva; esto con el objetivo de valorar la exposición a factores psicosociales en las condiciones de trabajo y no de manera individual, buscando la mayor validez y confiabilidad de los resultados.

Es importante resaltar que este método tiene validez ya comprobada, debido a que mide efectivamente lo que busca medir. Sobre esto el Manual para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (2004:23) afirma:

“La validez de contenido del (CoPsoQ) había sido analizada previamente por los autores daneses mediante el juicio de expertos y el contraste con la bibliografía y conocimientos previos”. Más adelante, el mismo Manual para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (2004) sostiene que:

“En un artículo científico sobre el proceso de adaptación y validación de ISTAS21 (CoPsoQ) (octubre 2003), mereció el *XV Premi de Salut Laboral de la Societat Catalana de Seguretat i Medicina del Treball* está actualmente en proceso de revisión para su publicación en la revista *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*”. (p.25)

De igual forma, cabe destacar que la validez de este instrumento también ha sido contrastada a partir de experiencias positivas obtenidas de Trabajos de Grado realizados con anterioridad en esta casa de estudios. Ejemplo de ello es, el Trabajo de Grado presentado para optar al Título de Licenciados en Relaciones Industriales, por Conti, González, Pérez (2012), titulado: **Factores de Riesgos Psicosociales y Teletrabajo. Caso de estudio en una empresa contable, ubicada en el municipio Valencia del Estado Carabobo**. Siendo otro ejemplo palpable, el Trabajo de Grado presentado para optar al Título de Ingeniero Industrial, por Bencomo y Motta (2010), titulado: **Propuestas de Mejora para la reducción de niveles de riesgos en los puestos de trabajo de la Comercializadora “SAMESA”**.

Por otro lado, el método es confiable porque sus medidas son repetibles en distintas organizaciones y contexto laborales, situación que permite probar la efectividad y carácter científico que proporciona su aplicación en la evaluación de los factores psicosociales, además de ser un instrumento de uso internacional y público.

Para el cálculo de la confiabilidad se aplicó el cálculo del Alpha de Cronbach, resultados mostrados a continuación:

**Tabla N°1: Cálculo del Alpha de Cronbach**

| PREGUNTAS         | TRABAJADORES |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    | VARIANZA    |
|-------------------|--------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------|
|                   | 1            | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |             |
| 1                 | 2            | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 1  | 0,3736      |
| 2                 | 2            | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 3  | 3  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 0,5275      |
| 3                 | 1            | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 0,4011      |
| 4                 | 3            | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 1  | 0,3736      |
| 5                 | 3            | 3  | 3  | 3  | 2  | 1  | 3  | 1  | 1  | 3  | 1  | 2  | 2  | 1  | 0,8407      |
| 6                 | 2            | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 1  | 2  | 2  | 1  | 0,7967      |
| 7                 | 2            | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 1  | 3  | 0,4176      |
| 8                 | 3            | 2  | 2  | 3  | 1  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 2  | 1  | 3  | 0,7088      |
| 9                 | 1            | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 3  | 1  | 3  | 2  | 1  | 3  | 0,8352      |
| 10                | 2            | 3  | 2  | 1  | 1  | 3  | 2  | 3  | 1  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 0,6813      |
| 11                | 3            | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 1  | 3  | 0,7253      |
| 12                | 1            | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 0,0714      |
| 13                | 1            | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 0,3352      |
| 14                | 1            | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 0,0000      |
| 15                | 1            | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 0,0714      |
| 16                | 1            | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 0,2473      |
| 17                | 3            | 1  | 3  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 1  | 2  | 1  | 3  | 3  | 0,9945      |
| 18                | 2            | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 0,9945      |
| 19                | 3            | 1  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 0,7253      |
| 20                | 3            | 1  | 2  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 0,5714      |
| 21                | 1            | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 0,1319      |
| 22                | 1            | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 0,0714      |
| 23                | 3            | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 0,7473      |
| 24                | 1            | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 3  | 1  | 3  | 2  | 1  | 1  | 3  | 0,6813      |
| 25                | 2            | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 0,5549      |
| 26                | 2            | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 3  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 2  | 0,5549      |
| 27                | 3            | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 3  | 1  | 1  | 3  | 1  | 1  | 3  | 1  | 0,7967      |
| 28                | 2            | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 3  | 2  | 1  | 3  | 2  | 1  | 1  | 1  | 0,6429      |
| 29                | 1            | 2  | 1  | 3  | 1  | 1  | 2  | 3  | 1  | 3  | 2  | 1  | 1  | 2  | 0,6813      |
| 30                | 2            | 2  | 2  | 3  | 1  | 1  | 2  | 3  | 1  | 3  | 2  | 1  | 1  | 2  | 0,5934      |
| 31                | 3            | 3  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 1  | 0,8791      |
| 32                | 3            | 3  | 1  | 2  | 1  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 1  | 3  | 1  | 3  | 0,7473      |
| 33                | 2            | 3  | 1  | 2  | 1  | 2  | 3  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 0,5275      |
| 34                | 1            | 3  | 3  | 1  | 2  | 2  | 3  | 2  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 0,5330      |
| 35                | 3            | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 3  | 1  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 0,9945      |
| 36                | 2            | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 3  | 1  | 3  | 2  | 1  | 1  | 3  | 0,8352      |
| 37                | 1            | 2  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 0,4011      |
| 38                | 3            | 3  | 2  | 1  | 1  | 1  | 2  | 3  | 1  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 0,9231      |
| TOTAL SUMA        | 76           | 79 | 74 | 65 | 52 | 58 | 79 | 81 | 60 | 86 | 72 | 57 | 56 | 75 | 21,98901099 |
| VARIANZA TOTAL    |              |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    | 120,84      |
| ALPHA DE CRONBACH |              |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    | 0,84        |

Fuente: Elaboración Propia.

## **Datos utilizados**

Escala de Valores utilizada

| 1             | 2          | 3                |
|---------------|------------|------------------|
| MAS FAVORABLE | INTERMEDIO | MAS DESFAVORABLE |

Rango de Referencia

|          |           |
|----------|-----------|
| MUY ALTA | 0,81-1,00 |
| ALTA     | 0,61-0,80 |
| MODERADA | 0,41-0,60 |
| BAJA     | 0,21-0,40 |
| MUY BAJA | 0,01-0,20 |

Fórmula aplicada

$$Alpha = \frac{K}{K-1} \times 1 - \left( \frac{\sum S^2}{ST^2} \right)$$

## **Interpretación**

Existe una correspondencia muy alta entre las respuestas de los ítems, lo que significa que es un instrumento confiable, ya que el resultado se encuentra dentro de los parámetros establecidos como son 0 y 1, en donde se considera un instrumento confiable aquel que sea mayor o igual a 0,6.

Instrumento de recolección de datos del Trabajo de Grado Titulado **"Evaluación de los Factores Psicosociales en el personal docente de una Unidad Educativa del Edo. Carabobo, para elaborar medidas preventivas que disminuyan la exposición a los riesgos"**, presentado por el bachiller Ilse Fernández, CI: 16.291.941.

---

Prof. Emma C. Argüello D.  
C.I.: 9.828.354  
Profesora de Estadística I

## **Técnicas y Análisis de Datos**

Inicialmente para la aplicación de la encuesta en el plantel bajo estudio, se solicitó la aprobación por parte de los Directivos de la Institución y el conocimiento de todos los participantes, debido a que este es el primer paso fundamental para dar continuidad a la evaluación. El Manual para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (2004:12) afirma sobre este punto que, “la aplicación de este principio supone, en primer lugar, que exista acuerdo entre los representantes de la dirección de la empresa y de los representantes de los trabajadores/as sobre la utilización del método ISTAS21 (CoPsoQ)”.

Posteriormente a la aprobación, se realizó la entrega de las encuestas y se les proporcionó a los 14 docentes la información necesaria para el correcto llenado de la misma. Cada trabajador luego de leer y comprender cada pregunta, respondió con una “X”, aquella que se ajustaba más a su situación laboral actual. Una vez finalizó la recolección de los datos, se procedió a sumar la totalidad de respuestas por apartados y se tabuló en tablas, incorporando el total de los participantes para cada caso. Estos resultados fueron comparados con los intervalos de puntuación que ofrece el instrumento, los cuales son:

- Favorable: nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud, identificado con el color verde.
- Intermedia: nivel de exposición psicosocial intermedio para la salud, identificado con el color amarillo
- Desfavorable: Nivel de exposición psicosocial más desfavorable o nocivo para la salud, identificado con el color rojo.

De esta forma, se determinó el nivel de exposición para cada trabajador, por cada variable estudiada en cada apartado, calculándose el promedio de los niveles de riesgo psicosociales para cada trabajador por dimensión, presentándose los resultados en una tabla y adicionalmente de forma gráfica, permitiendo representar de manera visual el valor porcentual de cada apartado de los factores psicosociales evaluados. Además se realizó una tabla resumen donde se muestra conjuntamente los valores totales de los factores asociados por apartados y de igual forma se muestran estos resultados gráficamente, para de esta manera poder comparar los resultados, con el fin de resaltar los factores de mayor impacto. A continuación se muestra la tabla modelo:

**Tabla N° 2: Tabla modelo de resultados, nivel de exposición por trabajador y promedio por apartado**

| Apartado / Dimensión Psicosocial                                  | Trabajadores |     |     |            |                   |          |     |            |       |                     |     |       |       |     |
|---|--------------|-----|-----|------------|-------------------|----------|-----|------------|-------|---------------------|-----|-------|-------|-----|
|   | 1            | 2   | 3   | 4          | 5                 | 6        | 7   | 8          | 9     | 10                  | 11  | 12    | 13    | 14  |
| Preguntas...  |              |     |     |            |                   |          |     |            |       |                     |     |       |       |     |
|   |              |     |     |            |                   |          |     |            |       |                     |     |       |       |     |
|   |              |     |     |            |                   |          |     |            |       |                     |     |       |       |     |
|   |              |     |     |            |                   |          |     |            |       |                     |     |       |       |     |
| <b>Puntuación Total del Apartado y colores de riesgo asociado</b> | Red          | Red | Red | Verde      | Verde             | Amarillo | Red | Red        | Verde | Red                 | Red | Verde | Verde | Red |
| <b>PROMEDIO DEL APARTADO</b>                                      |              |     |     |            |                   |          |     |            |       |                     |     |       |       |     |
| <b>Favorable</b>  |              |     |     |            | <b>Intermedio</b> |          |     |            |       | <b>Desfavorable</b> |     |       |       |     |
| Frecuencia  |              | %   |     | Frecuencia |                   | %        |     | Frecuencia |       | %                   |     |       |       |     |
|   |              |     |     |            |                   |          |     |            |       |                     |     |       |       |     |

**Fuente:** Elaboración Propia.

A su vez, se presentaron los resultados de todos los trabajadores agrupados en tablas que el mismo método facilita, dirigidas a conocer el

origen de la exposición a los factores psicosociales por cada dimensión. En cada tabla se presenta inicialmente, las preguntas contenidas en la encuesta por apartado, seguidas de la escala de respuestas agrupadas en tres opciones; siempre o muchas veces, algunas veces, solo alguna vez o nunca. Para cada caso, se sumó la cantidad de trabajadores que coincidieron con las mismas respuestas; éstas tomadas de las tablas iniciales, donde se puede observar a que variable corresponden cada una y se colocó el valor en el renglón de la escala correspondiente, permitiendo de esta forma llegar a conocer específicamente la variable que de manera global afecta la salud de los trabajadores. A continuación se muestra la tabla modelo y la leyenda correspondiente:

**Tabla N° 3: Tabla modelo de resumen de la distribución de respuesta de las preguntas asociadas a cada uno de los grupos de exposición a los factores psicosociales**

| Apartado / Grupo de factores de riesgo psicosocial | Número de cuestionarios en cada nivel de exposición, según los efectos sobre la salud |         |                         |
|--|---|---------|-------------------------|
|  | Siempre o Muchas Veces  | A veces | Sólo alguna vez o Nunca |
| Preguntas...                                       |   |         |                         |
|  |   |         |                         |
|  |   |         |                         |
|  |   |         |                         |
|  |   |         |                         |
|  |   |         |                         |

Leyenda: opciones de respuesta que se corresponden con las categorías que contribuyen a unas peores condiciones de trabajo

**Fuente:** PSQ CAT21 COPSOQ (2010).

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

#### **Descripción de la situación laboral actual**

Inicialmente, se utilizó como herramienta un Check List, a fin de evaluar la situación laboral actual de la Unidad Educativa bajo estudio, a través de la observación directa y la entrevista informal no estructurada realizada al personal directivo. Con este instrumento se llegó a concluir que en estos momentos con respecto a las condiciones de infraestructura, aunque el plantel cuenta con salones en buenas condiciones físicamente, ya que posee las paredes frizadas y pintadas en su totalidad, techo de platabanda y las puertas cierran correctamente; así como también se tiene a disposición espacios mínimos necesarios como son un salón de reuniones, un área de trabajo de oficina, un comedor y áreas deportivas destinadas a los juegos al aire libre; en algunos de los casos, los pupitres no son suficientes para todos los estudiantes activos del plantel y los escritorios son sustituidos en ocasiones por pupitres o se hace uso de mesas no apropiadas y deterioradas, además se observó la utilización de pizarras obsoletas, dificultando la escritura con tiza. También cabe destacar que la distribución de los espacios no es suficiente para la cantidad de estudiantes y trabajadores del plantel, no se cuenta tampoco con los bebederos necesarios y óptimos para el suministro del vital líquido a toda la población que hace vida en la institución, siendo fuente de una deficiencia importante no logrando cubrir esa necesidad básica. Por otro lado, la iluminación no es la adecuada, debido a que existen con frecuencia bombillos quemados por falta de mantenimiento y además la ventilación es por medio de ventiladores de

techo, los cuales fallan frecuentemente encontrándose defectuosos y finalmente los baños no se encuentran en las condiciones adecuadas en cuanto a higiene y artículos necesarios, provocando incomodidad e insatisfacción en los trabajadores y estudiantes. Todo esto influye directamente a los docentes de manera negativa, debido a que no cuentan con un adecuado ambiente de trabajo donde puedan desarrollar sus labores diarias, sin exponerse a factores de estrés que causen agotamiento y desgaste tanto físico como mental y emocional.

Por otro lado, para poder llevar a cabo por parte de los docentes la planificación y realización de las actividades, así como también las diferentes evaluaciones a realizar; el plantel no ofrece para ello los recursos y materiales necesarios como por ejemplo, artículos de oficina, equipos de proyección (video beam y retroproyector), acceso a internet, ni una biblioteca dotada de la información necesaria, para ofrecer a sus trabajadores medios que le ayuden a preparar sus clases y así poder desenvolverse eficaz y efectivamente en sus labores diarias. Esta falta de recursos, puede ocasionar en muchos casos desmotivación en el personal docente, trayendo como consecuencia disminución en el compromiso y sentido de pertenencia con su trabajo y con la institución en sí.

Finalmente, referente a la seguridad del plantel, a pesar que el mismo posee rejas adecuadas y operativas al área y además se cuenta con la presencia de un vigilante, no existen parámetros o estándares a seguir en cuanto a la entrada y salida de personas ajenas a la institución, produciendo una situación de inseguridad, perturbación y ansiedad en el personal docente y en general, debido a la responsabilidad que poseen sobre sus estudiantes.

## **Diagnóstico de los factores psicosociales presentes**

Posteriormente, se realizó la aplicación del método ISTAS21 a través de una encuesta que consta de seis apartados, cada uno conformado por diferentes variables relacionadas a dicha dimensión, completando en total 38 preguntas. Esta encuesta fue entregada a los catorce (14) trabajadores de la Unidad Educativa bajo estudio, quienes respondieron a las preguntas durante su horario de trabajo y devolvieron las respuestas el mismo día. Ésta metodología tuvo el fin de evaluar los factores psicosociales en los trabajadores que se ven expuestos durante las actividades realizadas en sus labores diarias.

Los valores identificados en la encuesta para cada interrogante corresponden, a una escala del 4 al 0 significando en unas ocasiones; siempre, muchas veces, algunas veces, sólo una vez y ninguna y en otras ocasiones de manera contraria (Ver Anexo II). Una vez obtenidos todas las respuestas, esta puntuación es sumada por cada apartado e identificada la situación de la exposición de cada trabajador por dimensión (favorable, intermedia o desfavorable) según la tabla que ofrece el método, mostrada a continuación:

**Tabla N°4: Escala de resultados del Método ISTAS21**

| Apartado | Dimensión Psicosocial   | Puntuación Trabajador | Puntuaciones de Referencia |            |              |
|----------|---|-----------------------|----------------------------|------------|--------------|
|          |   |                       | Favorable                  | Intermedia | Desfavorable |
| 1        | Exigencias Psicológicas   |                       | De 0 a 7                   | De 8 a 10  | De 11 a 24   |
| 2        | Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos) |                       | De 40 a 26                 | De 25 a 21 | De 20 a 0    |
| 3        | Inseguridad   |                       | De 0 a 1                   | De 2 a 5   | De 6 a 16    |
| 4        | Apoyo social y calidad de liderazgo   |                       | De 40 a 29                 | De 28 a 24 | De 23 a 0    |
| 5        | Doble presencia   |                       | De 0 a 3                   | De 4 a 6   | De 7 a 16    |
| 6        | Estima  |                       | De 16 a 13                 | De 12 a 11 | De 10 a 0    |

**Fuente:** PSQ CAT21 COPSOQ (2010).

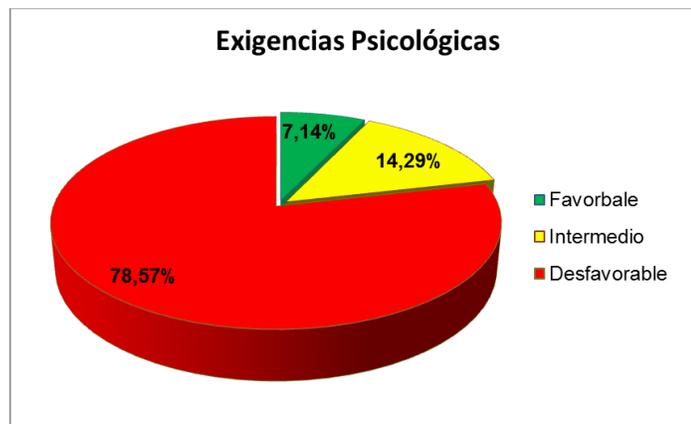
Los resultados de la encuesta se presentan por apartados, reflejando las variables y preguntas contenidas en cada uno de ellos, mostrando los valores totales y el nivel de exposición al que se encuentra sometido cada trabajador y todo el personal docente en su totalidad, permitiendo establecer de esta forma, los resultados en porcentaje de nocividad por apartado y a su vez, englobando todas las dimensiones evaluadas por el método; de manera que se puedan observar los niveles de riesgos arrojados independientemente por cada dimensión y de forma comparativa agrupando los seis apartados. Los resultados de cada trabajador se encuentran en el Anexo III y a continuación se presentan las tablas que muestran el análisis realizado a partir de los resultados arrojados en dichas encuestas.

**Tabla N°5: Resultados del apartado 1 (Exigencias Psicosociales) por trabajador.**

| Apartado / Dimensión Psicosocial     |   | Trabajadores |           |                   |           |           |           |                     |           |           |          |           |           |          |    |
|--------------------------------------|---|--------------|-----------|-------------------|-----------|-----------|-----------|---------------------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|----|
| 1.- Exigencias Psicológicas          |   | 1            | 2         | 3                 | 4         | 5         | 6         | 7                   | 8         | 9         | 10       | 11        | 12        | 13       | 14 |
| Variables                            | 1.1.-Exigencias Cuantitativas   |              |           |                   |           |           |           |                     |           |           |          |           |           |          |    |
|                                      | 1.1.1.- ¿Tienes que trabajar muy rápido?  | 2            | 3         | 2                 | 2         | 3         | 2         | 3                   | 2         | 3         | 2        | 2         | 3         | 2        | 0  |
|                                      | 1.1.2.- ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo? | 2            | 2         | 2                 | 2         | 3         | 3         | 0                   | 1         | 3         | 2        | 2         | 4         | 3        | 3  |
|                                      | 1.1.3.- ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?                                     | 3            | 2         | 2                 | 4         | 4         | 4         | 2                   | 3         | 4         | 1        | 3         | 3         | 3        | 3  |
|                                      | 1.2.- Exigencias emocionales y las de esconder emociones.                               |              |           |                   |           |           |           |                     |           |           |          |           |           |          |    |
|                                      | 1.2.1.- ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?                                   | 3            | 2         | 2                 | 2         | 1         | 0         | 1                   | 2         | 2         | 0        | 2         | 2         | 2        | 1  |
|                                      | 1.2.2.- ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?                         | 3            | 3         | 3                 | 3         | 2         | 1         | 4                   | 0         | 1         | 4        | 0         | 2         | 2        | 0  |
|                                      | 1.2.3.- ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?                                | 2            | 3         | 3                 | 0         | 4         | 3         | 4                   | 0         | 4         | 4        | 0         | 2         | 2        | 0  |
| <b>Puntuación Total del Apartado</b> | <b>15</b>   | <b>15</b>    | <b>14</b> | <b>13</b>         | <b>17</b> | <b>13</b> | <b>14</b> | <b>8</b>            | <b>17</b> | <b>13</b> | <b>9</b> | <b>16</b> | <b>14</b> | <b>7</b> |    |
| <b>PROMEDIO DEL APARTADO</b>         |   |              |           |                   |           |           |           |                     |           |           |          |           |           |          |    |
| <b>Favorable</b>                     |   |              |           | <b>Intermedio</b> |           |           |           | <b>Desfavorable</b> |           |           |          |           |           |          |    |
| Frecuencia                           |   | %            |           | Frecuencia        |           | %         |           | Frecuencia          |           | %         |          |           |           |          |    |
| 1                                    |   | 7,14         |           | 2                 |           | 14,29     |           | 11                  |           | 78,57     |          |           |           |          |    |

Fuente: Elaboración Propia.

**Gráfico N° 1: Resultados globales del Apartado 1 (Exigencias Psicológicas).**



Fuente: Elaboración Propia.

El primer apartado corresponde a la evaluación de las exigencias psicológicas del trabajo, dividiéndose en las variables exigencias cuantitativas y exigencias emocionales y de esconder las emociones; arrojando que el 78,57% de los trabajadores presentan una alta nocividad. Según el Manual del Método PSQ CAT21 COPSQ (2010:21) “las exigencias son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado...y pueden suponer un alargamiento de la jornada laboral”. Además afirma con respecto a las exigencias emocionales y de esconder las emociones, que éstas son altas cuando hay falta de participación de los trabajadores y éstos no pueden opinar. Por lo tanto, es importante tomar medidas preventivas cuanto antes, a fin de mejorar las condiciones laborales con respecto a este tipo de exigencias y así disminuir la exposición a enfermedades laborales.

**Tabla N° 6: Resultados del apartado2 (Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo) por trabajador.**

| Apartado / Dimensión Psicosocial  |  | Trabajadores |           |                   |           |           |           |                     |           |           |           |            |           |           |    |
|---|--|--------------|-----------|-------------------|-----------|-----------|-----------|---------------------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|----|
| 2.- Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos) |  | 1            | 2         | 3                 | 4         | 5         | 6         | 7                   | 8         | 9         | 10        | 11         | 12        | 13        | 14 |
| Variables   | <b>2.1.- La influencia</b>   |              |           |                   |           |           |           |                     |           |           |           |            |           |           |    |
|   | 2.1.1.- ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?  | 2            | 2         | 2                 | 2         | 0         | 1         | 2                   | 0         | 0         | 2         | 0          | 1         | 4         | 0  |
|   | 2.1.2.- ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan las tareas?  | 3            | 2         | 2                 | 3         | 1         | 3         | 3                   | 4         | 1         | 4         | 4          | 2         | 1         | 3  |
|   | 2.1.3.- ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?   | 3            | 2         | 3                 | 4         | 4         | 4         | 4                   | 0         | 0         | 4         | 0          | 2         | 3         | 0  |
|   | <b>2.2.- Posibilidades de desarrollo de habilidades.</b>   |              |           |                   |           |           |           |                     |           |           |           |            |           |           |    |
|   | 2.2.1.- ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?  | 2            | 0         | 2                 | 4         | 4         | 0         | 2                   | 0         | 3         | 0         | 0          | 0         | 2         | 0  |
|   | 2.2.2.- ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?   | 0            | 0         | 0                 | 1         | 4         | 0         | 1                   | 0         | 0         | 4         | 0          | 1         | 4         | 0  |
|   | <b>2.3.- Control sobre el tiempo</b>   |              |           |                   |           |           |           |                     |           |           |           |            |           |           |    |
|   | 2.3.1.- ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?  | 4            | 3         | 2                 | 4         | 4         | 4         | 4                   | 3         | 4         | 3         | 4          | 4         | 4         | 4  |
|   | 2.3.2.- 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            | 4         | 2                 | 4         | 4         | 4         | 4                   | 3         | 4         | 1         | 3          | 4         | 4         | 3  |
|   | <b>2.4.- Sentido</b>   |              |           |                   |           |           |           |                     |           |           |           |            |           |           |    |
|   | 2.4.1.- ¿Te sientes comprometido con tu profesión?   | 4            | 3         | 3                 | 4         | 4         | 4         | 4                   | 4         | 4         | 4         | 4          | 4         | 4         | 4  |
|   | 2.4.2.- ¿Tienen sentido tus tareas?  | 4            | 3         | 2                 | 4         | 4         | 4         | 4                   | 4         | 4         | 4         | 4          | 4         | 3         | 4  |
|   | <b>2.5.- Compromiso</b>  |              |           |                   |           |           |           |                     |           |           |           |            |           |           |    |
|   | 2.5.1.- ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?   | 3            | 2         | 2                 | 4         | 4         | 2         | 2                   | 4         | 3         | 2         | 3          | 4         | 3         | 2  |
| <b>Puntuación Total del Apartado</b>  | <b>29</b>  | <b>21</b>    | <b>20</b> | <b>34</b>         | <b>33</b> | <b>26</b> | <b>30</b> | <b>22</b>           | <b>23</b> | <b>28</b> | <b>22</b> | <b>26</b>  | <b>32</b> | <b>20</b> |    |
| <b>PROMEDIO DEL APARTADO</b>  |  |              |           |                   |           |           |           |                     |           |           |           |            |           |           |    |
| <b>Favorable</b>  |  |              |           | <b>Intermedio</b> |           |           |           | <b>Desfavorable</b> |           |           |           |            |           |           |    |
| Frecuencia  |  | %            |           | Frecuencia        |           | %         |           | Frecuencia          |           | %         |           | Frecuencia |           | %         |    |
| 8   |  | 57,14        |           | 4                 |           | 28,57     |           | 2                   |           | 14,29     |           |            |           |           |    |

Fuente: Elaboración Propia.

**Gráfico N°2: Resultados globales del Apartado 2 (Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo).**



**Fuente:** Elaboración Propia.

Con respecto al segundo apartado, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, el resultado fue de 57,14% con nocividad baja y el 14,29% con nocividad alta; por lo que los trabajadores se encuentran en su mayoría poco expuestos a efectos nocivos en la salud. Las variables involucradas son la influencia, la cual refleja autonomía en las actividades a realizar y los métodos a seguir; las posibilidades de desarrollo de habilidades, referidas a los niveles de complejidad y variedad de las tareas, siendo para el caso actividades clasificadas como poco repetitivas y monótonas; también estudia el control sobre los tiempos, resultando tener flexibilidad en cuanto a pausas y ausencias de corta duración; es decir, un margen de autonomía de los trabajadores sobre algunos aspectos del tiempo de trabajo y descansos.

Otras variables estudiadas en este apartado son el sentido, el cual se relaciona con la utilidad, importancia social y aprendizaje, permitiendo de esta forma afrontar de manera positiva las exigencias; y el compromiso el cual está estrechamente relacionado con el sentido y la implicación que tiene

cada trabajador con su trabajo. Finalmente, resulta conveniente tomar medidas preventivas, a fin de mantener o disminuir aún más, los niveles de nocividad para los trabajadores con respecto al trabajo activo y las posibilidades de desarrollo.

**Tabla N° 7: Resultados del apartado 3 (Inseguridad) por trabajador.**

| Apartado / Dimensión Psicosocial   | Trabajadores |          |           |                   |                   |          |           |                   |                     |          |           |          |           |           |
|--|--------------|----------|-----------|-------------------|-------------------|----------|-----------|-------------------|---------------------|----------|-----------|----------|-----------|-----------|
|  | 1            | 2        | 3         | 4                 | 5                 | 6        | 7         | 8                 | 9                   | 10       | 11        | 12       | 13        | 14        |
| <b>3.- Inseguridad</b>   |              |          |           |                   |                   |          |           |                   |                     |          |           |          |           |           |
| En estos momentos ¿estas preocupado...   |              |          |           |                   |                   |          |           |                   |                     |          |           |          |           |           |
| 3.1.- por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?   | 4            | 1        | 3         | 3                 | 0                 | 1        | 0         | 1                 | 0                   | 1        | 2         | 1        | 4         | 3         |
| 3.2.- por si te cambian de tareas contra tu voluntad?  | 2            | 3        | 1         | 3                 | 3                 | 3        | 4         | 0                 | 3                   | 0        | 0         | 3        | 0         | 0         |
| 3.3.- por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)? | 4            | 1        | 4         | 3                 | 4                 | 1        | 4         | 4                 | 1                   | 4        | 4         | 1        | 4         | 4         |
| 3.4.- por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?                                       | 4            | 1        | 2         | 4                 | 4                 | 1        | 3         | 4                 | 2                   | 4        | 4         | 4        | 4         | 4         |
| <b>Puntuación Total del Apartado</b>   | <b>14</b>    | <b>6</b> | <b>10</b> | <b>13</b>         | <b>11</b>         | <b>6</b> | <b>11</b> | <b>9</b>          | <b>6</b>            | <b>9</b> | <b>10</b> | <b>9</b> | <b>12</b> | <b>11</b> |
| <b>PROMEDIO DEL APARTADO</b>   |              |          |           |                   |                   |          |           |                   |                     |          |           |          |           |           |
| <b>Favorable</b>   |              |          |           |                   | <b>Intermedio</b> |          |           |                   | <b>Desfavorable</b> |          |           |          |           |           |
| <b>Frecuencia</b>  |              | <b>%</b> |           | <b>Frecuencia</b> |                   | <b>%</b> |           | <b>Frecuencia</b> |                     | <b>%</b> |           |          |           |           |
| 0  |              | 0,00     |           | 0                 |                   | 0,00     |           | 14                |                     | 100,00   |           |          |           |           |

**Fuente:** Elaboración Propia.

El apartado tres muestra unos resultados altamente nocivos, arrojando que en su totalidad el 100% de los trabajadores expresan estar preocupados en cuanto a la inseguridad que tienen de lo que pueda ocurrir en el futuro, con respecto a su estabilidad laboral y a los cambios no deseados de las condiciones de trabajo relacionadas a los horarios, tipos de tareas, contrato, salario; entre otras. Es de gran importancia tomar medidas al respecto a la brevedad posible, ya que esta situación de inestabilidad puede estar

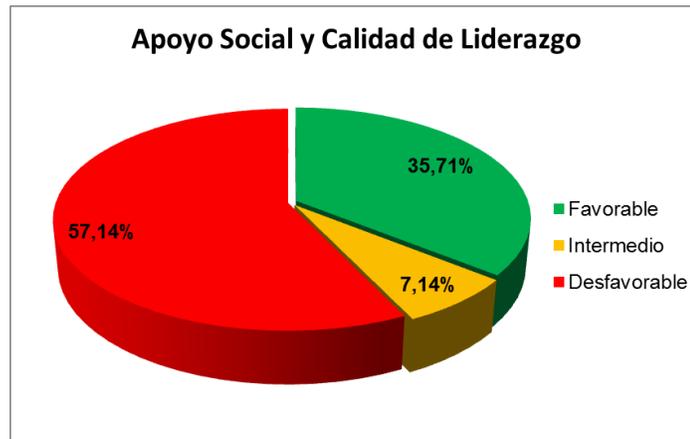
afectando severamente la salud de los trabajadores, como lo afirma el Manual del Método PSQ CAT21 COPSOQ (2010:17) “la investigación ha demostrado que la inseguridad sobre las condiciones de trabajo fundamentales, más allá de la estabilidad de la ocupación, es también de gran importancia para la salud.”

**Tabla N° 8: Resultados del apartado 4 (Apoyo Social y calidad de Liderazgo) por trabajador.**

| Apartado / Dimensión Psicosocial  |   | Trabajadores |           |                   |           |           |           |                     |           |           |           |           |           |           |    |
|---|---|--------------|-----------|-------------------|-----------|-----------|-----------|---------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----|
| 4.- Apoyo social y calidad de liderazgo   |   | 1            | 2         | 3                 | 4         | 5         | 6         | 7                   | 8         | 9         | 10        | 11        | 12        | 13        | 14 |
| Variables   | <b>4.1.- Claridad de Rol</b>  |              |           |                   |           |           |           |                     |           |           |           |           |           |           |    |
|   | 4.1.1.- ¿Sabes a q nivel puedes hacer el trabajo tú solo?   | 3            | 2         | 3                 | 4         | 3         | 4         | 4                   | 4         | 3         | 3         | 2         | 3         | 4         | 3  |
|   | 4.1.2.- ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?  | 1            | 2         | 1                 | 0         | 0         | 0         | 0                   | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0  |
|   | <b>4.2.- Previsibilidad</b>   |              |           |                   |           |           |           |                     |           |           |           |           |           |           |    |
|   | 4.2.1.- ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro? | 0            | 2         | 1                 | 2         | 3         | 3         | 2                   | 0         | 2         | 0         | 0         | 3         | 3         | 0  |
|   | 4.2.2.- ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?                           | 3            | 2         | 2                 | 4         | 4         | 4         | 2                   | 1         | 4         | 1         | 2         | 3         | 3         | 1  |
|   | <b>4.3.- Apoyo social de los compañeros y las compañeras</b>  |              |           |                   |           |           |           |                     |           |           |           |           |           |           |    |
|   | 4.3.1.- ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?  | 2            | 2         | 2                 | 4         | 3         | 2         | 0                   | 1         | 3         | 4         | 3         | 3         | 4         | 2  |
|   | <b>4.4.2.- Apoyo social de superiores</b>   |              |           |                   |           |           |           |                     |           |           |           |           |           |           |    |
|   | 4.4.1.- ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?  | 2            | 2         | 2                 | 4         | 4         | 3         | 2                   | 0         | 4         | 1         | 3         | 3         | 4         | 2  |
|   | <b>4.5.- Sentimiento de grupo</b>   |              |           |                   |           |           |           |                     |           |           |           |           |           |           |    |
|   | 4.5.1.- Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros?                                    | 0            | 2         | 2                 | 4         | 3         | 2         | 0                   | 4         | 4         | 0         | 4         | 3         | 1         | 4  |
|   | 4.5.2.- En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?   | 2            | 2         | 2                 | 4         | 4         | 3         | 0                   | 2         | 4         | 0         | 2         | 4         | 4         | 4  |
|   | <b>4.6.- Calidad de liderazgo</b>   |              |           |                   |           |           |           |                     |           |           |           |           |           |           |    |
| 4.6.1.- ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?                            | 3   | 2            | 3         | 4                 | 3         | 3         | 2         | 0                   | 3         | 2         | 2         | 4         | 4         | 2         |    |
| 4.6.2.- ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras? | 2   | 2            | 2         | 4                 | 3         | 4         | 2         | 0                   | 4         | 1         | 2         | 3         | 4         | 2         |    |
| <b>Puntuación Total del Apartado</b>  | <b>18</b>   | <b>20</b>    | <b>20</b> | <b>34</b>         | <b>30</b> | <b>28</b> | <b>14</b> | <b>12</b>           | <b>31</b> | <b>12</b> | <b>20</b> | <b>29</b> | <b>31</b> | <b>20</b> |    |
| <b>PROMEDIO DEL APARTADO</b>  |   |              |           |                   |           |           |           |                     |           |           |           |           |           |           |    |
| <b>Favorable</b>  |   |              |           | <b>Intermedio</b> |           |           |           | <b>Desfavorable</b> |           |           |           |           |           |           |    |
| <b>Frecuencia</b>   |   | <b>%</b>     |           | <b>Frecuencia</b> |           | <b>%</b>  |           | <b>Frecuencia</b>   |           | <b>%</b>  |           |           |           |           |    |
| 5   |   | 35,71        |           | 1                 |           | 7,14      |           | 8                   |           | 57,14     |           |           |           |           |    |

Fuente: Elaboración Propia.

**Gráfico N° 3: Resultados globales del Apartado 4 (Apoyo Social y calidad de Liderazgo).**



**Fuente:** Elaboración Propia.

Con respecto al apartado 4 que se enfoca sobre el apoyo social y la calidad de liderazgo, los resultados arrojados fueron de 57,14% de nocividad alta, alertando a tomar medidas para mejorar de esta forma las posibilidades de relacionarse en el trabajo tanto con los superiores y con los compañeros, disminuyendo así las posibilidades de afectar la salud, como lo afirma el Manual del Método PSQ CAT21 COPSOQ (2010:25) “las relaciones entre las personas en el trabajo afectan la salud de diversas formas”. Las variables desarrolladas en este apartado son en primer lugar la claridad de rol, el cual muestra que las responsabilidades con respecto a las tareas y objetivos a cumplir no están bien definidos; por su parte en cuanto a la previsibilidad existen fallas en la disposición de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y adaptarse a los cambios.

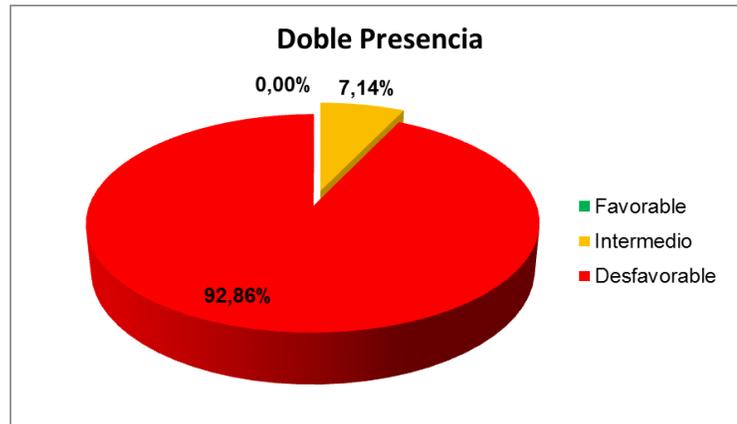
Otras de las variables son el apoyo social de los compañeros y las compañeras y el apoyo social de superiores; estas corresponden a la ayuda tanto necesaria como oportuna que los trabajadores esperan recibir de sus compañeros y de los superiores respectivamente para realizar bien su trabajo, no siempre siendo ésta recibida. Sobre el sentimiento de grupo, es importante saberse parte de un colectivo humano dentro del trabajo cada día, ya que como afirma el Manual del Método PSQ CAT21 COPSQ (2010:26) “es el componente emocional del apoyo social y está relacionado con las posibilidades de relación social”, por lo que es necesario mejorar las relaciones a fin de afianzar los vínculos. Finalmente, la calidad de liderazgo corresponde a la calidad de la gestión del equipo humano que realizan los mandos inmediatos, siendo necesario afianzar este elemento continuamente.

**Tabla N°9: Resultados del apartado 5 (Doble Presencia) por trabajador.**

| Apartado / Dimensión Psicosocial  | Trabajadores |           |          |                   |           |           |          |                     |          |           |          |           |          |          |
|---|--------------|-----------|----------|-------------------|-----------|-----------|----------|---------------------|----------|-----------|----------|-----------|----------|----------|
|   | 1            | 2         | 3        | 4                 | 5         | 6         | 7        | 8                   | 9        | 10        | 11       | 12        | 13       | 14       |
| <b>5.- Doble presencia</b>  |              |           |          |                   |           |           |          |                     |          |           |          |           |          |          |
| 5.1.- ¿Qué parte del trabajo familiares y domésticas haces tú?                              | 4            | 4         | 1        | 4                 | 4         | 4         | 3        | 1                   | 3        | 4         | 1        | 4         | 3        | 1        |
| 5.2.- Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer? | 4            | 3         | 1        | 2                 | 3         | 3         | 2        | 2                   | 2        | 3         | 0        | 3         | 1        | 3        |
| 5.3.- Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?           | 2            | 4         | 3        | 2                 | 1         | 2         | 1        | 3                   | 3        | 3         | 2        | 3         | 3        | 2        |
| 5.4.- ¿Hay momentos que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?                | 0            | 3         | 3        | 1                 | 2         | 2         | 3        | 2                   | 0        | 2         | 2        | 1         | 2        | 2        |
| <b>Puntuación Total del Apartado</b>  | <b>10</b>    | <b>14</b> | <b>8</b> | <b>9</b>          | <b>10</b> | <b>11</b> | <b>9</b> | <b>8</b>            | <b>8</b> | <b>12</b> | <b>5</b> | <b>11</b> | <b>9</b> | <b>8</b> |
| <b>PROMEDIO DEL APARTADO</b>  |              |           |          |                   |           |           |          |                     |          |           |          |           |          |          |
| <b>Favorable</b>  |              |           |          | <b>Intermedio</b> |           |           |          | <b>Desfavorable</b> |          |           |          |           |          |          |
| <b>Frecuencia</b>   |              | <b>%</b>  |          | <b>Frecuencia</b> |           | <b>%</b>  |          | <b>Frecuencia</b>   |          | <b>%</b>  |          |           |          |          |
| 0   |              | 0,00      |          | 1                 |           | 7,14      |          | 13                  |          | 92,86     |          |           |          |          |

**Fuente:** Elaboración Propia.

**Gráfico N° 4: Resultados globales del Apartado 5 (Doble Presencia).**



**Fuente:** Elaboración Propia.

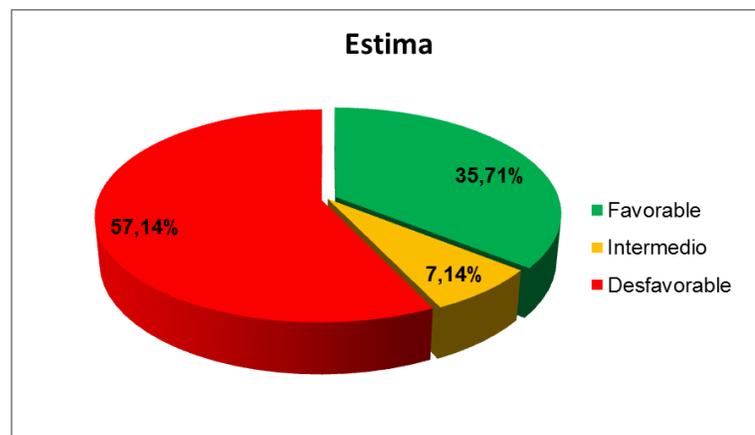
Los resultados arrojados para el apartado cinco referido a la doble presencia (doble exposición o doble trabajo) es altamente nocivo en casi la totalidad de los trabajadores, representando un 92,86% de nocividad alta, refiriendo que las exigencias laborales están interfiriendo con las familiares pudiendo ocasionar problemas a la salud, como lo afirma el Manual del Método PSQ CAT21 COPSOQ (2010:22) “la necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar puede afectar negativamente a la salud”. Por lo que es importante tomar medidas cuanto antes y prestar el apoyo necesario a los docentes, a fin de disminuir los riesgos a los que se exponen actualmente los trabajadores.

**Tabla N°10: Resultados del apartado 6 (Estima) por trabajador.**

| Apartado / Dimensión Psicosocial   | Trabajadores |          |           |                   |           |           |          |                     |           |          |          |           |           |          |
|--|--------------|----------|-----------|-------------------|-----------|-----------|----------|---------------------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|----------|
|  | 1            | 2        | 3         | 4                 | 5         | 6         | 7        | 8                   | 9         | 10       | 11       | 12        | 13        | 14       |
| 6.1.- Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.   | 0            | 0        | 3         | 3                 | 3         | 3         | 2        | 0                   | 3         | 1        | 1        | 4         | 4         | 1        |
| 6.2.- En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario   | 2            | 0        | 3         | 4                 | 4         | 3         | 3        | 0                   | 3         | 0        | 2        | 3         | 4         | 1        |
| 6.3.- En mi trabajo me tratan injustamente   | 3            | 2        | 2         | 4                 | 4         | 3         | 2        | 0                   | 4         | 4        | 4        | 4         | 4         | 3        |
| 6.4.- Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado. | 0            | 0        | 2         | 3                 | 4         | 3         | 2        | 0                   | 3         | 1        | 0        | 4         | 4         | 0        |
| <b>Puntuación Total del Apartado</b>   | <b>5</b>     | <b>2</b> | <b>10</b> | <b>14</b>         | <b>15</b> | <b>12</b> | <b>9</b> | <b>0</b>            | <b>13</b> | <b>6</b> | <b>7</b> | <b>15</b> | <b>16</b> | <b>5</b> |
| <b>PROMEDIO DEL APARTADO</b>   |              |          |           |                   |           |           |          |                     |           |          |          |           |           |          |
| <b>Favorable</b>   |              |          |           | <b>Intermedio</b> |           |           |          | <b>Desfavorable</b> |           |          |          |           |           |          |
| Frecuencia   |              | %        |           | Frecuencia        |           | %         |          | Frecuencia          |           | %        |          |           |           |          |
| 5  |              | 35,71    |           | 1                 |           | 7,14      |          | 8                   |           | 57,14    |          |           |           |          |

**Fuente:** Elaboración Propia.

**Gráfico N° 5: Resultados globales del Apartado 6 (Estima).**



**Fuente:** Elaboración Propia.

Finalmente, los resultados del sexto y último apartado referido a la estima arrojaron que el 57,14% de los trabajadores presentan una nocividad alta,

expresando un bajo reconocimiento sobre su trabajo y el esfuerzo realizado, representando un riesgo para la salud; tal como lo refleja el Manual del Método PSQ CAT21 COPSOQ (2010:17) “La interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de compensaciones a largo plazo representa un riesgo para la salud” y además, es sustentado por la Teoría del Esfuerzo-Recompensa, desarrollada anteriormente en el marco teórico.

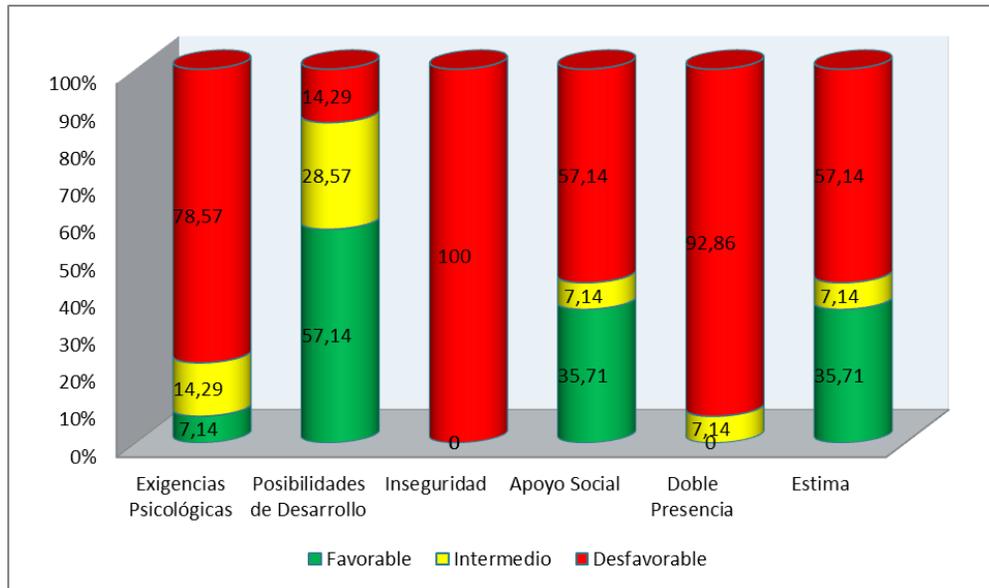
Adicionalmente y a manera de resumen, se presentan los resultados totales de la encuesta aplicada a los catorce (14) trabajadores de la Unidad Educativa bajo estudio.

**Tabla N°11: Resultados totales por apartado y por trabajador.**

| Apartado | Dimensión Psicosocial   | Favorable  |       | Intermedio |       | Desfavorable |        |
|----------|---|------------|-------|------------|-------|--------------|--------|
|          |   | Frecuencia | %     | Frecuencia | %     | Frecuencia   | %      |
| 1        | Exigencias Psicológicas   | 1          | 7,14  | 2          | 14,29 | 11           | 78,57  |
| 2        | Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos) | 8          | 57,14 | 4          | 28,57 | 2            | 14,29  |
| 3        | Inseguridad   | 0          | 0,00  | 0          | 0,00  | 14           | 100,00 |
| 4        | Apoyo social y calidad de liderazgo   | 5          | 35,71 | 1          | 7,14  | 8            | 57,14  |
| 5        | Doble presencia   | 0          | 0,00  | 1          | 7,14  | 13           | 92,86  |
| 6        | Estima  | 5          | 35,71 | 1          | 7,14  | 8            | 57,14  |

**Fuente:** Elaboración Propia.

**Gráfico N° 6: Resultados globales del método aplicado.**



**Fuente:** Elaboración Propia.

Como se puede observar, en general los trabajadores de esta Unidad Educativa, requieren atención inmediata y medidas preventivas a fin de establecer pautas que regulen y disminuyan considerablemente los altos niveles de nocividad presentes en cinco de los seis apartados estudiados; los cuales están por encima del 57% en cada caso; especialmente el apartado de la inseguridad que arrojó nocividad en el 100%, ya que de manera contraria dichos trabajadores podrían sufrir de enfermedades laborales, representando un riesgo para la salud de los mismos.

## **Identificación del origen de los factores psicosociales.**

Finalmente, una vez identificados los factores psicosociales a los cuales se encuentra expuesto el personal docente de la Unidad Educativa bajo estudio, se buscó llegar al origen de estos, a fin de poder elaborar medidas preventivas que busquen disminuir estos niveles de exposición; para así ofrecer mejores condiciones de trabajo, logrando no solo preservar la salud de los trabajadores, sino también aumentar la motivación y el compromiso.

Para ello, se utilizó como herramienta las tablas resumen del cuestionario ISTAS21, las cuales presenta el Anexo V del Manual del Método PSQ CAT21 COPSOQ (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras (2010). A través de estas tablas se recogen los datos referentes a cada una de las preguntas que conforman cada grupo de exposición, agrupando las respuestas de todos los trabajadores y mostrándolas por categorías. Por una parte, se suman los casos de las categorías “siempre” y “muchas veces”, por otra, los de “sólo alguna vez” y “nunca” y finalmente, se suman los “algunas veces”, pudiendo de esta manera observar de manera específica, en que variable la totalidad de los trabajadores presentan la mayor exposición a los riesgos; señalándose el recuadro correspondiente con el color gris. A continuación se muestran los resultados obtenidos para cada apartado:

**Tabla N° 12: Resumen de la distribución de respuesta de las preguntas asociadas al apartado N°1. Exigencias Psicológicas.**

| Apartado / Grupo de factores de riesgo psicosocial                              | Número de cuestionarios en cada nivel de exposición, según los efectos sobre la salud |         |                         |
|---|---|---------|-------------------------|
|   | Siempre o Muchas Veces  | A veces | Sólo alguna vez o Nunca |
| 1.- Exigencias Psicológicas   |   |         |                         |
| ¿Tienes que trabajar muy rápido?  | 5   | 8       | 1                       |
| ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo? | 6   | 6       | 2                       |
| ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?                                     | 10  | 3       | 1                       |
| ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?                                   | 1   | 8       | 5                       |
| ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?                         | 6   | 3       | 5                       |
| ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?                                | 7   | 3       | 4                       |

**Fuente:** PSQ CAT21 COPSOQ (2010).

A través de los resultados de la tabla anterior se puede observar, que el origen del riesgo al que están expuesto los docentes en este apartado, tiene que ver directamente con esconder sus emociones y lo desgastador que es su trabajo en este mismo sentido; relacionándose con el no poder expresar sus opiniones tanto negativas como positivas ante sus superiores o compañeros. Estas exigencias emocionales afectan dichos sentimientos sobre todo cuando se requiere la capacidad de entender las situaciones de otras personas, incluyendo sus emociones y sentimientos, pudiéndolos transferir o provocar compasión y comprensión. De manera que, lograr este equilibrio puede llegar a ser muy complicado, debido a que los trabajadores tienen que evitar involucrarse en la situación y no confundir los sentimientos; en este caso los de sus alumnos con los suyos propios. Según el Manual para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (2004), estas

exigencias emocionales y de esconder las emociones, son una parte integrante del trabajo en todas aquellas ocupaciones dirigidas a prestar servicios, como lo es por ejemplo el trabajo docente, pudiendo ser causa de ansiedad y fatiga psíquica, logrando propiciar la expulsión del mercado laboral de las personas largamente expuestas.

Por otro lado, los docentes manifestaron que la distribución de las tareas es irregular, trayendo como consecuencia acumulo de las actividades. Para este tipo de exigencias cuantitativas, el Manual para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (2004), afirma que unas altas exigencias cuantitativas pueden producir estrés, siendo fuente de diversas enfermedades crónicas. Estas exigencias pueden constituir un riesgo para la salud, cuanto menores sean las posibilidades de influencia, las oportunidades para el desarrollo de las habilidades y el apoyo por parte de los compañeros o compañeras y superiores jerárquicos. Y a su vez, se podría caer en subestimación de las capacidades personales en casos de poca exigencia, representando de igual forma una situación de riesgo para la salud.

**Tabla N° 13: Resumen de la distribución de respuesta de las preguntas asociadas al apartado N° 2. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo.**

| Apartado / Grupo de factores de riesgo psicosocial   | Número de cuestionarios en cada nivel de exposición, según los efectos sobre la salud |         |                         |
|--|---|---------|-------------------------|
|  | Siempre o Muchas Veces  | A veces | Sólo alguna vez o Nunca |
| ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?  | 1   | 6       | 7                       |
| ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan las tareas?  | 8   | 3       | 3                       |
| ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?   | 8   | 2       | 4                       |
| ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?  | 3   | 4       | 7                       |
| ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?   | 3   | 0       | 11                      |
| ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?  | 13  | 1       | 0                       |
| Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial? | 12  | 1       | 1                       |
| ¿Te sientes comprometido con tu profesión?   | 14  | 0       | 0                       |
| ¿Tienen sentido tus tareas?  | 13  | 1       | 0                       |
| ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?   | 8   | 6       | 0                       |

**Fuente:** PSQ CAT21 COPSOQ (2010).

En los resultados del apartado 2, se puede observar de manera detallada que el origen de la nocividad en este caso, está relacionado directamente con las posibilidades de desarrollo; expresando casi en su totalidad la imposibilidad de aprender cosas nuevas y a su vez el poder tener iniciativa. Siendo lo ideal que en la realización de un trabajo se permita la adquisición

de las habilidades suficientes, pocas o muchas para realizar las tareas asignadas, así como también aplicar esas habilidades y conocimientos, mejorándolos continuamente. Adicionalmente a esto, se puede realizar un trabajo creativo o, por el contrario, el trabajo puede ser rutinario, repetitivo y monótono y no representar ningún tipo de aprendizaje ni crecimiento. Con respecto a estas características fundamentales del desarrollo en el trabajo, el Manual para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (2004), afirma que muchas investigaciones indican que las personas con pocas posibilidades de desarrollo en el trabajo tienen más ausencias por enfermedad, más problemas de salud y mayor probabilidad de expulsión del mercado de trabajo.

Otro factor que muestra una alta respuesta negativa por parte de los docentes, es la poca o ninguna influencia que tienen en cuanto a la cantidad de trabajo que se les asigna. Sobre este punto el Manual para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (2004), comenta que una larga serie de investigaciones han demostrado que una baja influencia en el trabajo aumenta el riesgo de diversas enfermedades (cardiovasculares, psicosomáticas, trastornos musculoesqueléticos, de salud mental, entre otras), además del estrés y bajas por enfermedad.

**Tabla N° 14: Resumen de la distribución de respuesta de las preguntas asociadas al apartado N° 3. Inseguridad.**

| Apartado / Grupo de factores de riesgo psicosocial   | Número de cuestionarios en cada nivel de exposición, según los efectos sobre la salud |         |                         |
|--|---|---------|-------------------------|
|  | Siempre o Muchas Veces  | A veces | Sólo alguna vez o Nunca |
| <b>3.- Inseguridad</b>   |   |         |                         |
| <b>En estos momentos ¿estas preocupado...</b>  |   |         |                         |
| por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?   | 5   | 1       | 8                       |
| por si te cambian de tareas contra tu voluntad?  | 7   | 1       | 6                       |
| por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)? | 10  | 0       | 4                       |
| por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?                                       | 10  | 2       | 2                       |

**Fuente:** PSQ CAT21 COPSOQ (2010).

En el caso del apartado 3, el cual estudia la inseguridad sobre el futuro; el origen de la preocupación de los docentes en este sentido es la incertidumbre que tienen sobre la variación que podrían percibir sobre su salario; es decir, que no obtengan un aumento que se ajuste a sus necesidades, que su sueldo pueda variar de manera negativa, o cualquier otra decisión que pueda afectarlos, además temen por los cambios que puedan ocurrir en sus horarios, turnos, entradas y salidas, u otras modalidades que puedan perjudicarlos directamente. Finalmente, también expresaron estar preocupados por la posibilidad de que les varíen sus tareas habituales en contra de su voluntad.

Todas estas inseguridades exponen a los docentes a situaciones continuas de estrés, pudiendo desencadenar enfermedades ocupacionales

derivadas de éste; además de afectar directamente la estabilidad laboral. En este sentido, el Manual del Método PSQ CAT21 COPSOQ (Versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras (2010) expresa, que la seguridad en el futuro es una de las compensaciones más importantes que esperamos obtener a cambio del esfuerzo que invertimos en el trabajo.

**Tabla N° 15: Resumen de la distribución de respuesta de las preguntas asociadas al apartado N° 4. Apoyo social y calidad de liderazgo.**

| Apartado / Grupo de factores de riesgo psicosocial  | Número de cuestionarios en cada nivel de exposición, según los efectos sobre la salud |         |                         |
|---|---|---------|-------------------------|
|   | Siempre o Muchas Veces  | A veces | Sólo alguna vez o Nunca |
| 4.- Apoyo social y calidad de liderazgo   |   |         |                         |
| ¿Sabes a q nivel puedes hacer el trabajo tú solo?   | 12  | 2       | 0                       |
| ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?  | 0   | 1       | 13                      |
| ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro? | 4   | 4       | 6                       |
| ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?                           | 7   | 4       | 3                       |
| ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?  | 7   | 5       | 2                       |
| ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?  | 7   | 5       | 2                       |
| Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros?                                    | 7   | 3       | 4                       |
| En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?   | 7   | 5       | 2                       |
| ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?  | 8   | 5       | 1                       |
| ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?               | 6   | 6       | 2                       |

**Fuente:** PSQ CAT21 COPSOQ (2010).

El origen de este apartado número 4, está enfocado directamente en la claridad de rol, donde casi la totalidad de los trabajadores expresaron no saber exactamente cuales tareas son de su responsabilidad. Este factor es bastante importante, dado que si el trabajador desconoce cuáles son sus funciones en el cargo que desempeña, puede tender a equivocarse; además no le permitirá defenderse objetivamente frente a las críticas de sus superiores o a la imposición de cambios no deseados en las tareas o condiciones de trabajo. Sobre esta el Manual para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (2004), afirma que la falta de claridad del rol se relaciona especialmente con una mala salud mental, fatiga y síntomas cognitivos de estrés.

**Tabla N° 16: Resumen de la distribución de respuesta de las preguntas asociadas al apartado N° 5. Doble presencia.**

| Apartado / Grupo de factores de riesgo psicosocial                                    | Número de cuestionarios en cada nivel de exposición, según los efectos sobre la salud |                |                                |
|---|---|----------------|--------------------------------|
| <b>5.- Doble presencia</b>  | <b>4+3</b>  | <b>2</b>       | <b>1+0</b>                     |
| ¿Qué parte del trabajo familiares y domésticas haces tú?                              | 10  | 0              | 4                              |
|   | <b>Siempre o Muchas Veces</b>   | <b>A veces</b> | <b>Sólo alguna vez o Nunca</b> |
| Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer? | 7   | 4              | 3                              |
| Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?           | 7   | 5              | 2                              |
| ¿Hay momentos que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?                | 3   | 7              | 4                              |

**Fuente:** PSQ CAT21 COPSOQ (2010).

A través de los resultados de la tabla anterior, se puede observar que el origen del riesgo en este apartado viene dado, por la necesidad de responder a las exigencias del trabajo asalariado y del trabajo doméstico y familiar al mismo tiempo, sin poder dejar a un lado las responsabilidades del hogar y aún más, como pueden afectar estas preocupaciones familiares sobre los trabajadores durante su jornada laboral.

En este mismo sentido, el Manual del Método PSQ CAT21 COPSOQ (Versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras (2010) sostiene, que esta doble jornada (doble presencia) puede afectar la salud por una parte, porque aumenta las horas de trabajo; y por otra, porque plantea un conflicto de tiempo, ya que los dos trabajos forman parte de la misma realidad social, principalmente para las mujeres.

**Tabla N° 17: Resumen de la distribución de respuesta de las preguntas asociadas al apartado N° 6. Estima.**

| Apartado / Grupo de factores de riesgo psicosocial   | Número de cuestionarios en cada nivel de exposición, según los efectos sobre la salud |         |                         |
|--|---|---------|-------------------------|
|  | Siempre o Muchas Veces  | A veces | Sólo alguna vez o Nunca |
| <b>6.- Estima</b>  |   |         |                         |
| Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.   | 7   | 1       | 6                       |
| En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario   | 8   | 2       | 4                       |
| En mi trabajo me tratan injustamente   | 10  | 3       | 1                       |
| Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado. | 6   | 2       | 6                       |

**Fuente:** PSQ CAT21 COPSOQ (2010).

Finalmente, con los resultados mostrados en la tabla anterior, se puede afirmar que el origen del riesgo con respecto al estima, es el trato injusto hacia los trabajadores por parte de sus superiores, esto incluye que los métodos de trabajo no son participativos y además que no existe respeto ni reconocimiento sobre el esfuerzo invertido en el trabajo. Sobre esto el Manual del Método PSQ CAT21 COPSQ (Versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras (2010) afirma que, la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de compensaciones a largo plazo representa un riesgo para la salud.

Una vez identificados los orígenes de los factores a los cuales se exponen los trabajadores y analizados todos los resultados, se proponen medidas preventivas, algunas basadas en las recomendaciones que presenta el Manual PSQ CAT21 COPSQ (2010) y otras propias; con el fin de disminuir los niveles de nocividad detectados en la actualidad, pudiendo estos estar afectando la salud de los docentes.

A continuación, se presenta un cuadro donde se describe el factor psicosocial detectado, las medidas preventivas propuestas para disminuir el riesgo, el responsable de la aplicación de estas medidas y finalmente el plazo en el cual deberá ser realizada la mejora; los cuales pueden ser:

- Plazo Corto: 3 meses.
- Plazo Medio: 6 meses.
- Plazo Largo: 1 año.

**Tabla N° 18: Factores psicosociales detectados vs medidas preventivas**

| <b>Factor Psicosocial Detectado</b>  | <b>Medidas Preventivas</b>   | <b>Responsable</b> | <b>Plazo</b> |
|--------------------------------------|--|--------------------|--------------|
| 1.- Esconder las emociones.          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se recomienda aumentar las habilidades individuales para saber manejar los problemas y necesidades de los alumnos, a través de supervisión, formación y estrategias psicológicas como talleres participativos sobre manejo de emociones, comunicación efectiva, entre otros.</li> <li>• Crear espacios dentro de las labores, que permitan a los docentes expresar sus necesidades e inquietudes, con el fin de elevar la comunicación entre superiores y compañeros, fomentar el apoyo en el trabajo y el trato justo, como celebraciones del Día del Maestro, cumpleaños del mes, entre otros.</li> </ul> | Director           | Corto        |
| 2.- Distribución irregular de tareas | <p>Suministrar herramientas como planificadores semanales, uso del Check List y Diagrama de Gantt; para la planificación y ejecución de actividades de manera efectiva, promocionando autonomía y participación en los docentes para la toma de decisiones, relacionadas con las tareas asignadas, el ritmo y tiempo de trabajo, las metodologías usadas y todas aquellas acciones a realizar en sus labores diarias.</p>  | Director           | Corto        |

**Continuación Tabla N° 18**

| <b>Factor Psicosocial Detectado</b>            | <b>Medidas Preventivas</b>  | <b>Responsable</b> | <b>Plazo</b> |
|--|---|--------------------|--------------|
| 3.- Imposibilidad de desarrollo                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveer posibilidades para que los docentes puedan aplicar sus habilidades, destrezas y conocimientos, así como también poder desarrollarlos y aprender cosas nuevas; a través de la participación directa en la creación de medios y recursos para transmitir la enseñanza, por medio de cursos y talleres formativos de temas actuales como herramientas de planificación (Diagrama de Gantt), uso de audiovisuales (Video Beam), métodos nuevos de enseñanza (dramatizaciones), entre otras.</li> <li>• Además confiarles nuevas responsabilidades por parte de los supervisores y rotarlos a ciertas actividades que lo permitan.</li> </ul> | Director           | Medio        |
| 4.- Poca o ninguna influencia sobre el trabajo | Tomar en cuenta las opiniones y propuestas de los docentes en cuanto a la ejecución, diseño y planificación de las tareas, promocionando de esta forma la participación efectiva y directa de los trabajadores en las tomas de decisiones, relacionadas con las actividades a realizar, las herramientas y métodos a utilizar, los tiempos y ritmos de trabajo; permitiéndoles tener mayor autonomía y participación en las acciones que desempeñan.  | Director           | Medio        |

**Continuación Tabla N° 18**

| <b>Factor Psicosocial Detectado</b>            | <b>Medidas Preventivas</b>   | <b>Responsable</b> | <b>Plazo</b> |
|--|--|--------------------|--------------|
| 5.- Inseguridad sobre la variación del salario | Realizar alternativas que permitan una mayor estabilidad salarial, a través de la realización de tareas dirigidas o actividades extra cátedra remuneradas.   | Docentes           | Corto        |
| 6.- Inseguridad sobre el cambio de horario     | Establecer horarios fijos, en los cuales tanto los docentes como los supervisores participen en la elección de los mismos según su disponibilidad, y en caso de necesitar un ajuste, llegar a un común acuerdo respetando las necesidades y requerimientos de cada parte.  | Director           | Corto        |
| 7.- Deficiencia en la claridad de rol          | Delimitar el rol, actividades, funciones, características y nivel de autonomía de cada docente, ofreciendo un conocimiento completo de las labores a desarrollar por cada uno; a través de la reproducción y comunicación formal de los manuales de perfiles y cargos existentes.                                      | Director           | Medio        |
| 8.- Doble Presencia (familiar y laboral)       | Respetar los horarios aceptados inicialmente y prestar el apoyo necesario, a fin que los docentes responsables de las actividades de su hogar, puedan cumplir con sus labores domésticas sin ser afectadas por las tareas del plantel. Además, ofrecer flexibilidad en cuanto a la solicitud de permisos justificados. | Director           | Corto        |

**Continuación Tabla N° 18**

| <b>Factor Psicosocial Detectado</b> | <b>Medidas Preventivas</b>   | <b>Responsable</b> | <b>Plazo</b> |
|-------------------------------------|--|--------------------|--------------|
| 9.- Trato injusto                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar espacios donde los docentes puedan expresar sus necesidades, inquietudes y propuestas de mejoras que quieran ofrecer, mostrándoles concretamente ser tomados en cuenta.</li> <li>• Realizar reconocimientos por puntualidad, responsabilidad y demás valores que se quieran fomentar entre los trabajadores.</li> <li>• Organizar actividades recreativas y festejos en días especiales como el Día del Maestro, fomentando la motivación y el compañerismo.</li> </ul> | Director           | Medio        |

**Fuente:** Elaboración Propia a partir de PSQ CAT21 COPSOQ (2010).

Con la aplicación de estas medidas, se podrá llegar a disminuir de manera considerable la exposición a los riesgos a los cuales actualmente se encuentran sometidos los docentes de la Unidad Educativa bajo estudio, y por consiguiente se logrará una reducción de las probabilidades de padecer estrés y trastornos de salud diversos como las enfermedades cardiovasculares, musculoesqueléticas, entre otras; elevando de esta manera el bienestar en el trabajo y trayendo como consecuencia mayor productividad y motivación por parte de los trabajadores.

## CONCLUSIONES

Los factores de riesgo de naturaleza psicosocial son características derivadas de la organización del trabajo, que pueden resultar ser condiciones nocivas para la salud. Evaluar riesgos implica identificar y medir las exposiciones laborales a estos factores de riesgo. Esta evaluación no tiene por finalidad la prevención, sino que representa la base fundamental, ya que sin evaluación no puede haber prevención que funcione. Para ello, es necesario disponer y utilizar metodologías de evaluación válidas, útiles y fiables, para la identificación y medición de exposiciones a factores de riesgo, siendo una de esas metodologías el PSQ CAT21 COPSQ.

Luego de haber llevado a cabo la investigación, pasando por una serie de procedimientos y aplicación de instrumentos, se llegó a las siguientes conclusiones:

Con la aplicación de la herramienta Check List, se pudo conocer la situación laboral actual de la Institución, cumpliendo con el primer objetivo planteado en la investigación. A través de este instrumento se logró detallar las condiciones físicas, ambientales y ergonómicas en las cuales se desarrollan los docentes; pudiendo concluir que aunque el Plantel se encuentra estructuralmente en buen estado, existen muchas condiciones que se pueden y es necesario mejorar; como es la dotación de pupitres y escritorios por aulas, la ventilación e iluminación de los salones, disposición de recursos audiovisuales, entre otros; todo esto con el fin de elevar la calidad y el ambiente laboral, buscando reducir la exposición a factores de estrés que causen agotamiento y desgaste tanto físico como mental y emocional.

Seguidamente, para llegar a dar cumplimiento al segundo objetivo, se realizó la aplicación de la encuesta ISTAS21, buscando evaluar los niveles de riesgo psicosociales a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores bajo estudio. Con esta evaluación se pudo concluir que los docentes se encuentran de forma general expuestos a altos índices de nocividad; ya que de los seis apartados evaluados, cinco arrojaron resultados desfavorables por encima del 57%. Por su parte, el factor psicosocial de mayor riesgo resultó ser la inseguridad sobre el futuro, donde el 100% de los trabajadores expresaron estar preocupados con respecto a su estabilidad laboral y a los cambios no deseados que puedan ocurrir con respecto a sus condiciones de trabajo relacionadas a los horarios, tipos de tareas, contrato, salario; entre otras. Seguidamente, la dimensión de doble presencia arrojó un índice desfavorable del 92,89%, lo que quiere decir que en su mayoría los docentes deben ocuparse a su vez de las tareas del hogar, incrementando la jornada de trabajo entre la laboral y doméstica. Todo esto trae como consecuencia, la necesidad de plantear medidas que ayuden a disminuir estas exposiciones y de esta forma reducir los niveles de riesgo en los docentes de padecer enfermedades laborales, como son las musculoesqueléticas, nerviosas, estrés, entre otros, además de desmotivación y bajo rendimiento personal.

Posteriormente, se utilizaron las tablas de resumen de la distribución de respuestas por apartado que facilita el método PSQ CAT21 COPSOQ, las cuales permitieron identificar el origen de la exposición al que se encuentran sometidos los docentes en la actualidad; resultando para este caso, que el origen de mayor nocividad correspondió al desconocimiento concreto de las tareas que están bajo su responsabilidad, seguido de la preocupación que poseen por las variaciones de salarios y de horarios sin llegar a acuerdos;

así como también, la sobre carga de trabajo que tienen debido a que además de la jornada laboral, deben responder al trabajo en el hogar. Por otro lado, se manifestó como origen importante de riesgo psicosocial, el sentir que son tratados injustamente, sin tomar en cuenta sus opiniones, ni recompensar sus esfuerzos, y la necesidad de esconder sus emociones. Todo este estudio del origen dio paso a conocer a fondo las necesidades primordiales que poseen los trabajadores del plantel, permitiendo de esta forma proponer medidas que busquen disminuir la exposición a los riesgos, a través de la creación de controles y herramientas que ayuden a mejorar el ambiente de trabajo, aumentando el bienestar laboral y la salud de los trabajadores.

## RECOMENDACIONES

Luego de haber realizado el estudio diagnóstico y evaluativo de los factores psicosociales a los cuales están expuestos los docentes de la Unidad Educativa bajo estudio, y conocer los niveles de exposición y condiciones que están afectando la salud de los trabajadores en la actualidad; se presentan las siguientes recomendaciones:

- Solicitar al Municipio Escolar por parte del personal directivo de la Institución, el reacondicionar de los salones, el mantenimiento y restauración de ventiladores, lámparas y pupitres, así como también, la dotación de escritorios y pizarras actualizadas.
- Solicitar a su vez a la misma instancia, recursos audiovisuales, como video beam, o retroproyectores, a fin de poder ofrecerles a los docentes herramientas didácticas para transmitir la enseñanza a sus alumnos.
- Realizar actividades recreacionales a cargo del Director dirigidas a los docentes, propiciando el trabajo en equipo, el compañerismo y la solidaridad; así como también motivacionales, que premien valores como la puntualidad, organización y el esfuerzo realizado por el personal.
- Crear espacios de reuniones participativas organizadas por la Dirección del Plantel, donde los docentes puedan expresar sus ideas, propuestas y éstas sean tomadas en cuenta al momento de realizar cambios en la Institución.
- Mantener los baños limpios y en buen estado por parte del personal de limpieza, con la colaboración de profesores y alumnos y con la

supervisión del personal Directivo; así como también, programar planes de mantenimientos a los bebederos, con el fin de prestar los servicios necesarios a los trabajadores de la Institución.

- Ofrecer a los docentes talleres formativos y de crecimiento personal planificados por la Dirección, buscando brindar herramientas que ayuden a sobrellevar el doble trabajo (laboral y doméstico), manejo del estrés; así como también informar sobre nuevas formas de llevar la planificación de manera efectiva y todos aquellos recursos que promuevan el bienestar emocional y laboral.
- Que la Dirección informe a cada docente por escrito, sobre sus funciones principales y actividades que están bajo su responsabilidad, permitiendo definir y delimitar sus tareas diarias, nivel de autonomía, entre otros, ofreciendo al trabajador un conocimiento completo de su cargo, evitando así malos entendidos.
- Solicitar al Municipio Escolar por parte de la Directiva del Plantel, vigilantes que realicen sus funciones de manera eficaz, ofreciendo mayor seguridad a la Institución.
- Finalmente, que la Dirección disponga de un espacio tanto físico como de tiempo, para que los docentes puedan realizar sus labores administrativas en el Plantel, sin necesidad de realizarlas en sus hogares y de esta forma poder distribuir de la mejor manera sus tareas, manteniendo un equilibrio sano entre sus responsabilidades en el trabajo y las familiares.

## LISTA DE REFERENCIAS

Álvarez, Francisco (2006). **Salud Ocupacional**. Editorial Ecoe. Bogotá.

Arias, Fidas (2006). **El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología Científica**. Editorial Episteme. Caracas.

Artazcoz Lucía, Escribá Vicenta y Cortés Imma (2006). **El estrés en una sociedad instalada en el cambio**. Parte II. Estilos de Vida. Valencia, España. Documento en línea. Disponible en: <http://sespas.es/informe2006/p2-4.pdf> Consulta: 2012, julio 03.

Balestrini, Miriam. (2001). **Cómo se elabora un proyecto de investigación**. 5ta Edición. Editorial B. L. Consultores Asociados. Caracas.

Bencomo, Nelson y Motta, Valerie (2010). **Propuestas de Mejora para la reducción de niveles de riesgos en los puestos de trabajo de la Comercializadora "SAMESA"**. Trabajo de grado para optar al título de Ingeniero Industrial en la Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela.

Bustos Ema, Cobos Graciela, Cruseño Sonia, Ferreyra Graciela, Mazzoni Elizabeth, Molinero Liliana y Vescovi Claudia (2009). **Riesgos psicosociales en el trabajo. Método de evaluación para su prevención**. Río Cuarto. Córdoba. Documento en línea. Disponible en: [http://www.riurhc.unc.edu.ar/descargas/7\\_5to\\_encuentro/encuentro/docs/Graciela%20Ferreyra/trabajo%20completo%20mendoza.pdf](http://www.riurhc.unc.edu.ar/descargas/7_5to_encuentro/encuentro/docs/Graciela%20Ferreyra/trabajo%20completo%20mendoza.pdf) Consulta: 2012, julio 01.

Caraballo Yohama (2009). **Generalidades de Salud Ocupacional**. Artículo digital. Documento en línea. Disponible en: <http://medicinaocupacional.blogspot.com/2008/11/generalidades-de-salud-ocupacional.html> Consulta: 2012, julio 01.

Caraballo Yohama (2012). **Riesgos en el trabajo**. Documento en línea. Disponible en: <http://medicinaocupacional.blogspot.com/> Consulta: 2012, junio 10.

Conti, Gianni; González Rosa y Pérez Amara (2012). **Factores de riesgos psicosociales y teletrabajo. Caso de estudio en una empresa contable, ubicada en el Municipio Valencia del Estado Carabobo**. Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales en la Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela.

Dakduk, Silvana; González, Adriana y Montilla Vanessa (2008). **Relación de variables sociodemográficas, psicológicas y la condición laboral con el significado del trabajo**. Interamerican Journal of Psychology, año/vol 42, número 002. Sociedad Interamericana de Psicología. Documento en línea. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/284/28442220.pdf> Consulta: 2012, julio 05.

Delgado de Smith, Yamile; Colombo, Leyda y Rosmel Orfila (2003). **Conduciendo la Investigación**. Editorial Comala. 2da Edición. Caracas.

Díaz Antonio y Feldman (2010). **Validación Preliminar del Cuestionario de Estrés Laboral (Desbalance-Esfuerzo/Recompensa) en una Muestra de Trabajadores de la Salud Venezolanos**. Seguridad e Higiene y Medicina Laboral. Documento en línea. Disponible en: <http://www.estrucplan.com.ar/articulos/verarticulo.asp?IDArticulo=2499> Consulta: 2012, julio 01.

Fariña, Jesús y Mendoza, Leidy (2003). **Factores psicosociales que condicionan el riesgo de producir estrés laboral**. Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales en la Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela.

Galdeano Helena, Godoy Pere y Cruz Inés (2007). **Factores de riesgo psicosocial en profesores de educación secundaria**. Documento en línea. Disponible en: <http://www.scsmt.cat/pdf/Factoresriesgos.pdf> Consulta: 2012, junio 07.

Hernández, Roberto; Fernández Carlos y Baptista Pilar (1997). **Metodología de la Investigación**. Editorial Mc Graw Hill, México.

Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud (2012). **Factores Psicosociales**. Documento en línea. Disponible en: <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=1974> Consulta: 2012, julio 05.

Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud (2012). **Propuestas de medidas preventivas frente a los riesgos psicosociales**. Documento en línea. Disponible en: <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=1991> Consulta: 2012, julio 01.

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (2012). **Versión Media. Principales Características del Método**. Documento en línea. Disponible en: [http://www.copsoq.istas21.net/index.asp?ra\\_id=49](http://www.copsoq.istas21.net/index.asp?ra_id=49) Consulta: 2012, julio 20.

Jácome Fernando (2009). **Programa de Salud Ocupacional**. Corporación Educativa Minuto de Dios. Bogotá. Documento en línea. Disponible en: <http://colegios.minutodedios.org/SaludOcupacionalCEMID/imagenes/ProgramasSO.pdf> Consulta: 2012, julio 01.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 38.236**. Documento en línea. Disponible en: <http://www.medicinalaboraldevenezuela.com.ve/archivo/LOPCYMAT.pdf> Consulta: 2012, junio 29.

Lucena, Mayerling y Moreno, Jaime (2011). **Estudio de factores psicosociales del entorno y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de una institución educativa pública en el Municipio Naguanagua, Estado Carabobo**. Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales en la Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela.

Mansilla Fernando (2011). **Estrés Laboral**. Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. Psicología Online. Documento en línea. Disponible en: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/index.shtml> Consulta: 2012, julio 03.

Manual de Salud Ocupacional (2005). **Alcaldía de Génova**. Colombia. Documento en línea. Disponible en: [http://www.genova-quindio.gov.co/apc-aa-files/30383035616462356138303364333731/Manual\\_de\\_Salud\\_Ocupacional.pdf](http://www.genova-quindio.gov.co/apc-aa-files/30383035616462356138303364333731/Manual_de_Salud_Ocupacional.pdf) Consulta: 2012, julio 02.

Manual de Salud Ocupacional (2011). **Ministerio de Salud**. Lima, Perú. Documento en línea. Disponible en: <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd27/salud.pdf> Consulta: 2012, junio 30.

Manual del Método PSQ CAT21 COPSOQ (Versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras. (2010). **PSQ CAT21 COPSOQ – ISTAS21**. Edición Generalitat de Catalunya. Dirección General de Relaciones Laborales. Barcelona.

Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales (2006). **Universidad Pedagógica Experimental Libertador**. Vicerrectorado de Investigación y Postgrado. Caracas. Documento en línea. Disponible en: <http://neutron.ing.ucv.ve/NormasUPEL2006.pdf> Consulta: 2012, julio 30.

Manual para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. (2004). **Método ISTAS21 (CoPsoQ)**. Documento en línea. Disponible en: <http://www.istas.ccoo.es> Consulta: 2013, enero 22.

Medina Manuel, Preciado María de Lourdes y Pando Manuel (2007). **Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos**. Revista Salud Pública y Nutrición. Universidad de Guadalajara. Guadalajara. Documento en línea. Disponible en:

[http://www.respyn.uanl.mx/viii/4/articulos/escala\\_estres.htm](http://www.respyn.uanl.mx/viii/4/articulos/escala_estres.htm) Consulta: 2012, junio 30.

Moreno, Bernardo (2011). **Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales.** Suplemento 1: 1-262. Departamento de Psicología Biológica de la Salud. Facultad de Psicología. Universidad Autónoma de Madrid. Documento en línea. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf> Consulta: 2012, junio 29.

Núñez Sandra y Rodríguez María (2009). **Factores de riesgo psicosociales en el personal de enfermería de una institución hospitalaria oncológica.** Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales en la Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela. No publicado.

Parra Manuel (2003). **Conceptos básicos en salud laboral.** Textos de capacitación .Central unitaria de trabajadores de Chile. Documento en línea. Disponible en: <http://www.oitchile.cl/pdf/publicaciones/ser/ser009.pdf> Consulta: 2012, junio 30.

Rodríguez, Mariela (2009). **Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos?** Observatorio Laboral Revista Venezolana. Vol. 2, N° 3. Universidad de Carabobo. Venezuela.

San Mateo Julián (2004). **Guía Empresarial de Prevención de Riesgos Laborales.** Revista Enero 2004. Ceryandola del Vallés. Documento en línea. Disponible en: [http://intranet.oit.org.pe/WDMS/bib/virtual/coleccion\\_tem/seg\\_trab/guia\\_empr esa\\_preven\\_riesgo.pdf](http://intranet.oit.org.pe/WDMS/bib/virtual/coleccion_tem/seg_trab/guia_empr esa_preven_riesgo.pdf) Consulta: 2012, junio 30.

Sanz, Ana (2011). **Conciliación y salud laboral: ¿una relación posible? Actualidad en el estudio del conflicto trabajo-familia y la recuperación del estrés.** Suplemento de Seguridad y Medicina del Trabajo. Universidad de Segovia. Documento en línea. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion6.pdf> Consulta: 2012, junio 06.

Tamayo y Tamayo, Mario (2003). **Metodología de la Investigación**. Editorial McGraw Hill Editores.México.

Velázquez Oscar y Bedoya Ever (2010). **Una aproximación a los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los docentes contratados bajo la modalidad de horas cátedra en la ciudad de Medellín**. Versión Digital. Universidad de Antioquía. Medellín. Documento en línea. Disponible en: <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/unip/article/viewFile/7908/7423> Consulta: 2012, julio 02.

Zúñiga, Geovanny (2004). **Conceptos básicos en salud ocupacional y sistema general de riesgos profesionales en Colombia**. División, difusión y comunicaciones. Chile. Documento en línea. Disponible en: <http://www.sigweb.cl/biblioteca/SistemaColombia.pdf> Consulta: 2012, julio 02.

# **ANEXO I**

## **CHECK LIST**

**Tabla N° 19: Resultados del Check List aplicado.**

| <b>Observación y Entrevista</b>   | <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|---|-----------|-----------|
| ¿El plantel cuenta con salones en buenas condiciones físicas?                     | X         |           |
| ¿Los salones están dotados de pupitres y escritorios en su totalidad?             |           | X         |
| ¿Las áreas de clase están bien iluminados?  |           | X         |
| ¿Los docentes tienen a disposición video beam o retroproyectores para sus clases? |           | X         |
| ¿Las rejas del plantel funcionan correctamente?                                   | X         |           |
| ¿El plantel esta pintado?   | X         |           |
| ¿Las pizarras de los salones se encuentran en buen estado y son acrílicas?        |           | X         |
| ¿Se les dota a los docentes de los artículos de oficina necesarios?               |           | X         |
| ¿El plantel cuenta con biblioteca?  |           | X         |
| ¿Los docentes cuentan con un salón de reuniones?                                  | X         |           |
| ¿Los docentes tienen un espacio de oficina?                                       | X         |           |
| ¿Se observa presencia de vigilantes?  | X         |           |
| ¿Los salones y oficinas cuentan con ventilación eficiente?                        |           | X         |
| ¿El plantel cuenta con comedor?   | X         |           |
| ¿El plantel posee canchas deportivas operativas?                                  | X         |           |
| ¿Los baños se encuentran en óptimas condiciones?                                  |           | X         |
| ¿Los bebederos están en óptimo funcionamiento?                                    |           | X         |
| ¿Cuentan con áreas de juego al aire libre?  | X         |           |
| ¿El plantel cuenta con acceso al internet para consulta de profesores?            |           | X         |

**Fuente:** Elaboración Propia.

**ANEXO II**

**MODELO DE ENCUESTA**

**ISTAS21**

## ENCUESTA INDIVIDUAL Y ANÓNIMA

| Apartado 1   |            |              |               |                 |         |
|--|------------|--------------|---------------|-----------------|---------|
| Elige una sólo respuesta para cada una de las preguntas:                           |            |              |               |                 |         |
| Preguntas  | Respuestas |              |               |                 |         |
|  | Siempre    | Muchas veces | Algunas Veces | Sólo alguna vez | Ninguna |
| 1) ¿Tienes que trabajar muy rápido?  | 4          | 3            | 2             | 1               | 0       |
| 2) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo? | 0          | 1            | 2             | 3               | 4       |
| 3) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?                                     | 4          | 3            | 2             | 1               | 0       |
| 4) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?                                   | 4          | 3            | 2             | 1               | 0       |
| 5) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?                         | 4          | 3            | 2             | 1               | 0       |
| 6) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?                                | 4          | 3            | 2             | 1               | 0       |

|                        |  |
|------------------------|--|
| <b>Total de puntos</b> |  |
|------------------------|--|

| Apartado 2  |            |              |               |                 |         |
|---|------------|--------------|---------------|-----------------|---------|
| Elige una sólo respuesta para cada una de las preguntas:  |            |              |               |                 |         |
| Preguntas   | Respuestas |              |               |                 |         |
|   | Siempre    | Muchas veces | Algunas Veces | Sólo alguna vez | Ninguna |
| 7) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?  | 4          | 3            | 2             | 1               | 0       |
| 8) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?  | 0          | 1            | 2             | 3               | 4       |
| 9) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?   | 4          | 3            | 2             | 1               | 0       |
| 10) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?   | 4          | 3            | 2             | 1               | 0       |
| 11) 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       |
| 12) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?   | 4          | 3            | 2             | 1               | 0       |
| 13) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?  | 4          | 3            | 2             | 1               | 0       |
| 14) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?  | 4          | 3            | 2             | 1               | 0       |
| 15) ¿Tienen sentido tus tareas?   | 4          | 3            | 2             | 1               | 0       |
| 16) ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?  | 4          | 3            | 2             | 1               | 0       |

|                        |  |
|------------------------|--|
| <b>Total de puntos</b> |  |
|------------------------|--|

| Apartado 3   |  |                |                     |                        |                 |                 |
|--|--|----------------|---------------------|------------------------|-----------------|-----------------|
| Elige una sólo respuesta para cada una de las preguntas: |  |                |                     |                        |                 |                 |
| Preguntas  |  | Respuestas     |                     |                        |                 |                 |
| En estos momentos, ¿estás preocupado...                  |  | Muy Preocupado | Bastante Preocupado | Más o Menos Preocupado | Poco Preocupado | Nada Preocupado |
| 17)  | por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?   | 4              | 3                   | 2                      | 1               | 0               |
| 18)  | por si te cambian de tareas contra tu voluntad?  | 0              | 1                   | 2                      | 3               | 4               |
| 19)  | por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)? | 4              | 3                   | 2                      | 1               | 0               |
| 20)  | por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?                                       | 4              | 3                   | 2                      | 1               | 0               |

|                        |  |
|------------------------|--|
| <b>Total de puntos</b> |  |
|------------------------|--|

| Apartado 4   |   |            |              |               |                 |         |
|--|---|------------|--------------|---------------|-----------------|---------|
| Elige una sólo respuesta para cada una de las preguntas: |   |            |              |               |                 |         |
| Preguntas  |   | Respuestas |              |               |                 |         |
|  |   | Siempre    | Muchas veces | Algunas Veces | Sólo alguna vez | Ninguna |
| 21)  | ¿Sabes a que nivel puedes hacer el trabajo tu sólo?   | 4          | 3            | 2             | 1               | 0       |
| 22)  | ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?  | 0          | 1            | 2             | 3               | 4       |
| 23)  | ¿En tu empresa se te informa con suficiente tiempo de los cambios que pueden afectar tu futuro? | 4          | 3            | 2             | 1               | 0       |
| 24)  | ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?                       | 4          | 3            | 2             | 1               | 0       |
| 25)  | ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?  | 4          | 3            | 2             | 1               | 0       |
| 26)  | ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?                                    | 4          | 3            | 2             | 1               | 0       |
| 27)  | ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?                            | 0          | 1            | 2             | 3               | 4       |
| 28)  | En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?   | 4          | 3            | 2             | 1               | 0       |
| 29)  | ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?                                      | 4          | 3            | 2             | 1               | 0       |
| 30)  | ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?           | 4          | 3            | 2             | 1               | 0       |

|                        |  |
|------------------------|--|
| <b>Total de puntos</b> |  |
|------------------------|--|

| Apartado 6  |   |              |               |                 |         |   |
|---|---|--------------|---------------|-----------------|---------|---|
| Elija una sola opción para cada una de las siguientes frases: |   |              |               |                 |         |   |
| Preguntas   | Respuestas  |              |               |                 |         |   |
|   | Siempre   | Muchas veces | Algunas Veces | Sólo alguna vez | Ninguna |   |
| 35)   | Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco   | 4            | 3             | 2               | 1       | 0 |
| 36)   | En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario  | 4            | 3             | 2               | 1       | 0 |
| 37)   | En mi trabajo me tratan injustamente  | 0            | 1             | 2               | 3       | 4 |
| 38)   | 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 |

Total de puntos

| Elija una sola respuesta para cada una de las preguntas: |   |              |               |                 |         |   |
|--|---|--------------|---------------|-----------------|---------|---|
| Preguntas  | Respuestas  |              |               |                 |         |   |
|  | Siempre   | Muchas veces | Algunas Veces | Sólo alguna vez | Ninguna |   |
| 32)  | Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer? | 4            | 3             | 2               | 1       | 0 |
| 33)  | Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?           | 0            | 1             | 2               | 3       | 4 |
| 34)  | ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?         | 4            | 3             | 2               | 1       | 0 |

Total de puntos

| APARTADO 5  |            |
|---|------------|
| Este apartado está diseñado para trabajadores que vivan con alguien (Pareja, Hijos, Padre, etc). <b>SI VIVES SÓLO NO CONTESTES ESTAS PREGUNTAS Y PASA AL APARTADO 6</b> |            |
| PREGUNTAS   | RESPUESTAS |
| 31) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?   |            |
| Soy el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas  | 4          |
| Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas   | 3          |
| Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas   | 2          |
| Sólo hago tareas muy puntuales  | 1          |
| No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas  | 0          |

**ANEXO III**

**RESULTADOS DE LAS**

**ENCUESTAS POR TRABAJADOR**

**Tabla N° 20: Resultados de la encuesta aplicada al trabajador N° 1.**

| Apartado | Dimensión Psicosocial   | Puntuación Trabajador | Puntuaciones de Referencia |            |              |
|----------|---|-----------------------|----------------------------|------------|--------------|
|          |   |                       | Favorable                  | Intermedio | Desfavorable |
| 1        | Exigencias Psicológicas   | 15                    | De 0 a 7                   | De 8 a 10  | De 11 a 24   |
| 2        | Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos) | 29                    | De 40 a 26                 | De 25 a 21 | De 20 a 0    |
| 3        | Inseguridad   | 14                    | De 0 a 1                   | De 2 a 5   | De 6 a 16    |
| 4        | Apoyo social y calidad de liderazgo   | 18                    | De 40 a 29                 | De 28 a 24 | De 23 a 0    |
| 5        | Doble presencia   | 10                    | De 0 a 3                   | De 4 a 6   | De 7 a 16    |
| 6        | Estima  | 5                     | De 16 a 13                 | De 12 a 11 | De 10 a 0    |

**Fuente:** PSQ CAT21 COPSOQ (2010).

**Tabla N° 21: Resultados de la encuesta aplicada al trabajador N° 2.**

| Apartado | Dimensión Psicosocial   | Puntuación Trabajador | Puntuaciones de Referencia |            |              |
|----------|---|-----------------------|----------------------------|------------|--------------|
|          |   |                       | Favorable                  | Intermedio | Desfavorable |
| 1        | Exigencias Psicológicas   | 15                    | De 0 a 7                   | De 8 a 10  | De 11 a 24   |
| 2        | Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos) | 21                    | De 40 a 26                 | De 25 a 21 | De 20 a 0    |
| 3        | Inseguridad   | 6                     | De 0 a 1                   | De 2 a 5   | De 6 a 16    |
| 4        | Apoyo social y calidad de liderazgo   | 20                    | De 40 a 29                 | De 28 a 24 | De 23 a 0    |
| 5        | Doble presencia   | 14                    | De 0 a 3                   | De 4 a 6   | De 7 a 16    |
| 6        | Estima  | 2                     | De 16 a 13                 | De 12 a 11 | De 10 a 0    |

**Fuente:** PSQ CAT21 COPSOQ (2010).

**Tabla N° 22: Resultados de la encuesta aplicada al trabajador N° 3.**

| Apartado | Dimensión Psicosocial   | Puntuación Trabajador | Puntuaciones de Referencia |            |              |
|----------|---|-----------------------|----------------------------|------------|--------------|
|          |   |                       | Favorable                  | Intermedio | Desfavorable |
| 1        | Exigencias Psicológicas   | 14                    | De 0 a 7                   | De 8 a 10  | De 11 a 24   |
| 2        | Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos) | 20                    | De 40 a 26                 | De 25 a 21 | De 20 a 0    |
| 3        | Inseguridad   | 10                    | De 0 a 1                   | De 2 a 5   | De 6 a 16    |
| 4        | Apoyo social y calidad de liderazgo   | 20                    | De 40 a 29                 | De 28 a 24 | De 23 a 0    |
| 5        | Doble presencia   | 8                     | De 0 a 3                   | De 4 a 6   | De 7 a 16    |
| 6        | Estima  | 10                    | De 16 a 13                 | De 12 a 11 | De 10 a 0    |

**Fuente:** PSQ CAT21 COPSOQ (2010).

**Tabla N° 23: Resultados de la encuesta aplicada al trabajador N° 4.**

| Apartado | Dimensión Psicosocial   | Puntuación Trabajador | Puntuaciones de Referencia |            |              |
|----------|---|-----------------------|----------------------------|------------|--------------|
|          |   |                       | Favorable                  | Intermedio | Desfavorable |
| 1        | Exigencias Psicológicas   | 13                    | De 0 a 7                   | De 8 a 10  | De 11 a 24   |
| 2        | Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos) | 34                    | De 40 a 26                 | De 25 a 21 | De 20 a 0    |
| 3        | Inseguridad   | 13                    | De 0 a 1                   | De 2 a 5   | De 6 a 16    |
| 4        | Apoyo social y calidad de liderazgo   | 34                    | De 40 a 29                 | De 28 a 24 | De 23 a 0    |
| 5        | Doble presencia   | 9                     | De 0 a 3                   | De 4 a 6   | De 7 a 16    |
| 6        | Estima  | 14                    | De 16 a 13                 | De 12 a 11 | De 10 a 0    |

**Fuente:** PSQ CAT21 COPSOQ (2010).

**Tabla N° 24: Resultados de la encuesta aplicada al trabajador N° 5.**

| Apartado | Dimensión Psicosocial   | Puntuación Trabajador | Puntuaciones de Referencia |            |              |
|----------|---|-----------------------|----------------------------|------------|--------------|
|          |   |                       | Favorable                  | Intermedio | Desfavorable |
| 1        | Exigencias Psicológicas   | 17                    | De 0 a 7                   | De 8 a 10  | De 11 a 24   |
| 2        | Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos) | 33                    | De 40 a 26                 | De 25 a 21 | De 20 a 0    |
| 3        | Inseguridad   | 11                    | De 0 a 1                   | De 2 a 5   | De 6 a 16    |
| 4        | Apoyo social y calidad de liderazgo   | 30                    | De 40 a 29                 | De 28 a 24 | De 23 a 0    |
| 5        | Doble presencia   | 10                    | De 0 a 3                   | De 4 a 6   | De 7 a 16    |
| 6        | Estima  | 15                    | De 16 a 13                 | De 12 a 11 | De 10 a 0    |

**Fuente:** PSQ CAT21 COPSOQ (2010).

**Tabla N° 25: Resultados de la encuesta aplicada al trabajador N° 6.**

| Apartado | Dimensión Psicosocial   | Puntuación Trabajador | Puntuaciones de Referencia |            |              |
|----------|---|-----------------------|----------------------------|------------|--------------|
|          |   |                       | Favorable                  | Intermedio | Desfavorable |
| 1        | Exigencias Psicológicas   | 13                    | De 0 a 7                   | De 8 a 10  | De 11 a 24   |
| 2        | Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos) | 26                    | De 40 a 26                 | De 25 a 21 | De 20 a 0    |
| 3        | Inseguridad   | 6                     | De 0 a 1                   | De 2 a 5   | De 6 a 16    |
| 4        | Apoyo social y calidad de liderazgo   | 28                    | De 40 a 29                 | De 28 a 24 | De 23 a 0    |
| 5        | Doble presencia   | 11                    | De 0 a 3                   | De 4 a 6   | De 7 a 16    |
| 6        | Estima  | 12                    | De 16 a 13                 | De 12 a 11 | De 10 a 0    |

**Fuente:** PSQ CAT21 COPSOQ (2010).

**Tabla N° 26: Resultados de la encuesta aplicada al trabajador N° 7.**

| Apartado | Dimensión Psicosocial   | Puntuación Trabajador | Puntuaciones de Referencia |            |              |
|----------|---|-----------------------|----------------------------|------------|--------------|
|          |   |                       | Favorable                  | Intermedio | Desfavorable |
| 1        | Exigencias Psicológicas   | 14                    | De 0 a 7                   | De 8 a 10  | De 11 a 24   |
| 2        | Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos) | 30                    | De 40 a 26                 | De 25 a 21 | De 20 a 0    |
| 3        | Inseguridad   | 11                    | De 0 a 1                   | De 2 a 5   | De 6 a 16    |
| 4        | Apoyo social y calidad de liderazgo   | 14                    | De 40 a 29                 | De 28 a 24 | De 23 a 0    |
| 5        | Doble presencia   | 9                     | De 0 a 3                   | De 4 a 6   | De 7 a 16    |
| 6        | Estima  | 9                     | De 16 a 13                 | De 12 a 11 | De 10 a 0    |

**Fuente:** PSQ CAT21 COPSOQ (2010).

**Tabla N° 27: Resultados de la encuesta aplicada al trabajador N° 8.**

| Apartado | Dimensión Psicosocial   | Puntuación Trabajador | Puntuaciones de Referencia |            |              |
|----------|---|-----------------------|----------------------------|------------|--------------|
|          |   |                       | Favorable                  | Intermedio | Desfavorable |
| 1        | Exigencias Psicológicas   | 8                     | De 0 a 7                   | De 8 a 10  | De 11 a 24   |
| 2        | Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos) | 22                    | De 40 a 26                 | De 25 a 21 | De 20 a 0    |
| 3        | Inseguridad   | 9                     | De 0 a 1                   | De 2 a 5   | De 6 a 16    |
| 4        | Apoyo social y calidad de liderazgo   | 12                    | De 40 a 29                 | De 28 a 24 | De 23 a 0    |
| 5        | Doble presencia   | 8                     | De 0 a 3                   | De 4 a 6   | De 7 a 16    |
| 6        | Estima  | 0                     | De 16 a 13                 | De 12 a 11 | De 10 a 0    |

**Fuente:** PSQ CAT21 COPSOQ (2010).

**Tabla N° 28: Resultados de la encuesta aplicada al trabajador N° 9.**

| Apartado | Dimensión Psicosocial   | Puntuación Trabajador | Puntuaciones de Referencia |            |              |
|----------|---|-----------------------|----------------------------|------------|--------------|
|          |   |                       | Favorable                  | Intermedio | Desfavorable |
| 1        | Exigencias Psicológicas   | 17                    | De 0 a 7                   | De 8 a 10  | De 11 a 24   |
| 2        | Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos) | 23                    | De 40 a 26                 | De 25 a 21 | De 20 a 0    |
| 3        | Inseguridad   | 6                     | De 0 a 1                   | De 2 a 5   | De 6 a 16    |
| 4        | Apoyo social y calidad de liderazgo   | 31                    | De 40 a 29                 | De 28 a 24 | De 23 a 0    |
| 5        | Doble presencia   | 8                     | De 0 a 3                   | De 4 a 6   | De 7 a 16    |
| 6        | Estima  | 13                    | De 16 a 13                 | De 12 a 11 | De 10 a 0    |

**Fuente:** PSQ CAT21 COPSOQ (2010).

**Tabla N° 29: Resultados de la encuesta aplicada al trabajador N° 10.**

| Apartado | Dimensión Psicosocial   | Puntuación Trabajador | Puntuaciones de Referencia |            |              |
|----------|---|-----------------------|----------------------------|------------|--------------|
|          |   |                       | Favorable                  | Intermedio | Desfavorable |
| 1        | Exigencias Psicológicas   | 13                    | De 0 a 7                   | De 8 a 10  | De 11 a 24   |
| 2        | Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos) | 28                    | De 40 a 26                 | De 25 a 21 | De 20 a 0    |
| 3        | Inseguridad   | 9                     | De 0 a 1                   | De 2 a 5   | De 6 a 16    |
| 4        | Apoyo social y calidad de liderazgo   | 12                    | De 40 a 29                 | De 28 a 24 | De 23 a 0    |
| 5        | Doble presencia   | 12                    | De 0 a 3                   | De 4 a 6   | De 7 a 16    |
| 6        | Estima  | 6                     | De 16 a 13                 | De 12 a 11 | De 10 a 0    |

**Fuente:** PSQ CAT21 COPSOQ (2010).

**Tabla N° 30: Resultados de la encuesta aplicada al trabajador N° 11.**

| Apartado | Dimensión Psicosocial   | Puntuación Trabajador | Puntuaciones de Referencia |            |              |
|----------|---|-----------------------|----------------------------|------------|--------------|
|          |   |                       | Favorable                  | Intermedio | Desfavorable |
| 1        | Exigencias Psicológicas   | 9                     | De 0 a 7                   | De 8 a 10  | De 11 a 24   |
| 2        | Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos) | 22                    | De 40 a 26                 | De 25 a 21 | De 20 a 0    |
| 3        | Inseguridad   | 10                    | De 0 a 1                   | De 2 a 5   | De 6 a 16    |
| 4        | Apoyo social y calidad de liderazgo   | 20                    | De 40 a 29                 | De 28 a 24 | De 23 a 0    |
| 5        | Doble presencia   | 5                     | De 0 a 3                   | De 4 a 6   | De 7 a 16    |
| 6        | Estima  | 7                     | De 16 a 13                 | De 12 a 11 | De 10 a 0    |

**Fuente:** PSQ CAT21 COPSOQ (2010).

**Tabla N° 31: Resultados de la encuesta aplicada al trabajador N° 12.**

| Apartado | Dimensión Psicosocial   | Puntuación Trabajador | Puntuaciones de Referencia |            |              |
|----------|---|-----------------------|----------------------------|------------|--------------|
|          |   |                       | Favorable                  | Intermedio | Desfavorable |
| 1        | Exigencias Psicológicas   | 16                    | De 0 a 7                   | De 8 a 10  | De 11 a 24   |
| 2        | Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos) | 26                    | De 40 a 26                 | De 25 a 21 | De 20 a 0    |
| 3        | Inseguridad   | 9                     | De 0 a 1                   | De 2 a 5   | De 6 a 16    |
| 4        | Apoyo social y calidad de liderazgo   | 29                    | De 40 a 29                 | De 28 a 24 | De 23 a 0    |
| 5        | Doble presencia   | 11                    | De 0 a 3                   | De 4 a 6   | De 7 a 16    |
| 6        | Estima  | 15                    | De 16 a 13                 | De 12 a 11 | De 10 a 0    |

**Fuente:** PSQ CAT21 COPSOQ (2010).

**Tabla N° 32: Resultados de la encuesta aplicada al trabajador N° 13.**

| Apartado | Dimensión Psicosocial   | Puntuación Trabajador | Puntuaciones de Referencia |            |              |
|----------|---|-----------------------|----------------------------|------------|--------------|
|          |   |                       | Favorable                  | Intermedio | Desfavorable |
| 1        | Exigencias Psicológicas   | 14                    | De 0 a 7                   | De 8 a 10  | De 11 a 24   |
| 2        | Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos) | 32                    | De 40 a 26                 | De 25 a 21 | De 20 a 0    |
| 3        | Inseguridad   | 12                    | De 0 a 1                   | De 2 a 5   | De 6 a 16    |
| 4        | Apoyo social y calidad de liderazgo   | 31                    | De 40 a 29                 | De 28 a 24 | De 23 a 0    |
| 5        | Doble presencia   | 9                     | De 0 a 3                   | De 4 a 6   | De 7 a 16    |
| 6        | Estima  | 16                    | De 16 a 13                 | De 12 a 11 | De 10 a 0    |

**Fuente:** PSQ CAT21 COPSOQ (2010).

**Tabla N° 33: Resultados de la encuesta aplicada al trabajador N° 14.**

| Apartado | Dimensión Psicosocial   | Puntuación Trabajador | Puntuaciones de Referencia |            |              |
|----------|---|-----------------------|----------------------------|------------|--------------|
|          |   |                       | Favorable                  | Intermedio | Desfavorable |
| 1        | Exigencias Psicológicas   | 7                     | De 0 a 7                   | De 8 a 10  | De 11 a 24   |
| 2        | Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos) | 20                    | De 40 a 26                 | De 25 a 21 | De 20 a 0    |
| 3        | Inseguridad   | 11                    | De 0 a 1                   | De 2 a 5   | De 6 a 16    |
| 4        | Apoyo social y calidad de liderazgo   | 20                    | De 40 a 29                 | De 28 a 24 | De 23 a 0    |
| 5        | Doble presencia   | 8                     | De 0 a 3                   | De 4 a 6   | De 7 a 16    |
| 6        | Estima  | 5                     | De 16 a 13                 | De 12 a 11 | De 10 a 0    |

**Fuente:** PSQ CAT21 COPSOQ (2010).