

**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, León.**

**Facultad de Ciencias Médicas.**

**Carrera de Psicología.**



TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

**Nivel de exposición a factores de riesgo psicosociales laborales de la salud en la empresa ENACAL León, Marzo – Noviembre de 2011.**

**Autora:**

Bra. Jacqueline Vanessa Funes Silva.

**Tutores:** PhD. Luis Blanco Romero.

Prof. Titular Facultad de Ciencias Médicas.

MSc. María Estela Hernández Paredes.

Prof. Titular Facultad de Ciencias Médicas.

2011

**«A la libertad por la universidad»**

## ÍNDICE

	Pág.
I. Introducción	1
II. Antecedentes	3
III. Justificación	7
IV. Planteamiento del problema	9
V. Objetivos	10
VI. Marco teórico	11
VII. Diseño Metodológico	31
VIII. Operacionalización de Variables	34
IX. Resultados	36
X. Discusión	51
XI. Conclusiones	54
XII. Recomendaciones	55
XIII. Referencias bibliográficas	56

## I. INTRODUCCION

En la actual sociedad el desarrollo de las organizaciones se encuentra influenciada por las condiciones del entorno que exige que se tengan en cuenta numerosos factores que son cambiantes y difícilmente previsibles, como son: la globalización de la economía, la demanda de los clientes, la innovación y el cambio tecnológico, y la naturaleza de la competencia.

El mundo laboral ha ido evolucionando dejando atrás la organización tradicional caracterizada por un sin número de tareas operativas, trabajos en línea, toma de decisiones centralizadas, etc. La competencia del mercado actual requiere de empresas organizadas dinámicas y con altos estándares de calidad que puedan adaptarse fácilmente a un entorno cambiante y exigente.

La innovación tecnológica constituye un factor determinante en la evolución socio económica de nuestra sociedad y uno de los elementos fundamentales de la competitividad empresarial; el proceso de cambio tecnológico cuestiona a su vez, las estructuras organizativas que han configurado tradicionalmente el funcionamiento de las empresas. El siglo XXI se caracteriza por el fin de la organización productiva tradicional (1).

Por esa razón, los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor **(Mansilla Izquierdo, Fernando. 2003).**

Es importante destacar, que debido a la inestabilidad gerencial que ha presentado la empresa ENACAL durante los últimos dos años, seguido de diferencias políticas, el personal del área comercial considera este hecho como la causa principal de las deficiencias que han venido presentando para el correcto desempeño de sus funciones, así mismo, considerado por la gerencia, el área donde mayormente presente problemas, el área comercial, compuesta por: caja, cartera - cobro y atención a clientes. Cartera – cobro es el área donde corroboran los recibos con las cuentas ya pagadas y se organiza la distribución de los recibos.

Con los resultados de este estudio investigativo la gerencia tendrá una visión de la exposición psicosocial a la que están expuestos los trabajadores del área comercial de la empresa, también aportará conocimientos sobre la salud mental a los propios trabajadores.

El tipo de estudio de esta investigación es descriptivo de corte transversal, con las variables: información sociodemográfica, apoyo social y calidad de liderazgo, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, exigencias psicológicas y doble presencia, todas correlacionadas con la información sociodemográfica, clave de esta investigación con una encuesta sobre Factores de Riesgo Psicosociales. Debido a la poca información disponible sobre este tema, anteriormente no se ha hecho ningún estudio investigativo sobre el mismo en la empresa, razón importante para realizar éste para que pueda ayudar a complementar estudios posteriores.

## II. ANTECEDENTES

En un estudio realizado en la Universidad de Costa Rica en Septiembre de 2005 sobre la Salud Ocupacional y los Factores de Riesgo Psicosocial en las Empresas Privadas del sector servicios del Área Metropolitana: Políticas y Prácticas existentes, Memoria de seminario para optar al grado de Licenciatura en Trabajo Social. El objetivo de este seminario final de graduación consistió en analizar como las empresas privadas del sector servicios abordan en sus políticas de salud ocupacional los factores de riesgo psicosocial en el marco de la política estatal costarricense. Para efectos de esta investigación se seleccionaron cinco empresas dedicadas a la comunicación masiva, al entretenimiento y el ocio, a servicios de salud, a servicios de la comunidad y a servicios eléctricos. El seminario es un estudio descriptivo y exploratorio de las políticas y prácticas existentes en materia de salud ocupacional y los factores de riesgo psicosocial. El planteamiento del problema es: ¿De qué manera las empresas privadas del sector servicios, abordan en sus políticas de salud ocupacional los factores de riesgo psicosocial en el marco de la política estatal costarricense para atender la salud ocupacional? Como objetivo general: Analizar como las empresas privadas del sector servicios, abordan en sus políticas de salud ocupacional los factores de riesgo psicosocial en el marco de la política estatal costarricense para atender la salud ocupacional. Los objetivos específicos: Elaborar un referente teórico que permita explicar las concepciones de Salud ocupacional y de las y los trabajadores/as en las empresas de servicios. Reconstruir la política estatal costarricense en materia de salud ocupacional, a fin de determinar si se incorpora en las empresas privadas del sector servicios seleccionadas. Identificar las expresiones de abordaje de los factores de riesgo psicosocial en las políticas y prácticas de salud ocupacional de las empresas en estudio. Formular recomendaciones para fortalecer las políticas de la salud ocupacional en las empresas privadas del sector servicios seleccionadas. Elaborar algunas reflexiones sobre la participación del Trabajo

Social en la Salud Ocupacional y los factores de riesgo psicosocial en las empresas del sector servicios.

El estudio es descriptivo exploratorio con una población de 5 empresas con los criterios de inclusión: Tener al menos de trabajadores/as, La Comisión de Salud Ocupacional debe estar inscrita en el Consejo de Salud Ocupacional, como órgano principal en la promoción de la salud ocupacional, Las empresas deben estar dentro del Gran Área Metropolitana (San José, Alajuela, Cartago y Heredia), Contar con más de 10 años de brindar servicios en Costa Rica, Disponibilidad y apertura de la empresa para involucrarse en el proceso de investigación en salud ocupacional y el abordaje de los factores de riesgo psicosocial. Instrumento de recolección de datos: Guía de Observación y Guía de entrevista semiestructurada. Los resultados, conclusiones y recomendaciones fueron planteados para cada una de las empresas de manera específica **(Chacón Víquez, Andrea y cols., 2005)**.

En otro estudio realizado en España sobre Exposición Laboral a Riesgos Psicosociales en la Población Asalariada Española, Para toda la población, las prevalencias de exposición más relevantes son: alta doble presencia (15,3%); altas exigencias psicológicas cuantitativas (11,7%), emocionales (16,5%) y de esconder emociones (24,6%); baja influencia (37,6%), bajo control sobre los tiempos de trabajo (35,9%), y bajas posibilidades de desarrollo (25,0%); alta inseguridad (33,3%), alto conflicto de rol (21,3%); baja previsibilidad (15,7%); bajo apoyo social en el trabajo (11,9%); bajas posibilidades de relación social (16,1%); baja calidad de liderazgo (16,4%) y baja estima (10,0%). Las prevalencias de exposición a riesgos psicosociales entre la población asalariada española que presentamos han sido calculadas mediante la versión española (ISTAS 21 CoPsoQ) de un instrumento internacional (CoPsoQ) comparable y con suficientes evidencias de validez y fiabilidad. Así, la prevalencia de la baja influencia para la población asalariada que presentamos es del 37,7%, mientras que el 28 % de los trabajadores de la UE-15 no pueden cambiar el ritmo ni los métodos de trabajo y el 35 % el orden de las tareas. La prevalencia a bajas

posibilidades de desarrollo de habilidades es del 24,9 % de la población asalariada, mientras que el 26% de ésta tiene dificultades para aprender cosas nuevas. Las prevalencias presentadas también parecen razonablemente acordes con algunos resultados de la V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (VENCT). En la VENCT los porcentajes de trabajadores que no pueden modificar el método o el ritmo de trabajo, el orden de las tareas o de las pausas oscila entre el 35 y el 40%, mientras que la prevalencia de la baja influencia en el trabajo que hemos presentado es del 39%.

Se puede ver también que las mujeres están más expuestas que los hombres para 12 riesgos de los 16 para los que se encontramos diferencias entre sexos. Los hombres sólo están más expuestos que las mujeres a altas exigencias psicológicas sensoriales (mujeres: 26,6%; hombres: 33,88%), cognitivas (mujeres: 28,21%; hombres: 35,6%), y emocionales (mujeres: 15,57%; hombres: 17,5%), y para el conflicto de rol alto (mujeres: 19,88%; hombres: 22,75%). La exposición que presentó mayor diferencia entre sexos fue la doble presencia (mujeres: 26,32%; hombres: 5,12%). Criterios de inclusión: personas de entre 16 y 65 años, residentes en territorio español (se exceptuaron Ceuta y Melilla), que durante la semana de referencia hubieran estado trabajando durante al menos una hora a cambio de una retribución en dinero o en especie. Se incluyeron aquellas personas que teniendo trabajo hubieran estado temporalmente ausentes del mismo por enfermedad, vacaciones, etc. Obtención de la información: cuestionario estandarizado (preguntas cerradas, excepto las relativas a la descripción de la actividad de la empresa y de la ocupación). El cuestionario incluía preguntas para la caracterización de las personas (edad, sexo, estudios realizados, país de origen) y su entorno familiar (estado civil, hijos y convivencia con personas dependientes y edades de éstas, realización de trabajo doméstico y familiar), actividad (CNAE) de la empresa, clase social (ocupación actual), condiciones de empleo (relación laboral) y de trabajo (ingresos, jornada, horario...). Estrategia de muestreo: polietápico por conglomerados. La selección de la vivienda se llevó a cabo mediante rutas aleatorias y la de la persona a entrevistar dentro de cada vivienda por tabla de

números aleatorios. Tamaño muestral: 7650 personas, (error muestral máximo del  $\pm 1,14$  en condiciones de  $P=Q=50\%$  y nivel de confianza del  $95,5\%$   $2\delta$ ). Medida de las exposiciones a factores psicosociales: 21 escalas (73 ítems tipo Likert de 5 categorías de respuesta) de la versión media del cuestionario validado anteriormente de ISTAS 21 CoPsoQ, versión española del CoPsoQ. Cálculo de prevalencias: basada en la personas para las que su relación laboral declarada es asimilable a “asalariada” (N=7456). Se calcularon las prevalencias para toda la población y por sexo, grupo de edad (cinco grupos) y grupo ocupacional (7 grupos), así como por sexo y ocupación. La significación estadística de las diferencias entre proporciones se contrastó mediante la prueba de chi cuadrado y el cálculo exacto de probabilidades asociadas a los residuos tipificados en tablas de contingencia **(López, Ángel. 2007)**.

### III. JUSTIFICACIÓN

La evolución de la actividad laboral en sus diversas dimensiones físicas, psicológicas y sociales ha llevado a plantear la necesidad de buscar una mejora en la calidad de vida de las y los trabajadores/as, tanto por la aparición de los efectos nocivos visibles como aquellos que son ajenos al ojo humano.

ENACAL es la única empresa de servicios de agua potable y alcantarillado del país, que cuenta con personal que trabaja en constante contacto con clientes, en éste caso, el personal del área en estudio: comercial. Por ser una empresa importante para el país y por dar importancia a la labor diaria de su personal, los resultados de este estudio investigativo brindarán información a la empresa, necesarios para conocer el nivel de exposición a factores de riesgo psicosociales, que presente a ser consideradas por ésta, ya que éstos riesgos son características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo. Estos insumos permiten a la empresa conocer estas características de trabajo que podrían causar exposiciones a factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial que tienen su origen en la organización del trabajo. Así mismo, los resultados de ésta investigación darán a la empresa un diagnóstico de la relación trabajo-persona de sus trabajadores, además, será información importante para el personal del área en estudio, así, tendrán como referencia y antecedentes las recomendaciones a ser tomadas por la empresa para mejorar las condiciones de trabajo.

Para recolectar los datos se aplicará la versión corta del Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo CoPsoQ - ISTAS 21, que es la adaptación al español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague. Está

diseñado para iniciar la evaluación de riesgos en empresas pequeñas y muy pequeñas, con menos de 25 trabajadores o trabajadoras. Instrumento diseñado para identificar y medir la exposición a grupos de factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo que comprenderá los siguientes elementos: información sociodemográfica, apoyo psicosocial y calidad de liderazgo, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, exigencias psicológicas y doble presencia, todas relacionadas con la información sociodemográfica.

Por último, cabe destacar que, el planteamiento de una calidad de vida laboral en este plano, representa un aspecto que debe incluirse en la perspectiva de la atención de la salud ocupacional, ante el cual se hace necesario visualizar la salud como un proceso integral donde intervienen aspectos físicos, biológicos, psicológicos y sociales.

#### **IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales considera que la organización del trabajo forma parte de las condiciones de trabajo que influyen en la salud y seguridad de los y las trabajadoras, entre otros mecanismos a través de la exposición nociva a los riesgos psicosociales. Por ello, las características de la organización del trabajo deben ser evaluadas, controladas y modificadas si generan riesgos.

Debido a esto se plantea el siguiente problema:

¿Cuál es el nivel de exposición a factores de riesgo psicosociales laborales de la salud de los trabajadores del área comercial de la empresa ENACAL de Marzo - Noviembre de 2011?

## **V. OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Determinar el nivel de exposición a factores de riesgo psicosociales laborales de la salud en los trabajadores del área comercial de la empresa ENACAL en la ciudad de León en el período comprendido de Marzo - Noviembre de 2011.

### **Objetivos Específicos**

Describir la información sociodemográfica de los trabajadores del área comercial de la empresa ENACAL.

Describir la relación entre la información sociodemográfica y el tipo de apoyo social y la calidad de liderazgo en los trabajadores del área comercial de la empresa ENACAL.

Evaluar la relación entre la información sociodemográfica con el trabajo activo y las posibilidades de desarrollo recibidas por el personal del área comercial de la empresa ENACAL.

Determinar la relación entre la información sociodemográfica y las exigencias psicológicas de los trabajadores del área comercial de la empresa ENACAL.

Identificar las experiencias de la doble presencia relacionadas con la información sociodemográfica de las trabajadoras de la empresa ENACAL.

## VI. MARCO TEÓRICO

Los factores Psicosociales y de Organización “Comprenden aspectos del puesto de trabajo y del entorno de trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas (por ejemplo, su variedad, significado, alcance, carácter repetitivo, etc.).

El concepto de factores psicosociales se extiende también al entorno existente fuera de la organización (por ejemplo, exigencias domésticas) y a aspectos del individuo (por ejemplo, personalidad y actitudes) que pueden influir en la aparición del estrés en el trabajo. “

Como podemos ver a través de los artículos revisados, existe la preocupación en diversos países, producto principalmente de los cambios habidos en los patrones de vida en general producto de:

- Aumento de la competencia internacional por la globalización
- Aumento de la presión en el trabajo producto del stress causado por el temor a la pérdida del trabajo, lo que conlleva además a
- El trabajo en horas extras en altas cantidades con el consiguiente aumento en las enfermedades laborales relacionadas con el stress

Si a esto le agregamos, que el impacto de la salud de la mujer con gran éxito en el trabajo en la calle, ya que aun continua con el doble rol, lo que por supuesto conlleva a que cuando se analizan las estadísticas por sexo, en el caso de ellas es mayor el efecto de stress (**López, Ángel. 2003**).

## ¿CUÁLES SON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES?

Son características nocivas de la organización del trabajo, que podemos identificar a través de cuatro dimensiones:

1. **exceso de exigencias psicológicas:** 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. **falta de influencia y de desarrollo:** 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. **falta de apoyo y de calidad de liderazgo:** cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo;

4. **escasas compensaciones:** 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.

5. **la doble presencia:** el trabajo doméstico y familiar supone exigencias cotidianas que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado. La organización del trabajo en la empresa puede impedir la compatibilización de ambos trabajos, a pesar de disponer de herramientas y normativa para la conciliación de la vida laboral y familiar. Las mujeres siguen realizando y responsabilizándose del trabajo doméstico y familiar, por lo que la doble presencia es más prevalente entre el colectivo de mujeres.

## **1. APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO**

### **1.1 ROLES**

El rol es un conjunto de acciones que se esperan de una persona en actividades relacionadas con otros individuos. El rol refleja la posición del sujeto en el sistema social, con sus correspondientes derechos y obligaciones, poder y responsabilidad. A fin de poder interactuar, las personas necesitan alguna forma de prever el comportamiento de los demás, los roles cumplen una función en el sistema social.

**PERCEPCIÓN DE LOS ROLES:** Las actividades de los administradores y trabajadores están guiadas también por su percepción de roles, es decir, la manera en que suponen que deben actuar en sus roles tanto ellos como los demás. Los administradores tienen muchos roles distintos, por lo que deben ser muy adaptativos (o sea, tener flexibilidad de roles) para cambiar rápidamente de un rol a otro. En particular, los supervisores requieren mucha flexibilidad porque trabajan con subordinados y superiores, además de realizar actividades técnicas y tareas no técnicas.

**MENTORES:** Un mentor es un modelo de rol que guía a otro empleado (el protegido) al compartir con él consejos valiosos acerca de los roles que debe desempeñar y comportamientos que ha de evitar. Los mentores enseñan, aconsejan, entrenan, apoyan, alientan, actúan como tableros de resonancia y patrocinan a sus protegidos para agilizar el proceso de su carrera. Entre las ventajas de los programas con mentores se encuentran mayor lealtad de los empleados, curvas de aprendizaje más rápidas, mejores planes de sucesión mediante el desarrollo de sustitutos y aumento en cuanto al logro de objetivos. Algunas empresas de hecho asignan protegidos a ciertos mentores, si bien dicha práctica puede generar problemas de resentimiento, abuso de poder y falta de disposición para servir. En consecuencia, en otras simplemente se permite que los empleados busquen sus mentores.

**1.2 CONFLICTO DE ROL:** Cuando otros individuos tienen percepciones o expectativas diferentes del rol de una persona, ésta tiende a experimentar el conflicto de roles; éste es el que dificulta establecer un conjunto de expectativas sin rechazar otro. Por ejemplo, la presidenta de una compañía experimenta el conflicto de roles cuando se entera de que tanto el controlador como el director de personal desean que asigne una nueva función de planeación organizacional a sus departamentos **(Davis Keith & Newstrom John W., 2003)**.

**1.3 LIDERAZGO:** Capacidad e influir en un grupo para que consiga sus metas. La base de esta influencia puede ser formal, como la que confiere un rango gerencial en una organización. Como estos puestos incluyen alguna autoridad formalmente asignada, las personas que los ocupan asumen el liderazgo sólo por el hecho de estar en ellos. Sin embargo, no todos los líderes son jefes ni, para el caso, todos los jefes son líderes. El que una organización confiera derechos formales a sus gerentes, no es garantía de que ellos sepan ejercer el liderazgo. El liderazgo informal (es decir, la capacidad de influir que no es producto de la estructura formal de la organización) es tan importante o más que la influencia formal, en otras palabras, los líderes pueden surgir dentro de un grupo o ser nombrados formalmente para dirigirlo **(Robbins, Stephen P., 2004)**.

**1.4 REFUERZO:** Es, en psicología, el estímulo que refuerza una conducta. Es cualquier consecuencia o acontecimiento que, cuando se hace contingente respecto a una respuesta previa, aumenta la probabilidad de que esa respuesta aparezca de nuevo en el futuro. Un refuerzo positivo es ese reforzador que aumenta nuestra conducta porque al hacer esta conducta recibimos algo que nos gusta. Es un refuerzo positivo dar un caramelo a un niño por haber concluido sus obligaciones; la conducta de hacer sus obligaciones aumenta porque el niño recibe algo que le agrada (un caramelo).

El reforzador positivo es aquello que va a ayudar a que la conducta se mantenga. Por ejemplo cuando se le compra un helado a un niño que ha obtenido buenas notas.

Un refuerzo negativo es ese reforzador que aumenta nuestra conducta porque al hacer esta conducta nos quitan algo que no nos gusta o que queremos evitar. Un niño acabará de comerse la sopa (conducta) con la promesa de que no tendrá que comerse el pescado que tanto le disgusta (la retirada del pescado como refuerzo negativo).

Es importante no confundir los términos de positivo o negativo en el sentido de bueno o malo; se habla de refuerzo, o castigo positivo siempre que se reciba algo por la conducta, y se habla de refuerzo, o castigo negativo siempre que se nos quite algo por la conducta.

**1.5 APOYO SOCIAL:** Es definido por la presencia o ausencia relativa de recursos de apoyo psicológico provenientes de otras personas significativas". La información que permite a las personas creer que: a) se preocupan de ellos y les quieren, b) son estimados y valorados y c) pertenecen a una red de comunicación y de obligaciones mutuas. Transacciones interpersonales que implican la expresión de afecto positivo, la afirmación o respaldo de los valores y creencias de la persona y/o la provisión de ayuda o asistencia. La disponibilidad de ayuda proveniente de otras personas. El grado en que las necesidades sociales básicas se satisfacen a través de la interacción con los otros.

### **1.5.1 TIPOS DE APOYO SOCIAL**

Si bien ninguna de las concepciones antes mencionadas incluyen los cuatro tipos de apoyo social que a continuación se explican, estos tipos se derivan de tales concepciones. Todos estos tipos han de ser considerados como formas potenciales de apoyo y su capacidad para tener influencia en la salud ha de ser considerada de manera empírica. La importancia de un tipo u otro dependerá en cada caso de la relevancia de la fuente de apoyo para la persona y del problema concreto que requiera tal apoyo.

### **1.5.1.1 Apoyo emocional**

Un tipo de apoyo es el denominado "apoyo emocional". Este comprende la empatía, el cuidado, el amor, la confianza y parece ser uno de los tipos de apoyo más importantes. Este tipo de apoyo está recogido, de una u otra manera, en las concepciones de apoyo antes mencionadas. En general, cuando las personas consideran de otra persona que ofrece apoyo, se tiende a conceptualizar en torno al apoyo emocional.

El resto de tipos de apoyo social suelen ser menos utilizados en la explicación y estudio de este concepto pero en ciertas situaciones suelen tener una gran importancia.

### **1.5.1.2 Apoyo instrumental**

Se ofrece "apoyo instrumental" cuando se emiten conductas instrumentales que directamente ayudan a quien lo necesita; se ayuda a otro a hacer o acabar el trabajo, se cuida de alguien.... Es evidente que todo acto puramente instrumental tiene también consecuencias psicológicas (así, la ayuda en el trabajo puede ser una ayuda o una fuente de información y valoración, y no siempre positiva; necesitas ayuda y no eres autosuficiente, no tienes capacidad). Las siguientes formas de apoyo (apoyo informativo y evaluativo) son los tipos que mayor dificultad presentan para su definición y, por tanto, para su distinción de las otras formas de apoyo.

### **1.5.1.3 Apoyo informativo**

El "apoyo informativo" se refiere a la información que se ofrece a otras personas para que estas puedan usarla para hacer frente a las situaciones problemáticas. Se diferencia del apoyo instrumental en que la información no es en sí misma la solución sino que permite a quien la recibe ayudarse a sí mismo.

#### **1.5.1.4 Apoyo evaluativo**

El "apoyo evaluativo", al igual que el apoyo informativo, sólo implica la transmisión de información, y no el afecto que se transmite en el apoyo emocional. Sin embargo, la información que se transmite en el apoyo evaluativo es relevante para la autoevaluación, para la comparación social. Es decir, otras personas son fuentes de información que los individuos utilizan para evaluarse a sí mismos. Esta información puede ser implícita o explícitamente evaluativa **(Pérez Bilbao, Jesús y Daza, Félix M. 2006)**.

**1.6 RELACIONES SOCIALES:** Se llama relación a aquella correspondencia o conexión que se establece entre algo o alguien con otra cosa o con otra persona.

En tanto, las relaciones sociales son aquellas interacciones sociales que se encuentran reguladas por normas sociales entre dos o más personas, presentando cada una de ellas una posición social y desplegando un papel social.

Las relaciones sociales, interpersonales, de alguna manera, establecen las pautas de la cultura de grupo y su transmisión a través del proceso de [socialización](#), fomentando la percepción, la motivación, el aprendizaje y las creencias. Dentro de este grupo denominado relaciones sociales nos podremos encontrar con los siguientes tipos de relaciones: de amistad, familiares, laborales, entre otras. Resultan ser un complemento en la vida de un ser humano como la relación que se tiene con nosotros mismos, entonces, el hecho de relacionarse con otros seres humanos es una cuestión necesaria y primordial de la vida cotidiana. Como consecuencia de esta situación los psicólogos insisten con la educación emocional en este sentido de fomentar el aspecto social, porque se facilitan las actitudes positivas ante la vida que permitirán el desarrollo de las habilidades sociales. Mayormente, se desarrollan dentro de un grupo social, también conocido como grupo orgánico. Cada persona dentro del grupo social desempeñará roles recíprocos dentro de la sociedad y actuarán de acuerdo a las mismas normas, valores y fines acordados siempre en orden a

satisfacer el bien común del grupo. Será un medio para poder satisfacer determinados objetivos como puede ser un fin. El ser humano es como se sabe un ser eminentemente social, por tanto necesita casi como el aire que le permite respirar estar en contacto con otras personas de su misma especie.

**1.7 SENTIMIENTO DE GRUPO:** El grupo se caracteriza por ser una pluralidad de personas que conforma un conjunto, una unidad colectiva vinculada por lazos reales. Es a su vez una unidad parcial inserta en el seno de una colectividad más amplia, y una entidad dinámica que, sin embargo, tiende a estructurarse y a organizarse en busca de una estabilidad relativa. La interacción es la esencia del grupo. No habría grupo sin interacción, sino simplemente un cúmulo de personas sin más, sin sentido ni dirección ni propósito. No estaría contemplada como grupo una aglomeración casual o accidental, como sería el caso de un cierto número de personas que coinciden en el metro. Los colectivos de mujeres, de personas mayores o de universitarios, por ejemplo, son categorías o unidades teóricas que tampoco entrarían en la consideración de grupo.

Veamos algunos aspectos que caracterizan al grupo:

1. **Interacción:** los miembros interactúan con cierta frecuencia, de forma personal y a partir de ciertas pautas establecidas.

La conducta y acciones de cualquiera de sus miembros sirve de estímulo al comportamiento de otros.

2. **Interdependencia:** los individuos dependen unos de otros para poder alcanzar los objetivos grupales. No solamente interactúan, sino que también comparten normas o desempeñan funciones que se complementan.

3. **Finalidad:** sus integrantes realizan actividades colectivas que contribuyen al logro de objetivos comunes.

4. **Percepción:** el grupo es directamente observable; los miembros perciben la existencia del grupo, tienen un sentimiento de pertenencia al mismo,

y se comportan como grupo de cara al exterior. Su entidad es reconocida como tal por sus propios miembros y por los demás. Existe una conciencia y un sentimiento de grupo que se configura a través del desarrollo del "nosotros" frente al "ellos".

5. **Motivación:** el grupo permite satisfacer necesidades individuales, tanto explícitas como implícitas. Las primeras suelen encajar directamente con las tareas y el objetivo concreto del grupo. Las implícitas pueden resultar menos evidentes -amistad o liderazgo, por ejemplo- pero movilizan al individuo a participar en las actividades grupales.

6. **Organización:** el grupo tienen una determinada estructura que se traduce en la distribución de papeles, configurando un sistema de roles entrelazados que representan un cierto nivel o estatus, así como una serie de normas de funcionamiento compartidas.

7. **Actitud:** el grupo comparte determinadas actitudes y valores que forman parte de su propia cultura.

8. **Estabilidad:** la interacción entre los miembros no es algo puntual, sino que se produce con una relativa duración en el tiempo. La estabilidad vendrá marcada por el tipo de grupo.

## 2. TRABAJO ATRACTIVO Y POSIBILIDADES DE DESARROLLO

El Desarrollo Humano es un paradigma de desarrollo que va mucho más allá del aumento o la disminución de los ingresos de un país. Comprende la creación de un entorno en el que las personas puedan desarrollar su máximo potencial y llevar adelante una vida productiva y creativa de acuerdo con sus necesidades e intereses. Las personas son la verdadera riqueza de las naciones. Por lo tanto, el desarrollo implica ampliar las oportunidades para que cada persona pueda vivir una vida que valore. El desarrollo es entonces mucho más que el crecimiento económico, que constituye sólo un medio —si bien muy importante, para que cada persona tenga más oportunidades.

Para que existan más oportunidades lo fundamental es desarrollar las capacidades humanas: la diversidad de cosas que las personas pueden hacer o ser en la vida. Las capacidades más esenciales para el desarrollo humano son disfrutar de una vida larga y saludable, haber sido educado, acceder a los recursos necesarios para lograr un nivel de vida digno y poder participar en la vida de la comunidad. Sin estas capacidades, se limita considerablemente la variedad de opciones disponibles y muchas oportunidades en la vida permanecen inaccesibles.

**2.1 INFLUENCIA SOCIAL:** Proceso básico en psicología social que recoge todos aquellos procesos en los que una persona intenta influir en los comportamientos y actitudes de los otros. Ésta incluye la persuasión, la conformidad social, la aceptación social y la obediencia social.

- Persuasión o cambio de actitudes: técnica o proceso de influencia social mediante la cual se influye en el comportamiento de una persona, intentando modificar las actitudes para cambiar el comportamiento.
- Conformidad Social: tipo de influencia social en la que los sujetos cambian sus actitudes y comportamientos para cumplir las normas grupales, es decir, para adaptarse al grupo.
- Aceptación Social: proceso de influencia social que implica la petición directa de una persona a otra consistiendo en aceptar lo que la otra persona pide.
- Obediencia Social: tipo de influencia social en el que la persona obedece las órdenes directas de otra que, normalmente, tiene algún tipo de autoridad.

**2.2 CONTROL SOBRE EL TIEMPO DE TRABAJO:** La administración del tiempo se refiere a analizar nuestro uso de este recurso en forma regular, para comprender la forma más adecuada de usarlo en forma efectiva

Manejar su tiempo le obligará a ser explícito en cuanto al valor que le da a su vida personal y profesional, y le permitirá dirigir sus esfuerzos en concordancia. Controlar su tiempo le ayudará a mantener el equilibrio entre las múltiples presiones bajo las cuales está sometido, facilitándole entonces el logro de sus objetivos, y evitando el estrés y el cansancio.

**2.3 SENTIDO DEL TRABAJO:** Es una oportunidad para dar algo de sí mismo al mundo, de realizar valores de creación. Todo el esfuerzo físico que el hombre realiza en este mundo cuando tiene sentido y mediante él trasciende, se ha convertido en un valor. Amor, compromiso, solidaridad, todo eso aplicado a toda acción, la vuelve trascendente. Los valores de creación dejan al mundo que nos toca vivir mejor de lo que estaba. Por el hecho de haber nacido, el mundo nos pertenece, pero debemos hacernos dignos de él. Sólo existe un camino, la acción comprometida para contribuir con la creación de un mundo mejor. Es una oportunidad para que el hombre pueda elegir que quiere hacer y en el hacer “hacerse a sí mismo”: El trabajo es una oportunidad para elegir que quiere hacer en total uso de su libertad y con la consecuente responsabilidad sobre la tarea que asuma. Es una oportunidad para cuestionarse hacia dónde quiere dirigir su obrar mientras esté en este mundo. En el trabajo el hombre “hace” y en el hacer se “hace a sí mismo”. El trabajo se presenta como oportunidad para conocerse, descubrir sus talentos y capacidades además de sus limitaciones personales. Permite superar sus propios límites y hacer un aporte importante al mundo. El hombre tiene la capacidad de autoconfigurarse y el trabajo se presenta como un vehículo para poder realizarlo.

**2.4 INTEGRACIÓN EN LA EMPRESA:** es el procedimiento por el cual se presenta la empresa a los nuevos empleados para ayudarles a integrarse al medio de trabajo y tener un comienzo productivo. Lo importante de este concepto es que es la empresa la que se presenta a los nuevos empleados. Con este programa se informa al trabajador recién ingresado acerca de quiénes somos como empresa, qué hacemos, cómo lo hacemos y para qué lo hacemos. Todo

está dentro de la estructura formal de la empresa. Además de estos aspectos, en el programa de inducción se le explican al trabajador, las normas, políticas y reglamentos existentes en la empresa.

Los puntos que debe contener un Programa de inducción son los siguientes:

1. BIENVENIDA: esto es, apoyar el ingreso del nuevo empleado a la empresa en forma cordial, invitándole desde el inicio a sentir confianza, gusto y compromiso porque va a colaborar contigo.

2. FIRMA DE CONTRATO: establece el compromiso formal de trabajo. Léelo con él y asegúrate de que el empleado haya entendido con claridad cada uno de los puntos y especificaciones del contrato, insiste en los aspectos que para ti son esenciales.

3. INFORMACIÓN SOBRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA: cómo empezó, quiénes la integran, cuáles son los objetivos y metas de la empresa y qué tipo de empresa es.

4. INFORMACIÓN SOBRE POLITICAS GENERALES DE LA EMPRESA: horario, día, lugar y hora de pago; qué se debe hacer cuando no se asiste al trabajo, vacaciones y días festivos; normas de seguridad, áreas de servicio para el personal, reglamento interior de trabajo, actividades recreativas de la empresa.

5. PRESENTACIONES: con el supervisor o jefe directo, con los compañeros de trabajo y con los subordinados (en su caso).

6. UBICACIÓN DEL EMPLEADO EN SU PUESTO DE TRABAJO: objetivo del puesto, labores a cargo del empleado, cómo esperas que el empleado desempeñe si trabajo y otros puestos con los que tiene relación.

### **3. EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS:**

Las exigencias psicológicas tienen una doble vertiente: cuantitativa y cualitativa.

Desde el punto de vista cuantitativo, las exigencias psicológicas se refieren al volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo.

Desde el punto de vista cualitativo, las exigencias psicológicas se refieren a las demandas emocionales (cuando el trabajo expone a las personas a procesos de transferencia de emociones y sentimientos, cuando requiere esconder sentimientos y opiniones), cognitivas (cuando el trabajo requiere gran esfuerzo intelectual) o sensoriales (cuando requiere esfuerzo de los sentidos).

Demasiadas exigencias sean del tipo que sean son perjudiciales para la salud.

**3.1 EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS CUANTITATIVAS:** Se definen como la relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido, imposibilidad de llevar el trabajo al día o acumulación de trabajo, y también puede tener relación con la distribución temporal irregular de las tareas. También puede ocurrir la situación contraria, que las exigencias sean limitadas o escasas.

**3.2 EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EMOCIONALES:** Incluyen aquellas que afectan nuestros sentimientos, sobre todo cuando requieren de nuestra capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferirnos, y ante quienes podemos mostrar comprensión y compasión.

**3.3 EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS COGNITIVAS:** Cognición significa pensamiento, y las exigencias cognitivas en el trabajo tratan sobre la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas cosas a la vez.

**3.4 EXIGENCIA PSICOLÓGICAS SENSORIALES:** Son las exigencias laborales respecto a nuestros sentidos, que en realidad representan una parte importante de las exigencias que se nos imponen cuando estamos trabajando.

**3.5 EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS DE ESCONDER EMOCIONES:** Afectan tanto a los sentimientos negativos como los positivos, pero en la práctica se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador o trabajadora esconde a los clientes, los superiores, compañeros, compradores o usuarios por razones “profesionales”.

#### **4. DOBLE PRESENCIA**

En el mundo del trabajo actual existen actividades y ocupaciones específicas de género (hombres y mujeres no hacemos lo mismo) y generalmente las mujeres ocupan puestos de trabajo con peores condiciones que los hombres (de menor contenido y responsabilidad, con menores niveles de influencia, peores perspectivas de promoción y peor pagados). Por otro lado, las mujeres trabajadoras se responsabilizan y realizan la mayor parte del trabajo familiar y doméstico, con lo que efectúan un mayor esfuerzo de trabajo total en comparación con los hombres. Estas desigualdades entre hombres y mujeres respecto a las condiciones de trabajo y a la cantidad de trabajo realizado se manifiestan en desigualdades en salud entre hombres y mujeres (**Vallejo Gonzales José L., 2006**).

#### **Medida Psicosocial de estrés y agotamiento laboral. Evaluación del cuestionario CoPsoQ en Alemania.**

El indiscutible incremento de la carga de trabajo mental es confrontada con una carencia calificada o al menos, de instrumentos de medida documental cubriendo todos los aspectos importantes.

El CoPsoQ (Cuestionario Psicosocial de Copenhague), un instrumento detallado para la evaluación de factores psicosociales laborales, fue probado en una versión y modificada por partes en una muestra Alemana grande (N=2561

empleados). Los objetivos del estudio fueron la investigación detallada de las propiedades de medida sicométricas y basados en estos resultados, el desarrollo de una versión abreviada del instrumento. El análisis de objetividad, aceptación, practicidad, sensibilidad y validez del contenido del cuestionario como un todo no muestra ningún resultado problemático, con algunas limitaciones referidas al cuestionario.

La evaluación de la fiabilidad, generalidad, validez de construcción, criterios de validez y poder de diagnóstico de las escalas individuales mostraron una media de calidades de medida buenas para la mayoría de las escalas (alfa de Cronbach mayormente  $>0.7$ ). Además, las propiedades sicométricas fueron muy similares a las danesas en el estudio Danés CoPsoQ.

Considerando todos los aspectos de la calidad de medida, fue creada una versión corta del instrumento. La que trata de combinar calidades de medida lo más alto posible con un número de preguntas lo más bajo posible.

El cuestionario Alemán CoPsoQ es un instrumento gratis para los antecedentes psicosociales laborales, carga de trabajo y agotamiento para todas las empresas y organizaciones interesadas.

El próximo paso en la construcción de un “descubrimiento matriz de trabajo” para factores psicosociales laborales, es decir, una base de datos central con perfiles de carga de trabajo y valores referenciales para mayor cantidad de grupos ocupacionales posible.

Palabras Clave: carga de trabajo psicosocial, cuestionario, calidades de medida **(Nuebling M. & cols., 2006)**.

La Ley de Riesgos Laborales considera que la organización del trabajo forma parte de las condiciones de trabajo que influyen en la salud y seguridad de los y las trabajadoras, entre otros mecanismos a través de la exposición nociva a los riesgos psicosociales. Por ello, las características de la organización del trabajo deben ser evaluadas, controladas y modificadas si generan riesgos.

Los riesgos psicosociales perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras, causando estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculoesqueléticas y mentales. Son consecuencia de unas malas condiciones de trabajo, concretamente de una deficiente organización del trabajo. Los daños a la salud por riesgos psicosociales no son un problema individual y ha de hacerse prevención para todos y todas.

González (1993), efectúa un ensayo teórico de los factores de riesgo psicosocial donde se abordan aspectos como la conceptualización de estos factores, acciones preventivas, técnicas de evaluación y medición, llegando así a la siguiente conclusión:

Los factores psicosociales son una categoría de riesgo poco evidente y omitido en las investigaciones de salud ocupacional.

El CUNA (Colegio Universitario de Alajuela 2003) plantea un Modelo para la Identificación, Evaluación y Control de Riesgos Psicosociales Profesionales y contiene una clasificación de esos riesgos:

- ✓ Factores de riesgo psicosocial propiamente ocupacionales.
- ✓ Factores de riesgo psicosocial extralaborales.
- ✓ Factores de riesgo psicosocial relativos a características individuales.

Este modelo plantea una visión integral desde la perspectiva psicosocial de la salud ocupacional, el cual será retomado en el acercamiento teórico de esta investigación para abordar el estudio de los factores de riesgo psicosocial en las empresas privadas.

En relación con los factores de riesgo psicosocial, las investigaciones plantean una visión integral desde la perspectiva psicosocial de la salud ocupacional y la necesidad de brindar una atención a la persona como un ser integral, es decir, tomando en cuenta las partes integrantes: biológica, psicológica, social y espiritual, visualizando a la persona individualmente y sus

relaciones. Se plantean algunos factores de riesgo psicosocial e indicadores de las áreas organizacional y extraorganizacional.

En Costa Rica, en el año de 1982, la Asamblea Legislativa aprueba la Ley N°6727 denominada Ley de Riesgos del Trabajo, que modifica el Título IV del Código de Trabajo. Dicha ley tiene por objeto determinar un cuerpo básico de garantías y responsabilidades obrero-patronales y establece disposiciones para un adecuado nivel de protección de salud de las y los trabajadores/as frente a los riesgos derivados de las condiciones de trabajo.

La creación de esta ley ha significado un avance claro sobre la protección y promoción de la salud ocupacional de las y los trabajadores/as, exigiendo el desarrollo de prácticas y acciones que contribuyan a mejorar la situación.

Según Levi (1991), la organización del trabajo afecta a las personas a través de procesos emocionales (sentimientos, ansiedad, tristeza, alineación, apatía, entre otros), cognitivos (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, entre otros), del comportamiento (abuso del alcohol, tabaco, drogas, conducta violenta, aumento de riesgos innecesarios, entre otros) y fisiológicos (reacciones neuroendocrinas).

Además, indica que existen toda una serie de factores, tanto del entorno de trabajo como extralaborales (trabajo doméstico, cuidado de los hijos, entre otros) que interactúan con los factores de la organización del trabajo, que afectan directamente las oportunidades de interacción con las demandas del ambiente laboral y su bienestar **(Chacón Andrea y cols., 2005)**.

En los años 90, la Organización Mundial de la Salud alertaba del posible impacto negativo de los cambios en el mundo del trabajo en la salud de la población de los países industrializados especialmente relacionados con las nuevas tecnologías, el uso de nuevas sustancias químicas y los factores psicosociales, y preveía un aumento de los trastornos musculoesqueléticos, enfermedades psicosomáticas y trastornos menores de la salud mental

relacionados con el trabajo. Por otro lado, en las últimas décadas numerosas investigaciones han puesto de manifiesto la importancia de los factores psicosociales laborales como una de las causas relevantes de las enfermedades que constituyen la principal causa de muerte en el mundo industrializado: las enfermedades cardiovasculares.

Hace ya un par de décadas se estimó que el riesgo de mortalidad por enfermedades cardiovasculares atribuible al trabajo podía ser del 16% para las mujeres y 22% para los hombres daneses. En España se ha estimado que cerca de 7.500 muertes cardiovasculares anuales serían atribuibles al trabajo.

En lo que respecta a la evolución del mundo del trabajo y, especialmente, en sus características organizativas, los elementos centrales de la organización taylorista (disociación entre el diseño y la ejecución de las tareas, segmentación de éstas y retribución por productividad) siguen esencialmente vigentes en la mayoría de organizaciones, también en nuestro país, y han colonizado la práctica totalidad de nuestras empresas. Son precisamente estas características tayloristas las que de una forma más clara se han relacionado con la salud en el sentido de que el trabajo es más insaludable en tanto que permite menores cotas de autonomía, participación, desarrollo de habilidades y relaciones sociales. A pesar de ello, tanto en el diseño de las “nuevas organizaciones” como en las prácticas de gestión de muchas de ellas se ignora la evidencia y se insiste en perpetuar formas de organización y prácticas de gestión que la investigación en ciencias de la salud ha demostrado que son insaludables (**Moncada Luis y cols., 2005**).

**ISTAS21: Versión en lengua castellana del cuestionario  
Psicosocial de Copenhague (COPSOQ)**

**S. Moncada, C. Llorens, A. Navarro, T. S. Kristensen**

**RESUMEN**

**Objetivos:** Adaptar y validar las tres versiones del Cuestionario Psicosocial de Copenhague a la lengua castellana.

**Métodos:** La adaptación se realizó por el método de traducción y retro-traducción. El estudio de la validez del constructo y de la fiabilidad y la reducción de escalas se realizó mediante encuesta a una muestra (N = 859) representativa de la población ocupada en la Comunidad Autónoma de Navarra. El análisis incluyó técnicas descriptivas uni y bivariadas, análisis factorial y de reducción de escalas, evaluación de concordancias y ajuste de modelos logísticos.

**Resultados:** Consistencia interna de las escalas: la alfa de Chronbach osciló entre 0,65 y 0,92 para la mayoría de ellas, excepto dos que presentaron un índice inferior debido al bajo número de ítems que contenían. Concordancia entre versiones: el índice Kappa osciló entre 0,64 y 0,89. Validez de constructo: Se consiguieron reproducir las hipótesis principales de asociación entre 19 dimensiones psicosociales y las de salud y estrés. Para las dimensiones de exigencias psicológicas sensoriales e influencia se encontraron menos asociaciones de las esperadas. Algunas de las OR ajustadas por edad y sexo más relevantes fueron: exigencias emocionales y salud mental ORaj= 6,15 (IC 95%:3,85-9,84), Inseguridad y salud mental ORaj=2,28 (IC 95%=1,49-3,48), Previsibilidad y síntomas cognitivos de estrés ORaj=3,02 (IC95%=1,81-5,04).

**Conclusiones:** La versión castellana del COPSQ "ISTAS21 COPSQ" se corresponde con el original y presenta un nivel excelente validez, fiabilidad y concordancia entre versiones.

**PALABRAS CLAVE:** Riesgos psicosociales, métodos de evaluación, cuestionarios.

La adaptación del cuestionario COPSQ comenzó con un taller de los autores daneses y los españoles en el que se definieron en términos exactos todos los contenidos del cuestionario y se identificaron diferencias sociodemográficas y de mercado de trabajo entre España y Dinamarca. Posteriormente, el cuestionario original fue traducido al castellano por dos traductores profesionales de forma independiente, traducción que fue revisada por los autores españoles en busca de desviaciones conceptuales que, en su caso, fueron traducidas nuevamente. Esta primera versión castellana fue

retrotraducida al danés por un tercer traductor, traducción que fue revisada por los autores daneses y comparada con el original. Así se pudo detectar cualquier desviación de los conceptos y definiciones originales. Finalmente, un taller entre los autores daneses y españoles y los traductores reformuló todos aquellos ítems que mostraban algún problema, a partir de lo que se confeccionó la versión en castellano, a la que se añadieron dos escalas (doble presencia y estima) no contenidas en el original danés. La escala de doble presencia fue desarrollada por el grupo español en colaboración con el Gabinete de Estudios de Comisiones Obreras de Navarra. En el proceso de creación de esta escala se partió de varios cuestionarios y preguntas sobre trabajo doméstico y familiar procedentes de varios grupos de investigación españoles, de un grupo de discusión de trabajadoras navarras y del juicio de expertos para la selección de los ítems que finalmente la integraron, con el objetivo de obtener una escala de cuatro ítems para que pudiera ser incluida de forma normalizada en los procesos de evaluación de riesgos psicosociales en las empresas. La escala de estima fue gentilmente cedida por sus autores. Esta "versión de prueba" fue revisada por el equipo de colaboradores español y posteriormente, probada con población española (**Moncada, S. y cols., 2006**).

## VII. DISEÑO METODOLÓGICO

### **Tipo de estudio:**

Descriptivo de corte transversal.

**Área de estudio:** Empresa ENACAL sucursal León, ubicada en el centro - este de la ciudad de León.

**Población de estudio:** Las 17 personas que trabajan a tiempo completo en el área comercial, compuesta por caja, cartera - cobro y atención a clientes.

### **Fuentes de Información:**

Primaria: Cuestionario ISTAS 21 versión corta del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) adaptado al español para empresas de menos de 25 trabajadores.

### **Instrumentos de recolección de datos y validación del mismo:**

Para recolectar los datos se aplicó la versión corta del Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo CoPsoQ - ISTAS 21, que es la adaptación al español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague. Está diseñado para iniciar la evaluación de riesgos en empresas pequeñas y muy pequeñas, con menos de 25 trabajadores o trabajadoras. Identificar y medir la exposición a grupos de factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo que comprenderá los siguientes elementos:

1. Información sociodemográfica.
2. Apoyo psicosocial y calidad de liderazgo.
3. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo.
4. Exigencias psicológicas.
5. Doble presencia.

La adaptación del cuestionario CoPsoQ comenzó con un taller de los autores daneses y los españoles en el que se definieron en términos exactos todos los contenidos del cuestionario y se identificaron diferencias sociodemográficas y de mercado de trabajo entre España y Dinamarca. Posteriormente, el cuestionario original fue traducido al castellano por dos traductores profesionales de forma independiente, traducción que fue revisada por los autores españoles en busca de desviaciones conceptuales que, en su caso, fueron traducidas nuevamente. Esta primera versión castellana fue retrotraducida al danés por un tercer traductor, traducción que fue revisada por los autores daneses y comparada con el original. Así se pudo detectar cualquier desviación de los conceptos y definiciones originales. Finalmente, un taller entre los autores daneses y españoles y los traductores reformuló todos aquellos ítems que mostraban algún problema, a partir de lo que se confeccionó la versión en castellano, a la que se añadieron dos escalas (doble presencia y estima) no contenidas en el original danés. La escala de doble presencia fue desarrollada por el grupo español en colaboración con el Gabinete de Estudios de Comisiones Obreras de Navarra. En el proceso de creación de esta escala se partió de varios cuestionarios y preguntas sobre trabajo doméstico y familiar procedentes de varios grupos de investigación españoles, de un grupo de discusión de trabajadoras navarras y del juicio de expertos para la selección de los ítems que finalmente la integraron, con el objetivo de obtener una escala de cuatro ítems para que pudiera ser incluida de forma normalizada en los procesos de evaluación de riesgos psicosociales en las empresas. La escala de estima fue gentilmente cedida por sus autores. Esta "versión de prueba" fue revisada por el equipo de colaboradores español y posteriormente, probada con población española.

#### **Plan de análisis de resultados:**

Se elaboró una base de datos en el programa estadístico SPSS-Versión 15, además tablas de frecuencias y porcentajes para su presentación, se estableció

relación entre las variables sociodemográficas y con cada una de las variables que miden los factores de riesgo psicosociales, se utilizó  $\chi^2$  para establecer significancia estadística, utilizando el valor de  $P < 0.05$ . Así mismo, se utilizó el Modelo Explicativo con Regresión Logística para la elaboración de tablas y esquemas para la explicación de los resultados, para evaluar la posibilidad que ocurra un evento o una enfermedad relacionada con las variables en estudio, visto desde un punto de vista clínico. Se elaboraron variables dicotómicas, de 5 grupos se hicieron 2 (variable dependiente e independiente) de las variables asociadas al evento, se estableció relación entre las variables sociodemográficas con cada una de las variables que miden los factores de riesgo psicosociales, se utilizó el valor de  $OR > 1$  para relacionar la variable con un evento y de esta manera identificar la posible enfermedad. Además el valor de  $P < 0.05$  para establecer significancia estadística.

#### **Consideraciones Éticas:**

Se obtuvo el consentimiento de la empresa, explicándole los objetivos del estudio, estableciendo acuerdos verbales. Se pidió la autorización por escrito para la aplicación del cuestionario, dándole a conocer a la empresa, tema y objetivos de estudio.

Por otro lado, se les aseguró que la información personal obtenida será de estricta confidencialidad, conocida única y exclusivamente por los autores y utilizada exclusivamente para fines de estudio científico. Además se explicó a los participantes que tienen la total libertad de no continuar con el cuestionario si así lo desean.

## VIII. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICION</b>	<b>DIMENSION</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
Información sociodemográfica	Datos generales de las personas	Sexo, edad, escolaridad, estado civil y religión.	CoPsoQ-ISTAS 21
Apoyo Psicosocial y calidad de liderazgo	Trabajo en equipo con el apoyo de compañeros y superiores para tareas definidas con información adecuada y en tiempo.	Previsibilidad, claridad de rol, conflicto de rol, calidad de liderazgo, refuerzo, apoyo social, posibilidades de relación social y sentimiento de grupo.	CoPsoQ-ISTAS 21
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Autonomía para realizar tareas y aplicación de habilidades y conocimientos.	Influencia en el trabajo, posibilidades de desarrollo, control sobre el tiempo de trabajo, sentido del trabajo e integración en la empresa.	CoPsoQ-ISTAS 21
Exigencias Psicológicas	Trabajo rápido e irregular sin emisión de	Exigencias cuantitativas, exigencias	CoPsoQ-ISTAS 21

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSION	INSTRUMENTO
	opinión.	cognitivas, exigencias emocionales, exigencias de esconder emociones y exigencias sensoriales.	
Doble presencia	Trabajo doméstico - familiar y trabajo remunerado.	Doble presencia.	CoPsoQ-ISTAS 21

## **IX. RESULTADOS**

En relación a los datos demográficos de los trabajadores de la empresa ENACAL, los resultados reflejan que 52.9% de ellos se encuentran entre el rango de edad de 33 a 42 años, 41.2% entre el rango de edad de 43 a 54 años, en relación al sexo el 70.6% pertenecían al sexo femenino, con respecto al estado civil, el 52.9% de ellos eran casados, en relación a la religión, la que mayormente prevaleció fue la católica con el 64.7%, la escolaridad el 64.7% tenían un nivel de educación de secundaria. Ver tabla 1.

**Tabla 1. Datos socios demográficos de los trabajadores de empresa ENACAL, León 2011.**

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia=17</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Edad</b>		
29 a 32 años	1	5.9
33 a 42 años	9	52.9
43 a 54 años	7	41.2
Total	17	100.0
Edad promedio	42 años	
<b>Sexo</b>		
Masculino	5	29.4
Femenino	12	70.6
Total	17	100.0
<b>Estado Civil</b>		
Soltero	5	29.4
Casado	9	52.9
Divorciado	1	5.9
Viudo	2	11.8
Total	17	100.0
<b>Religión</b>		
Evangélica	4	23.5
Católica	11	64.7
Testigo de Jehová	1	5.9
Datos perdido	1	5.9
Total	17	100.0
<b>Escolaridad</b>		
Secundaria	11	64.7
Universitaria	6	35.3
Total	17	100.0

Fuente: Encuesta

La tabla 2 establece la Relación entre las variables demográficas y la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo encontrando que el 17.6% de los trabajadores de la empresa ENACAL que se encuentran en el grupo de edad de 43 a 54 años de edad, presentaron desfavorable apoyo social y calidad de liderazgo, en relación al sexo, el 17.6% de las mujeres expresaron tener desfavorable apoyo social y calidad de liderazgo, respecto al estado civil se pudo determinar que el 29.4% de los casados tuvieron favorables apoyo social y calidad de liderazgo, al analizar la religión de la muestra en estudio el 31.3% de los católicos expresaron tener desfavorable apoyo social y calidad de liderazgo, en relación a la escolaridad el 23.5% de los que tienen nivel de educación secundaria expresaron tener desfavorable apoyo social y calidad de liderazgo. Ver tabla 2.

**Tabla 2. Relación entre las variables demográficas y la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo como riesgo psicosocial en trabajadores de la empresa ENACAL León, 2011.**

Datos demográficos		Apoyo social y calidad de liderazgo								Ch <sup>2</sup>
		Favorable		Intermedia		Desfavorable		Total		
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Edad	29 a 32 años	1	5.9	-	-	-	-	1	5.9	P=0.58
	33 a 42 años	3	17.6	4	23.5	2	11.8	9	52.9	
	43 a 54 años	2	11.8	2	11.8	3	17.6	7	41.2	
	Total	6	35.3	6	35.3	5	29.4	17	100	
Sexo	Masculino	2	11.8	1	5.9	2	11.8	5	29.4	P=0.67
	Femenino	4	23.5	5	29.4	3	17.6	12	70.6	
	Total	6	35.3	6	35.3	5	29.4	17	100	
Estado Civil	Soltero	-	-	3	17.6	2	11.8	5	29.4	P=0.28
	Casado	5	29.4	2	11.8	2	11.8	9	52.9	
	Divorciado	1	5.9	-	-	-	-	1	5.9	
	Viudo	-	-	1	5.9	1	5.9	2	11.8	
	Total	6	35.3	6	35.3	5	29.4	17	100	
Religión	Evangélica	1	6.3	3	18.8	-	-	4	25.0	P=0.19
	Católica	3	18.8	3	18.8	5	31.3	11	68.8	
	Testigo de Jehová	1	6.3	-	-	-	-	1	6.3	
	Total	5	31.3	6	37.5	5	31.3	16	100	
Escolaridad	Secundaria	3	17.6	4	23.5	4	23.5	11	64.7	P=0.58
	Universitaria	3	17.6	2	11.8	1	5.9	6	35.3	
	Total	6	35.3	6	35.5	5	29.4	17	100	

Fuente: Encuesta

La tabla 3 describe la relación entre las variables demográficas y la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo como riesgo psicosocial en trabajadores de la empresa ENACAL, encontrando que 11.8% de las personas que se encuentran en el rango de edad de 43 a 54 años presentaron desfavorable control sobre el trabajo, a diferencia del 35.3% del grupo de edad de 33 a 42 años que se observó favorable trabajo activo y posibilidades de desarrollo, en relación al sexo el 5.9% del sexo masculino y femenino presentaron desfavorable trabajo activo y posibilidades de desarrollo, a diferencia del 35.3% del sexo femenino que expresaron tener favorable control sobre el trabajo, respecto al estado civil, el 41.2% de los casados son los que presentaron favorable control sobre el trabajo, en relación a la religión el 12.5% de los católicos expresaron tener desfavorable control sobre el trabajo, a diferencia del 43.8% de la misma religión que presentaron favorable control sobre el trabajo, en relación a la escolaridad el 5.9% de los trabajadores que tienen nivel de educación secundaria y universitaria presentaron desfavorable control sobre el trabajo, por su parte el 29.4% de los trabajadores con niveles de educación secundaria y universitaria tienen favorable control sobre el trabajo. Ver tabla 3.

**Tabla 3. Relación entre las variables demográficas y la dimensión Trabajo activo y posibilidades de desarrollo como riesgo psicosocial en trabajadores de la empresa ENACAL León, 2011.**

Datos demográficos		Trabajo activo y posibilidades de desarrollo								Ch <sup>2</sup>
		Favorable		Intermedia		Desfavorable		Total		
		n	%	n	%	N	%	n	%	
Edad	29 a 32 años	1	5.9	-	-	-	-	1	5.9	P=0.42
	33 a 42 años	6	35.3	3	17.6	-	-	9	52.9	
	43 a 54 años	3	17.6	2	11.8	2	11.8	7	41.2	
	Total	10	58.8	5	29.4	2	11.8	17	100	
Sexo	Masculino	4	23.5	-	-	1	5.9	5	29.4	P=0.22
	Femenino	6	35.3	5	29.4	1	5.9	12	70.6	
	Total	10	58.8	5	29.4	2	11.8	17	100	
Estado Civil	Soltero	2	11.8	2	11.8	1	5.9	5	29.4	P=0.30
	Casado	7	41.2	2	11.8	-	-	9	52.9	
	Divorciado	1	5.9	-	-	-	-	1	5.9	
	Viudo	-	-	1	5.9	1	5.9	2	11.8	
	Total	10	58.8	5	29.4	2	11.8	17	100	
Religión	Evangélica	2	12.5	2	12.5	-	-	4	25.0	P=0.38
	Católica	7	43.8	2	12.5	2	12.5	11	68.8	
	Testigo de Jehová	-	-	1	6.3	-	-	1	6.3	
	Total	9	56.3	5	31.3	2	12.5	16	100	
Escolaridad	Secundaria	5	29.4	5	29.4	1	5.9	11	64.7	P=0.14
	Universitaria	5	29.4	-	-	1	5.9	6	35.3	
	Total	10	58.8	5	29.4	2	11.8	17	100	

Fuente: Encuesta

La tabla 4 describe la relación de variable demográfica y la dimensión exigencia psicológica, la cual establece que el 29.4% de los trabajadores de ENACAL, que están en el rango de edad de 33 a 42 años, presentan exigencia psicológica desfavorable, por su parte se observó que 29.4% de los trabajadores del sexo femenino presentaron exigencia psicológica desfavorable, en relación al estado civil, el 23.5% de las personas con estado civil casadas presentaron una desfavorable exigencia psicológica, respecto a la religión se determinó que el 25.0% de los que practican la religión católica poseen exigencias psicológicas desfavorables, al establecer la relación escolaridad se determinó que 23.5% de los trabajadores con nivel de educación secundaria presentaron exigencias psicológicas desfavorables. Ver tabla 4.

**Tabla 4. Relación entre las variables demográficas y la dimensión exigencia psicológica como riesgo psicosocial en trabajadores de la empresa ENACAL León, 2011.**

Datos demográficos		Exigencia Psicológica								Ch <sup>2</sup>
		Favorable		Intermedia		Desfavorable		Total		
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Edad	29 a 32 años	0	0	1	5.9	0	0	1	5.9	P=0.42
	33 a 42 años	2	11.8	2	11.8	5	29.4	9	52.9	
	43 a 54 años	3	17.6	2	11.8	2	11.8	7	41.2	
	Total	5	29.4	5	29.4	7	41.2	17	100	
Sexo	Masculino	1	5.9	2	11.8	2	11.8	5	29.4	P=0.78
	Femenino	4	23.5	3	17.6	5	29.4	12	70.6	
	Total	5	29.4	5	29.4	7	41.2	17	100	
Estado Civil	Soltero	2	11.8	-	-	3	17.6	5	29.4	P=0.41
	Casado	2	11.8	3	17.6	4	23.5	9	52.9	
	Divorciado	-	-	1	5.9	-	-	1	5.9	
	Viudo	1	5.9	1	5.9	-	-	2	11.8	
	Total	5	29.4	5	29.4	7	41.2	17	100	
Religión	Evangélica	1	6.3	1	6.3	2	12.5	4	25.0	P=0.85
	Católica	4	25.0	3	18.8	4	25.0	11	68.8	
	Testigo de Jehová	-	-	-	-	1	6.3	1	6.3	
	Total	5	31.3	4	25.0	7	43.8	16*	100	
Escolaridad	Secundaria	5	29.4	2	11.8	4	23.5	11	64.7	P=0.12
	Universitaria	-	-	3	17.6	3	17.6	6	35.3	
	Total	5	29.4	5	29.4	7	41.2	17	100	

Fuente: Encuesta.

La tabla 5 describe la relación entre las variables demográficas y la dimensión doble presencia en trabajadores de la empresa ENACAL, encontrando que 35.3% de los que se encuentran en el grupo de edad de 33 a 44 años, y 43 a 54 años respectivamente expresaron tener desfavorable doble presencia, respecto al sexo el 58.8% de las mujeres presentaron desfavorable doble presencia , a diferencia del 5.9% de los hombres que tuvieron favorable doble presencia, siendo esta relación no significativa, en relación al estado civil se observo que el 29.4% de los casados y el 23.5% de los solteros tuvieron sentimientos desfavorables de doble presencia, en relación a la religión el 50% de los que profesan la religión católica presentan desfavorable doble presencia, a diferencia del 6.3% de los que profesan la religión evangélico que expresaron tener favorable doble presencia, al analizar la categoría escolaridad se evidencia que el 52.9% de los trabajadores que tenían nivel de educación secundaria tenían desfavorable doble presencia . Ver tabla 5.

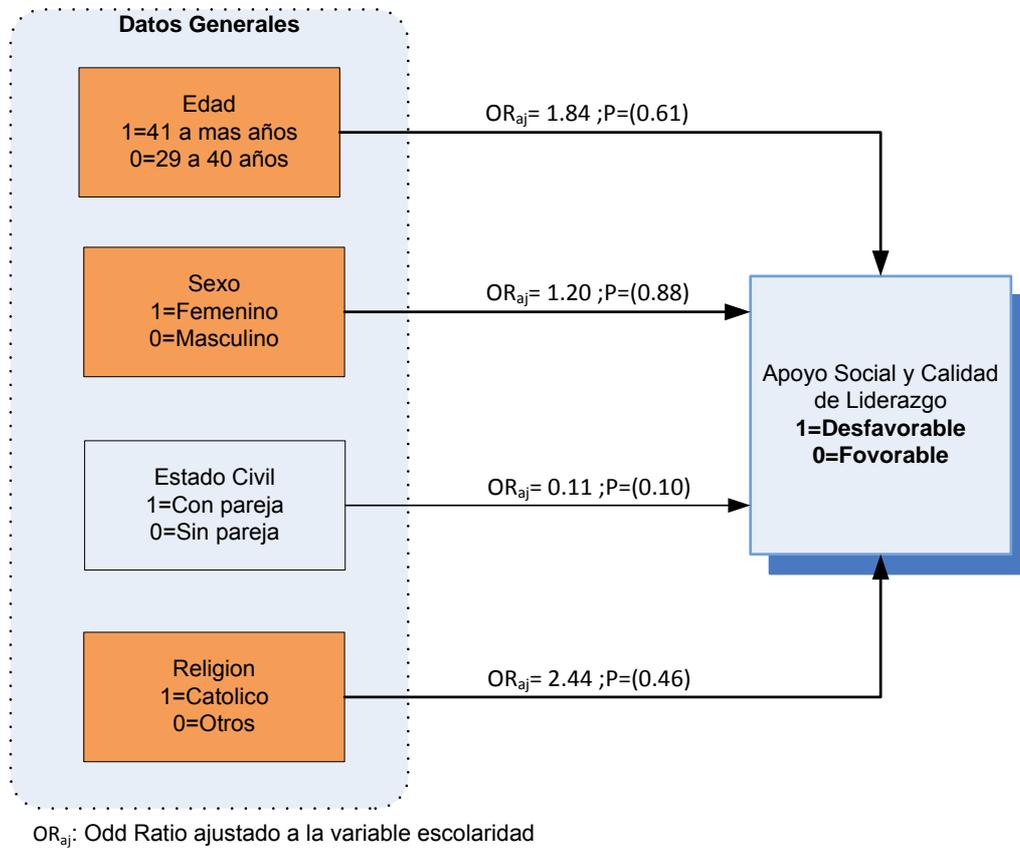
**Tabla 5. Relación entre las variables demográficas y la dimensión doble presencia como riesgo psicosocial en trabajadores de la empresa ENACAL León, 2011.**

Datos demográficos		Doble presencia								Ch <sup>2</sup>
		Favorable		Intermedia		Desfavorable		Total		
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Edad	29 a 32 años	-	-	1	5.9	-	-	1	5.9	P=0.14
	33 a 42 años	-	-	3	17.6	6	35.3	9	52.9	
	43 a 54 años	1	5.9	-	-	6	35.3	7	41.2	
	Total	1	5.9	4	23.5	12	70.6	17	100	
Sexo	Masculino	1	5.9	2	11.8	2	11.8	5	29.4	P=0.12
	Femenino	-	-	2	11.8	10	58.8	12	70.6	
	Total	1	5.9	4	23.5	12	70.6	17	100	
Estado Civil	Soltero	-	-	1	5.9	4	23.5	5	29.4	P=0.84
	Casado	1	5.9	3	17.6	5	29.4	9	52.9	
	Divorciado	-	-	-	-	1	5.9	1	5.9	
	Viudo	-	-	-	-	2	11.8	2	11.8	
	Total	1	5.9	4	23.5	12	70.6	17	100	
Religión	Evangélica	1	6.3	1	6.3	2	12.5	4		P=0.45
	Católica	-	-	3	18.8	8	50.0	11	68.8	
	Testigo de Jehová	-	-	-	-	1	6.3	1	6.3	
	Total	1	6.3	4	25.0	11	68.8	16	100	
Escolaridad	Secundaria	1	5.9	1	5.9	9	52.9	11	64.7	P=0.14
	Universitaria	-	-	3	17.6	3	17.6	6	35.3	
	Total	1	5.9	4	23.5	12	70.6	17	100	

Fuente: Encuesta

### **Resultados Modelo Explicativo con Regresión Logística.**

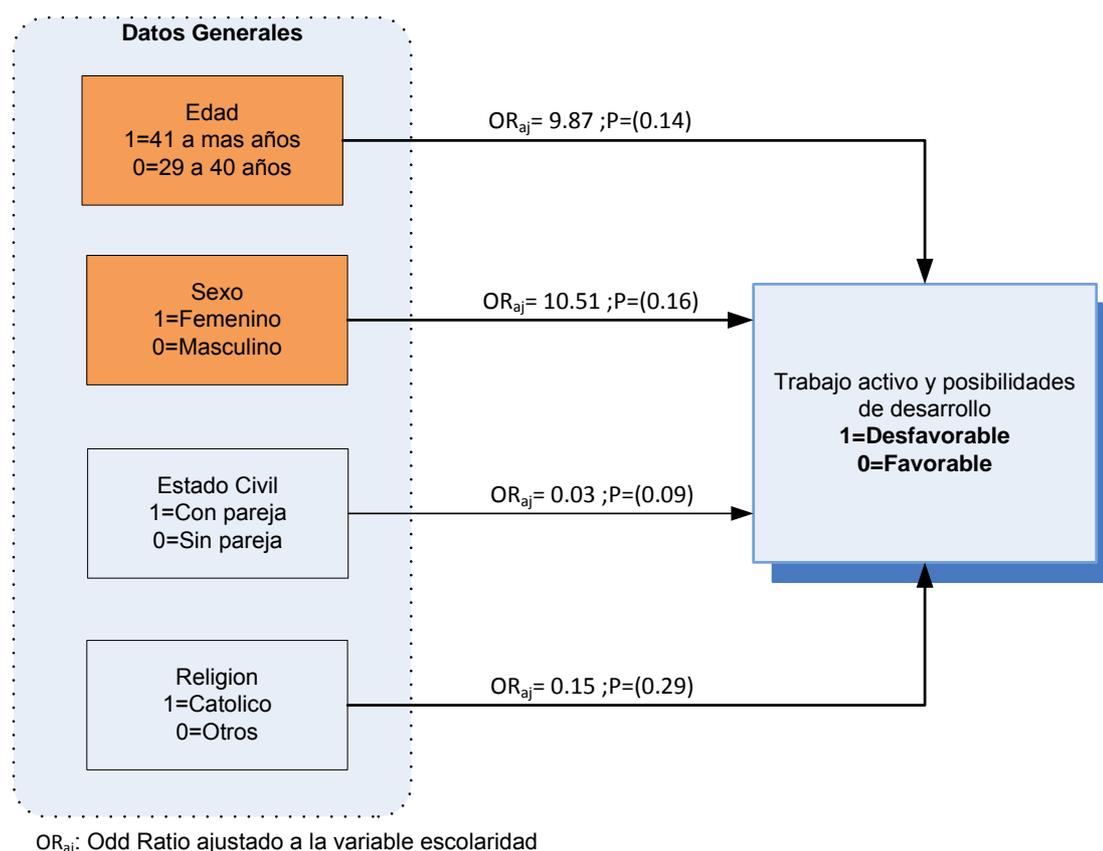
El modelo Explicativo 1. Establece asociación entre los datos demográficos y la dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo utilizando regresión logística en donde muestra que los trabajadores de la empresa ENACAL sucursal león, que se encuentran entre el rango de edad de 41 a mas años, [ORaj=1.84; (P=0.61)] tienen más posibilidad de desarrollar desfavorable apoyo social y calidad de liderazgo en comparación con los trabajadores que se encuentran entre el rango de edad de 29 a 40 años. En relación al sexo se determinó que las mujeres tienen [ORaj=1.20; (P=0.88)] más tendencia a desarrollar desfavorable apoyo social y calidad de liderazgo en comparación con los trabajadores del sexo masculino, con respecto a la religión, los trabajadores que profesan la religión católica tienen [ORaj=2.44; (P=0.46)] más posibilidad de desarrollar desfavorable apoyo social y calidad de liderazgo en comparación con los trabajadores que profesan otra religión.



Fuente: Encuesta

El modelo Explicativo 2. Establece asociación entre los datos demográficos y la dimensión Trabajo activo y posibilidades de desarrollo utilizando regresión logística en donde muestra que los trabajadores de la empresa ENACAL sucursal león, que se encuentran entre el rango de edad de 41 a mas años, [ORaj=9.87; (P=0.14)] tienen más posibilidad de desarrollar desfavorable Trabajo activo y posibilidades de desarrollo en comparación con los trabajadores que se encuentran entre el rango de edad de 29 a 40 años. En relación al sexo se determinó que las mujeres tienen [ORaj=10.51; (P=0.16)] más tendencia a desarrollar desfavorable Trabajo activo y posibilidades de desarrollo en comparación con los trabajadores del sexo masculino.

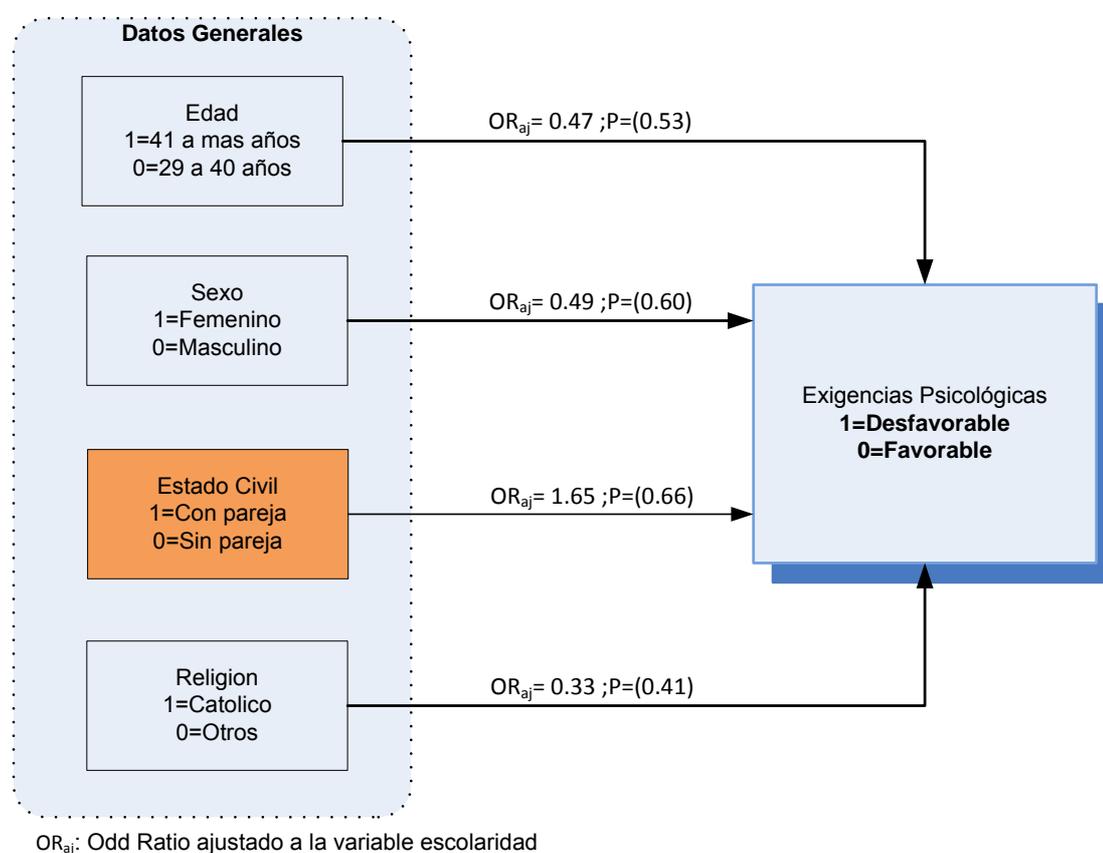
Modelo Explicativo 2. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo.



Fuente: Encuesta

El modelo Explicativo 3. Establece asociación entre los datos demográficos y la dimensión Exigencias Psicológicas utilizando regresión logística en donde muestra que los trabajadores de la empresa ENACAL sucursal león, que actualmente tienen pareja [ORaj=1.65; (P=0.66)] tienen más posibilidad de desarrollar desfavorable exigencia psicológica en comparación con los trabajadores que no tienen pareja.

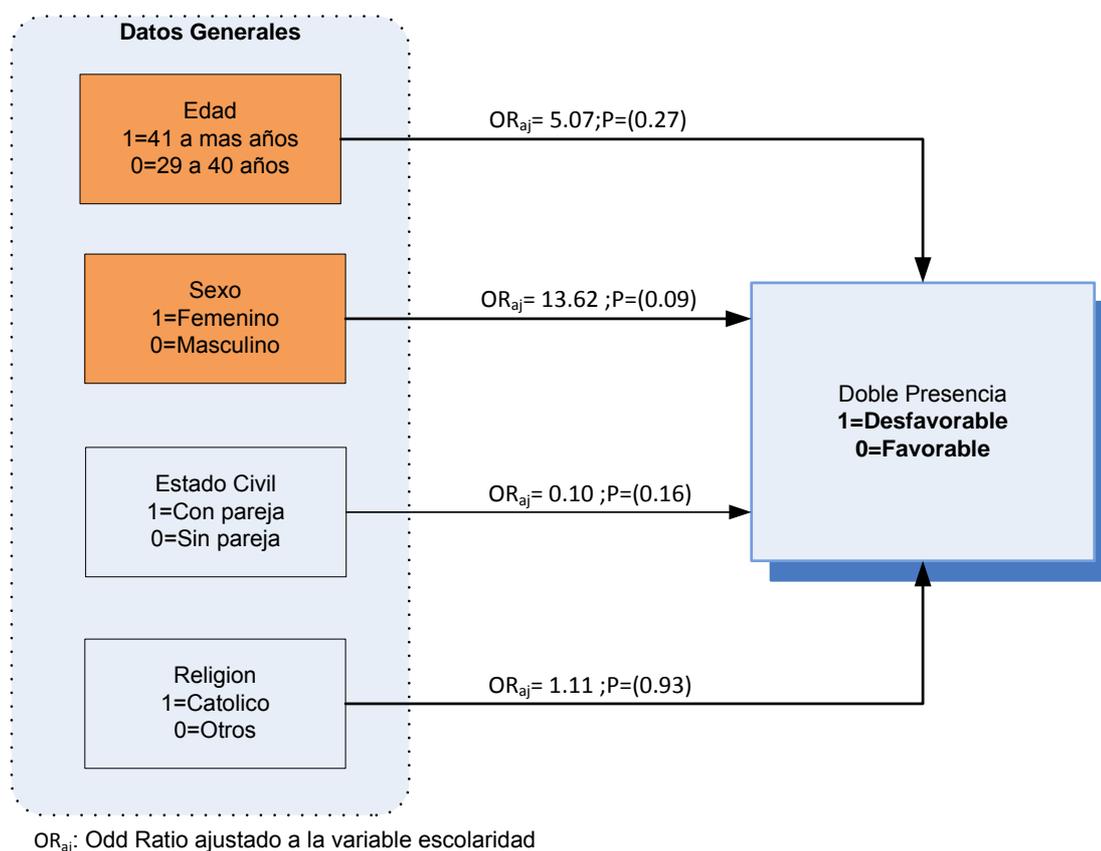
Modelo Explicativo 3. Exigencias Psicológicas.



Fuente: Encuesta

El modelo Explicativo 4. Establece asociación entre los datos demográficos y la dimensión doble presencia utilizando regresión logística en donde muestra que los trabajadores de la empresa ENACAL sucursal león, que se encuentran entre el rango de edad de 41 a más años, [ORaj=5.07; (P=0.27)] tienen más posibilidad de desarrollar desfavorable doble presencia en comparación con los trabajadores que se encuentran entre el rango de edad de 29 a 40 años. En relación al sexo se determinó que las mujeres tienen [ORaj=13.62; (P=0.09)] más tendencia a desarrollar desfavorable doble presencia en comparación con los trabajadores del sexo masculino.

Modelo Explicativo 4. Doble Presencia.



Fuente: Encuesta

## X. DISCUSIÓN

Los factores Psicosociales y de Organización “Comprenden aspectos del puesto de trabajo y del entorno de trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas (por ejemplo, su variedad, significado, alcance, carácter repetitivo, etc.). El concepto de factores psicosociales se extiende también al entorno existente fuera de la organización (por ejemplo, exigencias domésticas) y a aspectos del individuo (por ejemplo, personalidad y actitudes) que pueden influir en la aparición del estrés en el trabajo”.

Según **Moncada i Lluís, Llorens Serrano Clara, Torrent Xavier Gimeno y Corominas Font Ariadna**, estudio realizado en España sobre Exposición Laboral a Riesgos Psicosociales en la Población Asalariada Española, presenta desfavorable Apoyo social y Calidad de liderazgo, desfavorable Trabajo activo y Posibilidades de desarrollo, desfavorables exigencias psicológicas. La exposición que presentó mayor diferencia entre sexos fue la Doble presencia, resultando desfavorable. Estos resultados reflejan una marcada desigualdad de género, con exposiciones generalmente más desfavorables para las mujeres, situando a las mujeres trabajadoras españolas en situación de mayor exposición a riesgos psicosociales que sus homólogos masculinos.

En las prevalencias de este estudio se evidenció que la mayoría de los trabajadores del área comercial de la empresa ENACAL, sucursal León se encuentran entre el rango de edad de 33 a 42 años, en relación al sexo la mayoría pertenecen al sexo femenino, con respecto al estado civil, la mayoría de ellos son casados, en relación a la religión, la que mayormente prevaleció fue la católica, la escolaridad la mayoría tienen un nivel de educación de secundaria. La relación entre las variables demográficas y la dimensión Apoyo social y calidad de liderazgo se ha encontrado que la mayoría de los trabajadores de la empresa ENACAL que se encuentran en el grupo de edad de 43 a 54 años de

edad, en relación al sexo las mujeres, el mayor porcentaje de la dimensión del estado civil, los casados presentaron desfavorable apoyo social y calidad de liderazgo, al igual que en el estudio de **Moncada i Lluís, Llorens Serrano Clara, Torrent Xavier Gimeno y Corominas Font Ariadna**. En relación a la variable de Trabajo atractivo y posibilidades de desarrollo, se encontró que la mayoría de las personas que se encuentran en el rango de edad de 33 a 42 años, los solteros y viudos, relación a la religión el mayor porcentaje de los católicos presentaron desfavorable apoyo social y calidad de liderazgo, obteniendo resultados similares en el estudio de **Moncada i Lluís y cols**. En cambio, en relación al sexo; el femenino, con respecto a la escolaridad; el mayor porcentaje de los trabajadores con niveles de educación secundaria y universitaria tienen favorable control sobre el trabajo. Referido a la variable de Exigencias psicológicas, la mayoría de los trabajadores de ENACAL, que están en el rango de edad de 33 a 42 años, por su parte se observó que de la mayoría de ellos del sexo femenino, de estado civil casadas, presentaron exigencias psicológicas desfavorables, resultados similares a los presentados en el estudio realizado en España de **Moncada i Lluís y cols**. Al igual que el mayor porcentaje de los que practican la religión la católica, al establecer la relación escolaridad se determinó que el mayor porcentaje de los trabajadores con nivel de educación secundaria también. En relación a la variable de Doble presencia, se ha encontrado que el mayor porcentaje de los que se encuentran en el grupo de edad de 33 a 44 años, y 43 a 54 años respectivamente expresaron tener desfavorable doble presencia, al igual que respecto al sexo; las mujeres, al igual que el estudio antes mencionado, realizado en España de **Moncada i Lluís y cols**. En relación al estado civil se observó el mayor porcentaje; los casados, en relación a la religión; los que profesan la religión católica y al analizar la categoría escolaridad se evidencia que el mayor porcentaje de los trabajadores que tenían nivel de educación secundaria tenían desfavorable doble presencia.

En el modelo explicativo de la variable Apoyo social y calidad de liderazgo, se evidenció que, los trabajadores que se encuentran entre las edades de 41 a

más años tienen más posibilidad de tener un nivel desfavorable de apoyo social y calidad de liderazgo en comparación con los trabajadores menores de 41 años. Así mismo, el sexo femenino tiene la posibilidad de tener un nivel desfavorable de apoyo social y calidad de liderazgo en comparación con el sexo masculino. Los trabajadores que profesan la religión católica tienen la posibilidad de presentar un nivel desfavorable de apoyo social y calidad de liderazgo. Para la variable Trabajo activo y posibilidades de desarrollo se evidenció que los trabajadores de más de 41 años tienen la posibilidad de tener un nivel desfavorable de trabajo activo y posibilidades de desarrollo en comparación con las personas menores de 41 años. Así mismo, el sexo femenino tiene la posibilidad de presentar un nivel desfavorable de trabajo activo y posibilidades de desarrollo, en comparación con el sexo masculino. En relación a la variable Exigencias psicológicas, se evidenció que, los trabajadores que tienen pareja tienen la posibilidad de tener un nivel desfavorable en cuanto a las exigencias psicológicas en comparación con los trabajadores que no tienen pareja. Con respecto a la variable Doble presencia, se evidenció que las trabajadoras de más de 41 años tienen la posibilidad de presentar un nivel desfavorable de doble presencia en comparación con las menores de 41 años y en comparación con los trabajadores.

Por lo tanto, al comparar estos fenómenos con el estudio realizado en España, se refleja que son las mujeres las que presentan un nivel de exposición a factores de riesgo psicosociales desfavorables, estos resultados son respaldados por **Moncada i Lluís, Llorens Serrano Clara, Torrent Xavier Gimeno y Corominas Font Ariadna**, exceptuando en la variable Apoyo social y calidad de liderazgo, ya que el sexo femenino y el mayor porcentaje de los trabajadores con niveles de educación secundaria y universitaria tienen favorable control sobre el trabajo. Es posible que se deba a la cultura, con la asignación de roles sociales, en el que la mujer hace las labores domésticas además del trabajo remunerado, lo que provoca en su mayoría, niveles desfavorables de exposición a factores de riesgo de naturaleza psicosocial.

## XI. CONCLUSIONES

- La mayoría de los trabajadores del área comercial de la empresa ENACAL sucursal León, se encuentran entre las edades 33 a 42 años, siendo la mayoría del sexo femenino, mayormente casados, de religión católica y de escolaridad secundaria.
- Las mujeres entre las edades de 33 a 54 años, solteras y casadas, de religión católica y escolaridad secundaria presentan un nivel desfavorable de Apoyo social y calidad de liderazgo.
- Tanto hombres como mujeres, solteros/as y viudos/as, entre las edades de 33 a 54 años, de religión católica y escolaridad secundaria y universitaria poseen un nivel desfavorable de Trabajo activo y posibilidades de desarrollo.
- Las mujeres entre 33 a 42 años, casadas, católicas y de escolaridad secundaria, demuestran un nivel desfavorable en cuanto a Exigencias psicológicas, presentando altos porcentajes.
- Las mujeres entre 33 a 54 años, casadas, de religión católica y escolaridad secundaria presentan niveles desfavorables de Doble presencia.
- Los factores se encuentran muy relacionados a la edad y el sexo de manera desfavorable, en los que las mujeres en los grupos de edades más altos presentan desfavorables niveles de exposición a factores de riesgo psicosociales. Posiblemente se deba a la carga de trabajo y estrés que conlleva las responsabilidades de la dedicación al hogar y la responsabilidad que requiere también el trabajo remunerado.

## **XII. RECOMENDACIONES**

- 1) Se sugiere a la empresa ENACAL, potenciar la participación en la toma de decisiones relacionadas con el cómo se realizan las tareas, permitiendo aplicar tus habilidades, conocimientos y el desarrollo de los/as trabajadores/as.
- 2) Informar a los /as trabajadores/as sobre las diferentes tareas asignadas a cada puesto.
- 3) Brindar la oportunidad para que los y las trabajadoras puedan participar en proporcionar ideas para mejorar la organización de las tareas, potenciando así, la capacidad de liderazgo.
- 4) Facilitar a los y las trabajadoras el material necesario para que la cantidad de trabajo sea adecuada al tiempo disponible para realizarlo.
- 5) Se sugiere a la Facultad de Ciencias Médicas, realizar en el futuro, un estudio analítico en el que se trabaje utilizando este tema para caso-control o un estudio descriptivo, una cohorte que pueda definir o establecer los factores de riesgo de salud asociados a los factores de riesgo psicosociales.

### XIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alcalá Noguerras, Antonio L. Diplomado en Relaciones Laborales. Becario de Investigación del LARPSICO. DOSSIER DE PRENSA. Diciembre 2010  
<http://www.larpsico.es/ficheros/documentos/dossier%20de%20prensa%20diciembre%202010%281%29.pdf>
2. Camaro, Pedro. Facultad de ciencias Económicas y Sociales. Universidad Central de Venezuela. 2011. 1 <http://www.monografias.com/trabajos16/riesgo-psicosocial/riesgo-psicosocial.shtml>
3. López, Ángel. Caracas. Venezuela. 2007.  
<http://www.zonaeconomica.com/factores-psicosociales-trabajo>
4. Chacón, Andrea., Fernández, Fabiola., Meoño, Álvaro., Rojas, Tannya., Sandoval, Susana. La Salud ocupacional y los Factores de Riesgo Psicosocial en las empresas privadas del sector servicios del área Metropolitana: políticas y prácticas existentes. Seminario. Universidad de Costa Rica. Escuela de Trabajo Social. 2005.
5. Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. McGrawHill. Colombia. 2000. 126-1150.
6. Chiavenato, Idalberto. Gestión del Talento Humano: El Nuevo Papel de los Recursos Humanos en las Organizaciones. McGrawHill. Colombia. 2002. 178-203.
7. Davis, Keith., Newstrom, John W. Comportamiento Humano en el Trabajo. McGrawHill. 8° ed. 2003. 199-386.
8. Kristensen, T.S., Hannerz , H., Hogh, A., Borg, V. The Copenhagen Psychological Questionnaire- A tool for Assessment and Improvement of the Psychological work environment. Scandinavian Journal work Environment Health. 2005; 31; (6); 438-49.
9. Nuebling, M., Toessel, U., Hasselhorn, H.M., Michaelis, M., Hofmann, F. Measuring psychological stress and strain at work. Evaluation of the CoPsoQ Questionnaire in Germany. GSM Psychol. Med. 2006; 3; Doc 05.
10. Nuebling, Matthias & Hasselhorn, H.M. The Copenhagen Psychological Questionnaire in Germany. From the validation of the instrument to the formation of a job-specific database of psychological factors at work. Scandinavian Journal of Public Health, 2010; 38; 120-124.

11. Melia, J.L., Peiró, J.M. "El Cuestionario de Satisfacción S10-12; Estructura Factorial, Fiabilidad y Validez". Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones Vol. 4, nº11. 1989.
12. Palmero, Francesc y Cols. Psicología de la Motivación y Emoción. McGrawHill. 2ºed en español. 2004. 106-145.
13. Peitersen, J.H., Kristensen, T.S., Borg, V. & Bjorner, J.B. The Second version of the Copenhagen Psychological Questionnaire. Scandinavian Journal of Public Health. 2010; 38; (suppl. 3); 8-24.
14. Ramos, José., Peiró, J.M. y Ripoll, Pilar. Tratado de Psicología del Trabajo. Volumen I: La Actividad Laboral en su contexto. Síntesis. S.A. Madrid. 2002. 37-259.
15. Robbins, Stephen P. Comportamiento Organizacional. Prentice Hall Hispanoamérica. 3ºed. 2000. 106-145.
16. Robbins, Stephen P. Comportamiento Organizacional. Prentice Hall. 10º ed. 2004. 101-514.
17. Thorsen, S.V., Bjorger, J.B. reliability of the Copenhagen Psychological Questionnaire. Scandinavian Journal of Public Health, 2010; 38 (Suppl. 3); 25-32.
18. Trachera, José Luis. Introducción a la Psicología del Trabajo. Desolée de Brouver. Bilbao. 2000. 244-313.
19. Warr, P., Cook, J. & Wall, T. Scales of the Measurement of some work attitudes and aspects of the Psychological well being. Journal of Occupational Psychology. 1979, 52, 129-148.
20. Werther, Jr., William, B., Davis, Keith. Administración de Personal y Recursos Humanos. McGrawHill. 5ºed. 2002. 99-445.
21. Vallejo, José L. Dr., EMT, MC. Factores de Riesgo Psicosociales (segunda parte) N°22 Noviembre 2006.  
<http://www.ergocupacional.com/4910/39176.html> Factores de riesgo psicosociales (Segunda Parte) [www.ergocupacional.com/4910/39176.html](http://www.ergocupacional.com/4910/39176.html)