

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

CIUDAD UNIVERSITARIA CARLOS MONGE ALFARO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE PSICOLOGÍA

TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

**Caracterización de los factores de riesgo psicosociales asociados al trabajo en la
Cámara de Productores de Caña del Pacífico y su relación con variables
sociodemográficas y del puesto desempeñado**

Proponente:

Bach. María Cristina Bolaños Bolaños- Carné B11024

Comité Asesor:

Directora: Msc. Helen Picado Barrantes

Lectora: Msc. Alejandra Rodríguez Villalobos

Lectora: Lic. Harlen Yadira Alpízar Rojas

Octubre, 2018

TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

**Caracterización de los factores de riesgo psicosociales asociados al trabajo en la
Cámara de Productores de Caña del Pacífico y su relación con variables
sociodemográficas y del puesto desempeñado**

Presidente del Tribunal:

Miembro del Tribunal:

Directora: Msc. Helen Picado Barrantes

Lectora: Msc. Alejandra Rodríguez Villalobos

Lectora: Lic. Harlen Yadira Alpizar Rojas

Sustentante: María Cristina Bolaños Bolaños

Dedicatoria

A Dios, por darme la oportunidad de culminar el proyecto con éxito y lograr una meta más en mi vida.

A mis padres, que se han esforzado mucho para sacar a sus hijos adelante.

Agradecimientos

A mi pareja, por no dejarme vencer a pesar de las dificultades, por ser ese empuje que necesitaba para poder finalizar el proyecto.

A mi familia, por apoyarme desde el inicio de mi carrera y ser una inspiración de lucha y responsabilidad en mi vida.

A mi equipo asesor, Helen, Harlen y Alejandra, por ser profesionales con gran conocimiento que me guiaron por el mejor camino.

A mis compañeros(as) y amigas de universidad, por todos los momentos de alegrías, diversión y también de estrés, que vivimos juntos durante los 5 años de estudio.

A Mario Hidalgo, gerente de la Cámara de Productores de Caña del Pacífico, ya que sin la autorización de él, no hubiera sido posible realizar la investigación.

A los y las empleados(as) de la Cámara, que participaron en el proceso y también a quienes me ayudaron con temas administrativos.

A Esteban García Delgado, Marlon Morales Chaves y Armel Brizuela Rodríguez, quienes colaboraron en la investigación, realizando la revisión de expertos del cuestionario.

A todas las demás personas que me brindaron apoyo para culminar el proyecto.

Índice de contenido

Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos.....	iv
Índice de contenido.....	v
Índice de figuras	viii
Índice de tablas	ix
Índice de anexos	x
Resumen	xi
I. Introducción	16
II. Marco de Referencia.....	19
2.1. Antecedentes investigativos del estudio	19
2.2. Marco conceptual.....	27
2.2.1. Trabajo como fenómeno psicosocial.....	27
2.2.2. Factores de riesgo psicosociales en el trabajo.....	28
2.2.2.1. Exigencias psicológicas del trabajo.....	29
2.2.2.2. Doble presencia	30
2.2.2.3. Control sobre el trabajo.....	30
2.2.2.4. Apoyo social y calidad de liderazgo.....	31
2.2.2.5. Compensaciones del trabajo	32
2.2.2.6. Capital social.....	32
2.2.3. Variables sociodemográficas y laborales	33
III Planteamiento del problema y los objetivos de investigación.....	34
3.1. Planteamiento del problema de investigación.....	34
3.2. Objetivos.....	36
IV. Método de investigación.....	37
4.1. Descripción general de la estrategia metodológica.....	37
4.2. Definición del procedimiento para seleccionar a los y las participantes	37
4.3. Definición de los procedimientos de recolección de información.....	38
4.3.1. Cuestionario para evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (CoPsoQ). 39	
4.3.2. Cuestionario del método de evaluación de factores psicosociales (F-PSICO). ..	41

4.4. Definición de los procedimientos y las técnicas para la sistematización de la información	43
4.5. Definición de los procedimientos y las técnicas para el análisis de la información	44
4.6. Criterios para garantizar la calidad de la información	44
4.6.1. Paso 1: Revisión de expertos.....	45
4.6.1.1. Revisión desde la filología	45
4.6.1.2. Revisión desde la psicología laboral	48
4.6.1.3. Revisión desde la estadística	49
4.6.2. Paso 2: Entrevista cognitiva	50
4.6.3. Paso 3: Prueba piloto.....	53
4.7. Precauciones tomadas para proteger a las personas participantes	55
V. Resultados.....	57
5.1. Objetivo 1: Descripción de las variables sociodemográficas y del puesto de trabajo del personal de la Cámara de Productores de Caña del Pacífico.	57
5.2. Objetivo 2: Factores de riesgo psicosociales presentes en empleados(as) de la Cámara de Productores de Caña del Pacífico	59
5.2.1. Exigencias psicológicas.....	59
5.2.2. Doble presencia (Conflicto trabajo-familia).....	60
5.2.3. Control sobre el trabajo	60
5.2.4. Apoyo social y calidad de liderazgo.....	60
5.2.5. Compensaciones	61
5.2.6. Capital social	62
5.3. Objetivo 3: Análisis de la variabilidad entre los factores de riesgo psicosociales según el puesto de trabajo y variables sociodemográficas de edad y el sexo	64
5.3.1. Prevalencia de factores de riesgo psicosociales según puesto de trabajo	64
5.3.1.1. Exigencias psicológicas.....	64
5.3.1.2. Doble presencia	66
5.3.1.3. Control sobre el trabajo	67
5.3.1.4. Apoyo social y calidad de liderazgo.....	68
5.3.1.5. Compensaciones	71
5.3.1.6. Capital social	73
5.3.2. Prevalencia de factores de riesgo psicosociales según edad.....	75

5.3.2.1.	Exigencias psicológicas.....	75
5.3.2.2.	Doble presencia.....	77
5.3.2.3.	Control sobre el trabajo.....	78
5.3.2.4.	Apoyo social y calidad de liderazgo	79
5.3.2.5.	Compensaciones.....	82
5.3.2.6.	Capital social.....	84
5.3.3.	Prevalencia de factores de riesgo psicosociales según sexo.....	85
5.3.3.1.	Exigencias psicológicas.....	85
5.3.3.2.	Doble presencia.....	86
5.3.3.3.	Control sobre el trabajo.....	87
5.3.3.4.	Apoyo social y calidad de liderazgo	88
5.3.3.5.	Compensaciones.....	90
5.3.3.6.	Capital social.....	91
5.4.	Discusión.....	93
VI.	Conclusiones.....	104
VII.	Recomendaciones	107
IV.	Referencias bibliográficas	112
V.	Anexos	118

Índice de figuras

Figura 1 Relación entre conceptos.....	34
Figura 2 Prevalencia de factores de riesgo psicosociales	63
Figura 3 Prevalencia de exigencias psicológicas según puesto de trabajo	65
Figura 4 Prevalencia de doble presencia según puesto de trabajo.....	66
Figura 5 Prevalencia de exigencias psicológicas según puesto de trabajo	68
Figura 6 Prevalencia de apoyo social y calidad de liderazgo según puesto de trabajo	71
Figura 7 Prevalencia de compensaciones según puesto de trabajo	73
Figura 8 Prevalencia de capital social según puesto de trabajo.....	74
Figura 9 Prevalencia de exigencias psicológicas según edad	76
Figura 10 Prevalencia de doble presencia según edad	77
Figura 11 Prevalencia de control sobre el trabajo según edad	79
Figura 12 Prevalencia de apoyo social y calidad de liderazgo según edad	82
Figura 13 Prevalencia de compensaciones según edad	83
Figura 14 Prevalencia de capital social según edad	84
Figura 15 Prevalencia de exigencias psicológicas según sexo	86
Figura 16 Prevalencia de doble presencia según sexo.....	87
Figura 17 Prevalencia de control sobre el trabajo según sexo.....	88
Figura 18 Prevalencia de apoyo social y calidad de liderazgo según sexo	90
Figura 19 Prevalencia de compensaciones según sexo	91
Figura 20 Prevalencia de capital social según sexo.....	92

Índice de tablas

Tabla 1 Descripción de variables sociodemográficas y laborales	33
Tabla 2 Ejemplo de una pregunta cerrada del cuestionario CoPsoQ-ISTAS21	40
Tabla 3 Ejemplo de una pregunta compuesta del CoPsoQ-ISTAS 21	41
Tabla 4 Ejemplo de una pregunta cerrada del F-PSICO	42
Tabla 5 Ejemplo de una pregunta compuesta del F-PSICO	43
Tabla 6 Cambios sugeridos desde la filología	45
Tabla 7 Cambios sugeridos desde la psicología laboral	48
Tabla 8 Cambios sugeridos desde la estadística	49
Tabla 9 Cambios sugeridos en entrevista cognitiva	51
Tabla 10 Distribución por puesto de trabajo	58
Tabla 11 Distribución por sexo	59

Índice de anexos

Anexo 1: Consentimiento informado (para evaluación de factores de riesgo psicosocial).....	118
Anexo 2: Consentimiento informado (para aplicación de entrevista cognitiva)	120
Anexo 3: Consentimiento informado (para aplicación de pruebas piloto).....	122
Anexo 4: CoPsoQ-ISTAS21 y F-PSICO.....	124

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo caracterizar los factores de riesgo psicosociales asociados al trabajo, presentes en el personal de la Cámara de Productores de Caña del Pacífico, así como la relación entre éstos, el puesto de trabajo, la edad y el sexo. Esta investigación fue de tipo cuantitativa, en un nivel descriptivo-correlacional, ya que primero se describió la presencia de cada factor de riesgo y posteriormente se identificaron las relaciones entre éstos y las variables en estudio.

Para la recolección de la información se utilizaron dos cuestionarios: el Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (CoPsoQ-ISTAS 21) y el Cuestionario del Método de evaluación de factores psicosociales (F-PSICO). Para el análisis de los resultados, se utilizó el Sistema Estadístico para las Ciencias Sociales, versión 22 (SPSS 22) y el programa informático del cuestionario CoPsoQ-ISTAS 21, en su segunda versión en español.

La muestra estaba compuesta por 33 personas trabajadoras, de las cuales 11 son mujeres y 22 son hombres, correspondientes al 73% de la población total al momento de la recolección de los datos. Previo a la aplicación de los cuestionarios en la población de estudio, se realizó el proceso de validación de las pruebas mediante la revisión de expertos, la entrevista cognitiva y una prueba piloto. Además, se realizaron pruebas de confiabilidad tanto en la prueba piloto como en la muestra de estudio, cuyos hallazgos favorecieron continuar con la investigación.

Los resultados de cada variable se presentan en 3 secciones a saber: la situación desfavorable, la situación intermedia y la situación favorable, las cuales suman el 100% de los datos en cada variable. Entre los principales resultados, se señala que los factores con mayor predominancia en la situación desfavorable son: el ritmo de trabajo (84,9%), las exigencias

cuantitativas (48,5%) y la justicia (45,5%); mientras que los factores con mayor presencia en la situación favorable son: el apoyo de superiores (66,7%), las posibilidades de desarrollo (66,7%), el sentido del trabajo (84,8%), el sentimiento de grupo (66,7%), el conflicto del rol (72,7%), el reconocimiento (81,8%) y la confianza vertical (78,8%). Además, se encontraron diferencias entre algunos factores de riesgo (doble presencia e inseguridad sobre el trabajo) con las variables sociodemográficas y del puesto de trabajo.

Finalmente, se discute sobre la similitud en algunos de los resultados, tanto en estudios de Costa Rica como a nivel internacional, en la presencia de factores de riesgo psicosociales y en las diferencias según las variables de estudio. Se concluye que es importante evaluar este tipo de factores en relación con más variables, así como con relación al síndrome del empleado quemado y con la salud y la importancia de evitar o disminuir la presencia desfavorable en los factores que se encontraron en ese nivel, así como aumentar las acciones que están provocando la presencia de factores en el nivel favorable.

Palabras clave: factores de riesgo psicosociales, trabajo, edad, sexo, puesto de trabajo.

I. Introducción

El trabajo ha garantizado tanto la supervivencia de las personas como el desarrollo y crecimiento de los grupos y las estructuras sociales. Éste se ha constituido como la fuente de ingresos económicos necesarios para poder satisfacer las necesidades básicas e incrementar el bienestar y la calidad de vida (Peiró y Prieto, 1996). Sin embargo, cualquier tipo de trabajo, por más sencillo que parezca, puede generar un riesgo para la salud de las personas (Instituto Nacional de Seguros, 2014), entendiéndose por riesgo cualquier accidente o enfermedad que ocurra a los trabajadores y trabajadoras (Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 1943).

En Costa Rica, según el Código de Trabajo, se denomina enfermedad laboral a cualquier estado patológico, que resulte de la acción continuada de una causa, que tiene su origen en el propio trabajo o en el medio y con las condiciones en que la persona trabaja y debe establecerse que éstas variables han sido la causa de la enfermedad (Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 1943).

Las enfermedades, accidentes y otros factores de riesgo psicosociales, han cobrado protagonismo en las organizaciones por la frecuencia en la que aparecen, que es cada vez mayor (Gil-Monte, 2012). A nivel nacional, el número de accidentes laborales sufridos por los trabajadores y trabajadoras ha ido en aumento. Según datos reportados por la Organización Iberoamericana de Seguridad Social, la cantidad de accidentes aumentó de 115.344 en el año 1997, a 132.704 en el año 2007, sin contar los accidentes laborales que no se reportaron al Instituto Nacional de Seguros (OISS, 2012). Para el 2015, se reportaron 115.817 accidentes laborales y se produjeron 80 muertes por la misma causa (Ministerio de Trabajo y Seguridad

Social, 2017). A pesar de que es un dato menor al reportado en el 2007, es una cantidad alarmante necesaria de disminuir para así mejorar la calidad de vida en el trabajo en Costa Rica.

Además de las consecuencias de los factores de riesgo psicosociales en los trabajadores y trabajadoras, se presentan efectos en las organizaciones, tales como problemas de ausentismo, abandono de la organización, conflictividad laboral, baja productividad, entre otros, que influyen en la eficiencia organizacional (Boada y Ficapal, 2012).

Realizar estudios de este tipo en las organizaciones es fundamental para que las mismas puedan valorar el nivel de riesgo psicosocial presente y tomar medidas al respecto, disminuyendo con ello la afectación en la salud física y psicológica de su personal debido al medio, las condiciones del lugar (físicas o psíquicas) y los instrumentos de tipo material que existen en el espacio de trabajo (Boada y Ficapal, 2012). Es a partir de este interés, que se circunscribe el presente trabajo de investigación, el cual pretende indagar sobre los principales factores de riesgo psicosociales presentes en una organización e identificar diferencias entre esos factores según la edad, el sexo y el puesto de trabajo (Boada y Ficapal, 2012).

Debido a la temática se utilizó una estrategia de investigación de tipo descriptiva-correlacional, con el fin de describir los factores de riesgo psicosociales encontrados y determinar relaciones entre estos factores con la edad, el sexo y el puesto de trabajo. Previo a la aplicación de los cuestionarios, se realizó una adaptación y validación de las pruebas en una población con características similares. Los cuestionarios utilizados fueron: el Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (CoPsoQ) y el Cuestionario del Método de evaluación de factores psicosociales (F-PSICO). Para el análisis de los resultados, se utilizó el

Sistema Estadístico para las Ciencias Sociales, versión 22 (SPSS 22) y el programa informático del cuestionario CoPsoQ-ISTAS 21, en su segunda versión en español.

La investigación se realizó en la Cámara de Productores de Caña del Pacífico, en su local central ubicado en el cantón de Grecia. Se justificó la realización de la investigación en este lugar debido a que la empresa no cuenta con estudios previos sobre los factores de riesgo psicosociales en el trabajo y tienen interés en conocer sobre la presencia de éstos en sus trabajadores(as). Se destaca también la importancia del presente estudio para la zona de Occidente, por la pertenencia de la empresa en esta región.

La realización de la presente investigación sirve como antecedente para posteriores evaluaciones de factores de riesgo psicosociales desde la disciplina psicológica, especialmente para el sector productivo de Occidente. También queda de base para realizar futuros estudios en la empresa donde se realizará la investigación según los resultados encontrados. Además, se podrían realizar réplicas del estudio para la comparación de resultados.

El marco de referencia recopila una serie de investigaciones previas sobre el tema, además de las principales definiciones de las variables a evaluar, el problema y los objetivos de la investigación. Posteriormente se encuentra la metodología, los resultados de la investigación, la discusión, recomendaciones y conclusiones. Por último, se anexan los consentimientos informados y los instrumentos a utilizar.

II. Marco de Referencia

En el presente apartado se mencionan en un primer lugar datos importantes para la presente investigación, sobre estudios relacionados con los factores de riesgo psicosocial asociados al campo laboral, tanto a nivel internacional como nacional. Después, se presenta un análisis sobre los datos significativos y su relevancia en el presente proyecto. Posterior a ello, se describen las variables analizadas y la relación entre ellas.

2.1. Antecedentes investigativos del estudio

A nivel internacional, un estudio realizado en México, analizó la relación entre los factores de riesgo psicosocial y trastornos psíquicos en trabajadores de una maquiladora, mediante la aplicación de la escala “Factores Psicosociales en el Trabajo” y el Cuestionario de Salud General de Goldberg. Como factores de riesgo psicosocial se encontraron: las condiciones del lugar de trabajo, la carga de trabajo, las exigencias laborales, el papel laboral, el desarrollo de la tarea, el desarrollo de la carrera, la interacción social y los aspectos organizacionales. Además, se discute sobre la importancia de optimizar la calidad de vida laboral a partir de la disminución de los factores de riesgo psicosocial (Aranda e Ibarra, 2014).

También en México, se realizó otro estudio sobre el análisis de los factores de riesgo psicosociales que afectan la salud del personal médico, así como sobre la identificación de relaciones entre dichos factores y el Síndrome del empleado quemado. Para dicho estudio se utilizaron la Guía de Identificación de Factores Psicosociales, el Inventario de Burnout de Maslach y un cuestionario con ítems de salud, laborales y sociodemográficos. Entre los resultados, se encontraron que el 43,3% del personal médico, indicó tener alguna enfermedad, además se encontraron asociaciones entre algunos factores psicosociales, como la presencia de la tarea (48,5%) y la interacción social (41,6%), con el desarrollo del síndrome, así como con

problemas gastrointestinales, neurológicos y psicológicos. Se encontró también que factores como el no tener posibilidad de delegar tareas y la inseguridad dentro del trabajo, se asocian con el estar enfermo (Aranda, Pando, Salazar, Torres y Aldrete, 2012).

En otra investigación realizada en Colombia, se identificaron las variables demográficas, laborales y su relación con factores de riesgo psicosocial en médicos. Para ello se aplicó el Cuestionario CoPsoQ-ISTAS-21. Los hallazgos señalan que más de la mitad de la muestra tiene una exposición favorable a la variable exigencias psicológicas (67%), trabajo activo y posibilidades de desarrollo (55,8%), apoyo social y calidad de liderazgo (88,2%), doble presencia trabajo-familia (88,8%) y estima (64,8%) y una exposición desfavorable a la inseguridad en el trabajo (69,4%). Además, se encontraron diferencias entre los niveles de exposición a los factores psicosociales y variables como el nivel de formación, área de trabajo y nivel socioeconómico, pero no se encontraron diferencias según la edad, el estado civil y el número de personas a cargo (Castillo, Santana, Valeta, Alvis y Romero, 2011).

En otro estudio realizado también en Colombia, con personal de diversos sectores empresariales, se indagó sobre la percepción de las personas evaluadas y los factores psicosociales presentes en sus lugares de trabajo. Esta investigación utilizó una batería para el estudio de las condiciones de trabajo de carácter psicosocial (CTCPS-MAC), la cual evalúa las dimensiones de contexto del trabajo, contenido del trabajo, factores individuales y desgaste psíquico. Entre los resultados principales, se encontraron que los factores de formación, baja médica, factores individuales y contenido del trabajo se asocian con desgaste psíquico (Carrión, Gutiérrez y López, 2014).

También en Colombia, se encontró otra investigación con personal de enfermería que laboraba en el área de urgencias, en un hospital de Cartagena. El objetivo era determinar cuáles son los factores psicosociales a los que se exponen estas personas, utilizando para ello el instrumento Perfil Sociodemográfico y el Diagnóstico de los Factores Psicosociales. Los resultados evidenciaron que los factores que más se presentaron de forma negativa fueron la gestión de personal (98%) y contenido de la tarea (75%), mientras que las relaciones humanas (53,8) se presentaron como uno de los factores con menor afectación (Bustillo, Rojas, Sánchez, Sánchez, Montalvo y Rojas, 2015).

En otro estudio realizado en España se pretendía mostrar la relación entre factores de riesgo psicosocial y el síndrome del empleado quemado, además de identificar si esa relación estaba influida por las categorías profesionales de trabajadores, mandos intermedios y directivos en personal de venta de servicios, industria y administración. Para ello se aplicó la Encuesta del Método de Evaluación de los Factores Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Los resultados mostraron que existe una relación entre algunos factores de riesgo psicosocial y el síndrome del empleado quemado, además algunos factores de riesgo psicosocial como la capacidad de tomar decisiones en el trabajo, la planificación, la resolución de incidencias, la distribución de tareas y la autonomía son más riesgosas en la categoría de trabajadores (Solanes, Martín del Río, Rodríguez de Limia, Benavides y Martínez, 2013).

También en España se realizó otro estudio que tenía como objetivo evaluar los factores psicosociales en profesionales de atención primaria de un centro de salud, mediante la aplicación del cuestionario del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Se encontraron entre los resultados que la variable más predominante es la carga mental y que las variables de

autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión-participación e interés por el trabajador, se encuentran en el rango intermedio de riesgo (Martín, Sánchez y Córdoba, 2014).

En Alemania se realizó un estudio que pretendía identificar los factores de riesgo psicosociales que predicen el síndrome del empleado quemado en personal que trabaja con personas con discapacidad intelectual. Para ello se aplicaron, entre otros instrumentos, el Cuestionario CoPsoQ y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Los hallazgos recabados indicaron que los factores conflicto trabajo-vida privada, exigencias emocionales, conflictos de rol, inseguridad en el trabajo y retroalimentación, predicen la característica de exigencias emocionales en el síndrome del empleado quemado (Kozak, Kersten, Schillmöller y Nienhaus, 2013).

En el año 2014 se realizó un estudio en Nueva Zelanda que relacionó las condiciones físicas, psicosociales/organizacionales y ambientales del trabajo con dolores musculoesqueléticos y sus consecuencias. Para ello se realizaron entrevistas vía telefónica a trabajadores(as) de diferentes áreas como vendedores(as), agricultores(as), administradores(as) y otros. Se encontró que la exposición combinada a esos factores aumenta la probabilidad de problemas en el cuello, hombros, brazos, codo y espalda (Windanarko, Legg, Devereux y Stevenson, 2014).

Finalmente, en un estudio en Suecia se evaluó la incidencia de la exposición a factores mecánicos y psicosociales del trabajo, con el dolor de cuello y hombros en trabajadores(as) de diferentes áreas. Entre los resultados se encontraron que los factores mecánicos se asociaron más con el dolor de cuello y hombros en comparación con los factores psicosociales. Además,

que los factores psicosociales de trabajo bajo tensión y demandas psicológicas correlacionaron con mayor riesgo entre las mujeres (Östergren *et al.*, 2005).

A nivel nacional, el análisis de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo se ha estudiado en relación con diferentes variables. En un artículo se relacionaron los estilos de vida y su incidencia en la salud laboral de los bomberos, mediante una adaptación del Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales (CoPsoQ-ISTAS-21). Como hallazgo relevante se encontró la presencia de satisfacción en los factores relacionados con el tipo de tarea, pero insatisfacción respecto a los factores psicosociales relacionados con las condiciones de trabajo y la organización laboral, específicamente en la dimensión trabajo-familia (Méndez, 2013).

Los factores de riesgo psicosociales también se han evaluado en empresas privadas nacionales, dedicadas a la venta de servicios. Dicho estudio ha utilizado una metodología de observación y entrevistas con base en el Programa de Vigilancia para la identificación, evaluación y control de riesgos psicosociales profesionales, propuesto por el Centro Universitario Nacional de Alajuela (CUNA). Los resultados mostraron que los principales factores de riesgo psicosocial son la carga de trabajo, la presión de trabajo, la ambigüedad en los puestos de trabajo y problemas de comunicación (Chacón, Fernández, Meoño, Rojas y Sandoval, 2005).

En otro estudio, se evaluó la presencia de factores de riesgo psicosociales en profesionales de enfermería y su impacto en la salud, utilizando el Cuestionario CoPsoQ ISTAS-21. Se encontró que los indicadores doble presencia, carga mental, inseguridad en el trabajo, control del tiempo y mala organización del trabajo, repercuten de forma negativa en la salud mental de las(os) trabajadores; sin embargo, los indicadores sentido del trabajo, integración en

la institución, apoyo de compañeros(as) y sentimiento de grupo, influyen de forma positiva (Torres, 2004).

En otra investigación, se creó un programa dirigido a prevenir los riesgos laborales en cajeros(as) con el fin de lograr una mejor calidad de vida en esos(as) trabajadores(as). El programa tuvo una metodología de talleres sobre condiciones de trabajo, ambiente laboral y estilos de vida saludables. Los resultados mostraron que la población participante presentaba problemas de insatisfacción, relacionados con las condiciones laborales del ambiente físico, posibilidad de lesiones físicas por la rutina de las tareas, inadecuado manejo del estrés y posibilidad de sufrir el síndrome del empleado quemado (burnout). Se aplicó también un cuestionario pre-test y post-test con el fin de identificar diferencias en el conocimiento con la participación en los talleres, sin embargo, se presentaron pocas diferencias (1,65% sobre condiciones de trabajo y ambiente laboral y 3,68% sobre estilos de vida saludables) en dicho estudio (Calvo *et al.*, 2002).

Por último, a nivel nacional se realizó también una evaluación sobre la prevalencia del síndrome del empleado quemado en docentes de la Universidad de Costa Rica, específicamente de la Sede de Occidente, y su relación con variables sociodemográficas y laborales, utilizando el Inventario de Burnout de Maslach. Entre los principales resultados se destacan que la prevalencia del síndrome del empleado quemado fue baja (1,59%), sin embargo la población evaluada posee algún grado de vulnerabilidad a la sintomatología de este síndrome, siendo principalmente las mujeres quienes cumplen con ese perfil (Alpízar, 2014).

Se puede observar, a través de la revisión de investigaciones previas, que en Costa Rica el tema de los factores de riesgo psicosocial se ha abordado desde las áreas del trabajo social

(Chacón *et al.*, 2005) y la enfermería (Calvo *et al.*, 2002; Méndez, 2013; Torres, 2004). Sin embargo, es necesario recalcar la investigación realizada desde el área de la psicología respecto a la evaluación del síndrome del empleado quemado, en una población específica como lo es la docencia (Alpízar, 2014). A pesar de que el estudio surge del área de la psicología, estas investigaciones se han enfocado en las repercusiones de los factores de riesgo psicosocial en la salud, dejando por un lado el análisis del trabajo como un fenómeno psicosocial, que por sus características, puede influir en la presencia de factores psicosociales de riesgo y en la presencia del Síndrome del empleado quemado.

El análisis de los factores de riesgo psicosocial desde la psicología, y específicamente desde la psicología laboral, es importante debido a que se permite realizar un análisis más contextualizado, al retomar elementos propios del trabajo que pueden estar influyendo en la aparición de los factores de riesgo psicosociales. Algunos de estos factores son la relación entre superiores, el tipo de trabajo o el ambiente de trabajo, por mencionar algunos, lo cual es novedoso en la presente investigación.

Se especifica además que el tema se ha relacionado, tanto a nivel nacional como internacional, con el estrés (Calvo *et al.*, 2002; Méndez, 2013), el síndrome del empleado quemado (Alpízar, 2014; Calvo *et al.*, 2002; Kozak *et al.*, 2013; Solanes *et al.*, 2013) y con síntomas físicos (Östergren *et al.*, 2005; Windanarko *et al.*, 2014). Adicionalmente, se han realizado comparaciones según características sociodemográficas (Alpízar, 2014; Castillo *et al.*, 2011, Östergren *et al.*, 2005) y del puesto de trabajo (Castillo *et al.*, 2011; Solanes *et al.*, 2013). Sin embargo, para la presente investigación se evaluará solamente la presencia de factores de riesgo psicosociales y sus diferencias según el puesto de trabajo y características sociodemográficas de edad y sexo.

Respecto a las poblaciones en las cuales se han realizado este tipo de investigaciones, no se encontró ninguna que realizara evaluaciones de los factores de riesgo social en organizaciones comercializadoras y distribuidoras de productos agrícolas y de construcción específicamente, que es la población con la que se realizó la presente investigación. A pesar de ello, la tesis de licenciatura realizada por Alpízar (2014) sobre la evaluación del síndrome del empleado quemado, permite tener un acercamiento a la población de la Región de Occidente, la cual forma parte del presente estudio.

En cuanto a los instrumentos de evaluación, se puede observar que el Cuestionario CoPsoQ se ha utilizado en investigaciones de diversos países como Costa Rica (Méndez, 2013; Torres, 2004), Colombia (Castillo *et al.*, 2011) y Alemania (Kozaket *et al.*, 2013) en sus diferentes adaptaciones. Otros instrumentos también utilizados son: la Encuesta del Método de Evaluación de los Factores Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, de España (Martín *et al.*, 2014; Solanes *et al.*, 2013) y el Cuestionario Factores Psicosociales en el Trabajo (Aranda y Ibarra, 2014).

Es importante señalar que, a pesar de existir en el país una guía para la evaluación de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo (Chacón *et al.*, 2005), ésta solamente incluye tres dimensiones a saber: factores de riesgo psicosocial propiamente ocupacionales, factores de riesgo psicosocial extra-laborales y factores de riesgo psicosocial relativos a características individuales. Caso contrario sucede con otros instrumentos de evaluación, como el CoPsoQ, el cual toma en consideración otras dimensiones como exigencias psicológicas en el trabajo, conflicto trabajo-familia, control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones del trabajo y capital social. Además, el CoPsoQ ha sido utilizado y validado en diferentes países, lo cual da cuenta de su gran utilidad y niveles aceptables de confiabilidad y

validez, que se presentarán en la sección de metodología. Es importante además recalcar que el CoPsoQ-ISTAS21 cuenta con un programa informático que facilita el análisis de los resultados.

2.2. Marco conceptual

En este apartado se presentan: la definición del trabajo como un fenómeno psicosocial, el concepto de factores de riesgo psicosocial y los factores de riesgo evaluados. Posteriormente, se señalan las definiciones operacionales de variables sociodemográficas y del puesto de trabajo. Por último, se ilustra con una figura, la relación entre los conceptos.

2.2.1. Trabajo como fenómeno psicosocial.

El trabajo es considerado como un fenómeno psicosocial, debido no solo a ser un instrumento para obtener beneficios económicos, sino por ser una actividad de carácter productiva y con un valor intrínseco, que brinda desarrollo tanto personal como profesional. Esto se logra cuando la persona se adapta funcionalmente a las características y expectativas del trabajo, obteniendo de esta forma compensaciones tanto materiales como psicosociales (Guillén y Guil, 2000).

Además, el trabajo como un fenómeno psicosocial no puede considerarse solamente al trabajador o trabajadora y a su desempeño individual por las actividades económicas, sino que también incluye la realidad psicosocial del trabajo, esto por cuanto es fruto de la interacción entre quienes realizan el trabajo en un contexto determinado. Es, desde ésta perspectiva, que se construye el significado del trabajo y el valor que como estatus brinda. Todo ello surge en la interacción entre las personas trabajadoras y se transmite influyendo en todos los componentes de la estructura social (Peiró, Prieto y Roe, 1996).

En otras palabras, el trabajo es un fenómeno psicosocial que no se limita al análisis de la actividad de una persona en un contexto determinado. Además de ello, analiza la realidad en la que se desenvuelve, la cual es fruto de la interacción social, y a su vez este es influido por la cultura y las normas que rigen la sociedad (Peiró *et al.*, 1996).

El trabajo, al ser un fenómeno psicosocial, puede tener consecuencias psicosociales tanto positivas como negativas en quienes realizan esa actividad, que dependen en gran medida de cómo se viva la experiencia del trabajo (Rocha, 2006). Algunas de las implicaciones del trabajo son el brindar un sentido de realización personal, sentido de la vida, estatus y prestigio social, identidad personal y social, bienestar económico, interacción entre compañeros(as), estructuración del tiempo de quien realiza el trabajo, fuente de oportunidades para desarrollar habilidades, facilitador de transmisión de normas, creencias y expectativas, entre otras (Guillén y Guil, 2000).

Todas estas implicaciones pueden ser positivas o se pueden convertir en factores de riesgo psicosocial, desencadenando así en consecuencias negativas en la salud tanto física como mental de quienes realizan el trabajo, tal como se evidenció en los antecedentes de investigaciones previas. Es por ello la necesidad de definir con claridad qué son los factores de riesgo psicosociales y cuáles son los principales.

2.2.2. Factores de riesgo psicosociales en el trabajo.

La definición más difundida sobre los factores de riesgo psicosociales, es la que brinda una visión de ser interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el lugar y las condiciones de su organización por una parte; y las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera de éste, por otra parte (Organización

Internacional del Trabajo, 1984). Desde esta definición, el elemento fundamental es la interacción entre trabajo-persona, incluyendo las condiciones del trabajo que influyen en el estado de la salud de los trabajadores y trabajadoras y en las características de la organización. Se señala además, que los factores psicosociales se convierten en un riesgo cuando no son equivalentes a las expectativas y capacidades del trabajador(a) (Pérez y Nogareda, 2012).

Los factores de riesgo psicosociales laborales afectan no solamente en el área laboral sino también la salud de las personas trabajadoras, ya que tienen consecuencias negativas, tales como problemas a nivel fisiológico, emocional, conductual y cognitivo (Moncada, Llorens, Andrés, Moreno y Molinero, 2014). Además, influyen a través de las experiencias y percepciones de los y las trabajadores(as) en su salud tanto física como mental, su satisfacción, bienestar y su rendimiento, todo lo cual afecta también en la eficiencia de la organización en general (Gil-Monte, 2012; OMS, 1984). Esto debido a que la empresa se ve afectada principalmente porque se presentan problemas como ausentismo, conflictividad laboral, abandono de la empresa, baja productividad, entre otras (Boada y Ficapal, 2012).

A continuación se describen los factores de riesgo psicosociales que posteriormente serán evaluados en la presente investigación.

2.2.2.1. Exigencias psicológicas del trabajo.

Se compone de 4 variables a saber: exigencias psicológicas cuantitativas, ritmo de trabajo, exigencia de esconder emociones y exigencias psicológicas emocionales. La primera (exigencias psicológicas cuantitativas) son las exigencias relacionadas con la cantidad de trabajo, en comparación con el tiempo que se tiene asignado para esa tarea. Su presencia negativa se relaciona con con falta de personal, mala planificación de tiempos y de cantidad de

trabajo, o con inadecuación de materiales de trabajo, lo que obliga a trabajar más para suplir esas deficiencias (Moncada *et al.*, 2014).

El ritmo de trabajo está relacionado con la intensidad del trabajo, se diferencia de las exigencias cuantitativas porque su enfoque está en la variación del ritmo para la misma cantidad de trabajo (Moncada *et al.*, 2014). La exigencia de esconder emociones se refiere a la exigencia de tener una apariencia neutral a pesar de que en ocasiones el comportamiento de clientes pueda ser molesto, especialmente en puestos de atención directa a clientes. Por último, las exigencias psicológicas emocionales se refieren a la exigencia de no involucrarse a nivel emocional con las personas que se trata en el trabajo (Moncada *et al.*, 2014).

2.2.2.2. Doble presencia

Hace referencia a la necesidad de responder a las demandas tanto del trabajo asalariado como del trabajo doméstico o familiar, ya que la realización de ambos trabajos aumenta las demandas y horas de trabajo total. Considera además la estructuración y ordenación temporal de la actividad laboral, así como el impacto del tiempo de trabajo en los períodos de descanso (Moncada *et al.*, 2014).

2.2.2.3. Control sobre el trabajo.

Esta variable incluye la influencia, las posibilidades de desarrollo y el sentido del trabajo. La primera hace referencia al margen de autonomía que tiene la persona en su trabajo, particularmente en las tareas que realiza y en el cómo las realiza. Incluye además la participación que tiene en las decisiones sobre su trabajo. La segunda se conoce como las oportunidades que se presentan para que los(as) trabajadores(as) puedan poner en práctica los conocimientos,

capacidades y experiencia en las tareas que debe realizar y que responden a las necesidades y expectativas del trabajador(a) (Moncada *et al.*, 2014).

Por último, el sentido el trabajo es la relación del trabajo con otros valores, como lo son la importancia social, el aprendizaje y la utilidad, lo cual contribuye a tener una actitud más positiva ante las exigencias laborales (Moncada *et al.*, 2014). Comprende además la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, tanto para el trabajador como para la empresa y la sociedad en general y se incluye también el sentimiento de ser reconocido(a) y apreciado(a) por la empresa y valorado(a) más allá de las condiciones económicas (Pérez y Nogareda, 2012).

2.2.2.4. Apoyo social y calidad de liderazgo

Dentro de esta categoría se incluyen 7 factores, los cuales son apoyo social de compañeros(as), apoyo social de superiores, calidad de liderazgo, sentimiento de grupo, previsibilidad, claridad del rol y conflicto del rol. El apoyo social, tanto de compañeros(as) como de superiores, se delimita a la ayuda proveniente de otras personas en el ambiente del trabajo y la calidad de esas relaciones, es recibir la ayuda necesaria por parte de compañeros, compañeras y superiores, para realizar el trabajo de forma adecuada. (Moncada *et al.*, 2014; Pérez y Nogareda, 2012).

La calidad de liderazgo se relaciona con las características o los procedimientos que realizan los mandos intermedios, para gestionar al personal. El sentimiento de grupo es el sentimiento de formar para de un grupo de personas con quienes se trabaja, lo cual está relacionado con la calidad de las relaciones que se establecen. Por su parte, la previsibilidad es

el disponer de la información necesaria para poder afrontar los cambios, tanto en las funciones como en la tecnología (Moncada *et al.*, 2014).

La claridad del rol es poseer el conocimiento sobre las tareas que se tienen que realizar, los objetivos que se deben alcanzar, los recursos con los que se cuenta y el grado de responsabilidad y de autonomía que se tiene en el cargo. Por último, el conflicto del rol incluye las exigencias contradictorias que emergen en el trabajo, las cuales pueden llevar a conflictos éticos o profesionales (Moncada *et al.*, 2014).

2.2.2.5. Compensaciones del trabajo

Las compensaciones del trabajo que se evaluarán son el reconocimiento, la inseguridad sobre el empleo y la inseguridad sobre las condiciones del trabajo. El reconocimiento hace alusión a las compensaciones obtenidas por el esfuerzo realizado en el trabajo, donde se incluye el reconocimiento por la labor ejecutada y la preocupación de la organización por la promoción, la formación y el desarrollo de carrera de cada empleado(a) (Pérez y Nogareda, 2012).

La inseguridad sobre el empleo está relacionada con la preocupación en términos de estabilidad y posibilidades de empleabilidad, puede vivirse de distinta forma según el momento de la vida en que se encuentre o según las responsabilidades que tengan las personas. Por otro lado, la inseguridad sobre las condiciones del trabajo, está relacionada con la preocupación por el futuro en términos de cambios del puesto de trabajo, horario y salario, principalmente (Moncada *et al.*, 2014).

2.2.2.6. Capital social.

Dentro de ésta categoría se encuentran la justicia y la confianza vertical. La justicia es entendida como la forma en la cual se trata a las personas con equidad en el trabajo, tanto en el

trato como en el tipo de trabajo que realiza, mientras que la confianza vertical es la seguridad de que tanto empleados(as) como dirección, van a trabajar de manera competente y adecuada, sin sacar ventaja unos de otros, según la posición que se tiene (Moncada *et al.*, 2014).

2.2.3. Variables sociodemográficas y laborales

A continuación se presenta la tabla 1, en la cual se describen las definiciones de variables sociodemográficas y laborales consideradas en la presente investigación.

Tabla 1

Descripción de variables sociodemográficas y laborales

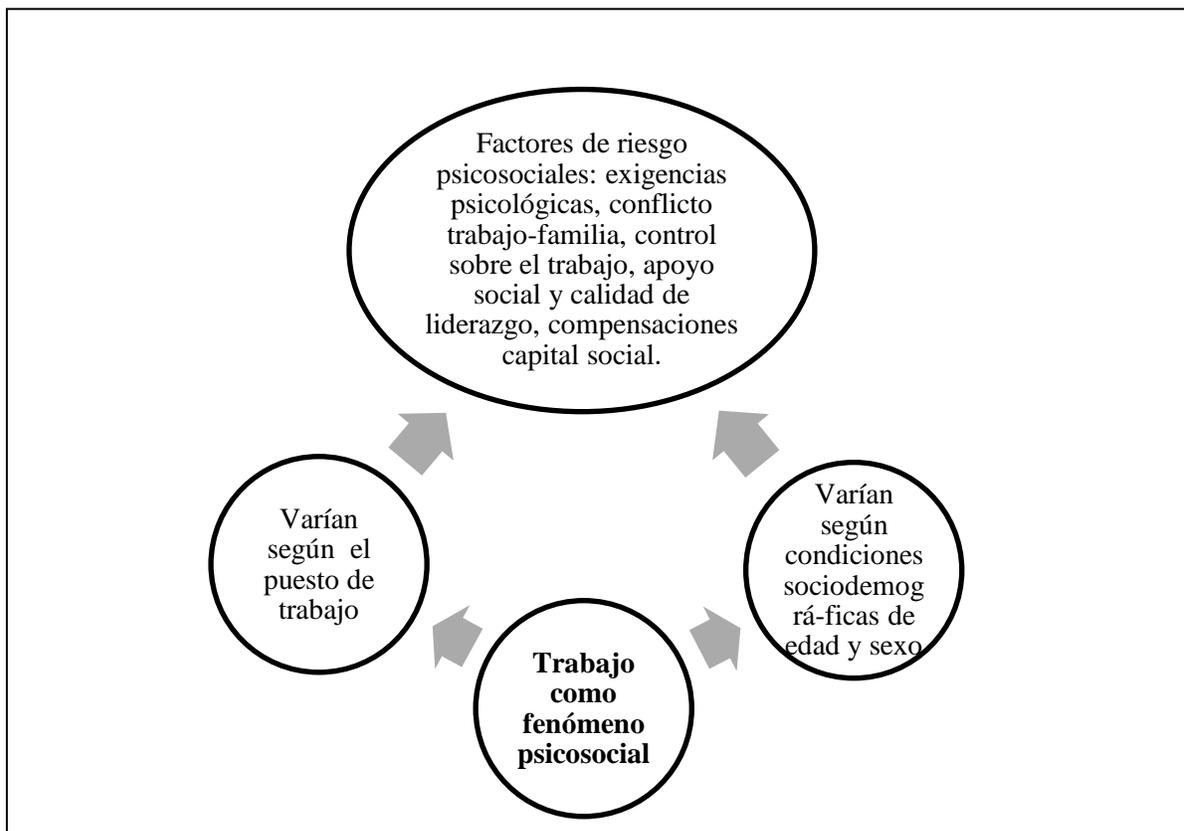
Variables sociodemográficas	Edad	Tiempo que ha vivido la persona. Para efectos de la presente investigación, se seccionó en tres grupos a saber: menores de 31 años, de 31 a 45 años, mayores de 45 años.
	Sexo biológico	Se conoce como la posición que ocupa la persona según su sexo (hombre o mujer).
Variables asociadas al puesto de trabajo		Entendido como la posición jerárquica que ocupa la persona trabajadora y el tipo de tareas o funciones que realiza (Moncada <i>et al.</i> , 2014). Para efectos del presente estudio, los puestos a evaluar se integran en tres grupos principales: bodega (alisto de mercadería, despacho, acomodo de materiales), servicio al cliente (ventas) y administrativo (gerencia, secretariado, contabilidad, asistencia administrativa, jefaturas).

Fuente: Elaboración propia.

Teniendo la definición operacional de las variables a evaluar, en la figura 1 muestra la relación entre los conceptos descritos anteriormente.

Figura 1

Relación entre conceptos



Fuente: Elaboración propia.

Tal como se observa en la figura 1, la concepción del trabajo como un fenómeno psicosocial, es la base para comprender los factores de riesgo presentes en las organizaciones, los cuales varían según condiciones las sociodemográficas y del puesto de trabajo, además son influenciadas por las condiciones del trabajo.

III Planteamiento del problema y los objetivos de investigación

3.1. Planteamiento del problema de investigación.

Como resultado de la revisión bibliográfica, se identificaron las siguientes poblaciones indagadas: bomberos (Méndez, 2013) personal de salud (Castillo *et al.*, 2011; Kozar *et al.*, 2013;

Martín *et al.*, 2014; Torres, 2004), cajeros y cajeras (Calvo *et al.*, 2002) personal de maquiladoras (Aranda y Ibarra, 2014), agricultores, vendedores, administradores (Windanarko *et al.*, 2014). Sin embargo, no se encontraron estudios con personal dedicado a la venta y distribución de productos agrícolas y de materiales para la construcción.

También es importante evidenciar que los estudios realizados a nivel nacional, se han realizado con población de la provincia de San José en su mayoría, quedando invisibilizada la región de Occidente. Solamente se encuentra una investigación con población en esta zona, pero enfocada en el tema del Síndrome del empleado quemado y en población docente (Alpízar, 2014). Por ello la relevancia del presente estudio, fue considerar el personal de una empresa ubicada en esta zona poco abarcada, además de ser un tema no evaluado en la región.

Como se observa en la literatura sobre este tema, los factores de riesgo psicosociales tienen repercusiones negativas no solamente en los trabajadores y trabajadoras sino también en las propias empresas (Boada y Ficapal, 2012). Es por ello que se deben realizar valoraciones sobre éstos, para beneficio tanto de las personas trabajadoras como de las organizaciones.

Además, en la empresa en la cual se realizó el trabajo de investigación, se carecía de evaluaciones sobre los factores de riesgo psicosociales y la organización consideró importante conocer la presencia de estos factores en su personal, posibilitando a la organización tomar medidas al respecto para evitar afectaciones en la salud física y mental de su personal.

Sin embargo, resultó relevante conocer no solamente cuáles son los factores con mayor presencia, sino también indagar la diferencia según variables como el sexo, la edad o el puesto de trabajo. Derivado de lo anterior, resulta relevante el planteamiento de las siguientes preguntas de investigación: ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosociales presentes en el personal de la

Cámara de Productores de Caña del Pacífico? ¿Cuáles diferencias se encuentran según características sociodemográficas y del puesto de trabajo?

3.2. Objetivos.

3.2.1. *Objetivo general.*

1. Caracterizar la presencia de factores de riesgo psicosociales en el personal de la Cámara de Productores de Caña del Pacífico y su relación con variables sociodemográficas y del puesto de trabajo.

3.2.2. *Objetivos específicos.*

1. Describir las variables sociodemográficas y del puesto de trabajo del personal de la Cámara de Productores de Caña del Pacífico.
2. Identificar los factores de riesgo psicosociales presentes en empleados(as) de la Cámara de Productores de Caña del Pacífico.
3. Analizar la variabilidad entre los factores de riesgo psicosociales según el puesto de trabajo y variables sociodemográficas de edad y sexo, en empleados(as) de la Cámara de Productores de Caña del Pacífico.

IV. Método de investigación

4.1. Descripción general de la estrategia metodológica

El tipo de investigación utilizado en el presente estudio es no experimental tipo descriptivo-correlacional. Los estudios descriptivos buscan especificar las características o rasgos de un fenómeno por analizar, recogiendo información de manera independiente sobre las variables a investigar, para posteriormente describirlas. Por otro lado, los estudios correlacionales tienen como finalidad conocer el grado de asociación o la relación entre dos o más variables, en un contexto particular (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Este estudio es descriptivo debido a que su objetivo fue evidenciar la presencia de factores de riesgo psicosociales en el personal de la organización, además de las diferencias según las variables ya mencionadas. Por otra parte, es correlacional porque realiza asociaciones entre las variables de los factores de riesgo psicosocial con el puesto de trabajo, la edad y el sexo.

4.2. Definición del procedimiento para seleccionar a los y las participantes

Para seleccionar al personal participante, se estableció contacto con el gerente de la Cámara de Productores de Caña del Pacífico, quien dio la autorización para realizar el proyecto en ese lugar. La investigación se aplicó a 33 personas trabajadoras del local central, ubicado en el cantón de Grecia, el cual contaba con 46 colaboradores(as) al momento de la recolección de la información, es decir, se evaluó un 72% del total de la población. Al ser la mayor cantidad de personal se logró justificar el trabajar con esta población.

Los criterios de inclusión considerados fueron: que el personal participante debía trabajar en el almacén seleccionado y tener como mínimo un año de laborar para esa empresa.

Se justifica el criterio del tiempo con el fin de asegurar la exposición de las personas trabajadoras en un tiempo determinado de exposición a las mismas condiciones del contexto laboral, con el fin de evitar problemas de consistencia en sus respuestas. Por otro lado, los criterios de exclusión fueron los siguientes: no encontrarse laborando los días de recolección de la información y el no aceptar ser parte de la evaluación.

4.3. Definición de los procedimientos de recolección de información

Para recolectar la información, primeramente se contactó a las personas dentro de su lugar de trabajo. En el lugar se les explicó el objetivo de la investigación y la importancia para ellos y ellas como trabajadores(as) de esa organización. Posteriormente se les entregó y leyó el consentimiento informado (ver Anexo 1), se les explicó aspectos como: la participación voluntaria, el manejo confidencial de la información, la no afectación o riesgo por participar y que en caso de perjuicio se realizaría la referencia al/la profesional correspondiente.

Después de leer el consentimiento informado, se les aclararon dudas y se les entregó el cuestionario a quienes decidieron firmarlo y participar. A quienes no quisieron participar, se les indicó que se podían retirar. La aplicación de los cuestionarios se realizó en parejas para las personas de bodega y servicio al cliente; es decir, se llamó a las personas en grupos de dos para que completaran, de manera individual, el cuestionario, en una de las salas dispuestas por la empresa. Para los puestos administrativos, se les entregó el cuestionario a varias personas al mismo momento. La diferencia en la entrega de los cuestionarios se debió a que no se puede citar a todo el personal en un mismo momento, ya que por las características de la empresa –de venta y distribución de productos– no se pueden abandonar todos los puestos de trabajo al mismo tiempo.

Para la obtención de la información se utilizaron dos instrumentos que miden las dimensiones de los factores de riesgo psicosocial: el Cuestionario para la evaluación de factores de riesgo psicosociales en el trabajo (CoPsoQ-ISTAS21) y la Encuesta del Método de Evaluación de los Factores Psicosociales (F-PSICO) del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, de España. Se seleccionaron estos cuestionarios por su amplia utilización y por sus cualidades psicométricas: altos índices de validez y confiabilidad (Charria, Sarsosa y Arenas, 2011). Ambos cuestionarios se presentan en la sección de anexos de la presente investigación. Es necesario aclarar que, a pesar de ser dos cuestionarios diferentes, para efectos de la presente investigación se presentaron como un solo instrumento. A continuación se especifica cada uno de ellos.

4.3.1. Cuestionario para evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (CoPsoQ).

El CoPsoQ es un instrumento creado en Dinamarca en el año 2000 con el objetivo de identificar, evaluar y prevenir riesgos psicosociales en las organizaciones. La prueba está traducida actualmente a más de 25 idiomas. La versión que se utilizó es CoPsoQ-ISTAS21 (versión media), la cual es una adaptación para el estado español que realizó el Instituto de Salud en el Trabajo, Ambiente y Seguridad de España. Esta prueba se puede utilizar en cualquier tipo de organización que cuente con más de 25 trabajadores(as). El cuestionario está conformado por 33 preguntas, de las cuales algunas se subdividen en más preguntas (Moncada *et al.*, 2014).

Respecto a la confiabilidad y la validez del instrumento, la consistencia interna que presenta mediante el Alfa de Cronbach oscila entre 0.65 y 0.92 para la mayoría de las dimensiones, excepto para dos que presentaron un índice bajo debido a la cantidad tan reducida en el número de ítems. Por su parte, el análisis de Kappa de Cohen oscila entre 0.64 y 0.89 (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, 2005).

Este instrumento evalúa las variables de exigencias psicológicas, doble presencia, control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones del trabajo y capital social. Además de brindar información sobre los riesgos psicosociales y datos sociodemográficos, el cuestionario evalúa la salud en general, la salud mental, el estrés, el síndrome del empleado quemado y la satisfacción (Moncada *et al.*, 2014).

La estructura del cuestionario consta de preguntas cerradas, algunas con dos opciones de respuesta y otras con varias opciones de respuesta, como por ejemplo la que se muestra en la tabla 2, sobre la dimensión de compensaciones del trabajo.

Tabla 2

Ejemplo de una pregunta cerrada del cuestionario CoPsoQ-ISTAS21

<p>10. Desde que entraste a la Cámara de Productores de Caña del Pacífico, ¿Has ascendido de categoría o grupo profesional?</p> <p><input type="checkbox"/> No</p> <p><input type="checkbox"/> Sí, una vez</p> <p><input type="checkbox"/> Sí, dos veces</p> <p><input type="checkbox"/> Sí, tres o más veces</p>

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario CoPsoQ-ISTAS21.

Adicionalmente, se encuentran otras preguntas que se subdividen en varios reactivos, como la indicada en la tabla 3, relativa al control sobre el trabajo.

Tabla 3

Ejemplo de una pregunta compuesta del CoPsoQ-ISTAS 21

20. Teniendo en cuenta el trabajo que debes realizar y el tiempo asignado, dirías que:		SIEMPRE	MUCHAS	ALGUNAS	SÓLO	NUNCA
		()	VECES	VECES	ALGUNA	()
		()	()	()	VEZ	()
a) En su departamento o sección donde trabaja falta personal	()	()	()	()	()	()
b) La planificación es realista	()	()	()	()	()	()
c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con las que trabaja es la adecuada y funciona correctamente	()	()	()	()	()	()

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario CoPsoQ-ISTAS21.

4.3.2. Cuestionario del método de evaluación de factores psicosociales (F-PSICO).

Es un instrumento creado con el fin de obtener valoraciones grupales de trabajadores(as) en situaciones aparentemente homogéneas, ya que se pretende conocer el estado o la situación de los factores que afectan a la organización, o a sus distintos departamentos. El instrumento fue diseñado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, en el año 1997, modificado en el año 2010 (Pérez y Nogareda, 2012). Respecto a la confiabilidad y validez del instrumento, se ha obtenido un valor de Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.89$ en la totalidad del instrumento y un índice de ajuste de Bentler-Bonett de 0.925 mediante el análisis factorial confirmatorio (Ferrer, Guilera y Perú, 2011).

Este instrumento de evaluación contiene 44 ítems, de los cuales algunos se subdividen en más ítems que suman un total de 89. Dichos reactivos miden las variables de tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad y contenido del trabajo, participación y supervisión, interés por el trabajador y compensaciones, desempeño del rol, relaciones y apoyo social (Pérez y Nogareda, 2012). Respecto al formato de las preguntas, éstas son cerradas con varias opciones de respuesta. Un ejemplo de una pregunta que evalúa el contenido del trabajo es la presentada en la tabla 4.

Tabla 4

Ejemplo de una pregunta cerrada del F-PSICO

<p>3.¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?</p> <p>() Siempre o casi siempre</p> <p>() A menudo</p> <p>() A veces</p> <p>() Nunca o casi nunca</p>
--

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario F-PSICO

Además y al igual que el cuestionario CoPsoQ, se presentan también preguntas que se subdividen en más reactivos, como el ejemplo de la tabla 5.

Tabla 5

Ejemplo de una pregunta compuesta del F-PSICO

12.	NO INTER- VIENE	INSUFI - CIENT E	ADECUA- DA	EXCESIVA
12a. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre el método para realizar el trabajo?	()	()	()	()
12b. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre la planificación del trabajo?	()	()	()	()
12c. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre el ritmo de trabajo?	()	()	()	()
12d. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre la calidad del trabajo realizado?	()	()	()	()

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario F-PSICO

4.4. Definición de los procedimientos y las técnicas para la sistematización de la información

Se utilizaron dos aplicaciones para el análisis de la información, el Statistical Package for Social Sciences” (SPSS) en su versión 22 en inglés para Windows y la aplicación informática con la que cuenta el instrumento CoPsoQ-ISTAS 21, para la evaluación de éste cuestionario.

4.5. Definición de los procedimientos y las técnicas para el análisis de la información

Para el análisis de los resultados, en primer lugar se utilizó el programa SPSS para calcular mediante distribución de frecuencias, los datos de edad, sexo y puesto de trabajo. La distribución de frecuencias es un ordenamiento o arreglo de datos en clases o categorías que muestra el número de elementos que contiene cada variable. Pueden ser absolutas (número de elementos que contiene cada categoría) o relativas (número de elementos de cada categoría expresado en porcentajes) (Ritchey, 2008). En este caso los datos se presentaron con frecuencias relativas y absolutas para conocer ambos datos. El programa SPSS también fue utilizado para realizar el análisis de validez de los instrumentos, tanto en la prueba piloto como en la muestra del estudio.

Posteriormente, se ingresaron los datos al programa estadístico del CoPsoQ-ISTAS 21, en su segunda versión en español y se obtuvieron las distribuciones de frecuencias de cada factor de riesgo en toda la muestra, la distribución de cada factor puesto de trabajo, por edad, y por sexo.

4.6. Criterios para garantizar la calidad de la información

Para garantizar la calidad de la información, se realizó en primer lugar la adaptación de los cuestionarios al contexto costarricense mediante la revisión de expertos. Posteriormente se realizó la entrevista cognitiva y por último se aplicó el cuestionario a una muestra de empleados de la misma empresa pero del local ubicado en San Ramón, para culminar con la prueba piloto. Se justifica la realización de la adaptación en esta población, debido a que presentan las mismas características en los puestos de trabajo; además, en éste trabaja una cantidad de personal adecuada para realizar la adaptación de los instrumentos. A continuación se describe con detalle cada paso mencionado.

4.6.1. Paso 1: Revisión de expertos

Para la adaptación del cuestionario al contexto de los/as participantes, el primer paso a realizar fue la revisión del mismo por personas expertas. En este caso, el cuestionario fue revisado por una persona del área de Psicología Laboral, otra de Filología y otra de Estadística. A continuación se muestran las modificaciones de las tres personas que revisaron el cuestionario.

4.6.1.1. Revisión desde la filología

Desde esta área, además de los cambios puntuales que se presentan en la tabla 6, la persona recomendó también que las preguntas del cuestionario no se aplicaran en el mismo orden a todas las personas participantes, esto debido a que las preguntas son muchas y las últimas respuestas se podrían ver influidas por las primeras. Se recomendó realizar bloques de preguntas en distintos cuestionarios, evitando así el efecto de arrastre.

En la tabla 6 se muestran las sugerencias de cambios realizados desde esta área.

Tabla 6

Cambios sugeridos desde la filología

No. Ítem	Pregunta original	
4a	Indique qué puesto de trabajo ocupa en la actualidad. Señale únicamente una opción.	Eliminarla. Está incluida en la pregunta 3A y 3B
4b	Indique el o los puestos de trabajo que ha ocupado en los últimos meses. Si ha ocupado dos o más puestos, señálelos.	Eliminarla. Está incluida en la pregunta 3A y 3B
5	Opción de respuesta 3 (Sí, generalmente de mismo nivel) y 4 (Sí, tanto del nivel superior, como del nivel inferior y como del mismo nivel)	Opción de respuesta 3 (Sí, generalmente del mismo nivel que el mío) y 4 (Sí, de todos los niveles superior, inferior y del mismo nivel que el mío)
15	Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿puede dejar el puesto de trabajo al menos una hora?	Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿puede dejar el puesto de trabajo al menos una hora para atenderlo?

25,	Opciones de respuesta son:	Sustituirlas por:
26,	() En gran medida	() En gran medida
28, 29	() En buena medida	() En alguna medida
	() En cierta medida	() En ninguna medida
	() En alguna medida	
	() En ninguna medida	
26h	¿Sabe exactamente qué margen de autonomía tiene en su trabajo?	¿Sabe exactamente qué grado de autonomía tiene en su trabajo?
28f	¿Está preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que se quedara en paro?	¿Está preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que se quedara desempleado?
29n	¿En qué medida su actual jefe inmediato resuelve los conflictos?	¿En qué medida su actual jefe inmediato resuelve los problemas entre compañeros(as)?
31a	Durante las últimas cuatro semanas ¿Con qué frecuencia se ha sentido agotado/a?	Eliminarla. Hay otra pregunta que incluye ésta.
31d	Durante las últimas cuatro semanas ¿Ha estado cansado(a)?	Eliminarla. Hay otra pregunta que incluye ésta.
31f	Durante las últimas cuatro semanas ¿Ha estado irritable?	Eliminarla. Hay otra pregunta que incluye ésta.
31g	Durante las últimas cuatro semanas ¿Ha estado tenso(a)?	Eliminarla. Hay otra pregunta que incluye ésta.
32e	Durante las últimas cuatro semanas, ¿con qué frecuencia se ha sentido feliz?	Eliminar. Hay otra pregunta que incluye ésta.
34	Su horario es:	Eliminarla. Hay otra pregunta que incluye ésta.
35	¿Tiene la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?	Eliminarla. Hay otra pregunta que incluye ésta.
39	¿Puede decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?	¿Puede decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida, “hora del café”)?
40	Durante su jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿Puede detener su trabajo o hacer una pasada corta cuando lo necesitas?	Durante su jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿Puede detener su trabajo o tomar un descanso cuando lo necesita?
46f	Para realizar su trabajo ¿Cómo valora la información que recibe sobre la responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a su actuación y cuáles no)?	Para realizar su trabajo ¿Cómo valora la información que recibe sobre la responsabilidad del puesto de trabajo, es decir, sobre los errores que pueden achacarse a su actuación?
47c	¿Se le exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no está de	¿Se le exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no está de acuerdo?

	acuerdo porque le suponen un conflicto moral, legal, emocional?	
47e	¿Se le exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de sus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores?	¿Se le exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de sus funciones?
50c	¿Con qué frecuencia se producen en su trabajo situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales)?	¿Con qué frecuencia se producen en su trabajo situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, descalificaciones personales)?
53	¿A lo largo de la jornada, cuánto tiempo debe mantener una exclusiva atención en su trabajo? (de forma que le impida hablar, desplazarse o simplemente pensar en cosas ajenas a su tarea)	A lo largo de la jornada, ¿cuánto tiempo debe mantener una concentración exclusiva en su trabajo de forma que le impida realizar otras actividades?
54	En general, ¿Cómo considera la atención que debe mantener para realizar su trabajo?	En general, ¿Cómo considera la concentración que debe mantener para realizar su trabajo?
65	¿En qué medida? (encabezado de las preguntas de ese sub-test)	¿Con qué frecuencia?
70	Opciones de respuesta a la pregunta: En general, ¿considera que las tareas que realiza tienen sentido? () Mucho () Bastante () Poco () Nada	() Sí () No
72	Cambiar opciones de respuesta () Siempre () Casi siempre () A veces () Nunca () No tengo, no trato	() Sí () No () No tengo, no trato
73	Cambiar opciones de respuesta: () Adecuadamente () Regular () Insuficientemente () No existe posibilidad de desarrollo profesional	() Sí me lo facilita () No me lo facilita () No existe posibilidad de desarrollo profesional
74, 75	Cambiar opciones de respuesta: () Adecuadamente () Regular () Insuficientemente	() Adecuado () Medianamente adecuado () Inadecuado

() No existe posibilidad de desarrollo profesional

Fuente: Elaboración propia.

4.6.1.2. Revisión desde la psicología laboral

Desde esta área, se realizaron las sugerencias de cambio, indicadas en la tabla 7.

Tabla 7

Cambios sugeridos desde la psicología laboral

No. Ítem	Pregunta original	Sugerencia
5	¿Realiza tareas de distintos puestos de trabajo?	¿Realiza en su puesto de trabajo, tareas que son propias de otros puestos?
7	¿El trabajo que realiza se corresponde con la categoría o grupo profesional que tiene reconocida salarialmente?	¿El trabajo que usted realiza corresponde con la categoría salarial que tiene asignada?
14	¿Qué margen de adaptación tiene en la hora de entrada y salida?	¿Puede entrar o salir más temprano del horario que tiene establecido?
24d	¿Con qué frecuencia su trabajo requiere que calle su opinión?	¿Con qué frecuencia en su trabajo no interesa su opinión?
24h	¿Con qué frecuencia tiene influencia sobre el ritmo al que trabaja?	¿Puede variar el ritmo de trabajo?
24i	¿Con qué frecuencia tiene mucha influencia sobre las decisiones que afectan a su trabajo?	¿Con qué frecuencia puede tomar decisiones que afectan su trabajo?
24j	¿Con qué frecuencia tiene influencia sobre cómo realiza su trabajo?	¿Con qué frecuencia puede proponer cambios sobre cómo realiza el trabajo?
26h	¿En qué medida sabe exactamente qué grado de autonomía tiene en su trabajo?	¿En qué medida sabe exactamente qué margen de autonomía (independencia) tiene en su trabajo?
51	Su empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores(as):	Su empresa, frente a situaciones de conflicto entre trabajadores(as):
74	¿Cómo definiría la formación que se imparte o se facilita desde la empresa?	¿Cómo calificaría la capacitación que se imparte o que brinda la empresa?

Fuente: Elaboración propia.

4.6.1.3. Revisión desde la estadística

Por último, desde ésta área se solicitaron los siguientes cambios indicados en la tabla 8.

Tabla 8

Cambios sugeridos desde la estadística

No. Ítem	Pregunta original	Sugerencia
2	Edad: <input type="checkbox"/> 16-24 años <input type="checkbox"/> 25-35 años <input type="checkbox"/> 35-44 años <input type="checkbox"/> 45-54 años <input type="checkbox"/> 55-64 años <input type="checkbox"/> 65 o más años	No preguntar en rangos sino que lo anoten en años cumplidos para posteriormente realizar los grupos. _____ años, _____ meses
8	¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la Cámara de Productores de Caña del Pacífico? <input type="checkbox"/> Más de 6 meses y hasta 2 años <input type="checkbox"/> Más de 2 años y hasta 5 años <input type="checkbox"/> Más de 5 años y hasta 10 años <input type="checkbox"/> Más de 10 años	¿Cuántos años cumplidos lleva trabajando en la Cámara de Productores de Caña del Pacífico? _____ años, _____ meses
18	Habitualmente ¿Cuántas horas trabaja a la semana para la Cámara de Productores de Caña del Pacífico? <input type="checkbox"/> 30 horas o menos <input type="checkbox"/> De 31 a 35 horas <input type="checkbox"/> De 36 a 40 horas <input type="checkbox"/> De 41 a 45 horas <input type="checkbox"/> Más de 45 horas	Habitualmente ¿cuántas horas trabaja a la semana para la Cámara de Productores de Caña del Pacífico? _____ horas
19	Habitualmente ¿Cuántos días al mes prolonga su jornada como mínimo media hora? <input type="checkbox"/> Ninguno <input type="checkbox"/> Algún día excepcionalmente <input type="checkbox"/> De 1 a 5 días al mes <input type="checkbox"/> De 6 a 10 días al mes <input type="checkbox"/> 11 o más días al mes	Habitualmente ¿cuántos días al mes prolonga su jornada como mínimo media hora? _____ días
22	Aproximadamente, ¿Cuánto cobra neto al mes? <input type="checkbox"/> 176.000 colones o menos <input type="checkbox"/> Entre 177.000 y 264.000 colones	Aproximadamente, ¿cuánto cobra neto al mes? _____ colones

	<input type="checkbox"/> Entre 265.000 y 352.000 colones <input type="checkbox"/> Entre 353.000 y 440.000 colones <input type="checkbox"/> Entre 441.000 y 529.000 colones <input type="checkbox"/> Entre 530.000 y 705.000 colones <input type="checkbox"/> Entre 706.000 y 881.000 colones <input type="checkbox"/> Entre 882.000 y 1.058.000 colones <input type="checkbox"/> Entre 1.059.000 y 1.234.000 colones <input type="checkbox"/> Entre.1235.000 y 1.410.000 colones <input type="checkbox"/> Entre 1.411.000 y 1.587.000 colones <input type="checkbox"/> Entre 1.588.000 y 1.762.000 colones <input type="checkbox"/> Más de 1.763.000 colones	
30	En general ¿diría que su salud es? <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Muy buena <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala	En general ¿diría que su salud es? <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> Pésima
33	¿Cuál es su grado de satisfacción en relación con su trabajo, tomándolo todo en consideración? Elija UNA SOLA RESPUESTA.	Tomando en consideración todos los aspectos de su trabajo ¿Cuál es su grado de satisfacción con su trabajo?
36 a 68	Opciones de respuesta: <input type="checkbox"/> Siempre o casi siempre <input type="checkbox"/> A menudo <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca o casi nunca	Ordenar de la siguiente forma: <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> Muchas veces <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Sólo alguna vez <input type="checkbox"/> Nunca

Fuente: Elaboración propia.

4.6.2. Paso 2: Entrevista cognitiva

Después de realizar los cambios sugeridos por las personas expertas, se aplicaron las entrevistas cognitivas. La entrevista cognitiva consiste en una evaluación del proceso de respuesta a una serie de ítems, los cuales forman parte de un cuestionario. Esta evaluación se

realizó en un ambiente controlado y su objetivo consistió en que las personas completaran el cuestionario, mientras se les realizaba una serie de preguntas para detectar problemas al momento de contestarlas (Smith y Molina, 2011). Para la realización de la entrevista cognitiva, se presentó a las personas el cuestionario, con las modificaciones sugeridas por las personas expertas, incluyendo la presentación de los cuestionarios en 3 versiones, variando entre ellas el orden de aparición de las preguntas. A continuación se presenta en la tabla 9, las sugerencias de cambios brindadas por las personas entrevistadas.

Tabla 9

Cambios sugeridos en entrevista cognitiva

No. Ítem	Pregunta original	Sugerencia
6	¿El trabajo que usted realiza corresponde con la categoría salarial que tiene asignada?	¿El trabajo que realiza corresponde con el salario que recibe?
8	¿Qué tipo de relación laboral tiene con la Cámara de Productores de Caña del Pacífico? <input type="checkbox"/> Soy fijo (tengo un contrato indefinido) <input type="checkbox"/> Soy fijo discontinuo <input type="checkbox"/> Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas) <input type="checkbox"/> Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc) <input type="checkbox"/> Soy funcionario <input type="checkbox"/> Soy interino <input type="checkbox"/> Soy un/una trade (aún siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes) <input type="checkbox"/> Soy becario/a <input type="checkbox"/> Trabajo sin contrato	Eliminar respuestas: <input type="checkbox"/> Soy funcionario <input type="checkbox"/> Soy interino

9	Desde que entró a la Cámara de Productores de Caña del Pacífico, ¿ha ascendido de categoría o grupo profesional?	Desde que entró a la Cámara de Productores de Caña del Pacífico, ¿ha ascendido de puesto? Esto debido a que muchos no tienen una profesión
13	¿Puede entrar o salir más temprano del horario que tiene establecido? () No tengo ningún margen de adaptación en relación con la hora de entrada y de salida () Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos () Tengo hasta 30 minutos de margen () Tengo más de media hora y hasta una hora de margen () Tengo más de una hora de margen	¿Puede entrar o salir más temprano del horario que tiene establecido? () Tengo que cumplir un horario establecido () Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos () Tengo hasta 30 minutos de margen () Tengo más de media hora y hasta una hora de margen () Tengo más de una hora de margen
21	Aproximadamente, ¿cuánto cobra neto al mes? _____ colonos	Establecer rangos de salarios, ya que es incómodo responder a esta pregunta y 3 de las personas entrevistadas no quisieron responder. Por ejemplo: () Menos de 200.000 () De 200.000 a 400.000 () De 400.000 a 600.000 () De 600.000 a 800.000 () De 800.000 a 1.000.000 () Más de 1.000.000
23k	¿Con qué frecuencia tiene influencia sobre qué hace en su trabajo?	¿Con que frecuencia tiene influencia sobre las tareas o funciones que realiza?
24g	¿En qué medida se siente comprometido(a) con su profesión?	¿En qué medida se siente comprometido(a) con su trabajo?
37	Durante su jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿Puede detener su trabajo o tomar un descanso cuando lo necesita?	Durante su jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias (tiempo de almuerzo, tiempo de café), ¿Puede detener su trabajo o tomar un descanso cuando lo necesita?
45a	¿Cómo valora el grado de información que le proporciona la empresa sobre las posibilidades de formación?	¿Cómo valora el grado de información que le proporciona la empresa sobre las posibilidades de formación (talleres, cursos, seminarios, charlas)?
45b	¿Cómo valora el grado de información que le proporciona la empresa sobre las posibilidades de promoción?	¿Cómo valora el grado de información que le proporciona la empresa sobre las posibilidades para ocupar nuevos puestos?

45c	¿Cómo valora el grado de información que le proporciona la empresa sobre los requisitos para ocupar plazas de promoción?	¿Cómo valora el grado de información que le proporciona la empresa sobre los requisitos para ocupar nuevos puestos?
73	¿Le facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera)?	¿Le facilita la empresa el desarrollo profesional (nuevos puestos, posibilidades de estudio)?
74	¿Cómo calificaría la formación que se imparte o se facilita desde la empresa?	¿Cómo calificaría la formación que se imparte o se facilita desde la empresa (talleres, cursos, seminarios, charlas)?

Fuente: Elaboración propia.

4.6.3. Paso 3: Prueba piloto

Después de la aplicación de entrevistas cognitivas, se realizaron las modificaciones al cuestionario, según las sugerencias recibidas, para posteriormente aplicar la prueba piloto. Es importante aclarar que tanto para la realización de las entrevistas cognitivas como para la prueba piloto, se brindó a cada persona participante un Consentimiento informado (ver anexos 2 y 3 respectivamente) explicando los objetivos de cada actividad y solicitando su autorización para continuar con el proceso.

La prueba piloto se realizó con 25 trabajadores de la empresa, en el almacén ubicado en San Ramón. A pesar de aplicarlo a 25 personas, 3 de ellos no cumplían con el requisito de tener más de un año de laborar para la compañía, por lo que no se evaluaron las respuestas de esas 3 personas. Además, 2 de las personas trabajadoras, no completaron el cuestionario con veracidad, debido a que al ser tan extenso, en las últimas preguntas respondieron a todas con el mismo valor. Por este motivo tampoco se evaluaron esas respuestas. De esa forma, se realizaron los análisis tomando en cuenta 20 cuestionarios.

Después de la aplicación de la prueba piloto, se realizó un análisis de confiabilidad utilizando el SPSS, con el fin de garantizar la calidad de la información. La confiabilidad indica el grado en que la aplicación repetida de un instrumento a la misma persona, produce los mismos

resultados (Hernández *et al.*, 2010). En el presente estudio se utilizó el análisis Alfa de Cronbach. A pesar de que no existe una regla que indique a partir de cual punto no hay fiabilidad en el instrumento, de manera general se puede decir que cuando se obtiene una puntuación de .25 la confiabilidad es baja, si el resultado es de .50 la confiabilidad es media o regular, si se obtiene un .75 la correlación es aceptable y si es mayor a .90 es muy elevada (Hernández *et al.*, 2010).

Para la prueba piloto, el análisis de confiabilidad dio los siguientes resultados: respecto al CoPsoQ-ISTAS 21, el Alfa de Cronbach del total de ítems que evalúan los factores de riesgo psicosociales (69 ítems) fue de $\alpha = .74$, mientras que respecto al cuestionario F-PSICO se obtuvo un Alfa de Cronbach de $\alpha = .73$, para un total de 96 ítems que evalúan los factores de riesgo psicosociales.

Además del análisis de confiabilidad a cada instrumento, es necesario aclarar que también se está realizando la validez al adaptar el cuestionario a la población meta, cumpliendo con la revisión de expertos(as), la entrevista cognitiva y la prueba piloto. La validez es el grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir (Hernández *et al.*, 2010). La entrevista cognitiva es una herramienta para valorar en qué medida el instrumento está midiendo lo que pretende medir, al realizar preguntas a los(as) participantes cuando completan el cuestionario. Además, la revisión del cuestionario por parte de expertos es otro paso esencial que forma parte del análisis de validez de un instrumento (Smith y Molina, 2011).

Después de la aplicación de la prueba piloto y con los resultados brindados en este paso, se tomó la decisión de aplicar solamente uno de los cuestionarios, el CoPsoQ-ISTAS 21, a la muestra meta. A pesar de que en ambos cuestionarios se obtuvieron resultados altos de

confiabilidad ($\alpha = .74$ para el CoPsoQ-ISTAS 21 y $\alpha = .73$ para el F-PSICO), el cambio se justifica por otros motivos. En primer lugar, al aplicarse la prueba piloto, se evidenció que, al ser tan extensa, las personas participantes no completaron el cuestionario con la veracidad que se requiere, sino que anotaron la misma respuesta en muchas preguntas seguidas. Esto lo realizaron 3 personas. Otra justificación del cambio es que el cuestionario CoPsoQ-ISTAS 21 tiene un sistema informático que realiza los análisis, a partir de las respuestas que se ingresan, además los resultados que brinda el sistema informático, son los que están planteados en los objetivos de este estudio: la prevalencia de factores de riesgo psicosociales y la relación según edad, sexo y puesto de trabajo.

Aunado a ello, se decide aplicar solamente el CoPsoQ-ISTAS 21, debido a que evalúa más factores de riesgo psicosocial (20 factores) en comparación con el F-PSICO, que evalúa 10 factores. Por último, se justifica el cambio ya que el CoPsoQ-ISTAS 21, posee un manual de uso muy estructurado, en el cual se explica cada factor de forma detallada, además de exponer posibles causas y métodos de prevención de los factores de riesgo psicosociales.

4.7. Precauciones tomadas para proteger a las personas participantes

La participación en este estudio, tanto para la validación de los instrumentos como para la aplicación del cuestionario validado, a pesar de que no conlleva ningún riesgo, puede ser percibida para los y las participantes como el riesgo de perder su trabajo al brindar sus respuestas tal como perciben su realidad laboral. Para contrarrestar esta idea, se aplicaron las medidas presentadas a continuación.

En primer lugar, se presentó el consentimiento informado solicitado por el Comité Ético y Científico de la Universidad de Costa Rica, el cual es requisito indispensable para cualquier

investigación. Se debe aclarar que se presentó un consentimiento informado para la población final con la que se realizó el estudio (anexo 1), otro para quienes participaron en las entrevistas cognitivas (anexo 2) y otro para quienes participaron en las pruebas piloto (anexo 3). La diferencia en cada consentimiento informado radica específicamente en que cada uno posee objetivos diferentes.

En segundo lugar, se aclaró a quienes participaron, que las respuestas brindadas no se van a presentar de forma individual sino grupal, ni la persona investigadora va a conocer de forma individual las respuestas que brindara cada participante individualmente. En tercer lugar, los y las participantes no anotaron su nombre en el cuestionario, la investigadora llevó el control asignando un número a cada cuestionario, pero no se anotaron nombres.

En cuarto lugar, para completar los cuestionarios se llevó a las personas a una de las salas de la empresa, la cual permaneció cerrada y sólo estaban presentes las dos personas que completaron el cuestionario junto con la persona investigadora. De esta forma, se les brindó mayor seguridad de que sus supervisores no conocerán las respuestas individuales de cada uno(a). Además, en la sala donde completaron los cuestionarios, se no se aplicó el cuestionario simultáneamente a personas que tuvieran relación de supervisor-supervisado, sino a personas que tuvieran puestos similares, esto con el fin de reducir aún más incertidumbre de que un supervisor(a) conozca las respuestas del/la supervisado(a).

V. Resultados

En este apartado se presentarán en primer lugar los resultados según cada objetivo del estudio, posteriormente se expondrá la discusión de los resultados, para finalizar con las recomendaciones y las conclusiones.

5.1. Objetivo 1: Descripción de las variables sociodemográficas y del puesto de trabajo del personal de la Cámara de Productores de Caña del Pacífico.

Como se mencionó párrafos atrás, se aplicó solamente el cuestionario CoPsoQ-ISTAS 21 a la muestra del estudio. El análisis de confiabilidad Alfa de Cronbach dio como resultado $\alpha = .83$, el cual es mayor al encontrado en la prueba piloto ($\alpha = .74$). En éste caso, el nivel de confiabilidad es aceptable, según los niveles encontrados en la teoría (Hernández *et al.*, 2010).

El cuestionario CoPsoQ-ISTAS 21, fue aplicado en total a 33 trabajadores(as) de la Cámara de Productores de Caña del Pacífico, lo cual es un 72% del total de trabajadores de la empresa, al momento de la recolección de información. No se aplicó el instrumento al 100% de la población por la naturaleza del trabajo, ya que algunos colaboradores, principalmente choferes, se encuentran por lo general entregando materiales, así como personal de bodega que se mantiene muy ocupado alistando el material que se deben llevar con rapidez a sus clientes(as).

Del total de la muestra, respecto al sexo, 11 son mujeres y 22 son hombres (33,3% y 66,7%, respectivamente). La diferencia en esta variable se debe a que la empresa, en su mayoría, tiene trabajadores del sexo masculino, esto por el tipo de funciones que se realizan en donde a nivel social, se le han designado a los hombres las tareas que implican esfuerzo físico y el tema de la construcción y la agricultura.

Respecto a la variable edad, ésta se encuentra en un rango entre los 21 y los 56 años, donde la media es de 37.3 años. La edad en las mujeres se encuentra en un rango entre los 21 a 43 años, con una media de 30,54; mientras que en los hombres se encuentra entre los 25 a 56, con una media de 40.68 años. Como se puede observar, la tendencia en edad de trabajadores de la empresa, es de mujeres más jóvenes y hombres con más edad.

A nivel general y para efectos del análisis, la edad se dividió en 3 categorías a saber: menos de 31 años, entre 31 y 45 años, más de 45 años. Sobre la muestra evaluada, la edad según la anterior clasificación, se compone de la siguiente manera, en la tabla 10.

Tabla 10

Distribución por puesto de trabajo

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Menos de 31 años	10	30,3%
Entre 31 y 45 años	15	45,5%
Más de 45 años	8	24,2%

Fuente: Elaboración propia.

En lo que respecta a las características del puesto de trabajo, se dividieron en puestos a saber: administrativos (encargados de departamento, recepción, asistente de oficina), atención al cliente (atención en ferretería y cajeros) y bodega (chofer, despacho, alisto de pedidos). Respecto a la información recabada sobre estos datos, se encuentra la tabla 11.

Tabla 11

Distribución por sexo

	Administrativo	Atención al cliente	Bodega
Mujer	33,3%		
Hombre	36,4%	18,2%	12,1%

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en la tabla 11, no se encuentran datos de mujeres que estén en puestos de atención al cliente o bodega, ya que éstos los ocupan principalmente los hombres. Respecto a los hombres, se recabó información de los 3 puestos principales, siendo mayor el dato en el puesto administrativo.

5.2. Objetivo 2: Factores de riesgo psicosociales presentes en empleados(as) de la Cámara de Productores de Caña del Pacífico

En esta sección, se presentarán los factores de riesgo psicosociales encontrados en empleados de la Cámara de Productores de Caña del Pacífico, indicando los datos de cada factor de forma individual. Los resultados se obtuvieron del programa informático del cuestionario CoPsoQ-ISTAS 21.

5.2.1. Exigencias psicológicas

El factor de riesgo exigencias psicológicas, se subdivide a su vez en ritmo de trabajo, exigencias cuantitativas, exigencias emocionales y exigencia de esconder emociones. Respecto al ritmo de trabajo, un 84,9% de los trabajadores de la compañía, están expuestos a la situación desfavorable, un 12,1% a la situación intermedia y un 3% a la favorable. En cuanto a exigencias

cuantitativas, un 48,5% de los trabajadores están expuestos a la situación desfavorable, un 39,4% a la situación intermedia y un 12,1% a la situación favorable.

En cuanto a exigencias emocionales, un 24,2% de empleados(as) está expuesto a la situación desfavorable, un 54,6% a la situación intermedia y un 21,2% a la situación desfavorable; mientras que respecto al factor de exigencia de esconder emociones, un 18,2% está expuesto a la situación desfavorable, un 33,3% a la situación intermedia y un 48,5% a la situación favorable.

5.2.2. Doble presencia (Conflicto trabajo-familia)

En cuanto a la prevalencia a ésta exposición, un 21,2% de empleados está expuesto a la situación desfavorable, un 45,5% a la situación intermedia y un 33,3% a la situación favorable.

5.2.3. Control sobre el trabajo

Éste factor se subdivide en influencia, posibilidades de desarrollo y sentido del trabajo. En cuanto a la influencia en el trabajo que se realiza, se encontró que un 21,2% está expuesto a la situación desfavorable, un 33,3% a la situación intermedia y un 45,5% a la situación favorable. En lo que se refiere a las posibilidades de desarrollo, un 15,2% de los trabajadores, están expuestos a la situación desfavorable, un 18,1% a la situación intermedia y un 66,7% a la situación favorable para la salud.

En cuanto al sentido del trabajo, un 3% de la población está expuesto a la situación desfavorable, un 12,2% a la intermedia y un 84,8% a la favorable.

5.2.4. Apoyo social y calidad de liderazgo

Éste factor a su vez se subdivide en apoyo social de compañeros, apoyo social de superiores, calidad de liderazgo, sentimiento de grupo, previsibilidad, claridad del rol y conflicto del rol. Respecto al apoyo social de compañeros(as), un 36,4% de los empleados, está expuesto

a la situación desfavorable, un 36,4% a la situación intermedia, mientras que un 27,2% a la situación favorable. Sobre el apoyo social de superiores, un 15,1% se encuentra en la situación desfavorable, un 18,2% en la situación intermedia y un 66,7% en la situación favorable.

Respecto a la calidad de liderazgo, se encontró que un 36,4% de los trabajadores están expuestos a la situación desfavorable, un 9,1% a la situación intermedia y un 54,5% a la situación favorable. En relación con el sentimiento de grupo, un 18,2% de trabajadores(as) están expuestos a la situación desfavorable, un 15,1% a la situación intermedia, mientras que un 66,7% a la situación favorable para la salud.

En relación con la previsibilidad, se encontró que un 30,3% de empleados(as) está expuesto a la situación desfavorable, un 33,3% a la intermedia y un 36,4% a la favorable para la salud. En cuanto a claridad del rol de trabajo, un 27,2% de empleados(as) de la compañía, está expuesto a la situación desfavorable, un 36,4% a la situación intermedia y un 36,4% a la situación favorable.

Por último, en lo que concierne a conflicto del rol, los resultados muestran que un 12,1% de trabajadores está expuesto a la situación desfavorable, un 15,2% a la situación intermedia y un 72,7% a la situación favorable.

5.2.5. Compensaciones

El factor compensaciones se subdivide en reconocimiento, inseguridad sobre el empleo e inseguridad sobre las condiciones del trabajo. Sobre el reconocimiento, un 3% de la población está expuesto a la situación desfavorable, un 15,2% a la intermedia y un 81,8% a la favorable para la salud.

Sobre la inseguridad en el empleo, un 18,2% está expuesto a la situación desfavorable, un 42,4% a la situación intermedia y un 39,4% a la situación favorable para la salud. En cuanto a inseguridad sobre las condiciones de trabajo, un 18,2% de trabajadores(as) está expuesto a la situación desfavorable, un 39,4% a la situación intermedia y un 42,4% a la situación favorable.

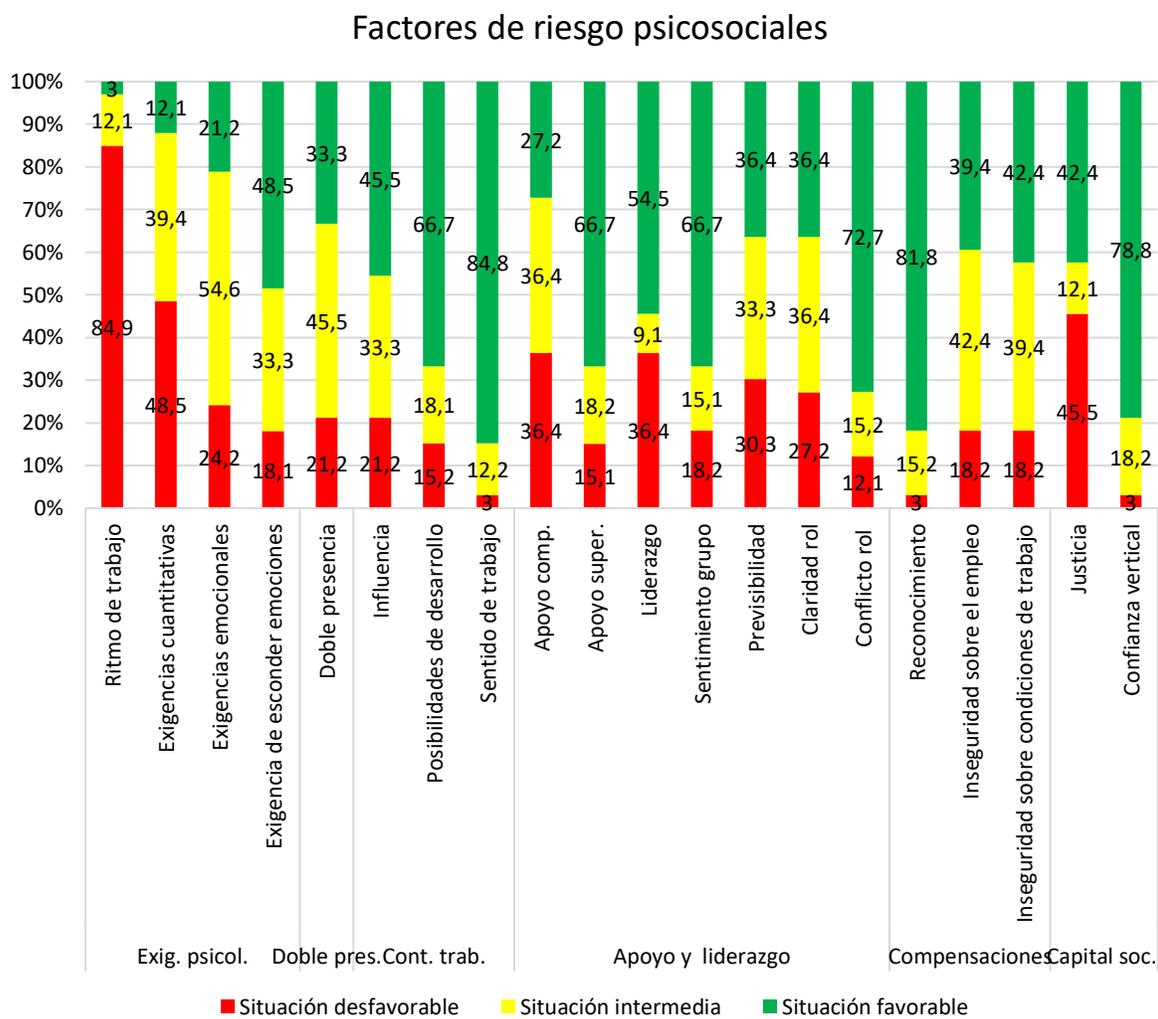
5.2.6. Capital social

El capital social se divide en dos factores: justicia y confianza vertical. En cuanto a la justicia o equidad en el trato, un 45,5% de los trabajadores está expuesto a la situación desfavorable, un 12,1% a la situación intermedia y un 42,4% a la situación favorable. Por otro lado, respecto a confianza vertical, un 3% está expuesto a la situación desfavorable, un 18,2% a la intermedia y un 78,8% a la favorable respecto a la salud.

En la figura 2 se presentan los niveles de presencia de cada factor de riesgo psicosocial, explicados en los párrafos anteriores.

Figura 2

Prevalencia de factores de riesgo psicosociales



Fuente: Elaboración propia.

5.3. Objetivo 3: Análisis de la variabilidad entre los factores de riesgo psicosociales según el puesto de trabajo y variables sociodemográficas de edad y el sexo

En este apartado se presentarán en primer lugar los datos de cada factor de riesgo psicosocial y su presencia según puesto de trabajo, edad y sexo, respectivamente.

5. 3.1. Prevalencia de factores de riesgo psicosociales según puesto de trabajo

5. 3.1.1. Exigencias psicológicas

Iniciando por el ritmo de trabajo, tanto para los puestos de bodega, como en servicio al cliente, el 100% de la muestra está expuesto a la situación desfavorable respecto a la salud, mientras que para los puestos administrativos un 82,6% está expuesto en la situación desfavorable, un 13% en la situación intermedia y un 4,4% en la situación favorable.

En cuanto a exigencias cuantitativas, en los puestos de bodega, un 33,3% están expuestos a la situación desfavorable, un 33,3% a la intermedia y un 33,3% a la situación favorable respecto a la salud. Para los puestos de servicio al cliente, un 33,3% están expuestos a la situación desfavorable, un 50% a la intermedia y un 16,7% a la situación favorable; mientras que para las posiciones administrativas, un 54,2% están expuestos a la situación desfavorable, un 37,5% a la intermedia y un 8,3% a la favorable con respecto a la salud.

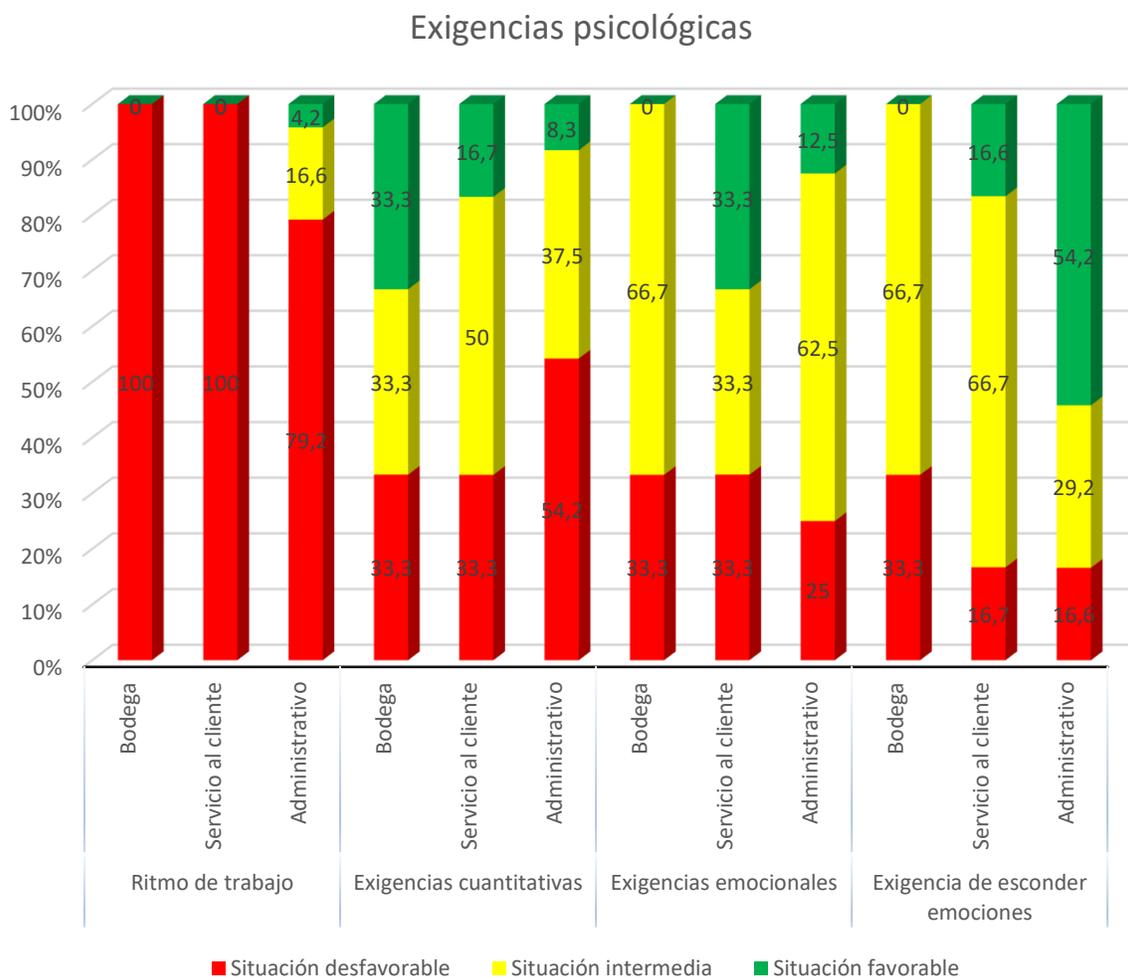
Respecto a las exigencias emocionales, en bodega, un 33,3% están expuestos a la situación intermedia y un 66,7% a la situación favorable, no hay exposición a la situación desfavorable. Para servicio al cliente, un 33,3% están expuestos a la situación desfavorable, un 33,3% a la situación intermedia y un 33,3% a la situación favorable, mientras que, para el área administrativa, un 25% están expuestos a la situación desfavorable, un 62,5% a la situación intermedia y un 12,5% están expuestos a la situación favorable.

Por último, sobre la variable exigencia de esconder emociones, en bodega, un 33,3% están expuestos a la situación desfavorable y el 66,7% restante a la intermedia. En servicio al cliente, un 16,7% están expuestos a la situación desfavorable, un 66,7% a la intermedia y un 16,7% a la favorable; y para los puestos administrativos, un 16,7% están expuestos a la situación desfavorable, un 29,2% a la intermedia y un 54,2% a la favorable respecto a la salud.

En la figura 3 se presenta un gráfico con los datos de cada factor relacionado con exigencias psicológicas y su variación según el puesto de trabajo.

Figura 3

Prevalencia de exigencias psicológicas según puesto de trabajo



Fuente: Elaboración propia

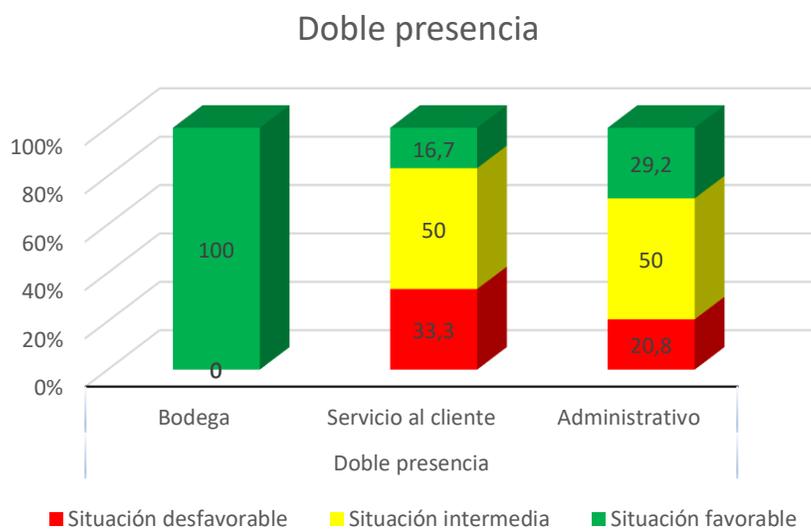
5. 3.1.2. Doble presencia

Sobre la relación trabajo-familia, para el área de bodega, el 100% están expuestos a la situación favorable; para servicio al cliente, un 33,3% están expuestos a la situación desfavorable, un 50% a la intermedia y un 16,7% a la favorable respecto a la salud; mientras que para los puestos administrativos, un 20,8% están expuestos a la situación desfavorable, un 50% a la intermedia y un 29,2% a la favorable respecto a la salud.

A continuación la figura 4 muestra los resultados de la variable doble presencia y su relación con puestos de trabajo.

Figura 4

Prevalencia de doble presencia según puesto de trabajo



Fuente: Elaboración propia.

5. 3.1.3. Control sobre el trabajo

En lo que respecta a la influencia, en el área de bodega, se encuentran un 33,3% tanto en la situación desfavorable, intermedia y favorable. Para servicio al cliente, un 16,7% está en la situación desfavorable, un 50% en la intermedia y un 33,3% en la favorable; mientras que para el área administrativa, un 20,8% están expuestos a la situación desfavorable, un 29,2% en la intermedia y un 50% en la situación favorable.

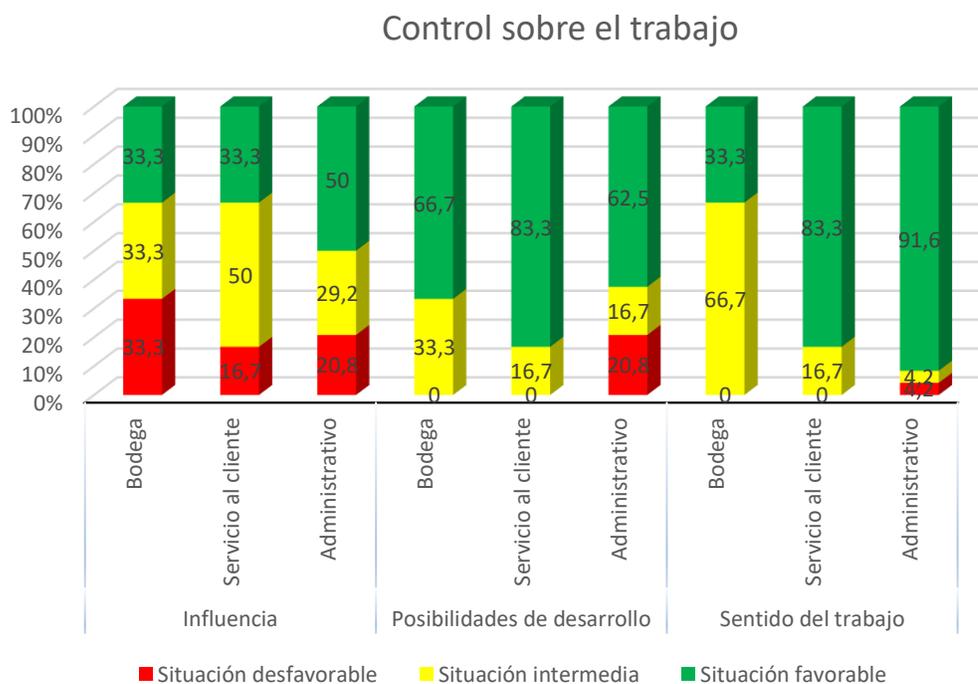
En lo que respecta a las posibilidades de desarrollo, para el área de bodega, un 33,3% está expuestos a la situación intermedia y el restante 66,7% a la situación favorable, no hay presencia en la situación desfavorable. Para el área de servicio al cliente, un 16,7% está expuesto a la situación intermedia y el restante 83,3% a la favorable, tampoco hay presencia de la situación desfavorable. Sin embargo, en el área administrativa, un 20,8% están expuestos(as) a la situación desfavorable, un 16,7% a la intermedia y un 62,5% a la favorable respecto a la salud.

En cuanto al sentido del trabajo, para el área de bodega, un 66,7% están expuestos a la situación intermedia y un 33,3% a la favorable respecto a la salud. Para servicio al cliente, un 16,7% están expuestos a la situación intermedia y el restante 83,3% están en la situación favorable. En ambas áreas mencionadas, no hay presencia en la situación desfavorable. Sin embargo, para el área administrativa, un 4,2% están expuestos a la situación desfavorable, un 4,2% a la intermedia y un 91,6% a la situación favorable respecto a la salud.

A continuación la figura 5 presenta el gráfico con los resultados de control sobre el trabajo y su relación según el puesto de trabajo.

Figura 5

Prevalencia de exigencias psicológicas según puesto de trabajo



Fuente: Elaboración propia.

5. 3.1.4. Apoyo social y calidad de liderazgo

En lo que respecta al apoyo social de compañeros(as), para los puestos de bodega, un 33,3% están expuestos a la situación desfavorable mientras que un 66,7% están expuestos a la situación favorable. Ninguno está en la situación intermedia. Para los puestos de servicio al cliente, un 16,7 están expuestos a la situación desfavorable, un 50% a la intermedia y un 33,3% a la favorable respecto a la salud; mientras que para el área administrativa, un 41,7% están expuestos a la situación desfavorable, un 37,5% están expuestos(as) a la intermedia y un 20,8% a la favorable respecto a la salud.

En cuanto al apoyo social de superiores, para el área de bodega, un 33,3% están expuestos a la situación desfavorable y el restante 66,7% a la favorable, no hay presencia en la situación intermedia. Por otro lado, en servicio al cliente, el 50% está en la intermedia y el 50% restante en la favorable; mientras que el área administrativa, un 16,7% están expuestos a la situación desfavorable, un 12,5% a la intermedia y el 70,8% a la situación favorable.

En lo que respecta a calidad de liderazgo, para el área de bodega, un 33,3% están expuestos a la situación desfavorable y un 66,7% a la situación favorable, ninguno está expuesto a la situación intermedia. Para servicio al cliente, un 16,7% están expuestos a la situación desfavorable y un 83,3% a la situación favorable, ninguno está expuesto a la situación intermedia. Por otro lado, para el área administrativa, un 41,7% está expuesto a la situación desfavorable, un 12,5% a la situación intermedia y un 45,8% a la favorable.

En cuanto al sentimiento de grupo, para el área de bodega, un 33,3% están expuestos a la situación desfavorable el restante 66,7% a la favorable, quedando sin presencia la situación intermedia. Para los puestos de servicio al cliente, un 16,7% están expuestos a la situación intermedia y el restante 83,3% a la favorable, ningún porcentaje se presenta en la situación desfavorable; mientras que para los(as) administrativos (as) un 20,8% están en la situación desfavorable, un 16,7% en la intermedia y el restante 62,5% en la favorable respecto a la salud.

Respecto a la variable previsibilidad, para el área de bodega, un 33,3% están expuestos a la situación desfavorable y un 66,7% a la favorable, ninguno está en la situación intermedia. Para servicio al cliente, un 33,3% están expuestos a la situación desfavorable, un 16,7% en la intermedia y un 50% a la situación favorable; mientras que para los puestos administrativos, un

29,2% están expuestos a la situación desfavorable, un 41,6% a la intermedia y un 29,2% a la favorable.

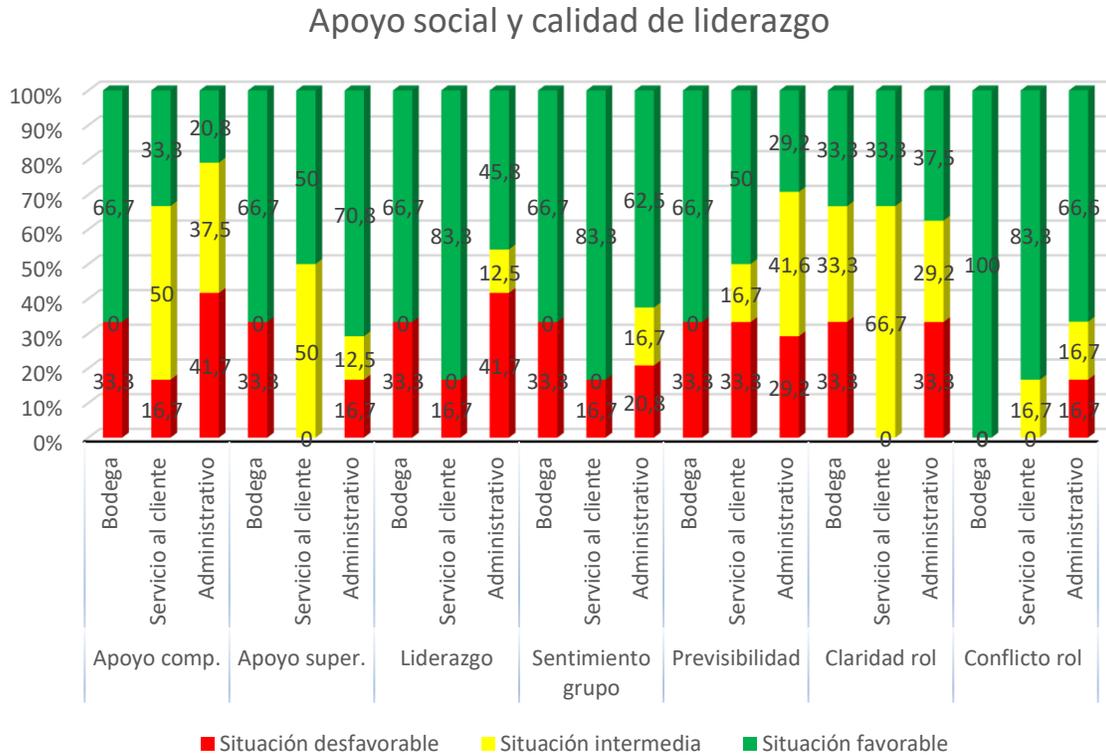
Sobre la variable claridad del rol, para los puestos de bodega, un 33,3% están expuestos a la situación desfavorable, un 33,3% a la intermedia y un 33,3% a la desfavorable; y para los puestos de servicio al cliente, un 66,7% están expuestos a la situación intermedia y un 33,3% a la favorable, mientras que para el personal administrativo, un 33,3% está en la situación desfavorable, un 29,2% en la intermedia y un 37,5% en la favorable.

En cuanto al conflicto del rol, para el área de bodega, el 100% de la muestra se encuentran en la situación favorable; para servicio al cliente, el 16,7% en la intermedia y el 83,3% en la favorable, sin encontrarse presencia en la situación desfavorable; por otro lado, para el área administrativa, el 16,7% está expuesto a la situación desfavorable, el 16,7% en la intermedia y el restante 66,6% en la situación favorable respecto a la salud.

A continuación se presenta en la figura 6, el gráfico con la información de cada factor de apoyo social y calidad de liderazgo, según cada puesto de trabajo.

Figura 6

Prevalencia de apoyo social y calidad de liderazgo según puesto de trabajo



Fuente: Elaboración propia.

5. 3.1.5. Compensaciones

En relación con el factor de reconocimiento, en el área de bodega, el 100% están expuestos a la situación favorable; para servicio al cliente, un 16,7% están en la situación intermedia y el restante 83,3% en la situación favorable; mientras que los puestos administrativos, un 4,2% están expuestos a la situación desfavorable, un 16,6% a la intermedia y un 79,2% a la favorable respecto a la salud.

En lo que respecta a inseguridad sobre el empleo, para los puestos de bodega, el 100% de la muestra se encuentra en la situación intermedia; en los puestos de servicio al cliente, el 16,7% están expuestos a la situación desfavorable, el 16,6% a la intermedia y el 66,7% restante, a la

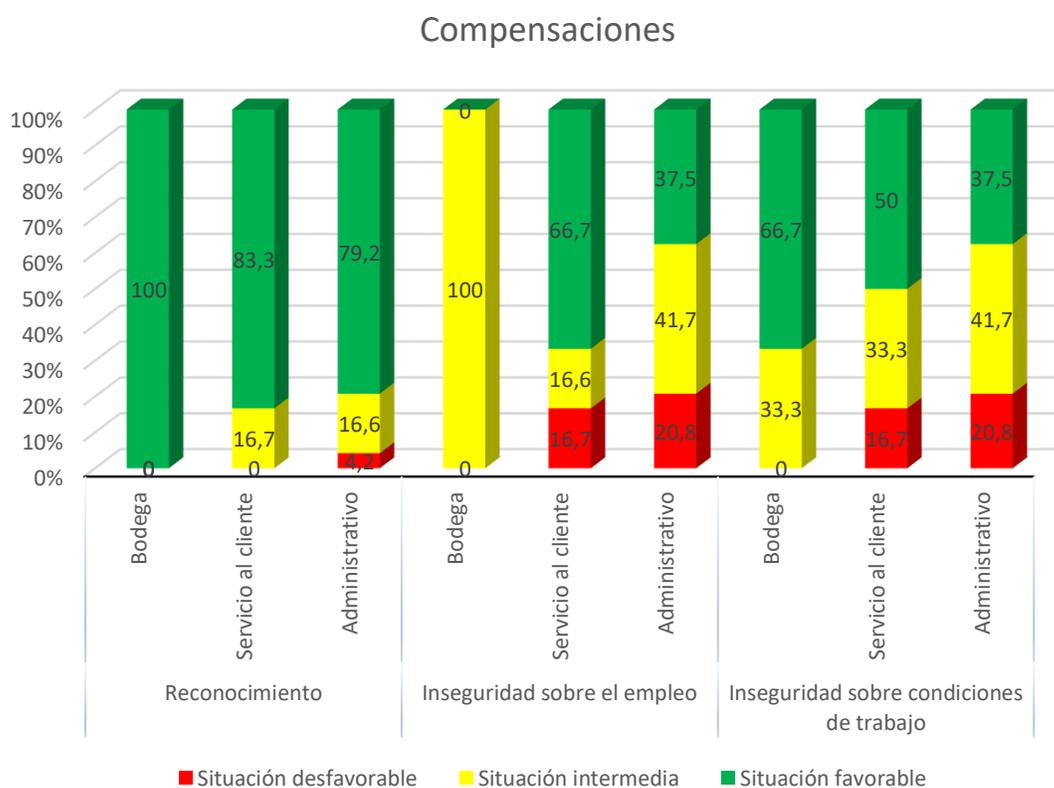
situación favorable; mientras que para los administrativos, el 20,8% están expuestos a la situación desfavorable, el 41,7% a la intermedia y el 37,5% a la favorable, respecto a la salud.

En cuanto a la variable inseguridad sobre las condiciones del trabajo, en bodega, el 33,3% están expuestos a la situación intermedia y el 66,7% a la favorable, no hay presencia en la situación desfavorable. Para servicio al cliente, el 16,7% están en la situación desfavorable, el 33,3% en la intermedia y el 50% en la favorable respecto a la salud. Por último, para los puestos de administración, el 20,8% están expuestos a la situación desfavorable, el 41,7% a la intermedia y el restante 37,5% a la favorable respecto a la salud.

A continuación en la figura 7 se presentan resultados de compensaciones según el puesto de trabajo.

Figura 7

Prevalencia de compensaciones según puesto de trabajo



Fuente: Elaboración propia.

5. 3.1.6. Capital social

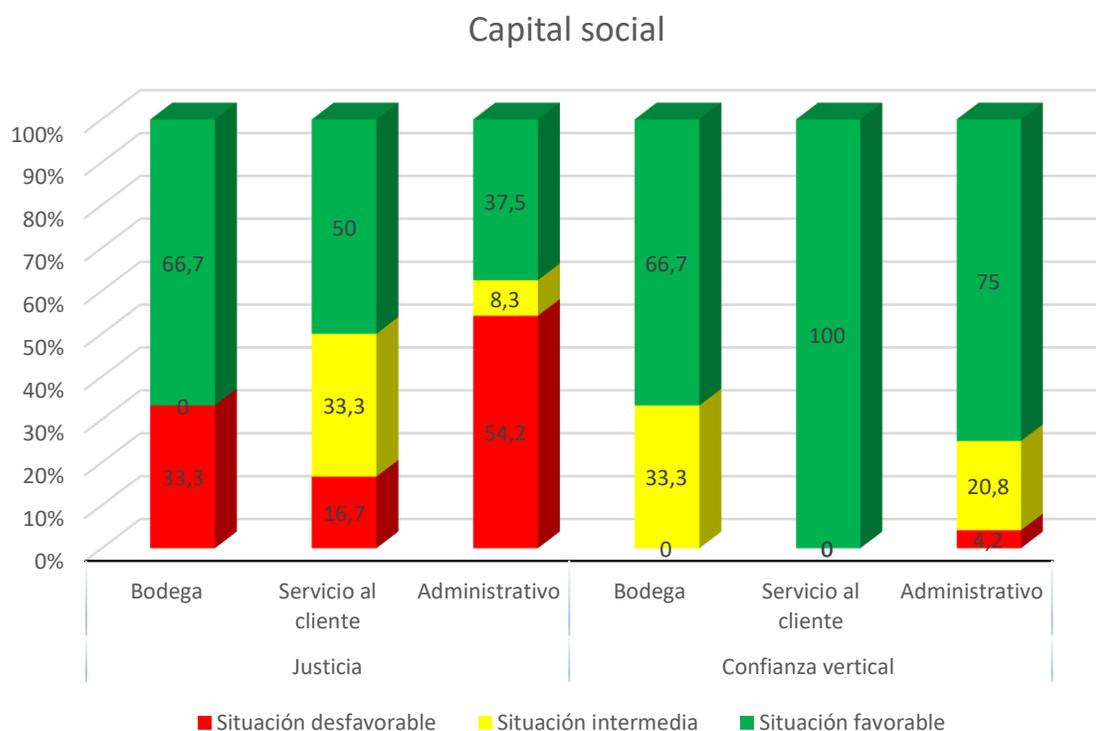
En cuanto a la variable justicia, para los puestos de bodega, un 33,3% están expuestos a la situación más desfavorable y un 66,7% a la situación favorable, ninguno está expuesto a la situación intermedia. Para los puestos de servicio al cliente, un 16,7% están expuestos a la situación más desfavorable respecto a la salud, un 33,3% a la situación intermedia y un 50% a la favorable; mientras que para puestos administrativos, un 54,2% están expuestos a la situación desfavorable, un 8,3% a la intermedia y un 37,5% a la situación favorable.

Por último, respecto a la confianza vertical, en el área de bodega, un 33,3% están expuestos a la situación intermedia y el restante 66,7% a la favorable respecto a la salud. Para los puestos de servicio al cliente, un 100% están expuestos a la situación favorable; y en los puestos administrativos, un 4,2% están en la situación desfavorable, un 20,8% a la intermedia y un 75% en la favorable.

A continuación se presenta la figura 8 con los datos de capital social según cada puesto de trabajo.

Figura 8

Prevalencia de capital social según puesto de trabajo



Fuente: Elaboración propia.

5.3.2. Prevalencia de factores de riesgo psicosociales según edad

Antes de presentar los datos según la edad, es importante recordar que para efectos de la presentación de los resultados, se dividió la edad en 3 categorías: menor de 31 años, entre 31 a 45 años y mayor de 45 años.

5.3.2.1. Exigencias psicológicas

Respecto a exigencias psicológicas de ritmo de trabajo, en el grupo de personas menores de 31 años, el 90% se encuentra en la situación desfavorable, el 10% restante en la intermedia y no hay presencia en la situación desfavorable respecto a la salud. En el grupo de participantes con edades entre 31 y 45 años, el 80% está en la situación desfavorable y el 20% restante en la intermedia, quedando un 0% en la situación favorable, igual que en el grupo anterior. Para el caso de personas mayores de 45 años, el 87,5% está en la situación desfavorable, el 0% en la intermedia y el 12,5% en la favorable respecto a la salud.

En cuanto a las exigencias psicológicas cuantitativas, para las personas menores de 31 años, en 50% se encuentra en la situación desfavorable, el 40% en la intermedia y el 10% en la favorable; en el grupo de personas con edades entre 31 y 45 años, el 53,3% está en la situación desfavorable, el 33,3% en la intermedia y el 13,4% en la favorable; por último, para las personas mayores de 45 años, el 37,5% está en la situación desfavorable, el 50% en la intermedia y el 12,5% en la favorable.

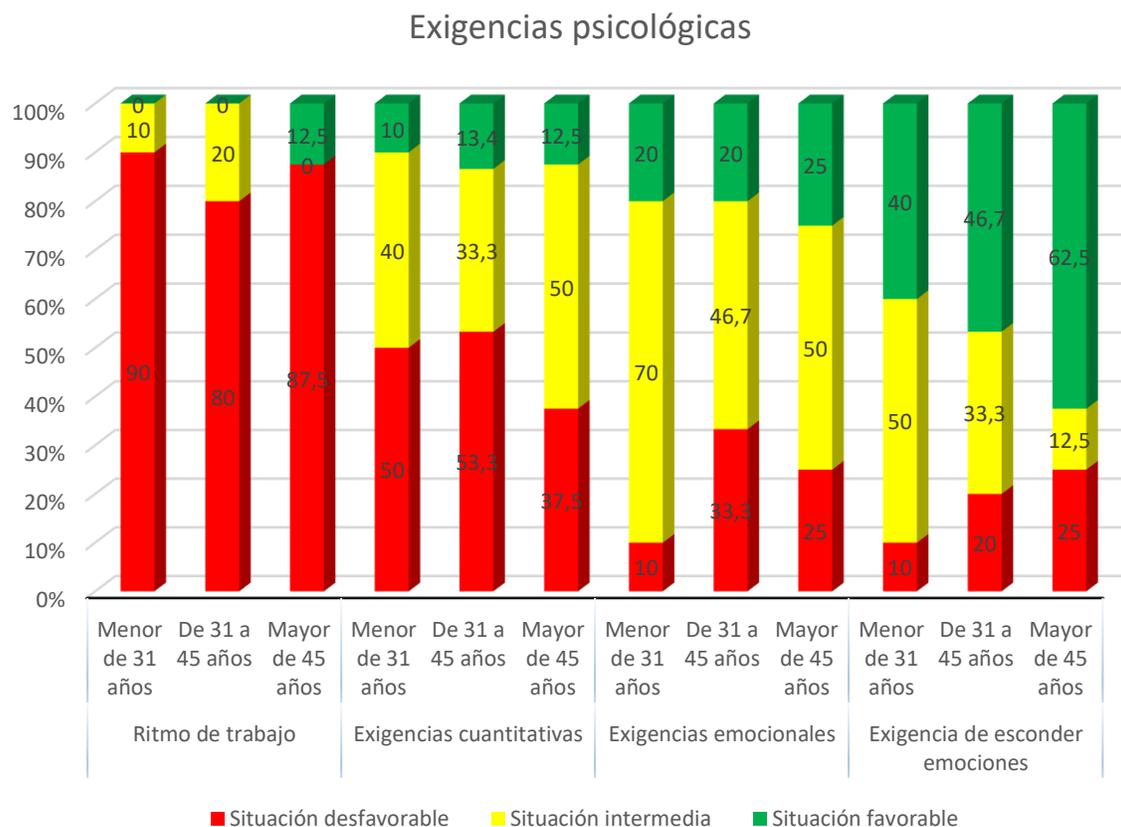
Para la variable exigencias emocionales, en el rango de personas menores de 31 años, el 10% se encuentra en la situación desfavorable, el 70% en la intermedia y el 20% en la favorable. Para las personas en edades entre los 31 y los 45 años, el 33,3% está en la situación desfavorable, el 46,7% en la intermedia y el 20% en la favorable; mientras que en las personas mayores de 45 años, el 25% está en la situación desfavorable, el 50% en la intermedia y el 25% en la favorable.

En cuanto a la exigencia de esconder emociones, en el caso de las personas menores de 31 años, el 10% se encuentra en la situación desfavorable, el 50% en la intermedia y el 40% en la favorable; para el rango de edad entre 31 y 45 años, el 20% se encuentra en la situación desfavorable, el 33,3% en la intermedia y el 46,7% en la favorable respecto a la salud; mientras que para el rango de personas mayores de 45 años, el 25% se encuentra en la situación desfavorable, el 12,5% en la intermedia y el 62,5% en la favorable.

A continuación la figura 9 muestra los resultados del factor exigencias psicológicas según los rangos de edad.

Figura 9

Prevalencia de exigencias psicológicas según edad



Fuente: Elaboración propia.

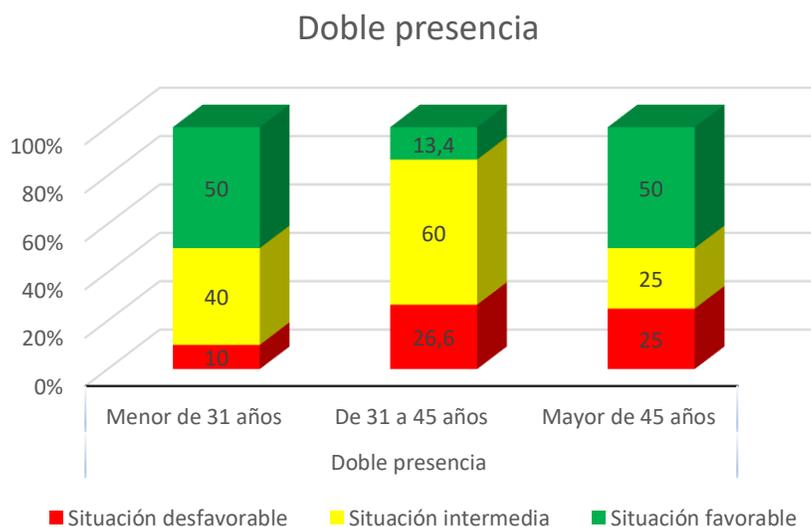
5.3.2.2.Doble presencia

Respecto a la doble presencia o conflicto trabajo-familia, en las personas menores de 31 años, el 10% está en la situación desfavorable, el 40% en la intermedia y el 50% en la favorable. Para las personas entre los 31 y 45 años, el 26,6% está en la situación desfavorable, el 60% en la intermedia y el 13,4% en la favorable. Para el tercer rango (mayores de 45 años), el 25% se encuentra en la situación desfavorable, el 25% en la intermedia y el 50% en la favorable respecto a la salud.

LA figura 10 presenta el gráfico con los datos del factor doble presencia y los rangos de edad.

Figura 10

Prevalencia de doble presencia según edad



Fuente: Elaboración propia.

5.3.2.3. Control sobre el trabajo

En cuanto al factor de riesgo psicosocial de influencia, en el caso de las personas menores de 31 años, el 10% se encuentra en la situación desfavorable, el 30% en la intermedia y el 60% en la favorable respecto a la salud. Para las personas con edades entre los 31 y los 45 años, el 33,3% está en la situación desfavorable, el 33,3% en la intermedia y el 33,3% en la favorable. Para el caso de personas mayores de 45 años, el 12,5% está en la situación desfavorable, el 37,5% en la intermedia y el 50% en la favorable.

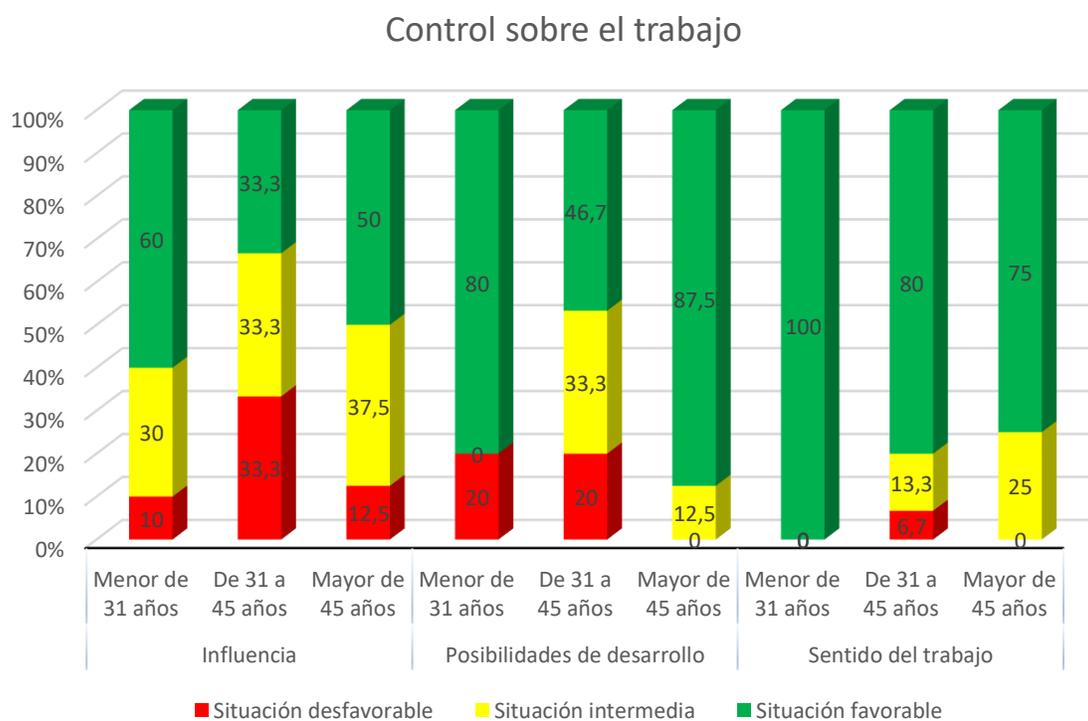
Sobre la variable posibilidades de desarrollo, en el grupo de personas menores de 31 años, el 20% se encuentra en la situación desfavorable, el 0% en la intermedia y el 80% en la favorable. En las personas entre los 31 y los 45 años, el 20% está en la situación desfavorable, el 33,3% en la intermedia y el 46,7% en la favorable; mientras que en las personas mayores de 45 años, no hay presencia en la situación desfavorable, el 12,5% está en la situación intermedia y el 87,5% en la favorable.

En cuanto al sentido del trabajo, para las personas menores de 31 años, no hay presencia en la situación desfavorable ni en la intermedia, quedando el 100% en la situación favorable respecto a la salud. Para las personas con edades entre los 31 y los 45 años, el 6,7% está en la situación desfavorable, el 13,3% en la intermedia y el 80% en la favorable; mientras para las personas mayores de 45 años, no se encuentra presencia en la situación desfavorable, el 25% está en la intermedia y el 75% restante en la favorable.

En la figura 11 se presenta el gráfico con los datos del factor control sobre el trabajo y la edad.

Figura 11

Prevalencia de control sobre el trabajo según edad



Fuente: Elaboración propia.

5.3.2.4. Apoyo social y calidad de liderazgo

En lo que respecta al apoyo social de compañeros, para las personas menores de 31 años, el 40% se encuentra en una situación desfavorable, el 40% en la intermedia y el 20% en la situación favorable. Para personas entre los 31 y los 45 años, los datos se comportan de la misma manera que en el grupo de edad anterior (40%, 40% y 20%, respectivamente); mientras que para las personas mayores de 45 años, el 25% está en una situación desfavorable, el 25% en la intermedia y el 50% en la favorable respecto a la salud.

En cuanto al apoyo social de superiores, en personas menores de 31 años, el 10% se encuentra en la situación intermedia y el 90% restante en la favorable, no se encuentra presencia

en la situación desfavorable. Para las personas entre los 31 y los 45 años, el 20% está en la situación desfavorable, el 20% en la intermedia y el 60% en la favorable. Por último, para las personas mayores de 45 años, el 25% está en la situación desfavorable, el 25% en la intermedia y el 50% en la favorable respecto a la salud.

En cuanto a la calidad de liderazgo, en el caso de las personas menores de 31 años, el 20% está en la situación desfavorable, el 10% en la intermedia y el 70% en la favorable; en personas entre los 31 y los 45 años, el 40% está en la situación desfavorable y el 60% restante en la situación favorable, no se encuentra presencia en la situación intermedia. Para las personas mayores de 45 años, el 50% está en la situación desfavorable, el 25% en la intermedia y el 25% en la favorable.

Sobre la variable sentimiento de grupo, para las personas menores de 31 años, el 10% está en la situación desfavorable, el 20% en la intermedia y el 70% en la favorable respecto a la salud. Para las personas entre los 31 y los 45 años, el 26,7% está en la situación desfavorable, el 20% en la intermedia y el 53,3% en la favorable; mientras que para las personas mayores de 45 años, el 12,5% está en la situación desfavorable y el 87,5% restante en la favorable.

En lo que respecta a la previsibilidad, en las personas menores de 31 años, el 10% está en la situación desfavorable, el 40% en la intermedia y el 50% en la favorable. Para las personas con edades entre los 31 y los 45 años, el 46,7% está en la situación desfavorable, el 26,6% en la intermedia y el 26,7% en la favorable. Para las personas mayores de 45 años, el 25% está en la situación desfavorable, el 37,5% en la intermedia y el 37,5% en la favorable respecto a la salud.

Para la variable claridad del rol, en el caso de las personas menores a 31 años, el 20% está en la situación desfavorable, el 40% en la intermedia y el 40% en la favorable. Para las

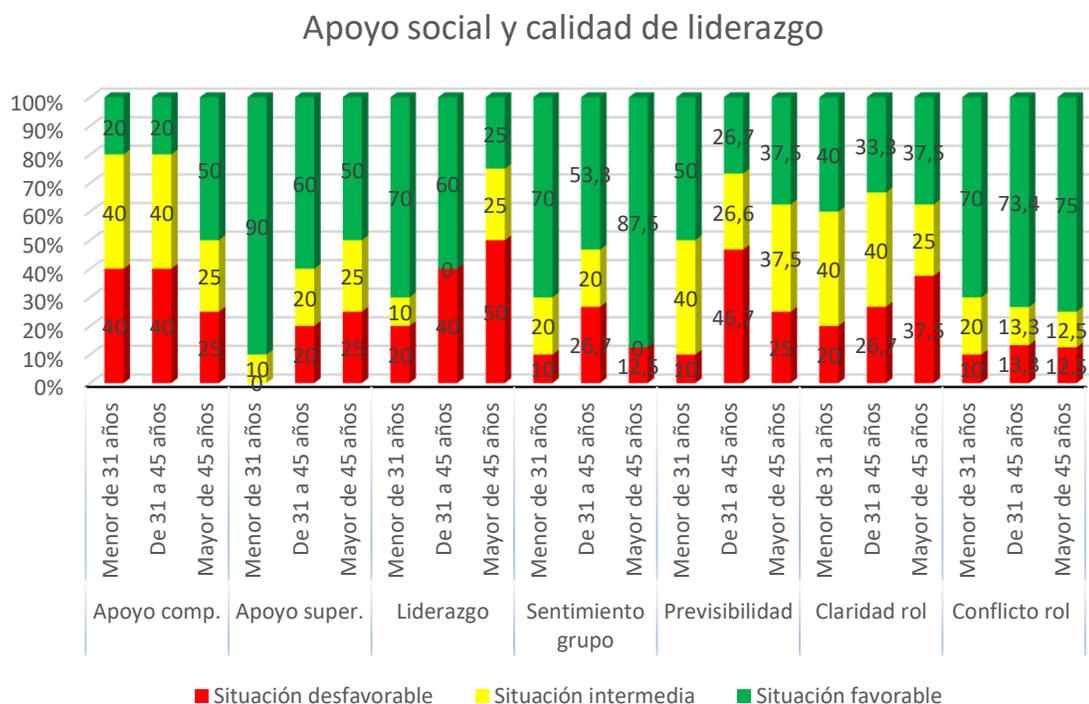
personas entre los 31 y 45 años, el 26,7% está en la situación desfavorable, el 40% en la intermedia y el 33,3% en la favorable respecto a la salud; mientras que en el caso de las personas mayores de 45 años, el 37,5% está en la situación desfavorable, el 25% en la intermedia y el 37,5% en la favorable.

Por último, en cuanto al conflicto del rol, en el caso de las personas menores de 31 años, el 10% está en la situación desfavorable, el 20% en la intermedia y el 70% en la favorable. Para las personas entre los 31 y los 45 años, el 13,3% está en la situación desfavorable, el 13,3% en la intermedia y el 73,4% en la favorable respecto a la salud; mientras que en las personas mayores de 45 años, 12,5% está en la situación desfavorable, el 12,5% en la intermedia y el 75% en la favorable.

En la figura 12 se presenta el gráfico con la información de las variables de apoyo social y calidad de liderazgo, según la edad.

Figura 12

Prevalencia de apoyo social y calidad de liderazgo según edad



Fuente: Elaboración propia.

5.3.2.5. Compensaciones

En cuanto al reconocimiento, para las personas menores de 31 años, el 10% se encuentra en la situación intermedia y el 90% en la favorable, no hay presencia en la situación desfavorable. Para las personas de 31 a 45 años, el 26,6% está en la situación intermedia y el 73,4% en la favorable, tampoco hay presencia en la situación desfavorable. Por último, para las personas mayores de 45 años, el 12,5% está en la situación desfavorable y el 87,5% restantes están en la situación favorable, no hay presencia en la situación intermedia.

Respecto a la inseguridad en el empleo, en las personas menores de 31 años, el 60% está en la situación intermedia y el 40% en la favorable, quedando un 0% la situación desfavorable.

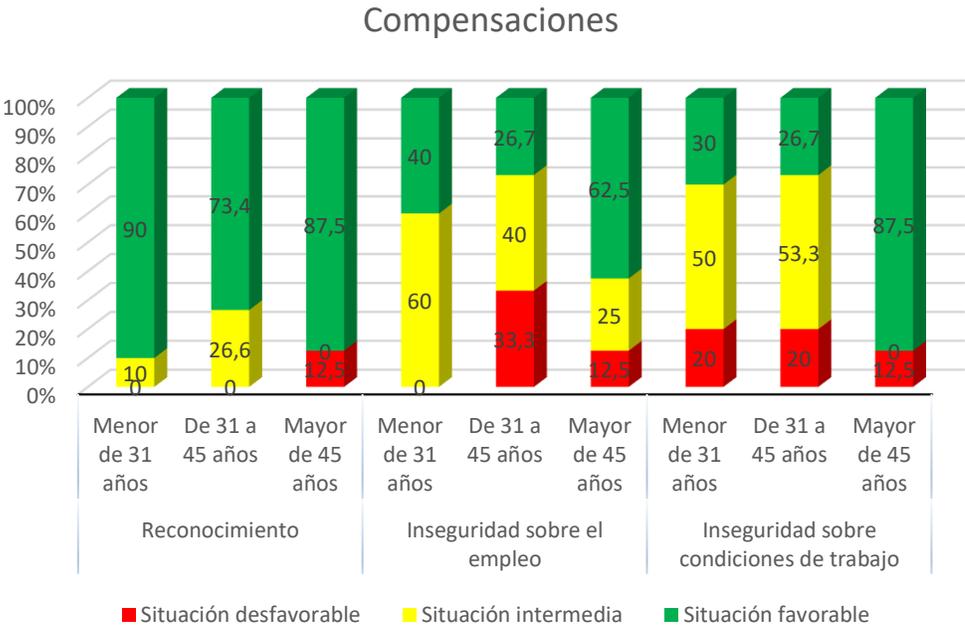
Para personas entre 31 y 45 años, el 33,3% está en la situación desfavorable, el 40% en la intermedia y el 26,7% en la favorable; mientras que en las personas mayores de 45 años, el 12,5% está en la situación desfavorable, el 25% en la intermedia y el 62,5% en la favorable.

Sobre la variable inseguridad en las condiciones del trabajo, en las personas menores de 31 años, el 20% está en la situación desfavorable, el 50% en la intermedia y el 30% en la favorable respecto a la salud. Para las personas entre los 31 y los 45 años, el 20% está en la situación desfavorable, el 53,3% en la intermedia y el 26,7% en la favorable; mientras que en las personas mayores de 45 años, el 12,5% está en la situación desfavorable y el 87,5% restante se encuentra en la situación favorable, quedando 0% en la situación intermedia.

En la figura 13 se expone el gráfico con los datos de compensaciones según la edad.

Figura 13

Prevalencia de compensaciones según edad



Fuente: Elaboración propia.

5.3.2.6.Capital social

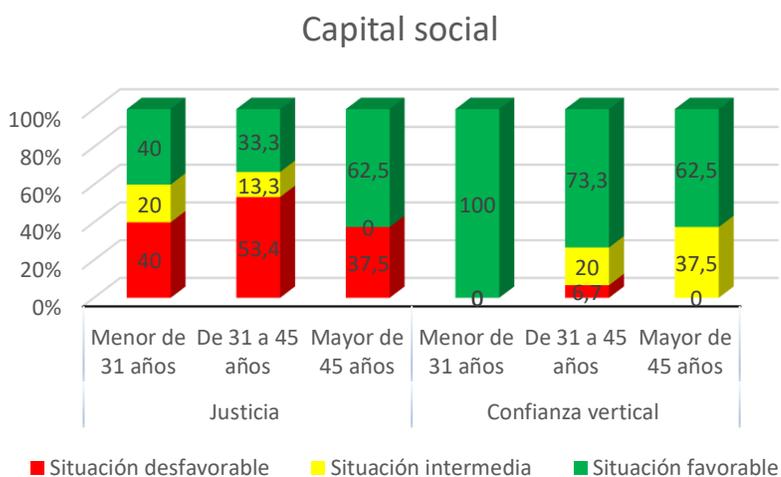
Para la variable justicia, en las personas menores de 31 años, el 40% está en la situación desfavorable, el 20% en la intermedia y el 40% en la favorable. Para las personas entre los 31 y los 45 años, el 53,4% está en la situación desfavorable, el 13,3% en la intermedia y el 33,3% en la favorable; mientras que en las personas mayores de 45 años, el 37,5% está en la situación desfavorable y el 62,5% en la favorable, no hay presencia en la situación intermedia.

Por último, para la variable confianza vertical, en las personas menores de 31 años, el 100% se encuentra en la situación favorable; en las personas entre 31 y 45 años, el 6,7% está en la situación desfavorable, el 20% en la intermedia y el 73,3% en la favorable respecto a la salud; mientras que en las personas mayores de 45 años, el 37,5% está en la situación intermedia y el 62,5% está en la situación favorable, quedando sin presencia la situación más desfavorable.

La figura 14 presenta un gráfico con los resultados del factor capital social y la edad.

Figura 14

Prevalencia de capital social según edad



Fuente: Elaboración propia.

5.3.3. Prevalencia de factores de riesgo psicosociales según sexo

5.3.3.1. Exigencias psicológicas

En lo que respecta a exigencias psicológicas según el ritmo de trabajo, el 81,8% de la muestra de mujeres están expuestas a la situación desfavorable respecto a la salud, mientras que el 18,2% a la situación intermedia y el 0% a la favorable. En el caso de los hombres, el 86,4% están expuestos a la situación desfavorable, el 9,1% a la situación intermedia y el 4,5% a la situación favorable.

En cuanto a la variable exigencias cuantitativas, en el caso de las mujeres, un 54,5% están expuestas a la situación desfavorable y un 45,5% a la situación intermedia, ninguna está expuesta a la situación favorable. En el caso de los hombres, un 45,4% están expuestos a la situación desfavorable para la salud, un 36,4% a la situación intermedia y un 18,2% a la situación favorable.

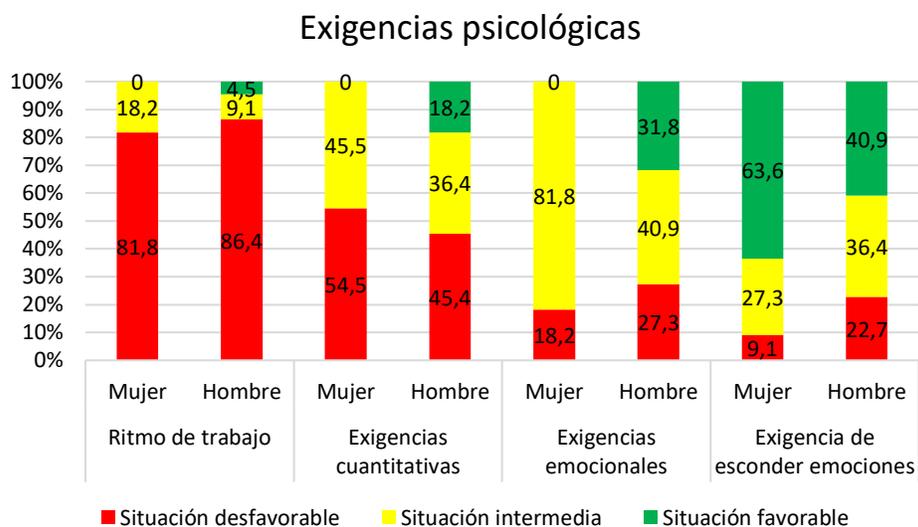
En cuanto a exigencias emocionales, en las mujeres el 18,2% se encuentran en la situación desfavorable y el 81,8% en la intermedia y no hay presencia en la situación favorable; en el caso de los hombres, el 27,3% están en la situación desfavorable, el 40,9% en la intermedia y el 31,8% en la favorable.

Para la variable exigencia de esconder emociones, en las mujeres evaluadas, el 9,1% se encuentra en la situación desfavorable, el 27,3% en la intermedia y el 63,6% en la favorable. Para los hombres, el 22,7% se encuentran en la situación desfavorable, el 36,4% en la intermedia y el 40,9% en la favorable.

La figura 15 presenta el gráfico con los datos de las variables sobre exigencias psicológicas y sexo.

Figura 15

Prevalencia de exigencias psicológicas según sexo



Fuente: Elaboración propia.

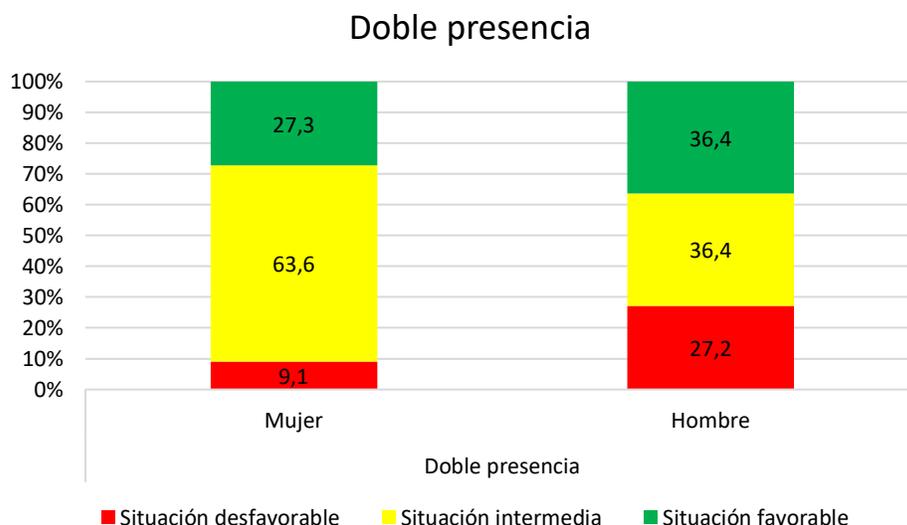
5.3.3.2. Doble presencia

En el caso de ésta variable, para las mujeres, el 9,1% están expuestas a la situación desfavorable, el 63,6% a la intermedia y el 27,3% a la favorable; por otro lado, en el caso de los hombres, el 27,2% se encuentran en la situación desfavorable, el 36,4% en la intermedia y el 36,4% en la favorable.

En la figura 16 se presenta el gráfico con los datos de doble presencia según sexo.

Figura 16

Prevalencia de doble presencia según sexo



Fuente: Elaboración propia.

5.3.3.3. Control sobre el trabajo

Respecto a la variable de influencia, en el caso de las mujeres, el 18,2% se encuentra en la situación desfavorable, el 27,3% en la intermedia y el 54,5% en la favorable. En el caso de los hombres, el 22,7% se presentan en la situación desfavorable, el 36,4% en la intermedia y el 40,9% en la favorable.

En cuanto a las posibilidades de desarrollo, para las mujeres, el 45,5% está en la situación desfavorable, el 9% en la intermedia y el 45,5% en la favorable; mientras que en los hombres, el 22,7% está en la situación intermedia y el restante 77,3% en la favorable, no hay presencia en la situación desfavorable.

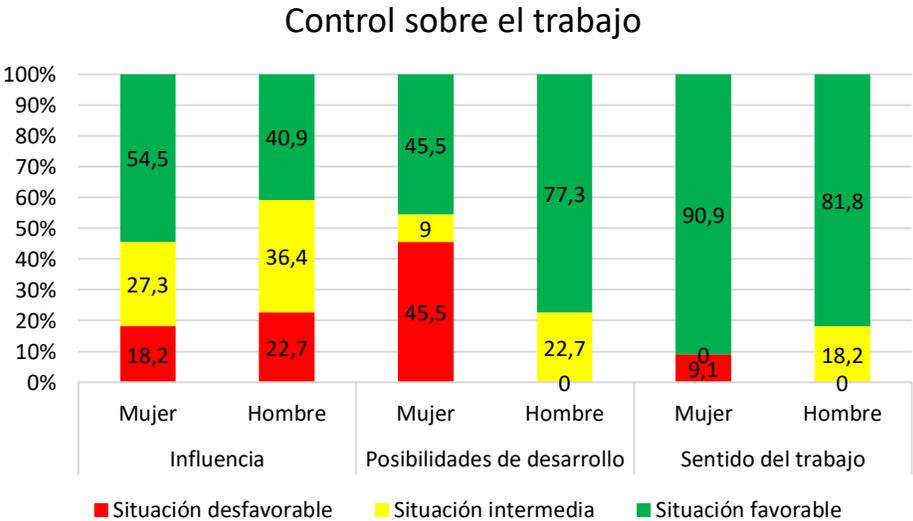
Respecto al factor sentido del trabajo, en el caso de las mujeres, el 9,1% está en la situación desfavorable y el 90,9% en la favorable respecto a la salud, no hay presencia en la

situación intermedia; mientras que en el caso de los hombres, el 18,2% se encuentra en la situación intermedia y el 81,8% restante, en la situación favorable, sin encontrarse presencia en la situación desfavorable.

En la figura 17 se muestra el gráfico con los datos de control sobre el trabajo según sexo.

Figura 17

Prevalencia de control sobre el trabajo según sexo



Fuente: Elaboración propia.

5.3.3.4. Apoyo social y calidad de liderazgo

Para el caso de la variable apoyo social de compañeros, en el caso de las mujeres, el 45,5% están expuestas a la situación desfavorable y el restante 54,5% a la intermedia, ningún porcentaje está en la situación favorable. Para el caso de los hombres, el 31,8% están en la situación desfavorable, el 27,3% en la intermedia y el 40,9% en la favorable respecto a la salud.

En cuanto al apoyo social de superiores y para el caso de las mujeres, un 18,2% está en la situación desfavorable y un 81,8% en la favorable, sin encontrarse presencia en la situación

intermedia. Para el caso de los hombres, un 13,6% se encuentra en la situación desfavorable, un 27,3% en la intermedia y un 59,1% en la favorable respecto a la salud.

Sobre la variable calidad de liderazgo, en el caso de las mujeres, el 36,4% están expuestos a la situación desfavorable, el 9,1% a la intermedia y el 54,5% a la favorable respecto a la salud; mientras que en el caso de los hombres, el 36,4% están expuestos a la situación desfavorable, el 9,1% a la intermedia y el 54,5% a la favorable.

En lo que respecta al factor sentimiento de grupo, en las mujeres, el 18,2% se encuentran en la situación desfavorable, el 18,2% en la intermedia y el 63,6% en la favorable; mientras que en los hombres, el 18,2% está en la situación desfavorable, el 13,6% en la intermedia y el 68,2% en la favorable.

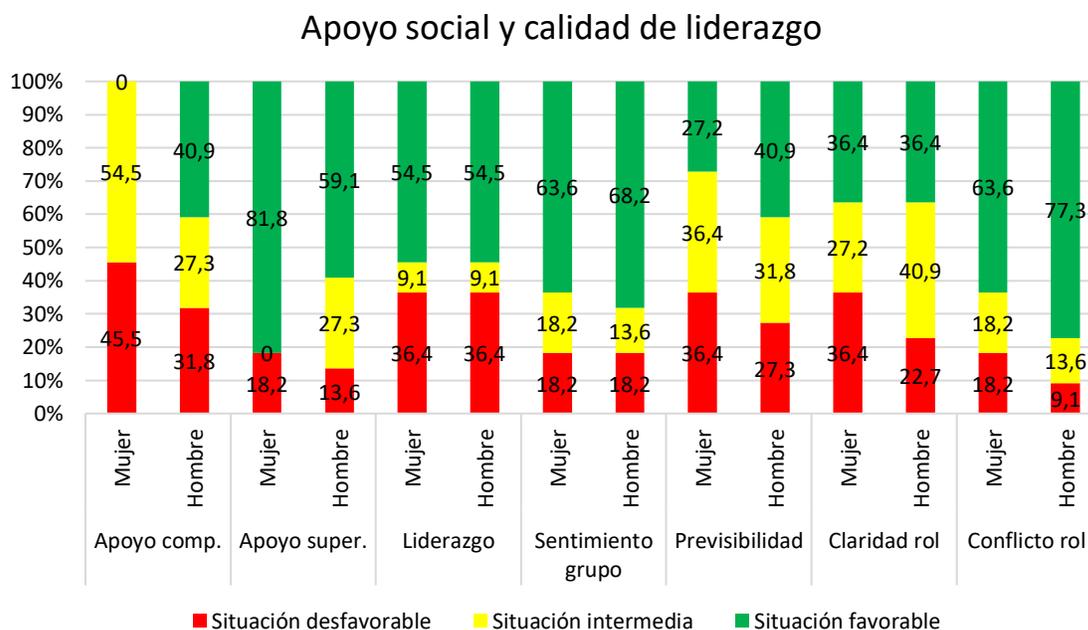
En cuanto a la previsibilidad, en el caso de las mujeres, el 36,4% están expuestas a la situación desfavorable, el 36,4% a la intermedia el 27,2% a la favorable; mientras que en el caso de los hombres, el 27,3% están expuestos a la situación desfavorable, el 31,8% a la intermedia y el 40,9% a la favorable respecto a la salud.

En lo que respecta a la claridad del rol, para el caso de las mujeres, el 36,4% están expuestas a la situación desfavorable, el 27,2% a la intermedia y el 36,4% a la favorable respecto a la salud; mientras en el caso de los hombres, el 22,7% están expuestos a la situación desfavorable, el 40,9% a la intermedia y el 36,4% a la favorable. Por otro lado, en cuanto al conflicto del rol, en el caso de las mujeres, el 18,2% está en la situación desfavorable, el 18,2% en la intermedia y el 63,6% en la favorable respecto a la salud; mientras que para los hombres, el 9,1% está en la situación desfavorable, el 13,6% en la intermedia y el 77,3% en la favorable.

A continuación en la figura 18 se presenta el gráfico con los datos de apoyo social y calidad de liderazgo, según el sexo.

Figura 18

Prevalencia de apoyo social y calidad de liderazgo según sexo



Fuente: Elaboración propia.

5.3.3.5. Compensaciones

Sobre el factor de reconocimiento, en las mujeres, el 9,1% está en la situación intermedia y el 90,9% en la favorable, quedando sin presencia la situación desfavorable. Por otro lado, para el caso de los hombres, el 4,5% está en la situación desfavorable, el 18,2% en la intermedia y el 77,3% en la favorable.

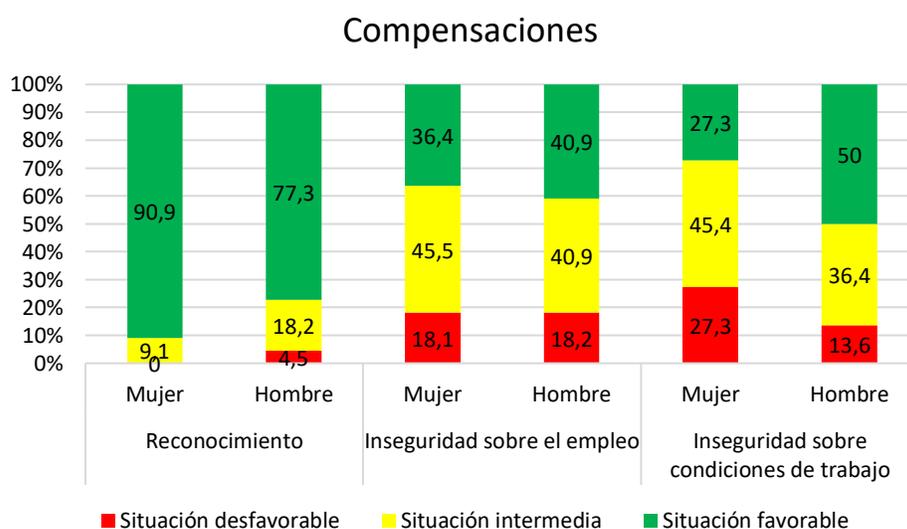
En cuanto al factor de inseguridad sobre el empleo, para las mujeres, el 18,1% se encuentra en la situación desfavorable, el 45,5% en la intermedia y el 36,4% en la favorable. En cuanto a los hombres, el 18,2% está en la situación desfavorable, el 40,9% en la intermedia y el

40,9% en la favorable. Por otro lado, en relación con el factor inseguridad sobre las condiciones del trabajo, en las mujeres, el 27,3% está en la situación desfavorable, el 45,4% en la intermedia y el 27,3% en la favorable respecto a la salud; mientras que en los hombres, el 13,6% está en la situación desfavorable, el 36,4% en la intermedia y el 50% en la favorable.

En la figura 19 se muestra el gráfico con los datos de compensaciones según el sexo.

Figura 19

Prevalencia de compensaciones según sexo



Fuente: Elaboración propia.

5.3.3.6.Capital social

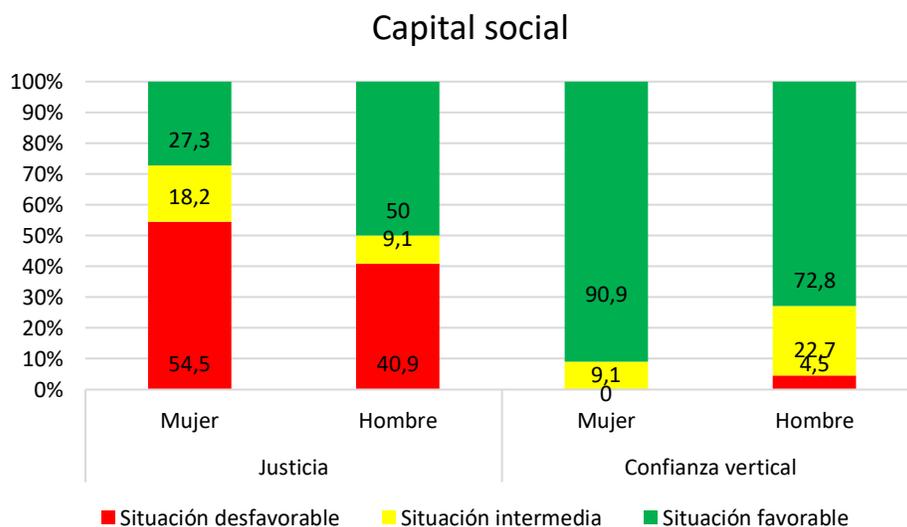
Sobre la variable justicia, en el caso de las mujeres, un 54,5% están expuestas a la situación desfavorable, un 18,2% a la intermedia y un 27,3% a la situación favorable. Para el caso de los hombres, un 40,9% están expuestos a la situación desfavorable, un 9,1% a la intermedia y un 50% a la situación favorable.

En lo que respecta a la confianza vertical, para las mujeres, el 9,1% se encuentra en la situación intermedia y el 90,9% en la favorable, quedando sin presencia la situación desfavorable; mientras para los hombres, el 4,5% está en la situación desfavorable, el 22,7% en la intermedia y el 72,8% en la favorable respecto a la salud.

En la figura 20 se presenta un gráfico con los resultados del factor capital social, según el sexo.

Figura 20

Prevalencia de capital social según sexo



Fuente: Elaboración propia.

5.4. Discusión

En este apartado se discutirán los resultados más relevantes en el orden de cada objetivo, iniciando por los datos sociodemográficas y laborales, para luego continuar con la presencia de los factores de riesgo según las características con las cuales se relacionaron. Los datos presentados se relacionarán con la teoría y con resultados de investigaciones previas, mencionadas en los antecedentes del presente documento.

Iniciando por la característica del puesto de trabajo, se pudo observar que, de las personas participantes, los hombres ocupan varios cargos, mientras que las mujeres solamente laboran en el área administrativa, lo cual se relaciona con las características de los puestos de trabajo, ya que, en áreas como bodega, implican un esfuerzo físico importante y se han designado principalmente a los hombres. Este dato sobre los puestos de trabajo es contrario a la teoría, en donde se ha mencionado que las mujeres tienen peores condiciones que los hombres (Moncada y otros, 2014). En este caso, la condición de trabajo relacionada al tipo de funciones, es más favorable para las mujeres que para los hombres, debido a que en las áreas de bodega y servicio al cliente es donde se encuentra la mayor cantidad de hombres y son las áreas en las cuales se debe realizar un esfuerzo físico -y con ello afectación física- mayor.

Aunado al tema de los puestos de trabajo, se observa una mayor cantidad de hombres laborando en comparación con la cantidad de mujeres, principalmente porque en los puestos en los cuales se encuentra más personal, se han designado a los hombres, dado que los puestos de esfuerzo físico son tradicionalmente realizados por hombres. Además, en relación con la realidad costarricense, en el mercado laboral se encuentran mayor cantidad de hombres que de mujeres laborando. Según datos reportados por la Encuesta Continua de Empleo, del Instituto

Nacional de Estadística y Censos, en el IV trimestre el 2017, se encontraban laborando 1,284,454 hombres y 711,186 mujeres (INEC, 2017).

Respecto a la característica sociodemográfica de edad, se pudo observar que a nivel general, los hombres tienen más edad que las mujeres, ya que la media de edad en los hombres es de 40.68 y en las mujeres es de 30.54. Éste factor se puede ver relacionado con el tiempo de trabajar en la compañía, ya que, en el caso de las mujeres, la moda está entre 2 a 5 años de antigüedad en la compañía, mientras que en los hombres, la moda es tener más de 10 años.

En lo que respecta a los resultados de factores de riesgo, respecto a la exigencia psicológica de ritmo de trabajo, se evidencia que es un factor que afecta de manera importante a la población (84,9% en la situación desfavorable). Al comparar el resultado según los puestos de trabajo, es en el área de bodega y en servicio al cliente, donde el 100% de la población se encuentra en la situación desfavorable. Este dato se relaciona con el tipo de empresa, la cual al ser comercial, se centra en la atención al cliente y es en los puestos de bodega y servicio al cliente en donde deben trabajar con mayor rapidez para cumplir con el objetivo de dar un buen servicio. Sin embargo, el factor de ritmo de trabajo, también se puede deber a un tema de falta de personal (Moncada *et al.* 2014).

Este factor de ritmo de trabajo, se encontró también en antecedentes de un estudio realizado en Costa Rica, como uno de los que más influía de forma negativa en la compañía evaluada, la cual es también de venta de servicios, igual a la del presente estudio. (Chacón, *et al.*, 2005); sin embargo, en los demás estudios no se presentó como uno de los factores que más se vea afectado, lo cual deja en evidencia que en puestos de atención a clientes o venta de servicios, éste factor se presenta de forma negativa.

Si se relaciona el ritmo de trabajo según la edad, se puede observar que a mayor edad, es menor la presencia en la situación desfavorable, ya que en los dos primeros grupos de edad, no hay presencia en la situación favorable, mientras que en las personas mayores de 45 años, se encuentra un 12,5%. Esto quiere decir que hay mayor tolerancia o costumbre al ritmo de trabajo conforme se tiene más edad, lo cual puede estar influenciado también por la cantidad de tiempo que se lleva laborando para la compañía. Además, la adaptación a los puestos de trabajo, es un proceso que incluye la adaptación a los cambios, a cómo hacer el trabajo, y las habilidades que necesita la persona para desenvolverse en su puesto, habilidades tanto sociales como técnicas (Guillén y Guil, 2000) y que el tiempo de adaptación va a depender según cada persona.

Otro factor que se encuentra con un porcentaje alto en la situación desfavorable es el de exigencias cuantitativas (48,5%), es decir, se presenta mucha cantidad de trabajo y poco tiempo para realizarlo. Esto puede deberse a la falta de personal o a la mala planificación de tiempos y de cantidad de trabajo, según puede evidenciarse en la teoría (Moncada *et al.*, 2014).

En antecedentes de estudio, se encuentra similitud en una investigación de Suecia, en la cual se evidenció que las exigencias cuantitativas o psicológicas, se presentaron de forma negativa en la población evaluada, la cual era de diferentes tipos de servicio. Además, en la investigación se encontró también que éste factor correlacionó con mayor riesgo entre las mujeres (Östergren *et al.*, 2005). Este último dato se asemeja al de la investigación, ya que en el caso de las exigencias cuantitativas, se presenta con más intensidad en las mujeres que en los hombres.

En cuanto al apoyo social de compañeros, puede verse también que el porcentaje de presencia desfavorable es alto (36,4%). A pesar de que el dato no es tan alto en comparación

con los anteriores que se han mencionado, es un indicador que confirma que en la empresa se debe mejorar la calidad de las relaciones con los compañeros(as), así como la ayuda que se recibe por parte de ellos(as). Relacionando éste factor con la edad, se observó que a mayor edad, se recibe más apoyo social por parte de compañeros(as) (50%). Continuando con éste factor, el porcentaje de empleados(as) que se encuentran en la presencia favorable es de 27,2%, el cual es menor al encontrado en el factor apoyo social de superiores (66,7%); es decir, hay mejores relaciones entre empleados(as) y superiores que entre los empleados(as) del mismo nivel.

Realizando una comparación de éste dato con estudios anteriores, se observa que en un estudio realizado en México, en trabajadores de maquila, la presencia del factor interacción social fue de 41,6%, el cual se encuentra en un intermedio entre relación con superiores y relación con compañeros, en el presente estudio (Aranda *et al.*, 2012). No se encontraron estudios anteriores que presentaran los resultados de relación con compañeros(as) y relación con superiores de forma individual, como sí se muestran en ésta investigación. El tema de la relación con compañeros(as) y con superiores, está influido por el ambiente de trabajo, ya que éste es socialmente construido; es decir, en él influye cada persona por individual, la interacción entre quienes lo conforman y el contexto (Guillén y Guil, 2000). Además, en estudios anteriores se ha encontrado que el apoyo de compañeros(as) influye de forma positiva en la salud de las personas (Torres, 2004).

El factor de relaciones entre superiores podría estar relacionado con el liderazgo; no obstante, no hay una relación tan directa entre los resultados de ésta muestra, ya que en liderazgo, el porcentaje de situación desfavorable es 36,4% y el de favorable es de 54,5%. Esto quiere decir que la gestión al personal no se ve de forma tan positiva, pero las relaciones entre quienes gestionan y quienes son gestionados, sí es positiva. Relacionando el liderazgo con la

edad, se observó que a menor edad, hay una percepción más positiva de la calidad de liderazgo (70%).

Los datos sobre liderazgo, se contrastan con los antecedentes encontrados, en los cuales se presentó un 88,2% en la presencia favorable en relaciones sociales y calidad de liderazgo, en personal médico (Castillo *et al.*, 2011). A pesar de que éstos resultados no coinciden con los encontrados en la investigación, no se pueden relacionar directamente, ya que, al igual que en relaciones entre compañeros y superiores, no hay investigaciones que presenten los datos individuales por cada factor, sino que los presentan por la categoría en la que están incluidos, de apoyo social y calidad de liderazgo.

La justicia es otro factor que presenta un porcentaje alto en la situación desfavorable (45,5%). La justicia es entendida como la forma en la cual se trata a las personas con equidad en el trabajo, tanto en el trato como en el tipo de trabajo que realiza (Moncada *et al.*, 2014). Este factor está relacionado con los anteriores de liderazgo y apoyo social de compañeros y superiores. Debido a que el porcentaje en la situación desfavorable como en la favorable (42,4%) son similares, la diferencia se encuentra cuando se relaciona éste factor con la variable sociodemográfica de puesto de trabajo, en donde el área administrativa cuenta con el porcentaje más alto en la situación desfavorable (52,2%), y principalmente entre personas con edades de 31 a 45 años (53,4%). El dato, a pesar de tener relación según la edad, no tiene variación importante entre hombres y mujeres (40,9% y 54,5%, respectivamente).

Evaluando otro factor como son las exigencias emocionales, se pudo observar que no hay presencia en la situación favorable para el caso de las mujeres, solamente se encuentran en la situación intermedia y la desfavorable, mientras que en los hombres sí hay un 31,8% en la

situación favorable. En relación con estudios anteriores, se presenta similitud en estudios realizados en empleados que brindan servicios a personas con condición de discapacidad (Kozak *et al.*, 2013), así como en personal de venta de servicios (Chacón *et al.*, 2005; Martín *et al.*, 2014); sin embargo, estos resultados difieren de otro encontrado en donde ésta variable se presenta en la situación favorable en un 67%, en personal médico (Castillo *et al.*, 2011).

Debido a la similitud en unos antecedentes pero a la diferencia en otros, es importante retomar la influencia de otras variables, como lo es el puesto de trabajo, ya que en éstos estudios, dos de los que muestran resultados similares, se hicieron en personal que trabaja en venta de servicios, mientras que en el estudio donde los resultados son diferentes, es en personal médico.

La inseguridad sobre el empleo es otro de los factores que se presenta principalmente en forma negativa. Evaluando los resultados de éste factor según puesto de trabajo, se observa que se presenta de forma desfavorable principalmente en puestos administrativos y de servicio al cliente. Estos datos concuerdan con los encontrados en un estudio anterior realizado en México, en donde no solamente se presentó la variable de forma desfavorable, sino que además se encontraron diferencias según el puesto de trabajo (Castillo *et al.*, 2011).

Continuando con el tema de la inseguridad y en relación con la edad, se encontraron diferencias significativas, ya que en la situación desfavorable, no hay presencia en las personas menores de 31 años, pero sí en las otras dos categorías de edad, siendo mayor la de personas entre los 31 y los 45 años (33,3%). En éste caso, la inseguridad sobre el empleo y su variación con la edad, puede estar relacionados con la realidad costarricense, en donde es más difícil encontrar oportunidades de trabajo entre más edad se tenga, además de que este factor se vive

distinto según la etapa de la vida en la que se encuentre la persona, así como según las responsabilidades que tenga (Moncada *et al.*, 2014).

El tema de la inseguridad sobre el trabajo y sobre las condiciones de éste, es de vital importancia, puesto que en estudios anteriores tanto a nivel internacional se ha visto relacionado con el estar enfermo (Aranda *et al.*, 2012) y con el síndrome del empleado quemado (Kozak *et al.*, 2013), así como a nivel nacional ha influido de forma negativa en relación con la salud mental (Torres, 2004).

Respecto a la doble presencia, o relación vida familiar-vida laboral, los resultados demostraron que la mayor cantidad de personas se encuentra en la situación intermedia (60%) a nivel general. Además, se ven afectadas principalmente las mujeres en comparación con los hombres, si se observan los resultados en la situación intermedia y desfavorable, principalmente en personas de 31 a 45 años. Estos datos confirman la teoría, en donde se ha evidenciado que es a las mujeres a quienes éste factor les afecta de forma negativa, por la realidad social en la que se vive donde las mujeres se han asignado a las labores domésticas, además del trabajo en empresas (Moncada *et al.*, 2014), además, son similares a los resultados encontrados en un estudio anterior realizado en el país, a personal de enfermería, área en la cual laboran principalmente mujeres (Torres, 2004).

Este dato puede estar relacionado con otro factor sociodemográfico: el estado civil, ya que el nivel de responsabilidad en las labores domésticas, puede variar. Además, se podría ver relacionado también con la cantidad de personas con quienes comparta la casa, con quienes pueda compartir las responsabilidades domésticas. La doble presencia trabajo-familia afecta negativamente a la salud y el bienestar porque se debe invertir tiempo de más una y se descuida

la otra, (Moncada *et al.*, 2014), además de que trae insatisfacción con las condiciones de trabajo y la organización laboral, tal como lo demostró un estudio anterior de Costa Rica (Méndez, 2013).

En cuanto a factores que presentan mayor porcentaje en la presencia favorable, está la exigencia de esconder emociones (58,5%), las posibilidades de desarrollo (66,7%), el sentido del trabajo (84,8%), el sentimiento de grupo (66,7%), el conflicto del rol (72,7%), el reconocimiento (81,8%) y la confianza vertical (78,8%). Esto significa que en la empresa se presentan más aspectos positivos que negativos respecto a los factores de riesgo; es decir, los factores en estudio, no están conllevando al riesgo, sino a la mejora en la salud de los(as) empleados(as), tanto a nivel físico como mental, así como a su rendimiento en el trabajo (Gil-Monte, 2012; OMS, 1984).

Respecto a la exigencia de esconder emociones, a pesar de que el dato general se presenta en la situación favorable, si se evalúan los resultados según las variables relacionadas, se observa que en los puestos de bodega y en los hombres, se presenta más porcentaje en la situación desfavorable. Este aspecto deja en evidencia que para los hombres es más difícil esconder sus emociones en el trabajo, lo cual está relacionado con el tipo de sociedad en la que vivimos, en donde se espera que las mujeres sean más afectivas y a los hombres se les reprime en ese aspecto emocional.

Sobre la variable posibilidades de desarrollo, que también está ente los resultados más favorables, solamente en el área administrativa se encuentra un porcentaje en la situación desfavorable (20,8%), Esto es contrario a la teoría en donde se menciona que el tipo de trabajo de ciclos cortos y tareas estandarizadas, como en bodega y servicio al cliente, tienen menos

oportunidad de desarrollarse e influir en su trabajo (Moncada *et al.*, 2014); en vez de ello, son esas áreas quienes han tenido más oportunidades de desarrollarse en la empresa. Esto se puede deber a diversas razones, entre ellas que la empresa al ser pequeña, no tiene tanta posibilidad de desarrollo después de los puestos administrativos, y las personas de puestos como bodega y servicio al cliente, sí tienen más posibilidad de pasar al área administrativa.

Este resultado positivo en posibilidades de desarrollo, es similar al encontrado en antecedentes, en donde se encontró una presencia de 55,8% en la situación favorable, en el personal evaluado (Castillo *et al.*, 2011). Aunado a éste factor, se encontró que es en los hombres donde se encuentra más oportunidades de desarrollo en comparación con las mujeres (77,3% y 45,5% respectivamente, para la situación favorable), lo cual es esperable tomando en cuenta que trabaja más cantidad de hombres que de mujeres.

Como se mencionó anteriormente, el sentido del trabajo es uno de los factores que se presenta en mayor medida en la situación favorable, principalmente en las mujeres, del área administrativa y menores de 31 años. Este es un dato que refleja un aspecto positivo en la compañía, en donde los(as) empleados(as) ven la importancia del trabajo que realizan, lo cual les influye positivamente en sus funciones diarias y en el trabajo en general, tal como se evidenció en un estudio anterior realizado en Costa Rica (Torres, 2004).

Sobre el sentimiento de grupo, es un factor que como ya se indicó, se encuentra principalmente en la situación favorable, lo cual es un buen resultado, ya que deja en evidencia que a pesar de que las relaciones entre compañeros deben mejorar, el sentimiento de que son parte de un grupo, no se ve alterado por las relaciones interpersonales. Además, es un factor que en otro estudio nacional, se encontró también entre los resultados más favorables (Torres, 2004).

En lo que respecta a la presencia de conflicto del rol, que como se indicó párrafos atrás, se presenta principalmente en la situación favorable, si se analizan los resultados según el puesto de trabajo, se observa que en el área de bodega y servicio al cliente, no hay presencia de la situación desfavorable, solamente en el área administrativa con un 16,7%. Esto deja en evidencia la teoría en donde se menciona que al ser distintas las tareas que se realizan, la exposición a factores de riesgo será también diferente según las labores que ejecute la persona en la misma organización (Moncada *et al.*, 2014).

Además, si se compara el factor según el sexo, en las mujeres hay más presencia en la situación desfavorable en comparación con los hombres. Esto se relaciona con la teoría encontrada, en la cual se menciona que exposición a factores de riesgo psicosociales es distinta según el sexo debido a la diferencia en las posiciones que han ocupado hombres y mujeres en el espacio laboral (Moncada *et al.*, 2014). El conflicto del rol es un factor que en los estudios anteriores, se ha evaluado en relación con el síndrome del empleado quemado, en donde sí se ha encontrado relación entre ambas variables (Kozak *et al.*, 2013).

En lo que concierne a reconocimiento, que se presenta de forma favorable, es un dato que en los dos estudios de Costa Rica sobre factores de riesgo, se encontró también como un elemento positivo, ya que se encuentran en 44,7% en el estudio en personal de enfermería (Torres, 2004) y en 41% en bomberos (Méndez, 2013), lo cual es muy positivo porque refleja la importancia que se le da al personal al realizar su trabajo, al recompensarlo de distintas maneras.

Respecto a la confianza vertical, es otro factor que se presenta positivamente. La confianza vertical es entendida como la confianza que se brinda al empleado de que realiza un

buen trabajo, además de que puede expresarse sin temor a represalias (Moncada *et al.*, 2014). Comparando el resultado con los antecedentes, se encontró que en un estudio realizado con médicos, se presentó entre los más favorables (Castillo *et al.*, 2011). A pesar de que en ambos estudios la profesión es distinta, es relevante para la empresa que este factor se presente de forma favorable, ya que evidencia el respeto que se le brinda al personal.

Por último, en estudios anteriores se ha visto relación entre los factores de riesgo psicosociales y problemas físicos (Windanarko *et al.*, 2014; Aranda *et al.*, 2012), así como con síndromes como el del empleado quemado (Kozak *et al.*, 2013; Martín *et al.*, 2014). A pesar de que este tipo de relaciones no forman parte de los objetivos del presente estudio, son elementos que al conocerlos, pueden ayudar a evitar los problemas que se derivan de ellos, tal como se ha evidenciado en la teoría, en donde se indica que los factores de riesgo psicosociales afectan la salud tanto a nivel fisiológico, emocional, conductual y cognitivo (Moncada *et al.*, 2014).

Además, influyen a través de las experiencias y percepciones de los y las trabajadores(as) en su salud tanto física como mental, su satisfacción, bienestar y su rendimiento, todo lo cual afecta también en la eficiencia de la organización en general (Gil-Monte, 2012; OMS, 1984). Esto debido a que la empresa se ve afectada principalmente porque se presentan problemas como ausentismo, conflictividad laboral, abandono de la empresa, baja productividad, entre otras (Boada y Ficapal, 2012).

VI. Conclusiones

- La evaluación de la presencia de factores de riesgo psicosociales en las empresas, es un elemento clave para conocer el nivel en que esos factores están afectando la calidad de vida de los y las colaboradores(as) y de esa forma, realizar mejoras en esos aspectos, teniendo datos previos. La finalidad del presente estudio de investigación, fue caracterizar los factores de riesgo psicosociales presentes en las personas colaboradoras de la Cámara de Productores de Caña del Pacífico.
- Según se observó en los resultados y en la discusión, a pesar de que hay algunos factores que se encuentran con mucho porcentaje en la situación desfavorable, son más los factores que se encuentran en la situación favorable y en la intermedia, la cual se puede volver favorable con pequeños cambios en las condiciones que lo están afectando.
- Es notable según los resultados, que los principales factores que más afectan a los(as) trabajadores(as) de la empresa, son el ritmo de trabajo y las exigencias cuantitativas; sin embargo, son dos factores muy relacionados con naturaleza de los puestos y de la compañía, que debe darle un buen servicio en calidad de atención y rapidez, a sus clientes. A pesar de ser un factor muy relacionado al tipo de trabajo, no se debe justificar el resultado negativo en estos factores por el tipo de trabajo; en vez de ello, se debe encontrar las formas de disminuir el nivel desfavorable en ambos factores.
- Es importante evaluar no solamente los factores de riesgo presentes en la compañía, sino también considerar los problemas físicos o padecimientos que presenta la persona, que pueden ser síntoma de otros problemas que estén afectando en el trabajo, como lo es el estrés laboral.
- Se evidenció en los resultados que los factores de riesgo psicosociales sí varían según factores como edad, sexo y puesto de trabajo, esto debido a las particularidades de cada

una de las condiciones. Este dato se ejemplifica con los resultados de un estudio anterior en Costa Rica, donde se evidenció que en empresas dedicadas a ventas, se presenta el ritmo de trabajo en niveles altos.

- A pesar de que la variable tiempo de trabajo en la compañía, no era parte del estudio, fue importante incluirla para entender la diferencia en la variable de edad en el personal de los(as) empleados(as). Sin embargo, se debe tener cuidado con el uso de este dato, ya que si se evalúan personas con poco tiempo en la compañía, éstas pueden alterar los resultados, al no tener mucho tiempo de mantenerse en las condiciones de ese trabajo actual.
- Es necesario también conocer el contexto en el que se desenvuelven las personas fuera del ámbito laboral, además de la etapa de la vida en la que se encuentren, ya que un factor como la inseguridad sobre el trabajo, puede vivirse diferente en una persona joven con pocas responsabilidades económicas, que en una persona mayor, que tiene una familia dependiente económicamente de él o ella.
- Otro elemento que es importante considerar cuando se analizan los factores de riesgo psicosociales, es el crecimiento de una empresa, ya que algunos factores pueden presentarse en diferente porcentaje en un momento dado, pero si la empresa aumenta su cantidad de trabajo, en otro momento esos porcentajes pueden cambiar e incluso volverse de favorables a desfavorables, o viceversa.
- La cantidad de empleados que tenga la compañía puede influir también en el nivel de presencia de los factores de riesgo psicosociales, ya que entre más personal tenga la empresa, mayor posibilidad de que las tareas sean distribuidas de forma equitativa.
- Después de la revisión de antecedentes, se pudo observar que la evaluación de éstos factores, se ha realizado en varios estudios a personal médico, tanto en Costa Rica como

a nivel internacional, pero debido a las particularidades de este gremio, es necesario también realizar evaluaciones en otras áreas, como por ejemplo la comercial, con el fin de que al comparar los resultados, se encuentre más semejanza en el tipo de trabajo que se realiza.

- En Costa Rica se han creado organizaciones como el Consejo de Salud Ocupacional, además de abrir puestos de trabajo en esta área en compañías grandes, lo cual es de gran valor para que las empresas puedan ofrecer oportunidades laborales con condiciones seguras, que eviten al máximo los riesgos e incidencias.
- Se pudo observar a partir de la realización del presente trabajo, que los estudios que se han realizado en Costa Rica sobre factores psicosociales, han sido del área de la salud, específicamente de enfermería. Sin embargo, la psicología puede realizar aportes significativos en esa área de investigación, al brindar el enfoque en la salud mental de las personas trabajadoras.
- Durante la realización de la discusión de resultados, se pudo observar que hay mucha semejanza en los resultados de los dos estudios realizados en Costa Rica, en los cuales se utilizó el mismo instrumento, lo cual refleja que la sociedad o realidad en la que viven las personas costarricenses es similar a la de años atrás (los estudios se realizaron en el 2004 y 2013).
- Por último, como conclusión y según se encuentra en la teoría, el trabajo es un fenómeno psicosocial porque su estudio no se enfoca en el análisis de la actividad de una persona en un contexto determinado, sino que considera también la realidad en la que se desenvuelve, la cual es fruto de la interacción social y es influida por la cultura y las normas que rigen la sociedad (Peiró *et al.*, 1996).

VII. Recomendaciones

A la gerencia y junta directiva de la Cámara de Productores de Caña del Pacífico:

- Se recomienda realizar una encuesta para conocer los motivos por los cuales los factores de riesgo se están presentando en la situación desfavorable, para posteriormente crear e implementar un plan que ayude a mitigar los aspectos negativos, así como reforzar los positivos.
- Ofrecer un servicio de atención médica y/o psicológica cuando sea requerida por los empleados, cuando alguno de los factores de riesgo u otra condición, esté alterando su salud física o mental.
- Integrar a la fuerza de trabajo, o por servicios profesionales, una persona especialista en psicología laboral, que evalúe las condiciones del trabajo de cada puesto, con el objetivo de promover mejoras y prevenir accidentes laborales, además de brindar seguridad en las condiciones del trabajo.

Se recomienda las siguientes acciones puntuales, con el fin de mejorar la presencia de los factores de riesgo psicosociales que se presentaron en mayor cantidad en la situación desfavorable:

- Realizar una valoración sobre la cantidad de personal con la que se cuenta y establecer acciones con base en ello; es decir, contratar más personal en caso de ser posible, en el área de bodega y en servicio al cliente.
- Evaluar la planificación de las tareas que deben realizar en cada puesto y el tiempo que se tiene asignado(a) a cada función, entre superior y empleado(a), para realizar los ajustes necesarios y así evitar alargamiento en las jornadas de trabajo.

- Informar con detalle al personal sobre cuáles funciones le corresponde realizar en su puesto de trabajo como funciones prioritarias, además de las otras funciones que puede cumplir, sobre otros puestos, cuando haya terminado las principales que le corresponden.
- Establecer canales de comunicación transparentes y efectivos, como por ejemplo pizarras informativas o comunicación jerárquica con el compromiso de que superiores sí lo comuniquen a sus empleados. A pesar de que en los resultados se evidencia que se confía en la información brindada en la empresa, se muestra también que la comunicación es un elemento por mejorar.

Se recomienda las siguientes acciones puntuales, con el fin de promover o continuar la presencia de los factores de riesgo psicosociales que se presentaron en mayor cantidad en la situación favorable:

- Mantener la capacidad de autonomía o decisión que tienen las personas en sus puestos de trabajo y reforzarles que son capaces de decidir sobre algunos temas por la confianza que la empresa les ha brindado.
- Mantener las acciones que están permitiendo que haya buenas relaciones entre superiores y empleados y llevar esas acciones a las relaciones entre sólo compañeros.
- Reforzar, en reuniones u otro espacio, la importancia de que sientan que forman parte de un grupo, de que el trabajo va mas allá de la obtención de dinero, de que es un espacio donde podemos mejorar nuestra salud mental a través de las buenas relaciones y el buen trato entre los demás, lo cual es un elemento gratificante que les está brindando la compañía.
- Crear un plan de incentivos para reconocer a las personas colaboradoras por su buen trabajo, los cuales pueden ser económicos (bonos, tarjetas de regalo) como de otro tío

(entradas a cine, cenas, materiales que la misma empresa vende, paseos a fin de año).

Además, es necesario también el reconocimiento verbal por el buen desempeño.

- Por último, respecto a la inseguridad en el trabajo, a pesar de que no se puede asegurar un empleo fijo a la persona, es bueno continuar brindando la oportunidad de desarrollarse, para que no se le dificulte encontrar trabajo en caso de quedarse desempleado(a).

A futuros(as) investigadores(as) en este campo:

- Es recomendable para futuros análisis de este tipo, se realice una evaluación cuantitativa en conjunto con un análisis cualitativo del tema, esto para tener un mayor acercamiento a los motivos que influyen en que cada factor esté afectando positiva o negativamente.
- El análisis cualitativo también es de gran utilidad para que, teniendo las razones que inciden en cada factor, se puedan realizar mejoras específicas en los aspectos que están provocando una balanza al lado desfavorable, así como para mantener los aspectos que están provocando una balanza al lado positivo de los factores; es decir, acompañar la investigación con un proyecto de mejora de procesos.
- Una de las limitantes de la investigación, es que los resultados de la muestra se comparan con resultados de empleados(as) de España, y así se calcula el nivel en el que se encuentra cada factor de riesgo. Con base a ello, es recomendable que a nivel de país se realice una investigación que abarque la mayor cantidad de puestos existentes, con el fin de tener en el sistema informático los datos de empleados(as) costarricenses y así ser más precisos.
- Se recomienda también realizar un análisis en donde se integren más variables sociodemográficas, tales como el estado civil, la cantidad de hijos que se tiene, la

distancia del trabajo a la casa, entre otros, para poder analizar y compara los factores según éstas otras variables y así establecer relaciones ente las mismas.

- Otro aspecto importante es conocer sobre los beneficios que la empresa le ofrece a sus empleados(as) y buscar relaciones entre esos beneficios y los factores que se presenten con mayor porcentaje en la situación favorable, de igual manera conocer cuáles beneficios les gustaría tener y que podrían ofrecer resultados distintos en los factores de riesgo.
- Es recomendable también realizar una evaluación de los factores de riesgo psicosociales y su relación con el síndrome del empleado quemado, como se ha visto en investigaciones a nivel internacional, pero que a nivel nacional no se encuentran, así como también evaluar la salud mental de las personas trabajadoras para establecerla como otro factor que puede influir en la presencia de los factores de riesgo psicosociales tanto a nivel positivo como negativo, ya que, como se evidenció en la teoría, los factores de riesgo psicosociales están influidos no solamente por las condiciones del trabajo sino también por los aspectos individuales de cada colaborador(a).
- Es necesario además, cuando se evalúa sobre éste y otros temas, no realizar solamente el diagnóstico, sino también ofrecer soluciones, con el fin de optimizar la calidad de vida y la salud mental, a partir de la disminución de los factores de riesgo psicosociales.
- Por último, es importante que al realizar este tipo de investigaciones, se brinden los resultados de cada variable individual incluida en los factores de riesgo, con el fin de obtener más detalle sobre los resultados, en vez de presentarlos de manera general, como se encontró en varios estudios. Para ejemplificar, en el factor de riesgo de control sobre el trabajo, están incluidas las variables de influencia, posibilidades de desarrollo y sentido del trabajo. En la mayoría de artículos, se encontró el resultado del factor control

sobre el trabajo en general, pero es importante presentar los resultados de las variables que lo incluyen de manera individual, como sí se realizó en el presente estudio..

IV. Referencias bibliográficas

- Alpizar, R. H. (2014). *Prevalencia del Síndrome de Burnout en docentes universitarios y su relación con variables socio demográficas y laborales*. (Tesis de licenciatura en Psicología). San Ramón: Universidad de Costa Rica.
- Aranda, B. C., e Ibarra, M. A. (2014). Factores psicosociales y trastornos psíquicos en trabajadores de una empresa maquiladora de electrónica, Guadalajara, México. *Revista Costarricense de Salud Pública*, 23(1), 50-57. Recuperado de <http://www.scielo.sa.cr/pdf/rcsp/v23n1/art09v23n1.pdf>
- Aranda, B. C., Pando, M. M., Salazar, E. J., Torres, L. T. y Aldrete, R. M. (2012). Factores de riesgo psicosociales laborales indidentes en la salud de los médicos de familia en Guadalajara, México. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y tecnología*, 5(1): 45-54.
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (1943). *Código de Trabajo de Costa Rica*. San José: La Gaceta.
- Boada, G. J., y Ficapal, C., P. (2012). *Salud y trabajo. Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*. Barcelona: UOC.
- Bustillo, G. M., Rojas, M. J., Sánchez, C. A., Sánchez, P. A. y Rojas, L. M. (2015). Riesgo psicosocial en el personal de enfermería. Servicio de Urgencias en Hospital Universitario de Cartagena. *Revista Duazary*, 12(1), 32-40.
- Calvo, Q. O., Delgado, A. A., Madrigal, R., E., Regidor, S. M., Salazar, U. M., y Umaña, M. A. (2002). *Programa de prevención de riesgos laborales dirigido a las cajeras y los*

cajeros del Banco Nacional, Sede Central. (Seminario de licenciatura en Enfermería).
San José: Universidad de Costa Rica

Carrión, G. M., Gutiérrez, S. M., y López, B., F. (2014). Condiciones de trabajo psicosociales y desgaste psíquico en trabajadores de diversos sectores empresariales de Centro-Oriente, Suroccidente y región Caribe en Colombia. *Salud Uninorte. Barranquilla.* 30(3), 311-322.

Castillo, A. I., Santana, B. M., Valeta, V. A., Alvis, E. L., y Romero, M. E. (2011). Factores de riesgo psicosociales del trabajo en médicos de una Empresa Social del Estado en Cartagena de Indias, Colombia. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 363-371. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12021522002>

Chacón, V. A., Fernández, T. F., Meoño, M. A., Rojas, G. T., y Sandoval, S. S. (2005). *La salud ocupacional y los factores de riesgo psicosocial en las empresas privadas del sector servicios del Área Metropolitana: Políticas y Prácticas Existentes.* (Seminario de Licenciatura en Trabajo Social). San José: Universidad de Costa Rica.

Charria, O. V., Sarsosa, P. K., y Arenas, O. F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 380-391. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12021522004>

Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-241. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr:2048/ehost/detail/detail?vid=3&sid=a7ac2d00-c88e-48d8-9b65->

15f0dc63bedf%40sessionmgr111&hid=110&bdata=JnNpdGU9ZWhvc3QtbGl2ZSZz
Y29wZT1zaXRl#db=a9h&AN=92944595

Guillén, G. C., y Guil, B., R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Madrid: McGraw Hill.

Ferrer, P., Guilera, G., y Peró, M. (2011). Propiedades psicométricas del instrumento de valoración de riesgos psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (FPSICO). *Universitat de Barcelona*. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NOVEDADES%20EDITORIALES/FPsico/Informe%20justificaci%C3%B3n.pdf>

Hernández, R. S., Fernández, C. C., y Baptista, L. M. (2010). *Metodología de la investigación*. Distrito Federal: Mc Graw Hill.

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2017). *Comparación interanual. Población nacional según indicadores generales de la condición de actividad*. Encuesta continua de empleo, IV Trimestre, 2017. Recuperado del sitio de internet del Instituto Nacional de Estadística y Censos: http://www.inec.go.cr/encuestas/encuesta-continua-de-empleo?keys=empleo&at=All&prd=All&field_anio_documento_value%5Bvalue%5D%5Bdate%5D=2017

Instituto Nacional de Seguros. (2014). *Seguro: Riesgos del Trabajo*. Recuperado del sitio de internet del Instituto Nacional de Seguros: <http://portal.ins-cr.com/portal.ins-cr.com/Empresas/SegurosCo/RiesgosTrabajo/>

- Kozak, A., Kersten, M., Schillmöller, Z., y Nienhaus, A. (2013). Psychosocial work-related predictors and consequences of personal burnout among staff working with people with intellectual disabilities. *Research in Developmental Disabilities*, 34(1), 102-115. doi:10.1016/j.ridd.2012.07.021
- Martín, A., Sánchez, Z., y Córdoba, S. (2014). Evaluación de los factores psicosociales en profesionales de Atención Primaria de Salud. *Enfermería del trabajo*, 4(2), 63-70. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4738790>
- Méndez, D. M. (2013). *Estilos de vida y factores psicosociales presentes en el trabajo que inciden en la salud del personal de bomberos asignados a la Estación de Pavas, en el período de marzo a noviembre de 2012*. (Tesis de Licenciatura en Enfermería). San José: Universidad de Costa Rica.
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2017). *INTECO y CSO actualizaron compendio con 74 normas que buscan más seguridad y menos accidentes en el trabajo*. Recuperado de http://www.mtss.go.cr/prensa/comunicados/2017/marzo/INTECO_y_CSO_actualizaron_compendio_con_74_normas_que_buscan_mas_seguridad_y_menos_accidentes_en_el_trabajo.html
- Mode, E. (2005). *Elementos de probabilidad y estadística*. Barcelona: Editorial Reverté.
- Moncada, S., Llorens, C., Andrés, R., Moreno, N., y Molinero, E. (2014). *Manual del Método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras*. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.

Moncada, S., Llorens, C., Navarro, A., y Kristensen, T. (2005). ISTAS21: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ). *Archivos de prevención de riesgos laborales*, 8(1), 18-29. Recuperado de <http://www.scsmt.cat/pdf/8n1orig1.pdf>

Organización Iberoamericana de Seguridad Social. (2012). *Recopilación de los principales indicadores de siniestralidad laboral y enfermedad ocupacional utilizados en Iberoamérica*. Recuperado de http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/Informe_sobre_siniestralidad.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. (Informe No.56). Ginebra : Oficina Internacional del Trabajo. Recuperado de http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf

Östergren, P., Hanson, B., Balogh, I., Ektor, J., Isacsson, A., Örbæk, P., Jörgen, W., y Isacsson, S. (2005). Incidence of shoulder and neck pain in a working population: effect modification between mechanical and psychosocial exposures at work? Results from a one year follow up the Malmö shoulder and neck study cohort. *Journal of Epidemiology & Community Health*, 59(9), 721-728. doi:10.1136/jech.2005.034801

Peiró, J. M., y Prieto, F. (1996). *Tratado de psicología del trabajo*. Madrid: Síntesis.

Peiró, J., Prieto, F. y Roe, R. (1996). El trabajo como fenómeno psicosocial. En

Pérez, B. J., y Nogareda, C. C. (2012). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. (Ficha técnica No. 926). Recuperado del sitio de internet Instituto Nacional de

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>

- Radhakrishna, R. C. (2004). *Estadística y verdad*. Barcelona: Universitat de Barcelona.
- Ritchey, F.J. (2008). *Estadística para las Ciencias Sociales*. Segunda edición. México: McGraw-Hill.
- Rocha, R. (2006). Un punto de vista psicosocial sobre el trabajo en México. *Liberabit*, 12, 55-77. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68601207>
- Smith, V., Molina, M. (2011). *La entrevista cognitiva: Guía para su aplicación en la evaluación y mejoramiento de instrumentos de papel y lápiz*. Instituto de Investigaciones Psicológicas, Universidad de Costa Rica: San José.
- Solanes, P. A., Martín del Río, B., Rodríguez de Limia, R. K., Benavides, G. G., y Martínez, Z., F. (2013). Factores de riesgo psicosocial laboral y burnout en función de la categoría profesional. *Revista de Psicología de la Salud(New Age)*, 1(1), 45-64. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4611612>
- Torres, P. E. (2004). *Factores psicosociales y laborales que inciden en la salud del profesional de enfermería que labora en el Hospital San Francisco de Asís, agosto 2004*. (Tesis de Licenciatura en Enfermería). San José: Universidad de Costa Rica.
- Widanarko, B., Legg, S., Devereux, J., y Stevenson, M. (2014). The combined effect of physical, psychosocial/organisational and/or environmental risk factor son the presence of work-related musculoskeletal symptoms and its consequences. (2014). *Applied Ergonomics*, 45(6), 1610-1621. doi:10.1016/j.apergo.2014.05.018

V. Anexos

Anexo 1: Consentimiento informado (para evaluación de factores de riesgo psicosocial)



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN

Departamento de Ciencias Sociales
Carrera de Psicología

COMITÉ

ÉTICO

CIENTIFICO

Teléfonos:(506) 2511-4201 Telefax: (506) 2224-9367

FÓRMULA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Prevalencia de factores de riesgo psicosociales en la Cámara de Productores de Caña del Pacífico y su relación con variables sociodemográficas y del puesto de trabajo

Nombre de la Investigadora Principal: Bach. María Cristina Bolaños Bolaños

Nombre de la directora del proyecto: Msc. Helen Picado Barrantes

Nombre del/la participante: _____

1. **PROPÓSITO DEL PROYECTO:** El proyecto que se pretende realizar forma parte del trabajo final de graduación de María Cristina Bolaños Bolaños, estudiante de licenciatura en psicología de la Universidad de Costa Rica. El objetivo del estudio es conocer la presencia de factores de riesgo psicosocial en el personal de la empresa Cámara de Productores de Caña del Pacífico, además de identificar relaciones entre los factores de riesgo psicosocial y otras variables como el puesto de trabajo, el sexo y la edad.
2. **¿QUÉ SE HARÁ?:** Si acepta participar en este estudio, usted deberá contestar varios cuestionarios. Toda la actividad dura alrededor de una hora, se hará dentro de las instalaciones de la empresa para la cual usted labora.
3. **RIESGOS:** La participación en este estudio no conlleva ningún riesgo o molestia para su salud física ni mental. Sin embargo, si sufriera algún daño como consecuencia de los procedimientos a que será sometido para la realización de este estudio, la investigadora realizará una referencia al profesional apropiado para que se le brinde el tratamiento necesario para su total recuperación.
4. **BENEFICIOS:** Como resultado de su participación en este estudio, no obtendrá ningún beneficio directo, sin embargo, es posible que la investigadora aprenda más acerca de la

aplicación de las entrevistas cognitivas y se pueda validar el instrumento en una población específica.

5. Antes de dar su autorización para este estudio usted debe haber hablado con María Cristina Bolaños Bolaños y ella deben haber contestado satisfactoriamente todas sus preguntas. Si quisiera más información más adelante, puedo obtenerla llamando a María Cristina Bolaños Bolaños al teléfono 8340-8949 en el horario de Lunes a Sábado de 7:00a.m. a 5:00p.m. Además, puede consultar sobre los derechos de los Sujetos Participantes en Proyectos de Investigación a la Dirección de Regulación de Salud del Ministerio de Salud, al teléfono 22-57-20-90, de lunes a viernes de 8 a.m. a 4 p.m. Cualquier consulta adicional puede comunicarse a la Vicerrectoría de Investigación de la Universidad de Costa Rica **a los teléfonos 2511-4201 ó 2511-5839**, de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.
6. Recibirá una copia de esta fórmula firmada para su uso personal.
7. Su participación en este estudio es voluntaria. Tiene el derecho de negarse a participar o a discontinuar su participación en cualquier momento, sin que esta decisión afecte a su persona.
8. Su participación en este estudio es confidencial, los resultados podrían aparecer en una publicación científica o ser divulgados en una reunión científica pero de una manera anónima.
9. No perderá ningún derecho legal por firmar este documento.

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula, antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y éstas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Nombre, cédula y firma del/la participante

Fecha

Nombre, cédula y firma de la investigadora

Fecha

Nombre, cédula y firma de la persona testigo

Fecha

Anexo 2: Consentimiento informado (para aplicación de entrevista cognitiva)



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN

COMITÉ

ÉTICO

CIENTIFICO

Departamento de Ciencias Sociales

Carrera de Psicología

Teléfonos:(506) 2511-4201 Telefax: (506) 2224-9367

FÓRMULA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Prevalencia de factores de riesgo psicosociales en la Cámara de Productores de Caña del Pacífico su relación con variables sociodemográficas y del puesto de trabajo

Nombre de la Investigadora Principal: Bach. María Cristina Bolaños Bolaños

Nombre de la directora del proyecto: Msc. Helen Picado Barrantes

Nombre del/la participante: _____

1. **PROPÓSITO DEL PROYECTO:** el proyecto que se pretende realizar forma parte del trabajo final de graduación de María Cristina Bolaños Bolaños, estudiante de licenciatura en psicología de la Universidad de Costa Rica. El objetivo del estudio es conocer la presencia de factores de riesgo psicosocial en el personal de la empresa Cámara de Productores de Caña del Pacífico, además de identificar relaciones entre los factores de riesgo psicosocial y otras variables como el puesto de trabajo, el sexo y la edad.
2. **¿QUÉ SE HARÁ?:** su participación consiste en leer todos los ítems del cuestionario en voz alta, explicar con sus propias palabras el ítem, brindar sugerencias respecto a las palabras poco conocidas o al orden de la pregunta para que sea más comprensible, responder a una serie de preguntas sobre los ítems y responder a cada uno según la opción que considere como la más adecuada respecto a su lugar de trabajo. El tiempo estimado de su participación es de 60 minutos. Las respuestas que usted brinde en el cuestionario solamente serán revisadas por la investigadora y su equipo asesor. La entrevista será grabada siempre y cuando usted de la autorización de grabarla, solamente la voz, con el fin de poder analizar posteriormente la información brindada.
3. **RIESGOS:** la participación en este estudio no conlleva ningún riesgo o molestia para su salud física ni mental. Sin embargo, si sufriera algún daño como consecuencia de los procedimientos a que será sometido para la realización de este estudio, la investigadora

realizará una referencia al profesional apropiado para que se le brinde el tratamiento necesario para su total recuperación.

4. **BENEFICIOS:** como resultado de su participación en este estudio, no obtendrá ningún beneficio directo, sin embargo, es posible que la investigadora aprenda más acerca del tema y se tenga un acercamiento a los factores de riesgo que más afectan a la población en estudio.
5. Antes de dar su autorización para este estudio usted debe haber hablado con María Cristina Bolaños Bolaños y ella deben haber contestado satisfactoriamente todas sus preguntas. Si quisiera más información más adelante, puedo obtenerla llamando a María Cristina Bolaños Bolaños al teléfono 8340-8949 en el horario de Lunes a Sábado de 7:00a.m. a 5:00p.m. Además, puede consultar sobre los derechos de los Sujetos Participantes en Proyectos de Investigación a la Dirección de Regulación de Salud del Ministerio de Salud, al teléfono 22-57-20-90, de lunes a viernes de 8 a.m. a 4 p.m. Cualquier consulta adicional puede comunicarse a la Vicerrectoría de Investigación de la Universidad de Costa Rica **a los teléfonos 2511-4201 ó 2511-5839**, de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.
6. Recibirá una copia de esta fórmula firmada para su uso personal.
7. Su participación en este estudio es voluntaria. Tiene el derecho de negarse a participar o a discontinuar su participación en cualquier momento, sin que esta decisión afecte a su persona.
8. Su participación en este estudio es confidencial, los resultados podrían aparecer en una publicación científica o ser divulgados en una reunión científica pero de una manera anónima.
9. No perderá ningún derecho legal por firmar este documento.

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula, antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y éstas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Nombre, cédula y firma del/la participante

Fecha

Nombre, cédula y firma de la investigadora

Fecha

Nombre, cédula y firma de la persona testigo

Fecha

Anexo 3: Consentimiento informado (para aplicación de pruebas piloto)



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN

COMITÉ

ÉTICO

CIENTIFICO

Departamento de Ciencias Sociales
Carrera de Psicología

Teléfonos:(506) 2511-4201 Telefax: (506) 2224-9367

FÓRMULA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Prevalencia de factores de riesgo psicosociales en la Cámara de Productores de Caña del Pacífico y su relación con variables sociodemográficas y del puesto de trabajo

Nombre de la Investigadora Principal: Bach. María Cristina Bolaños Bolaños

Nombre de la directora del proyecto: Msc. Helen Picado Barrantes

Nombre del/la participante: _____

1. **PROPÓSITO DEL PROYECTO:** el proyecto que se pretende realizar forma parte del trabajo final de graduación de María Cristina Bolaños Bolaños, estudiante de licenciatura en psicología de la Universidad de Costa Rica. El objetivo del estudio es conocer la presencia de factores de riesgo psicosocial en el personal de la empresa Cámara de Productores de Caña del Pacífico, además de identificar relaciones entre los factores de riesgo psicosocial y otras variables como el puesto de trabajo, el sexo y la edad.
2. **¿QUÉ SE HARÁ?:** su participación en el proyecto consiste en completar el cuestionario que le brindará la investigadora. La duración para completar el cuestionario es de aproximadamente 40 minutos y se realizará dentro de las instalaciones del lugar donde usted labora.
3. **RIESGOS:** la participación en este estudio no conlleva ningún riesgo o molestia para su salud física ni mental. Sin embargo, si sufriera algún daño como consecuencia de los procedimientos a que será sometido para la realización de este estudio, la investigadora realizará una referencia al profesional apropiado para que se le brinde el tratamiento necesario para su total recuperación.
4. **BENEFICIOS:** como resultado de su participación en este estudio, no obtendrá ningún beneficio directo, sin embargo, es posible que la investigadora aprenda más acerca de la aplicación de las pruebas y se pueda validar el instrumento en una población específica.

5. Antes de dar su autorización para este estudio usted debe haber hablado con María Cristina Bolaños Bolaños y ella deben haber contestado satisfactoriamente todas sus preguntas. Si quisiera más información más adelante, puedo obtenerla llamando a María Cristina Bolaños Bolaños al teléfono 8340-8949 en el horario de Lunes a Sábado de 7:00a.m. a 5:00p.m. Además, puede consultar sobre los derechos de los Sujetos Participantes en Proyectos de Investigación a la Dirección de Regulación de Salud del Ministerio de Salud, al teléfono 22-57-20-90, de lunes a viernes de 8 a.m. a 4 p.m. Cualquier consulta adicional puede comunicarse a la Vicerrectoría de Investigación de la Universidad de Costa Rica **a los teléfonos 2511-4201 ó 2511-5839**, de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.
6. Recibirá una copia de esta fórmula firmada para su uso personal.
7. Su participación en este estudio es voluntaria. Tiene el derecho de negarse a participar o a discontinuar su participación en cualquier momento, sin que esta decisión afecte a su persona.
8. Su participación en este estudio es confidencial, los resultados podrían aparecer en una publicación científica o ser divulgados en una reunión científica pero de una manera anónima.
9. No perderá ningún derecho legal por firmar este documento.

CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula, antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y éstas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Nombre, cédula y firma del/la participante

Fecha

Nombre, cédula y firma de la investigadora

Fecha

Nombre, cédula y firma de la persona testigo

Fecha

Anexo 4: CoPsoQ-ISTAS21 y F-PSICO

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO (COPSOQ-ISTAS21) y CUESTIONARIO DEL MÉTODO DE EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (F-PSICO)

Instrucciones

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

Se trata de un cuestionario CONFIDENCIAL Y ANÓNIMO. Toda la información se sujetará al secreto profesional y será utilizada solamente para los fines descritos.

Su contestación es INDIVIDUAL, por ello le pedimos que respondas sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie.

La mayoría de las preguntas tienen varias opciones de respuesta y debe señalar con una “X” la respuesta que considere que describe mejor su situación, ESCOGIENDO UNA SOLA OPCIÓN entre las posibles respuestas. Si tiene más de un empleo, le pedimos que refiera todas sus respuestas solamente al que hace la Cámara de Productores de Caña del Pacífico.

Es muy importante que conteste TODAS las preguntas, ya que muchas se tratan conjuntamente, de manera que si deja alguna pregunta sin contestar es probable que se anulen todas las que haya contestado.

1. Sexo:

- Femenino
- Masculino

2. Edad:

- 16-24 años
- 25-35 años
- 35-44 años
- 45-54 años
- 55-64 años
- 65 o más años

Las siguientes preguntas tratan de su empleo en la Cámara de Productores de Caña del Pacífico y de sus condiciones de trabajo.

3.

A) Indique en qué departamento o sección trabaja en la actualidad. Señale únicamente una opción

B) Indique en qué departamento ha trabajado en los últimos meses. Si ha trabajado en dos o más departamentos señálelos.

4.

A) Indique qué puesto de trabajo ocupa en la actualidad. Señale únicamente una opción

B) Indique el o los puestos de trabajo que ha ocupado en los últimos meses. Si ha ocupado dos o más puestos señálelos.

5. ¿Realiza tareas de distintos puestos de trabajo?

- Generalmente no
- Sí, generalmente de nivel superior
- Sí, generalmente de mismo nivel
- Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
- No lo sé

6. En el último año, ¿sus superiores le han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

7. ¿El trabajo que realiza se corresponde con la categoría o grupo profesional que tiene reconocida salarialmente?

- Sí
- No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (Por ejemplo, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa(o))
- No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (Por ejemplo, trabajo de administrativa(o) pero me pagan como comercial)
- No lo sé

8. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la Cámara de Productores de Caña del Pacífico?

- Más de 6 meses y hasta 2 años
- Más de 2 años y hasta 5 años
- Más de 5 años y hasta 10 años
- Más de 10 años

9. ¿Qué tipo de relación laboral tiene con la Cámara de Productores de Caña del Pacífico?

- Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)
- Soy fijo discontinuo
- Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)
- Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc)
- Soy funcionario
- Soy interino
- Soy un/una trade (aún siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes)
- Soy becario/a
- Trabajo sin contrato

10. Desde que entró a la Cámara de Productores de Caña del Pacífico, ¿Ha ascendido de categoría o grupo profesional?

- No
- Sí, una vez
- Sí, dos veces
- Sí, tres o más veces

11. Habitualmente, ¿Cuántos sábados al mes trabaja?

- Ninguno
- Alguno excepcionalmente
- Un sábado al mes
- Dos sábados
- Tres o más sábados al mes

12. Habitualmente ¿Cuántos domingos al mes trabaja?

- Ninguno
- Alguno excepcionalmente
- Un domingo al mes
- Dos domingos
- Tres o más domingos al mes

13. ¿Cuál es su horario de trabajo?

- Jornada partida (mañana y tarde)
- Turno fijo de mañana

- Turno fijo de tarde
- Turno fijo de noche
- Turnos rotatorios excepto el de noche
- Turnos rotatorios con el de noche

14. ¿Qué margen de adaptación tiene en la hora de entrada y salida?

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

15. Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿Puede dejar el puesto de trabajo al menos una hora?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

16. ¿Qué parte del trabajo familiar doméstico hace usted?

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

17. ¿Con qué frecuencia le cambian la hora de entrada y salida o los días que tiene establecido trabajar?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

18. Habitualmente ¿Cuántas horas trabaja a la semana para la Cámara de Productores de Caña del Pacífico?

- 30 horas o menos
- De 31 a 35 horas
- De 36 a 40 horas
- De 41 a 45 horas
- Más de 45 horas

19. Habitualmente ¿Cuántos días al mes prolonga su jornada como mínimo media hora?

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

20. Teniendo en cuenta el trabajo que debe realizar y el tiempo asignado, diría que:

	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SÓLO ALGUNA VEZ	NUNCA
a) En su departamento o sección donde trabaja falta personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) La planificación es realista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con las que trabaja es la adecuada y funciona correctamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. ¿Puede decidir cuándo hacer un descanso?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

22. Aproximadamente, ¿Cuánto cobra neto al mes?

- 176.000 colones o menos
- Entre 177.000 y 264.000 colones
- Entre 265.000 y 352.000 colones
- Entre 353.000 y 440.000 colones
- Entre 441.000 y 529.000 colones
- Entre 530.000 y 705.000 colones
- Entre 706.000 y 881.000 colones
- Entre 882.000 y 1.058.000 colones
- Entre 1.059.000 y 1.234.000 colones
- Entre 1.235.000 y 1.410.000 colones
- Entre 1.411.000 y 1.587.000 colones
- Entre 1.588.000 y 1.762.000
- Más de 1.763.000 colones

23. Su salario es:

- () Fijo
- () Una parte fija y otra variable
- () Toda variable (a destajo, por comisión)

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

¿Con qué frecuencia...	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SÓLO ALGUNA VEZ	NUNCA
a) Tiene que trabajar muy rápido?	()	()	()	()	()
b) En su trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	()	()	()	()	()
c) Se retrasa en la entrega de su trabajo?	()	()	()	()	()
d) Su trabajo requiere que calle su opinión?	()	()	()	()	()
e) La distribución de tareas es irregular o provoca que se le acumule el trabajo?	()	()	()	()	()
f) Su trabajo requiere que trate a todo el mundo por igual aunque no tenga ganas?	()	()	()	()	()
g) Tiene suficiente tiempo para hacer su trabajo?	()	()	()	()	()
h) Tiene influencia sobre el ritmo al que trabaja?	()	()	()	()	()
i) Tiene mucha influencia sobre las decisiones que afectan a su trabajo?	()	()	()	()	()
j) Tiene influencia sobre cómo realiza su trabajo?	()	()	()	()	()
k) Tiene influencia sobre qué hace en su trabajo?	()	()	()	()	()

l) Hay momentos en los que necesitaría estar en la empresa y en casa a la vez?	()	()	()	()	()
m) Siente que el trabajo en la empresa le ocupa tanta energía que perjudica a sus tareas domésticas y familiares?	()	()	()	()	()
n) Siente que el trabajo en la empresa le ocupa tanto tiempo que perjudica a sus tareas domésticas y familiares?	()	()	()	()	()
o) Piensa en las tareas domésticas y familiares cuando está en la empresa?	()	()	()	()	()
p) Le resulta imposible acabar sus tareas laborales?	()	()	()	()	()
q) En su trabajo tiene que ocuparse de los problemas personales de otros?	()	()	()	()	()

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

¿En qué medida...	EN GRAN MEDIDA	EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA	EN NINGUNA MEDIDA
a) Su trabajo requiere que tenga iniciativa?	()	()	()	()	()
b) Sus tareas tienen sentido?	()	()	()	()	()
c) Las tareas que hace le parecen importantes?	()	()	()	()	()
d) Su trabajo le afecta emocionalmente?	()	()	()	()	()
e) Su trabajo permite que aprendas nuevas cosas?	()	()	()	()	()

f) Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	()	()	()	()	()
g) Se siente comprometido(a) con su profesión?	()	()	()	()	()
h) Su trabajo le da la oportunidad de mejorar sus conocimientos y habilidades?	()	()	()	()	()
i) Su trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	()	()	()	()	()
j) Su trabajo requiere que esconda emociones?	()	()	()	()	()
k) Le exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo, independientemente de la forma como le traten?	()	()	()	()	()
l) Su trabajo permite que aplique sus habilidades y conocimientos?	()	()	()	()	()
m) El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	()	()	()	()	()

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

¿En qué medida...	EN GRAN MEDIDA	EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA	EN NINGUNA MEDIDA
a) En la empresa se le informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	()	()	()	()	()
b) Su trabajo tiene objetivos claros?	()	()	()	()	()
c) Se le exigen cosas contradictorias en el trabajo?	()	()	()	()	()

d) Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	()	()	()	()	()
e) Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?	()	()	()	()	()
f) Hace cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	()	()	()	()	()
g) Sabe exactamente qué esperan de usted en el trabajo?	()	()	()	()	()
h) Sabe exactamente qué margen de autonomía tiene en su trabajo?	()	()	()	()	()
i) Tiene que hacer tareas que cree que deberían hacerse de otra manera?	()	()	()	()	()
j) Tienes que realizar tareas que parecen innecesarias?	()	()	()	()	()

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

¿Con qué frecuencia...	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SÓLO ALGUNA VEZ	NUNCA
a) Recibe ayuda y apoyo de sus compañeros(as) en la realización de su trabajo?	()	()	()	()	()
b) Sus compañeros(as) están dispuestos(as) a escuchar sus problemas del trabajo?	()	()	()	()	()
c) Sus compañeros(as) hablan con usted sobre cómo hace su trabajo?	()	()	()	()	()
d) Tiene un buen ambiente con sus	()	()	()	()	()

compañeros(as) de trabajo?					
e) Siente en su trabajo que forma parte de un gran grupo?	()	()	()	()	()
f) Se ayudan en el trabajo entre compañeros(as)?	()	()	()	()	()
g) Su jefe(a) inmediato(a) está dispuesto(a) a escuchar sus problemas del trabajo?	()	()	()	()	()
h) Recibe ayuda y apoyo de su jefe inmediato en la realización de su trabajo?	()	()	()	()	()
i) Su jefe inmediato habla con usted sobre cómo hacer su trabajo?	()	()	()	()	()

28. Estas preguntas se refieren hasta qué punto le preocupan posibles cambios en sus condiciones de trabajo. Elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Estás preocupado(a) por...	EN GRAN MEDIDA	EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA	EN NINGUNA MEDIDA
a) Si le trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra su voluntad?	()	()	()	()	()
b) Si le cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra su voluntad?	()	()	()	()	()
c) Si le cambian tareas contra su voluntad?	()	()	()	()	()
d) Si le despiden o no le renuevan el contrato?	()	()	()	()	()
e) Si le varían el salario (que no se lo actualicen, que lo bajen, que introduzcan el salario variable, que	()	()	()	()	()

	le paguen en especies...)?					
f)	Lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que se quedara en paro?	()	()	()	()	()

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

¿En qué medida...	EN GRAN MEDIDA	EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA	EN NINGUNA MEDIDA
a) Su trabajo es valorado por la dirección?	()	()	()	()	()
b) La dirección le respeta en su trabajo?	()	()	()	()	()
c) Recibe un trato justo en su trabajo?	()	()	()	()	()
d) Confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	()	()	()	()	()
e) Se puede fiar de la información procedente de la dirección?	()	()	()	()	()
f) Se solucionan los conflictos de manera justa?	()	()	()	()	()
g) Se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	()	()	()	()	()
h) La dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	()	()	()	()	()
i) Los(as) trabajadores(as) pueden expresar sus	()	()	()	()	()

opiniones y emociones?						
j)	Se distribuyen las tareas de una forma justa?	()	()	()	()	()
k)	Su actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores(as) tenga buenas oportunidades de desarrollo profesional?	()	()	()	()	()
l)	Su actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	()	()	()	()	()
m)	Su actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	()	()	()	()	()
n)	Su actual jefe inmediato resuelve los conflictos?	()	()	()	()	()

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

30. En general ¿diría que su salud es?

- () Excelente
- () Muy buena
- () Buena
- () Regular
- () Mala

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

¿Durante las últimas cuatro semanas ¿Con qué frecuencia...	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SÓLO ALGUNA VEZ	NUNCA
a) Se ha sentido agotado(a)?	()	()	()	()	()
b) Se ha sentido físicamente agotado(a)?	()	()	()	()	()
c) Ha estado emocionalmente agotado(a)?	()	()	()	()	()

d) Ha estado cansado(a)?	<input type="checkbox"/>				
e) Ha tenido problemas para relajarse?	<input type="checkbox"/>				
f) Ha estado irritable?	<input type="checkbox"/>				
g) Ha estado tenso(a)?	<input type="checkbox"/>				
h) Ha estado estresado(a)?	<input type="checkbox"/>				

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

¿Durante las últimas cuatro semanas ¿Con qué frecuencia...	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SÓLO ALGUNA VEZ	NUNCA
a) Ha estado muy nervioso(a)?	<input type="checkbox"/>				
b) Se ha sentido tan bajo(a) de moral que nada podría animarle?	<input type="checkbox"/>				
c) Se ha sentido calmado(a) y tranquilo(a)?	<input type="checkbox"/>				
d) Se ha sentido desanimado(a) y triste?	<input type="checkbox"/>				
e) Se ha sentido feliz?	<input type="checkbox"/>				

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

- Muy satisfecho(a)
- Satisfecho(a)
- Insatisfecho(a)
- Muy insatisfecho(a)

34. Su horario es:

- Horario fijo de entrada y salida del trabajo
- Una parte fija obligatoria y una parte flexible
- Tengo libertad para adaptar el horario de trabajo

35. ¿Tiene la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?

- Siempre o casi siempre
- A menudo

- A veces
- Nunca o casi nunca

36. ¿Con qué frecuencia tiene que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevar trabajo a casa?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

37. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

38. ¿Su horario te permite compaginar su tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de su familia y amigos?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

39. ¿Puede decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

40. Durante su jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿Puede detener su trabajo o hacer una pasada corta cuando lo necesitas?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

41. ¿Puede marcar su propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

42. Las preguntas que siguen a continuación se refieren a la toma de decisiones. Elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	SIEMPRE O CASI SIEMPRE	A MENUDO	A VECES	NUNCA O CASI NUNCA
a) ¿Puede tomar decisiones relativas a lo que debe hacer (actividades y tareas a realizar)?	()	()	()	()
b) ¿Puede tomar decisiones relativas a la distribución de tareas a lo largo de su jornada?	()	()	()	()
c) ¿Puede tomar decisiones relativas a la distribución del entorno directo de su puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc)?	()	()	()	()
d) ¿Puede tomar decisiones relativas a cómo tiene que hacer su trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo)?	()	()	()	()
e) ¿Puede tomar decisiones relativas a la cantidad de trabajo que tiene que realizar?	()	()	()	()
f) ¿Puede tomar decisiones relativas a la cantidad de trabajo que realiza?	()	()	()	()
g) ¿Puede tomar decisiones relativas a la resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en su trabajo?	()	()	()	()
h) ¿Puede tomar decisiones relativas a la distribución de los turnos rotativos?	()	()	()	()

43. Las siguientes preguntas se refieren al nivel de participación dentro de la empresa. Elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	PUEDO DECIDIR	SE ME CONSULTA	SÓLO RECIBO INFORMA- CIÓN	NINGUNA PARTICIPA- CIÓN
a) ¿Qué nivel de participación tiene en la introducción de cambios	()	()	()	()

	en los equipos y materiales?				
b)	¿Qué nivel de participación tiene en la introducción de cambios en la manera de trabajar?	()	()	()	()
c)	¿Qué nivel de participación tiene en el lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios?	()	()	()	()
d)	¿Qué nivel de participación tiene en la reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo?	()	()	()	()
e)	¿Qué nivel de participación tiene en los cambios en la dirección o entre sus superiores?	()	()	()	()
f)	¿Qué nivel de participación tiene en la contratación o incorporación de nuevos empleados?	()	()	()	()
g)	¿Qué nivel de participación tiene en la elaboración de las normas de trabajo?	()	()	()	()

44. Las preguntas que siguen a continuación están relacionadas con la supervisión de su trabajo. Elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	NO INTER- VIENE	INSUFI- CIENTE	ADECUA- DA	EXCESIVA	
a)	¿Cómo valora la supervisión que su jefe inmediato ejerce sobre el método para realizar el trabajo?	()	()	()	()
b)	¿Cómo valora la supervisión que su jefe inmediato ejerce	()	()	()	()

sobre la planificación del trabajo?				
c) ¿Cómo valora la supervisión que su jefe inmediato ejerce sobre el ritmo de trabajo?	()	()	()	()
d) ¿Cómo valora la supervisión que su jefe inmediato ejerce sobre la calidad del trabajo realizado?	()	()	()	()

45. Las preguntas siguientes se refieren al grado de información en su lugar de trabajo. Elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	NO HAY INFORMACIÓN	INSUFICIENTE	ES ADECUADA
a) ¿Cómo valora el grado de información que le proporciona la empresa sobre las posibilidades de formación?	()	()	()
b) ¿Cómo valora el grado de información que le proporciona la empresa sobre las posibilidades de promoción?	()	()	()
c) ¿Cómo valora el grado de información que le proporciona la empresa sobre los requisitos para ocupar plazas de promoción?	()	()	()
d) ¿Cómo valora el grado de información que le proporciona la empresa sobre la situación de la empresa en el mercado?	()	()	()

46. Continuando con el grado de información dentro de la empresa, conteste las siguientes preguntas eligiendo UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	MUY CLARA	CLARA	POCO CLARA	NADA CLARA
a) Para realizar su trabajo ¿Cómo valora la información que recibe sobre lo que debe hacer (funciones, competencias y atribuciones)?	()	()	()	()
b) Para realizar su trabajo ¿Cómo valora la información que recibe sobre cómo debe hacerlo (métodos,	()	()	()	()

protocolos, procedimientos de trabajo)?				
c) Para realizar su trabajo ¿Cómo valora la información que recibe sobre la cantidad de trabajo que se espera que haga?	()	()	()	()
d) Para realizar su trabajo ¿Cómo valora la información que recibe sobre la calidad de trabajo que se espera que hagas?	()	()	()	()
e) Para realizar su trabajo ¿Cómo valora la información que recibe sobre el tiempo asignado para realizar el trabajo?	()	()	()	()
f) Para realizar su trabajo ¿Cómo valora la información que recibe sobre la responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a su actuación y cuáles no)?	()	()	()	()

47. Las preguntas que siguen a continuación se refieren a las tareas que le corresponde realizar dentro de la empresa. Elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	SIEMPRE O CASI SIEMPRE	A MENUDO	A VECES	NUNCA O CASI NUNCA
a) Señale con qué frecuencia se le asignan tareas que no puede realizar por no tener los recursos humanos o materiales.	()	()	()	()
b) Señale con qué frecuencia para ejecutar algunas tareas tiene que saltarse los métodos establecidos.	()	()	()	()
c) Señale con qué frecuencia se le exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no está de acuerdo porque le suponen un conflicto moral, legal, emocional.	()	()	()	()
d) Señale con qué frecuencia recibe instrucciones contradictorias entre sí (unos le mandan una cosa y otros otra).	()	()	()	()
e) Señale con qué frecuencia se le exigen responsabilidades,	()	()	()	()

cometidos o tareas que no entran dentro de sus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores.

48. Las siguientes preguntas se refieren al grado de apoyo que recibe de sus compañeros(as) y superiores. Elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	SIEMPRE O CASI SIEMPRE	A MENUDO	A VECES	NUNCA O CASI NUNCA	NO TENGO, NO HAY OTRAS PERSONAS
a) Si tiene que realizar un trabajo delicado o complicado y desea ayuda o apoyo, ¿Puede contar con sus jefes?	()	()	()	()	()
b) Si tiene que realizar un trabajo delicado o complicado y desea ayuda o apoyo. ¿Puede contar con sus compañeros?	()	()	()	()	()
c) Si tiene que realizar un trabajo delicado o complicado y desea ayuda o apoyo, ¿Puede contar con sus subordinados?	()	()	()	()	()
d) Si tiene que realizar un trabajo delicado o complicado y desea ayuda o apoyo, ¿Puede contar con otras personas que trabajan en la empresa?	()	()	()	()	()

49. ¿Cómo considera que son las relaciones con las personas con las que debe trabajar?

- () Buenas
- () Regulares
- () Malas
- () No tengo compañeros

50. Las preguntas que siguen a continuación se refieren a las relaciones interpersonales en su lugar de trabajo. Elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	RARAS VECES	CON FRECUEN- CIA	CONSTAN- TEMENTE	NO EXISTEN
a) ¿Cón qué frecuencia se producen en su trabajo conflictos interpersonales?	()	()	()	()
b) ¿Con qué frecuencia se producen en su trabajo situaciones de violencia física?	()	()	()	()
c) ¿Con qué frecuencia se producen en su trabajo situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales)?	()	()	()	()
d) ¿Con qué frecuencia se producen en su trabajo situaciones de acoso sexual?	()	()	()	()

51. Su empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:

- () Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema
- () Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema
- () Tiene establecido un procedimiento formal de actuación
- () Desconozco cómo se gestionan esas situaciones

52. En su entorno laboral, ¿Se sientes discriminado(a)? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría)

- () Siempre o casi siempre
- () A menudo
- () A veces
- () Nunca o casi nunca

53. ¿A lo largo de la jornada, cuánto tiempo debe mantener una exclusiva atención en su trabajo? (de forma que le impida hablar, desplazarse o simplemente pensar en cosas ajenas a su tarea)

- () Siempre o casi siempre
- () A menudo
- () A veces
- () Nunca o casi nunca

54. En general, ¿Cómo considera la atención que debe mantener para realizar su trabajo?

- Muy alta
- Alta
- Media
- Baja
- Muy baja

55. El tiempo de que dispone para realizar su trabajo es suficiente y adecuado:

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

56. La ejecución de su tarea, ¿Le impone trabajar con rapidez?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

57. ¿Con qué frecuencia debe acelerar el ritmo de trabajo?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

58. En general, la cantidad de trabajo que tiene es:

- Excesiva
- Elevada
- Adecuada
- Escasa
- Muy escasa

59. ¿Debe atender varias tareas al mismo tiempo?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

60. El trabajo que realiza, ¿Le resulta complicado o difícil?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

61. ¿En su trabajo tiene que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesita pedir a alguien consejo o ayuda?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

62. En su trabajo, ¿Tiene que interrumpir la tarea que está haciendo para realizar otra no prevista?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

63. En el caso de que existan interrupciones, ¿Alteran seriamente la ejecución de su trabajo?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

64. ¿La cantidad de trabajo que tiene suele ser irregular e imprevisible?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

65. Las siguientes preguntas se refieren al grado de innovación en el trabajo. Elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	SIEMPRE O CASI SIEMPRE	A MENUDO	A VECES	NUNCA O CASI NUNCA
a) ¿En qué medida su trabajo requiere aprender cosas o métodos nuevos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) ¿En qué medida su trabajo requiere adaptarse a nuevas situaciones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) ¿En qué medida su trabajo requiere tomar iniciativas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) ¿En qué medida su trabajo requiere tener buena memoria?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) ¿En qué medida su trabajo requiere ser creativo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

f) ¿En qué medida su trabajo requiere tratar directamente con clientes? () () () ()

66. Las preguntas siguientes se refieren a las emociones en el lugar de trabajo. Elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	SIEMPRE O CASI SIEMPRE	A MENUDO	A VECES	NUNCA O CASI NUNCA	NO TENGO, NO TRATO
a) En su trabajo, ¿Con qué frecuencia tiene que ocultar sus emociones y sentimientos ante sus superiores jerárquicos?	()	()	()	()	()
b) En su trabajo, ¿Con qué frecuencia tiene que ocultar sus emociones y sentimientos ante sus subordinados?	()	()	()	()	()
c) En su trabajo, ¿Con qué frecuencia tiene que ocultar sus emociones y sentimientos ante sus compañeros de trabajo?	()	()	()	()	()
d) En su trabajo, ¿Con qué frecuencia tiene que ocultar sus emociones y sentimientos ante los(as) clientes?	()	()	()	()	()

67. Por el tipo de trabajo que tiene, ¿Está expuesto a situaciones que le afectan emocionalmente?

- () Siempre o casi siempre
- () A menudo
- () A veces
- () Nunca o casi nunca

68. Por el tipo de trabajo que tiene, ¿Con qué frecuencia se espera que dé una respuesta a los problemas emocionales y personales de sus clientes?

- () Siempre o casi siempre
- () A menudo

- A veces
- Nunca o casi nunca

69. El trabajo que realiza ¿Le resulta rutinario?

- No
- A veces
- Bastante
- Mucho

70. En general, ¿Considera que las tareas que realiza tienen sentido?

- Mucho
- Bastante
- Poco
- Nada

71. ¿Cómo contribuye su trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

- No es muy importante
- Es importante
- Es muy importante
- No lo sé

72. Las preguntas que siguen se refieren al reconocimiento del trabajo. Elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

	SIEMPRE O CASI SIEMPRE	A MENUDO	A VECES	NUNCA O CASI NUNCA	NO TENGO, NO TRATO
a) En general, ¿Está su trabajo reconocido y apreciado por sus superiores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) En general, ¿Está su trabajo reconocido y apreciado por sus compañeros de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) En general, ¿Está su trabajo reconocido y apreciado por los(as) clientes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) En general, ¿Está su trabajo reconocido y apreciado por su familia y sus amistades?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

73. ¿Le facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera)?

- Adecuadamente
- Regular
- Insuficientemente
- No existe posibilidad de desarrollo profesional

74. ¿Cómo definiría la formación que se imparte o se facilita desde la empresa?

- Muy adecuada
- Suficiente
- Insuficiente en algunos casos
- Totalmente insuficiente

75. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que hace y las recompensas que la empresa le proporciona es:

- Muy adecuada
- Suficiente
- Insuficiente en algunos casos
- Totalmente insuficiente

76. Considerando los deberes y responsabilidades de su trabajo, ¿Estás satisfecho(a) con el salario que recibe?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho