

# UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental



*Una Institución Adventista*

**Diseño e implementación de un programa de prevención de riesgo  
psicosocial para la mejora de la situación más desfavorable en el Centro de  
Aplicaciones Editorial Imprenta Unión**

Tesis para obtener el Título Profesional de Ingeniero Ambiental

**Autores:**

Zabdi Magdalena Zegarra Lopez

Osman Josué Loayza Vera

**Asesor:**

Ing. Orlando Alan Poma Porras

Lima, mayo de 2021

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Orlando Alan Poma Porras, de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL PARA LA MEJORA DE LA SITUACIÓN MÁS DESFAVORABLE EN EL CENTRO DE APLICACIONES EDITORIAL IMPRENTA UNIÓN”** constituye la memoria que presenta los Bachilleres Zabdi Magdalena Zegarra Lopez; Osman Josué Loayza Vera para obtener el título de Profesional de Ingeniero Ambiental, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 24 días del mes de mayo del año 2021.



---

Orlando Alan Poma Porras

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Naña, Villa Unión, ... a los **06** días día(s) del mes de **mayo** del año 2021 ... siendo las.....**11:00**..... horas, se reunieron en modalidad virtual u online sincrónica, bajo la dirección del Señor Presidente del jurado: ..... Mg. Milda Amparo Cruz Huaranga,..... el secretario: ..... Mg. Joel Hugo Fernández Rojas..... y los demás miembros: Mg. Jackson Edgardo Pérez Carpio y la Ing. Nancy Curasi Rafael; y el asesor...Ing. Orlando Alan Poma Porras..... con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: "Diseño e implementación de un Programa de Prevención de Riesgo Psicosocial para la mejora de la situación más desfavorable en el Centro de Aplicaciones Editorial Imprenta Unión".

.....de el(los)/la(las) bachiller/es: a) **ZABDI MAGDALENA ZEGARRA LOPEZ**

.....b) **OSMAN JOSUÉ LOAYZA VERA** .....

conducente a la obtención del título profesional de..... **INGENIERO AMBIENTAL**.....

*(Nombre del Título Profesional)*

con mención en.....

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (los)/a(la)/las candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por el(los)/a(la)/las candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): **ZABDI MAGDALENA ZEGARRA LOPEZ** .....

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<b>APROBADO</b>	<b>18</b>	<b>A-</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Sobresaliente</b>

Candidato (b): **OSMAN JOSUÉ LOAYZA VERA** .....

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<b>APROBADO</b>	<b>17</b>	<b>B+</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Sobresaliente</b>

*(\*) Ver parte posterior*

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al(los)/a(la)/las candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

\_\_\_\_\_  
Presidente  
Mg. Milda Amparo  
Cruz Huaranga

  
\_\_\_\_\_  
Secretario  
Mg. Joel Hugo  
Fernández Rojas

\_\_\_\_\_  
Asesor  
Ing. Orlando Alan  
Poma Porras

\_\_\_\_\_  
Miembro  
Mg. Jackson  
Edgardo Pérez  
Carpio

\_\_\_\_\_  
Miembro  
Ing. Nancy Curasi  
Rafael

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (a)  
Zabdi Magdalena  
zegarra Lopez

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (b)  
Osman Josue  
Loayza Vera

## **Dedicatoria**

A mi Dios, quien durante todos los años de vida universitaria me sostuvo fuertemente. A mi madre amada, Rosa Lopez, por todo el esfuerzo que hizo para hacer de mí una mejor persona. A mis tíos Shirley Zárate y Josué Alata, a mi familia, a mejor amiga Alexandra Encalada y, a mi compañero incondicional, Brandon Cruzado.

Zabdi Magdalena Zegarra Lopez

A mi padre Isaías Josué Loayza Quevedo, que en su inmenso amor a pesar que no está conmigo nunca me dejó sólo, me dejó lo necesario con que enfrentar a la vida y a mi madre Esperanza Eliana Vera Negreros, a su amor manifestado de diferentes maneras, el cual me impulsa a ser mejor cada día, a ella va dedicado esta tesis.

Osman Josué Loayza Vera

## **Agradecimientos**

Gratitud a Dios por permitirnos desarrollar la investigación y guiarnos en todo el proceso.

A nuestro asesor y líder, Ing. Orlando Alan Poma Porras, por brindarnos sus conocimientos y motivarnos a hacer todo de la mejor manera, por guiarnos con tanto cariño y aprecio hasta el final.

A los colaboradores de la Editorial Unión y al Jefe de SSOMA, Ing. Joe Perez Coila, por el compromiso y aporte en la ejecución de esta investigación.

A nuestra familia y amigos, gracias por acompañarnos en el proceso.

## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL.....	8
ÍNDICE DE TABLAS .....	12
ÍNDICE DE FIGURAS .....	18
INDICE DE ANEXOS .....	23
SÍMBOLOS .....	24
RESUMEN .....	25
CAPITULO I .....	26
IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	27
1.1 Descripción del problema.....	27
1.2 Justificación .....	30
1.3 Presuposición filosófica.....	31
1.4 Objetivo general.....	32
1.4.1 Objetivos específicos .....	32
CAPITULO II .....	33
REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	33
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	33
2.2 Marco teórico.....	34
2.2.1 Normatividad Constitución Política del Perú (1993) .....	34
2.3 El Riesgo Psicosocial.....	35
2.3.1 La Psicosociología en el trabajo .....	36
2.3.1.1 Factores psicosociales del lugar de trabajo .....	36
2.3.1.2 Factores psicosociales de la persona .....	37
2.3.1.3 Factores psicosociales del trabajo.....	37
2.3.2 Estrés laboral.....	42
2.3.3 Síndrome de Burnout.....	45
2.3.4 Acoso y violencia Laboral.....	46
2.4 Organización laboral.....	47
2.5 Accidentes de trabajo.....	48
2.6 Rendimiento Laboral .....	48
2.7 Método de evaluación del riesgo psicosocial .....	48
2.7.1 Características del método de aplicación del cuestionario ISTAS 21 .....	51
2.7.2 Marco conceptual del método .....	52
2.7.3 Dimensiones psicosociales .....	52
2.7.3.1 Exigencias psicológicas en el trabajo .....	53
2.7.3.2 Conflicto trabajo - familia.....	54
2.7.3.3 Control sobre el trabajo.....	54
2.7.3.4 Apoyo social y calidad de liderazgo.....	57
2.7.3.5 Compensaciones del trabajo .....	57
2.7.3.6 Capital social .....	56

2.7.4	Dimensiones de salud, estrés y satisfacción .....	57
2.7.4.1	Satisfacción con el trabajo .....	57
2.7.4.2	Salud en general .....	58
2.7.4.3	Salud mental .....	58
2.7.4.4	Estrés laboral .....	58
2.7.4.5	Síndrome de Burnout .....	62
2.8	<i>Prevención del riesgo psicosocial</i> .....	63
2.8.1	Evaluación para la prevención .....	64
2.8.2	Proceso de intervención.....	64
2.8.3	Acuerdo para utilizar el método .....	65
2.8.4	Presentación del método.....	65
2.8.5	Preparación y realización del trabajo de campo .....	65
2.8.6	Diseño de la distribución del cuestionario .....	67
2.8.7	Puesta en marcha del trabajo de campo .....	66
2.8.8	Interpretación de resultados y acuerdo de medidas preventivas .....	67
2.8.9	Exposición, origen y medidas preventivas.....	67
2.9	<i>Marco conceptual</i> .....	71
<b>CAPITULO III.....</b>		<b>74</b>
<b>MATERIALES Y MÉTODOS .....</b>		<b>74</b>
3.1.	<i>Ámbito de estudio</i> .....	74
3.1.1.	Lugar de estudio.....	74
3.1.2.	Población muestra.....	74
3.1.3.	Tipo de investigación.....	74
3.1.3.	Diseño de investigación.....	74
3.2.	<i>Materiales y Equipos</i> .....	75
3.2.1.	Materiales y equipos .....	75
3.3	<i>Procedimientos</i> .....	75
3.3.1	Evaluación de riesgo Psicosocial .....	75
3.3.2	Técnicas de análisis de datos y validación de instrumentos psicosociales .....	76
3.3.2.1	Validación de encuesta (Método ISTAS 21).....	76
3.3.2.2.	Método de proceso de datos.....	76
3.3.3.	Flujograma de evaluación del riesgo psicosocial .....	77
3.4	<i>Matriz de consistencia</i> .....	78
3.5	<i>Operacionalización de variables</i> .....	79
<b>CAPITULO IV .....</b>		<b>81</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIONES .....</b>		<b>81</b>
4.1.	<i>Resultados validación de encuesta ISTAS21 y análisis inferencial</i> .....	81
4.1.1.	Análisis Inferencial de hipótesis general .....	81
4.1.1.2	Análisis de hipótesis general.....	82
4.1.1.3	Estadísticos de prueba .....	83
4.1.2.	Análisis Inferencial de hipótesis específica 3 .....	83

4.1.2.1	Contrastación de hipótesis específica 3 .....	84
4.1.3	Análisis Inferencial de hipótesis específica 4 .....	86
4.1.3.1	Contrastación de hipótesis específica 4 .....	87
4.2.	<i>Resultados de la aplicación del cuestionario de la PRIMERA aplicación con software ISTAS 21</i> .....	88
4.2.1.	Resultados de la prevalencia de la exposición. ....	89
4.2.2.	Localización de las exposiciones. ....	93
4.2.3.	Exposición dimensión a dimensión. ....	94
4.2.3.1	Ritmo de trabajo .....	94
4.2.3.2	Claridad del rol .....	96
4.2.3.3	Exigencias emocionales .....	97
4.2.3.4	Calidad de liderazgo .....	99
4.2.3.5	Doble presencia .....	101
4.2.3.6	Exigencias cuantitativas .....	104
4.2.3.7	Inseguridad sobre condiciones de trabajo .....	106
4.2.3.8	Conflicto de rol .....	108
4.2.3.9	Apoyo social de compañeros .....	110
4.2.3.10	Previsibilidad .....	112
4.2.3.11	Inseguridad por el empleo .....	114
4.2.3.12	Sentimiento de grupo .....	116
4.2.3.13	Exigencias de esconder emociones .....	118
4.2.3.14	Posibilidades de desarrollo .....	119
4.2.3.15	Apoyo social de superiores .....	122
4.2.3.16	Sentido de trabajo .....	124
4.2.3.17	Influencia .....	126
4.2.3.18	Reconocimiento .....	128
4.2.3.19	Justicia .....	130
4.2.3.20	Confianza vertical .....	132
4.3.	<i>Resultados de la aplicación del cuestionario para la PRIMERA Evaluación con el software SPSS</i> .....	134
4.3.1.	Tablas de frecuencia de cuestionario aplicado a 85 trabajadores .....	134
4.3.2.	Tablas de contingencia y prueba de Chi-cuadrado de Person .....	85
4.4.	<i>Resultados de la aplicación del cuestionario para la SEGUNDA evaluación con el software ISTAS 21</i> .....	168
4.4.1.	Resultados de la prevalencia de la exposición de segunda evaluación. ....	169
4.4.2.	Localización de las exposiciones de segunda evaluación. ....	170
4.4.3.	Comparación de exposición dimensión a dimensión primera y segunda evaluación. ....	171
4.4.3.1	Ritmo de trabajo .....	171
4.4.3.2	Claridad del rol .....	172
4.4.3.3	Exigencias emocionales .....	173

4.4.3.4 Calidad de liderazgo.....	174
4.4.3.5 Doble presencia .....	175
4.4.3.6 Exigencias cuantitativas .....	176
4.4.3.7 Inseguridad sobre condiciones de trabajo.....	100
4.4.3.8 Conflicto de rol.....	101
4.4.3.9 Apoyo social de compañeros. ....	102
4.4.3.10 Previsibilidad.....	103
4.4.3.11 Inseguridad sobre el empleo .....	104
4.4.3.12 Sentimiento de grupo .....	105
4.4.3.13 Exigencias de esconder emociones.....	106
4.4.3.14 Posibilidades de desarrollo .....	107
4.4.3.15 Apoyo social de superiores .....	108
4.4.3.16 Sentido de trabajo.....	109
4.4.3.17 Influencia .....	110
4.4.3.18 Reconocimiento.....	111
4.4.3.16 Justicia .....	112
4.4.3.16 Confianza vertical .....	113
4.6. <i>Discusiones</i> .....	192
<b>CAPITULO V</b> .....	<b>118</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>118</b>
5.1. <i>Conclusiones</i> .....	118
5.2. <i>Recomendaciones</i> .....	121
<b>REFERENCIA BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>122</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>203</b>
ANEXO 1 .....	204
ANEXO 2 .....	217
ANEXO 3 .....	228
ANEXO 4 .....	263
ANEXO 5 .....	272
ANEXO 6 .....	274
ANEXO 7 .....	276
ANEXO 8 .....	279

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Dimensiones psicosociales.....	5253
Tabla 2. Fases de la metodología de la aplicación del cuestionario.....	64
Tabla 3. Pasos del método de proceso de datos para validación de encuesta ISTAS 21.....	7576
Tabla 4. Matriz de consistencia.....	78
Tabla 5. Operacionalización de variables .....	79
Tabla 6. Resumen de resultados de validación de encuesta con la prueba de Alfa de Cronbach. ....	82
Tabla 7. Prueba de normalidad.....	82
Tabla 8. Estadísticos descriptivos .....	82
Tabla 9. Estadísticos de prueba.....	83
Tabla 10. Prueba de normalidad de análisis Inferencial de hipótesis específica 3	84
Tabla 11. Estadísticos descriptivos de contrastación de hipótesis específica 3 ...	85
Tabla 12. Análisis estadístico de la prueba estadística de la hipótesis 4.....	85
Tabla 13. Prueba de normalidad para contrastar la hipótesis 4.....	86
Tabla 14. Estadísticos descriptivos de situación poco favorable pre y post-Test de la hipótesis 5.....	86
Tabla 15. Estadísticas prueba para evaluar la hipótesis 5 .....	88
Tabla 16. Tasa de respuesta de cuestionario según categoría .....	88
Tabla 17. Exposiciones en Editorial Imprenta Unión ordenadas en función del porcentaje de trabajadores/as en la situación más desfavorable para la salud .....	90
Tabla 18. Localización de las exposiciones en Editorial Imprenta Unión.....	93
Tabla 19. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Ritmo de trabajo.....	94
Tabla 20. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Claridad de rol.....	96
Tabla 21. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Exigencias .....	98
Tabla 22. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Calidad de liderazgo.....	100

Tabla 23 Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Doble presencia.....	102
Tabla 24. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Exigencias cuantitativas. ....	103
Tabla 25. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Inseguridad sobre las condiciones de trabajo. ....	106
Tabla 26. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Conflicto de rol. ....	110
Tabla 28. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Previsibilidad.....	112
Tabla 29. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Inseguridad sobre el empleo.....	114
Tabla 30. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Sentimiento de grupo. ....	116
Tabla 31. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Exigencias de esconder emociones. ....	118
Tabla 32. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Posibilidades de desarrollo.....	120
Tabla 33. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Apoyo social de superiores. ....	122
Tabla 34. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Sentido del trabajo.....	124
Tabla 35. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Influencia.....	126
Tabla 36. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Reconocimiento.....	128
Tabla 37. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Justicia.....	130
Tabla 38. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Confianza vertical. ....	132
Tabla 39. Frecuencia de género .....	134
Tabla 40. Frecuencia de edad.....	134

Tabla 41. Frecuencia de departamentos de trabajo .....	135
Tabla 42. Frecuencia de puestos de trabajo .....	135
Tabla 43. Frecuencia de realización de tareas distintas en sus puesto trabajo ....	136
Tabla 44. Frecuencia de consultados sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio, de parte de los superiores.....	136
Tabla 45. Frecuencia de si el trabajo que realizas es reconocido salarialmente justa .....	137
Tabla 46. Frecuencia de antigüedad en el puesto.....	138
Tabla 47. Frecuencia de relación laboral con Imprenta Unión .....	138
Tabla 48. Frecuencia de ascensión de categoría o de puesto de trabajo.....	139
Tabla 49. Frecuencia de trabajos los días sábados .....	139
Tabla 50. Frecuencia de trabajos los días domingos .....	149
Tabla 51. Frecuencia de horarios de trabajo .....	140
Tabla 52. Frecuencia del margen de adaptación de horario de entrada y salida .	141
Tabla 53. Frecuencia de dejar el puesto de trabajo si existe algún asunto familiar por atender.....	142
Tabla 54. Frecuencia de labores familiares en los trabajadores de Imprenta Unión .....	142
Tabla 55. Frecuencia de cambio de hora de entrada y salida o días que se tiene para trabajar.....	143
Tabla 56. Frecuencia de horas de trabajo en una semana .....	143
Tabla 57. Frecuencia de prolongación de jornada como mínimo de media hora	144
Tabla 58. Frecuencia de decidir un descanso .....	144
Tabla 59. Frecuencia de trabajo rápido .....	145
Tabla 60. Frecuencia de sucesos de situaciones desgastadores emocionalmente	145
Tabla 61. Frecuencia de retrasos de entregas de trabajo .....	146
Tabla 62. Frecuencia de guardar silencio al decir alguna opinión.....	146
Tabla 63. Frecuencia de distribuciones irregulares de tareas que acumulen su trabajo.....	147
Tabla 64. Frecuencia de trato igualitario a las personas aun cuando no tengas ganas .....	147
Tabla 65. Frecuencia de poco tiempo para realizar su trabajo.....	148

Tabla 66. Frecuencia de influencia del ritmo de trabajo en el que trabaja.....	148
Tabla 67. Frecuencia de la influencia sobre las decisiones que afectan su trabajo .....	148
Tabla 68. Frecuencia de momentos en los que necesita estar en la empresa y en la casa a la vez.....	149
Tabla 69. Frecuencia de sentimientos de consumo de energía en el trabajo, el cual perjudica las tareas domésticas y familiares. ....	149
Tabla 70. Frecuencia sobre corto tiempo para realizar las tareas domésticas.....	151
Tabla 71. Frecuencia de pensamiento en las tareas domésticas mientras se está laborando.....	151
Tabla 72. Frecuencia de sentimiento de la importancia de las tareas que realiza	151
Tabla 73. Frecuencia de mantener un ritmo de trabajo alto .....	151
Tabla 74. Frecuencia de compromiso con la profesión que realiza .....	152
Tabla 75. Frecuencia de desgaste emocional en el trabajo .....	153
Tabla 76. Frecuencia de reprimir emociones .....	153
Tabla 77. Frecuencia de mostrarse independientemente de cómo te traten.....	154
Tabla 78. Frecuencia de alto ritmo de trabajo.....	154
Tabla 79. Frecuencia de informar con antelación las de los cambios de proyectos a futuro.....	155
Tabla 80. Frecuencia de recepción de información para realizar bien su trabajo	155
Tabla 81. Frecuencia de ambiente saludable de trababajo con los compañeros .	155
Tabla 82. Frecuencia de ser escuchado por sus problemas de trabajo .....	155
Tabla 83 Frecuencia de recepción de ayuda de parte de su jefe inmediato. ....	156
Tabla 84. Frecuencia de diálogo con su jefe inmediato por sobre como realizas tu trabajo.....	156
Tabla 85. Frecuencia de resolución justa de conflictos.....	156
Tabla 86. Frecuencia de reconocimiento de un buen desempeño laboral.....	157
Tabla 87. Frecuencia de libertad de expresar emociones y opiniones .....	157
Tabla 88. Frecuencia de planificación del trabajo por parte del jefe inmediato.	157
Tabla 89. Frecuencia de planificación del trabajo por parte del jefe inmediato.	158
Tabla 90. Frecuencia de buena salud entre los trabajadores de Imprenta Unión	158
Tabla 91. Frecuencia de sentirse emocionalmente agotado. ....	158

Tabla 92. Frecuencia de problemas para relajarse. ....	159
Tabla 93. Frecuencia de sentirse irritable .....	160
Tabla 94. Frecuencia de sentirse estresado .....	160
Tabla 95. Frecuencia de sentimientos de bajo moral .....	160
Tabla 96. Frecuencia de sentirse feliz .....	161
Tabla 97. Frecuencia de satisfacción en relación al trabajo.....	161
Tabla 98. Contingencia entre sexo y departamento o sección con la que trabaja en la actualidad. ....	162
Tabla 99. Contingencia entre edad y departamento o sección con la que trabaja en la actualidad .....	163
Tabla 100. Contingencia entre sexo y frecuencia de dejar su puesto de trabajo por asunto familiar.....	164
Tabla 101. Contingencia entre edad y frecuencia de dejar su puesto de trabajo por asunto familiar.....	164
Tabla 102. Contingencia entre sexo y necesidad de estar en casa y empresa al mismo tiempo.....	165
Tabla 103. Contingencia entre edad y necesidad de estar en casa y empresa al mismo tiempo.....	165
Tabla 104. Contingencia entre sexo y desgaste emocional.....	166
Tabla 105. Contingencia entre edad y desgaste emocional.....	166
Tabla 106. Contingencia entre sexo y salud del encuestado.....	167
Tabla 107. Contingencia entre edad y salud del encuestado.....	167
Tabla 108. Tasa de respuesta de segunda aplicación del cuestionario ISTAS 21	168
Tabla 109 Exposiciones en Editorial Imprenta Unión ordenadas en función del porcentaje de trabajadores/as en la situación más desfavorable para la salud...	169
Tabla 110. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Ritmo de trabajo.....	171
Tabla 111. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Claridad de rol.....	172
Tabla 112. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a exigencias emocionales.....	173

Tabla 113. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a calidad de liderazgo.....	174
Tabla 114. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a doble presencia.....	175
Tabla 115. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a exigencias cuantitativas.....	176
Tabla 116. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a inseguridad sobre condiciones de trabajo. ....	100
Tabla 117 Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a conflicto del rol.....	101
Tabla 118. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas apoyo social de compañeros .....	102
Tabla 119. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas previsibilidad.....	103
Tabla 120. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas Inseguridad sobre el empleo.....	104
Tabla 121. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas sentimiento de grupo.....	105
Tabla 122. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas exigencias de esconder emociones.....	106
Tabla 123. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a posibilidades de desarrollo.....	107
Tabla 124. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas .	108
Tabla 125. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas sentido de trabajo .....	109
Tabla 126. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas Influencia.....	110
Tabla 127. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas Influencia.....	111
Tabla 128. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas Influencia.....	112

Tabla 129. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas	
Influencia.....	189

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Generación del estrés. ISTAS 21 (2014) .....	43
Figura 2. Ubicación de área de Ejecución (Google Earth).....	74
Figura 3. Flujograma de diseño de investigación.....	75
Figura 4. Flujograma de evaluación de riesgo psicosocial.....	77
figura 5. Exposiciones psicosociales en Editorial Imprenta Unión.....	92
Figura 6. Prevalencia de exposición al ritmo de trabajo por puesto de trabajo. .....	95
Figura 7. Prevalencia de exposición al ritmo de trabajo por sexo. Fuente: Software Istas21.....	96
Figura 8. . Prevalencia de exposición a la claridad del rol por puesto de trabajo. Fuente: Software Istas21.....	97
Figura 9. Prevalencia de exposición a la claridad del rol por sexo. Fuente: Software Istas21.....	97
Figura10. Prevalencia de exposición a exigencias emocionales por puesto de trabajo. Fuente: Software Istas21.....	99
Figura 11. Prevalencia de exposición a exigencias emocionales por sexo. Fuente: Software Istas21.....	99
Figura 12. Prevalencia de exposición a calidad de liderazgo por puesto de trabajo. Fuente: Software Istas21.....	101
Figura 13. Prevalencia de exposición a calidad de liderazgo por sexo. Fuente: Software Istas21.....	101
Figura 14. Prevalencia de exposición a doble presencia por departamento.. .....	103
Figura 15. Prevalencia de exposición a doble presencia por sexo. Fuente: Software Istas21.....	103
Figura 16. Prevalencia de exposición a exigencia cuantitativa por puesto de trabajo. Fuente: Software Istas21.. ..	104
Figura 17. Prevalencia de exposición a exigencia cuantitativa por puesto de trabajo. Fuente: Software Istas21.....	104
Figura 18. Prevalencia de exposición a exigencia cuantitativa por sexo. Fuente: Software Istas21.....	38

Figura 19. Prevalencia de exposición a inseguridad por condiciones de trabajo por puesto de trabajo. Fuente: Software Istars21. ....	107
Figura 20. Prevalencia de exposición a inseguridad por condiciones de trabajo por sexo. Fuente: Software Istars21. ....	107
Figura 21. Prevalencia de exposición al conflicto del rol por puesto de trabajo. Fuente: Software Istars21. ....	109
Figura 22. Prevalencia de exposición al conflicto del rol por sexo. Fuente: Software Istars21. ....	109
Figura 23. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo al apoyo social de compañeros. Software Istars21.....	111
Figura 24. Prevalencia de exposición por sexo puesto de trabajo al apoyo social de compañeros. Software Istars21.....	111
Figura 25. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo a la previsibilidad. Software Istars21.....	113
Figura 26. Prevalencia de exposición por sexo a la previsibilidad. Software Istars21. ....	113
Figura 27. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo para inseguridad por el empleo. Software Istars21.....	3815
Figura 28. Prevalencia de exposición por sexo para previsibilidad por el empleo. Software Istars21. ....	3815
Figura 29. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo a sentimiento de grupo. Software Istars21.....	117
Figura 30. Prevalencia de exposición por sexo a sentimiento de grupo. Software Istars21. ....	117
Figura 31. Prevalencia de exposición por sexo para exigencias de esconder emociones. Software Istars21.....	119
Figura 32. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo para exigencias de esconder emociones. Software Istars21.....	4219
Figura 33. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo a las posibilidades de desarrollo. Software Istars21. ....	121
Figura 34. Prevalencia de exposición por sexo a las posibilidades de desarrollo. Software Istars21.....	4421

Figura 35. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo respecto a apoyo social de superiores. Software Ista21. ....	123
Figura 36. Prevalencia de exposición por sexo respecto al apoyo social de superiores. Software Ista21.....	123
Figura 37. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo para sentido del trabajo. Software Ista21.....	125
Figura 38. Prevalencia de exposición por puesto sexo para sentido del trabajo. Software Ista21.....	125
Figura 39. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo respecto a influencia. Software Ista21.....	127
Figura 40. Prevalencia de exposición por sexo respecto a influencia. Software Ista21.....	127
Figura 41. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociadas al reconocimiento. Software Ista21.....	129
Figura42. Prevalencia de exposición por sexo asociadas al reconocimiento. Software Ista21.....	5229
Figura 43. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociadas a la justicia. Software Ista21..	131
Figura 44. Prevalencia de exposición por sexo asociadas a la Justicia. Software Ista21.....	5431
Figura 45. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociadas a la confianza vertical. Software Ista21. ....	133
Figura 46. Prevalencia de exposición por sexo asociadas a la confianza vertical. Software Ista21.....	5633
Figura 47. Localización de exposiciones de riesgo psicosocial primera evaluación .....	170
Figura 48. Localización de exposiciones de riesgo psicosocial segunda evaluación .....	170
Figura 49. Gráficos de prevalencia de exposición al ritmo de trabajo primera evaluación a la izq., segunda evaluación a la derecha. ....	95
Figura 50. Gráficos de prevalencia de exposición a claridad del rol de primera evaluación a la izq. y segunda evaluación a la derecha.....	173

Figura 51. Gráficos de prevalencia de exposición a exigencias emocionales de primera evaluación a la izq. y segunda evaluación a la derecha. ....	97
Figura 52. Gráficos de prevalencia de exposición calidad de liderazgo de primera evaluación a la izq. y segunda evaluación a la derecha.....	98
Figura 53. Gráficos de prevalencia de exposición a doble presencia de primera evaluación a la izq. y segunda evaluación a la derecha.....	99
Figura 54. Gráficos de prevalencia de exposición a exigencias cuantitativas de primera evaluación a la izq. y segunda evaluación a la derecha. ....	100
Figura 55. Gráficos de prevalencia de exposición a inseguridad sobre condiciones de trabajo de primera evaluación a la izq. y segunda evaluación a la derecha.....	101
Figura 56. Gráficos de prevalencia de exposición a inseguridad sobre conflicto de rol de primera evaluación a la izq. y segunda evaluación a la derecha. ....	102
Figura 57. Gráficos de prevalencia de exposición a inseguridad sobre apoyo social de compañeras de primera evaluación a la izq. y segunda evaluación a la derecha.....	103
Figura 58. Gráficos de prevalencia de exposición a inseguridad sobre previsibilidad de primera evaluación a la izq. y segunda evaluación a la derecha. ....	104
Figura 59. Gráficos de prevalencia de exposición a inseguridad sobre inseguridad sobre el empleo de primera evaluación a la izq. y segunda evaluación a la derecha. ....	105
Figura 60. Gráficos de prevalencia de exposición a inseguridad sobre sentimiento de grupo de primera evaluación a la izq. y segunda evaluación a la derecha.....	106
Figura 61. Gráficos de prevalencia de exposición a exigencias de esconder emociones de primera evaluación a la izq. y segunda evaluación a la derecha. ....	107
Figura 62. Gráficos de prevalencia de exposición a exigencias de esconder emociones de primera evaluación a la izq. y segunda evaluación a la derecha. ....	108

Figura 63. Gráficos de prevalencia de exposición a exigencias de esconder emociones de primera evaluación a la izq. y segunda evaluación a la derecha. ....	109
Figura 64. Gráficos de prevalencia de exposición de sentido de trabajo de primera evaluación a la izq. y segunda evaluación a la derecha. ....	187
Figura 65. Gráficos de prevalencia de exposición de sentido de trabajo de primera evaluación a la izq. y segunda evaluación a la derecha. ....	188
Figura 66. Gráficos de prevalencia de exposición de sentido de trabajo de primera evaluación a la izq. y segunda evaluación a la derecha. ....	189
Figura 67. Gráficos de prevalencia de exposición de sentido de trabajo de primera evaluación a la izq. y segunda evaluación a la derecha. ....	190
Figura 68. Gráficos de prevalencia de exposición de sentido de trabajo de primera evaluación a la izq. y segunda evaluación a la derecha. ....	191

## INDICE DE ANEXOS

Anexo1 Cuestionario Para La Evaluación De Riesgos Psicosociales En El Trabajo .....	127
Anexo 2 Fiabilidad De La Encuesta .....	140
Anexo 3 Programa De Prevención Del Riesgo Psicosocial.....	151
Anexo 4 Manual De Metodología Ista 21 .....	263
Anexo 5 Indicadores .....	272
Anexo 6 Cuestionario De Aprobación.....	197
Anexo7 Tablas Frecuencias de Aceptación De Procedimientos .....	199
Anexo 8 Fotografía de talleres y capacitaciones .....	199

## **SÍMBOLOS**

OIT: Organización Internacional del Trabajo

OMS: Organización Mundial de la Salud

ISTAS: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud

SST: Seguridad y Salud en el Trabajo

FIA: Facultad de Ingeniería y Arquitectura

RM: Resolución Ministerial

## RESUMEN

El propósito de la investigación fue evaluar el nivel de riesgo psicosocial en el Centro de Aplicaciones Editorial Imprenta Unión, así mismo **diseñar** un programa de prevención del riesgo para mejorar la situación más desfavorable, la intermedia y la más favorable, el cual luego de un plazo de 6 meses, mostraría resultados al positivos al evaluarlos. La metodología utilizada fue el cuestionario ISTAS 21, validada usando el Alpha de Cronbach. Los resultados se analizaron mediante el software SPSS e ISTAS 21, los cuales mostraron en el diagnóstico que la dimensión con mayor riesgo psicosocial es “el ritmo de trabajo” con un 78,8%, seguido de “claridad de rol” con 64,7%, “exigencias emocionales” con 57.1%, “calidad de liderazgo” con 40%, “doble presencia” con 38,8% y “exigencias cuantitativas e inseguridad sobre la condición de trabajo” con 36.5%. Luego de tan solo 6 meses de aplicación del programa de prevención del riesgo psicosocial tomando en cuenta los primeros resultados, se obtuvo que estas dimensiones disminuyeron su porcentaje en cuanto a la situación más desfavorable a 18,3%, 11,3%, 20%, 21,1%, 36,6% y 26,8%, respectivamente, mejorando en gran manera la situación más favorable la cual era 0% en las dos primeras dimensiones. Se concluyó que aplicar un programa preventivo del riesgo psicosocial, el cual se encuentra en el anexo 03, en todos los niveles de la organización, disminuye la situación más desfavorable y mejora la situación intermedia y favorable. Esta investigación será un gran aporte mejorar la salud y el rendimiento laboral en organizaciones afines.

**Palabras claves:** Estrés, Riesgos psicosociales, ISTAS 21, ritmo de trabajo, trastornos musculoesqueléticos.

## Summary

The purpose of the research was to evaluate the level of psychosocial risk at the Imprenta Unión Editorial Applications Center, as well as to design a risk prevention program to improve the most unfavorable, intermediate and most favorable situation, which after a certain period of 6 months, would show positive results when evaluated. The methodology used was the ISTAS 21 questionnaire, validated using Cronbach's Alpha. The results were analyzed using the SPSS and ISTAS 21 software, which showed in the diagnosis that the dimension with the highest psychosocial risk is "work rhythm" with 78.8%, followed by "role clarity" with 64.7%. %, "Emotional demands" with 57.1%, "leadership quality" with 40%, "double presence" with 38.8% and "quantitative demands and insecurity about the work condition" with 36.5%. After only 6 months of application of the psychosocial risk prevention program, taking into account the first results, it was obtained that these dimensions decreased their percentage in terms of the most unfavorable situation to 18.3%, 11.3%, 20%, 21.1%, 36.6% and 26.8%, respectively, greatly improving the most favorable situation, which was 0% in the first two dimensions. It was concluded that applying a psychosocial risk prevention program, which is found in Annex 03, at all levels of the organization, reduces the most unfavorable situation and improves the intermediate and favorable situation. This research will be a great contribution to improve health and job performance in related organizations.

**Keywords:** stress, ISTAS 21, work rate, musculoskeletal disorders.

# CAPITULO I

## IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción del problema

En el mundo, 12.2 millones de personas mueren anualmente en edad laboral, esto se da principalmente en países en desarrollo, entre las causas de muerte, los riesgos psicosociales, ligados al estrés y depresión, superan el 8% (Organización Mundial de la Salud, 2017), y de modo alarmante, el estrés, según informa la Agencia Europea que es uno de los problemas más comunes afectando cerca del 22% de los trabajadores de la Unión Europea, además de mencionar que entre el 50% y 60% del total de las jornadas laborales perdidas están vinculadas al estrés (Istas, 2010).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) afirma que los riesgos en el lugar de trabajo provocan enfermedades (cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculoesqueléticas y mentales), y puede agravar otros problemas de la salud; así mismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), advierte que los riesgos psicosociales poseen impactos globales sobre la salud de los trabajadores a través de mecanismos de respuesta como el estrés; en España, se han registrado pérdidas de 2 mil dólares anuales, del 30% han sido causados por absentismo, 70% por bajo desempeño laboral y en Sudamérica resultados de la falta de gestión de éste riesgo ha provocado el 30% licencias anuales. (Méndez, 2008).

Frente a la exposición al riesgo psicosocial que todo trabajador tiene, y el impacto del daño a la salud, como problema principal, surge otro problema y es la falta de identificación y prevención de dicho riesgo. Diversas investigaciones revelaron que, las iniciativas de prevención dadas en el campo laboral pueden ayudar a reducir el absentismo por enfermedad en un 27% y costos de atención médica en un 26% (Organización Mundial de la Salud, 2017). Es así como “La Directiva Marco de la Unión Europea”, en materia de salud y seguridad, impone al empleador, identificar los factores de estrés y a corregirlos, con el fin de asegurar la seguridad y la salud de los empleados; incluso, en todos los aspectos relacionados con el trabajo (Méndez Carrión, 2008).

El riesgo psicosocial, es aquella situación en la que el trabajador está expuesto a sufrir daño psíquico, físico o social (Félix Daza & Pérez Bilbao, n.d.),

cuyo origen es otorgado a las nuevas dinámicas organizacionales, las cuales someten a los trabajadores a mayores ritmos de trabajo, presión de tiempo, tareas complejas, horarios diferenciados, etc., (F. Ramalho & Simões Costa, 2017; Güilgüiruca Retamal, Meza Godoy, Góngora Cabrera, & Moya Cañas, 2015); y, como resultado de la exposición a mencionado riesgo, se presentan alteraciones en los ámbitos emocionales (ansiedad, depresión, alineación, apatía, etc.), fisiológicos (reacciones neuroendocrinas), cognitivos (la habilidad para la concentración, restricción de la percepción, la toma de decisiones, la creatividad, etc.) y también conductuales (abuso de alcohol, drogas, tabaco, violencia, etc.) (López Martínez, n.d.), el origen de éste riesgo está directamente relacionado con el trabajo, las condiciones de trabajo, ambiente de trabajo y de la organización del trabajo. Elías et al. 2009; Astudillo, 2003; Güilgüiruca et al. 2015.

Según la OIT (2015) en América Latina y el Caribe ocurren treinta y seis accidentes de trabajo por minuto y aproximadamente trescientos trabajadores fallecen al día. De igual manera la OIT (2015) menciona que alrededor de cinco millones de accidentes se dan al año, de los cuales noventa mil son mortales. En el caso de enfermedades ocupacionales en países en vías de desarrollo como es el caso de América Latina y el Caribe, las notificaciones son muy limitadas, esto se debe a la baja capacidad de vigilancia de la salud (OIT, 2013).

Según el Instrumento del Instituto de Integración 2015, en el Perú; realizado a 2200 personas en 19 departamentos del Perú, muestra que seis de cada diez personas señalan que en el último año su vida ha sido muy agitada, así también un 58% de los presentan riesgo psicosocial; en cuanto a la situación económica dos de cada tres refieren que ha sido motivo de riesgo psicosocial.

En el Perú, la prevención de riesgos laborales se ha convertido en uno de los principales retos de la “Seguridad y Salud en el Trabajo” (SST), existen normativas que regulan a las todas las organizaciones tales como la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el cual se menciona en el artículo 56°, que el empleador prevé que la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos y disergonómicos y psicosocial concurren en el centro de trabajo y no generen daños en la salud de los trabajadores, de la misma manera en el artículo 57°, afirma que el empleador debe actualizar una vez al año como mínimo la evolución de riesgos de los trabajadores. Así mismo en su Reglamento de la el “Decreto Supremo N° 005-2012-TR”, los cuales en cumplimiento del cuidado del individuo y de su bienestar según la constitución política del país en el artículo N° 9, donde el estado

determina la política de salud, en la cual no se debe desconocer o rebajar la dignidad del trabajador. De Igual manera el artículo 103 del decreto supremo N° 001 -2021 – TR, indica que el empleador es responsable de realizar actividades de vigilancia de la salud de los trabajadores, que incluye exámenes médico ocupacionales, así como evaluaciones cualitativas y cuantitativas apoyándose en función de la matriz IPERC y otros documentos que contribuyan a determinar el estado de salud de los trabajadores ya sea de manera individual o colectivo.

La superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) menciona en materia de seguridad y salud en el trabajo enfocado a factores de riesgo psicosocial según la Ley N° 28806, Ley General de Inspección del Trabajo. El cual, es el servicio público encargado de vigilar y exigir el cumplimiento de las normas de orden socio-laboral (normas sobre prevención de riesgos laborales y normas jurídicas técnicas que incidan en las condiciones de trabajo), orientar y asesorar técnicamente en dichas materias (Convenio 81° OIT). Según mencionada ley, la SUNAFIL, supervisa, fiscaliza y sanciona por incumplimiento de las disposiciones en materia de SST en toda actividad, incluidas las de minería y energía. Así también, de iniciar el procedimiento sancionador mediante la extensión de actas de infracción por incumplimientos de las normas de SST.

Es por ello que la “Dirección General de Salud” (DIGESA) afirma que cualquier tipo de organización que no cuente con una gestión del riesgo psicosocial expone a sus trabajadores y a la productividad de la empresa a que se desarrollen en alto riesgo de generación de daños a la salud, al rendimiento y al proceso (Elías, Cerrato, Apellániz, Ugarteburu, Larrazadabal, Borja, Iradi, García, 2010), además de ello, luego de las inspecciones realizadas por la autoridad competente y, de ajustar exigencias de las responsabilidades administrativas, de orientar y asesorar técnicamente, se han de aplicar las sanciones establecidas en la Ley 28806, Ley General de Inspección del Trabajo, según el artículo N° 95 de la ley en caso de que no haya una inmediata medida correctiva.

El centro de aplicaciones editorial imprenta unión, es una organización dedicada a la edición e impresión de diversas publicaciones que cuenta con 98 trabajadores, la cual viene implementando un plan de gestión de SST de manera activa, donde se aplican diversas metodologías de control de riesgos físicos, químicos y ergonómicos, sin embargo, no cuenta con una gestión adecuada para la prevención del riesgo psicosocial (Shica Verastegui, 2019), lo cual impide la mejora de situaciones que desfavorecen el óptimo desempeño del trabajador de no

ser controlado podría significar un factor de influencia negativa en la salud, productividad y generación de accidentes (Bravo Oyarce, 2017). Por dicha razón es importante tener una metodología para evaluar los riesgos psicosociales en los trabajadores de Editorial Unión para luego diseñar un programa de prevención, que indique la mejora de la calidad de vida, además del desempeño laboral; el presente trabajo está orientado en este sentido.

¿Cuáles son los niveles de riesgo psicosocial a los que están expuesto los trabajadores de la Editorial Imprenta Unión? ¿Y cuáles son los resultados de la aplicación de un programa de prevención del riesgo psicosocial?

## **1.2 Justificación**

La aplicación de un “Programa de prevención de riesgo psicosocial” en Editorial Imprenta Unión, será una oportunidad de mejora ante la problemática de no existir una evaluación ni programa de prevención del riesgo psicosocial en el personal de la empresa. Los resultados obtenidos a partir de esta investigación, permitirán valorar el uso del método ISTAS21 para su intervención, y además se mostrará la eficiencia de la aplicación del programa haciendo una comparación de los resultados pre y post intervención; así es como se proporcionará una alternativa de solución para la prevención del riesgo psicosocial en diversas empresas afines en el Perú.

La importancia del desarrollo de ésta investigación radica en la prevención de accidentes en el trabajo, los efectos negativos en la salud a causa de la exposición al riesgo psicosocial y la búsqueda del mayor rendimiento laboral.

Desde la perspectiva de las organizaciones, es primordial implementar políticas de calidad de buenas prácticas de salud laboral, incluyendo mejoras de las condiciones laborales, de satisfacción y motivación para asegurar así efectos positivos del trabajador, de minimizar los efectos del riesgo psicosocial en los trabajadores y así asegurar mayor rendimiento laboral, y por lo tanto económico, ya que cuando los factores de riesgo no son abordados correctamente afectan negativamente al desarrollo del trabajo y la salud física, psíquica y/o social del trabajador, pudiendo generar riesgos como: el estrés laboral, síndrome de burnout, violencia laboral, mobbing, acoso sexual, entre otros; los que potencialmente causan daño psicológico, fisiológico y/o social en las personas.

En el aspecto social la falta de prevención podría significar, conductas antisociales, de discriminación y estrés constante (OSHAS, 2015), la ausencia de

la intervención en la prevención del riesgo psicosocial frente a las inspecciones realizadas por la autoridad competente y, de no ajustar exigencias de las responsabilidades administrativas, de orientar y asesorar técnicamente, se aplican las sanciones establecidas en la Ley 28806, Ley General de Inspección del Trabajo, según el artículo N° 95 de la ley en caso de que no haya una inmediata medida correctiva.

Como resultado de la correcta aplicación del programa de prevención del riesgo psicosocial, El Centro de Aplicación Editorial Imprenta Unión cuenta con 98 trabajadores, distribuidos en 10 departamentos, podrá mejorar sus políticas de prevención del riesgo psicosocial y sus efectos negativos en la salud humana, además de realizar una autoevaluación de acuerdo a los resultados que se obtienen además de buscar la mejora continua el cual podrá ser adaptados a otras Empresas afines para así lograr una cultura que valora el capital humano y busca una mayor productividad.

### **1.3 Presuposición filosófica**

Las Sagradas Escrituras revelan que el ser humano puede vivir seguro, confiado y feliz mientras sigue las reglas que fueron diseñadas para su bienestar. La Biblia de principio a fin contiene relatos que muestran de diversas maneras de la importancia de la obediencia ante una situación u otra. Es claro que las situaciones mencionadas en la biblia no son cosa de esa época ya que actualmente se suelen lidiar con problemas similares y también con resultados similares.

Se menciona también en los dichos redactados de un Rey sabio, que el prudente ve el peligro y lo evita; el inexperto sigue adelante y sufre las consecuencias (Proverbios 27:12) Nueva Versión Internacional (NVI). El tema de la existencia del peligro en el mundo es claro, en todo lugar existe el riesgo de enfermarse, accidentarse, incluso de morir; sin embargo, existen situaciones que pueden prevenirse si el hombre es prudente y al ver el peligro lo evita, tal como dice las escrituras.

El medio laboral se ha tornado la base para el desarrollo de cualquier actividad de trabajo, en una sociedad donde se requiere mayor producción y eficiencia por parte de los trabajadores, el empleador debe reconocer que cada ser humano es social y único y en vez de buscar que la uniformidad, debe fomentar la

individualidad en medio de la diversidad de capacidades y fortalezas, así mismo dirigir con prudencia la organización laboral, en la búsqueda del cuidado de la salud de su capital humano.

#### **1.4 Objetivo general**

Diseñar e implementar un programa de prevención de riesgo psicosocial para mejorar la situación más desfavorable en el “Centro de Aplicaciones Editorial Imprenta Unión” de la Universidad Peruana Unión.

##### **1.4.1 Objetivos específicos**

- Identificar los factores de riesgo de las dimensiones psicosociales en el “Centro de aplicación editorial imprenta unión”.
- Determinación del nivel de exposición al riesgo psicosocial, mediante la aplicación del cuestionario de “El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS21).
- Determinar cómo la implementación de un programa de prevención de riesgo psicosocial mejora la situación más desfavorable en el Centro de Aplicaciones Editorial Imprenta Unión
- Determinar cómo la implementación de un programa de prevención de riesgo psicosocial mejora la situación intermedia en el Centro de Aplicaciones Editorial Imprenta Unión.
- Determinar cómo la implementación de un programa de prevención de riesgo psicosocial mejora la situación poco favorable en el Centro de Aplicaciones Editorial Imprenta Unión.

## CAPITULO II

### REVISIÓN DE LA LITERATURA

#### 2.1 Antecedentes de la Investigación

Hace más de 50 años, en un informe que llevaba por título “protegiendo la salud de ochenta millones de trabajadores” auspiciado por el “Comité Consultivo Nacional de Salud Ambiental”, mostraba que el estrés psicológico era muy frecuente en el lugar de trabajo, lo cual ponía en riesgo la salud de los trabajadores, tales como enfermedades cardiovasculares que se atribuyó a la introducción de tecnologías y mayores exigencias laborales; hace tan solo en menos de 30 años ya se decía que el estrés, era el causante de incapacidades laborales en Norteamérica y Europa según el Northwestern National Life del año 1991, además de los resultados del National Council on Compensation Insurance, presentó que el 11% de indemnizaciones era por enfermedades profesionales, relacionadas al estrés (Sauter, Murphy, Hurrell, & Jr, 2010)

En Huancayo – Perú se desarrolló un estudio de incidencia y factores asociados al riesgo psicosocial en trabajadores de emergencia del Hospital MINSA Huancayo, donde se aplicó el método ISTAS 21, donde las personas con mayor riesgo eran del género masculino con 65%, los profesionales más expuestos eran los médicos con 51.7% , las dimensiones con mayor exposición son: ritmo de trabajo con 98.1%, exigencias emocionales 72.2%, conflicto del rol 70.4%, calidad del liderazgo 63% y apoyo social de superiores. (Kenyu, 2017)

Actualmente se ha identificado que las dificultades en el contexto laboral, son relacionadas con las relaciones interpersonales, cuando las organizaciones mejoran los niveles de valoración del trabajador, y desarrollan los recursos emocionales de resistencia, hacen que la probabilidad de desarrollar menor cantidad de estrés sea más alta (Garrosa Hernández & Carmona Cobo, 2011).

Es por ello necesario conocer sobre los temas influyentes en la aparición del riesgo psicosocial para su prevención y protección de la salud integral de las personas según ley.

## **2.2 Marco teórico**

### **2.2.1 Normatividad Constitución Política del Perú (1993)**

**Artículo 7°** establece que, las personas, tiene derecho a la protección, así como también promoción y defensa, siendo así queda establecido que aquellas personas incapaces de cuidar de sí mismas tienen el derecho fundamental al respeto de su dignidad y protección legal, atención, readaptación y seguridad.

**Artículo 10°** Derecho universal y progresivo para todos los ciudadanos a tener acceso a la seguridad social, con el fin de tener protección frente a las contingencias que establezca la ley y mejorar la calidad de vida.

### **Ley General de Salud, Ley N° 26842.**

**Artículo 1°** se precisa que toda persona natural tiene el derecho al acceso a prestaciones de salud y todo el derecho de elegir el sistema asistencial que prefiera en su lugar de trabajo.

**Artículo 100°** Aquellos empleadores que tengan trabajadores que administren actividades de extracción, transporte y comercio de bienes, cualesquiera de estas actividades se inclinan a que los empleadores garanticen la promoción de la salud y la seguridad de sus trabajadores y en algunos casos de terceras personas que laboran en su empresa o áreas de trabajo, desde un seguro que cubra cualquier accidente, si en caso el trabajador se enferme velar por su recuperación.

### **Reglamento de la ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo**

**Artículo 26°** Las obligaciones del empleador según el inciso A, enfatiza que el empleador debe garantizar que la seguridad y salud en el trabajo estén establecidos como cultura general de prevención y sea de responsabilidad para todos en la organización.

**Artículo 101°** Se precisa que el empleador debe preocuparse por realizar los exámenes médicos de acuerdo a las actividades de cada trabajador teniendo en cuenta a los riesgos que estuvo expuesto, dichos exámenes se rigen de acuerdo a los establecido en el documento de vigilancia de salud de los trabajadores según el Ministerio de Salud.

## **DS N° 005-2017-TR – Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo**

Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo se aprueba el Plan Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo para el período 2017-2021 haciendo hincapié en la formalización mediante el presente decreto supremo y se decreta en el artículo 3° que la Supervisión y Monitoreo es realizada por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

### **Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 019-2006-TR**

**Artículo 17° inciso 17.4.** En los casos de accidente de trabajo o de enfermedad profesional, el informe o acta de infracción, según corresponda, deberá señalar: a) La forma en que se produjeron; b) Sus causas; y, c) Sujetos responsables (de haberlos), en el informe o acta de infracción debe especificarse si, a criterio del inspector del trabajo, éstos se debieron a la ausencia de medidas de seguridad y salud en el trabajo. Asimismo, deberán especificarse las medidas correctivas que se adoptaron para evitar, en un futuro, la ocurrencia de un accidente de trabajo o de una enfermedad ocupacional de similares características.

### **2.3 El Riesgo Psicosocial.**

El riesgo en el aspecto psicosocial se refiere a las condiciones que resultan de diversos factores evaluados en el trabajo, las cuales perjudican enormemente la salud de los trabajadores, “psico” porque a través de la psique es decir el cúmulo de actos y funciones de la mente y “social” porque su inicio es social es decir las características de la organización de trabajo (Andrés, R; Bonal, s; Borges, I; Cuadrat, L; Fernández, A; Fernández, L; Ferrero, E; Haro, M; Hortet, J; Llorens, C; Luna, M; Martinez, S; Mateo, M; Medina, A; Moncada, S; Potenciano, L y Tejada, J, 2014).

Se puede decir que cuanto más trabajo se realice en relación al que se pueda hacer en el tiempo asignado, cuando no hay posibilidades de aplicar conocimientos o habilidades, cuando se deba trabajar sin apoyo de superiores, no se respeta el trabajo realizado, cuando se dan cambios de puesto contra voluntad, el trabajador está expuesto a riesgos psicosociales. (Guía para la intervención sindical, 2014).

Los riesgos psicosociales, son situaciones y condiciones dentro del trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la ejecución de la tarea, las cuales pueden producir consecuencias negativas en el bienestar y la salud del trabajador/a. El ISTAS(2003), menciona que los riesgos psicosociales deben fundamentarse en relación a las exposiciones, y no en sus efectos por tres razones:

1. Los efectos en la salud suelen ser tardíos es decir se manifiestan a largo plazo mucho después de la evaluación
2. Las condiciones de trabajo más influyentes pueden significar un indicador de expulsión de empleos.
3. Los efectos en la salud son buenos indicadores, pero se debe considerar que pueden tener múltiples causas.

Los riesgos psicosociales deben de tener la misma gestión preventiva que se aplica a los aspectos de ergonomía o de seguridad, es decir seguir con el proceso de:

- ✓ Identificación del riesgo
- ✓ Medición del riesgo
- ✓ Priorización del riesgo
- ✓ Diseño de acciones preventivas, desde la organización.

Frente a la exposición a los riesgos en el trabajo, el tipo de alerta manifestado a priori es el estrés, por ello su importancia en esta investigación.

### **2.3.1 La Psicología en el trabajo**

El estudio del proceder y de la interacción del individuo en su entorno, es decir en su contexto con las personas que conforman la sociedad, es otorgado a la psicología. (Plena inclusión Madrid & Consejería de Economía Empleo y Hacienda, 2016).

Dentro de la prevención de riesgos laborales, la psicología estudia el tipo de organización del trabajo y, el comportamiento de las personas en este, las cuales son afectadas por diversos factores psicosociales, o llamados también peligros identificados.

#### **2.3.1.1 Factores psicosociales del lugar de trabajo**

Bossa (1988), define a los factores psicosociales como elementos en interacción conformados por el factor humano, el medio ambiente de trabajo, y la

organización del mismo, que al no estar adecuadamente integrados crean o incrementan la “carga mental y/o física”(Moncada S, Llorens C, Andrés R, 2014). Existen muchos factores psicosociales los cuales pueden ser clasificados en 3 grandes grupos, por las circunstancias que hay en el lugar de trabajo (Guía psicosocial Madrid, 2010), los cuales serán descritos a continuación:

### **2.3.1.2 Factores psicosociales de la persona**

Referido a tres principales características

#### **- Toma de decisiones.**

En situaciones donde se exige el gasto de energía psicológica para tomar decisiones, se realiza el aprendizaje en el contexto laboral, ya que la persona tiene la capacidad de realizar una elección en cuanto a la mejor manera de afrontar un nuevo estresor, esa respuesta forma parte de las estrategias que el trabajador va a realizar; esto significa que el potencial de desarrollo de la actividad ha de ser más alto dada la cantidad de soluciones que se pueden encontrar (Sauter et al., 2010).

Los retos que se presenten en el área que se desempeñe el trabajador, serán superados de manera óptima por las diversas opciones que el mismo tendrá, es decir las situaciones no serán muy simples o en contraste muy difíciles, ya que existirán medios para responder a las diversas demandas, con un menor nivel de ansiedad y de estrés(Richardson, publicación, & Fulco, n.d.).

#### **- La experiencia.**

A menudo cuando los trabajadores cuentan con experiencia laboral, tienen la capacidad de realizar cambios en el modo de resolver la tarea con el fin de disminuir la carga de trabajo y además reducir el estrés, sin embargo cuando la tarea es establecida y no flexible en el modo de resolverla, no hay comunicación ni aceptación de sugerencias el trabajador, existe pocas posibilidades de que la organización se comporte como una organización saludable(*Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*, n.d.)

La experiencia en los trabajadores es una buena oportunidad para someter a consejos de ideas de cómo resolver ciertos problemas y mejorar las metodologías sobre todo para los trabajadores con menos experiencias, los que consumen mucho tiempo en la resolución de la tarea; en suma se busca la mejora continua (Diehl, Carlotto, Diehl, & Carlotto, 2014).

- **Autoestima**

El bajo nivel de autoestima hace a una persona vulnerable al estrés, se trata del modo en que la persona se define a sí mismo según las aptitudes y la forma en la que el círculo social que lo rodea crea un concepto sobre la persona, lo importante de este tema en el factor psicosocial es la gran influencia de los compañeros de trabajo, ya que la autoestima tiene origen social, pues se aprende de las personas de las que se estuvo rodeado durante los años críticos de vida, por lo tanto la opinión del círculo de trabajo influye en la conducta como profesional, y los logros que vaya a realizar (Gavilán, Director, Ángel, & Rodríguez, n.d.).

Según Sauter et al. (2010), cuando hayan tareas que requieran mayor esfuerzo mental afectaran en mayor medida a quienes no tengan un autoestima muy bajo, los principales influyentes en la autoestima del trabajador son los compañeros de trabajo y los superiores directos, producto de ello es el bajo nivel de compromiso con la organización.

### **2.3.1.3 Factores psicosociales del trabajo**

Son las particularidades del trabajo, a continuación, se muestran los más importantes:

- **Tiempo de trabajo**

Es referido al modo de organización del tiempo de trabajo durante la jornada en un día y la semana. Asimismo, tiene que ver con los lapsos de descanso que permite el trabajo y cómo afecta el tiempo de trabajo a la vida social. Estudios realizados vía internet a todo tipos de trabajadores en Alemania donde se concluyó que cuando existen muchas variaciones de horas de trabajo y la duración de éstas está asociada con el estrés, cansancio y ausencia de bienestar ya que el trabajador no tiene autonomía en cuanto al control de éstas (Janssen & Nachreiner, 2004).

- **Autonomía**

Este componente es la posibilidad del trabajador para resolver sobre temas como el periodo de trabajo, la forma de realizar las tareas y la organización del trabajo (Guía psicosocial Madrid, 2010), las cuales se diferencian en:

- Autonomía temporal, se trata de la idoneidad del trabajador para decidir el tiempo de trabajo.
  - Optar el ritmo de trabajo
  - organizar los reposos durante la jornada.
  - Gozar de tiempo libre para considerar temas personales.
- Autonomía decisional, decidir sobre la organización del trabajo
  - Las labores a ejecutar
  - La manera de trabajar.
  - Resolver problemas de trabajo

En un estudio realizado en universidades acerca de las relaciones entre los factores estresantes del trabajo, donde se demuestra que existe estrés laboral en cuanto a las restricciones laborales, además de conflictos e injusticia en el entorno el cual como resultado alta tensión conductual y emociones negativas relacionado con estrés (Fox, Spector, & Miles, 2001).

Según Volmer, Spurk, y Niessen (2011) a causa de los cambiantes entornos de trabajo y la búsqueda de efectividad laboral se debe valorar la participación de los trabajadores, es decir adoptar una medida interactiva para fomentar el trabajo creativo.

- **Carga de trabajo**

Este componente es la cuantía de recursos mentales que se requieren para realizar la tarea. Se dice que la tarea es elevada cuando hay mucha tarea o es muy difícil (Guía psicosocial Madrid, 2010).

- la presión del tiempo

LA presión del tiempo el cual se describe de la siguiente manera, el tiempo para realizar una tarea, la velocidad para realizar la tarea y el menester de incrementar el ritmo de trabajo.

- El empeño de atención.

El trabajador debe poner atención a la tarea que realiza para que pueda dar la respuesta adecuada. Cuando hay interrupciones reiteradas en el trabajo este es mal difícil de conseguir.

- Cuantía y dificultad de la tarea.

Medida de trabajo que los trabajadores deben hacer cada día. Conforme un estudio acerca de la presión del tiempo y el rendimiento de trabajo de ingenieros y científicos de la NASA durante cinco años en Estados Unidos muestra que la presión del tiempo influyó de manera positiva en relación al rendimiento, incluso con supervisión, sin embargo la innovación y productividad fueron muy bajas (Andrews & Farris, 2012).

Huritz, Netterstrom, & Hansen (2006) Mostraron los resultados de la medición de estrés realizada con cortisol salival realizado a 55 mujeres y 28 varones voluntarios, los cuales fueron sometidos tareas laborales más de lo que recibían en una jornada, se obtuvo al realizar los análisis que tanto en varones como mujeres los altos niveles de presión de tiempo y esfuerzo están asociados a niveles muy altos de cortisol.

#### - **Demandas Psicológicas**

Están referidas al tipo de aptitudes propias que se deben emplear en el trabajo es decir las situaciones en el trabajo requieren esfuerzo y que puede damnificar a las emociones del trabajador.

- **Exigencias cognitivas**

Son el empeño mental que el trabajador debe emplear para realizar sus tareas tales como la información del ambiente laboral, el método de trabajo, necesidad de memorizar y de razonar, así como la búsqueda de soluciones.

Según Bakker y Demerouti (2007) el mejor desempeño laboral cuando se requieren desafíos o uso del ingenio, ya que ello fortalece el compromiso con la organización (Demerouti & Cropanzano, 2010), Es decir se necesita que las organizaciones ofrezcan los bienes suficientes y necesarios para el progreso de las habilidades y conocimientos.

Así mismo Wrzesniewski y Dutton, (2001) afirma que es necesario que los trabajadores realicen sean proactivos frente a las necesidades.

Finalmente cabe recalcar que los trabajadores que optimicen su ambiente de trabajo mostrarían niveles más altos de participación, que se puede plantear la hipótesis de que la elaboración del trabajo es causante directo del compromiso laboral y realización óptima de las demandas laborales, así como el uso adecuado y eficiente de los recursos laborales (Bakker, Emmerik, y Geurts, 2010).

- **Interés por el trabajador y compensación**

Este componente hace referencia al interés que demuestra la empresa por sus trabajadores. La compensación es lo que el trabajador recibe a cambio del trabajo que desempeña. Por ejemplo, el sueldo, sentirse valorado y útil (Guía psicosocial Madrid, 2010).

- **Desempeño del rol** El desempeño del rol es la definición de las tareas y responsabilidades de un puesto de trabajo. El rol es el papel que una persona desempeña en un trabajo (Guía psicosocial Madrid, 2010).

- Claridad del rol.

Esto es saber qué debe hacerse, cómo debe hacerse, cuánto trabajo habrá, cuál es la calidad del trabajo, cuánto tiempo tiene para realizar esa tarea, cuál es la obligación del puesto.

- El conflicto del rol

Un conflicto es una dificultad con una solución difícil de tomar. Se describe a la posibilidad de que el trabajador posea un problema de conciencia con las tareas definidas del puesto de trabajo.

En Zambia, se realizó un estudio de la relación entre el rol en el trabajo donde se obtuvo que el ajuste del rol de trabajo permite que los trabajadores desarrollen compromiso laboral. Hirschi (2012) menciona que hay un vínculo entre el progreso del trabajo y su significado que lo hace interesante y además un resultado efectivo en cuanto a la eficacia.

En la investigación se determinó que los maestros de Zambia al ver su trabajo como un llamamiento, desarrollan un buen papel en el trabajo y además su trabajo es psicológicamente significativo (Kelly, 2004).

Dik y Duffy (2008) afirman que los trabajadores que cuenten con un enfoque adecuado del rol que desarrollará aumentará su significado psicológico por ello se propone tomar iniciativas de gestión de los recursos humanos lo que incluye: la contratación, selección, inducción, capacitación, desarrollo y gestión del desempeño para que se implementen y promuevan rol del trabajador, lo que dará compromiso en el trabajo (Isaksen, 2000).

- **Ritmo de trabajo**

El INSHT estableció que el ritmo de trabajo está relacionado con las exigencias para realizar una tarea; para su evaluación se tienen en cuenta el tiempo, el nivel de concentración, la rapidez, los plazos, los clientes, los procesos productivos etc.

El ritmo de trabajo es primer causante de la fatiga, porque requiere un mayor esfuerzo mental, lo cual altera la eficiencia al realizar tareas, disminuyendo la concentración, como consecuencia existe el riesgo de cometer errores y provocar accidentes, además de estrés e insatisfacción laboral. Un modo de optimizar los ritmos de trabajo es con pausas, respetar la autonomía de cada persona para no perjudicar el absentismo y menor compromiso por lo tanto menor productividad (Para, De, & Laborales, 2012).

### **2.3.2 Estrés laboral**

El estrés en el trabajo es referido a los tipos de reacciones y comportamientos frente a eventos adversos el cual tiene como principal característica, altos niveles de excitación y angustia por no saber qué hacer frente a dichas situaciones, además de ello también el hecho de saber cómo actuar pero o no poder hacerlo (Moreno, Varillas, Beltrán, & Núñez, n.d.).

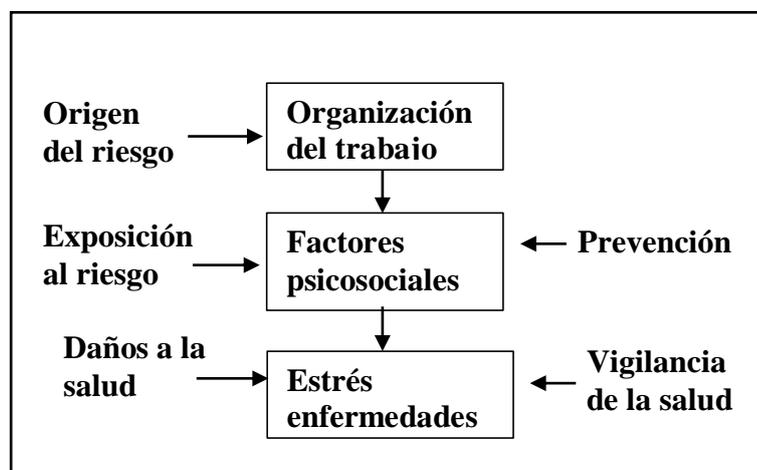
Según el manual de método ISTAS21, la teoría del estrés se agrupa por las siguientes características (Méndez Carrión, 2008) :

- El apoyo social (de los compañeros y de los superiores), la calidad de liderazgo (roles)
- El control sobre el trabajo, es decir las oportunidades que el trabajo, que contribuya a desarrollar habilidades
- Las compensaciones derivadas del trabajo
- La inseguridad sobre el empleo y condiciones de trabajo.
- Las exigencias cuantitativas, cognitivas y emocionales del trabajo
- Los conflictos por atender, tareas del trabajo y los tiempos laborales, familiares y sociales

Muchos de los procesos psicológicos están relacionados entre la organización del trabajo y la salud, los cuales involucran sentimientos emocionales como: ansiedad, depresión, apatía, etc., así mismo, cognitivos como: menor

percepción, capacidad de concentración, creatividad, toma de decisiones, etc., además conductuales tales como: exceso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, etc., y fisiológicos como: reacciones neuroendocrinas. Todos lo anterior mencionado es producto del “estrés”, el cual dependerá de diversas circunstancias para manifestar en mayor o menor intensidad, frecuencia, duración y de la probabilidad de interactuar con otras (Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Método istas21).

Según la Guía para la intervención sindical (2014), menciona que el origen del estrés y otras enfermedades es debido a la organización de trabajo.



*Figura 1. Generación del estrés. ISTAS 21 (2014)*

Es una inestabilidad entre las demandas del trabajo y la aptitud de respuesta del trabajador. Cada persona puede sostener más o menos estrés. El estrés es dañino para la salud cuando supera el límite que la persona puede soportar, perjudicando el comportamiento del trabajador y generando lo siguiente (Osorio Escobar, 2011):

- Mayor probabilidad de sufrir un accidente de trabajo.
- Poseer facilidad para enfadarse o llorar.
- Poseer cambios de humor.
- Provocar tartamudeo.
- Poseer dificultad para dormir.
- Tener risa nerviosa
- problemas del corazón
- Dificultad para respirar
- Mal humor

- Nerviosismo

Las manifestaciones del estrés están clasificadas en tres tipos:

-Leve: Irritabilidad, ansiedad, insomnio. En algunas ocasiones problemas de concentración

- Moderado: Aumento en las horas de ausentismo al trabajo, fatiga sin ninguna razón, indecisión e indiferencia, aumento en el consumo de alcohol, café y cigarrillo.

- Severo: Depresión, problemas de salud (dolor de cabeza, de estómago, digestivos, cardiovasculares.) aislamiento social, presencia de pensamientos autodestructivos.

Las enfermedades cardiovasculares que según Töres Theorell y Jeffrey Johnson (2010), frente a cuadros de estrés, los latidos del corazón por largos periodos se hacen más fuertes y rápidos haciendo que se consuma gran cantidad de oxígeno lo cual incrementa el riesgo de sufrir ataques, en caso de alteraciones del ritmo cardiaco se producen taquicardias, y cuando los latidos son muy rápidos se puede producir fibrilación ventricular. Además, según Cladellas (2008), la relación esfuerzo y recompensa en una persona influye en el riesgo de sufrir infarto de miocardio cuando existe mucho esfuerzo y poca o nula recompensa. Además de factores hereditarios y de alimentación, las condiciones de trabajo son las principales causantes de ésta enfermedad ya que la persona utiliza estimulantes para continuar con su labor contribuyendo al infarto del miocardio.

Problemas gastrointestinales. Según Stellman, McCann, Warshaw, & Brabant (2001), el estrés contribuye a que se desarrollen úlceras, lesiones en el estómago, dolor abdominal y náuseas además niveles de ansiedad, sumisión y depresión (Fundación Universitaria del Área Andina, 2005); la enfermedad ulcerosa se ha relacionado a la alta secreción de ácido en el estómago que induce al sistema nervioso simpático, en cuanto al síndrome del colon irritable (SCI)

El Cáncer. Dinamarca, es uno de los primeros países en considerar el cáncer de mama como una enfermedad profesional. En el año 2007, la Agencia Internacional para la Investigación del Cáncer (IARC, por sus siglas en inglés) reclasificó el trabajo nocturno de un posible carcinógeno humano posible (grupo 2A). La tarea de turno nocturno frena el sistema circadiano, alteran los patrones de sueño, inducen la privación crónica del sueño y anula la producción de melatonina

(un antioxidante y supresor tumoral). El cáncer de mama, sin embargo, se asocia con concentraciones elevadas de estrógeno, que se produce en exceso bajo luz artificial y suprime la producción de melatonina. (The Lancet, 2009).

Trastornos musculoesqueléticos. Los trabajadores que estén sometidos a estrés modifican su conducta en el trabajo aumentándola tensión muscular es decir aplicando más fuerza de lo que necesita para el mecanografiado, aumentando el desgaste y cansancio; incluso el incremento de mecanismos físicos incrementa bajo tensión por el número de repeticiones y del mismo modo en los mecanismos perceptivos (Fernández & Químico, n.d.) lo cual involucra trabajos rutinarios y monótonos creen síntomas de insatisfacción.

### **2.3.3 Síndrome de Burnout**

El trabajador posee un sentimiento adverso hacia las personas con las que se trabaja. Este sentimiento se domina con el nombre de sentimiento de despersonalización, porque el trabajador trata a las personas como si fueran objetos. El trabajador posee también una actitud negativa hacia el puesto de trabajo (Moncada, et al., 2002). Hace referencia hacia una metáfora donde detalla un estado de extinción lenta, como cuando una batería se agota o pierde energía.

En un estudio realizado en un centro laboral en Colombia, muestra que el síndrome de burnout estuvo altamente relacionado con dolores musculoesqueléticos, donde los estímulos laborales más altos se asociaron con el síntoma de burnout en el personal de atención (Jaworrek, Marek, Krwowski, Andrzejczack, y Genaidy, 2010).

La principal causante de este síndrome es la sobrecarga laboral y el conflicto en el trabajo (Díaz y Gómez, 2016) ya que la alta exigencia y recursos emocionales generan que el trabajador se sienta agotado y sin energía para desarrollar la tarea (De Souza, Faverzani, Mamore y Liberali, 2009).

Consecuencias del síndrome del trabajador quemado (Guía psicosocial Madrid, 2010).

- ✓ Comportamiento: conducta desagradable, abuso de estimulantes y sustancias como: café, tabaco, alcohol así mismo conductas agresivas, conductas de desconfianza.
- ✓ Fisco: Malestar general, enfermedades pulmonares, enfermedades digestivas, pérdida de peso, dolores musculares, cansancio.
- ✓ Mental: ansiedad, culpa, impaciencia, aburrimiento, depresión, agotamiento emocional.
- ✓ Social: Baja calidad de vida de la persona, problemas familiares.
- ✓ Laboral: Falta de comunicación, indiferencia con las personas, menor competencia de trabajo, rendimiento, mayor: absentismo, desmotivación, menor calidad del servicio.

#### **2.3.4 Acoso y violencia Laboral**

En el Perú, el 30% de las personas, es víctima de acoso en el trabajo, principalmente por discriminación, bullying laboral, y hostigamiento sexual. El acoso laboral, es considerado actos contra el trabajador, que puede ser por parte del empleador, tales como falta de pago, disminución del sueldo, afectación de la dignidad, entre otros. Por otro lado, la Violencia en el trabajo es considerado el segundo riesgo psicosocial en importancia por sus manifestaciones verbal, física y psicológica.

Se habla de violencia cuando “toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo” (OIT, 2003).

En cuanto a los tipos de violencia, podemos hablar de tres tipos distintos:

- Violencia de tipo I): Actos violentos procedentes de personas que están relacionadas con el propio trabajo.
- Violencia de tipo II) Actos violentos provenientes de los clientes a quienes se atiende o se presta servicio.
- Violencia de tipo III) Actos violentos que provienen de compañeros o superiores del propio lugar de trabajo.

## 2.4 Organización laboral

La organización laboral abarca un sistema técnico el cual está relacionado con la tarea, las tecnologías, los productos, los bienes, etc., que se usan y/o generan y además por un sistema psicosocial el cual guarda relación con el comportamiento individual y grupal de los trabajadores (Méndez, 2008).

Desde la revolución industrial el sistema de trabajo ha evolucionado involucrando nuevos sistemas de trabajo altamente influenciados por la política, globalización económica, internalización de los mercados e innovación tecnológica (Saavedra y Campos, 2016). Lo cual hace que las organizaciones desarrollen métodos para incrementar la productividad, lo que ha creado un escenario laboral competitivo donde se somete a presiones al trabajador para incrementar la producción y minimizar costos. (Garrido, Blanch, Uribe-Rodríguez y Pedrozo, 2011); dada la competitividad han surgido modelos de desarrollo laboral donde prima el trabajo individual y por sectores, funciones temporales, nuevas pautas laborales etc., las cuales influyen altamente en la salud física y psicológica de los trabajadores, (Saavedra y Campos, 2016).

La organización y sus condiciones en el ambiente laboral junto a las características propias del trabajador que influyen de manera negativa en él afirma Osorio (2011). Según Moncada Et al., (2002) éstos se presentan a través de procesos psicológicos conocido como “estrés” el cual abarca aspectos de la salud física, mental y social. La relación entre la organización del trabajo, como factor de riesgo, y la salud, es la misma que existe entre ruido (factor de riesgo físico) y trabajo, ambos tienen manifestaciones por la exposición del último es la pérdida auditiva, y el primero las siguientes (Plena inclusión Madrid & Consejería de Economía Empleo y Hacienda, 2016)

- Estrés
- Influencia de mecanismos emocionales como (ansiedad, apatía, depresión).
- Afectación de mecanismos Cognitivos (concentración, percepción, decisiones).

- Cambios conductuales negativos (abuso del alcohol, drogas, violencia, fármacos).
- Influencia en mecanismos fisiológicos (reacciones neuroendocrinas).

Por ello una organización que implemente metodologías de prevención del riesgo psicosocial, se convierte en una organización saludable, ya que han optimizado las organizaciones, las políticas los procedimientos, la administración, el diseño de trabajo entre otros(Pontificia Universidad Javeriana., 2007).

Por lo tanto, que es necesario identificar la exposición a los factores de riesgo y amplificar las medidas necesarias para su control lo que incluirá realizar cambios en la organización laboral. Según el Método istas21, (2002) la organización del trabajo, pueden optimizarse, realizando las siguientes acciones.

5. Incremento de las oportunidades de progreso de habilidades y conocimientos, evitando el trabajo monótono y repetitivo.
6. Incremento del nivel de control sobre los periodos de trabajo a disposición (pausas, descansos, permisos, vacaciones, etc.).
7. Aumentar la participación en las decisiones relacionadas con el contenido de las tareas.
8. Aumentar la decisión de los/as trabajadores/as sobre sus condiciones de trabajo.
9. Permitir el apoyo entre el personal de la empresa.
- 10.Promover la claridad y la transparencia organizativa, definiendo puestos de trabajo, tareas asignadas y margen de autonomía.
- 11.Eliminar el quehacer aislado.
- 12.Asegurar el respeto y el trato justo.
- 13.Asegurar la seguridad y la estabilidad en el empleo y en la naturaleza de trabajo (jornada, sueldo, etc.).
- 14.Suprimir la discriminación por sexo, edad, etnia o de cualquier otra índole.

Lo que se busca con las modificaciones de la organización laboral es proporcionar a su capital humano el completo bienestar; una de las demandas que se requieren en el contexto laboral es la cognitiva, si la organización facilita las oportunidades y otorga los bienes necesarios éstas exigencias podrían colaborar al desarrollo de habilidades ya que es necesario aprender lo que puede significar un desafío antes que una amenaza; en contraste si se le añaden cargas cuantitativas estas

pueden serlo so no se analiza el ambiente psicosocial del trabajo. (Moncada, Llorens, y Kristensen, 2002).

Finalmente es necesario recalcar que los riesgos psicosociales derivan de la organización de trabajo (Armangué, Jorgensen, Schaltz, & Muprespa, 2003) y como todo factor relacionado al trabajo que se puede prevenir busca el bienestar de los trabajadores para el mayor rendimiento y menor incidencia de enfermedades (Garrosa Hernández & Carmona Cobo, 2011).

## **2.5 Accidentes de trabajo**

Los trabajadores enfrentan demandas en su ambiente de trabajo que involucran carga psicológica que ocasionan accidentes de trabajo. Kamimura y Tavares (2015) afirman que los profesionales están expuestos a accidentes laborales con materiales que usan para realizar su tarea cuando no existe un adecuado control de los riesgos psicosociales. El Ministério da Previdência Social (BR) (2013) muestra que la ocurrencia de accidentes laborales está relacionados a la exhibición de riesgo psicosocial como ansiedad, depresión, estrés y baja autoestima. Mendonça, Oliveira, Souza y Silva (2016) muestran que muchos de los accidentes reportados por estrés y carga laboral son reportados durante el turno de la noche a causa de la carga de trabajo, fatiga, desgaste físico y mental. Así mismas profesionales que consumen tabaco según Silva & Pinto (2016) son más propensos desarrollar trastornos como ansiedad, déficit de atención entre otros. Así mismo Santana, y otros (2017) mencionan que la baja autoestima desarrollada y estrés ha sido reportado por trabajadores que tienen un ingreso económico mínimo y a causa de uso de tiempos libres como doble presencia es causantes de fatiga, cansancio y por lo tanto están expuestos a sufrir accidentes en el trabajo (Rondina, Gorayeb y Botelho , 2003).

## **2.6 Rendimiento Laboral**

En un estudio en Estados Unidos demuestra que el rendimiento de los trabajadores está relacionado con problemas del tipo emocional, presentando una reducción del rendimiento en casi 36% (De Souza et al., 2009).

## **2.7 Método de evaluación del riesgo psicosocial**

Las evaluaciones de los riesgos psicosociales requieren de la aplicación de un instrumento, existen actualmente muchas escalas, sin embargo, hay pocas de para Latinoamérica:

- “Guía de Identificación de Factores Psicosociales” diseñada por el Instituto Mexicano del Seguro Social (Martín, José, & Yerro, n.d.; Moreno et al., n.d.).
- “Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral” del Ministerio de la Protección Social de Colombia (Delgado, 2009).
- “Cuestionario ISTAS 21” o COPSOQ de España (Moncada, Llorens, & Kristensen, 2004).

En cuanto al tema psicosocial en el Perú, según investigaciones publicadas muestra que las organizaciones evalúan a sus trabajadores respecto al tema del síndrome de Burnout, estrés, mobbing, acoso y violencia laboral (Moreno cols et al., 2014), sin embargo, no todas las organizaciones lo han implementado. Es por ello que en el Perú se toma el método de evaluación español, ya que este se ajusta más a la realidad laboral y a todas las necesidades.

Según el Dr. Pando y la Dra. Aranda en sus investigaciones sobre la aplicación de cuestionarios, muestra en sus análisis estadísticos que, para demostrar la confiabilidad de estos, el resultado de su evaluación debe estar muy cerca al alfa de cronbach fue de 0,9, lo que indica una fiabilidad excelente. Dado esta necesidad de aplicar un método de evaluación confiable, se sometieron diversos cuestionarios a evaluación del alfa de Cronbach, dando como resultado que el cuestionario ISTAS21 está en el 0.9 de fiabilidad al ser aplicado y por encima de los resultados de otras escalas similares (Moreno, Varillas, Beltrán, & Núñez, 2016), por ello, según en esta investigación se optó por aplicar el cuestionario ISTAS21, el cual cuenta en varias versiones, la primera es para organizaciones con menos de 25 trabajadores, la segunda para más de 25 y, la tercera para más de 100 trabajadores, en esta investigación se utilizará el método para empresas con más de 25 trabajadores.

El método ISTAS21 para más de 25 trabajadores cuenta con un manual de aplicación, el cual está dividido en dos secciones, la general y la específica, en la primera sección se encuentran preguntas que involucran sexo, salud, bienestar del trabajador, condiciones del empleo etc. en ésta sección hay preguntas que se pueden omitir, con el objetivo de mantener en todo momento el anonimato del que lo complete, para así obtener resultados fiables, las preguntas que se pueden suprimir son las de sexo, el caso de que sólo haya una trabajadora mujer, así mismo el sueldo, porque si hay alguien en específico que gane más o menos del monto que se conoce, también se podría identificar al que complete el cuestionario, por

ultimo para evitar que se reconozca al trabajador por su tipo de letra, se debe hacer una evaluación de los departamentos o áreas específicos donde el personal laboral, por ejemplo: gerencia, administración producción, atención, etc. con el fin de que sólo se marque la alternativa. En cualquier caso, no se debe suprimir edad y sexo, salvo que comprometa a alguien en específico, además las preguntas pueden omitirse, mas no modificarse o alterarse.

Con respecto a la siguiente sección, denominada “específica” abarca veinte dimensiones, las cuales contienen en total noventa y un preguntas las cuales no pueden ser omitidas o modificadas.

### **2.7.1 Características del método de aplicación del cuestionario ISTAS 21**

- Instrumento de prestigio internacional

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo y el Institute of Work, Health and Organisations, han utilizado el cuestionario ISTAS21 en investigaciones de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo.

- Garantiza el protagonismo a agentes sociales

El hecho de que la metodología cuenta con un proceso participativo de trabajadores a distintos niveles, garantiza que el agente social sea imprescindible.

- Conocimiento científico

Mediante la investigación se puede identificar aquellas características que afectan la salud y qué metodologías utilizar para identificar, medir, valorar, controlar y reducir; además gracias a que el método es estandarizado, se puede asignar valores de referencia para determinar niveles de exposición. Además, para la validación de datos se usa la técnica de triangulación, a través de la verificación cruzada.

- Acción sobre el origen de los riesgos

Al actuar sobre el origen de los riesgos se cumple con la acción preventiva, es decir se sugieren cambios a nivel organizativo, para tomar medidas preventivas que modifiquen las condiciones de trabajo nocivo.

- Aplicable a todas las empresas

El diseño de la metodología ha sido hecho con la finalidad de evaluar la realidad de cualquier organización, en cualquier sector de actividad,

todos los puestos de trabajo en una misma organización ya sea ésta pública o privada. Es un método de dominio público y gratuito.

- Incorpora requisitos legales

Regulados con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) y el Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP) además de la reglamentación peruana, art. 56 de (“Ley N° 29783. Ley de seguridad y salud en el trabajo,,” n.d.) y su reglamento DS N° 005-2012-TR además en la resolución ministerial N° 375-2008-TR de Norma Básica de Ergonomía y de Procedimiento de Evaluación de Riesgo Disergonómico.

### **2.7.2 Marco conceptual del método**

Como ocurre en la evaluación de diversos riesgos, se encuentran diversidad de niveles de exposición, siendo las principales la de puesto de trabajo y de sexo.

Puesto de trabajo.

Relacionado a la posición jerárquica y al tipo de actividad o tarea; las diversidades de puestos de trabajo hacen que la exposición al riesgo psicosocial sea distinta. Ejemplo: las tareas que demandan ejecución son de corto tiempo, están estandarizadas y siguen una pauta, y además la nula capacidad de tomar decisiones. El hecho de que un trabajador no tenga la capacidad de aplicar sus conocimientos o desarrollo ha demostrado en incidencia de infarto del miocardio.

Desigualdad de género

Las condiciones de trabajo que exponen a la falta de autonomía están relacionados a la desigualdad de género. Ejemplo: si las mujeres son contratadas en los puestos de ejecución considerados “más sencillos” estarán más expuestas a poca autonomía y posibilidad de desarrollo que los hombres.

### **2.7.3 Dimensiones psicosociales**

Las dimensiones psicosociales consideradas en el método de evaluación y prevención de riesgos psicosociales ISTAS21, son veinte y están divididas en seis grandes grupos los éstas son interdependientes en diversas medidas y funciones, representan la estructura de evaluación.

Tabla 1.

*Dimensiones psicosociales*

Exigencias psicológicas en el trabajo	- Exigencias cuantitativas - Ritmo de trabajo - Exigencias emocionales - Exigencia de esconder emociones
Conflicto trabajo-familia	- Doble presencia
Control sobre el trabajo	- Influencia - Posibilidades de desarrollo - Sentido del trabajo
Apoyo social y calidad de liderazgo	- Apoyo social de los compañeros - Apoyo social de superiores - Calidad de liderazgo - Sentimiento de grupo - Previsibilidad - Claridad de rol - Conflicto de rol
Compensaciones del trabajo	- Reconocimiento - Inseguridad sobre el empleo - Inseguridad sobre las condiciones de trabajo
Capital social	- Justicia - Confianza vertical

Armangué et al. (2003).

### **2.7.3.1 Exigencias psicológicas en el trabajo**

Las exigencias psicológicas del trabajo, varían de en función al trabajo, si el éste involucra o no personas, además de a cantidad de trabajo y el tiempo que se dispone para hacerlo.

- Exigencias psicológicas cuantitativas. Se refieren a las variaciones de acuerdo con la cantidad de trabajo en un tiempo asignado, y está relacionado estrictamente con el ritmo de trabajo, por lo generalmente tiene que ver con la falta de personal, la incorrecta medición de tiempos o la mala planificación, además se le atribuye al tipo de salario bajo o alto lo cual obliga a trabajar más, y en resumen se representa en el alargamiento de la jornada laboral.

- Ritmo de trabajo. Relacionado directamente con cantidad de trabajo en el tiempo que se deba desarrollar.
- Exigencia de esconder emociones. Se refiere al tipo de exigencia para mantener una actitud neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes.
- Exigencias psicológicas emocionales. Son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional (o gestionar la transferencia de sentimientos) que se deriva de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en aquellas ocupaciones en la que se prestan servicios a las personas.

### **2.7.3.2 Conflicto trabajo - familia**

La necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar puede afectar negativamente a la salud y el bienestar. La realización del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar aumenta las demandas y horas de trabajo totales (doble exposición o doble trabajo) y la necesidad de compaginar ambos trabajos plantea también un conflicto de tiempos, puesto que ambos forman parte de la misma realidad social, principalmente para las mujeres, y presentan interferencias frecuentes en el tiempo y momentos que es necesario responder a la vez a las demandas de ambos espacios.

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

### **2.7.3.3 Control sobre el trabajo**

El concepto de control sobre el trabajo es central en relación a la salud y, según Karasek, consiste en dos dimensiones: influencia (o autonomía) y desarrollo de habilidades. Un alto nivel de control en el trabajo constituye la base objetiva para el trabajo activo y el aprendizaje, para lo que también es importante el sentido del trabajo.

- Influencia. Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo en general, y también particularmente en relación a las tareas a realizar (el qué) y en la forma de desarrollarlo (el cómo). Tiene que ver con la participación que cada trabajador y trabajadora tiene en las decisiones sobre estos aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano, es decir, con los métodos de trabajo empleados por parte de la dirección y si éstos son participativos o no y permiten o limitan la autonomía. Puede guardar una alta relación con las posibilidades de desarrollo.
- Posibilidades de desarrollo. Hacen referencia a las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir otros nuevos. Tienen que ver, sobre todo, con los niveles de complejidad y de variedad de las tareas, siendo el trabajo estandarizado y repetitivo, el paradigma de la exposición nociva. Se relaciona con los métodos de trabajo y producción y el diseño del contenido del trabajo (más rutinario, estandarizado o monótono en un extremo, más complejo y creativo en el otro) y con la influencia.
- Sentido del trabajo. Además de tener un empleo y obtener ingresos, el trabajo tiene sentido si podemos relacionarlo con otros valores (utilidad, importancia social, aprendizaje...etc.), lo que ayuda a afrontar de una forma más positiva sus exigencias.

#### **2.7.3.4 Apoyo social y calidad de liderazgo**

El trabajo ofrece diversas posibilidades de relación entre las personas, y éstas se relacionan con la salud de diversas formas. El apoyo social representa el aspecto funcional de estas relaciones, mientras que el sentimiento de grupo representa su componente emocional. Por otro lado, la existencia de jerarquías, compañeros de trabajo y superiores, añade otros aspectos de complejidad a estas relaciones.

Además, el trabajo implica ejercer unos determinados roles, que pueden ser más o menos claros o pueden suponer algunas contradicciones, en un contexto de cambios que necesitamos poder prever, configurando un universo de intercambios instrumentales y emocionales entre las personas en la organización.

- Apoyo social de los compañeros. Es recibir la ayuda necesaria, y cuando se necesita, por parte de compañeros y compañeras para realizar

bien el trabajo. La falta de apoyo entre compañeros puede tener que ver con las prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipos de trabajo, fomentando la competitividad individual (por ejemplo, con salarios variables en base a objetivos individuales), o asignando las tareas, cambios de horarios, de centro, etc., de forma arbitraria o no transparente.

- Apoyo social de superiores. Es recibir la ayuda necesaria, y cuando se necesita, por parte de los superiores para realizar bien el trabajo. La falta de apoyo de los superiores tiene que ver con la falta de principios y procedimientos concretos de gestión de personal que fomenten el papel del superior como elemento de apoyo al trabajo del equipo, departamento, sección o área que gestiona. También se relaciona con la falta de directrices claras en relación al cumplimiento de esta función y de formación y tiempo para ello.
- Calidad de liderazgo. Se refiere a las características que tiene la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores. Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación y tiempo de los mandos para aplicarlos.
- Sentimiento de grupo. Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día, y puede verse como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo; es el componente emocional del apoyo social y está relacionado con las posibilidades de relación social.
- Claridad de rol. Es el conocimiento concreto sobre las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear, responsabilidades y margen de autonomía en el trabajo. Tiene que ver con la existencia y el conocimiento por parte de todos los trabajadores de una definición concisa de los puestos de trabajo.
- Conflicto de rol. Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético. Es frecuente cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos (por ejemplo, expulsar mendigos de un local...), o cuando tiene que “elegir” entre órdenes contradictorias (por ejemplo, en el caso de

un conductor al que se le impone un tiempo máximo de viaje cuando hay, además, normas de tráfico y otras circunstancias que lo limitan).

#### **2.7.3.5 Compensaciones del trabajo**

El equilibrio entre las compensaciones obtenidas a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo constituye el eje central del “modelo esfuerzo – recompensa”. La interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de compensaciones a largo plazo representa un riesgo para la salud. Además del salario, el reconocimiento y la estabilidad laboral suponen dos de las compensaciones más importantes. Más allá de la estabilidad del empleo, la investigación ha demostrado que la inseguridad sobre las condiciones de trabajo fundamentales es también de gran importancia para la salud

- Reconocimiento. Se refiere a la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección en el trabajo. Tiene que ver con múltiples aspectos de la gestión de personal, por ejemplo, con los métodos de trabajo si son o no participativos (sin “voz” no puede haber reconocimiento ni respeto como profesional), con la existencia de arbitrariedad e inequidad en las promociones, asignación de tareas, de horarios, o con si se paga un salario acorde con las tareas realizadas.
- Inseguridad sobre las condiciones de trabajo. Es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales (como, por ejemplo, el puesto de trabajo, tareas, horario, salario...) Se relaciona con las amenazas de empeoramiento de estas condiciones de trabajo especialmente valiosas que pueden originarse tanto en la situación actual (por ejemplo, si la asignación de jornada, tareas y pluses o complementos salariales es arbitraria) como en la posibilidad de cambios en el futuro.

#### **2.7.3.6 Capital social**

Desde los trabajos iniciales de Bourdieu, el concepto de capital social se ha aplicado a las organizaciones y se ha conceptualizado como el conjunto de recursos colectivos que permiten a sus miembros solucionar entre todos la tarea. Dado que los distintos miembros de la organización ostentan niveles de poder desiguales, la colaboración requerida entre ellos no será posible sin la confianza que se genera a partir de la existencia de justicia organizativa.

Sería pues un recurso que una red o un grupo construyen juntos y que beneficia a sus miembros, basado en el establecimiento de relaciones mutuamente vinculantes y que ha mostrado relación con la salud.

- Justicia. Se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo y se distinguen distintos. Tiene que ver con la toma de decisiones y con el nivel de participación en éstas, la razonabilidad y la ética de sus fundamentos las posibilidades reales de ser cuestionadas.
- Confianza vertical. La confianza es la seguridad que se tiene de que dirección y trabajadores actúen de manera adecuada o competente. En una relación de poder desigual, la confianza implica la seguridad de que quien ostenta más poder no sacará ventaja de la situación de mayor vulnerabilidad de otras personas: no puede crecer la confianza sobre la base del trato injusto. Tiene que ver con la opinión favorable de que dirección y trabajadores actúen de adecuada y competentemente, con la fiabilidad de la información que fluye desde la dirección a los trabajadores, y con el nivel en que éstos puedan expresar su opinión.

#### **2.7.4 Dimensiones de salud, estrés y satisfacción**

La evaluación de riesgos psicosociales debe fundamentarse en la información sobre exposiciones a riesgos psicosociales, y no en sus posibles efectos. Evaluar riesgos basándose en información sobre el estado de salud podría conllevar graves errores. Es decir, no constituye una investigación científica sobre la etiología de las enfermedades, sino un proceso socio-técnico basado en el método científico que pretende evitar daños a la salud a través de la modificación de las causas de enfermedad presentes en la empresa. Aunque en ciertas condiciones la información obtenida en evaluaciones de riesgos puede ser útil para proyectos de investigación en salud.

##### **2.7.4.1 Satisfacción con el trabajo**

La satisfacción con el trabajo es una medida general de calidad del medio ambiente laboral, que se ha empleado en numerosas investigaciones. La baja satisfacción en el trabajo se ha relacionado con múltiples efectos, aunque se debe tener en cuenta que pueden existir distintas definiciones de (in)satisfacción en el trabajo y que ésta tiene también que ver con las expectativas de las personas.

#### **2.7.4.2 Salud en general**

La percepción del estado de salud general es un indicador muy fiable de mortalidad y morbilidad y utilización de servicios de salud, entre otros, y es fácil de obtener y de interpretar.

#### **2.7.4.3 Salud mental**

También en este punto se utiliza la escala de salud mental general que incluye la depresión, la ansiedad, el control de la conducta y el control emocional y el efecto positivo en general. La salud mental es uno de los aspectos más importantes de la salud y uno de los pilares centrales de la calidad de vida.

#### **2.7.4.4 Estrés laboral**

El estrés en el trabajo es referido a los tipos de reacciones y comportamientos frente a eventos adversos el cual tiene como principal característica, altos niveles de excitación y angustia por no saber qué hacer frente a dichas situaciones, además de ello también el hecho de saber cómo actuar pero, no poder hacerlo (Moreno et al., n.d.).

Según (Gil-Monte, 2012) Las causas del estrés se deben a los factores y riesgos psicosociales derivados del trabajo, como la organización del trabajo, tipo del puesto de trabajo, desarrollo de la tarea, condiciones de trabajo, estos factores pueden beneficiar o ser perniciosos a la salud del trabajador así como en el desempeño laboral. En esta situación que es dañino para el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador se está hablando de riesgo psicosocial que es causa del estrés laboral, que posee elevado potencial de causar daño psicológico, físico o social a los trabajadores.

Los riesgos psicosociales con inicio en el trabajo pueden darse por un deterioro o disfunción en:

- Características de la tarea como la cuantía del trabajo, progreso de aptitudes, monotonía, responsabilidad, etc.
- Características de la organización como, estructura jerárquica, medios de comunicación e información, relaciones interpersonales, sociabilización, liderazgo, etc.
- Características del empleo tales como, características del lugar de trabajo como condiciones físicas, estabilidad laboral, sueldo.

- Organización del tiempo de trabajo como, permanencia y tipo de trabajo, pausas de trabajo, labor en días festivos, horas extras y trabajo nocturno.

- ✓ La violencia

La violencia en el trabajo en sus distintas formas es quizá el segundo riesgo psicosocial en el orden de importancia.

La OIT (2003) define la violencia laboral como toda acción que se aleja de lo razonable en donde la persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como efecto directo de su trabajo.

Según la clasificatoria de California Occupational Safety and Health Administration la violencia se divide en tres tipos fundamentales: La violencia de tipos I, vienen hacer los actos violentos provenientes de personas que no están relacionadas al propio trabajo tales como hurto y atracos en el lugar de trabajo. Violencia de tipo II, acá los actos violentos son provenientes de los clientes que se atiende o brinda el servicio, este tipo de violencia está relacionada a la reclamación o exigencias de supuestos derechos. La violencia de tipo III, vienen hacer las acciones violentas que proceden de compañeros o superiores del área laboral, está relacionado a la presencia de conflictos de trabajo de tipo individual o organizacional

- ✓ Acoso laboral

El acoso laboral es también una de las formas de violencia laboral sin embargo por sus características y consecuencias se debe considerar como riesgo laboral y no solamente como tipo de violencia laboral.

El acoso laboral o también conocido como mobbing es considerado actualmente como uno de los riesgos más relevantes en el trabajo, el Comité consultivo de la Comisión Europea para la seguridad, la higiene y la protección de la salud en el trabajo, precisa que el acoso laboral es un modo de comportamiento negativo entre compañeros o superiores jerárquicos y subordinados, en donde directa o indirectamente

el individuo es humillado y atacado repetidas veces por una o más personas con el objetivo y efecto de alienarla.

✓ Acoso sexual

El acoso sexual es propuesto de igual manera como un tipo de violencia laboral y con más frecuencia como una modalidad de acoso laboral, pero el acoso sexual tiene sus formas específicas y consecuencias especiales que no permite que se identifique netamente con la violencia en el trabajo o el acoso laboral. El acoso sexual es considerado como un riesgo laboral específico y es de actualmente una fuente de preocupación social, laboral y personal.

En la actualidad el acoso sexual es considerado como un modo de conducta que va en contra de los derechos fundamentales de la persona, una violación a su intimidad y libertad. En el trabajo el acoso sexual viene hacer toda acción de naturaleza sexual que se da en el ámbito de organización y dirección de una empresa, realizado por un individuo que conoce o debe conocer que es ofensiva y no deseada por la víctima, determinando una situación que afecta el trabajo y las condiciones del empleo, creando un entorno laboral que es ofensivo, intimidatorio o humillante.

✓ Inseguridad

La inseguridad laboral ha estado presente siempre sin embargo las recientes condiciones emergentes de trabajo, la globalización y los procesos empresariales actuales de fusión, absorción, disminución de plantilla y cambio de línea productiva ha dado lugar que la inseguridad laboral sea en la actualidad un riesgo laboral tanto por su extensión como por sus efectos.(Moreno-Jiménez & Báez León, 2011)

Muchos de los procesos psicológicos están relacionados entre la organización del trabajo y la salud, los cuales involucran sentimientos emocionales como: ansiedad, depresión, apatía, etc., así mismo cognitivos como: menor percepción, capacidad de concentración, creatividad, toma de decisiones, etc., además conductuales tales como: exceso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, etc.,

y fisiológicos como: reacciones neuroendocrinas. Todos lo anterior mencionado es producto del “estrés”, el cual dependerá de diversas circunstancias para manifestar en mayor o menor intensidad, frecuencia, duración y de la probabilidad de interactuar con otras (Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Método istas21).

Según la Guía para la intervención sindical (2014), menciona que el origen del estrés y otras enfermedades es debido a la organización de trabajo don debidos a la inestabilidad entre las demandas del trabajo y la aptitud de respuesta del trabajador. Cada persona puede sostener más o menos estrés. El estrés es dañino para la salud cuando supera el límite que la persona puede soportar, perjudicando el comportamiento del trabajador.

- Poseer más facilidad de sufrir un accidente de trabajo.
- Poseer facilidad para enfadarse o llorar.
- Poseer cambios de humor.
- Provocar tartamudeo.
- Poseer dificultad para dormir.
- Tener risa nerviosa
- problemas del corazón
- Dificultad para respirar
- Mal humor
- Nerviosismo

#### **2.7.4.5 Síndrome de Burnout**

El trabajador posee un sentimiento adverso hacia las personas con las que se trabaja. Este sentimiento se domina con el nombre de sentimiento de despersonalización, porque el trabajador trata a las personas como si fueran objetos. El trabajador posee también una actitud negativa hacia el puesto de trabajo (Moncada, et al., 2002).

En un estudio realizado en un hospital muestra que el síndrome de burnout estuvo altamente relacionado con dolores musculo esqueléticos, donde los estímulos laborales más altos se asociaron con el síntoma de burnout en el personal de enfermería (Jaworrek, Marek, Krwowski, Andrzejczack, y Genaidy, 2010).

La principal causante de este síndrome es la sobre carga laboral y el conflicto en el trabajo (Díaz y Gómez, 2016) ya que la alta exigencia y recursos emocionales nulos generan que el trabajador se sienta agotado y sin energía para desarrollar la tarea (De Souza, Faverzani, Mamore y Liberali, 2009).

Consecuencias del síndrome del trabajador quemado (Guía psicosocial Madrid, 2010).

- ✓ Comportamiento: conducta desagradable, abuso de estimulantes y sustancias como: café, tabaco, alcohol así mismo conductas agresivas, conductas de desconfianza.
- ✓ Físico: Malestar general, enfermedades pulmonares, enfermedades digestivas, pérdida de peso, dolores musculares, cansancio.
- ✓ Mental: ansiedad, culpa, impaciencia, aburrimiento, depresión, agotamiento emocional.
- ✓ Social: Baja calidad de vida de la persona, problemas familiares.
- ✓ Laboral: Falta de comunicación, indiferencia con las personas, menor competencia de trabajo, rendimiento, mayor: absentismo, desmotivación, menor calidad del servicio.

## **2.8 Prevención del riesgo psicosocial**

### **2.8.1 Evaluación para la prevención**

Una vez evaluadas las exposiciones a factores de riesgo hay que desarrollar las medidas necesarias para su eliminación o control, lo que implicará introducir cambios en cómo se organiza el trabajo especialmente si éstas son diseñadas e implementadas con estrategias integradas, dirigidas a las causas organizacionales de las exposiciones psicosociales nocivas. Dirigirse a las causas organizacionales de las exposiciones psicosociales nocivas implica identificar las prácticas concretas de gestión laboral que se encuentran en su origen.

### 2.8.2 Proceso de intervención

En la tabla siguiente se presenta un resumen del proceso de intervención del método Istas21 (versión media). Se fundamenta en el modelo científico, en la normativa y en la experiencia de acción en las empresas.

Tabla 2.

*Fases de la metodología de la aplicación del cuestionario.*

---

Uso del método	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mostrar el método ISTAS 21</li><li>• Firmar el acuerdo para la ejecución</li><li>• Formar el grupo de trabajo.</li></ul>
Preparación del trabajo de campo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Adaptación del cuestionario</li><li>• Diseñar la distribución, recogida del cuestionario y la sensibilización</li><li>• Iniciar el trabajo de campo</li></ul>
Interpretación de resultados y planteamiento de medidas preventivas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Crear el informe preliminar</li><li>• Determinar el origen de los riesgos y plantear medidas correctivas</li><li>• Informar a la planilla</li></ul>
Implementar las medidas preventivas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Determinar las medidas preventivas</li><li>• Implementar las medidas preventivas</li><li>• Informar a la plantilla</li></ul>
Evaluación de métodos de prevención	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluación de las medidas preventivas de la aplicación del cuestionario antes y después de los métodos de control</li></ul>

---

### 2.8.3 Acuerdo para utilizar el método

Antes de iniciar la evaluación de riesgos, se crean las condiciones para que el proceso de evaluación y de prevención se realice en las mejores condiciones posibles. Los agentes implicados deben estar informados de los requisitos, del contenido y del proceso Istas21 y firmar un acuerdo explícito para su utilización.

#### **2.8.4 Presentación del método**

Firmar el acuerdo para la implementación. Este acuerdo se realizará por escrito, vinculará a las partes y garantizará el cumplimiento de las condiciones establecidas. Anexo 1.

#### **2.8.5 Preparación y realización del trabajo de campo**

Para obtener la información en base a la cual se evaluarán los riesgos psicosociales, el método CoPsoQ-istas21 utiliza un cuestionario estandarizado. Consta de 109 preguntas estructuradas en 3 partes: datos sociodemográficos, condiciones de trabajo y trabajo doméstico-familiar (25 preguntas), exposiciones psicosociales (69 preguntas), datos sobre salud y satisfacción (15 preguntas). Anexo 2. Además, se adjunta la tabla con indicadores de trabajo y salud en los Anexos 3 y 4 respectivamente.

#### **Criterios para la adaptación del cuestionario**

En la adaptación de las siete preguntas, que son las unidades de análisis, se ha de tener en cuenta que es necesario obtener la información de la exposición lo más desglosada posible, para poder localizar las situaciones desfavorables para la salud y plantear medidas preventivas específicas para cada situación. Las opciones de respuesta que se planteen a las 7 preguntas han de ser excluyentes (las opciones de respuesta se han de definir de manera que cualquiera que conteste el cuestionario pueda marcar sólo una opción), exhaustivas (significa que las opciones de respuesta tienen que contemplar todas las alternativas existentes en la empresa) y precisas (las opciones de respuesta han de permitir realizar el mayor número de distinciones posibles).

#### **Preguntas que pueden suprimirse**

- **Sexo:** Garantizar el anonimato en empresas en las que hay muy pocos hombres o muy pocas mujeres. Si se suprime esta pregunta no podrán analizarse las diferencias de exposición por sexo ni elaborar el documento de indicadores de igualdad.
- **Edad:** Garantizar el anonimato en empresas en las que hay muy pocas personas de un determinado grupo de edad. Si se suprime esta pregunta no se podrá presentar ningún resultado por edad.

### **Preguntas cuyas opciones de respuesta pueden modificarse**

Este tipo de preguntas, pueden modificarse en las alternativas de respuesta con el fin de adaptarse a la realidad de la empresa mas no se pueden suprimir

- **Antigüedad de trabajo:** menos de 1 mes, más de 1 año, etc.
- **Relación laboral:** Funcionario, contratado, temporal, etc.
- **Horario de Trabajo:** si se trata de jornadas de trabajo

### **Preguntas cuyas opciones de respuesta pueden crearse**

Las preguntas referentes a puestos de trabajo y departamentos requieren que se creen las opciones de respuesta en cada caso ya que son específicas de cada empresa. En cada empresa el nombre de los puestos y los departamentos es distinto.

- Indicar departamento o sección de trabajo
- Indicar Puesto de trabajo

Las siete preguntas que se mencionan anteriormente, además de poderse adaptar a la realidad de la empresa, son las unidades de análisis la cual se entiende como unidad de análisis una condición (puesto, turno, tipo de contrato, etc.) para la que logre obtener información de la situación de exposición. Así, por ejemplo, se puede decidir obtener el porcentaje de plantilla expuesta a la situación más desfavorable para la salud respecto a inseguridad entre los distintos tipos de contrato u horarios y saber si esta exposición es más frecuente entre la plantilla temporal o fija, entre la plantilla de turno de mañana o la de turno de noche, etc. La información de la exposición por unidades de análisis permite localizar las exposiciones y diseñar medidas preventivas más adecuadas a cada situación de exposición.

En otras palabras, el método además de analizar la información de la exposición para el conjunto de la empresa, la analiza por esas 7 unidades de análisis.

Una vez terminado el proceso se ingresa al software del método en la web, donde se obtendrá un informe de resultados, que se denomina “informe preliminar de evaluación de riesgos”; en dicho informe aparecen los gráficos y tablas de las 20 dimensiones de riesgos psicosociales para el conjunto de la empresa y para 3 unidades de análisis puesto de trabajo, sexo, departamento.

### **2.8.6 Diseño de la distribución del cuestionario**

El objetivo del grupo de trabajo es diseñar formas de distribución, respuesta y recogida que preserven la confidencialidad y el anonimato y garanticen la máxima participación, de forma sincera y libre. Se pondrá especial énfasis en garantizar la participación de aquellos trabajadores y trabajadoras en situaciones atípicas (turno nocturno, en misión, trabajo en domingo) y en situación de incapacidad temporal, entre los que debe asegurarse la distribución y recogida de los cuestionarios. Algunas medidas concretas para la distribución y recogida pueden ser:

- Distribuir el cuestionario dentro de sobres que puedan usarse para su devolución.
- El cuestionario y el sobre para su devolución no contendrán códigos de identificación (nombre, DNI, símbolos) de la persona que responde.
- Utilizar urnas cerradas y selladas con las firmas de los miembros del grupo de trabajo, en las que se mezclen los cuestionarios de distintos puestos de trabajo y departamentos o secciones.

La respuesta del cuestionario requiere entre 20 y 45 minutos, en función de la complejidad del puesto de trabajo de la persona que contesta. Personas con bajos niveles de instrucción o con dificultades de lenguaje pueden necesitar más tiempo. Es necesario reunir a los trabajadores en un espacio adecuado, amplio, silencioso y con luz. Elaborar comunicaciones escritas dirigidas a la totalidad de la plantilla usando los canales consensuados y habituales.

### **2.8.7 Puesta en marcha del trabajo de campo**

Una vez tomadas todas las decisiones respecto a la adaptación del cuestionario y a los mecanismos de su distribución, respuesta y recogida, el cuestionario será configurado y generado por el personal técnico de prevención a través de la aplicación informática del método.

1. Generar el cuestionario. Esto estará siendo elaborado por los encargados de la aplicación.
2. Distribución, y recojo del cuestionario: En la distribución, respuesta y recogida resulta clave la presencia de representantes de los agentes sociales además del personal técnico. Anunciar previamente el

momento de recuento de los cuestionarios es un estímulo para la participación.

### **2.8.8 Interpretación de resultados y acuerdo de medidas preventivas**

Se centra en el Informe preliminar de evaluación de riesgos psicosociales y en su utilización para establecer medidas preventivas que cambien las condiciones de trabajo nocivas, incorporando el conocimiento y la experiencia de los miembros del grupo de trabajo.

Para informatizar los datos existen dos opciones, bien usar la aplicación informática del método o bien otros programas. En todos los casos es imprescindible seguir las instrucciones del manual de uso del programa informático, disponible en [www.copsoq.istas21.net](http://www.copsoq.istas21.net). Una vez informatizados los datos, la aplicación analiza automáticamente los datos y permite generar, tras un clic, un documento de evaluación (disponible en formato pdf) que denominamos Informe Preliminar para la Evaluación de Riesgos Psicosociales, informe preliminar.

### **2.8.9 Exposición, origen y medidas preventivas**

El objetivo de esta fase del proceso es determinar qué medidas preventivas se deben implementar para eliminar o reducir los riesgos. Para conseguirlo es necesario partir de los datos que se presentan en el informe preliminar que caracterizan cada una las exposiciones y orientan su posible origen.

A partir de la discusión sobre el origen, es decir, el por qué se producen, se podrán definir las medidas preventivas, es decir, se identificaron los cambios necesarios en las condiciones de trabajo. Ello, en base al conocimiento derivado de la experiencia de los miembros del grupo de trabajo.

Caracterizar la exposición y su posible origen

En primer lugar, el Grupo de Trabajo ha de valorar el alcance real de la evaluación, a través de la tasa de respuesta. Una tasa de respuesta aceptable debe situarse a partir del 60%. Es decir, si la tasa de respuesta en un puesto, sexo o un departamento es del 60% o superior se considerará evaluado. Si es así para todas las categorías, de todas las unidades de análisis, se puede seguir adelante con la interpretación de los resultados.

En segundo lugar, el Grupo de trabajo analizará los datos de prevalencia de la exposición relativos a la empresa. Con ello se obtendrá una primera visión de

cómo se distribuye la exposición a los riesgos psicosociales que se colocarán en el software y así obtener una imagen de qué dimensiones de riesgo psicosocial son las más y menos problemáticas en la empresa. El grupo de trabajo (GT) ha de identificar qué dimensiones son más problemáticas ya que la situación desfavorable para la salud; y, qué dimensiones son menos problemáticas, ya que la situación favorable. De esta manera se tiene una idea de qué puestos de trabajo, departamento o secciones y sexo son los para que se encuentran en una situación peor de exposición y cuáles en una situación más favorable para cada una de las dimensiones de riesgo. Así el GT puede localizar de forma rápida las exposiciones e identificar las desigualdades de exposición, proporción mayor de la plantilla.

Luego, para preparar la discusión del origen y las medidas preventivas, el GT trabajará la información pormenorizada de cada dimensión y la relativa a las condiciones de empleo y trabajo.

### **Medidas preventivas ante los riesgos psicosociales**

- Enriquecer el contenido del trabajo. Enriquecer el contenido del trabajo es una línea de intervención preventiva que permite actuar sobre la exposición a una baja influencia en el trabajo, a pocas posibilidades de desarrollo y a un bajo sentido del trabajo.  
“desarrollar alguna forma de participación directa (consultiva o delegativa) grupal de los trabajadores y trabajadoras” Se trata de promocionar la autonomía de los trabajadores potenciando su participación efectiva (participación directa) en la toma de decisiones relacionadas con la realización de la propia tarea y las de la sección (en el cómo se hace), basándose en la experiencia y formación de aquellos y aquellas que desarrollan cada día esas tareas.  
“planificar de forma justa la rotación entre puestos que impliquen tareas de mayor complejidad” Sea cual sea la fórmula escogida para enriquecer el trabajo es importante plantear dos medidas de acompañamiento. En primer lugar hay que planificar la formación necesaria para implementar los cambios tanto a los trabajadores/as como a los mandos intermedios y ello requiere tiempo. En segundo lugar y una vez los cambios estén implementados conviene revisar la estructura salarial.
- Trabajar de forma cooperativa. Trabajar de forma cooperativa es una intervención preventiva que permite incidir sobre el bajo apoyo de

compañeros y superiores en el momento de realizar el trabajo, la baja calidad de liderazgo, la baja claridad de rol, el bajo reconocimiento y las altas exigencias de esconder emociones; evitando los puestos de trabajo aislados y en segundo lugar, proporcionar las condiciones organizativas que fomenten la cooperación y la prestación de ayuda entre compañeros y entre superiores y trabajadores en la realización de las tareas. Introducir el trabajo en equipo es una buena fórmula para ello. La plataforma necesaria sería fomentar la claridad y la transparencia organizativa, definiendo los puestos de trabajo, las tareas asignadas y objetivos y el margen de autonomía (lo que no debe implicar la excesiva normativización del trabajo).

- La arbitrariedad, la inequidad y la discriminación, deben estar radicalmente ausentes de todos los procedimientos desde la selección de personal (tanto externa, en el caso de nuevas contrataciones; como interna, en las promociones), el acceso a la información y a la formación, la distribución de las tareas, la asignación de horarios y sus cambios, la supervisión y el reconocimiento del trabajo, hasta la resolución de los conflictos; incluyendo garantías suficientes de que las decisiones puedan ser razonablemente cuestionadas y los derechos efectivamente defendidos. Todos los procedimientos deberían ser, además, escritos, sin ambigüedades, y transparentes.
- “Una ordenación de la jornada compatible”. La jornada de trabajo (duración, ordenación y modificación) está relacionada con la exposición a doble presencia y la inseguridad; también con las exigencias cuantitativas, la calidad de liderazgo y el reconocimiento. Las prolongaciones de jornada, las jornadas asociales y a la falta de control sobre la jornada son el origen, y las medidas de intervención que se han mostrado más eficaces son las que se dirigen a posibilitar el control de los tiempos de trabajo por parte de la población trabajadora (reducción de jornada por voluntad del trabajador, posibilitar cambios de horario cotidianamente y disponer de días de libre disposición).
- Potenciar la flexibilidad horaria de entrada y salida a decisión de las personas trabajadoras, en módulos diarios, semanales o mensuales, potenciación de las jornadas continuadas; establecer más días y sobretodo horas de asuntos propios, permitir el teletrabajo, etc.

- Concretar el derecho a la adaptación y reducción de jornada de las personas que realizan trabajos de cuidado, así como de las mujeres en situación de violencia de género.
- Abordar el tema de los criterios de vacaciones favoreciendo que, siempre que sea posible, sean a decisión de la persona trabajadora, y en todo caso, priorizar la elección de las personas que realicen tareas de cuidados y que estén realizando procesos de formación.
- Aumentar la estabilidad en el empleo y en las condiciones de trabajo Es frecuente exigir al trabajador estar disponible para los requerimientos empresariales: cambiar las tareas y responsabilidades, asumir tareas adicionales, ir a trabajar al centro que haga falta, en el momento que sea necesario yendo a trabajar días u horas no previstos, alargar la jornada, cobrar según lo producido/servido, etc. Esta exigencia de disponibilidad puede implicar exposiciones nocivas en las dimensiones de inseguridad, reconocimiento y justicia.

## 2.9 Marco conceptual

La ley N° 29783 de Seguridad y Salud en el trabajo en su reglamento N° 005- 2012-TR, y La Guía Básica de Autodiagnóstico en Ergonomía para oficinas publicado por el MINTRA, se define los siguientes términos que son usados en esta investigación:

**Accidente de trabajo:** es toda situación repentina que causa o con ocasión que produzca en el colaborador algún tipo de lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez permanente, temporal o incluso hasta la muerte. Es llamado también accidente de trabajo el cual se produce durante la ejecución órdenes directas e indirectas del empleador.

**Accidente leve:** Es como resultado de la evaluación médica, el afectado debe volver antes de las 24 horas a sus labores habituales.

**Accidente Mortal:** A causa del accidente ocurre la muerte del trabajador, no se debe considerar la fecha del accidente y el deceso. Para un registro estadística en el sistema de gestión se debe considerar la fecha del deceso.

**Auditoria:** Es un procedimiento documentado para evaluar, medir y verificar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud ocupacional implementado.

**Capacitación:** Es una actividad que ayuda a crear, fortalecer conocimientos teóricos y prácticos del trabajo, en los colaboradores.

**Carga Mental de trabajo:** Es un tipo esfuerzo intelectual que realiza el colaborador, frente a las demandas a las labores que realiza en su trabajo

**Carga de trabajo:** Es la unión de reacciones psicofísicos a los que se ve sometido el colaborador al largo de la actividad laboral diaria.

**Condiciones de Salud:** Son variables objetivas de tipo fisiología, psicológico y sociocultural que muestran un perfil sociodemográfico y de morbilidad de los colaboradores en general

**Cultura de Prevención:** Es la relación de valores, principios y normas que rigen el comportamiento y conocimiento que dirige una organización, con respecto a la prevención de riesgos, peligros, incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales que puede afectar a los colaboradores.

**Emergencia:** Evento fortuito que se origina debido a factores interno o externos pueden ser naturales o como consecuencia de accidentes, tales como: deslizamientos, incendios, accidentes de tránsito, explosiones, sismos, etc.

**Empleador:** Es una persona natural o jurídica que contrata a uno o varios colaboradores.

**Enfermedad ocupacional:** Es resultado de una exposición de riesgos como agentes físicos, químicos, biológicos y ergonómicos. Productos de actividad laboral.

**Evaluación de riesgos:** Es el proceso en el cual se establece y se registra estadísticamente

mediante indicadores de probabilidad y la gravedad de que los riesgos se muestran obteniendo la información correcta para el empleador tenga la información necesaria para tomar una decisión apropiada sobre las acciones preventivas.

**Exámenes ocupacionales:** Son exámenes médicos que se le programa al trabajador antes de que ingrese a trabajar. Tiene como objetivo verificar el estado de salud al momento del ingreso, esto también se puede dar al término de la relación con el trabajador.

**Incidente:** Suceso inoportuno que ocurre en el desarrollo de las actividades o en relación con el trabajo, en colaborar afectado no sufre daños corporales, o solo requiere primeros auxilios.

**Peligro:** Propiedad o característica intrínseca de un objeto, elemento que puede ocasionar daños algún tipo de daño a los colaboradores, equipo, procesos y ambiente.

**Plan de contingencia:** Es un procedimiento donde se plasman las medidas que se deben tomar bajo emergencia. En este procedimiento se debe incluir responsabilidades de colaboradores, áreas recursos de la empresa disponibles, fuentes de ayuda externas, autoridad para tomar decisiones.

**Prevención de accidentes:** Es una medida razonable, donde se propone políticas, estándares, procedimientos y prácticas, que ayudan organización a minimizar peligros y riesgos y de esta manera, alcanzar los objetivos de disminuir accidentes.

**Psicosocial:** Es la conducta humana en relación al comportamiento en la sociedad, son las acciones individuales estudiadas desde los aspectos sociales, éticos y morales.

**Reglamento:** son las reglas, procedimientos, prácticas o disposiciones, pueden ser estandarizadas muchos de ellos son de carácter obligatorio.

**Riesgo:** Es probabilidad de que un peligro se materialice en unas determinadas condiciones y produzca daños, lesiones a los colaboradores, equipos y al ambiente

**Salud ocupacional:** Es parte de la Salud, tiene como objetivo promover y mantener el bienestar físico, mental y social de los colaboradores en todos puestos de trabajo; tiene como objetivo prevenir todo daño a la salud causado por las condiciones laborales y por los factores de riesgo.

**Seguridad:** Son todas acciones, medidas y actividades que permiten que el colaborador, realizar sus actividades de manera segura, con el fin de conservar la buena salud y preservar los recursos humanos y materiales.

## CAPITULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. **Ámbito de estudio**

##### 3.1.1. **Lugar de estudio**

La evaluación se realizó en la Centro de Aplicación “Editorial Imprenta Unión” (EIU), de la Universidad Peruana Unión, ubicada en la Carretera Central Km 19.5 Ñaña, Lurigancho-Lima, Ubicado a 529 m.s.n.m. a una latitud 115927S, UTM 765026, con un área de 3,496 m<sup>2</sup>. En centro de Aplicación EIU, cuenta con áreas de trabajo.



**Figura 2. Ubicación de área de Ejecución (Google Earth)**

##### 3.1.2. **Población muestra**

El Centro de Aplicación Editorial Imprenta Unión cuenta con 98 trabajadores, distribuidos en 10 departamentos, los cuales son: prensa, finanzas, gerencia, ventas, post prensa, pre prensa, diseño, costos, logística, orden y limpieza. Los trabajadores de imprenta unión trabajan en turnos de día y de noche, siendo la población de muestra la del turno de día, siendo un total de 82 trabajadores.

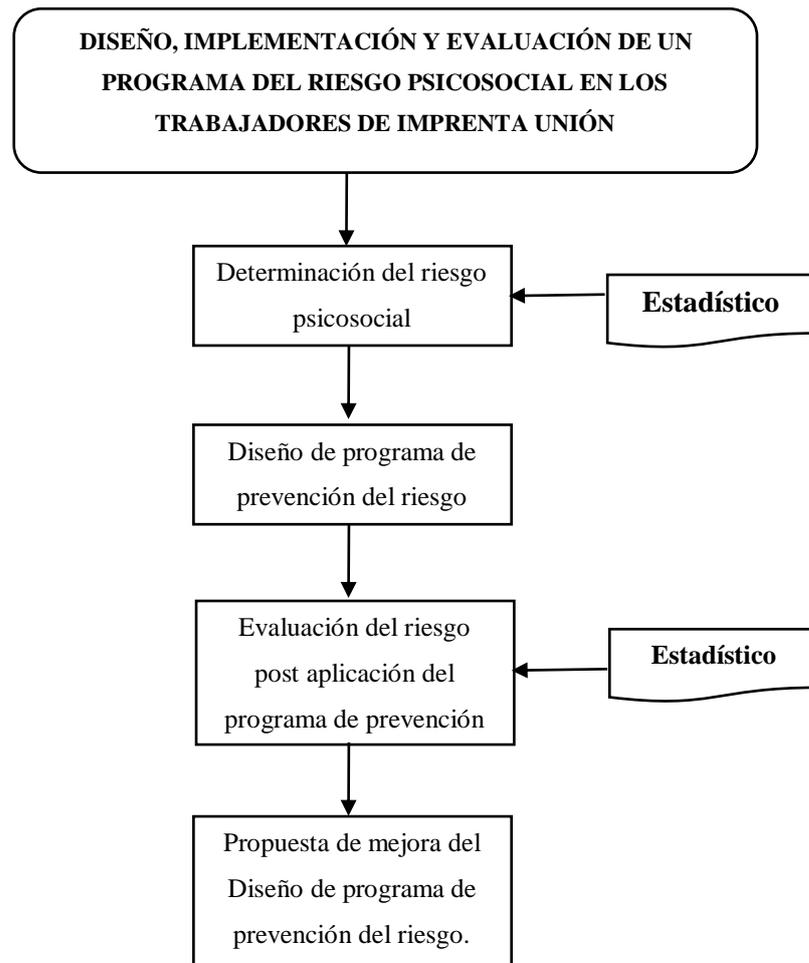
##### 3.1.3. **Tipo de investigación**

Es del tipo descriptivo dado que se realizan la evaluación de varias muestras en un solo momento, los cuales son aplicados a los diferentes departamentos de trabajo.

##### 3.1.3. **Diseño de investigación**

Variables independientes: Riesgos Psicosociales

Variables dependientes: Satisfacción con el trabajo.



### 3.2. Materiales y Equipos

**Figura 3. Flujograma de diseño de investigación.**

- Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo
- Lapiceros
- Laptop HP
- Cámaras fotográficas
- Software especializado SPSS
- Software para ISTAS21
- Cuaderno de notas

### 3.3 Procedimientos

#### 3.3.1 Evaluación de riesgo Psicosocial

Para evaluar el riesgo psicosocial se aplica la encuesta estándar, ISTAS 21, la cual contiene 33 ítem y cuyas dimensiones son: características

sociodemográficas, departamento y puerto de trabajo, diseño de la tarea, contratación, promoción laboral, jornada laboral y salario (ISTAS 21, 2014). Esta encuesta fue validada estadísticamente para obtener un mayor grado de confianza. En cuanto a los resultados estos fueron introducidos al software libre ISTAS 21 el cual mostrará estadísticamente los resultados en gráficas donde se verifica el porcentaje de cumplimiento según las dimensiones detalladas. Anexo1.

### 3.3.2 Técnicas de análisis de datos y validación de instrumentos psicosociales

#### 3.3.2.1 Validación de encuesta (Método ISTAS 21)

Para la validación de la encuesta y determinar su fiabilidad, se hizo aplicó a 20 personas de áreas indistintas de Editorial Unión durante el tiempo de culto del personal. Con el objetivo de determinar la congruencia del contenido, claridad en la redacción, sesgo en la formulación, se utilizó el coeficiente de Cronbach. Anexo 2.

#### 3.3.2.2. Método de proceso de datos

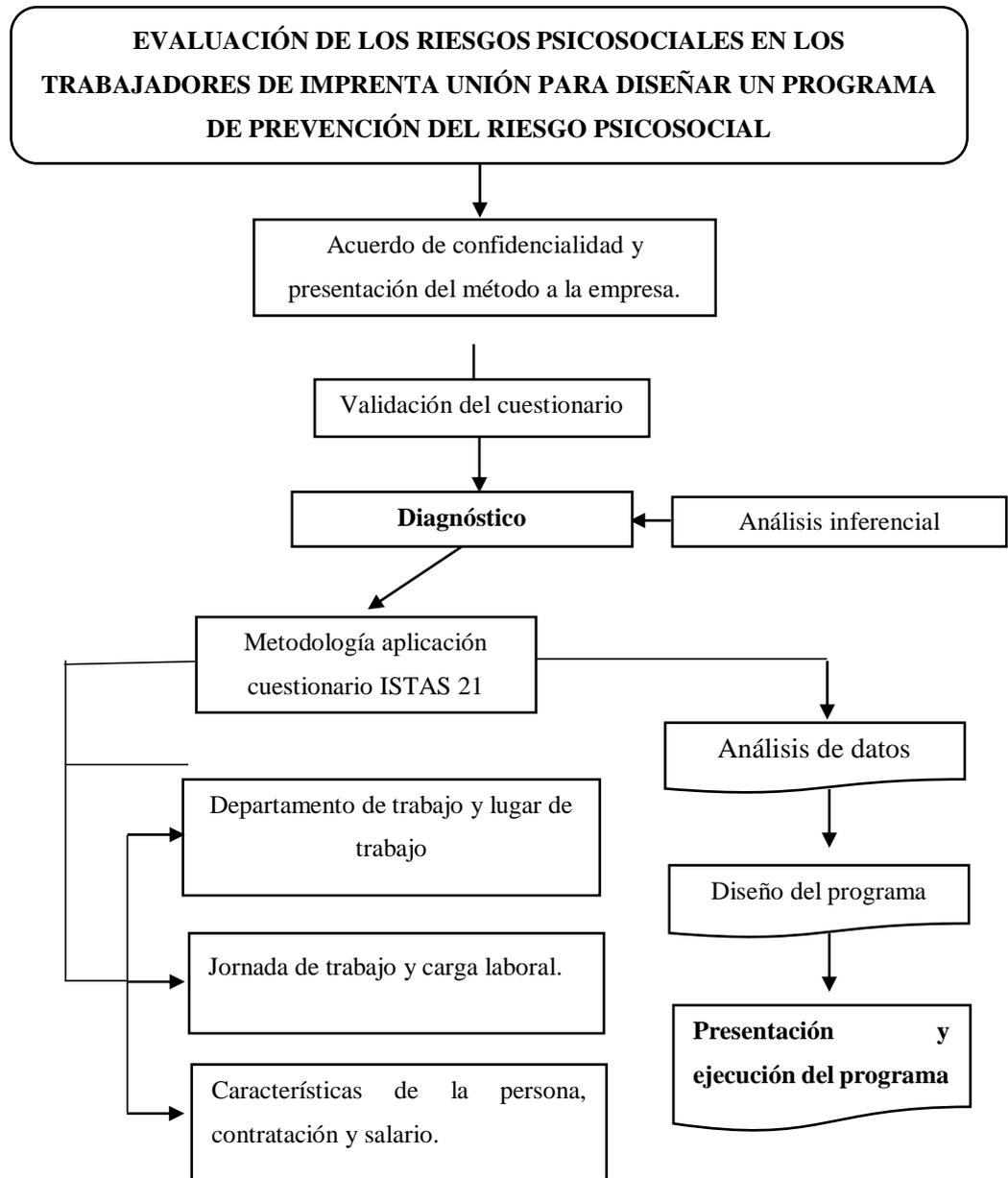
En la siguiente tabla se presenta el proceso de trabajo de los datos para la validación de la encuesta.

Tabla 3.

*Pasos del método de proceso de datos para validación de encuesta ISTAS 21*

<b>1. Validación y Análisis Inferencial</b>	Implica verificar de manera manual problemas en la formulación de preguntas y las respuestas y contrastar con la hipótesis general para determinar la situación si los datos obtenidos de la situación desfavorable Pre-Test y situación desfavorable Post-Test tienen un comportamiento paramétrico o no paramétrico
<b>2. Edición y Codificación</b>	Implica asignar códigos numéricos a preguntas y respuestas.
<b>3. Introducción de datos</b>	Una vez las preguntas del cuestionario estén verificadas y codificadas se introducen en el software SPSS.

### 3.3.3. Flujograma de evaluación del riesgo psicosocial



*Figura 4. Flujograma de proceso de evaluación del riesgo psicosocial.*

### 3.4 Matriz de consistencia

A continuación, se presenta la matriz de consistencia de la investigación en la tabla 4.

*Tabla 4. Matriz de consistencia*

FORMULACIÓN DE PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b><u>PROBLEMA GENERAL</u></b> ¿Cómo la implementación de prevención de riesgo psicosocial mejora la situación más desfavorable en el Centro de Aplicaciones Editorial Imprenta Unión?</p>	<p><b><u>OBJETIVO GENERAL</u></b> Determinar cómo la implementación de prevención de riesgo psicosocial mejora la situación más desfavorable en el Centro de Aplicaciones Editorial Imprenta Unión.</p>	<p><b><u>HIPÓTESIS GENERAL</u></b> La implementación de prevención de riesgo psicosocial mejora la situación más desfavorable en el Centro de Aplicaciones Editorial Imprenta Unión.</p>	<p><b>IMPLEMENTACION DE PREVENCIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL</b> - Situación desfavorable - Situación intermedia - Situación poco favorable</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sexo</li> <li>- Edad</li> <li>- Departamento/sección</li> <li>- Puesto de trabajo</li> <li>- Movilidad funcional</li> <li>- Participación directa consultiva</li> <li>- Antigüedad</li> <li>- Relación laboral</li> <li>- Promoción</li> <li>- Días laborables</li> <li>- Horario</li> <li>- Horas semanales trabajadas</li> <li>- Adaptabilidad del tiempo de trabajo</li> <li>- Exigencias de disponibilidad en relación con la jornada</li> <li>- Trabajo doméstico - familiar</li> <li>- Recursos</li> <li>- Remuneración</li> <li>- Composición salarial</li> <li>- Correspondencia trabajo - salario</li> </ul>	<p><b>1. TIPO DE ESTUDIO</b> La presente investigación es de tipo aplicada porque se emplean teorías existentes para resolver el problema planteado <b>2. DISEÑO DE ESTUDIO</b> Por su diseño el tipo de investigación es cuasi experimental, esto quiere decir que la investigación explica el efecto de la implementación de prevención de riesgo psicosocial. <b>3. NIVEL DE INVESTIGACION</b> La investigación tiene un nivel explicativo, ya que se centra en descifrar la razón por lo que se ocasiona el problema. <b>POBLACIÓN</b> <b>3. TIPO DE MUESTRA</b> Se utilizará el muestro probabilístico, subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la posibilidad de ser elegidos. <b>4. TAMAÑO DE MUESTRA</b> La unidad de análisis de estudio se extraerá de la población utilizando la fórmula de muestreo probabilístico.</p>
<p><b><u>PROBLEMAS ESPECÍFICO</u></b> ¿Cómo la implementación de prevención de riesgo psicosocial mejora la situación intermedia en el Centro de Aplicaciones Editorial Imprenta Unión? ¿Cómo la implementación de prevención de riesgo psicosocial mejora la situación poco favorable en el Centro de Aplicaciones Editorial Imprenta Unión?</p>	<p><b><u>OBJETIVOS ESPECÍFICO</u></b> Determinar cómo la implementación de prevención de riesgo psicosocial mejora la situación intermedia en el Centro de Aplicaciones Editorial Imprenta Unión. Determinar cómo la implementación de prevención de riesgo psicosocial mejora la situación poco favorable en el Centro de Aplicaciones Editorial Imprenta Unión.</p>	<p><b><u>HIPÓTESIS ESPECÍFICO</u></b> La implementación de prevención de riesgo psicosocial mejora la situación intermedia en el Centro de Aplicaciones Editorial Imprenta Unión. La implementación de prevención de riesgo psicosocial mejora la situación poco favorable en el Centro de Aplicaciones Editorial Imprenta Unión.</p>			

**5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**  
**Variable: IMPLEMENTACION DE PREVENCIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL**  
**Técnica:** La encuesta  
**Instrumento:** El instrumento será el cuestionario.

### 3.5 Operacionalización de variables

A continuación, se presenta la operacionalización de variables en la tabla 5.

**Tabla 5. Operacionalización de variables**

VARIABLES	DEFINICIÓN TEÓRICA	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
RIESGOS PSICOSOCIAL	Según la OMS y la OIT (Organización internacional del Trabajo), los riesgos psicosociales laborales son hechos, situaciones o contextos con una clara probabilidad de dañar la salud física, social o mental del trabajador de forma importante. (Organización Internacional del Trabajo; Organización Mundial de la Salud., n.d.) Lo que quiere decir es que los ritmos y exigencias de trabajo excesivas, urgencia temporal, trato inapropiado o injusto, inseguridad contractual, bajo control sobre el propio trabajo, exigencias contradictorias o	Son sucesos que pueden ocurrir al realizar actividades en el entorno laboral en Imprenta Unión de la Universidad Peruana Unión; y que como resultado pueda alterar y desequilibrar la salud física, social y mental del colaborador, lo cual finalmente tendrá repercusiones también en el rendimiento laboral. Estos sucesos están relacionados	Características Sociodemográficas	Sexo	¿Eres?
				Edad	¿Qué edad tienes?
			Departamento Y Puesto De Trabajo	Departamento/Sección	Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción
				Puesto De Trabajo	Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad. Señala únicamente una Opción
			Diseño De La Tarea	Movilidad Funcional	¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?
				Participación Directa Consultiva	En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?
			Contratación	Antigüedad	¿Cuánto tiempo llevas trabajando en Centro de Aplicación Editorial Imprenta Unión?
				Relación Laboral	¿Qué tipo de relación laboral tienes con Centro de Aplicación Editorial Imprenta Unión?
			Promoción Laboral	Promoción	Desde que entraste en Centro de Aplicación Editorial Imprenta Unión

<p>bajo apoyo social, crean condiciones disfuncionales para el individuo y la organización. (Rodríguez, 2009), Así mismo el daño a la salud causado por el riesgo psicosocial está asociada con múltiples efectos perjudiciales para la salud, como problemas mentales, cardiovasculares u osteomusculares. (F.G. Benavidesa, D. Gimenoa, J. Benacha, J.M. Martíneza, S. Jarqueb, Devesad, 2002)</p>	<p>específicamente a las Condiciones de trabajo, puesto de trabajo, tipo de trabajo, ritmo de trabajo, etc. dimensiones detalladas a continuación: Características sociodemográficas , puesto de trabajo, diseño de la tarea, contratación, jornada de trabajo y salario.</p>		¿has ascendido de categoría o grupo profesional?		
		Jornada Laboral	Días Laborables	Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?	
				Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?	
			Horario	¿Cuál es tu horario de trabajo?	
			Horas Semanales Trabajadas	Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para Editorial Imprenta Unión?	
			Adaptabilidad Del tiempo De Trabajo		¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida? Si tienes algún asunto personal o familiar
					¿Puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?
					¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?
			Exigencias De Disponibilidad En Relación Con La Jornada		¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?
				Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?	
		Trabajo Doméstico - Familiar		¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	
		Recursos		Teniendo en cuenta el trabajo que tienes que realizar y el tiempo asignado, dirías que:	
		Salario	Remuneración	Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?	
			Composición Salarial	Tu salario es:	
			Correspondencia Trabajo - Salario	¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?	

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIONES

#### 4.1. Resultados validación de encuesta ISTAS21 y análisis inferencial

Para la validación de la encuesta se aplicó la prueba de fiabilidad conocida como Alfa de Cronbach aplicado a 20 trabajadores de Imprenta Unión de manera aleatoria y respetando el anonimato; donde como resultado se obtuvo 0,89 ver tabla 6.

Tabla 6.

*Resumen de resultados de validación de encuesta con la prueba de Alfa de Cronbach.*

Alfa de Cronbach			
		N	%
Casos	Válido	20	100
	Excluido*	0	0
	Total	20	100

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
,889	107	

**Nota:** \* La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### 4.1.1. Análisis Inferencial de hipótesis general

Con el objeto de contrastar la hipótesis general, es necesario determinar si los datos obtenidos de la situación desfavorable Pre-Test y situación desfavorable Post-Test tienen un comportamiento paramétrico o no paramétrico, de tal manera como la muestra es menor a 30, se procederá a realizar el análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Shapiro Wilk. Verificable en la prueba de normalidad en la tabla 7.

Regla de decisión:

- 4 Si  $p_{\text{valor}} \leq 0.05$ , los datos de la serie tienen un comportamiento no paramétrico.
- 5 Si  $p_{\text{valor}} > 0.05$ , los datos de la serie tienen un comportamiento paramétrico

Tabla 7.

*Prueba de normalidad*

		<b>Pruebas de normalidad</b>					
		Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Situación desfavorable	Pre - Test	,163	20	,170	,936	20	,200
Situación desfavorable	Post - Test	,105	20	,200*	,954	20	0,427

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

De la Tabla se puede verificar que la significancia de situación desfavorable, antes es 0.200 y después 0.427, dado que ambos son mayores a 0.05, por consiguiente, se establece que ambos tienen comportamiento paramétrico.

Por ello, para efecto de la contratación de hipótesis, se desea saber si la situación desfavorable ha mejorado, se procederá al análisis con el estadígrafo de Z. Wilcoxon.

**4.1.1.2 Análisis de hipótesis general**

H<sub>0</sub>: La implementación de prevención de riesgo psicosocial no mejora la situación más desfavorable en el Centro de Aplicaciones Editorial Imprenta Unión.

H<sub>a</sub>: La implementación de prevención de riesgo psicosocial mejora la situación más desfavorable en el Centro de Aplicaciones Editorial Imprenta Unión.

Regla de decisión: H<sub>0</sub> :  $\mu_{\text{desfavorable (a)}} > \mu_{\text{desfavorable (d)}}$ , H<sub>a</sub> :  $\mu_{\text{desfavorable (a)}} \leq \mu_{\text{desfavorable (d)}}$

Tabla 8.

*Estadísticos descriptivos*

		<b>Estadísticos descriptivos</b>					
		N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	
Situación desfavorable	Pre - Test	20	1,20	78,80	29,9750	20,59882	
Situación desfavorable	Post - Test	20	,00	36,60	19,8750	10,84944	
N válido (por lista)		20					

<b>Estadísticos de prueba<sup>a</sup></b>	
Situación desfavorable Post - Test - Situación desfavorable Pre - Test	
Z	-3,679 <sup>b</sup>
Sig.asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

De la Tabla, ha quedado demostrado que la media de la situación desfavorable antes 29,9750 es mayor que la situación desfavorable después 19,8750 por consiguiente no se cumple  $H_0: \mu_{\text{desfavorable (a)}} > \mu_{\text{desfavorable (d)}}$ , por tal razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación o alterna, por la cual queda demostrado que la implementación de prevención de riesgo psicosocial mejora la situación más desfavorable en el Centro de Aplicaciones Editorial Imprenta Unión.

Con el objetivo de confirmar que el análisis es el correcto, procederemos al análisis mediante el p valor o significancia de la aplicación de la prueba de Z. Wilcoxon, que se evaluará en la tabla 9.

Regla de decisión:

Si  $p_{\text{valor}} \leq 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula

Si  $p_{\text{valor}} > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula

#### **4.1.1.3 Estadísticos de prueba**

*Tabla 9. Estadísticos de prueba*

En consecuencia, de la Tabla se observa que el resultado de la significancia bilateral es de 0.000, siendo este menor que 0.05, por consiguiente, se reafirma que se rechaza la hipótesis nula y por ende se acepta la hipótesis alterna donde la implementación de prevención de riesgo psicosocial mejora la situación más desfavorable en el Centro de Aplicaciones Editorial Imprenta Unión.

#### **4.1.2. Análisis Inferencial de hipótesis específica 3**

Con el objeto de contrastar la hipótesis general, es necesario determinar si los datos obtenidos de la situación intermedia Pre-Test y situación intermedia Post-Test tienen un comportamiento paramétrico o no paramétrico, de tal manera como la muestra es menor

a 30, se procederá a realizar el análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Shapiro Wilk, la cual se mostrará en la prueba de normalidad de la tabla 10.

Regla de decisión:

Si  $p\text{valor} \leq 0.05$ , los datos de la serie tienen un comportamiento no paramétrico.

Si  $p\text{valor} > 0.05$ , los datos de la serie tienen un comportamiento paramétrico

Tabla 10.

*Prueba de normalidad de análisis Inferencial de hipótesis específica 3*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Situación intermedia Pre - Test	,091	20	,200*	,990	20	,398
Situación intermedia Post - Test	,112	20	,200*	,980	20	,439

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

De la Tabla se puede verificar que la significancia de eficacia, antes es 0.398 y después 0.439, por consiguiente, se establece que ambos tienen un comportamiento paramétrico. Por ello, para efecto de la contratación de hipótesis, se quiere saber si la eficacia ha mejorado, de tal manera se efectuará a contrastar con el estadígrafo Z. Wilcoxon en el contraste de hipótesis 1 y 2.

**4.1.2.1 Contrastación de hipótesis específica 3**

Para la contrastación de la primera hipótesis se realiza el estadístico descriptivo el cual se detalla en la tabla 11.

Ho: La implementación de prevención de riesgo psicosocial no mejora la situación intermedia en el Centro de Aplicaciones Editorial Imprenta Unión.

Ha: La implementación de prevención de riesgo psicosocial mejora la situación intermedia en el Centro de Aplicaciones Editorial Imprenta Unión.

Regla de decisión:

Ho:  $\mu_{\text{intermedia (a)}} > \mu_{\text{intermedia (d)}}$

Ha:  $\mu_{\text{intermedia (a)}} \leq \mu_{\text{intermedia (d)}}$

Tabla 11.

*Estadísticos descriptivos de contrastación de hipótesis específica 3*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
<b>Situación intermedia Pre - Test</b>	20	3,50	65,90	34,3150	15,81589
<b>Situación intermedia Post - Test</b>	20	4,20	77,50	38,1250	18,71371
<b>N válido (por lista)</b>	20				

De la Tabla, ha quedado demostrado que la media de la situación desfavorable antes 34,3150 es mayor que la situación desfavorable después 38,1250 por consiguiente no se cumple Ho:  $\mu_{\text{intermedia (a)}} > \mu_{\text{intermedia (d)}}$ , por tal razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación o alterna, por la cual queda demostrado que la implementación de prevención de riesgo psicosocial mejora la situación intermedia en el Centro de Aplicaciones Editorial Imprenta Unión.

Con el objetivo de confirmar que el análisis es el correcto, procederemos al análisis mediante el  $p_{\text{valor}}$  o significancia de la aplicación de la prueba de Z. Wilcoxon, en la tabla 12 según resultados de la prueba estadística. Regla de decisión:

Si  $p_{\text{valor}} \leq 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula

Si  $p_{\text{valor}} > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula

Tabla 12.

*Análisis estadístico de la prueba estadística de la hipótesis 3*

	Situación intermedia Post - Test - Situación intermedia Pre - Test
Z	-2,259 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

En consecuencia, de la Tabla se observa que el resultado de la significancia bilateral es de 0.000, siendo este menor que 0.05, por consiguiente, se reafirma que se rechaza la hipótesis nula y por ende se acepta la hipótesis alterna donde la implementación de prevención de riesgo psicosocial mejora la situación intermedia en el Centro de Aplicaciones Editorial Imprenta Unión.

#### 4.1.3 Análisis Inferencial de hipótesis específica 4

Con el objeto de contrastar la hipótesis específica 1, es necesario determinar si los datos obtenidos de la situación poco favorable Pre-Test y la situación poco favorable Post-Test tienen un comportamiento paramétrico o no paramétrico, de tal manera como la muestra es menor a 30, se procederá a realizar el análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Shapiro Wilk, que se mostrará en la prueba de normalidad en la tabla 13.

Regla de decisión:

Si  $p\text{valor} \leq 0.05$ , los datos de la serie tienen un comportamiento no paramétrico.

Si  $p\text{valor} > 0.05$ , los datos de la serie tienen un comportamiento paramétrico

Tabla 13.

*Prueba de normalidad para contrastar la hipótesis 4.*

		Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico		Sig.	Estadístico		Sig.
		o	gl		o	gl	
Situación poco favorable Pre - Test		,159	20	,200*	,920	20	,100
Situación poco favorable Post - Test		,139	20	,200*	,934	20	,181

**Nota:** \* Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

De la Tabla se puede verificar que la significancia de eficacia, antes es 0.100 y después 0.181, por consiguiente, se establece que ambos tienen un comportamiento paramétrico. Por ello, para efecto de la contratación de hipótesis, se quiere saber si la eficacia ha mejorado, de tal manera se efectuará a contrastar con el estadígrafo Z. Wilcoxon.

#### 4.1.3.1 Contrastación de hipótesis específica 5

Ho: La implementación de prevención de riesgo psicosocial no mejora la situación poco favorable en el Centro de Aplicaciones Editorial Imprenta Unión.

Ha: La implementación de prevención de riesgo psicosocial mejora la situación poco favorable en el Centro de Aplicaciones Editorial Imprenta Unión, los cuales se muestran en la tabla de estadísticos descriptivos. Regla de decisión:

Ho:  $\mu_{\text{poco favorable (a)}} > \mu_{\text{poco favorable (d)}}$

Ha:  $\mu_{\text{poco favorable (a)}} \leq \mu_{\text{poco favorable (d)}}$

Tabla 14.

*Estadísticos descriptivos de situación poco favorable pre y post-Test de la hipótesis 5*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
<b>Situación poco favorable Pre - Test</b>	20	,00	95,30	35,7200	28,11650
<b>Situación poco favorable Post - Test</b>	20	8,50	95,80	42,0150	24,36843
<b>N válido (por lista)</b>	20				

De la Tabla, ha quedado demostrado que la media de la situación desfavorable antes 35,7200 es mayor que la situación desfavorable después 42,0150 por consiguiente no se cumple Ho:  $\mu_{\text{poco favorable (a)}} > \mu_{\text{poco favorable (d)}}$ , por tal razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación o alterna, por la cual queda demostrado que la implementación de prevención de riesgo psicosocial mejora la situación poco favorable en el Centro de Aplicaciones Editorial Imprenta Unión. Con el objetivo de confirmar que el análisis es el correcto, procederemos al análisis mediante el p valor o significancia de la aplicación de la prueba de Z. Wilcoxon.

Regla de decisión:

Si  $p_{\text{valor}} \leq 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula

Si  $p_{\text{valor}} > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula

Tabla 15.

*Estadísticas prueba para evaluar la hipótesis 5*

<b>Estadísticos de prueba<sup>a</sup></b>	
	Situación poco favorable Post - Test - Situación menos favorable Pre - Test
<b>Z</b>	-3,531 <sup>b</sup>
<b>Sig. asintótica (bilateral)</b>	,000

**Nota:** a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

En consecuencia, de la Tabla se observa que el resultado de la significancia bilateral es de 0.000, siendo este menor que 0.05, por consiguiente, se reafirma que se rechaza la hipótesis nula y por ende se acepta la hipótesis alterna donde la implementación de prevención de riesgo psicosocial mejora la situación poco favorable en el Centro de Aplicaciones Editorial Imprenta Unión.

#### **4.2. Resultados de la aplicación del cuestionario de la PRIMERA aplicación con software ISTAS 21**

A continuación, se mostrará la tasa de respuesta del personal evaluado en Editorial Imprenta Unión, la cual, ha sido 81.0% (contestaron 85 trabajadores de los 105 a los que se les suministró el cuestionario). Tabla 16. **Fecha de evaluación finalizada y entregada a jefe de SST el 26 de mayo del 2019.**

La tabla siguiente muestra la tasa de respuesta por las unidades de análisis: puesto de trabajo, sexo y departamento o sección.

Tabla 16.

*Tasa de respuesta de cuestionario según categoría*

<b>Unidad de análisis</b>	<b>Tasa de respuesta para cada categoría</b>
Puesto de trabajo	Responsable de establecimiento, gerente, jefe/a 76,5% [N=13] Contabilidad 62,5% [N=5] Asistente de Prensa 80,0% [N=8] Asistente de Ventas 66,7% [N=2] Asistente de Post Prensa 90,0% [N=27]

	Asistente de Pre Prensa 70,0% [N=7]
	Asistente de Diseño 92,3% [N=12]
	Asistente de Costos 80,0% [N=4]
	Administrativo/a, telefonista, secretario/a, contabilidad 80,0% [N=4]
	Comercial, técnico/a (informático, prevencionistas...) 100,0% [N=3]
Sexo	Mujer 78,0% [N=39]
	Hombre 83,6% [N=46]
Departamento o sección	Prensa 80,0% [N=8]
	Finanzas 83,3% [N=5]
	Gerencia 70,6% [N=12]
	Ventas 66,7% [N=2]
	Post Prensa 84,8% [N=28]
	Pre Prensa 70,0% [N=7]
	Diseño 92,3% [N=12]
	Costos 80,0% [N=4]
	Logística 85,7% [N=6]
	Orden y limpieza 100,0% [N=1]

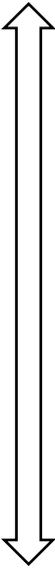
La tabla siguiente muestra la tasa de respuesta por las unidades de análisis: puesto de trabajo, sexo y departamento o sección. Mostrando una tasa de respuesta aceptable ya que es superior al 60%.

#### **4.2.1. Resultados de la prevalencia de la exposición.**

La prevalencia de la exposición es la proporción de trabajadores y trabajadoras incluidos en cada situación de exposición: más desfavorable para la salud (rojo), intermedia (amarillo) y más favorable para la salud (verde). En este apartado se presentan los resultados de prevalencia de exposición en Editorial Imprenta Unión, para cada puesto de trabajo, departamento o sección. La tabla 17 presenta la prevalencia de exposición en Editorial Imprenta Unión (conjunto del ámbito de evaluación). Los datos están ordenados según el porcentaje de trabajadores/as en la situación más desfavorable para la salud, es decir, la primera exposición es la que afecta a mayor proporción de la plantilla y, la última, es la que concentra menor proporción de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable. En función de este orden, se analizan las dimensiones en la figura 5.

Tabla 17.

*Exposiciones en Editorial Imprenta Unión ordenadas en función del porcentaje de trabajadores/as en la situación más desfavorable para la salud*

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
<p>MÁS PROBLEMÁTICAS</p>  <p>MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES</p>	Ritmo de trabajo	78,8	21,2	0
	Claridad de rol	64,7	35,3	0
	Exigencias emocionales	57,1	29,8	13,1
	Calidad de liderazgo	40	51,8	8,2
	Doble presencia	38,8	25,9	35,3
	Exigencias cuantitativas	36,5	31,8	31,8
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	36,5	48,2	15,3
	Conflicto de rol	32,9	22,4	44,7
	Apoyo social de compañeros	32,9	47,1	20
	Previsibilidad	31,8	65,9	2,4
	Inseguridad sobre el empleo	31,8	32,9	35,3
	Sentimiento de grupo	28,2	41,2	30,6
	Exigencias de esconder emociones	27,1	37,6	35,3
	Posibilidades de desarrollo	18,8	35,3	45,9
	Apoyo social de superiores	18,8	55,3	25,9
	Sentido del trabajo	10,6	28,2	61,2
	Influencia	7,1	48,2	44,7
	Reconocimiento	3,5	8,2	88,2
	Justicia	2,4	16,5	81,2
Confianza vertical	1,2	3,5	95,3	

**Nota:** Colores, Rojo: tercil más desfavorable para la salud, Amarillo: tercil intermedio, Verde: tercil más favorable para la salud

Además, en la tabla 17, se observa que la dimensión más problemática es la de Ritmo de trabajo, esta se encuentra relacionada directamente con la cantidad, el tiempo y la distribución de trabajo. Principalmente esto se da por la falta de personal, la incorrecta planificación, mala programación de tiempos, falta de tecnología o deficiente, deficiencias en los procesos o al salario. La dimensión de Doble presencia es otra problemática esto se relaciona con las exigencias cuantitativas, la ordenación, planificación, modificación de horarios, obligación y responsabilidades.

La misma información aparece en la figura 4, ordenada por los grupos de dimensiones dos columnas. Las columnas gruesas representan la situación de exposición

en la editorial Imprenta Unión. La columna delgada es la representada de los trabajadores. Ambas Figuras nos muestran las dimensiones de riesgo psicosocial más problemáticas para la salud de color rojo, así mismo nos muestra también las dimensiones menos desfavorables.

Tanto la tabla como el gráfico proporcionan la información sobre qué dimensiones de riesgo psicosocial son las más problemáticas en tanto que la situación desfavorable para la salud (rojo) afecta a una proporción mayor de la plantilla y qué dimensiones son menos problemáticas en tanto que la situación favorable (verde) afecta a una proporción mayor de la plantilla.

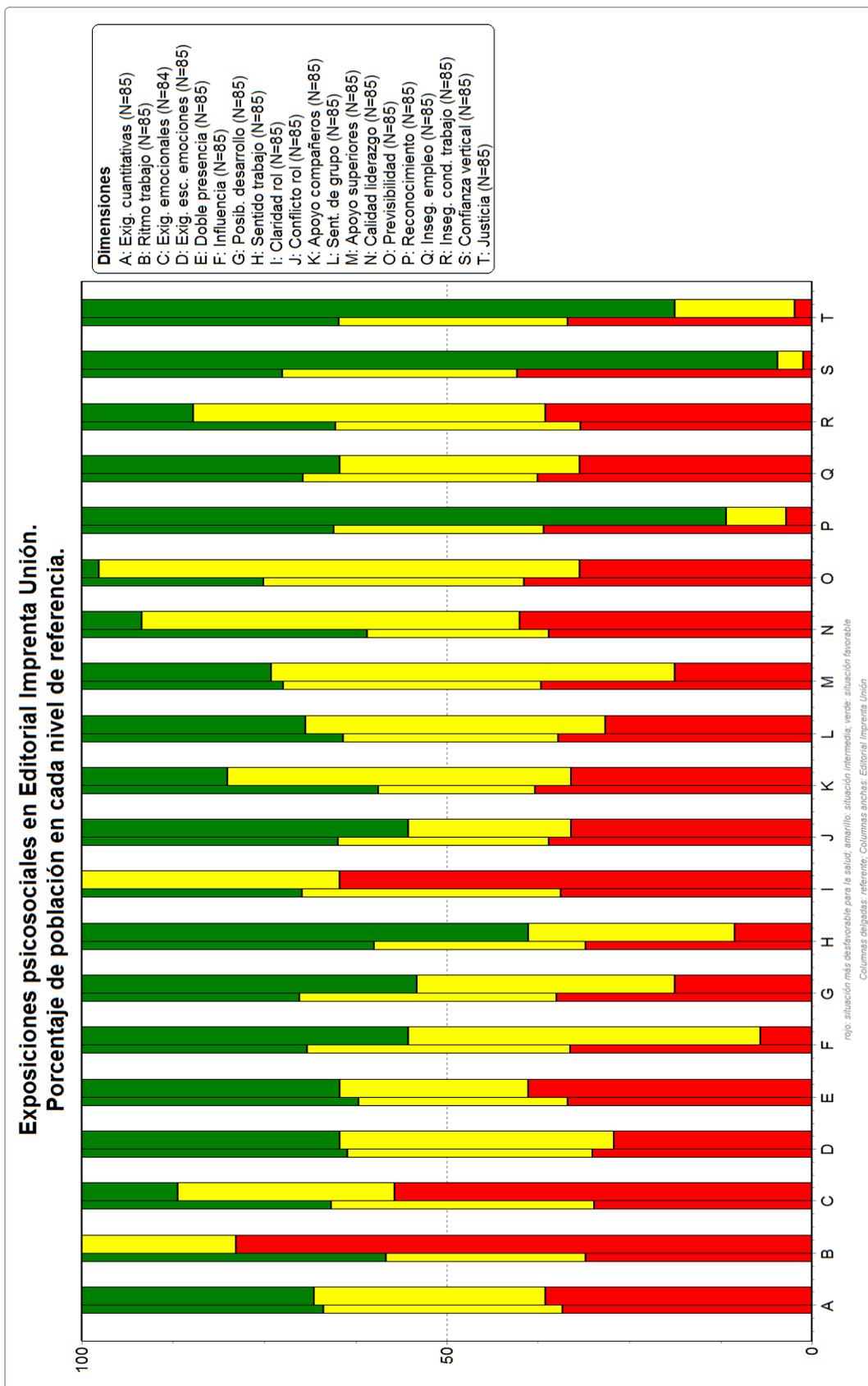


figura 5. Exposiciones psicosociales en Editorial Imprenta Unión



### 4.2.3. Exposición dimensión a dimensión.

Las 20 dimensiones están ordenadas en función de la prevalencia de la exposición, es decir, primero se presentan las dimensiones que tienen un porcentaje más elevado de trabajadores/as expuestos a la situación más desfavorable para la salud (rojo). Para cada dimensión psicosocial, se presenta la siguiente información:

- Definición
- Posibles Orígenes
- Prevalencia De Exposición

Si todas las columnas gruesas sobrepasan el 50% de prevalencia en situación desfavorable, deberemos considerar que la exposición es generalizada, hay que trabajar para todos los puestos o todos departamentos. Cuanto más grande es la diferencia entre columnas gruesas de trabajadores en rojo, amarillo o verde, más desigualdades de exposición entre puestos de trabajo, departamentos o sexo en la empresa.

#### 4.2.3.1 Ritmo de trabajo

Constituye la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo por su estrecha relación con las exigencias cuantitativas su origen puede ser el mismo, en cuanto a la exposición es de 78,8% de trabajadores/as expuestos a la situación más desfavorable, un 21,2% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud respecto al Ritmo de trabajo, los cuales se pueden visualizar en la tabla 18.

Tabla 19.

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

<b>Ritmo de trabajo.</b>				
Preguntas del cuestionario referente a la exposición al ritmo de trabajo	Siempre Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tienes que trabajar muy rápido?	32,9 [N=28]	48,2 [N=41]	18,8 [N=16]	[N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿es necesario mantener un ritmo	54,1 [N=46]	34,1 [N=29]	11,8 [N=10]	[N=0]
	%	%	%	N

de trabajo alto?

¿el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada? 51,8 [N=44] 40,0 [N=34] 8,2 [N=7] [N=0]

Así mismo se pueden observar detalles de exposición al ritmo de trabajo por puesto de trabajo (figura 6), donde se muestra una exposición al ritmo de trabajo por puesto de trabajo donde se puede ver que el mayor riesgo son los puestos de trabajo, Contabilidad, asistente de ventas, asistente de post prensa, asistente de pre prensa, y en la figura 07 nos muestra una distribución por género en esta dimensión, siendo más alta en las mujeres con un 92.3% mientras que los varones un 67.4%.

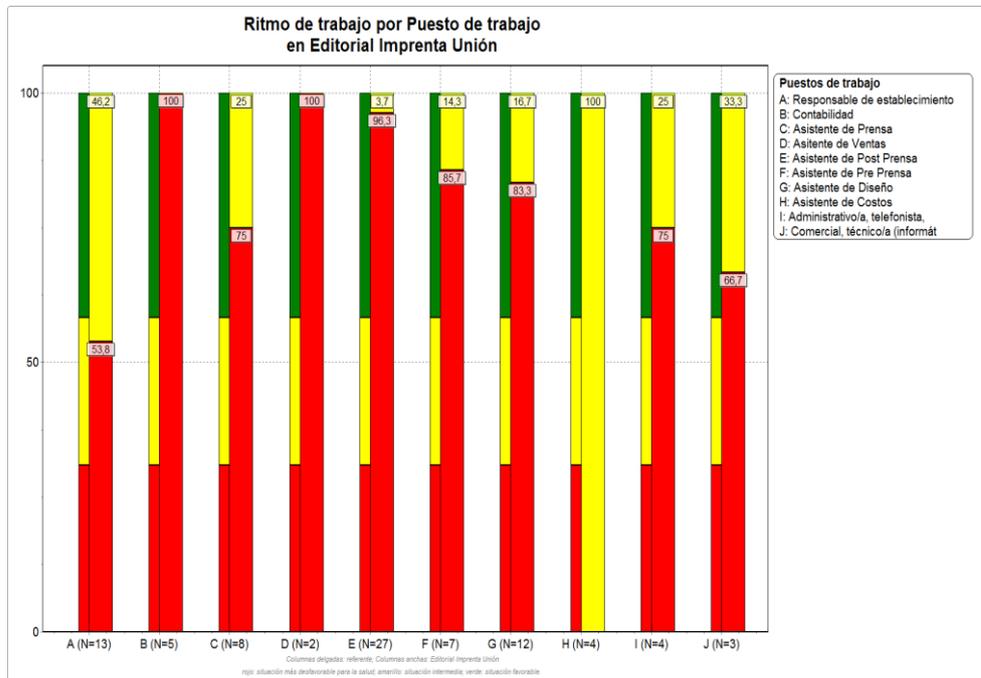


Figura 6. Prevalencia de exposición al ritmo de trabajo por puesto de trabajo.

Fuente: Software Istat21.

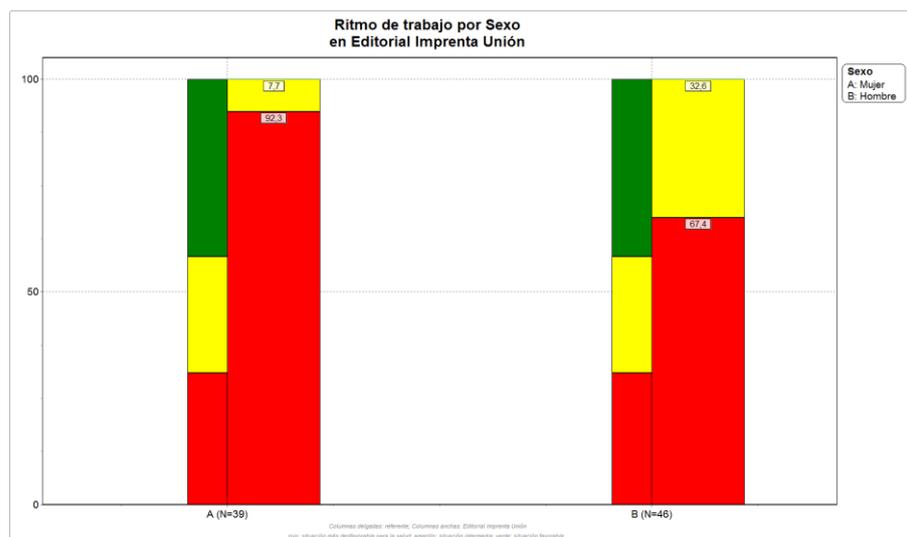


Figura 7. Prevalencia de exposición al ritmo de trabajo por sexo. Fuente: Software Istat21.

#### 4.2.3.2 Claridad del rol

Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, como los objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo por parte de todos los trabajadores y de las demás personas de la organización (superiores, compañeros y compañe

Tabla 20.

*Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Claridad de rol.*

Preguntas del cuestionario referente a la exposición a la claridad del rol	En gran medida / buena medida	En cierta medida	En alguna medida / ninguna medida	No contesta
	% [N=...]	% [N=...]	% [N=...]	N
¿tu trabajo tiene objetivos claros?	45,9 [N=39]	45,9 [N=39]	8,2 [N=7]	[N=0]
¿sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	72,9 [N=62]	24,7 [N=21]	2,4 [N=2]	[N=0]
¿sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	57,6 [N=49]	34,1 [N=29]	8,2 [N=7]	[N=0]
¿sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	44,7 [N=38]	41,2 [N=35]	14,1 [N=12]	[N=0]

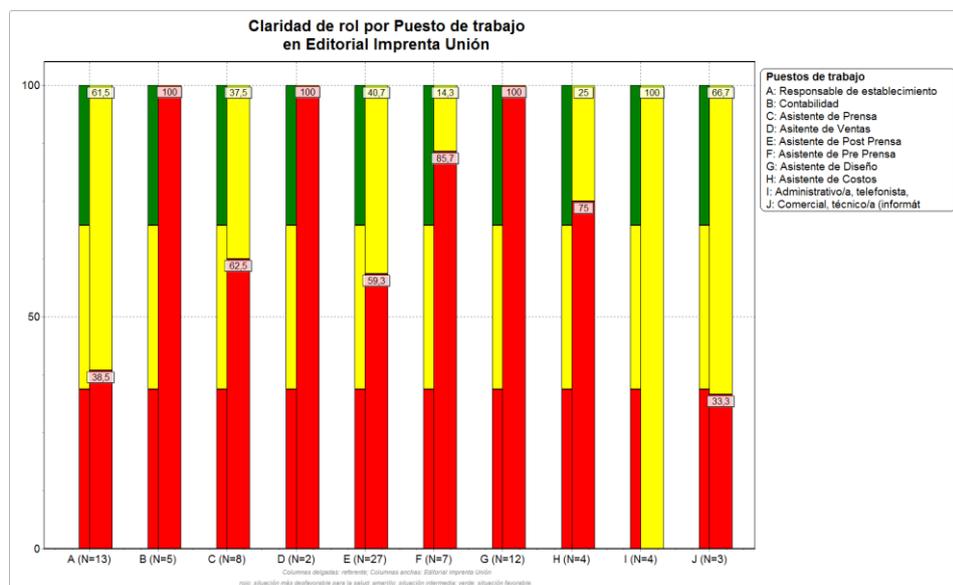


Figura 8. Prevalencia de exposición a la claridad del rol por puesto de trabajo. Fuente: Software Istat21.

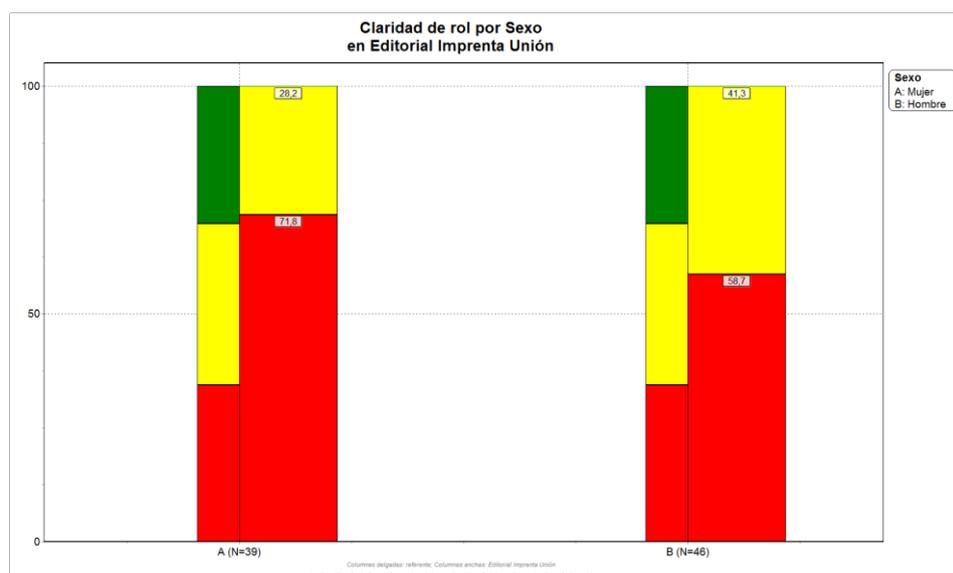


Figura 9. Prevalencia de exposición a la claridad del rol por sexo. Fuente: Software Istat21.

#### 4.2.3.3 Exigencias emocionales

Son las exigencias para que requieren no involucrarse en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo. Además del origen derivado de su naturaleza, tienen también mucho que ver con las exigencias cuantitativas, puede reducirse el tiempo de exposición (horas, número de productos a producir, etc.),

puesto que las jornadas excesivas implican una exposición mayor y producen una mayor fatiga emocional que requerirá tiempos de reposo más largos.

A continuación, se muestra en la tabla 21, la frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las exigencias emocionales.

Tabla 21.  
*Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Exigencias emocionales.*

Preguntas del cuestionario referente a la exposición a Exigencias emocionales	Exigencias Emocionales.			
	Siempre + Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿En Tu Trabajo Se Producen Momentos O Situaciones Desgastadoras Emocionalmente?	30,6 [N=26]	36,5 [N=31]	32,9 [N=28]	[N=0]
¿En Tu Trabajo Tienes Que Ocuparte De Los Problemas Personales De Otros?	10,6 [N=9]	14,1 [N=12]	75,3 [N=64]	[N=0]
¿Tu Trabajo Te Afecta Emocionalmente?	35,7 [N=30]	36,9 [N=31]	27,4 [N=23]	[N=1]
¿Tu Trabajo, En General, Es Desgastador Emocionalmente?	34,1 [N=29]	25,9 [N=22]	40,0 [N=34]	[N=0]

Respecto a la prevalencia de la exposición, un 57,1% de trabajadores/as de Editorial Imprenta Unión está expuesto a la situación más desfavorable, un 29,8% a la intermedia y un 13,1% a la más favorable para la salud respecto a las Exigencias emocionales. Además se muestra en la figura 10, la prevalencia de exposición por puesto de trabajo, donde para el puesto de contabilidad pre-prensa representan una situación más desfavorable. Así mismo en la figura 11, se muestra la prevalencia de exposición por sexo donde se observa 86,8% de exposición para el sexo femenino.

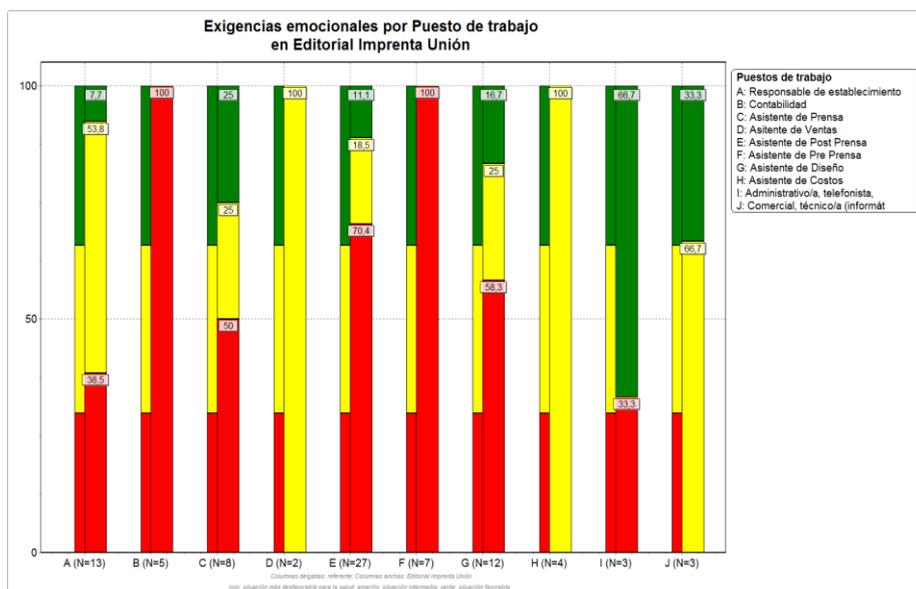


Figura 10. Prevalencia de exposición a exigencias emocionales por puesto de trabajo. Fuente: Software Istas21.

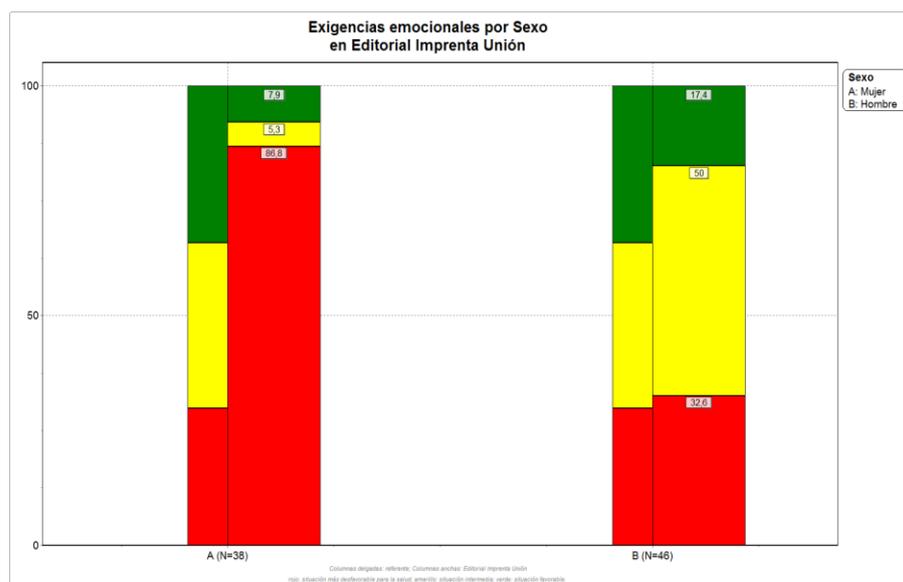


Figura 11. Prevalencia de exposición a exigencias emocionales por sexo. Fuente: Software Istas21.

#### 4.2.3.4 Calidad de liderazgo

Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores. Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación de los mandos para aplicarlos.

En cuanto a la prevalencia de la exposición (tabla 22). Un 40% de trabajadores/as de Editorial Imprenta Unión está expuesto a la situación más desfavorable, un 51,8% a la intermedia y un 8,2% a la más favorable para la salud respecto a la Calidad de liderazgo.

Tabla 22.

*Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Calidad de liderazgo.*

Preguntas	Calidad de liderazgo			
	<i>En gran medida + En buena medida</i>	<i>En cierta medida</i>	<i>En alguna medida + En ninguna medida</i>	No contesta
	%	%	%	N
¿Tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	21,2 [N=18]	37,6 [N=32]	41,2 [N=35]	[N=0]
¿Tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	28,2 [N=24]	57,6 [N=49]	14,1 [N=12]	[N=0]
¿Tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	47,1 [N=40]	43,5 [N=37]	9,4 [N=8]	[N=0]
¿Tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	64,7 [N=55]	23,5 [N=20]	11,8 [N=10]	[N=0]

Además se muestra en la figura 10, la prevalencia de exposición por puesto de trabajo, donde para el puesto de contabilidad (80%), asistente de diseño (58,3) y comercial (100%) representan una situación más desfavorable. Así mismo en la figura 12, se muestra la prevalencia de exposición por sexo donde se observa 43,6% de exposición para el sexo femenino y 37% una situación intermedia desfavorable.

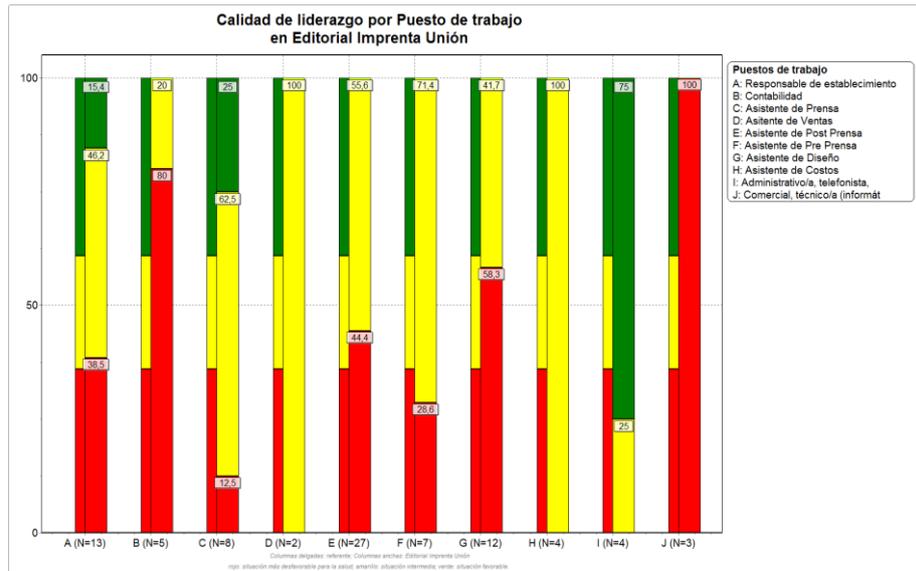


Figura 12. Prevalencia de exposición a calidad de liderazgo por puesto de trabajo. Fuente: Software Istas21.

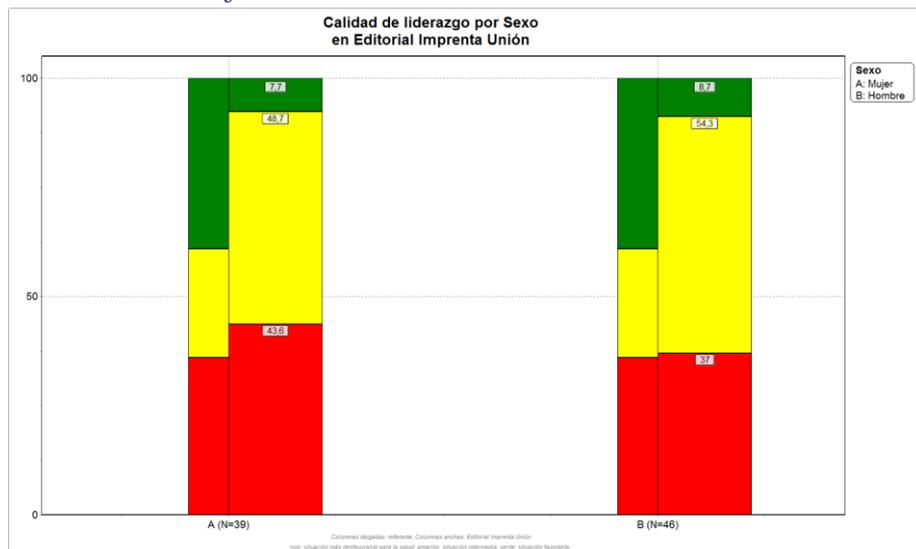


Figura 13. Prevalencia de exposición a calidad de liderazgo por sexo. Fuente: Software Istas21.

#### 4.2.3.5 Doble presencia

Son las exigencias sincrónicas, simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar cuyo posible origen tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y con el nivel de autonomía sobre ésta; por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social.

En cuanto a la prevalencia de la exposición, esta evaluación muestra que un 38,8% de trabajadores/as de Editorial Imprenta Unión está expuesto a la situación más desfavorable, un 25,9% a la intermedia y un 35,3% a la más favorable para la salud respecto a la doble presencia.

Tabla 23

*Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Doble presencia.*

<b>Doble presencia.</b>				
Preguntas del cuestionario referente a la exposición a la Doble presencia	Siempre/Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	14,1 [N=12]	20,0 [N=17]	65,9 [N=56]	[N=0]
¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	20,0 [N=17]	18,8 [N=16]	61,2 [N=52]	[N=0]
¿Sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	21,2 [N=18]	22,4 [N=19]	56,5 [N=48]	[N=0]
¿Sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	22,4 [N=19]	17,6 [N=15]	60,0 [N=51]	[N=0]

Además en lo evaluado se muestra que existen 3 puestos de trabajo que son mayores o igual el 50% de la situación más desfavorable, los cuales son Asistente de prensa 50%, Asistente de post prensa 51,9%, y el personal del área administrativo 50%, en las que muestra en la figura 13 y en la figura 14 muestra que existen 3 departamentos que cuentan con el 50% de sus trabajadores expuestos a doble presencia, estos son: Prensa, Post-prensa y Logística.

Así mismo en la figura 15, se muestra la prevalencia de exposición por sexo donde se observa 43,6% de exposición para el sexo femenino y 34,8% una situación intermedia desfavorable, siendo la población femenina con mayor incidencia en doble presencia.

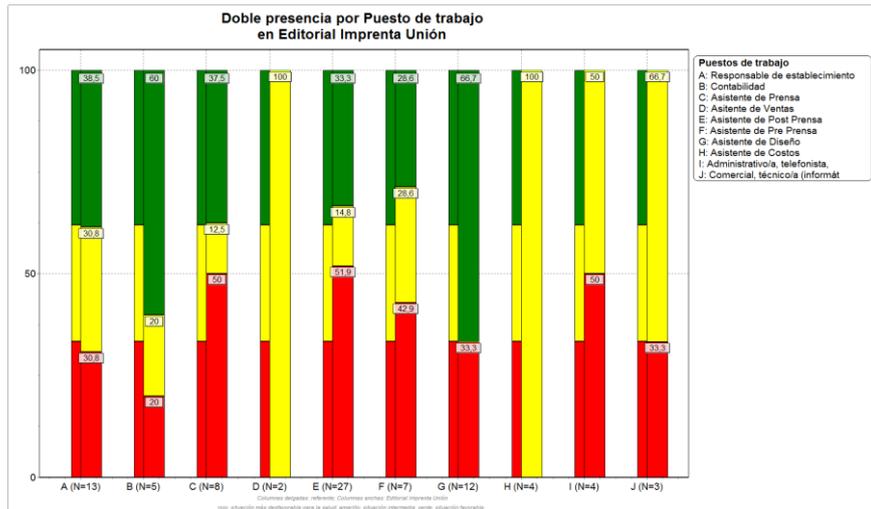


Figura 13. Prevalencia de exposición a doble presencia por puesto de trabajo. Fuente: Software Istas21.

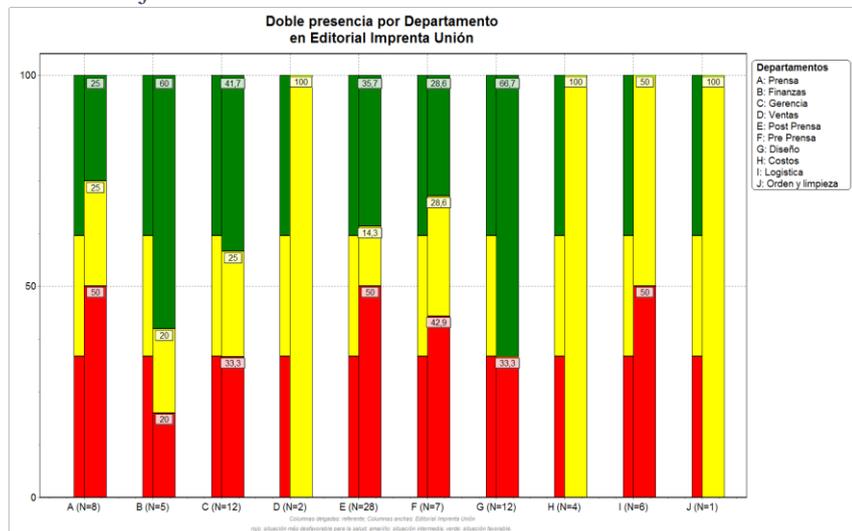


Figura 14. Prevalencia de exposición a doble presencia por departamento.

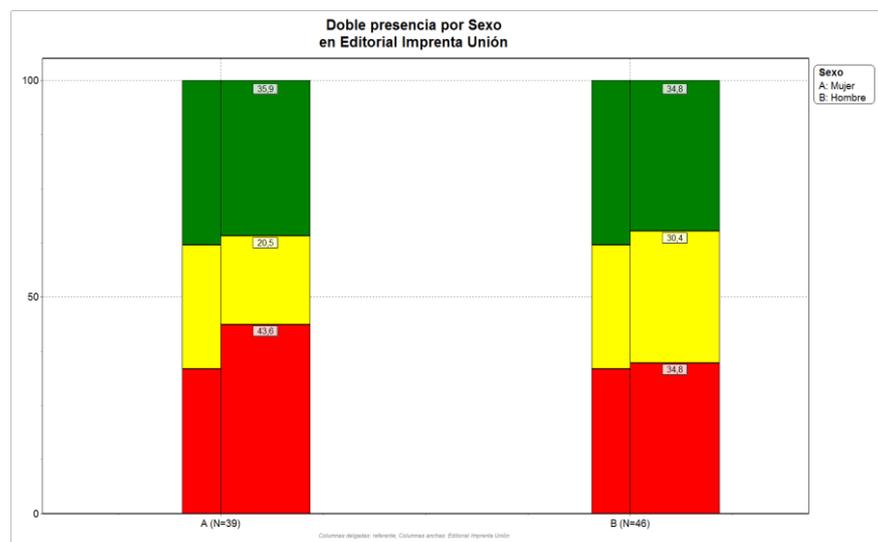


Figura 15. Prevalencia de exposición a doble presencia por sexo. Fuente: Software Istas21.

#### 4.2.3.6 Exigencias cuantitativas

Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo las cuales son altas cuando hay más trabajo del que se puede realizar en el tiempo asignado, su origen tienen que ver principalmente con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, aunque también pueden relacionarse con la estructura salarial o con la inadecuación de las herramientas, materiales o procesos de trabajo. Las altas exigencias cuantitativas pueden suponer un alargamiento de la jornada laboral. La prevalencia de la exposición es de un 36,5% de trabajadores/as expuestos a la situación más desfavorable, un 31,8% a la intermedia y un 31,8% a la más favorable para la salud respecto a las Exigencias cuantitativas. Tabla 24.

Tabla 24.

*Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Exigencias cuantitativas.*

<b>Exigencias cuantitativas</b>				
Preguntas del cuestionario referente a la exposición a Las Exigencias Cuantitativas	<i>Siempre + Muchas veces</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Sólo alguna vez + Nunca</i>	No contesta
	%	%	%	N
¿la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	25,9 [N=22]	14,1 [N=12]	60,0 [N=51]	[N=0]
¿te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	9,4 [N=8]	15,3 [N=13]	75,3 [N=64]	[N=0]
¿te retrasas en la entrega de tu trabajo?	4,7 [N=4]	28,2 [N=24]	67,1 [N=57]	[N=0]
¿tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	82,4 [N=70]	15,3 [N=13]	2,4 [N=2]	[N=0]

Además en lo evaluado se muestra que existen 2 puestos de trabajo que se acercan al 50% de la situación más desfavorable, los cuales son asistente de post prensa 44,4%, y asistente de diseño con 50% de trabajadores, que se muestran en la figura 16 y en la figura 17 muestra que existen todos los departamentos están debajo del 50% de exposición a exigencias cuantitativas pero las más cercanas al 50% son Post-prensa 42,9%, Post prensa 42,9% y Diseño 50%. Así mismo en la

figura 18, se muestra la prevalencia de exposición por sexo donde se observa 35,9% para el sexo femenino y 37% para masculino.

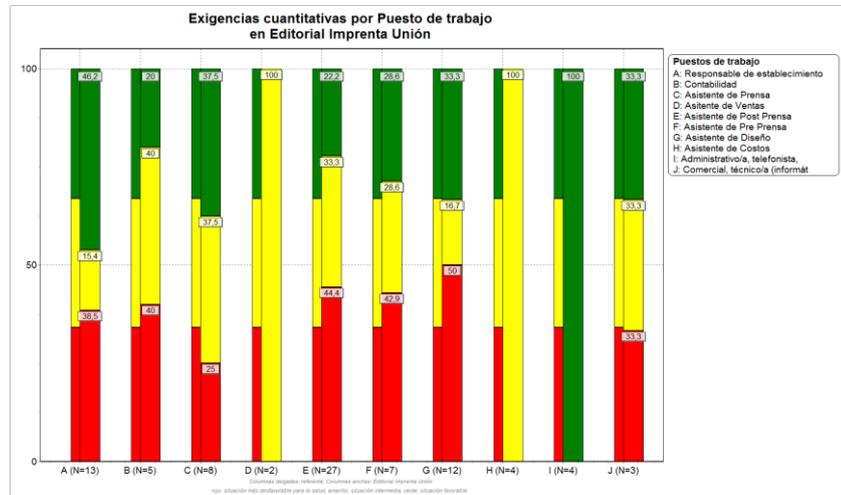


Figura 16. Prevalencia de exposición a exigencia cuantitativa por puesto de trabajo. Fuente: Software Istat21.

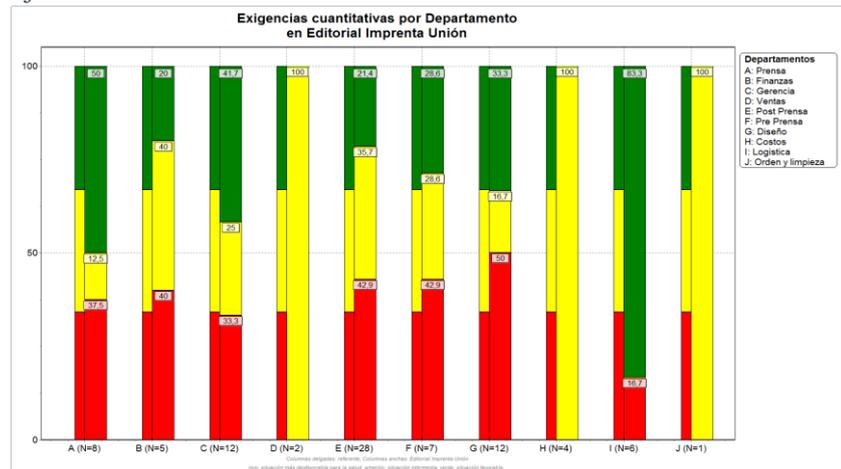


Figura 17. Prevalencia de exposición a exigencia cuantitativa por puesto de trabajo. Fuente: Software Istat21.

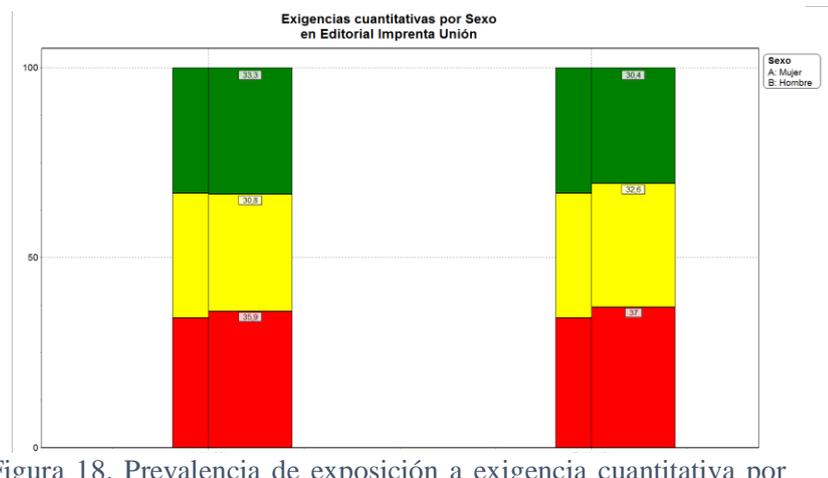


Figura 18. Prevalencia de exposición a exigencia cuantitativa por sexo. Fuente: Software Istat21.

#### 4.2.3.7 Inseguridad sobre condiciones de trabajo

Es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales. Su origen se relaciona con las amenazas de empeoramiento de condiciones de trabajo especialmente valiosas. Estas, pueden originarse tanto en la situación actual (por ejemplo, si la asignación de jornada, tareas y pluses o complementos salariales durante la actual pandemia) como en la posibilidad de cambios.

Como la inseguridad sobre el empleo, puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora. Prevalencia de la exposición. Un 36,5% de trabajadores/as de Editorial Imprenta Unión está expuesto a la situación más desfavorable, un 48,2% a la intermedia y un 15,3% a la más favorable para la salud respecto a la Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

Tabla 25.

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

	Condiciones de trabajo			
	<i>En gran medida a + En buena medida a</i>	<i>En cierta medida</i>	<i>En alguna medida + En ningun a medida</i>	No contest a
	%	%	%	N
Preguntas del cuestionario referente a la exposición de las Condiciones de trabajo				
¿Si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	11,8 [N=10]	16,5 [N=14]	71,8 [N=61]	[N=0]
¿Si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	12,9 [N=11]	17,6 [N=15]	69,4 [N=59]	[N=0]
¿si te cambian de tareas contra tu voluntad?	11,8 [N=10]	40,0 [N=34]	48,2 [N=41]	[N=0]
Si se varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	60,0 [N=51]	22,4 [N=19]	17,6 [N=15]	[N=0]

Además se muestra en la figura 19, la prevalencia de exposición por puesto de trabajo, donde para el puesto de Asistente de Ventas (100%), asistente de Pre-

prensa (57,1) y Asistente de diseño y Administrativo (50%) representan una situación más desfavorable.

Así mismo en la figura 20, se muestra la prevalencia de exposición por sexo donde se observa 48,7% de exposición para el sexo femenino y 26,1% siendo las trabajadoras las expuestas a la situación más desfavorable.

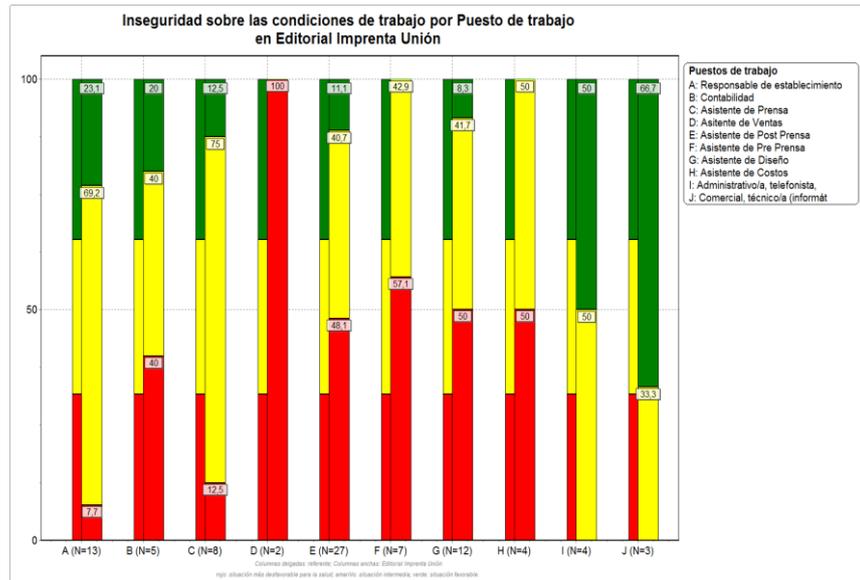


Figura 19. Prevalencia de exposición a inseguridad por condiciones de trabajo por puesto de trabajo. Fuente: Software Istat21.

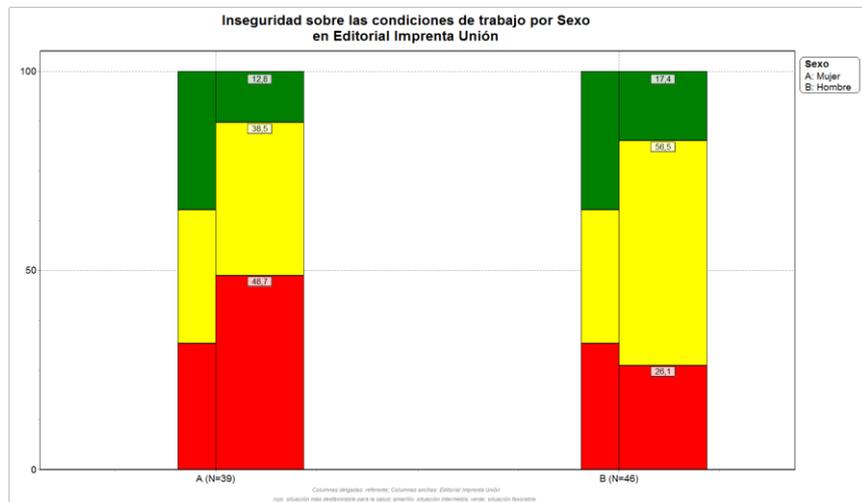


Figura 20. Prevalencia de exposición a inseguridad por condiciones de trabajo por sexo. Fuente: Software Istat21.

#### 4.2.3.8 Conflicto de rol

Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético. Es frecuente cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos, o cuando tiene que “elegir” entre órdenes contradictorias. Prevalencia de la exposición. Un 32,9% de trabajadores/as de Editorial Imprenta Unión está expuesto a la situación más desfavorable, un 22,4% a la intermedia y un 44,7% a la más favorable para la salud respecto al Conflicto de rol.

Tabla 26.

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Conflicto de rol.

Preguntas del cuestionario referente a la exposición al Conflicto de Rol	Conflicto de rol.			
	En gran medida + buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	9,4 [N=8]	35,3 [N=30]	55,3 [N=47]	[N=0]
¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	8,2 [N=7]	17,6 [N=15]	74,1 [N=63]	[N=0]
¿Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	20,0 [N=17]	35,3 [N=30]	44,7 [N=38]	[N=0]
¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	5,9 [N=5]	23,5 [N=20]	70,6 [N=60]	[N=0]

Además en lo evaluado se muestra que existen 1 puestos de trabajo que se acercan al 100% de la situación más desfavorable, el cual es de contabilidad 80%, y tres puestos de trabajos que tienen al 50% de trabajadores con prevalencia a esta exposición, las que son Asistente de diseño, Asistente de Costos, Administrativo figura 21 y en la figura 22 muestra que existe una exposición del tipo intermedio donde las trabajadoras representa el 38,5% y varones con 28,3.

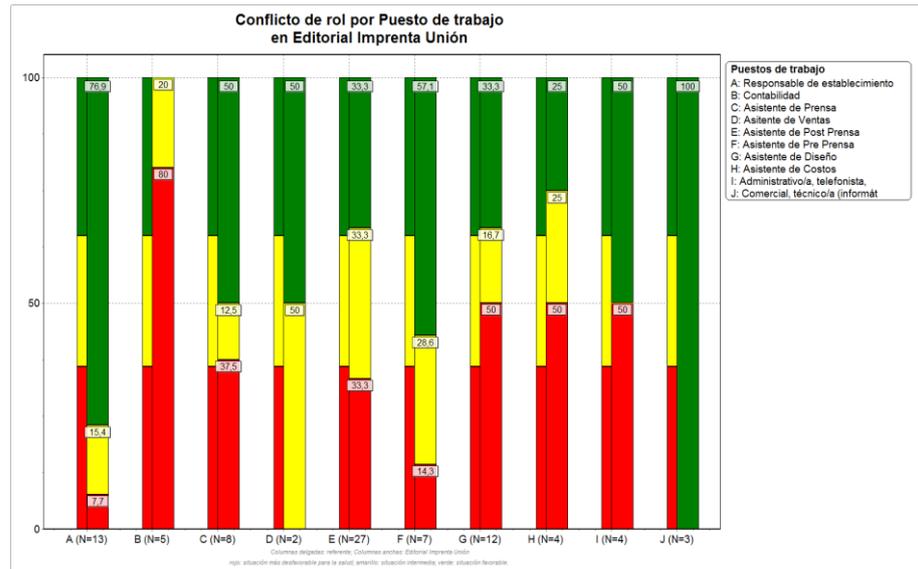


Figura 21. Prevalencia de exposición al conflicto del rol por puesto de trabajo. Fuente: Software Istas21.

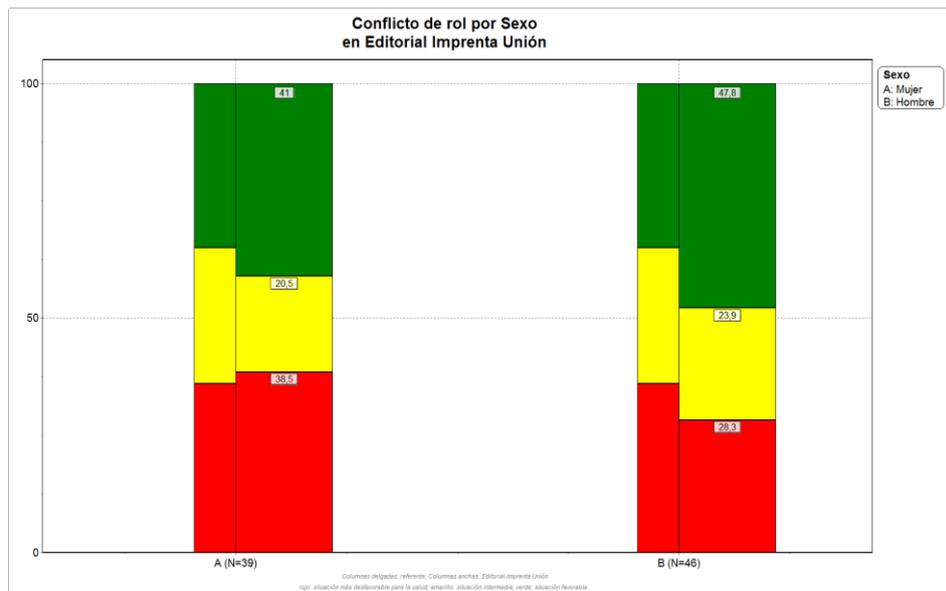


Figura 22. Prevalencia de exposición al conflicto del rol por sexo. Fuente: Software Istas21.

#### 4.2.3.9 Apoyo social de compañeros

Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo, sin embargo, la falta de apoyo entre compañeros, puede tener que ver con las prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipo de trabajo, fomentando la competitividad individual, o asignando las tareas, cambios de horarios, etc., de forma arbitraria o no transparente. De acuerdo con la evaluación de la exposición se reveló que el 32,9% de trabajadores/as de Editorial Imprenta Unión está expuesto a la situación más desfavorable, un 47,1% a la intermedia y solo el 20% a la más favorable para la salud respecto al Apoyo social de compañeros.

Tabla 27.

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Apoyo social de compañeros.

<b>Apoyo social de compañeros</b>				
Preguntas del cuestionario referente a la exposición al apoyo social de compañeros	Siempre	Algunas veces	Sólo alguna vez	No contesta
	/Muchas veces		/Nunca	
	%	%	%	N
¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	64,7 [N=55]	24,7 [N=21]	10,6 [N=9]	[N=0]
¿Tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	63,5 [N=54]	23,5 [N=20]	12,9 [N=11]	[N=0]
¿Tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	36,5 [N=31]	54,1 [N=46]	9,4 [N=8]	[N=0]

Además, en lo evaluado se muestra (figura 23) que contabilidad, asistente de ventas y asistente de costos están expuestos a la situación más desfavorable. Diseño (50%) y limpieza (100%), expuestos a la situación intermedia, Así mismo en la figura 24, se muestra que el 38,5% del personal femenino y 28,3% del masculino está expuesto a la situación desfavorable.

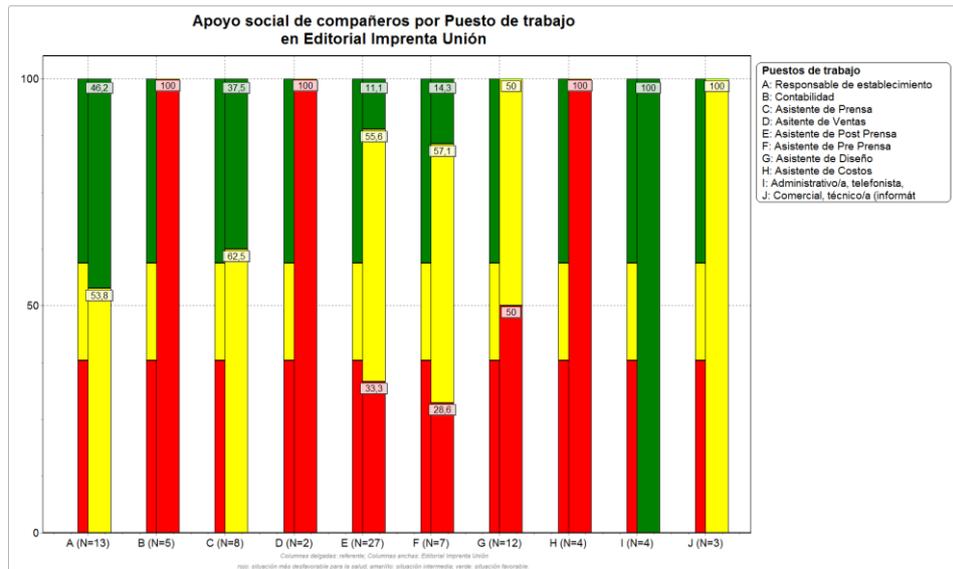


Figura 23. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo al apoyo social de compañeros. Software Istat21.

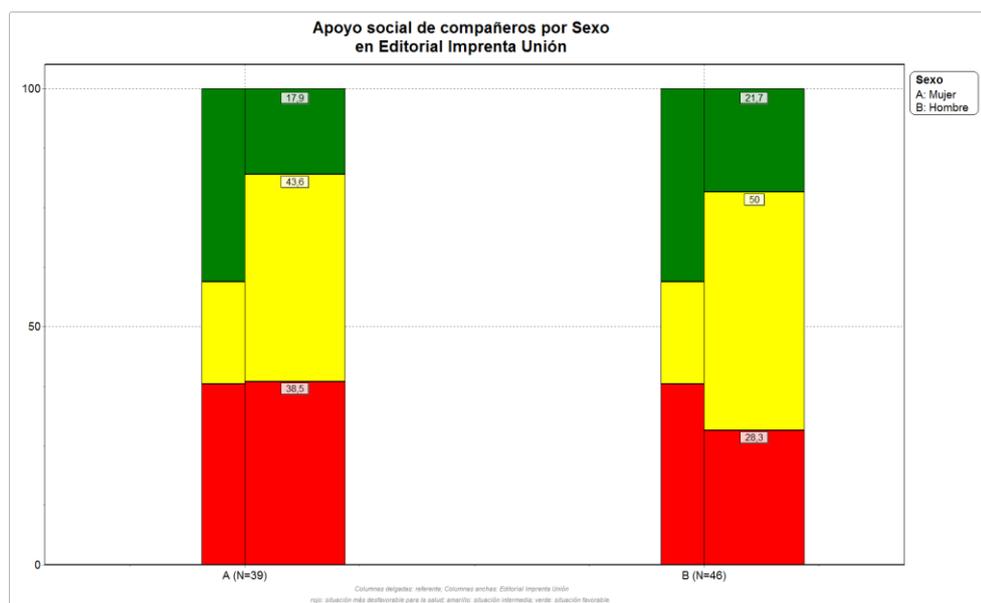


Figura 24. Prevalencia de exposición por sexo puesto de trabajo al apoyo social de compañeros. Software Istat21.

#### 4.2.3.10 Previsibilidad

Es disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos). Tiene como posible la ausencia de información y prácticas de comunicación centradas en cuestiones superfluas y no en las cotidianas y relevantes del trabajo, por lo que no aumenta la transparencia. También tiene que ver con la falta de formación como acompañamiento y apoyo a los cambios.

Respecto a la prevalencia de la exposición. Un 31,8% de trabajadores/as de Editorial Imprenta Unión está expuesto a la situación más desfavorable, un 65,9% a la intermedia y un 2,4% a la más favorable para la salud respecto a la Previsibilidad.

Tabla 28.

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Previsibilidad.

Preguntas del cuestionario referente a la exposición a la previsibilidad	Previsibilidad			
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	<i>N</i>
¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	51,8 [N=44]	32,9 [N=28]	15,3 [N=13]	[N=0]
¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	61,2 [N=52]	32,9 [N=28]	5,9 [N=5]	[N=0]

Además, en lo evaluado se muestra (figura 25) que contabilidad (60%), y asistente de costos (100%) están expuestos a la situación más desfavorable. Diseño (50%) y asistente telefonía (50%), expuestos a la situación intermedia, Así mismo

en la figura 26, se muestra que el 25,6% del personal femenino y 37% del masculino está expuesto a la situación desfavorable.

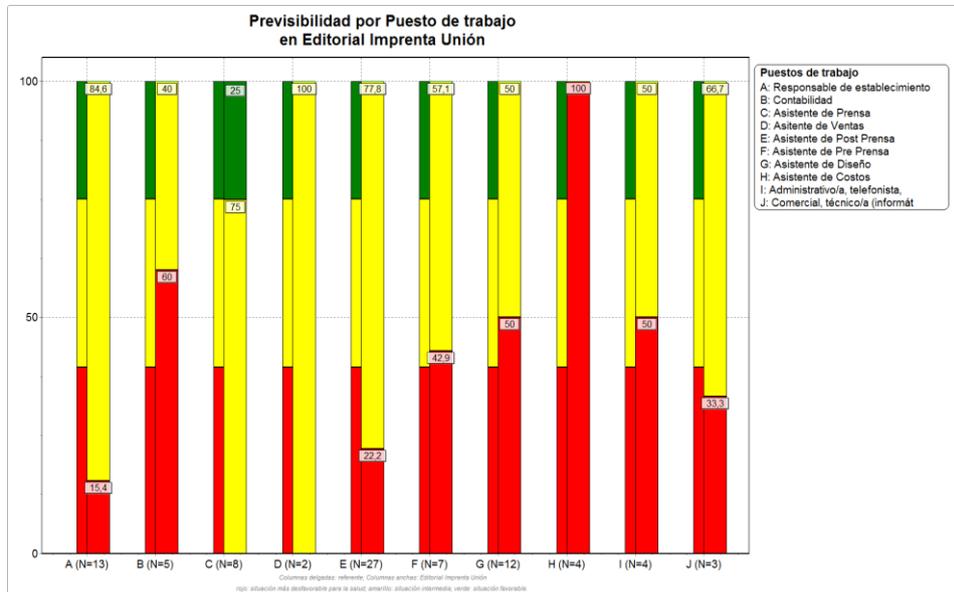


Figura 25. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo a la previsibilidad. Software Istat21.

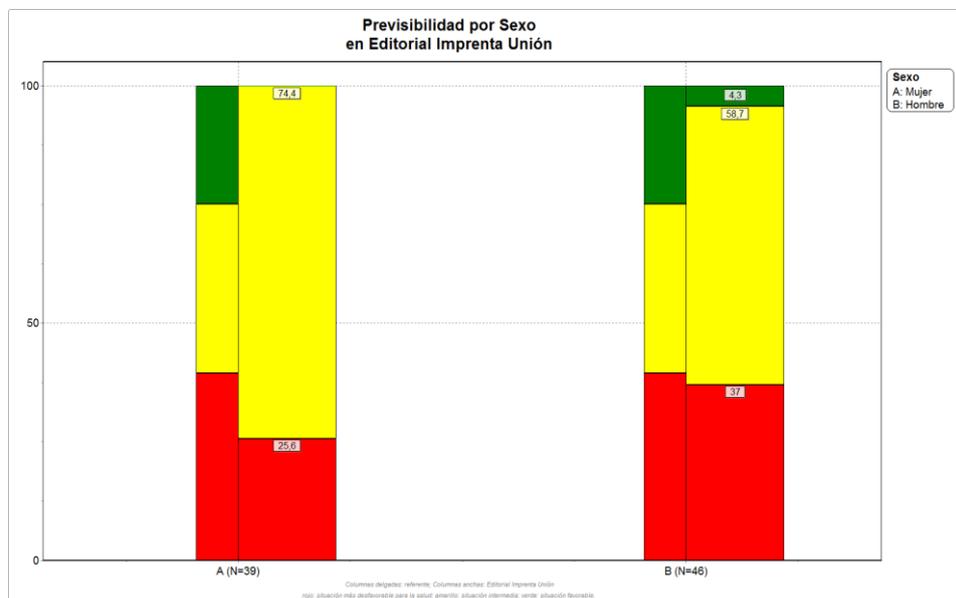


Figura 26. Prevalencia de exposición por sexo a la previsibilidad. Software Istat21.

#### 4.2.3.11 Inseguridad por el empleo

Es la preocupación por el futuro en relación a la ocupación. Tiene que ver con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia. Puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.

Prevalencia de la exposición. Un 31,8% de trabajadores/as de Editorial Imprenta Unión está expuesto a la situación más desfavorable, un 32,9% a la intermedia y un 35,3% a la más favorable para la salud respecto a la Inseguridad sobre el empleo.

Tabla 29.

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Inseguridad sobre el empleo.

<b>Inseguridad sobre el empleo</b>				
Preguntas del cuestionario referente a la exposición de Inseguridad sobre el empleo	En gran medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿Si te despiden o no te renuevan el contrato?	31,8 [N=27]	32,9 [N=28]	35,3 [N=30]	[N=0]
¿Lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	44,7 [N=38]	37,6 [N=32]	17,6 [N=15]	[N=0]

Además, en lo evaluado se muestra (figura 27) que contabilidad, asistente de ventas(100%), asistente de Pre-prensa(100%) y asistente de costos están expuestos (100%) a la situación más desfavorable. Asistente de prensa y de diseño, expuestos a la situación intermedia, Así mismo en la figura 28, se muestra que el 30,8% del personal femenino y 32,6% del masculino está expuesto a la situación desfavorable y el 53,8% del personal femenino y 15,2% de expuestos a la situación intermedia.

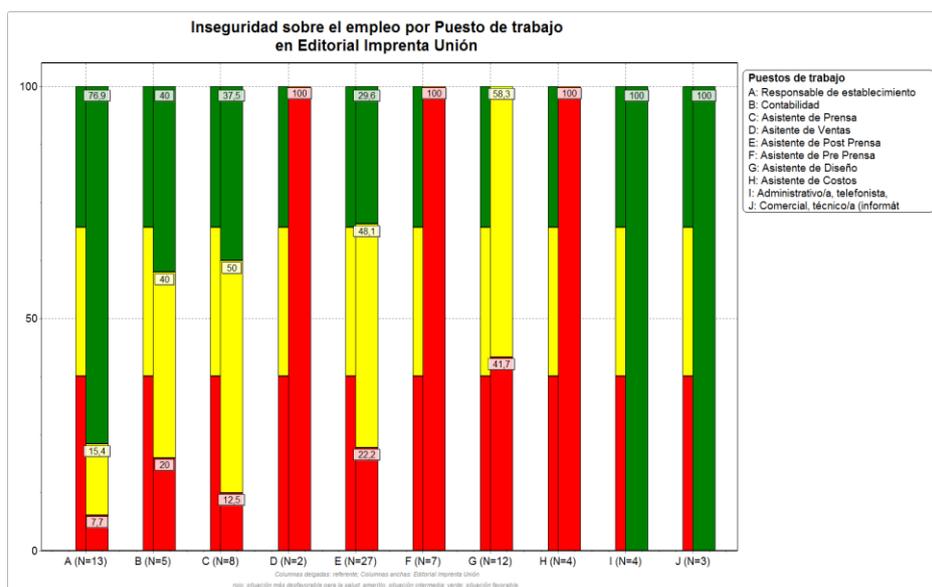


Figura 27. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo para inseguridad por el empleo. Software Istat21.

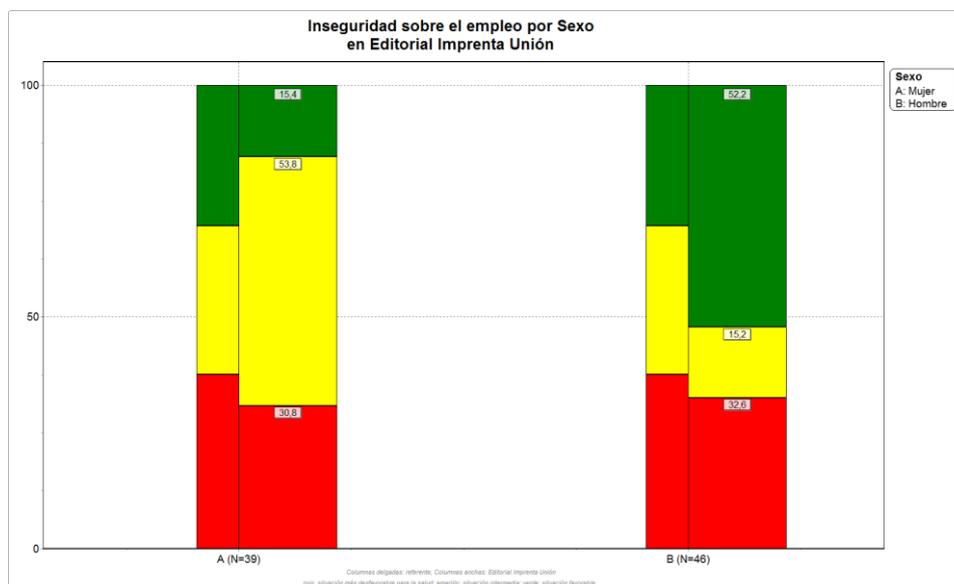


Figura 22. Prevalencia de exposición por sexo para previsibilidad por el empleo. Software Istat21.

#### 4.2.3.12 Sentimiento de grupo

Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día. Puede verse como el componente emocional del apoyo social y como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo. Se deteriora cuando el trabajo promueve el aislamiento y la competitividad interpersonal en lugar del trabajo en equipo y la cooperación. Prevalencia de la exposición. Un 28,2% de trabajadores/as de Editorial Imprenta Unión está expuesto a la situación más desfavorable, un 41,2% a la intermedia y un 30,6% a la más favorable para la salud respecto al Sentimiento de grupo.

Tabla 30.

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Sentimiento de grupo.

Preguntas del cuestionario referente a la exposición al sentimiento de Grupo	Sentimiento de grupo			
	<i>Siempre/ Muchas veces</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Sólo alguna vez + Nunca</i>	No contesta
	%	%	%	N
¿Tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	69,4 [N=59]	25,9 [N=22]	4,7 [N=4]	[N=0]
¿Sientes que en tu trabajo formas parte de un grupo?	62,4 [N=53]	28,2 [N=24]	9,4 [N=8]	[N=0]
¿Se ayudan en el trabajo entre compañeros y compañeras?	71,8 [N=61]	22,4 [N=19]	5,9 [N=5]	[N=0]

Además, en lo evaluado se muestra (figura 29) que contabilidad (60%), expuestos a la situación más desfavorable. Además, asistente de venta (100%), gerencia (53,8%) y Asistente de costos (75%), expuestos a la situación intermedia. Así mismo en la figura 30, se muestra que el 43,6% del personal femenino y 15,2% del masculino está expuesto a la situación desfavorable y el 26,2% del personal femenino y 52,2% de expuestos a la situación intermedia.

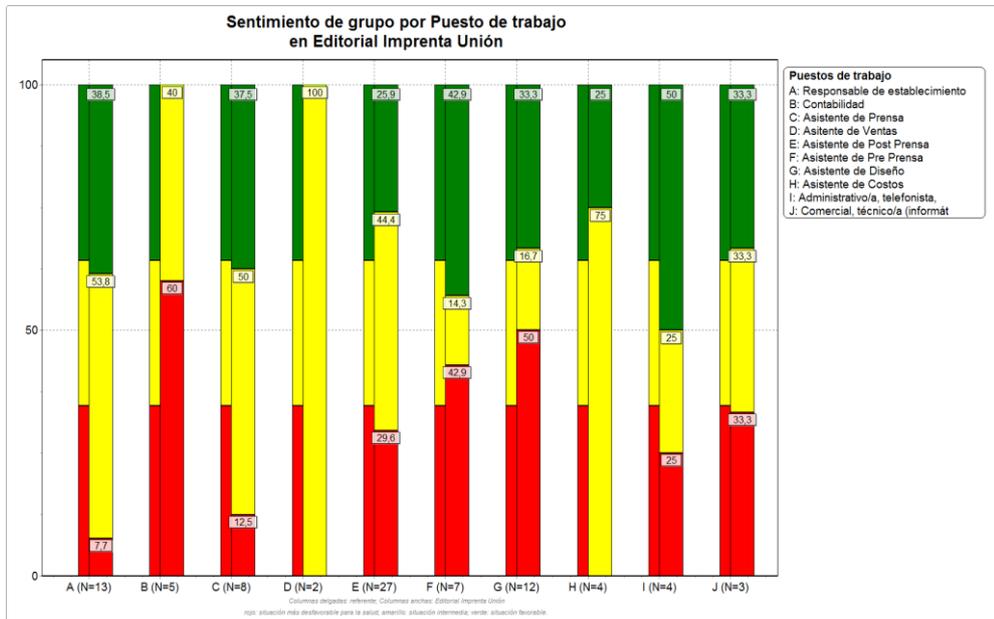


Figura 23. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo a sentimiento de grupo. Software Istat21.

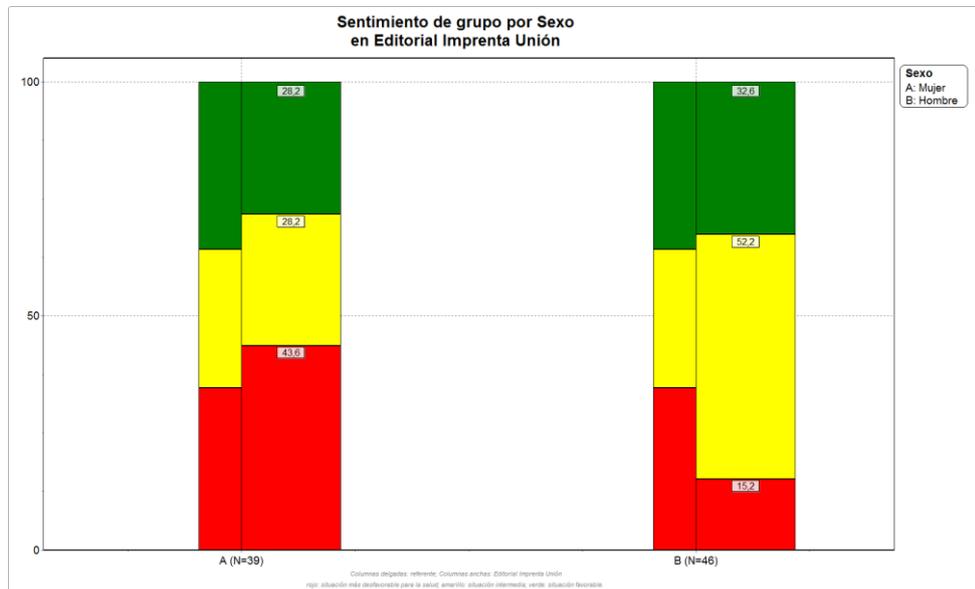


Figura 24. Prevalencia de exposición por sexo a sentimiento de grupo. Software Istat21.

#### 4.2.3.13 Exigencias de esconder emociones

Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, compañeros, superiores, proveedores u otras personas. En puestos de trabajo de atención a las personas, estas exigencias forman parte de la naturaleza de las tareas y no pueden ser eliminadas. El desarrollo de habilidades y de estrategias de protección para su manejo y la disminución del tiempo de exposición representan vías de prevención importantes.

Prevalencia de la exposición. Un 27,1% de trabajadores/as de Editorial Imprenta Unión está expuesto a la situación más desfavorable, un 37,6% a la intermedia y un 35,3% a la más favorable para la salud respecto a las Exigencias de esconder emociones.

Tabla 31.

*Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Exigencias de esconder emociones.*

<b>Exigencias de esconder emociones</b>				
Preguntas del cuestionario referente a la exposición a Exigencia de esconder emociones	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	60,0 [N=51]	18,8 [N=16]	21,2 [N=18]	[N=0]
¿Te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	63,5 [N=54]	25,9 [N=22]	10,6 [N=9]	[N=0]
¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	24,7 [N=21]	37,6 [N=32]	37,6 [N=32]	[N=0]
¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	25,9 [N=22]	17,6 [N=15]	56,5 [N=48]	[N=0]

Además, en lo evaluado se muestra (figura 31) que contabilidad, asistente de ventas(100%), asistente de Pre-prensa(100%) y asistente de costos están expuestos (100%) a la situación más desfavorable. Asistente de costos (100%) y de prensa (50%), expuestos a la situación intermedia, Así mismo en la figura 32, se muestra que el 46,7% del personal femenino y 8,7% del masculino está expuesto

a la situación desfavorable y el 30,8% del personal femenino y 30,1% del personal masculino, expuestos a la situación intermedia.

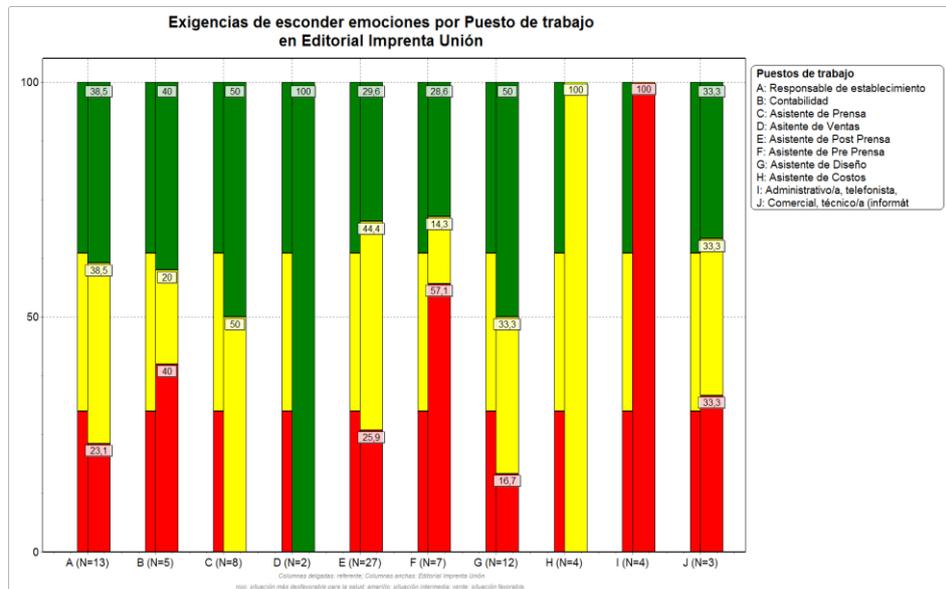


Figura 31. Prevalencia de exposición por sexo para exigencias de esconder emociones. Software Istas21.

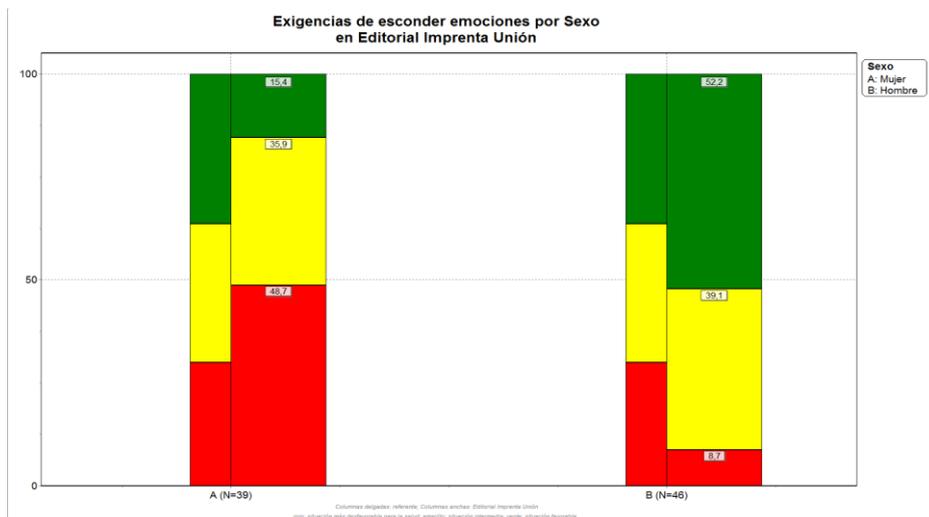


Figura 25. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo para exigencias de esconder emociones. Software Istas21.

#### 4.2.3.14 Posibilidades de desarrollo

Es el nivel de oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos. Tiene mucho que ver con los niveles de complejidad y de variedad de las tareas, siendo el trabajo estandarizado y repetitivo, el paradigma de la exposición nociva. Se relaciona con los métodos de trabajo y producción y el

diseño del contenido del trabajo (más rutinario, estandarizado o monótono en un extremo, más complejo y creativo en el otro) y con la influencia.

Un 18,8% de trabajadores/as de Editorial Imprenta Unión está expuesto a la situación más desfavorable, un 35,3% a la intermedia y un 45,9% a la más favorable para la salud respecto a las Posibilidades de desarrollo.

Tabla 32.  
*Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Posibilidades de desarrollo.*

Preguntas del cuestionario referente a la exposición a las posibilidades de desarrollo	Posibilidades de desarrollo			
	<i>En gran medida + En buena medida</i>	<i>En cierta medida</i>	<i>En alguna medida + En ninguna medida</i>	No contesta
	%	%	%	N
¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	52,9 [N=45]	25,9 [N=22]	21,2 [N=18]	[N=0]
¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	47,1 [N=40]	30,6 [N=26]	22,4 [N=19]	[N=0]
¿Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	58,8 [N=50]	21,2 [N=18]	20,0 [N=17]	[N=0]
¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	52,9 [N=45]	32,9 [N=28]	14,1 [N=12]	[N=0]

Además, en lo evaluado se muestra (figura 33) que contabilidad, asistente de ventas(100%), asistente de Pre-prensa(100%) están expuestos a la situación más desfavorable. Asistente de ventas (100%) y de post-prensa (2 5,6%), expuestos a la situación intermedia, Así mismo en la figura 34, se muestra que el 13% del personal femenino y 30,8% del masculino está expuesto a la situación desfavorable

y el 3,1% del personal femenino y, del personal masculino expuesto a la situación intermedia.

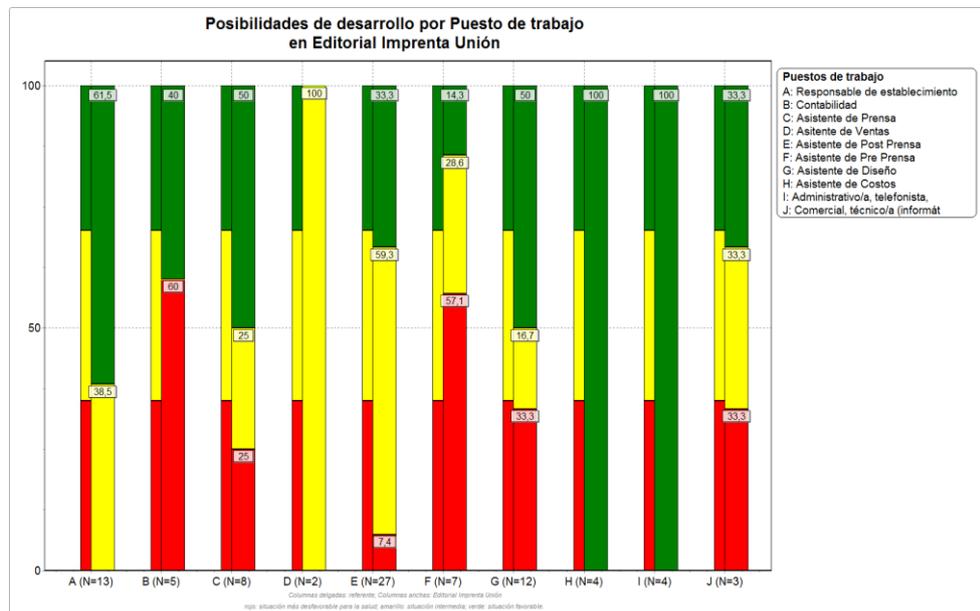


Figura 27. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo a las posibilidades de desarrollo. Software Istas21.

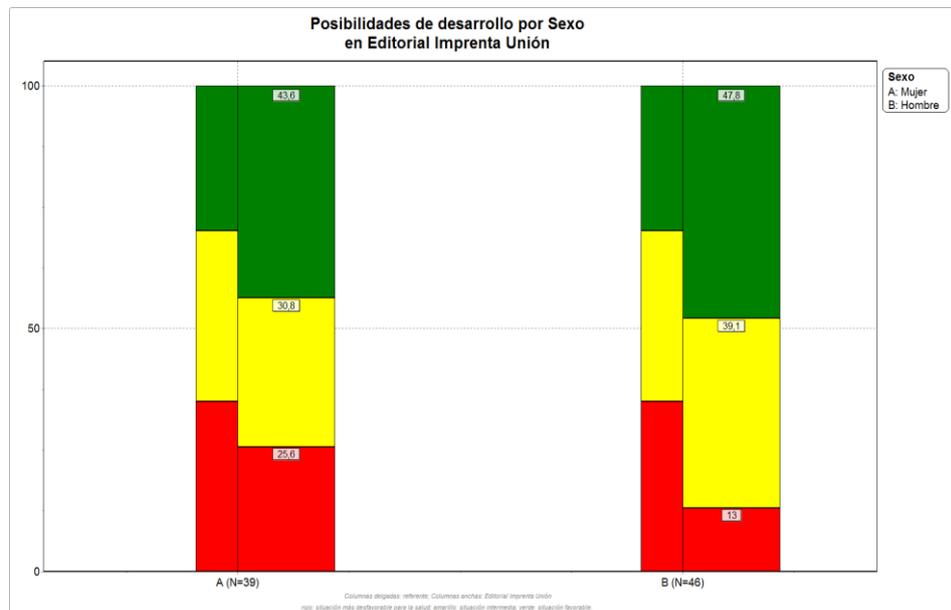


Figura 26. Prevalencia de exposición por sexo a las posibilidades de desarrollo. Software Istas21.

#### 4.2.3.15 Apoyo social de superiores

Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo. La falta de apoyo de los superiores tiene que ver con la falta de principios y de procedimientos concretos de gestión de personal que fomenten el papel del superior como elemento de apoyo al trabajo del equipo, departamento, sección o área que gestiona. También se relaciona con la falta de directrices claras en relación al cumplimiento de esta función y de formación y tiempo para ello. Un 18,8% de trabajadores/as de Editorial Imprenta Unión está expuesto a la situación más desfavorable, un 55,3% a la intermedia y un 25,9% a la más favorable para la salud respecto al Apoyo social de superiores.

Tabla 33.

*Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Apoyo social de superiores.*

<b>Apoyo social de superiores</b>				
Preguntas del cuestionario referente a la exposición al apoyo de superiores	<i>Siempre + Mucha veces</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Sólo alguna vez + Nunca</i>	No contesta
	%	%	%	N
¿Tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	69,4 [N=59]	23,5 [N=20]	7,1 [N=6]	[N=0]
¿Recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	72,9 [N=62]	20,0 [N=17]	7,1 [N=6]	[N=0]
¿Tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	41,2 [N=35]	47,1 [N=40]	11,8 [N=10]	[N=0]

Además, en lo evaluado se muestra (figura 35) administración de telefonista (100%), está expuestos a la situación más desfavorable. Gerencia (53,8%) y asistente de prensa (75%), Asistente de post-prensa (51,9%) y asistente de costos (100%) expuestos a la situación intermedia, Así mismo en la figura 36, se muestra que el 33,3% del personal femenino y 6,8% del masculino está expuesto a la situación desfavorable y el 46,2% del personal femenino y, 63% de personal masculino expuesto a la situación intermedia.

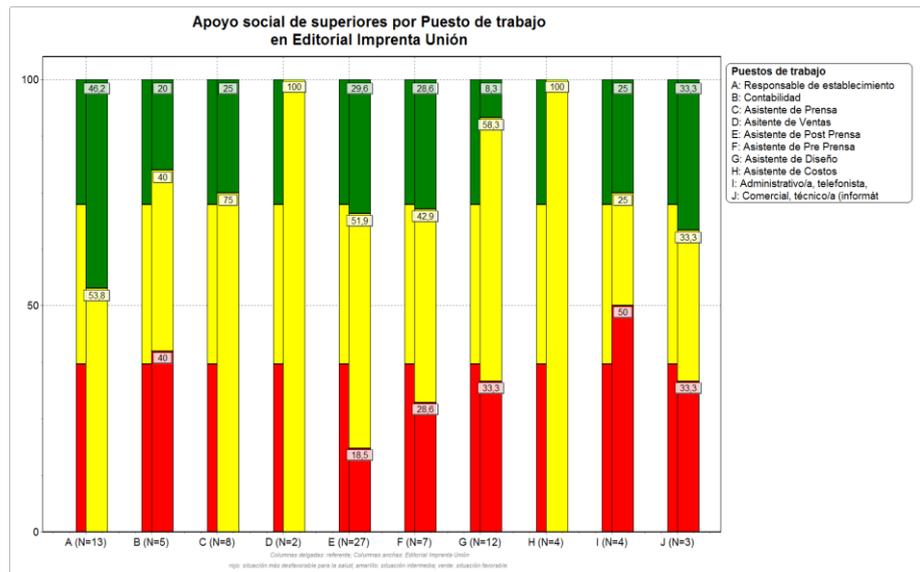


Figura 28. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo respecto a apoyo social de superiores. Software Istat21.

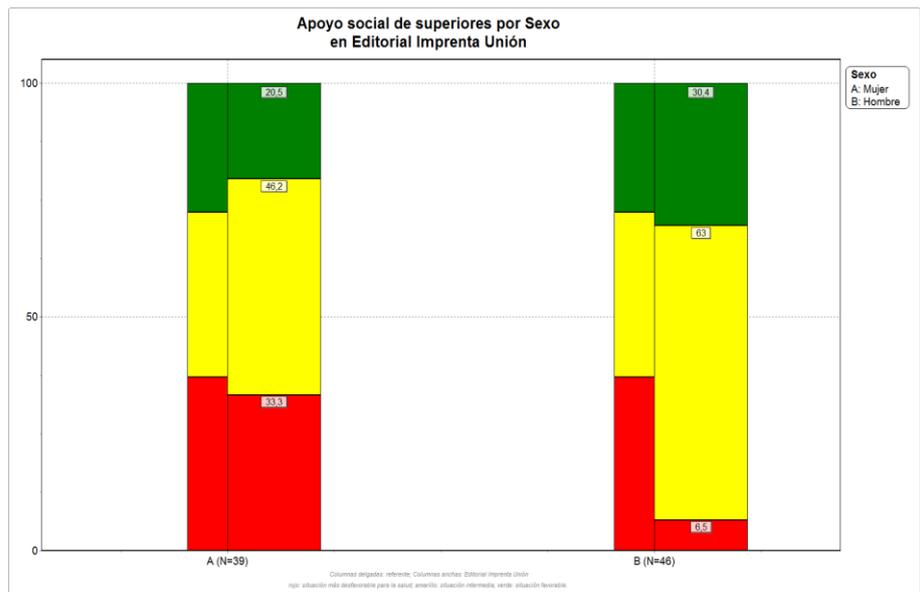


Figura 29. Prevalencia de exposición por sexo respecto al apoyo social de superiores. Software Istat21.

#### 4.2.3.16 Sentido de trabajo

Es la relación que el trabajo tiene con otros valores distintos de tener un empleo y obtener ingresos, tales como la utilidad, la importancia o el valor social o el aprendizaje que implica. Tiene que ver con el contenido del trabajo, con el significado de las tareas por sí mismas, y la visualización de su contribución al producto o servicio final. El sentido facilita afrontar las exigencias.

Prevalencia de la exposición. Un 10,6% de trabajadores/as de Editorial Imprenta Unión está expuesto a la situación más desfavorable, un 28,2% a la intermedia y un 61,2% a la más favorable para la salud respecto al Sentido del trabajo.

Tabla 34.

*Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Sentido del trabajo.*

Preguntas del cuestionario referente a la exposición al sentido de trabajo	Sentido del trabajo			
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿Tus tareas tienen sentido?	78,8 [N=67]	14,1 [N=12]	7,1 [N=6]	[N=0]
¿Las tareas que haces te parecen importantes?	84,7 [N=72]	10,6 [N=9]	4,7 [N=4]	[N=0]
¿Te sientes comprometido con tu profesión?	85,9 [N=73]	8,2 [N=7]	5,9 [N=5]	[N=0]

Además, en lo evaluado se muestra (figura 37) Contabilidad (60%) expuestos a la situación más desfavorable, Así mismo en la figura 38, se muestra que el 33,3% del personal femenino y 6,8% del masculino está expuesto a la situación desfavorable y el 46,2% del personal femenino y, 63% de personal masculino expuesto a la situación intermedia.

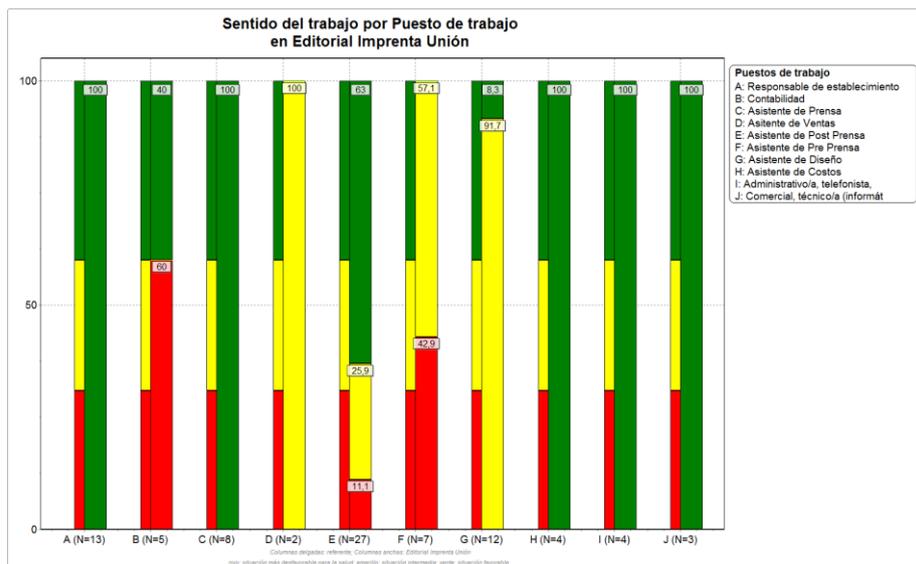


Figura 30. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo para sentido del trabajo. Software Istat21.

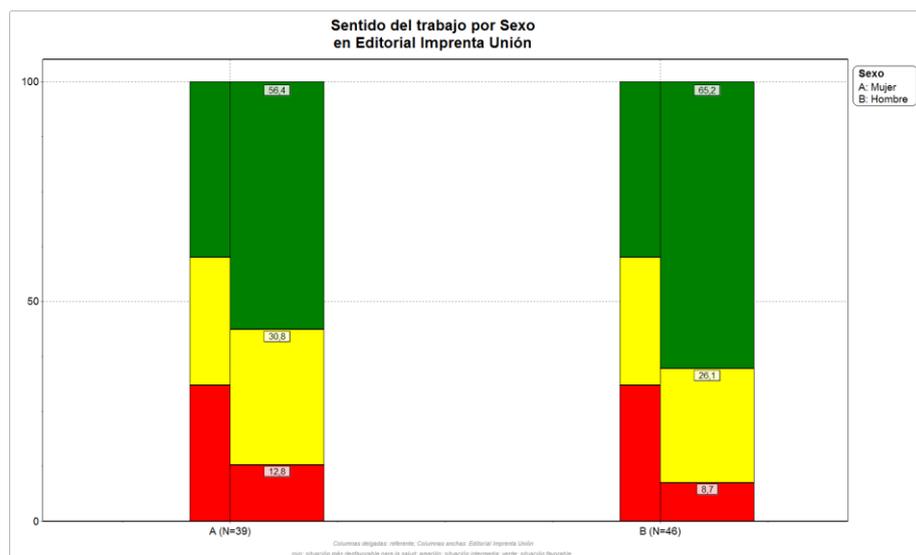


Figura 31. Prevalencia de exposición por puesto sexo para sentido del trabajo. Software Istat21.

#### 4.2.3.17 Influencia

Es el margen de decisión que tiene la persona que realiza el trabajo en el día a día de su actividad, en concreto, en relación a las tareas a realizar y cómo realizarlas. Tiene que ver con la participación que cada trabajador y trabajadora tiene en las decisiones sobre estos aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano, es decir, con los métodos de trabajo empleados y si éstos son participativos o no y permiten o limitan la autonomía. Puede guardar una alta relación con las posibilidades de desarrollo.

Un 7,1% de trabajadores/as de Editorial Imprenta Unión está expuesto a la situación más desfavorable, un 48,2% a la intermedia y un 44,7% a la más favorable para la salud respecto a la Influencia.

Tabla 35.

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Influencia.

Preguntas del cuestionario referente a la exposición a la influencia	Influencia			
	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	58,8 [N=50]	38,8 [N=33]	2,4 [N=2]	[N=0]
¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	36,5 [N=31]	42,4 [N=36]	21,2 [N=18]	[N=0]
¿Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	55,3 [N=47]	37,6 [N=32]	7,1 [N=6]	[N=0]
¿Tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	43,5 [N=37]	43,5 [N=37]	12,9 [N=11]	[N=0]

Además, en lo evaluado se muestra (figura 39) administración de Contabilidad (80%), está expuestos a la situación más desfavorable. Gerencia (40,2%) y asistente de post-prensa (75%), expuestos a la situación intermedia, Así mismo en la figura 40, se muestra que el 7,7% del personal femenino y 6,5% del masculino está expuesto a la situación desfavorable y el 64,1% del personal femenino y, 34,8% de personal masculino expuesto a la situación intermedia.

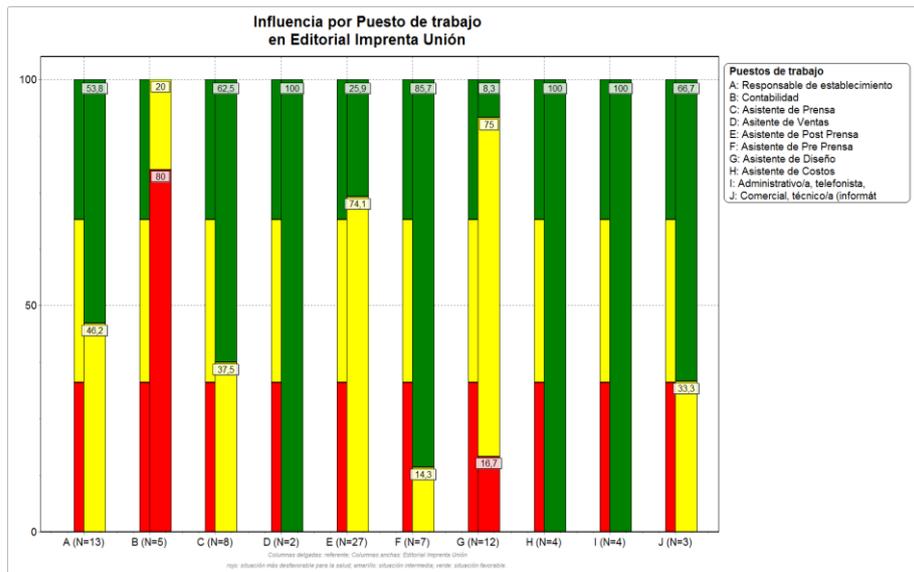


Figura 32. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo respecto a influencia. Software Istat21.

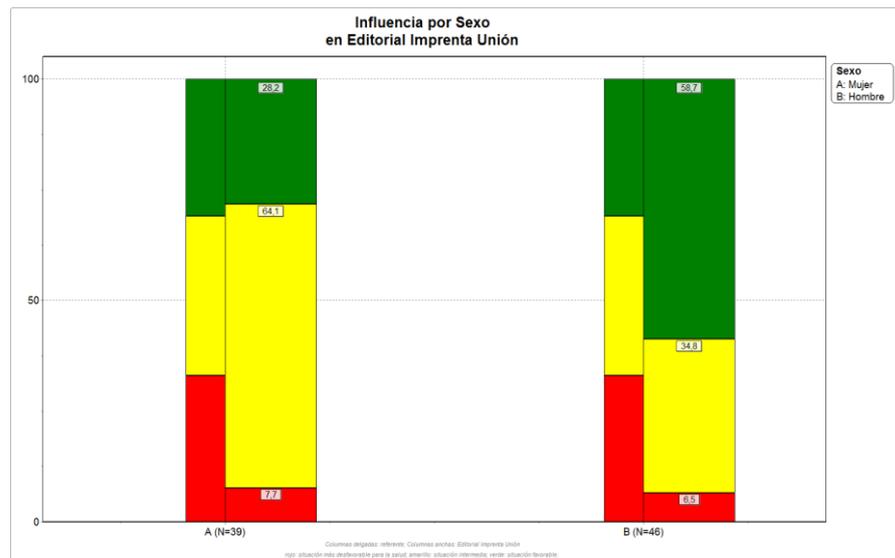


Figura 33. Prevalencia de exposición por sexo respecto a influencia. Software Istat21.

#### 4.2.3.18 Reconocimiento

Es la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección en el trabajo. Tiene que ver con múltiples aspectos de la gestión de personal, por ejemplo, con los métodos de trabajo si son o no participativos (sin “voz” no puede haber reconocimiento), con la existencia de arbitrariedad e inequidad en las promociones, asignación de tareas, de horarios, ..., con si se paga un salario acorde con las tareas realizadas, etc.

Un 3,5% de trabajadores/as de Editorial Imprenta Unión está expuesto a la situación más desfavorable, un 8,2% a la intermedia y un 88,2% a la más favorable para la salud respecto al Reconocimiento.

Tabla 36.

*Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Reconocimiento.*

Preguntas del cuestionario referente a la exposición al Reconocimiento	Reconocimiento			
	<i>En gran medida + En buena medida</i>	<i>En cierta medida</i>	<i>En alguna medida + En ninguna medida</i>	No contesta
	%	%	%	N
¿Tu trabajo es valorado por la dirección?	52,9 [N=45]	36,5 [N=31]	10,6 [N=9]	[N=0]
¿La dirección te respeta en tu trabajo?	75,3 [N=64]	12,9 [N=11]	11,8 [N=10]	[N=0]
¿Recibes un trato justo en tu trabajo?	64,7 [N=55]	25,9 [N=22]	9,4 [N=8]	[N=0]

Además, en lo evaluado se muestra (figura 41) administración de Contabilidad (20%) y Atención Telefónica (33,3), está expuestos a la situación más desfavorable. Gerencia (40,2%) y asistente de-prensa (26,6%), expuestos a la situación intermedia, Así mismo en la figura 42, se muestra que el 5,1% del personal femenino y 2,2% del masculino está expuesto a la situación desfavorable y el 7,7% del personal femenino y, 89,1% de personal masculino expuesto a la situación intermedia.

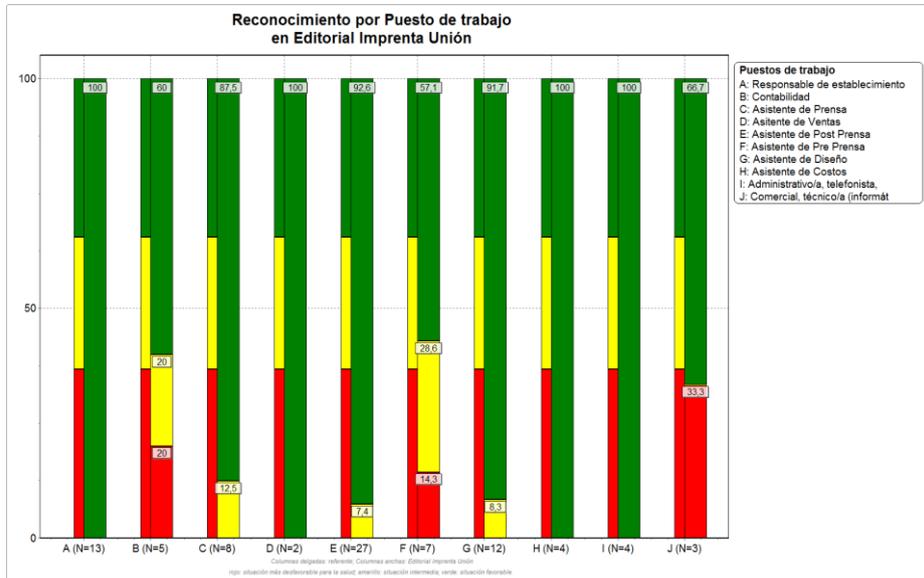


Figura 35. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociadas al reconocimiento. Software Istat21.

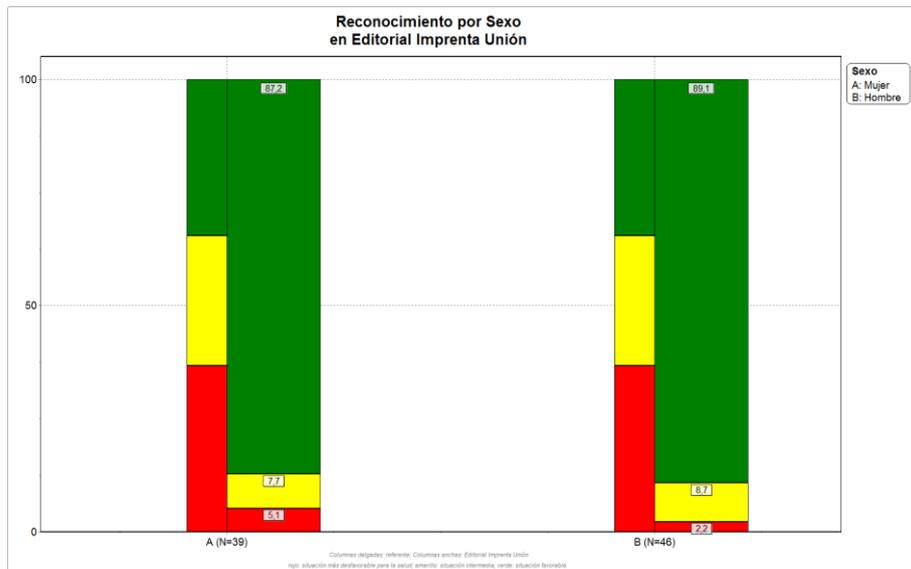


Figura 34. Prevalencia de exposición por sexo asociadas al reconocimiento. Software Istat21.

#### 4.2.3.19 Justicia

Se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo. Tiene que ver con la toma de decisiones, la razonabilidad y la ética de sus fundamentos y las posibilidades reales de ser cuestionadas. Se relaciona con la existencia de procedimientos que puedan impedir la arbitrariedad de las decisiones.

Un 2,4% de trabajadores/as de Editorial Imprenta Unión está expuesto a la situación más desfavorable, un 16,5% a la intermedia y un 81,2% a la más favorable para la salud respecto a la Justicia.

Tabla 37.

*Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Justicia.*

Preguntas del cuestionario referente a la exposición a la Justicia	Justicia			
	<i>En gran medida + En buena medida</i>	<i>En cierta medida</i>	<i>En alguna medida + En ninguna medida</i>	No contesta
	%	%	%	N
¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	64,7 [N=55]	29,4 [N=25]	5,9 [N=5]	[N=0]
¿Se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	24,7 [N=21]	45,9 [N=39]	29,4 [N=25]	[N=0]
¿La dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	41,2 [N=35]	43,5 [N=37]	15,3 [N=13]	[N=0]
¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?	50,6 [N=43]	35,3 [N=30]	14,1 [N=12]	[N=0]

Además, en lo evaluado se muestra (figura 43) administración de Contabilidad (40%), está expuestos a la situación más desfavorable. Gerencia (23,1%) y asistente de prensa (25%), y Asistente telefónico (66,7%) expuestos a la situación intermedia, Así mismo en la figura 44, se muestra que el 5,1% del únicamente el personal femenino está expuesto a la situación desfavorable y el 10,3% del personal femenino y, 21,7% de personal masculino expuesto a la situación intermedia.

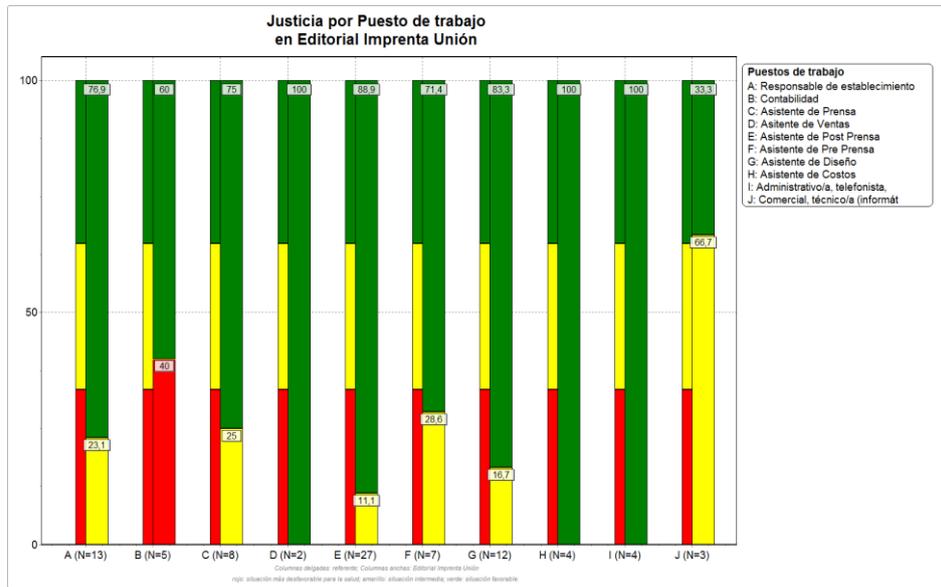


Figura 37. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociadas a la justicia. Software Istat21.

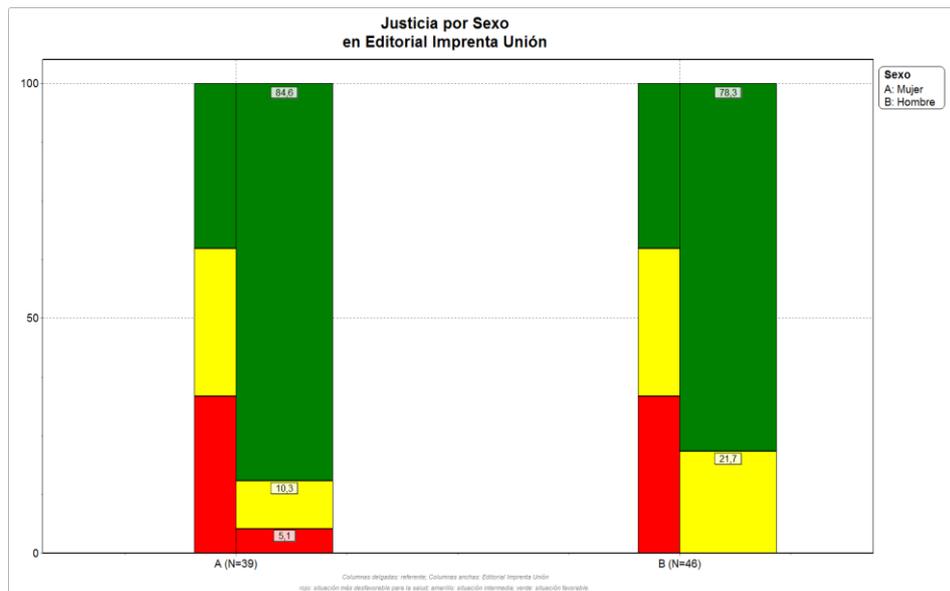


Figura 36. Prevalencia de exposición por sexo asociadas a la Justicia. Software Istat21.

#### 4.2.3.20 Confianza vertical

Es la seguridad que se tiene de que dirección y trabajadores actuaran de manera adecuada o competente. En una relación de poder desigual, la confianza implica la seguridad de que quien ostenta más poder no sacará ventaja de la situación de vulnerabilidad de otras personas. Tiene que ver con la fiabilidad de la información que fluye desde la dirección a los trabajadores, y con el nivel en que éstos puedan expresar su opinión. No puede haber confianza sobre la base de un trato injusto.

Prevalencia de la exposición. Un 1,2% de trabajadores/as de Editorial Imprenta Unión está expuesto a la situación más desfavorable, un 3,5% a la intermedia y un 95,3% a la más favorable para la salud respecto a la Confianza vertical.

Tabla 38.

*Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Confianza vertical.*

Preguntas del cuestionario referente a la exposición a la Confianza Vertical	Confianza vertical.			
	En gran medida/ En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿Confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	63,5 [N=54]	24,7 [N=21]	11,8 [N=10]	[N=0]
¿Te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	72,9 [N=62]	21,2 [N=18]	5,9 [N=5]	[N=0]
¿Los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	41,2 [N=35]	49,4 [N=42]	9,4 [N=8]	[N=0]

Además, en lo evaluado se muestra (figura 45) administración de Contabilidad (20%), está expuestos a la situación más desfavorable. Asistente telefónico (33,3%) expuestos a la situación intermedia, Así mismo en la figura 46, se muestra que el 2,6% del únicamente el personal femenino está expuesto a la situación desfavorable y el 7,7% de únicamente el personal femenino expuesto a la situación intermedia.

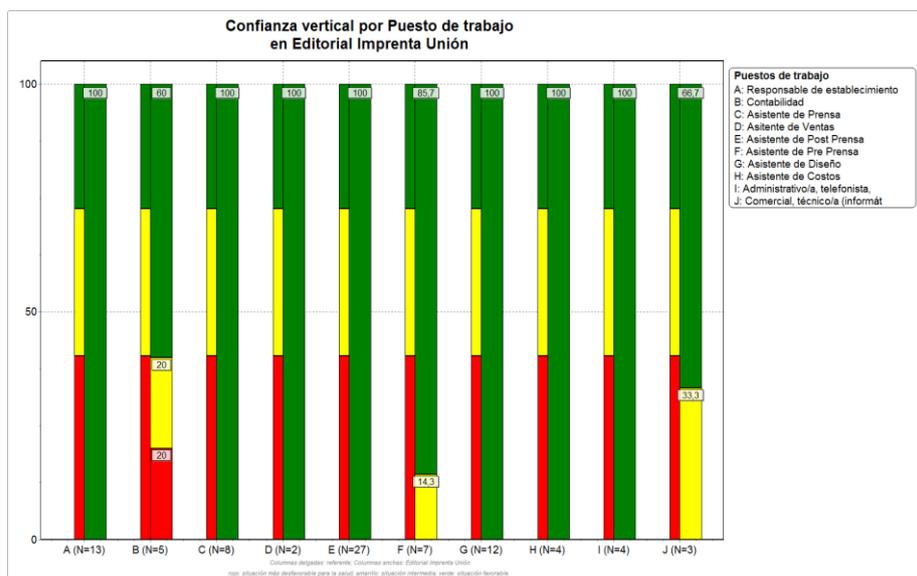


Figura 39. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo asociadas a la confianza vertical. Software Istat21.

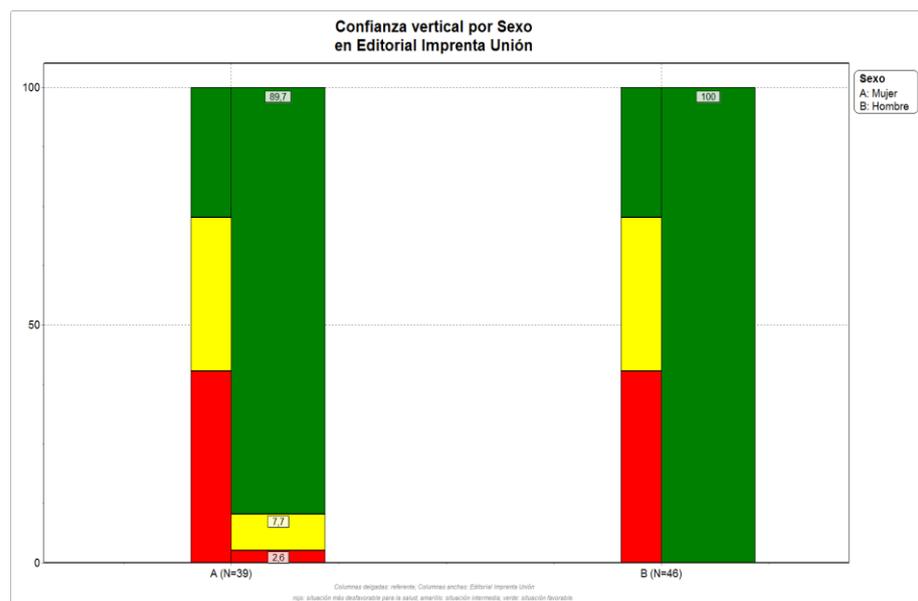


Figura 38. Prevalencia de exposición por sexo asociadas a la confianza vertical. Software Istat21.

### 4.3. Resultados de la aplicación del cuestionario para la PRIMERA Evaluación con el software SPSS

A continuación, se mostrarán los datos evaluados en la aplicación del cuestionario a 85 trabajadores para determinar el nivel de riesgo al cual se encuentran expuestos y luego aplicar un programa de intervención para prevenir el riesgo psicosocial.

#### 4.3.1. Tablas de frecuencia de cuestionario aplicado a 85 trabajadores

Se realizó pruebas estadísticas con el software SPSS para determinar la Frecuencia de los Datos en las encuestas realizadas a los trabajadores de los 105 en Editorial Imprenta Unión, del cual se obtuvo la siguiente información:

Tabla 39.  
*Frecuencia de género*

		Sexo del encuestado		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Femenino	39	45.9	45.9	45.9
	Masculino	46	54.1	54.1	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

En la tabla 39, se muestra la frecuencia de género de los encuestados, en el cual se muestra que existen un 45.9% de trabajadores del sexo femenino y 54.1% de masculinos, lo cual corresponde a 39 trabajadores femenino y 46 del sexo masculino, siendo un total de 85.

Tabla 40.  
*Frecuencia de edad*

		¿Qué edad tienes?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 31 años	12	14.1	14.1	14.1
	Entre 31 y 45 años	42	49.4	49.4	63.5
	Entre 46 y 55 años	23	27.1	27.1	90.6
	Más de 55	8	9.4	9.4	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

En la tabla 40 se muestra la frecuencia de edad, del total de la población encuestada, (85 colaboradores), se obtuvo que el 14.1% que equivale 12 colaboradores son menores de

31 años, mientras que el 49.4% que equivale a 42 colaboradores se encuentran en el rango de 31 años a 45 años, y el 27.1% que equivale a 23 colaboradores se encuentran entre los 46 a 55 años y tan solo el 9,4% equivale a 8 trabajadores que tienen más de 55 años.

Tabla 41.  
*Frecuencia de departamentos de trabajo*

		<b>Departamento en el que trabaja en la actualidad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Prensa	9	10.6	10.6	10.6
	Finanzas	5	5.9	5.9	16.5
	Gerencia	14	16.5	16.5	32.9
	Ventas	2	2.4	2.4	35.3
	Post Prensa	29	34.1	34.1	69.4
	Pre Prensa	6	7.1	7.1	76.5
	Diseño	11	12.9	12.9	89.4
	Costos	4	4.7	4.7	94.1
	Logística	4	4.7	4.7	98.8
	Orden y limpieza	1	1.2	1.2	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

En la tabla 41 se muestra la frecuencia de los departamentos donde laboran los colaboradores, del total de la población encuestada. Muestra que existe un 34% de trabajadores que representa la mayor cantidad de trabajadores en un área el cual equivale a 29 personas, así mismo le siguen el área de Gerencia (14%) y de Diseño (11%), siendo la menor cantidad de trabajadores que representa el 1,2% el área de limpieza.

Tabla 42.  
*Frecuencia de puestos de trabajo*

		<b>Puesto de trabajo que ocupa en la actualidad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Responsable de área (Gerente, Jefatura)	12	14.1	14.1	14.1
	Contabilidad	5	5.9	5.9	20.0
	Asist de Prensa	13	15.3	15.3	35.3
	Asist de ventas	2	2.4	2.4	37.6
	Asist de Post Prensa	27	31.8	31.8	69.4
	Asist de Pre Prensa	6	7.1	7.1	76.5
	Asist de Diseño	11	12.9	12.9	89.4
	Asist de Costos	4	4.7	4.7	94.1
	Administrativo	4	4.7	4.7	98.8
	Comercial, técnico, prevencionista	1	1.2	1.2	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

En la tabla 42 se muestra la frecuencia de los puestos de trabajo donde laboran los colaboradores. Del total de la población encuestada, muestra que existe un 31.8% de trabajadores que representa la mayor cantidad de trabajadores en un área el cual equivale a 27 personas, así mismo le siguen el área de Asistente de prensa (15,3%) y de Gerencia (14.1%), siendo la menor cantidad de trabajadores que representa el 1,2% el área de técnico prevencionista.

Tabla 43.

*Frecuencia de realización de tareas distintas en sus puesto trabajo*

		<b>¿Realiza tareas de distintos puestos de trabajo?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Generalmente no	4	4,7	4,7	4,7
	Sí, generalmente de nivel superior	35	41,2	41,2	45,9
	Sí, generalmente de nivel inferior	22	25,9	25,9	71,8
	Sí, generalmente del mismo nivel	3	3,5	3,5	75,3
	Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel	21	24,7	24,7	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la tabla 43 se muestra la frecuencia de trabajar en distintos puestos de trabajo por parte de los colaboradores en Imprenta Unión, del total de la población encuestada, (85 colaboradores), se obtuvo que el 4.7% que equivalen a 4 colaboradores, no realizan funciones externas a las suyas, mientras que el 41.2% que equivalen 35 colaboradores, realizan adicionalmente funciones de otros puestos al suyo.

Tabla 44.

*Frecuencia de consultados sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio, de parte de los superiores*

		<b>En el último año ¿Tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	46	54,1	54,1	54,1

Muchas veces	10	11,8	11,8	65,9
Algunas veces	13	15,3	15,3	81,2
Sólo alguna vez	15	17,6	17,6	98,8
Nunca	1	1,2	1,2	100,0
Total	85	100,0	100,0	

En la Tabla 44, muestra la frecuencia de consultadas sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio, por parte de los superiores; se observa que, del total de la población encuestada, (85 colaboradores), el 54.1% que equivale a 46 colaboradores indican que siempre les consulta sobre cómo mejorar, mientras que el 17,6 % que equivale a 15 personas indican que no es consultado, mientras que el 1.2% que equivalen a 1 trabajadores indican que nunca le consultan sobre cómo se puede mejorar el área.

Tabla 45.

*Frecuencia de si el trabajo que realizas es reconocido salarialmente justa*

<b>¿El trabajo que realizas es reconocido salarialmente justa?</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	44	51,8	51,8	51,8
	No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior/ al que tengo asignado	4	4,7	4,7	56,5
	No, el trabajo que hago es inferior al asignado que tengo	31	36,5	36,5	92,9
	No lo sé	6	7,1	7,1	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la Tabla 45, muestra la frecuencia de reconocimiento salarial justo, el cual muestra que el 51.8% que equivale a 44 trabajadores indican que sí, mientras que el 7,1.5% que equivale a 6 trabajadores no saben. El 4,7% que equivale a 4 trabajadores indican que no ya que el trabajo que realizan es de una categoría superior, el 36.5% que equivalen a 31 trabajadores también indican que no ya que el trabajo que realizan es una categoría inferior.

Tabla 46.

*Frecuencia de antigüedad en el puesto.*

		<b>¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la Editorial Unión?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulad o
Válido	Menos de 30 días	10	11,8	11,8	11,8
	Entre 1 mes y hasta 6 meses	7	8,2	8,2	20,0
	Más de 6 meses y hasta 2 años	30	35,3	35,3	55,3
	Más de 2 años y hasta 5 años	7	8,2	8,2	63,5
	Más de 5 años y hasta 10 años	14	16,5	16,5	80,0
	Más de 10 años	17	20,0	20,0	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la tabla 46 se muestra la frecuencia del tiempo que llevan trabajando en Editorial Unión, del total de la población encuestada, (85 colaboradores) se obtuvo que el 11.8% que equivale a 10 personas tiene menos de 30 días laborando, Mientras que el 8,2% que equivale a 7 colaboradores, tiene menos de 6 meses, mientras que el 35.3% que equivale a 30 personas tiene entre 6 meses y 2 años de antigüedad, mientras que el 8.2% que equivale a 7 colaboradores tienen entre 2 años a 5 años y el 16,5% que equivale a 14 personas que tienen entre 5 a 10 años de antigüedad, y el 20% tiene más de 10 años laborando en Imprenta Unión.

Tabla 47.

*Frecuencia de relación laboral con Imprenta Unión*

		<b>¿Qué tipo de relación laboral tienes con Editorial Unión?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soy fijo	22	25,9	25,9	25,9
	Soy fijo discontinuo	16	18,8	18,8	44,7
	Soy temporal con contrato	17	20,0	20,0	64,7
	Soy temporal (contrato circunstancias )	27	31,8	31,8	96,5

Soy interino	3	3,5	3,5	100,0
Total	85	100,0	100,0	

En la Tabla 47 de frecuencias relación laboral con Imprenta Unión muestra que el 25.9% que equivale a 22 trabajadores indican que tienen un contrato fijo mientras que el 18,8% que equivale a 16 trabajadores indica que es fijo discontinuo, el 20% es temporal con contrato formativo y el 31.8% es temporal y solo 3,5% indica que es funcionario.

Tabla 48.

*Frecuencia de ascensión de categoría o de puesto de trabajo*

<b>Desde que entraste a la Editorial Unión ¿has ascendido de categoría o puesto de trabajo?</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	67	78,8	78,8	78,8
	Sí, una vez	12	14,1	14,1	92,9
	Sí, dos veces	6	7,1	7,1	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la Tabla 48, se muestra la frecuencia de ascenso de puesto de trabajo desde que ingresó a Imprenta Unión, del total de la población de 85 trabajadores, el 78.8% que equivale a 67 trabajadores indican que no han ascendido mientras que 14,1% que equivalen a los 12 que han ascendido una sola vez y el 7,1% de trabajadores lo que equivale a 6 trabajadores restantes si han ascendido incluso más de 2 veces.

Tabla 49.

*Frecuencia de trabajos los días sábados.*

<b>Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno	83	97,6	97,6	97,6
	Alguno excepcionalmente	2	2,4	2,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la Tabla 49 de frecuencias de trabajar los días sábados, del total de la población de 85 trabajadores, el 97,6.9% que equivale a 83 trabajadores indican que no trabajan

ningún sábado, mientras que el 2.4% que equivale a 2 trabajadores indica que algunos excepcionalmente.

Tabla 50.

*Frecuencia de trabajos los días domingos*

		<b>Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno	84	98,8	98,8	98,8
	Alguno excepcionalmente	1	1,2	1,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la Tabla 50 de frecuencias de trabajar los días domingos, del total de la población de 85 trabajadores, el 98,8% que equivale a 84 trabajadores indican que no trabajan ningún domingo, mientras que el 1.2% que equivale a 1 trabajador que labora que algunos domingos excepcionalmente.

Tabla 51.

*Frecuencia de horarios de trabajo*

		<b>¿Cuál es tu horario de trabajo?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Jornada partida (mañana y tarde)	17	20,0	20,0	20,0
	Turno fijo de mañana	60	70,6	70,6	90,6
	Turno fijo de tarde	1	1,2	1,2	91,8
	Turnos rotatorios con el de noche	4	4,7	4,7	96,5
	Turno de noche	3	3,5	3,5	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la Tabla 51, del total de encuestado (85 colaboradores) se observó que el 70.6% lo que equivale a la mayoría de trabajadores es decir 60 trabajadores tienen el turno fijo de mañana, sigue el 20% es decir 17 trabajadores que laboran mañana y tarde y turnos rotativos de noche o fijo de noche son 8,2% lo que significa que 7 trabajadores.

Tabla 52.

*Frecuencia del margen de adaptación de horario de entrada y salida*

<b>¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No tengo margen de adaptación	74	87,1	87,1	87,1
	Puedo elegir entre varios horarios fijos	3	3,5	3,5	90,6
	Tengo 30 minutos de margen	5	5,9	5,9	96,5
	Tengo media hora de margen	2	2,4	2,4	98,8
	Tengo más de una hora de margen	1	1,2	1,2	100,0
	<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

En la Tabla 52, de frecuencia de adaptación de horarios, muestra que el 87% de trabajadores no tienen ningún marco de adaptación, el 3,5% puede elegir entre horarios fijos, el 5,9% tiene un margen de 30 min y siki 3 personas más de media hora.

Tabla 53.

*Frecuencia de dejar el puesto de trabajo si existe algún asunto familiar por atender*

<b>Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muchas veces	8	9,4	9,4	9,4
	Algunas veces	50	58,8	58,8	68,2
	Alguna vez	16	18,8	18,8	87,1
	Nunca	11	12,9	12,9	100,0
	<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

En la Tabla 53, sobre la frecuencia de dejar el puesto de trabajo si existe algún asunto familiar por atender, del total de encuestado (69 colaboradores) se observó que solo el 58,8% que equivale a 50 colaboradores puede salir algunas veces, mientras que el 12,9% que equivale a 11 trabajadores indican nunca ha podido dejar su puesto de trabajo.

Tabla 54.

*Frecuencia de labores familiares en los trabajadores de Imprenta Unión*

<b>¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
--	--	------------	------------	------------	------------

				válido	acumulado
Válido	Soy el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas.	18	21,2	21,2	21,2
	Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas.	26	30,6	30,6	51,8
	Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas.	22	25,9	25,9	77,6
	Sólo hago tareas muy puntuales.	15	17,6	17,6	95,3
	No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas.	4	4,7	4,7	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la Tabla 54, sobre la frecuencia labores familiares en los trabajadores de Imprenta Unión, se observó que solo el 30,6% que equivale a 26 colaboradores hace la mitad de las tareas domésticas, y el 21,9% hace todas las tareas domésticas, mientras que solo el 4,7%, lo que equivale a 4 personas, no hace ninguna tarea doméstica.

Tabla 55.

*Frecuencia de cambio de hora de entrada y salida o días que se tiene para trabajar*

<b>¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muchas veces	2	2,4	2,4	2,4
	Algunas veces	13	15,3	15,3	17,6
	Sólo alguna vez	14	16,5	16,5	34,1
	Nunca	56	65,9	65,9	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la Tabla 55, sobre la frecuencia de cambio de hora de entrada y salida o días que se tiene para trabajar, se observó que el 65,9% es decir 56 trabajadores nunca le han cambiado la hora de entrada o salida, sin embargo, que al 2,4% les cambiaban muchas veces y a más del 30% le cambian de horario algunas veces.

Tabla 56.

*Frecuencia de horas de trabajo en una semana*

		<b>Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	30 horas o menos	5	5,9	5,9	5,9
	De 31 a 35 horas	1	1,2	1,2	7,1
	De 36 a 40 horas	66	77,6	77,6	84,7
	De 41 a 45 horas	13	15,3	15,3	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la Tabla 56, sobre la frecuencia horas de trabajo durante una semana, se observó que el 77,6% es decir 66 trabajadores trabajan hasta 40 horas a la semana y 15,3% hasta 45 horas a la semana y solo el 1,2% trabajan de 31 a 35 horas a la semana.

Tabla 57.

*Frecuencia de prolongación de jornada como mínimo de media hora*

		<b>Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno	16	18,8	18,8	18,8
	Algún día excepcionalmente	50	58,8	58,8	77,6
	De 1 a 5 días al mes	9	10,6	10,6	88,2
	De 6 a 10 días al mes	8	9,4	9,4	97,6
	11 o más días al mes	2	2,4	2,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la Tabla 57, sobre la frecuencia de prolongación de jornada como mínimo de media hora, se muestra que el 58,8% es decir 50 trabajadores pueden prolongar algún día y el 18,8% es decir 16 trabajadores respondió que no puede hacer ninguna prolongación de su jornada y más del 20% puede prologar más de una semana.

Tabla 58.

*Frecuencia de decidir un descanso*

		<b>¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	6	7,1	7,1	7,1
	Muchas veces	9	10,6	10,6	17,6
	Algunas veces	22	25,9	25,9	43,5
	Sólo alguna vez	40	47,1	47,1	90,6
	Nunca	8	9,4	9,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la Tabla 57, sobre la frecuencia de poder elegir cuando hacer un descanso, se muestra que el 47,7% es decir 40 trabajadores pueden decidir cuándo tomar un descanso el 25,9% es decir 22 trabajadores pueden decidir su descanso algunas veces y 9,4% nunca puede decidir su descanso.

Tabla 59.

*Frecuencia de trabajo rápido*

		<b>¿Tienes que trabajar muy rápido?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	14	16,5	16,5	16,5
	Muchas veces	14	16,5	16,5	32,9
	Algunas veces	41	48,2	48,2	81,2
	Sólo alguna vez	9	10,6	10,6	91,8
	Nunca	7	8,2	8,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la Tabla 59, sobre la frecuencia de trabajo rápido muestra que el 48,2% es decir 41 trabajadores tiene que trabajar muy rápido algunas veces más del 30% debe trabajar rápido muchas veces y solo el 8,2% es decir 7 trabajadores nunca deben trabajar muy rápido.

Tabla 60.

*Frecuencia de sucesos de situaciones desgastadores emocionalmente*

<b>¿En tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	9	10,6	10,6	10,6
	Muchas veces	17	20,0	20,0	30,6
	Algunas veces	31	36,5	36,5	67,1
	Alguna vez	24	28,2	28,2	95,3
	Nunca	4	4,7	4,7	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la Tabla 60, sobre la frecuencia de trabajo rápido muestra que el 10,6% es decir 9 trabajadores siempre enfrentan situaciones desgastadoras, el 20% es decir 17 trabajadores tienen estos sucesos muchas veces, además 28,8% es decir 24 personas han enfrentado eventos desgastadores emocionalmente algunas veces y solo el 4,7% de trabajadores es decir 4 personas nunca han enfrentado situaciones desgastadoras emocionalmente.

Tabla 61.

*Frecuencia de retrasos de entregas de trabajo*

<b>¿Te retrasas en la entrega de tu trabajo?</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	2,4	2,4	2,4
	Muchas veces	2	2,4	2,4	4,7
	Algunas veces	24	28,2	28,2	32,9
	Alguna vez	28	32,9	32,9	65,9
	Nunca	29	34,1	34,1	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la Tabla 61, sobre la frecuencia de retraso de entregas de trabajo, muestra que el 10,6% es decir 9 trabajadores siempre se retrasa al entregar su trabajo, el 2,4% es decir 2 trabajadores se retrasan en la entrega de trabajo, el 28,2% algunas veces se retrasan, el 32,9% solo alguna vez retrasan sus entregas y el 34,1% nunca se han retrasado al entregar su trabajo.

Tabla 62.

*Frecuencia de guardar silencio al decir alguna opinión*

		<b>¿tu trabajo requiere que te calles tu opinión?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	6	7,1	7,1	7,1
	Muchas veces	15	17,6	17,6	24,7
	Algunas veces	32	37,6	37,6	62,4
	Alguna vez	15	17,6	17,6	80,0
	Nunca	17	20,0	20,0	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la Tabla 62, sobre la frecuencia de guardar silencio al decir alguna opinión, muestra que al 7,1% de trabajadores le piden que siempre calle su opinión, el 17,6% muchas veces le han pedido que calle su opinión, el 37,6% algunas veces le han pedido que calle su opinión, el 17,6% dijo que algunas veces le piden que callen su opinión, y al 20% es decir a 17 personas nunca le han pedido que calle su opinión.

Tabla 63.

*Frecuencia de distribuciones irregulares de tareas que acumulen su trabajo*

		<b>¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	4,7	4,7	4,7
	Muchas veces	18	21,2	21,2	25,9
	Algunas veces	12	14,1	14,1	40,0
	Alguna vez	15	17,6	17,6	57,6
	Nunca	36	42,4	42,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la Tabla 63, sobre la frecuencia de distribuciones irregulares de tareas que hacen que se acumulen trabajo, muestra que al 4,7% de trabajadores siempre le dan tareas irregulares que causan que se le acumule trabajo, al 21,2% muchas veces le dan trabajo irregular, así mismo al 14,1% algunas veces le dan trabajo irregular, al 17,6 alguna vez le dan trabajo irregular y al 42,4% nunca le han dado tareas irregulares.

Tabla 64.

*Frecuencia de trato igualitario a las personas aun cuando no tengas ganas*

		<b>¿Tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	18	21,2	21,2	21,2
	Muchas veces	33	38,8	38,8	60,0
	Algunas veces	16	18,8	18,8	78,8
	Alguna vez	12	14,1	14,1	92,9
	Nunca	6	7,1	7,1	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la Tabla 64, sobre la frecuencia de trato igualitario a las personas aun cuando no tengas ganas, muestra que al 21,2% de trabajadores siempre piden que tengan un trato igualitario a las personas aun cuando no tenga ganas, al 38,8% piden que tengan un trato igualitario a las personas aun cuando no tenga ganas al 18,8% algunas veces piden que tengan un trato igualitario a las personas aun cuando no tenga ganas, y solo a l 7,1% nunca le han pedido que hagan eso.

Tabla 65.

*Frecuencia de poco tiempo para realizar su trabajo*

		<b>¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	17	20,0	20,0	20,0
	Muchas veces	54	63,5	63,5	83,5
	Algunas veces	12	14,1	14,1	97,6
	Alguna vez	1	1,2	1,2	98,8
	Nunca	1	1,2	1,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la Tabla 65, sobre la frecuencia de poco tiempo para realizar su trabajo, muestra que el 20% siempre tiene tiempo para realizar su trabajo, 63,5% de trabajadores muchas veces tienen tiempo para realizar su trabajo, al 14,1% algunas veces tienen tiempo para realizar su trabajo, mientras que solo al 2,4% es decir 4 personas le falta tiempo.

Tabla 66.

*Frecuencia de influencia del ritmo de trabajo en el que trabaja.*

		<b>¿Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	13	15,3	15,3	15,3
	Muchas veces	36	42,4	42,4	57,6
	Algunas veces	34	40,0	40,0	97,6
	Nunca	2	2,4	2,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la tabla 66, sobre la frecuencia que tiene el trabajador sobre el ritmo de trabajo, muestra que al 15,3% de personas siempre tienen influencia sobre su ritmo de trabajo, al 42,4% muchas veces tienen influencia sobre su ritmo de trabajo, al 40% algunas veces tienen influencia sobre su ritmo de trabajo, y solo al 2,4% nunca tienen influencia sobre su ritmo de trabajo.

Tabla 67.

*Frecuencia de la influencia sobre las decisiones que afectan su trabajo*

		<b>¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	7	8,2	8,2	8,2
	Muchas veces	24	28,2	28,2	36,5
	Algunas veces	35	41,2	41,2	77,6
	Alguna vez	15	17,6	17,6	95,3
	Nunca	4	4,7	4,7	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la tabla 67, sobre la frecuencia que tiene el trabajador sobre las decisiones que afectan su trabajo, muestra que al 8,2% siempre tiene influencia sobre las decisiones que toma al realizar su trabajo, al 28,25 muchas veces tiene influencia sobre las decisiones que toma al realizar su trabajo, al 41,2% algunas veces tiene influencia sobre las decisiones que toma al realizar su trabajo, y solo al 17,6% algunas pocas veces sus decisiones afectan su trabajo, y solo al 4,7% nunca tiene influencia sobre las decisiones que toma al realizar su trabajo.

Tabla 68.

*Frecuencia de momentos en los que necesita estar en la empresa y en la casa a la vez.*

<b>¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	7	8,2	8,2	8,2
	Muchas veces	9	10,6	10,6	18,8
	Algunas veces	16	18,8	18,8	37,6
	alguna vez	20	23,5	23,5	61,2
	Nunca	33	38,8	38,8	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la tabla 68, sobre la frecuencia de los momentos en los que el trabajador necesita estar en el trabajo y en su casa a la vez, muestra que al 8,2% siempre necesita estar en la empresa y en la casa a la vez, al 10,6% muchas veces necesita estar en la empresa y en la casa a la vez, al 18,8% algunas veces necesita estar en la empresa y en la casa a la vez y al 23,5% algunas pocas veces sus deben estar en ambos lugares al mismo tiempo y el 38% nunca necesita estar en la empresa y en la casa a la vez.

Tabla 69.

*Frecuencia de sentimientos de consumo de energía en el trabajo, el cual perjudica las tareas domésticas y familiares.*

<b>¿Sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	10	11,8	11,8	11,8
	Muchas veces	8	9,4	9,4	21,2
	Algunas veces	18	21,2	21,2	42,4
	Alguna vez	23	27,1	27,1	69,4
	Nunca	26	30,6	30,6	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la tabla 69, sobre la frecuencia de sentimientos de consumo de energía en el trabajo, el cual perjudica las tareas domésticas y familiares, muestra que al 11,8% siempre tiene sentimientos de consumo de energía en el trabajo, el cual perjudica las tareas domésticas y familiares, al 9,4% muchas veces, al 21,2% algunas veces y al 27,1% algunas pocas veces sus deben estar en ambos lugares al mismo tiempo y el 30,6% nunca.

Tabla 70.

*Frecuencia sobre corto tiempo para realizar las tareas domésticas y familiares.*

<b>¿Sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	8	9,4	9,4	9,4
	Muchas veces	11	12,9	12,9	22,4
	Algunas veces	15	17,6	17,6	40,0
	Alguna vez	13	15,3	15,3	55,3
	Nunca	38	44,7	44,7	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la tabla 70, sobre la frecuencia corto tiempo para realizar las tareas domésticas y familiares, el cual perjudica las tareas domésticas y familiares, muestra que al 9,4% siempre tiene tiempo para realizar las tareas domésticas y familiares, al 12,9% muchas veces tiene tiempo para realizar las tareas domésticas y familiares, al 17,6% algunas veces tiene tiempo para realizar las tareas domésticas y familiares y al 15,3% algunas pocas veces sus deben estar en ambos lugares al mismo tiempo y el 44,7% nunca.

Tabla 71.

*Frecuencia de pensamiento en las tareas domésticas mientras se está laborando*

<b>¿Piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	4,7	4,7	4,7
	Muchas veces	8	9,4	9,4	14,1
	Algunas veces	17	20,0	20,0	34,1
	Alguna vez	24	28,2	28,2	62,4
	Nunca	32	37,6	37,6	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la tabla 71, sobre la frecuencia corto tiempo para realizar las tareas domésticas y familiares, el cual perjudica las tareas domésticas y familiares, muestra que al 4,7% siempre, piensa en sus tareas domésticas mientras trabaja al 9,4% muchas veces piensa en sus tareas domésticas mientras trabaja, al 20% algunas veces piensa en sus tareas domésticas mientras trabaja y al 28,2% algunas pocas veces sus deben estar en ambos lugares al mismo tiempo y el 37,6% nunca piensa en sus tareas domésticas mientras trabaja.

Tabla 72.

*Frecuencia de sentimiento de la importancia de las tareas que realiza*

		<b>¿Las tareas que haces te parecen importantes?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En gran medida	40	47,1	47,1	47,1
	En buena medida	32	37,6	37,6	84,7
	En cierta medida	9	10,6	10,6	95,3
	En alguna medida	2	2,4	2,4	97,6
	En ninguna medida	2	2,4	2,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la tabla 72, sobre la frecuencia si realizar las tareas laborales les parecen importantes, muestra que al 47,1% siempre siente que las tareas que realiza son importantes, al 37,6% muchas veces siente que las tareas que realiza son importantes, al 10,6% algunas veces siente que las tareas que realiza son importantes y al 2,4% algunas pocas veces siente que las tareas que realiza son importantes y el 2,4% nunca siente que las tareas que realiza son importantes.

Tabla 73.

*Frecuencia de mantener un ritmo de trabajo alto*

		<b>¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En gran medida	27	31,8	31,8	31,8
	En buena medida	20	23,5	23,5	55,3
	En cierta medida	28	32,9	32,9	88,2
	En alguna medida	10	11,8	11,8	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la tabla 73, sobre la frecuencia si necesita mantener un ritmo de trabajo alto, muestra que al 31,8% siempre necesita mantener un ritmo de trabajo alto, al 23,5% muchas veces necesita mantener un ritmo de trabajo alto, al 32,9% algunas veces necesita mantener un ritmo de trabajo alto, y al 11,8% nunca necesita mantener un ritmo de trabajo alto.

Tabla 74.

*Frecuencia de compromiso con la profesión que realiza.*

		<b>¿Te sientes comprometido con tu profesión?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En gran medida	44	51,8	51,8	51,8
	En buena medida	30	35,3	35,3	87,1
	En cierta medida	7	8,2	8,2	95,3
	En alguna medida	4	4,7	4,7	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la tabla 74, sobre la frecuencia de compromiso con la profesión que realiza, muestra que al 51,8% siempre tiene compromiso con la profesión que realiza, al 35,3% en buena medida tiene compromiso con la profesión que realiza, al 8,2% en cierta medida tiene compromiso con la profesión que realiza, y al 4,7% nunca se ha sentido comprometido con su profesión.

Tabla 75.

*Frecuencia de desgaste emocional en el trabajo*

		<b>¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En gran medida	7	8,2	8,2	8,2
	En buena medida	21	24,7	24,7	32,9
	En cierta medida	23	27,1	27,1	60,0
	En alguna medida	24	28,2	28,2	88,2
	En ninguna medida	10	11,8	11,8	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la tabla 75, sobre la frecuencia del desgaste emocional que siente el trabajador en Imprenta Unión, muestra que al 8,2% siempre siente desgaste emocional realiza, al 35,3% en buena medida siente desgaste emocional realiza, al 8,2% en cierta medida siente desgaste emocional realiza y al 4,7% nunca se ha sentido comprometido con su profesión.

Tabla 76.

*Frecuencia de reprimir emociones*

		<b>¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En gran medida	10	11,8	11,8	11,8
	En buena medida	12	14,1	14,1	25,9
	En cierta medida	14	16,5	16,5	42,4
	En alguna medida	40	47,1	47,1	89,4
	En ninguna medida	9	10,6	10,6	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la tabla 76 muestra que el 11,8% tiene que reprimir sus emociones, el 14,1 en buena medida tiene que reprimir sus emociones, el 16,5% en cierta medida tiene que reprimir sus emociones, en 47% en alguna medida tiene que reprimir sus emociones, en 10,6% en ninguna medida tiene que reprimir sus emociones.

Tabla 77.

*Frecuencia de mostrarse independientemente de cómo te traten.*

		<b>¿Te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En gran medida	28	32,9	32,9	32,9
	En buena medida	27	31,8	31,8	64,7
	En cierta medida	22	25,9	25,9	90,6
	En alguna medida	5	5,9	5,9	96,5
	En ninguna medida	3	3,5	3,5	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la tabla 77 muestra que el 32,9% muestra en gran medida que tienen que mostrarse independientemente de cómo te traten, 31,9% en buena medida, en 25,9% en cierta medida, el 5,9% en alguna medida, y el 3.5% en ninguna medida.

Tabla 78.

*Frecuencia de alto ritmo de trabajo.*

		<b>¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En gran medida	15	17,6	17,6	17,6

En buena medida	29	34,1	34,1	51,8
En cierta medida	35	41,2	41,2	92,9
En alguna medida	6	7,1	7,1	100,0
Total	85	100,0	100,0	

En la tabla 78 muestra que el 17,6% tiene su ritmo de trabajo en gran medida, el 34,1% una buena medida de ritmo de trabajo, el 41,2% ritmo de trabajo en cierta medida llevadero, el 7,1% considera que su ritmo de trabajo es en alguna medida llevadero.

Tabla 79.

*Frecuencia de informar con antelación las de los cambios de proyectos a futuro.*

**¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En gran medida	10	11,8	11,8	11,8
	En buena medida	32	37,6	37,6	49,4
	En cierta medida	30	35,3	35,3	84,7
	En alguna medida	7	8,2	8,2	92,9
	En ninguna medida	6	7,1	7,1	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la tabla 79 se muestra que al 11,8% de los trabajadores de Editorial Unión, se le informa las decisiones y cambios en gran medida, al 37,6% en buena medida, al 35,3% en cierta medida, al 8,2% en alguna medida, en 7,1% en ninguna medida.

Tabla 80.

*Frecuencia de recepción de información para realizar bien su trabajo.*

**¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En gran medida	6	7,1	7,1	7,1
	En buena medida	46	54,1	54,1	61,2
	En cierta medida	28	32,9	32,9	94,1
	En alguna medida	4	4,7	4,7	98,8
	En ninguna medida	1	1,2	1,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la tabla 80 se muestra que el 7,1% recibe en gran medida la información para realizar bien su trabajo, el 54,1% en buena medida la información para realizar bien su trabajo, el 32,9% en cierta medida recibe la información para realizar bien su trabajo, el 4,7% en alguna medida recibe la información para realizar bien su trabajo, el 1,2% en ninguna medida recibe la información para realizar bien su trabajo.

Tabla 81.

*Frecuencia de ambiente saludable de trabajo con los compañeros.*

<b>¿Tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	23	27,1	27,1	27,1
	Muchas veces	34	40,0	40,0	67,1
	Algunas veces	24	28,2	28,2	95,3
	Sólo alguna vez	2	2,4	2,4	97,6
	Nunca	2	2,4	2,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la tabla 81 se muestra que el 27,1% siempre tiene un ambiente saludable de trabajo con los compañeros, el 40% muchas veces, el 28,2% algunas veces, el 2,4% solo alguna vez, el 2,4 nunca.

Tabla 82.

*Frecuencia de ser escuchado por sus problemas de trabajo*

<b>¿Tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	23	27,1	27,1	27,1
	Muchas veces	37	43,5	43,5	70,6
	Algunas veces	20	23,5	23,5	94,1
	Sólo alguna vez	1	1,2	1,2	95,3
	Nunca	4	4,7	4,7	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la tabla 82 se muestra que el 27,1% siempre es escuchado por su jefe a sus problemas de trabajo, al 43,5% muchas veces es escuchado por su jefe a sus problemas de trabajo, al 23,5% algunas veces es escuchado por su jefe a sus problemas de trabajo, al 1,2% solo algunas veces es escuchado por su jefe a sus problemas de trabajo, al 4,7% nunca es escuchado por su jefe a sus problemas de trabajo.

Tabla 83.

*Frecuencia de recepción de ayuda de parte de su jefe inmediato.*

<b>¿Recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	23	27,1	27,1	27,1
	Muchas veces	41	48,2	48,2	75,3
	Algunas veces	16	18,8	18,8	94,1
	Sólo alguna vez	1	1,2	1,2	95,3
	Nunca	4	4,7	4,7	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la tabla 83 se muestra que el 27,1% siempre recibe ayuda de su jefe inmediato, el 48,2% muchas veces, el 18,8% algunas veces, el 1,2% solo alguna vez, el 4,7 nunca.

Tabla 84.

*Frecuencia de diálogo con su jefe inmediato por sobre como realizas tu trabajo.*

<b>¿Tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	5,9	5,9	5,9
	Muchas veces	31	36,5	36,5	42,4
	Algunas veces	40	47,1	47,1	89,4
	Sólo alguna vez	3	3,5	3,5	92,9
	Nunca	6	7,1	7,1	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la tabla 84 se muestra que el 27,1% siempre recibe ayuda de su jefe inmediato, el 48,2% muchas veces, el 18,8% algunas veces, el 1,2% solo alguna vez, el 4,7 nunca.

Tabla 85.

*Frecuencia de resolución justa de conflictos*

<b>¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En gran medida	31	36,5	36,5	36,5
	En buena medida	24	28,2	28,2	64,7
	En cierta medida	25	29,4	29,4	94,1
	En alguna medida	4	4,7	4,7	98,8
	En ninguna medida	1	1,2	1,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la tabla 85 se muestra que el 36,5% afirma que en buena medida los conflictos son resueltos de manera justa, el 28,2% en buena medida, en 29,4% en cierta medida, el 4,7% en alguna medida, y el 1,2% en ninguna medida.

Tabla 86.

*Frecuencia de reconocimiento de un buen desempeño laboral.*

		<b>¿Se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En gran medida	6	7,1	7,1	7,1
	En buena medida	16	18,8	18,8	25,9
	En cierta medida	39	45,9	45,9	71,8
	En alguna medida	23	27,1	27,1	98,8
	En ninguna medida	1	1,2	1,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la tabla 86 se muestra que el 7,1% afirma que en gran se le reconoce por el buen desempeño laboral que tiene, el 18,8% en buena medida, en 45,9% en cierta medida, el 27,1% en alguna medida, y el 1,2% en ninguna medida.

Tabla 87.

*Frecuencia de libertad de expresar emociones y opiniones*

		<b>¿Los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En gran medida	7	8,2	8,2	8,2
	En buena medida	28	32,9	32,9	41,2
	En cierta medida	42	49,4	49,4	90,6
	En alguna medida	7	8,2	8,2	98,8
	En ninguna medida	1	1,2	1,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la tabla 87 se muestra que el 7,1% afirma que en gran se le reconoce por el buen desempeño laboral que tiene, el 18,8% en buena medida se le reconoce por el buen desempeño laboral que tiene, en 45,9% en cierta medida se le reconoce por el buen desempeño laboral que tiene, el 27,1% en alguna medida, y el 1,2% en ninguna medida se le reconoce por el buen desempeño laboral que tiene.

Tabla 88.

*Frecuencia de planificación del trabajo por parte del jefe inmediato.*

		<b>¿Tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En gran medida	7	8,2	8,2	8,2
	En buena medida	17	20,0	20,0	28,2
	En cierta medida	49	57,6	57,6	85,9
	En alguna medida	9	10,6	10,6	96,5
	En ninguna medida	3	3,5	3,5	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la tabla 88 se muestra que el 7,1% afirma que en gran se le reconoce por el buen desempeño laboral que tiene, el 18,8% en buena medida, en 45,9% en cierta medida, el 27,1% en alguna medida, y el 1,2% en ninguna medida.

Tabla 89.

*Frecuencia de resolución de conflictos por parte del jefe inmediato*

		<b>¿Tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En gran medida	22	25,9	25,9	25,9
	En buena medida	33	38,8	38,8	64,7
	En cierta medida	20	23,5	23,5	88,2
	En alguna medida	9	10,6	10,6	98,8
	En ninguna medida	1	1,2	1,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la tabla 89 se muestra que el 25,9% afirma que en gran medida el jefe inmediato resuelve los conflictos de manera positiva, el 38,8% en buena medida, en 23,5% en cierta medida, el 10,6% en alguna medida, y el 1,2% en ninguna medida.

Tabla 90.

*Frecuencia de buena salud entre los trabajadores de Imprenta Unión*

		<b>En general ¿Dirías que tu salud es?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	13	15,3	15,3	15,3
	Muy buena	17	20,0	20,0	35,3
	Buena	25	29,4	29,4	64,7

Regular	27	31,8	31,8	96,5
Mala	3	3,5	3,5	100,0
Total	85	100,0	100,0	

En la tabla 90, sobre la frecuencia de buena salud en los trabajadores de Imprenta Unión, se muestra que solo el 15,3% considera que su salud es excelente, el 20% considera que es muy buena, el 29,4% es buena, el 31,8% es regular, y el 3,5% confirma que su salud es mala.

Tabla 91.

*Frecuencia de sentirse emocionalmente agotado.*

		<b>¿Has estado emocionalmente agotado/a?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	3,5	3,5	3,5
	Muchas veces	12	14,1	14,1	17,6
	Algunas veces	41	48,2	48,2	65,9
	Sólo alguna vez	24	28,2	28,2	94,1
	Nunca	5	5,9	5,9	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la tabla 91, sobre la frecuencia sentirse emocionalmente agotado, la respuesta de los trabajadores muestra que el 3,5% siempre se siente agotado, el 14,1% muchas veces, el 48,2% algunas veces, el 28,2% solo alguna vez, y el 5,9% nunca.

Tabla 92.

*Frecuencia de problemas para relajarse.*

		<b>¿Has tenido problemas para relajarte?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	3,5	3,5	3,5
	Muchas veces	15	17,6	17,6	21,2
	Algunas veces	26	30,6	30,6	51,8
	Sólo alguna vez	41	48,2	48,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la tabla 92, sobre la frecuencia de problemas para relajarse, la respuesta de los trabajadores muestra que el 3,5% siempre se siente agotado, el 17,6% muchas veces, el 30,6% algunas veces, el 48,2% solo alguna vez.

Tabla 93.

*Frecuencia de sentirse irritable*

		<b>¿Has estado irritable?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	3,5	3,5	3,5
	Muchas veces	12	14,1	14,1	17,6
	Algunas veces	29	34,1	34,1	51,8
	Sólo alguna vez	33	38,8	38,8	90,6
	Nunca	8	9,4	9,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la tabla 93, sobre la frecuencia de sentirse irritable, la respuesta de los trabajadores muestra que el 3,5% siempre se siente agotado, el 14,1% muchas veces, el 34,1% algunas veces, el 38,8% solo alguna vez y el 9,4% nunca.

Tabla 94.

*Frecuencia de sentirse estresado*

		<b>¿Has estado estresado/a?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	6	7,1	7,1	7,1
	Muchas veces	13	15,3	15,3	22,4
	Algunas veces	44	51,8	51,8	74,1
	Sólo alguna vez	20	23,5	23,5	97,6
	Nunca	2	2,4	2,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la tabla 94, sobre la frecuencia de sentirse estresado, la respuesta de los trabajadores muestra que el 7,1% siempre se siente agotado, el 15,3% muchas veces, el 51,8% algunas veces, el 23,5% solo alguna vez y el 2,4% nunca.

Tabla 95.

*Frecuencia de sentimientos de bajo moral*

		<b>¿Te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	5,9	5,9	5,9
	Muchas veces	2	2,4	2,4	8,2
	Algunas veces	7	8,2	8,2	16,5

Sólo alguna vez	21	24,7	24,7	41,2
Nunca	50	58,8	58,8	100,0
Total	85	100,0	100,0	

En la tabla 95, sobre la frecuencia de sentirse irritable, la respuesta de los trabajadores muestra que el 5,9% siempre se siente agotado, el 2,4% muchas veces, el 8,2% algunas veces, el 24,7% solo alguna vez y el 58,8% nunca.

Tabla 96.

*Frecuencia de sentirse feliz*

		<b>¿Te has sentido feliz?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	24	28,2	28,2	28,2
	Muchas veces	36	42,4	42,4	70,6
	Algunas veces	25	29,4	29,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la tabla 96, sobre la frecuencia de sentirse feliz, la respuesta de los trabajadores muestra que el 28,2% siempre se siente agotado, el 42,4% muchas veces, el 29,4% algunas veces.

Tabla 97.

*Frecuencia de satisfacción en relación al trabajo*

		<b>¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho	10	11,8	11,8	11,8
	Satisfecho	62	72,9	72,9	84,7
	Insatisfecho	13	15,3	15,3	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

En la tabla 97, sobre la frecuencia de satisfacción en relación al trabajo, la respuesta de los trabajadores muestra que el 11,8% se siente muy satisfecho, el 72,9% satisfecho, el 15,3% insatisfecho.

#### 4.3.2. Tablas de contingencia y prueba de Chi-cuadrado de Person

Las tablas cruzadas consideran todas las variables, en las cuales mostrarán solamente la información relevante de sexo y edad de los 85 encuestados

Tabla 98.

*Contingencia entre sexo y departamento o sección con la que trabaja en la actualidad.*

		Sexo del encuestado		
		Femenino	Masculino	Total
Departament o o sección con la que trabaja en la actualidad	Prensa	0	9	9
	Finanzas	4	1	5
	Gerencia	1	13	14
	Ventas	0	2	2
	Post Prensa	18	11	29
	Pre Prensa	4	2	6
	Diseño	7	4	11
	Costos	0	4	4
	Logística	4	0	4
	Orden y limpieza	1	0	1
	Total	39	46	85
% Total	45,9%	54,1%	100,0%	

Nota. Prueba Chi-cuadrada:  $X^2 = 34,92$ , p-valor = 0,001

En la tabla 98, de relación entre sexo del encuestado y el departamento donde trabaja en la actualidad, se muestran los detalles de cada género por puesto de trabajo. Se observa que del 100% de los trabajadores el 54% es personal masculino, debido a las cualidades de fuerza que se requieren en el trabajo. Como el p-valor de la prueba Chi-cuadrada de Pearson es menor de 0.05 lo que significa que hay relación entre el sexo de la persona y su puesto de trabajo.

Tabla 99.

*Contingencia entre edad y departamento o sección con la que trabaja en la actualidad.*

		Edad del encuestado			
		< 31 años	31 -45	46 -55	>55
Departamento o sección con la	Prensa	3	3	3	9
	Finanzas	0	5	0	5

que trabaja en la actualidad	Gerencia	0	12	0	14
	Ventas	0	2	0	2
	Post Prensa	5	12	6	29
	Pre Prensa	2	2	2	6
	Diseño	2	4	5	11
	Costos	0	2	2	4
	Logística	0	0	4	4
	Orden y limpieza	0	0	1	1
	Total	12	42	23	85
% Total	14,1%	49,4%	27,1%	100%	

Nota. Prueba Chi-cuadrada:  $X^2 = 46,406$ , p-valor = 0,012

En la tabla 99, se muestra que la relación entre puesto de trabajo y edad del encuestado están relacionados y distribuidos de acuerdo a habilidades por experiencia dado que el p-valor es menor a 0,012.

Tabla 100.

*Contingencia entre sexo y frecuencia de dejar su puesto de trabajo por asunto familiar*

		Sexo del encuestado		
		Femenino	Masculino	Total
Si hay asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?	Muchas veces	3	5	8
	Algunas veces	16	34	50
	Solo alguna vez	10	6	16
	Nunca	10	1	11
	Total	39	46	85
% Total		45,9%	54,1%	100,0%

Nota. Prueba Chi-cuadrada:  $X^2 = 14,868$ , p-valor = 0,002

En la tabla 100, se muestra que la relación entre frecuencia de dejar el puesto de trabajo por algún asunto familiar y sexo del encuestado distribuidos de manera similar entre varones y mujeres dado que el p-valor es menor a 0,012.

Tabla 101.

*Contingencia entre edad y frecuencia de dejar su puesto de trabajo por asunto familiar*

		Edad del encuestado			
		< 31 años	31 -45	46 -55	>55
Si hay asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?	Muchas veces	0	4	4	8
	Algunas veces	7	28	9	50
	Solo alguna vez	4	4	6	16
	Nunca	1	6	4	11
	Total	12	42	23	85
% Total		14,1%	49,4%	27,1%	100%

Nota. Prueba Chi-cuadrada:  $X^2 = 11,472$ , p-valor = 0,245

En la muestra 101, muestra la relación entre edad y frecuencia de dejar su puesto de trabajo como el p-valor de la prueba Chi-cuadrada de Pearson es mayor de 0.05 no hay relación directa entre las variables.

Tabla 102.

*Contingencia entre sexo y necesidad de estar en casa y empresa al mismo tiempo.*

		Sexo del encuestado		
		Femenino	Masculino	Total
¿hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	Siempre	5	2	7
	Muchas veces	7	2	9
	Algunas veces	7	9	16
	Solo alguna vez	5	15	20
	Nunca	15	18	33
Total		39	46	85
% Total		45,9%	54,1%	100%

Nota. Prueba Chi-cuadrada:  $X^2 = 9,071$ , p-valor = 0,05

En la muestra 102, muestra la relación entre sexo y de doble presencia como el p-valor de la prueba Chi-cuadrada de Pearson es igual de 0.05 si hay relación directa entre las variables.

Tabla 103.

*Contingencia entre edad y necesidad de estar en casa y empresa al mismo tiempo.*

		<b>Tabla cruzada</b>			
		Edad del encuestado			
		< 31 años	31 -45	46 -55	>55
hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	Siempre	2	3	2	7
	Muchas veces	2	2	3	9
	Algunas veces	2	7	5	16
	Solo alguna vez	1	13	6	20
	Nunca	5	17	7	33
Total		12	42	23	85
% Total		14,1%	49,4%	9,4%	100%

Nota. Prueba Chi-cuadrada:  $X^2 = 10,463$ , p-valor = 0,08

En la muestra 103, muestra la relación entre sexo y de doble presencia como el p-valor de la prueba Chi-cuadrada de Pearson es mayor de 0.05 lo que quiere decir que no hay relación directa entre las variables.

Tabla 104.

*Contingencia entre sexo y desgaste emocional.*

		<b>Tabla cruzada</b>		
		Sexo del encuestado		
		Femenino	Masculino	Total
¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	Siempre	4	3	7
	Muchas veces	14	7	21
	Algunas veces	14	9	23
	Solo alguna vez	5	19	24
	Nunca	2	8	10
Total		39	46	85
% Total		45,9%	54,1%	100%

Nota. Prueba Chi-cuadrada:  $X^2 = 14,854$ , p-valor = 0,005

En la muestra 104, muestra la relación entre sexo y el desgaste emocional que los varones del entro imprenta unión manifiestan mayor desgaste emocional tal como muestra el p-valor de la prueba Chi-cuadrada de Pearson es menor de 0.05 lo que quiere decir que sí hay relación directa entre las variables.

Tabla 105.

*Contingencia entre edad y desgaste emocional.*

		<b>Tabla cruzada</b>			
		Edad del encuestado			
		< 31 años	31 -45	46 -55	>55
¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	Siempre	1	2	4	0
	Muchas veces	4	10	6	1
	Algunas veces	3	10	4	6
	Solo alguna vez	2	16	5	1
	Nunca	2	4	4	0
	Total	12	42	23	8
% Total		14,1%	49,4%	27,1%	9,4%

Nota. Prueba Chi-cuadrada:  $X^2 = 17,308$ , p-valor = 0,138

En la muestra 105, muestra la relación entre sexo y el desgaste emocional que los varones del entro imprenta unión manifiestan mayor desgaste emocional tal como muestra el p-valor de la prueba Chi-cuadrada de Pearson es menor de 0.05 lo que quiere decir que sí hay relación directa entre las variables.

Tabla 106.

*Contingencia entre sexo y salud del encuestado*

		<b>Tabla cruzada</b>		
		Sexo del encuestado		
		Femenino	Masculino	Total
En general ¿Dirías que tu salud es?	Siempre	6	7	13
	Muchas veces	2	15	17
	Algunas veces	11	14	25
	Solo alguna vez	19	8	27
	Nunca	1	2	3
	Total	39	46	85
% Total		45,9%	54,1%	100%

Nota. Prueba Chi-cuadrada:  $X^2 = 14,716$ , p-valor = 0,005

En la muestra 106, muestra la relación entre sexo y la salud del encuestado en imprenta unión manifiestan que existe una relación tal como muestra el p-valor de la prueba Chi-cuadrada de Pearson es menor de 0.05 lo que quiere decir que sí hay relación directa entre las variables.

Tabla 107.

*Contingencia entre edad y salud del encuestado.*

		Edad del encuestado			
		< 31 años	31 -45	46 -55	>55
En general	Siempre	1	7	4	1
¿Dirías que tu salud es?	Muchas veces	1	10	5	1
	Algunas veces	4	12	4	5
	Solo alguna vez	5	12	10	0
	Nunca	1	1	0	1
	Total	12	42	23	8
	% Total	14,1%	49,4%	27,1%	1,2%

Nota. Prueba Chi-cuadrada:  $X^2 = 17,308$ , p-valor = 0,319

En la muestra 107, muestra la relación entre edad y salud del encuestado no tiene relación tal como muestra el p-valor de la prueba Chi-cuadrada de Pearson es mayor de 0.05 lo que quiere decir que no hay relación directa entre las variables.

#### 4.4. Resultados de la aplicación del cuestionario para la SEGUNDA evaluación con el software ISTAS 21

A continuación, se mostrará la tasa de respuesta del personal evaluado por segunda vez en Editorial Imprenta Unión, **6 meses después de haberse entregado el “Programa de intervención del riesgo psicosocial” el cual tiene como objetivo comparar los resultados e identificar los ítems que no presentan cambios positivos, para así lograr implementar en este ámbito el proceso de la mejora continua; La cual mostró una tasa de respuesta del 83,5% (contestaron 75 trabajadores de los 85 a los que se les suministró el cuestionario. Tabla 108). Fecha de evaluación finalizada y entregada a jefe de SST el 14 de noviembre del 2019.**

Tabla 108.

*Tasa de respuesta de segunda aplicación del cuestionario ISTAS 21*

<b>Unidad de análisis</b>	<b>Tasa de respuesta para cada categoría</b>
Puesto de trabajo	Responsable de establecimiento, gerente, jefe/a 86,7% [N=13]
	Contabilidad 83,3% [N=7]
	Asistente de Prensa 87,5% [N=2]
	Asistente de Ventas 66,7% [N=2]
	Asistente de Post Prensa 76,90% [N=20]
	Asistente de Pre Prensa 100% [N=7]
	Asistente de Diseño 100% [N=7]
	Asistente de Costos 80,0% [N=4]
	Administrativo/a, telefonista, secretario/a, contabilidad 80,0% [N=2]
	Comercial, técnico/a (informático, prevencionistas...) 66,7% [N=3]
Sexo	Mujer 75,0% [N=30]
	Hombre 91,1% [N=41]
Departamento o sección	Prensa 100,0% [N=8]
	Finanzas 83,3% [N=5]
	Gerencia 80,0% [N=12]
	Ventas 66,7% [N=2]
	Post Prensa 76,9% [N=20]
	Pre Prensa 100,0% [N=7]
	Diseño 100% [N=7]
	Costos 80,0% [N=4]
	Logística 71,4% [N=5]
	Orden y limpieza 100,0% [N=1]

#### 4.4.1. Resultados de la prevalencia de la exposición de segunda evaluación.

La prevalencia de la exposición es la proporción de trabajadores y trabajadoras incluidos en cada situación de exposición: más desfavorable para la salud (rojo), intermedia (amarillo) y más favorable para la salud (verde). En este apartado se presentan los resultados de la primera evaluación y de la segunda evaluación de prevalencia de exposición en Editorial Imprenta Unión, para cada puesto de trabajo, departamento o sección. Tabla 109. Donde se puede observar claramente cómo han disminuido las situaciones más desfavorables en las dimensiones evaluadas, un claro ejemplo está en ritmo de trabajo, donde la situación más desfavorable respecto a la salud del 78,8% disminuyó al 18,3% demostrando así que el programa de intervención para el riesgo psicosocial ha sido efectivo. Así mismo se observa cómo ningún trabajador manifestó que se sentía muy bien respecto al ritmo de trabajo y de 0% esta situación incrementó al 47,9%, sin embargo, en sentimiento de grupo no mejoró.

Tabla 109.

*Exposiciones en Editorial Imprenta Unión ordenadas en función del porcentaje de trabajadores/as en la situación más desfavorable para la salud.*

Dimensiones evaluadas		% Más Desfavorable		% Situación Intermedia		% Más favorable		
		A*	B*	A*	B*	A*	B*	
	MÁS PROBLEMÁTICAS	Ritmo de trabajo	78,8	18,3	21,2	33,8	0	47,9
	Claridad de rol	64,7	11,3	35,3	77,5	0	11,3	
	Exigencias emocionales	57,1	20	29,8	35,7	13,1	44,3	
	Calidad de liderazgo	40	21,1	51,8	62	8,2	16,9	
	Doble presencia	38,8	36,6	25,9	32,4	35,3	31	
	Exigencias cuantitativas	36,5	33,8	31,8	33,8	31,8	32,4	
	Inseguridad sobre las condic trabajo	36,5	26,8	48,2	53,5	15,3	19,7	
	Conflicto de rol	32,9	31	22,4	16,9	44,7	52,1	
	Apoyo social de compañeros	32,9	25,4	47,1	49,3	20	25,4	
	Previsibilidad	31,8	23,9	65,9	67,6	2,4	8,5	
	Inseguridad sobre el empleo	31,8	28,2	32,9	33,8	35,3	38	
	Sentimiento de grupo	28,2	32,4	41,2	40,8	30,6	26,8	
	Exigencias de esconder emociones	27,1	23,9	37,6	40,8	35,3	35,2	
	Posibilidades de desarrollo	18,8	16,9	35,3	31	45,9	52,1	
	Apoyo social de superiores	18,8	18,5	55,3	55,1	25,9	25,4	
	MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES	Sentido del trabajo	10,6	12,7	28,2	25,4	61,2	62
	Influencia	7,1	8,5	48,2	42,3	44,7	49,3	
Reconocimiento	3,5	2,8	8,2	8,5	88,2	88,7		
Justicia	2,4	1,4	16,5	21,1	81,2	77,5		
Confianza vertical	1,2	0	3,54	4,2	95,3	95,8		

**Nota:** Colores, Rojo: tercil más desfavorable, Amarillo: tercil intermedio, Verde: tercil más favorable. A\*: primera evaluación, B\*: segunda evaluación.

#### 4.4.2. Localización de las exposiciones de segunda evaluación.

La localización de exposiciones se presenta para cada puesto de trabajo, y por sexo, donde se muestran las situaciones menos favorables de exposición de la primera evaluación (figura 47) y seis meses después (figura 48).

		Exigencias	Ritmo de trabajo	Exigencias de	Doble presencia	Influencia	Possibilidades de	Sentido del	Cantidad de rol	Conflicto de rol	Apoyo social de	Sentimiento de	Apoyo social de	Cantidad de	Previsibilidad	Reconocimiento	Inseguridad	Inseguridad	Confianza	Justicia
Puestos	Responsable de establecimiento, gerente, jefe/a	Red	Red	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Contabilidad	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Asistente de Prensa	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Asistente de Ventas	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Asistente de Post Prensa	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Asistente de Pre Prensa	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Asistente de Diseño	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Asistente de Costos	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Administrativo/a, telefonista, secretario/a, contabilidad	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Comercial, técnico/a (informático, prevencionistas...)	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Prensa	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Finanzas	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Gerencia	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Ventas	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Post Prensa	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
Pre Prensa	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	
Diseño	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	
Costos	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	
Logística	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	
Orden y limpieza	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	
Mujeres	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	
Hombres	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	

Figura 40. Localización de exposiciones de riesgo psicosocial primera evaluación

		Exigencias cuantitativas	Ritmo de trabajo	Exigencias emocionales	Exigencias de esponder	Doble presencia	Influencia	Possibilidades de desarrollo	Sentido del trabajo	Cantidad de rol	Conflicto de rol	Apoyo social de compañeros	Apoyo social de superiores	Cantidad de liderazgo	Previsibilidad	Reconocimiento	Inseguridad sobre el empleo	Inseguridad sobre las	Confianza vertical	Justicia
Puestos	Responsable de establecimiento, gerente, jefe/a	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Contabilidad	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Asistente de Prensa	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Asistente de Ventas	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Asistente de Post Prensa	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Asistente de Pre Prensa	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Asistente de Diseño	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Asistente de Costos	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Administrativo/a, telefonista, secretario/a, contabilidad	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Comercial, técnico/a (informático, prevencionistas...)	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Prensa	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Finanzas	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Gerencia	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Ventas	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Post Prensa	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
Pre Prensa	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	
Diseño	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	
Costos	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	
Logística	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	
Orden y limpieza	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	
Mujeres	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	
Hombres	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	

Figura 41. Localización de exposiciones de riesgo psicosocial segunda evaluación

Respecto a la localización de las exposiciones por puesto de trabajo se puede observar una disminución de las situaciones más desfavorables, aquellas representadas por color rojo, además se observa gráficamente que existe un incremento de la situación intermedia la que ha mejorado y es identificable con el color verde en los gráficos, además se muestra cómo la situación más favorable ha incrementado y se puede visualizar comparando los gráficos 47 y 48 los cuales tienen 6 meses de diferencias después de la intervención de prevención del riesgo psicosocial.

#### 4.4.3. Comparación de exposición dimensión a dimensión primera y segunda evaluación.

A continuación, se mostrarán las dimensiones evaluadas en la primera y segunda intervención a fin de comparar los resultados dados los 6 meses de contar con un programa de intervención del riesgo psicosocial.

##### 4.4.3.1 Ritmo de trabajo

Constituye la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo por su estrecha relación con las exigencias cuantitativas su origen puede ser el mismo, en cuanto a la exposición en la primera evaluación es de 78,8%, luego de 6 meses la situación cambió al 18,3%. A continuación, se muestran las respuestas de las preguntas relacionadas al ritmo de trabajo, donde se muestra que para las mismas preguntas hay respuestas diferenciadas las cuales evidencian una mejora respecto al ritmo de trabajo. Tabla 110, del mismo modo se puede observar en la figura 49.

**Tabla 110.**  
*Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Ritmo de trabajo.*

Preguntas	Ritmo de trabajo.							
	% Siempre Muchas veces		% Algunas veces		% Sólo alguna vez Nunca		%No contes ta	
	A*	B*	A*	B*	A*	B*	A*	B*
¿Tienes que trabajar muy rápido?	32,9	<b>11,3</b>	48,2	<b>39,4</b>	18,8	<b>49,3%</b>	0	0
¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	54,1	<b>8,5</b>	34,1	<b>29,6</b>	11,8	<b>62%</b>	0	0
¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	51,8	<b>15,5</b>	40,0	<b>8,5%</b>	8,2	<b>76,1%</b>	0	0

Nota: A\*: resultados de la primera evaluación, B\*: resultados de la segunda evaluación.

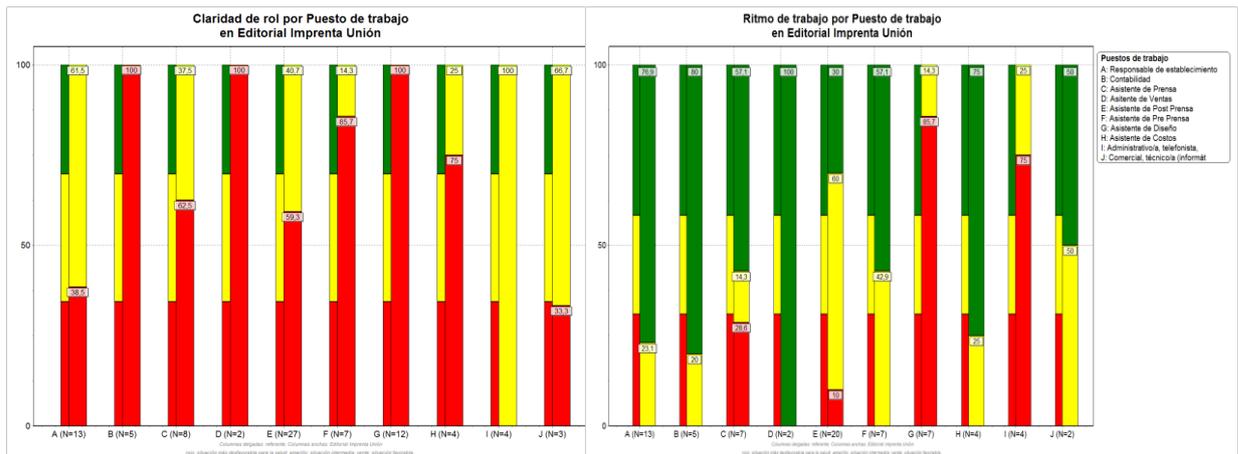


Figura 42. Gráficos de prevalencia de exposición al ritmo de trabajo primera evaluación a la izq., segunda evaluación a la derecha.

#### 4.4.3.2 Claridad del rol

Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, como los objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo por parte de todos los trabajadores y de las demás personas de la organización (superiores, compañeros y compañeras). La prevalencia de la exposición en la primera evaluación fue de 64,7% sin embargo luego de 6 meses de intervención, la situación más desfavorable cambió A 11,3%. A continuación, se muestran las respuestas de las preguntas relacionadas a claridad del rol, donde se muestra que para las mismas preguntas hay respuestas diferenciadas las cuales evidencian una mejora respecto al ritmo de trabajo. del mismo modo se puede observar en la figura 50.

Tabla 111.

*Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Claridad de rol.*

Preguntas	Claridad de rol							
	% Muchas veces		% Algunas veces		% Alguna vez Nunca		%No contesta	
	A*	B*	A*	B*	A*	B*	A*	B*
¿tu trabajo tiene objetivos claros?	45,9	<b>87,3</b>	45,9	<b>12,7</b>	8,2	<b>0</b>	0	0
¿sabes qué tareas son tu responsabilidad?	72,9	<b>94,4</b>	24,7	<b>5,6</b>	2,4	<b>0</b>	0	0
¿sabes qué se espera de ti?	57,6	<b>97,2</b>	34,1	<b>1,4</b>	8,2	<b>1,4</b>	0	0
¿sabes qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	44,7	<b>85,9</b>	41,2	<b>8,5</b>	14,1	<b>5,6</b>	0	0

Nota: A\*: resultados de la primera evaluación, B\*: resultados de la segunda evaluación.

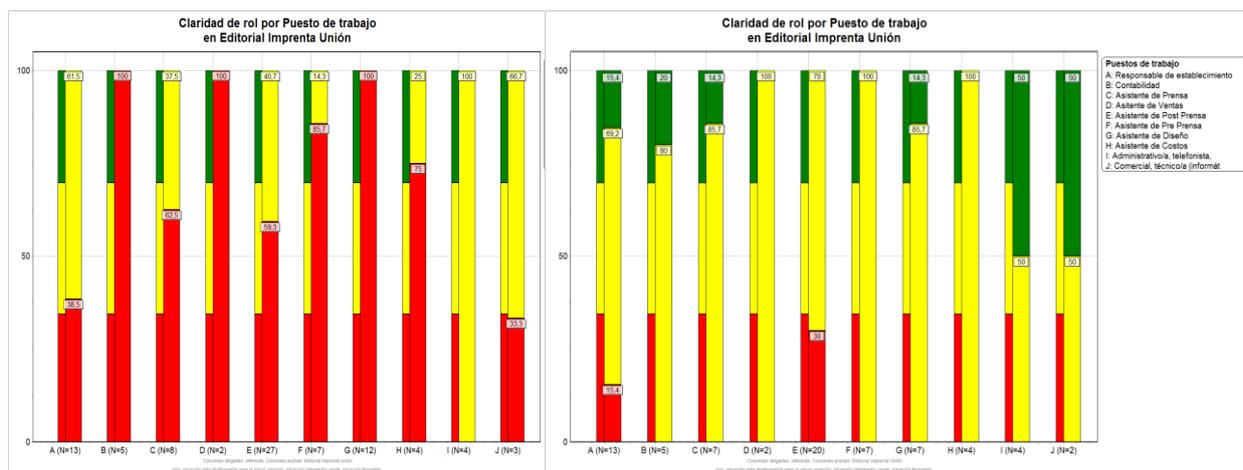


Figura 43. Gráficos de prevalencia de exposición a claridad del rol de primera evaluación a la izq. y segunda evaluación a la derecha.

#### 4.4.3.3 Exigencias emocionales

Son las exigencias para que requieren no involucrarse en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo. Además del origen derivado de su naturaleza, tienen también mucho que ver con las exigencias cuantitativas, puede reducirse el tiempo de exposición, puesto que las jornadas excesivas implican una exposición mayor y producen una mayor fatiga emocional que requerirá tiempos de reposo más largos.

La prevalencia de la exposición en la primera evaluación fue de 57,1% sin embargo luego de 6 meses de intervención, la situación más desfavorable cambió a 20%. A continuación, se muestran las respuestas de las preguntas relacionadas a exigencias emocionales, donde se muestra que para las mismas preguntas hay respuestas diferenciadas las cuales evidencian una mejora respecto a exigencias emocionales del mismo modo se puede observar en la figura 51.

Tabla 112. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a exigencias emocionales.

Preguntas	Exigencias emocionales							
	% Muchas veces		% Algunas veces		% Alguna vez Nunca		% No contesta	
¿En tu trabajo se producen momentos desgastadores emocionalmente?	A*	B*	A*	B*	A*	B*	A*	B*
	30,6	87,3	45,9	12,7	8,2	0	0	0

¿Tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	72,9	<b>94,4</b>	24,7	<b>5,6</b>	2,4	<b>0</b>	0	0
¿Tu trabajo te afecta emocionalmente?	57,6	<b>97,2</b>	34,1	<b>1,4</b>	8,2	<b>1,4</b>	0	0
¿Tu trabajo Es Desgastador Emocionalmente?	44,7	<b>85,9</b>	41,2	<b>88,5</b>	14,1	<b>5,6</b>	0	0

Nota: A\*: resultados de la primera evaluación, B\*: resultados de la segunda evaluación.

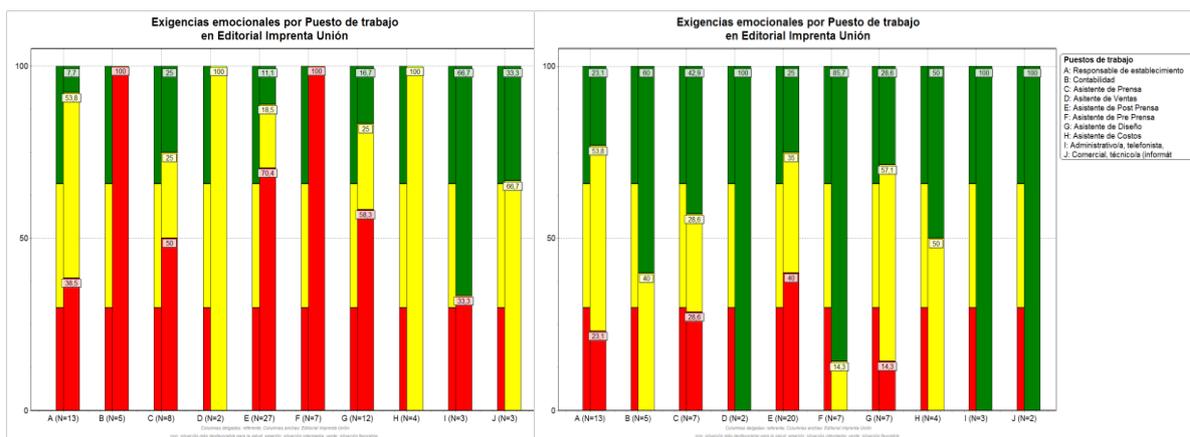


Figura 44. Gráficos de prevalencia de exposición a exigencias emocionales de primera evaluación a la izq. y segunda evaluación a la derecha.

#### 4.4.3.4 Calidad de liderazgo

Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores. Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación de los mandos para aplicarlos. La prevalencia de la exposición en la primera evaluación fue de 40% sin embargo luego de 6 meses de intervención, la situación más desfavorable cambió a 21,1%. A continuación, se muestran las respuestas de las preguntas relacionadas a calidad de liderazgo las cuales evidencian una mejora, del mismo modo se puede observar en la figura 52.

Tabla 113.

*Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a calidad de liderazgo..*

Preguntas	Calidad de liderazgo							
	% Muchas veces		% Algunas veces		% Alguna vez Nunca		%No contesta	
¿Tu jefe se asegura todos tengan oportunidades de desarrollo profesional?	A*	<b>B*</b>	A*	<b>B*</b>	A*	<b>B*</b>	A*	<b>B*</b>
	21,2	<b>49,3</b>	37,6	<b>29,6</b>	41,2	<b>21,1</b>	0	0

¿Tu jefe planifica bien el trabajo?	28,2	<b>49,3</b>	57,6	<b>45,1</b>	14,1	<b>5,6</b>	0	0
¿Tu jefe distribuye bien el trabajo?	47,1	<b>54,9</b>	43,5	<b>42,3</b>	9,4	<b>2,8</b>	0	0
¿Tu jefe resuelve bien los conflictos?	64,7	<b>62,0</b>	23,5	<b>31,0</b>	11,8	<b>7,0</b>	0	0

Nota: A\*: resultados de la primera evaluación, B\*: resultados de la segunda evaluación.

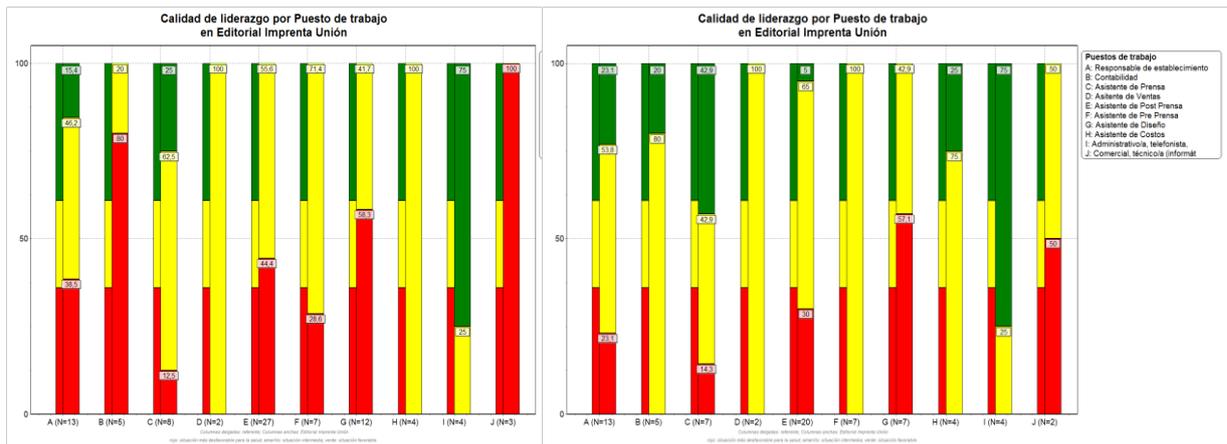


Figura 45. Gráficos de prevalencia de exposición calidad de liderazgo de primera evaluación a la izq. y segunda evaluación a la derecha.

#### 4.4.3.5 Doble presencia

Son las exigencias sincrónicas, simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar cuyo posible origen tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y con el nivel de autonomía sobre ésta; por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social. La prevalencia de la exposición en la primera evaluación fue de 38,8% sin embargo luego de 6 meses de intervención, la situación más desfavorable cambió a 36,6%. A continuación, se muestran las respuestas de las preguntas relacionadas a doble presencia las cuales evidencian una mejora, del mismo modo se puede observar en la figura 53.

Tabla 114.

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a doble presencia..

Preguntas	Doble presencia							
	% Muchas veces		% Algunas veces		% Alguna vez Nunca		%No contesta	
	A*	B*	A*	B*	A*	B*	A*	B*
¿Pienzas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	14,1	<b>8,5</b>	20,0	<b>19,7</b>	65,9	<b>71,8</b>	0	0

¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	20,0	<b>16,9</b>	18,8	<b>21,1</b>	61,2	<b>62,0</b>	0	0
¿Sientes que el trabajo te consume tanta energía que perjudica a tus tareas familiares?	21,2	<b>19,7</b>	22,4	<b>23,9</b>	56,5	<b>56,3</b>	0	0
¿El trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas familiares?	22,4	<b>22,5</b>	17,6	<b>16,9</b>	60,0	<b>60,6</b>	0	0

Nota: A\*: resultados de la primera evaluación, B\*: resultados de la segunda evaluación.

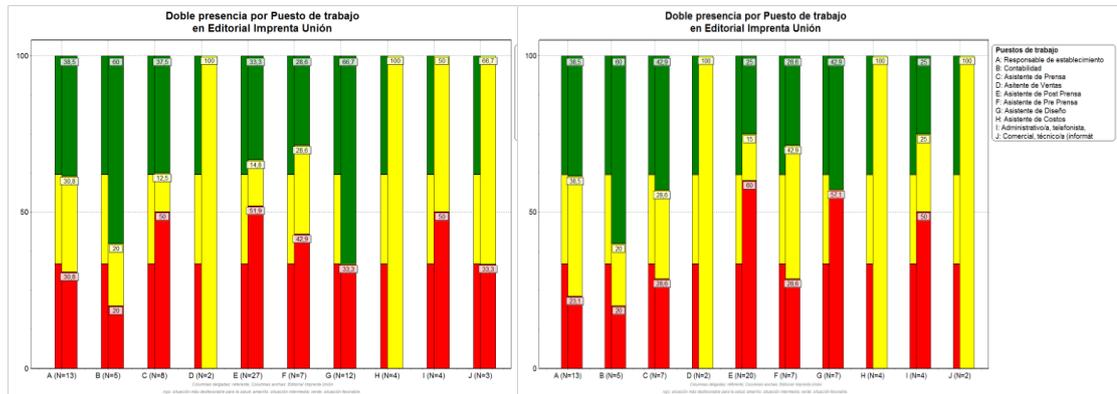


Figura 46. Gráficos de prevalencia de exposición a doble presencia de primera evaluación a la izq. y segunda evaluación a la derecha.

#### 4.4.3.6 Exigencias cuantitativas

Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo las cuales son altas cuando hay más trabajo del que se puede realizar en el tiempo asignado, su origen tienen que ver principalmente con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, aunque también pueden relacionarse con la estructura salarial o con la inadecuación de las herramientas, materiales o procesos de trabajo. Las altas exigencias cuantitativas pueden suponer un alargamiento de la jornada laboral. La prevalencia de la exposición en la primera evaluación fue de 36,5% sin embargo luego de 6 meses de intervención, la situación más desfavorable cambió a 33,8%. A continuación, se muestran las respuestas de las preguntas relacionadas a exigencias cuantitativas, las cuales evidencian una mejora, del mismo modo se puede observar en la figura 54.

Tabla 115.

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

Preguntas	Exigencias cuantitvas							
	% Muchas veces		% Algunas veces		% Alguna vez Nunca		%No contesta	
¿la distribución de tareas es	A*	<b>B*</b>	A*	<b>B*</b>	A*	<b>B*</b>	A*	<b>B*</b>

irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	25,9	<b>21,1</b>	14,1	<b>15,5</b>	60	<b>63,4</b>	0	0
¿te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	9,4	<b>9,9</b>	15,3	<b>12,7</b>	75,3	<b>77,5</b>	0	0
¿te retrasas en la entrega de tu trabajo?	4,7	<b>5,6</b>	28,2	<b>21,1</b>	67,1	<b>73,2</b>	0	0
¿tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	82,4	<b>88,7</b>	15,3	<b>8,5</b>	2,4	<b>2,8</b>	0	0

Nota: A\*: resultados de la primera evaluación, B\*: resultados de la segunda evaluación.

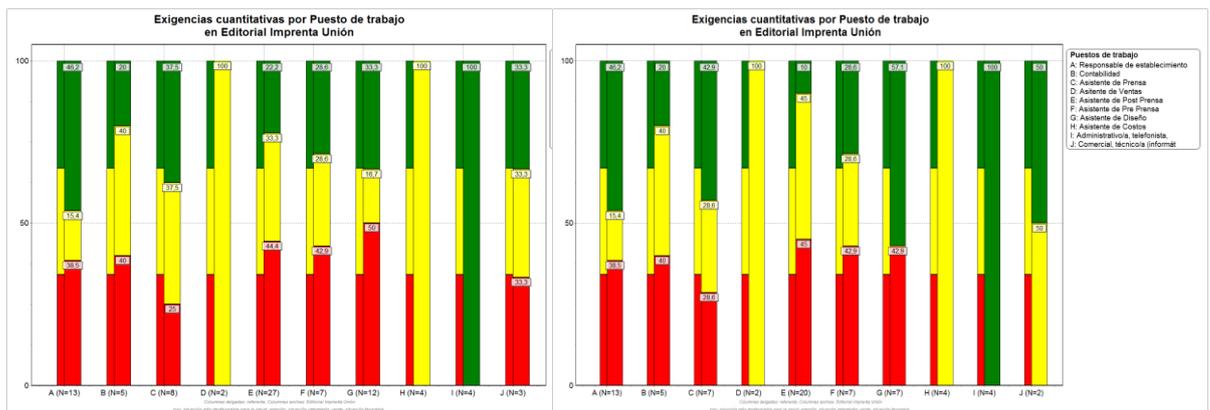


Figura 47. Gráficos de prevalencia de exposición a exigencias cuantitativas de primera evaluación a la izq. y segunda evaluación a la derecha.

#### 4.4.3.7 Inseguridad sobre condiciones de trabajo

Es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales. Su origen se relaciona con las amenazas de empeoramiento de condiciones de trabajo especialmente valiosas. Estas, pueden originarse tanto en la situación actual (por ejemplo, si la asignación de jornada, tareas y pluses o complementos salariales durante la actual pandemia) como en la posibilidad de cambios. Como la inseguridad sobre el empleo, puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.

La prevalencia de la exposición en la primera evaluación fue de 36,5% sin embargo luego de 6 meses de intervención, la situación más desfavorable cambió a 26,8%. A continuación, se muestran las respuestas de las preguntas relacionadas a exigencias cuantitativas, las cuales evidencian una mejora, del mismo modo se puede observar en la figura 55.

Tabla 116.

*Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a inseguridad sobre condiciones de trabajo.*

#### Inseguridad de condiciones de trabajo

Preguntas	% Muchas veces		% Algunas veces		% Alguna vez Nunca		%No contesta	
	A*	B*	A*	B*	A*	B*	A*	B*
¿Si te trasladan a otra sección contra tu voluntad?	11,8	<b>21,1</b>	16,5	<b>15,5</b>	71,8	<b>76,1</b>	0	0
¿te cambian el horario contra tu voluntad?	12,9	<b>9,9</b>	17,6	<b>14,1</b>	69,4	<b>77,5</b>	0	0
¿te cambian de tareas contra tu voluntad?	11,8	<b>5,6</b>	40,0	<b>29,6</b>	48,2	<b>66,2</b>	0	0
¿Varían tu salario?	60,0	<b>88,7</b>	22,4	<b>22,5</b>	17,6	<b>21,1</b>	0	0

Nota: A\*: resultados de la primera evaluación, B\*: resultados de la segunda evaluación.

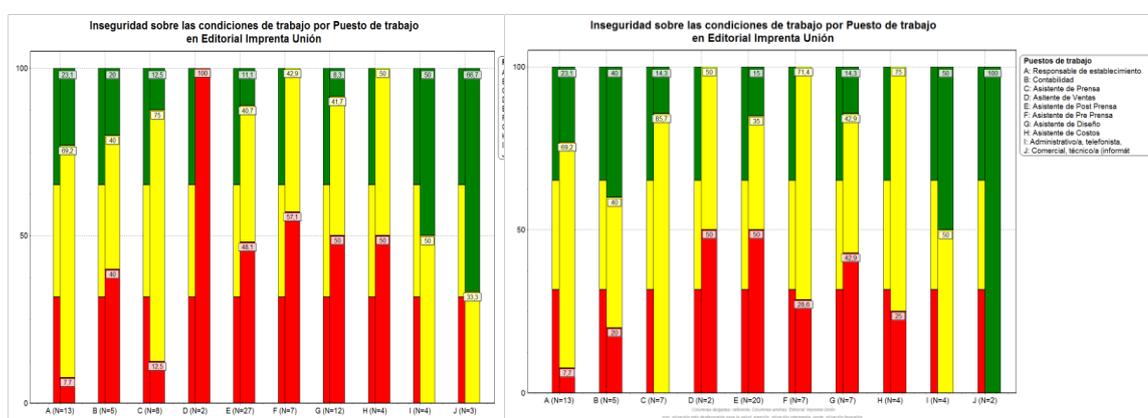


Figura 48. Gráficos de prevalencia de exposición a inseguridad sobre condiciones de trabajo de primera evaluación a la izquierda y segunda evaluación a la derecha.

#### 4.4.3.8 Conflicto de rol

Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético. Es frecuente cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos, o cuando tiene que “elegir” entre órdenes contradictorias. Prevalencia de la exposición. La prevalencia de la exposición en la primera evaluación fue de 32,9% sin embargo luego de 6 meses de intervención, la situación más desfavorable cambió a 31%. A continuación, se muestran las respuestas de las preguntas relacionadas a conflicto del rol, las cuales evidencian una mejora, del mismo modo se puede observar en la figura 56.

Tabla 117.

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a conflicto del rol.

Preguntas	Conflicto del rol		Conflicto del rol		Conflicto del rol		Conflicto del rol	
	% Muchas veces	% Algunas veces	% Alguna vez Nunca	%No contesta	A*	B*	A*	B*
¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	9,4	<b>9,9</b>	35,3	<b>32,4</b>	55,3	<b>57,7</b>	0	0

¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	8,2	<b>8,5</b>	17,6	<b>19,7</b>	74,1	<b>71,8</b>	0	0
¿Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	20,0	<b>18,3</b>	35,3	<b>32,4</b>	44,7	<b>49,3</b>	0	0
¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	5,9	<b>5,6</b>	23,5	<b>19,7</b>	70,6	<b>74,6</b>	0	0

Nota: A\*: resultados de la primera evaluación, B\*: resultados de la segunda evaluación.

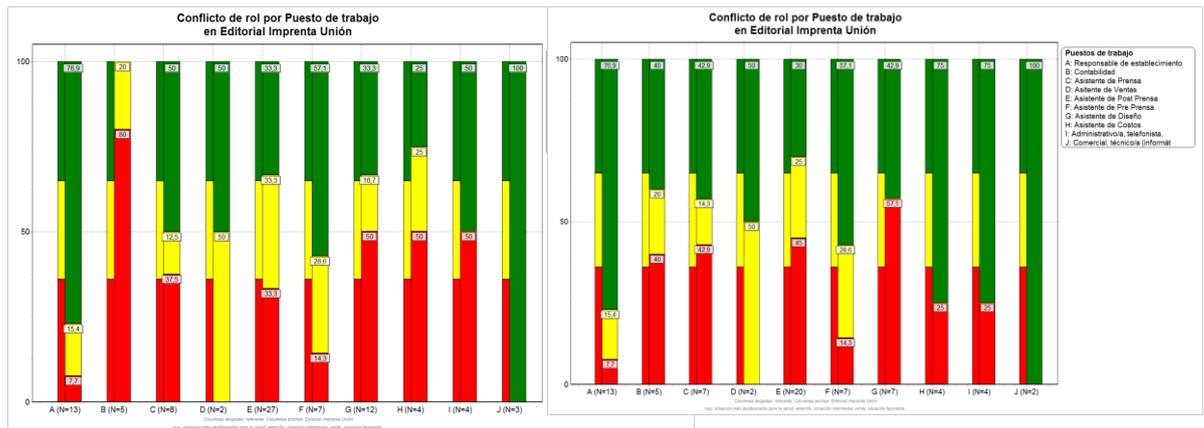


Figura 49. Gráficos de prevalencia de exposición a inseguridad sobre conflicto de rol de primera evaluación a la izq. y segunda evaluación a la derecha.

#### 4.4.3.9 Apoyo social de compañeros.

Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo, sin embargo, la falta de apoyo entre compañeros, puede tener que ver con las prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipo de trabajo, fomentando la competitividad individual, o asignando las tareas, cambios de horarios, etc., de forma arbitraria o no transparente. La prevalencia de la exposición en la primera evaluación fue de 32,9% sin embargo luego de 6 meses de intervención, la situación más desfavorable cambió a 25,4%. A continuación, se muestran las respuestas de las preguntas relacionadas apoyo social de compañeros, las cuales evidencian una mejora, del mismo modo se puede observar en la figura 57.

Tabla 118.

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas apoyo social de compañeros

Preguntas	Apoyo social de compañeros							
	% Muchas veces		% Algunas veces		% Alguna vez Nunca		% No contesta	
¿Recibes ayuda y apoyo de tus	A*	B*	A*	B*	A*	B*	A*	B*

\*

compañeros en la realización de tu trabajo?	64,7	<b>71,8</b>	24,7	<b>19,7</b>	10,6	<b>8,5</b>	0	0
¿Tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	63,5	<b>70,4</b>	23,5	<b>16,9</b>	12,9	<b>12,7</b>	0	0
¿Tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	36,5	<b>46,5</b>	54,1	<b>45,1</b>	9,4	<b>8,5</b>	0	0

Nota: A\*: resultados de la primera evaluación, B\*: resultados de la segunda evaluación

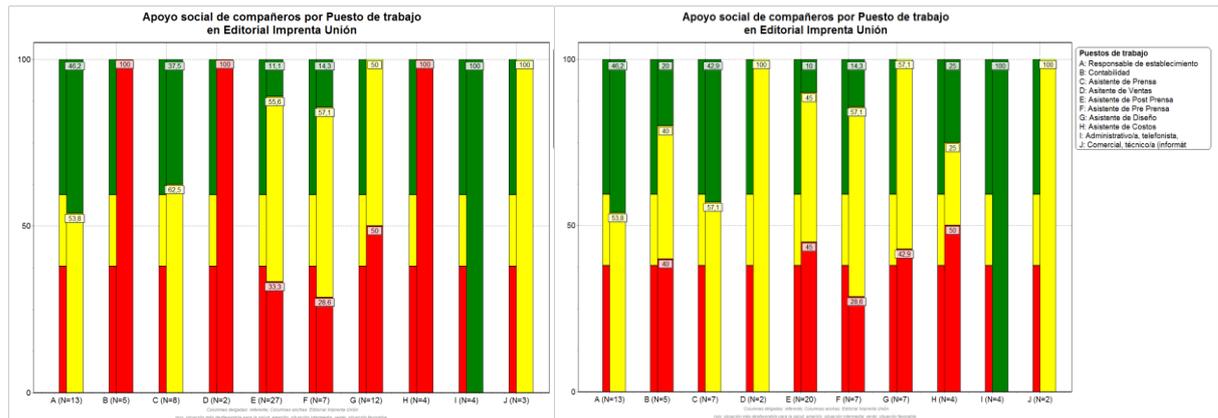


Figura 50. Gráficos de prevalencia de exposición a inseguridad sobre apoyo social de compañeras de primera evaluación a la izq. y segunda evaluación a la derecha.

#### 4.4.3.10 Previsibilidad

Es disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios. Tiene como posible la ausencia de información y prácticas de comunicación centradas en cuestiones superfluas y no en las cotidianas y relevantes del trabajo, por lo que no aumenta la transparencia. También tiene que ver con la falta de formación como acompañamiento y apoyo a los cambios. La prevalencia de la exposición en la primera evaluación fue de 31,8% sin embargo luego de 6 meses de intervención, la situación más desfavorable cambió a 23,9%. A continuación, se muestran las respuestas de las preguntas relacionadas previsibilidad, las cuales evidencian una mejora, del mismo modo se puede observar en la figura 58.

Tabla 119.

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas previsibilidad.

Preguntas	Previsibilidad							
	% Muchas veces		% Algunas veces		% Alguna vez Nunca		% No contesta	
¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	A*	<b>B*</b>	A*	<b>B*</b>	A*	<b>B*</b>	A*	<b>B*</b>
	51,8	<b>59,2</b>	32,9	<b>29,6</b>	15,3	<b>11,3</b>	0	0

¿Tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	61,2	<b>66,2</b>	32,9	<b>29,6</b>	5,9	<b>4,2</b>	0	0
--	------	-------------	------	-------------	-----	------------	---	---

Nota: A\*: resultados de la primera evaluación, B\*: resultados de la segunda evaluación.

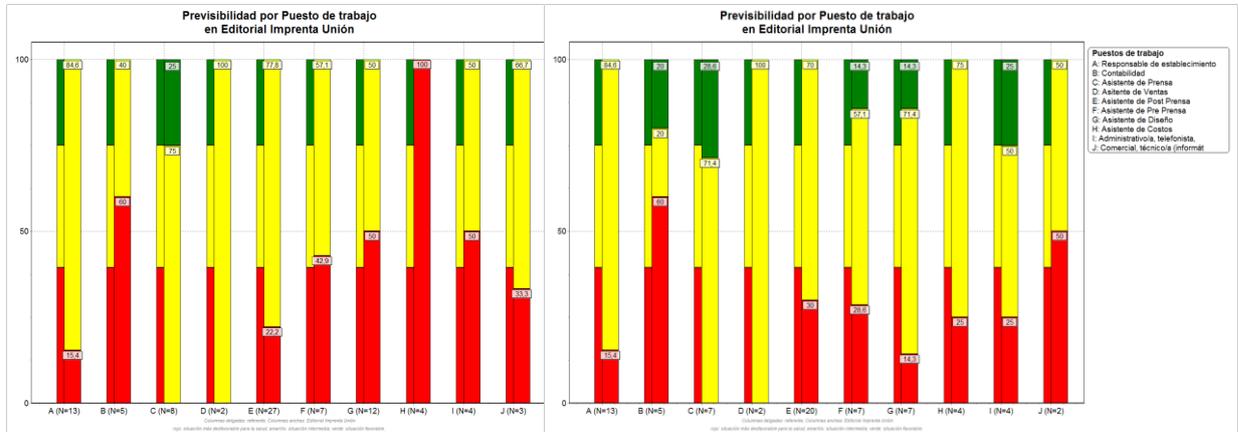


Figura 51. Gráficos de prevalencia de exposición a inseguridad sobre previsibilidad de primera evaluación a la izq. y segunda evaluación a la derecha.

#### 4.4.3.11 Inseguridad sobre el empleo

Es la preocupación por el futuro en relación a la ocupación. Tiene que ver con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia. Puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora. La prevalencia de la exposición en la primera evaluación fue de 31,8% sin embargo luego de 6 meses de intervención, la situación más desfavorable cambió a 28,2%. A continuación, se muestran las respuestas de las preguntas relacionadas inseguridad sobre el empleo, las cuales evidencian una mejora, del mismo modo se puede observar en la figura 59.

Tabla 120.

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas Inseguridad sobre el empleo.

Preguntas	Inseguridad sobre el empleo							
	% Muchas veces		% Algunas veces		% Alguna vez Nunca		%No contesta	
	A*	B*	A*	B*	A*	B*	A*	B*
¿Si te despiden o no te renuevan el contrato?	31,8	<b>32,4</b>	32,9	<b>29,6</b>	35,3	<b>38,0</b>	0	0
¿Sería difícil encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases desempleado?	44,7	<b>39,4</b>	37,6	<b>40,8</b>	17,6	<b>19,7</b>	0	0

Nota: A\*: resultados de la primera evaluación, B\*: resultados de la segunda evaluación.

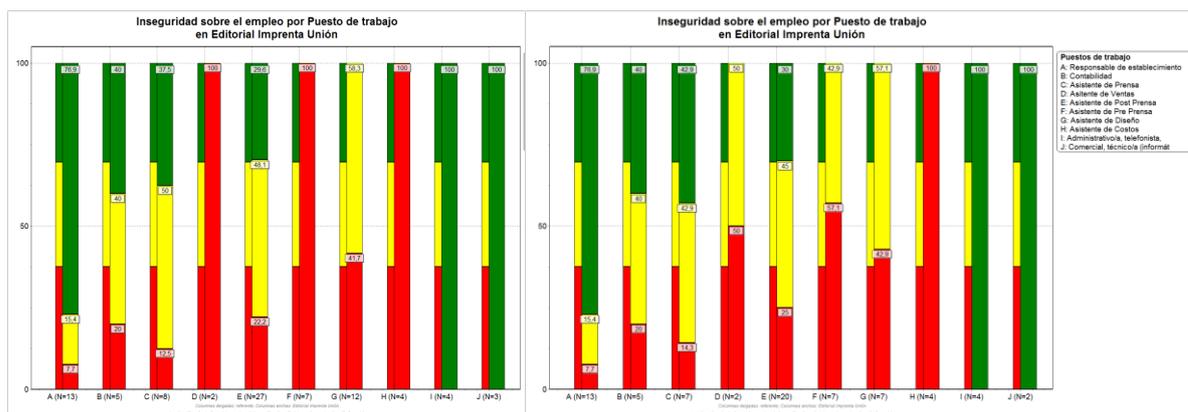


Figura 52. Gráficos de prevalencia de exposición a inseguridad sobre el empleo de primera evaluación a la izquierda y segunda evaluación a la derecha.

#### 4.4.3.12 Sentimiento de grupo

Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día. Puede verse como el componente emocional del apoyo social y como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo. Se deteriora cuando el trabajo promueve el aislamiento y la competitividad interpersonal en lugar del trabajo en equipo y la cooperación.

La prevalencia de la exposición en la primera evaluación fue de 28,2% sin embargo luego de 6 meses de intervención, la situación más desfavorable cambió a 32,4%. A continuación, se muestran las respuestas de las preguntas relacionadas inseguridad sobre el empleo, las cuales evidencian una mejora, del mismo modo se puede observar en la figura 60.

Tabla 121.

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas sentimiento de grupo.

Preguntas	Sentimiento de grupo							
	% Muchas veces		% Algunas veces		% Alguna vez Nunca		% No contesta	
	A*	B*	A*	B*	A*	B*	A*	B*
¿Tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	69,4	<b>67,6</b>	25,9	<b>26,8</b>	4,7	<b>5,6</b>	0	0
¿Sientes que en tu trabajo formas parte de un grupo?	62,4	<b>60,6</b>	28,2	<b>28,2</b>	9,4	<b>11,3</b>	0	0
¿Se ayudan en el trabajo entre compañeros y compañeras?	71,8	<b>66,6</b>	22,4	<b>25,4</b>	5,9	<b>7,0</b>	0	0

Nota: A\*: resultados de la primera evaluación, B\*: resultados de la segunda evaluación.

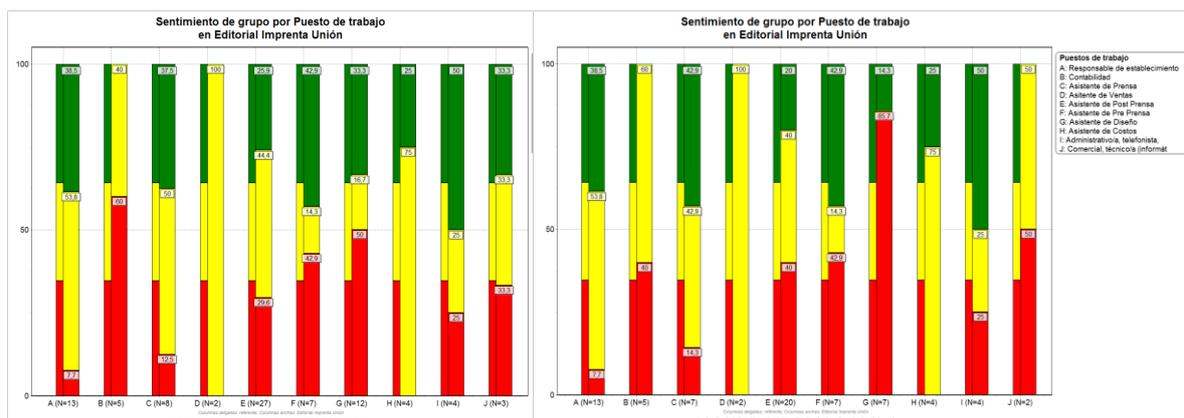


Figura 53. Gráficos de prevalencia de exposición a inseguridad sobre sentimiento de grupo de primera evaluación a la izq. y segunda evaluación a la derecha.

#### 4.4.3.13 Exigencias de esconder emociones

Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, compañeros, superiores, proveedores u otras personas. En puestos de trabajo de atención a las personas, estas exigencias forman parte de la naturaleza de las tareas y no pueden ser eliminadas. El desarrollo de habilidades y de estrategias de protección para su manejo y la disminución del tiempo de exposición representan vías de prevención importantes. La prevalencia de la exposición en la primera evaluación fue de 27,1% sin embargo luego de 6 meses de intervención, la situación más desfavorable cambió a 23,9%. A continuación, se muestran las respuestas de las preguntas relacionadas a exigencias de esconder emociones, las cuales evidencian una mejora, del mismo modo se puede observar en la figura 61.

Tabla 122.

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a exigencias de esconder emociones.

Preguntas	Exigencias de esconder emociones							
	% Muchas veces		% Algunas veces		% Alguna vez Nunca		% No contesta	
¿Tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	A*	B*	A*	B*	A*	B*	A*	B*
¿Te exigen ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te tratan?	60,0	62,0	18,8	12,7	21,2	25,4	0	0
¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	24,7	18,3	37,6	40,8	37,6	40,8	0	0
¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	25,9	26,8	17,6	19,7	56,5	53,5	0	0

Nota: A\*: resultados de la primera evaluación, B\*: resultados de la segunda evaluación.

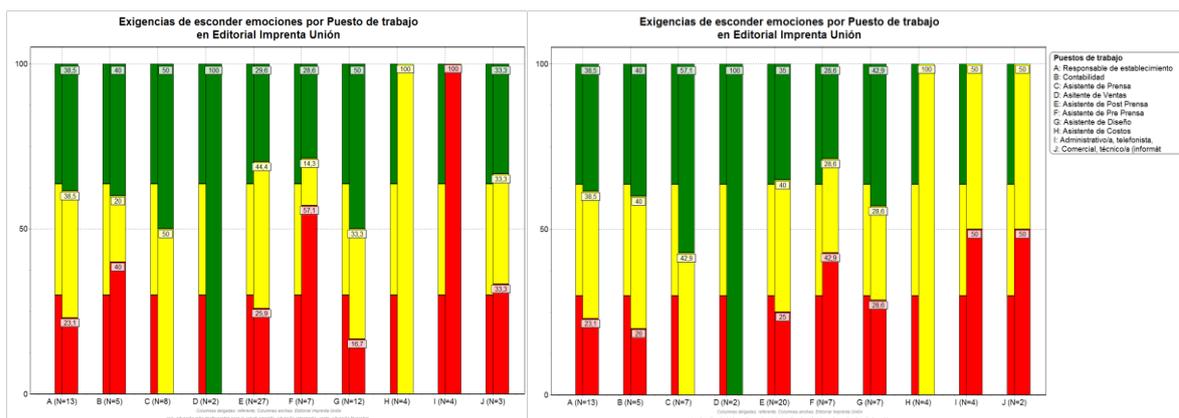


Figura 54. Gráficos de prevalencia de exposición a exigencias de esconder emociones de primera evaluación a la izquierda y segunda evaluación a la derecha.

#### 4.4.3.14 Posibilidades de desarrollo

Es el nivel de oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos. Tiene mucho que ver con los niveles de complejidad y de variedad de las tareas, siendo el trabajo estandarizado y repetitivo, el paradigma de la exposición nociva. La prevalencia de la exposición en la primera evaluación fue de 18,8% sin embargo luego de 6 meses de intervención, la situación más desfavorable cambió a 16,9%. A continuación, se muestran las respuestas de las preguntas relacionadas a posibilidades de desarrollo, las cuales evidencian una mejora, del mismo modo se puede observar en la figura 62.

Tabla 123.

*Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a posibilidades de desarrollo.*

Preguntas	Posibilidades de desarrollo							
	% Muchas veces		% Algunas veces		% Alguna vez Nunca		% No contesta	
	A*	B*	A*	B*	A*	B*	A*	B*
¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	52,9	<b>54,9</b>	25,9	<b>29,6</b>	21,2	<b>15,5</b>	0	0
¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	47,1	<b>46,5</b>	30,6	<b>31,0</b>	22,4	<b>22,5</b>	0	0
¿Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	58,8	<b>62,0</b>	21,2	<b>18,3</b>	20,0	<b>19,7</b>	0	0
¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	25,9	<b>56,3</b>	32,9	<b>29,6</b>	14,1	<b>14,1</b>	0	0

Nota: A\*: resultados de la primera evaluación, B\*: resultados de la segunda evaluación.

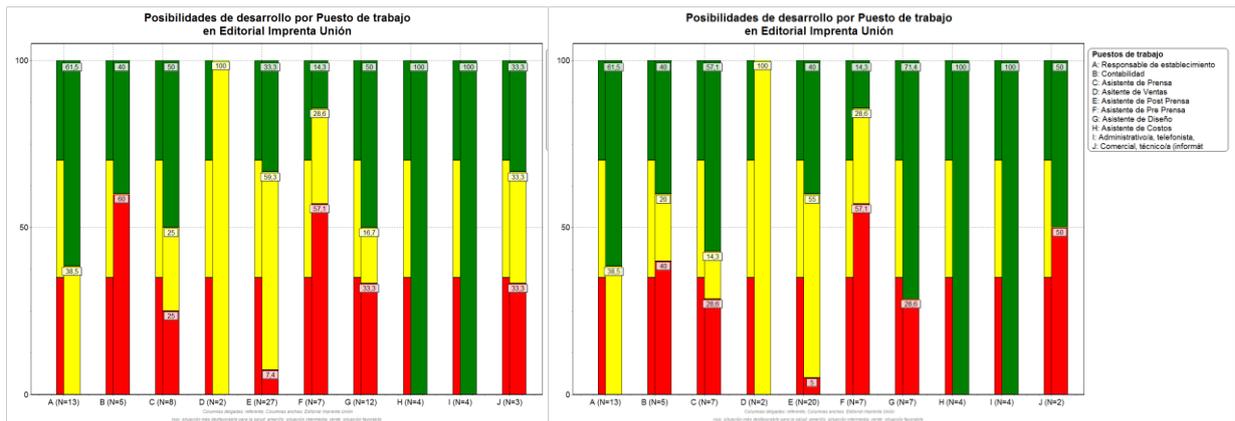


Figura 55. Gráficos de prevalencia de exposición a exigencias de esconder emociones de primera evaluación a la izq. y segunda evaluación a la derecha.

#### 4.4.3.15 Apoyo social de superiores

Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo. La falta de apoyo de los superiores tiene que ver con la falta de principios y de procedimientos concretos de gestión de personal que fomenten el papel del superior como elemento de apoyo al trabajo del equipo, departamento, sección o área que gestiona. La prevalencia de la exposición en la primera evaluación fue de 18,8% sin embargo luego de 6 meses de intervención, la situación más desfavorable cambió a 22,5%. A continuación, se muestran las respuestas de las preguntas relacionadas a posibilidades de desarrollo, las cuales evidencian una mejora, del mismo modo se puede observar en la figura 63.

Tabla 124.

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas apoyo social de superiores.

Preguntas	Apoyo social de superiores							
	% Muchas veces		% Algunas veces		% Alguna vez Nunca		% No contesta	
	A*	B*	A*	B*	A*	B*	A*	B*
¿Tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	69,4	63,4	23,5	28,2	7,1	8,5	0	0
¿Recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	72,9	73,2	20,0	18,3	7,1	8,5	0	0
¿Tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	41,2	40,8	47,1	45,1	11,8	14,1	0	0

Nota: A\*: resultados de la primera evaluación, B\*: resultados de la segunda evaluación.

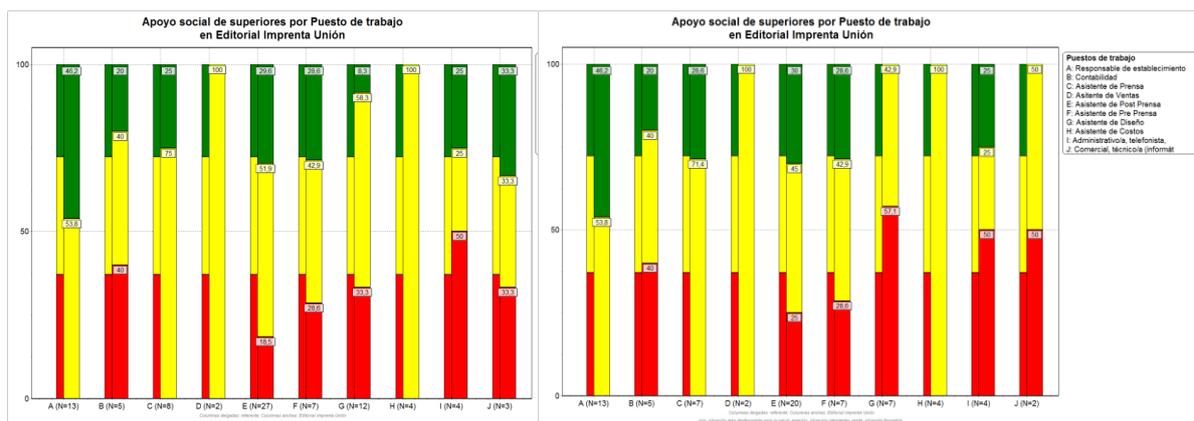


Figura 56. Gráficos de prevalencia de exposición a exigencias de esconder emociones de primera evaluación a la izquierda y segunda evaluación a la derecha.

#### 4.4.3.16 Sentido de trabajo

Es la relación que el trabajo tiene con otros valores distintos de tener un empleo y obtener ingresos, tales como la utilidad, la importancia o el valor social o el aprendizaje que implica. Tiene que ver con el contenido del trabajo, con el significado de las tareas por sí mismas, y la visualización de su contribución al producto o servicio final. El sentido facilita afrontar las exigencias. La prevalencia de la exposición en la primera evaluación fue de 10,6% sin embargo luego de 6 meses de intervención, la situación más desfavorable cambió a 12,7%. A continuación, se muestran las respuestas de las preguntas relacionadas a posibilidades de desarrollo, las cuales evidencian una mejora, del mismo modo se puede observar en la figura 64.

Tabla 125.

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas sentido de trabajo.

Preguntas	Sentido de trabajo							
	% Muchas veces		% Algunas veces		% Alguna vez Nunca		% No contesta	
	A*	B*	A*	B*	A*	B*	A*	B*
¿ Tus tareas tienen sentido?	78,8	<b>80,3</b>	14,1	<b>12,7</b>	7,1	<b>7,0</b>	0	0
¿Las tareas que haces te parecen importantes?	84,7	<b>81,7</b>	10,6	<b>14,1</b>	4,7	<b>4,2</b>	0	0
¿Te sientes comprometido con tu profesión?	85,9	<b>84,5</b>	8,2	<b>8,5</b>	5,9	<b>7,0</b>	0	0

Nota: A\*: resultados de la primera evaluación, B\*: resultados de la segunda evaluación.

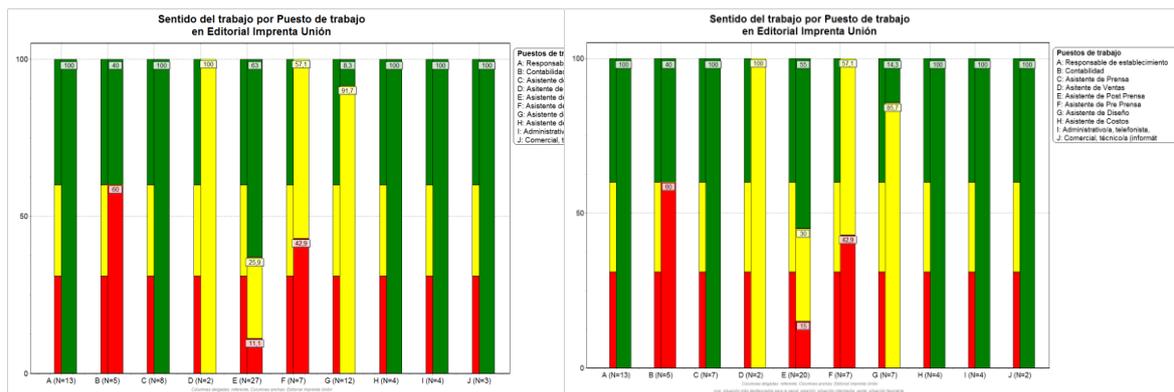


Figura 57. Gráficos de prevalencia de exposición de sentido de trabajo de primera evaluación a la izquierda y segunda evaluación a la derecha.

#### 4.4.3.17 Influencia

Es el margen de decisión que tiene la persona que realiza el trabajo en el día a día de su actividad, en concreto, en relación a las tareas a realizar y cómo realizarlas. Tiene que ver con la participación que cada trabajador y trabajadora tiene en las decisiones sobre estos aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano, es decir, con los métodos de trabajo empleados y si éstos son participativos o no y permiten o limitan la autonomía. Puede guardar una alta relación con las posibilidades de desarrollo. La prevalencia de la exposición en la primera evaluación fue de 7,1% sin embargo luego de 6 meses de intervención, la situación más desfavorable cambió a 8,5%. A continuación, se muestran las respuestas de las preguntas relacionadas a posibilidades de desarrollo, las cuales evidencian una mejora, del mismo modo se puede observar en la figura 65.

Tabla 126.

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas Influencia.

Preguntas	Influencia							
	% Muchas veces		% Algunas veces		% Alguna vez Nunca		% No contesta	
	A*	B*	A*	B*	A*	B*	A*	B*
¿Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	58,8	<b>64,8</b>	38,8	<b>32,4</b>	2,4	<b>2,8</b>	0	0
¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	36,5	<b>38,0</b>	42,4	<b>39,4</b>	21,2	<b>22,5</b>	0	0
¿Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	55,3	<b>59,2</b>	37,6	<b>32,4</b>	7,1	<b>8,5</b>	0	0
¿Tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	43,5	<b>46,5</b>	43,5	<b>39,4</b>	12,9	<b>14,1</b>	0	0

Nota: A\*: resultados de la primera evaluación, B\*: resultados de la segunda evaluación.

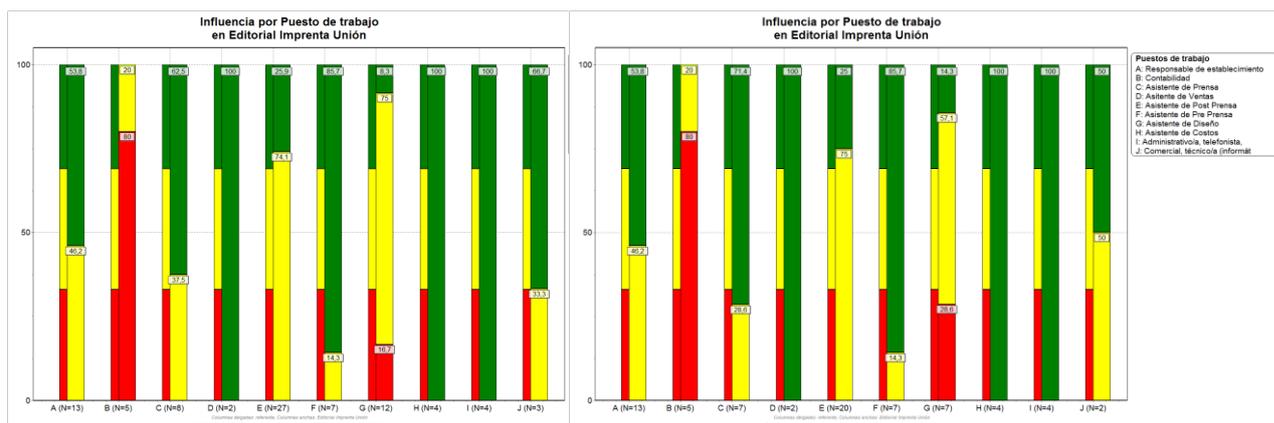


Figura 58. Gráficos de prevalencia de exposición de sentido de trabajo de primera evaluación a la izq. y segunda evaluación a la derecha.

#### 4.4.3.18 Reconocimiento

Es la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección en el trabajo. Tiene que ver con múltiples aspectos de la gestión de personal, por ejemplo, con los métodos de trabajo si son o no participativos (sin “voz” no puede haber reconocimiento), con la existencia de arbitrariedad e inequidad en las promociones, asignación de tareas, de horarios, con si se paga un salario acorde con las tareas realizadas, etc. La prevalencia de la exposición en la primera evaluación fue de 3,5% sin embargo luego de 6 meses de intervención, la situación más desfavorable cambió a 2,8%. A continuación, se muestran las respuestas de las preguntas relacionadas a posibilidades de desarrollo, las cuales evidencian una mejora, del mismo modo se puede observar en la figura 66.

Tabla 127.

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas Influencia.

Preguntas	Influencia							
	% Muchas veces		% Algunas veces		% Alguna vez Nunca		% No contesta	
	A*	B*	A*	B*	A*	B*	A*	B*
¿Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	52,9	56,3	32,4	36,5	10,6	11,3	0	0
¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	75,3	74,6	12,7	12,9	11,8	12,7	0	0
¿Tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	64,7	60,6	31,0	25,9	9,4	8,5	0	0

Nota: A\*: resultados de la primera evaluación, B\*: resultados de la segunda evaluación.

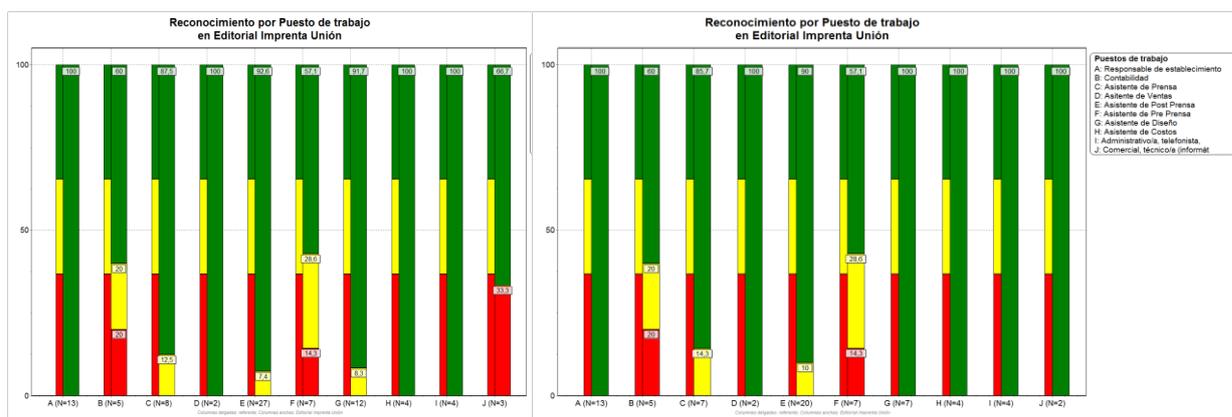


Figura 59. Gráficos de prevalencia de exposición de sentido de trabajo de primera evaluación a la izq. y segunda evaluación a la derecha.

#### 4.4.3.16 Justicia

Se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo. Tiene que ver con la toma de decisiones, la razonabilidad y la ética de sus fundamentos y las posibilidades reales de ser cuestionadas. Se relaciona con la existencia de procedimientos que puedan impedir la arbitrariedad de las decisiones. La prevalencia de la exposición en la primera evaluación fue de 2,4% sin embargo luego de 6 meses de intervención, la situación más desfavorable cambió a 1,4%. A continuación, se muestran las respuestas de las preguntas relacionadas a posibilidades de desarrollo, las cuales evidencian una mejora, del mismo modo se puede observar en la figura 67.

Tabla 128.

*Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas Influencia.*

Preguntas	Influencia							
	% Muchas veces		% Algunas veces		% Alguna vez Nunca		% No contesta	
	A*	B*	A*	B*	A*	B*	A*	B*
¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	64,7	<b>57,7</b>	29,4	<b>36,6</b>	5,9	<b>5,6</b>	0	0
¿Se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	24,7	<b>25,4</b>	45,9	<b>40,8</b>	29,4	<b>33,8</b>	0	0
¿La dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	41,2	<b>32,4</b>	43,5	<b>50,7</b>	15,3	<b>16,9</b>	0	0
¿ Se distribuyen las tareas de una forma justa?	50,6	<b>38,0</b>	35,3	<b>38,0</b>	14,1	<b>16,9</b>	0	0

Nota: A\*: resultados de la primera evaluación, B\*: resultados de la segunda evaluación.

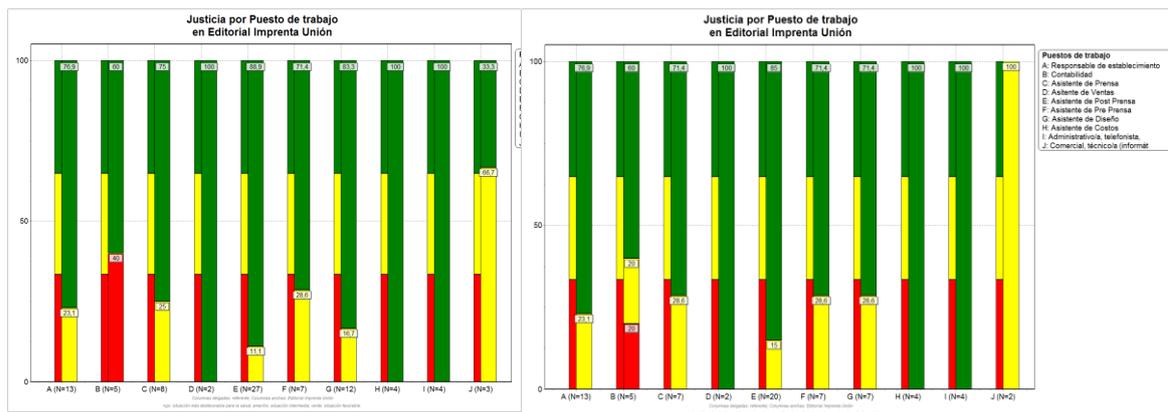


Figura 60. Gráficos de prevalencia de exposición de sentido de trabajo de primera evaluación a la izq. y segunda evaluación a la derecha.

#### 4.4.3.16 Confianza vertical

Es la seguridad que se tiene de que dirección y trabajadores actuaran de manera adecuada o competente. En una relación de poder desigual, la confianza implica la seguridad de que quien ostenta más poder no sacará ventaja de la situación de vulnerabilidad de otras personas. Tiene que ver con la fiabilidad de la información que fluye desde la dirección a los trabajadores, y con el nivel en que éstos puedan expresar su opinión. No puede haber confianza sobre la base de un trato injusto. La prevalencia de la exposición en la primera evaluación fue de 1,2% sin embargo luego de 6 meses de intervención, la situación más desfavorable cambió a 0%. A continuación, se muestran las respuestas de las preguntas relacionadas a posibilidades de desarrollo, las cuales evidencian una mejora, del mismo modo se puede observar en la figura 68.

Tabla 129.

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas Influencia.

Preguntas	Influencia							
	% Muchas veces		% Algunas veces		% Alguna vez Nunca		% No contesta	
¿Confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	A*	<b>B*</b>	A*	<b>B*</b>	A*	<b>B*</b>	A*	<b>B*</b>
	63,5	<b>62,0</b>	25,4	<b>36,6</b>	11,8	<b>12,7</b>	0	0
¿Te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	72,9	<b>70,4</b>	23,9	<b>40,8</b>	5,9	<b>5,6</b>	0	0
¿Los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	41,2	<b>33,8</b>	56,3	<b>38,0</b>	9,4	<b>9,9</b>	0	0

Nota: A\*: resultados de la primera evaluación, B\*: resultados de la segunda evaluación.

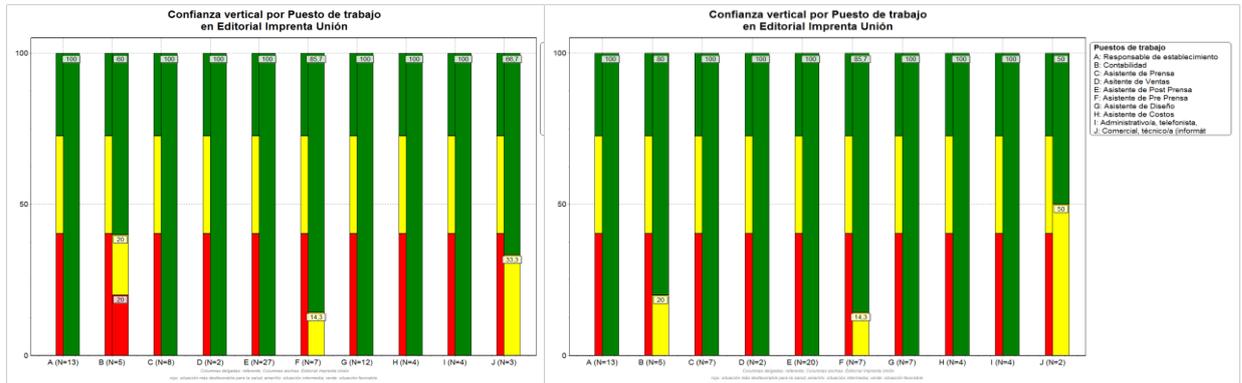


Figura 61. Gráficos de prevalencia de exposición de sentido de trabajo de primera evaluación a la izq. y segunda evaluación a la derecha.

#### 4.6. Discusiones

Los resultados de la presente investigación han demostrado la importancia de evaluar, diagnosticar y poder implementar un programa de prevención del riesgo psicosocial con el enfoque de la mejora continua. El hecho de evaluar los resultados al ejecutar el programa y además ajustar los diseños, permite que la organización conozca mejor a sus trabajadores, cuáles son las situaciones que perjudican el buen desempeño laboral y, a su vez, representan un riesgo para su salud. De esta manera disminuyendo los casos de trabajadores que están expuestos en todos los niveles de la organización a las situaciones más desfavorables e intermedias.

Se identificaron las dimensiones que presentan las situaciones más desfavorables, las cuales al ser intervenidas solo durante 6 meses dieron resultados positivos, mejorando la situación intermedia y favorable y disminuyendo la situación más desfavorable.

La dimensión, ritmo de trabajo, presentó en la primera evaluación la situación más desfavorable con 78%, la situación intermedia 21,2% y como favorable 0%. Esta situación con un valor estadístico significativo de van acorde a las investigaciones hechas por (Osorio Escobar, 2011), ya que de acuerdo a las necesidades que se presentan cada año por el crecimiento de la organización los colaboradores deben incrementar su ritmo de trabajo, incluso con la misma cantidad o con un número menor de trabajadores y, con la responsabilidad de alcanzar las metas trazadas o incluso resultados mayores. Esta situación ha provocado gran cantidad de estrés. Sin embargo, al intervenir con el programa de prevención del riesgo psicosocial durante 6 meses, estos resultados cambiaron drásticamente; la situación más desfavorable presentó el 18,8% la situación intermedia el 33,8% y la situación más favorable con 47,9%. Esto afirma que el hecho de tomar acción al identificar los riesgos y prevenirlos con un adecuado programa, puede lograr cambios positivos. El resultado esperado es que al menos las situaciones más favorables alcancen más del 50% en al menos 1 año.

Asimismo, las dimensiones de Claridad de rol, Exigencias cuantitativas, emocionales, doble presencia y calidad de liderazgo, ha presentado situaciones favorables de 0% y la situación más desfavorable con 78%, 36,5%, 57,1%, 38,8% y 40% respectivamente; esto es debido a la cantidad excesiva de trabajo, exigencias en las ocupaciones de atención a las personas y la carga del trabajo-familia (Diehl et al., 2014).

La sobrecarga de trabajo en un rol constituye una fuente causante de presión laboral que expone al trabajador a la doble presencia y exigencias emocionales, esto se debe a que el exceso de trabajo en corto tiempo somete a la persona a altos niveles de presión, tensión, fatiga, irritabilidad, entre otros (Janssen & Nachreiner, 2004). Por tanto, las intervenciones al identificar los riesgos psicosociales disminuyen las situaciones más desfavorables y mejoran las situaciones más favorables confirmando así la hipótesis planteada en la matriz de consistencia.

Respecto a la segunda hipótesis, se encontró una relación significativa; donde los colaboradores de la Editorial Unión están expuestos a este indicador de forma intermedia. Esto se presenta a partir de las dimensiones de inseguridad sobre condiciones de trabajo (48%,) referido a preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo. Apoyo social de compañeros y conflicto del rol (32,9%), el cual se presenta relacionado con la aparición de síntomas conductuales de estrés como irritabilidad, falta de iniciativa, fatiga y síntomas cognitivos de estrés; además de la imposición de cambios no deseados en las tareas o condiciones de trabajo el cual se manifiesta con problemas gastrointestinales e incluso con trastornos musculoesqueléticos. A causa del estrés modifican su conducta en el trabajo aumentándola tensión muscular es decir aplicando más fuerza de lo que necesita para el mecanografiado, aumentando el desgaste y cansancio; incluso el incremento de mecanismos físicos incrementa bajo tensión por el número de repeticiones y del mismo modo en los mecanismos perceptivos (Fernández & Químico, n.d.) lo cual involucra trabajos rutinarios y monótonos creen síntomas de insatisfacción.

Así mismo, previsibilidad (65,9%) y exigencias de esconder emociones (37,6%); afectando a los colaboradores en relación a las tareas a realizar y como realizarlas; esto es el resultado de la intensificación del trabajo el cual tiene como principal característica la necesidad de manejar mayor cantidad de información bajo una presión constante. Esto tiene que ver con la poca capacidad de decisión del personal administrativo, esto se ve reflejado en la investigación realizado por Moncada (2002), donde muestra que el 35.29% se encontraban expuestos a un riesgo intermedio que no permitían la autonomía del colaborador, así como la identificación plena con la empresa. Esto provoca más ausencias por enfermedad, más problemas de salud y mayor probabilidad de expulsión del mercado de trabajo. Ya que la exigencia para mantener una actitud neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes y la falta de apoyo entre compañeros puede tener que ver con las prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación

de verdaderos equipos de trabajo, fomentando la competitividad individual lo que hace que el trabajador posea también una actitud negativa hacia el puesto de trabajo (Moncada, et al., 2002).

Respecto a Influencia, Reconocimiento e influencia, se observó que existe una situación favorable representada por el 44,7%, 88,2% y 44,7 lo que demuestra que el hecho de reconocer al trabajador por los logros cumplidos y acciones como celebración de cumpleaños mantienen una situación favorable y que al ser sometidos al programa luego de 6 meses, estos mejoraron a 49,7%, 88,7% y 49,3%.

Con respecto al indicador de “apoyo social y calidad de liderazgo”, de acuerdo a la tercera hipótesis, se encontró una relación significativa; donde los colaboradores de la Facultad de Ciencias de la Salud están expuestos a este indicador de forma desfavorable tal como lo expresó Gil – monte (2012), en su investigación sobre los riesgos psicosociales en el trabajo y la salud, donde menciona que Los ambientes saludables y la salud de los trabajadores son condiciones esenciales para la efectividad de las personas y para el rendimiento de las organizaciones (Gil-Monte, 2012).

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

- Se identificaron los factores de riesgo psicosocial los cuales fueron: Ritmo de trabajo, claridad del rol, exigencias emocionales, doble presencia, calidad de liderazgo y doble presencia, las cuales se encuentra relacionada directamente con la cantidad, el tiempo y la distribución de trabajo. Principalmente esto se da por la falta de personal, la incorrecta planificación, mala programación de tiempos, falta de tecnología o deficiente, deficiencias en los procesos o al salario.
- Se determinaron los resultados de los niveles de exposición los cuales según la tabla de resultados (Tabla 17) muestran altos niveles de situación desfavorable e intermedia sobre el riesgo psicosocial para los trabajadores de la empresa Editorial Unión
- Respecto a la situación más desfavorable previo y luego de aplicar el programa de prevención del riesgo psicosocial en Editorial Imprenta Unión, ha sido significativos y positivos. La dimensión más desfavorable al momento de la evaluación y antes de la aplicación del programa era Ritmo de trabajo, con 78,8% Claridad del rol 64,7%, exigencias emocionales 57,1%, calidad de liderazgo con 40% y doble presencia con 38,8%. Según estos resultados los trabajadores están expuestos a altos niveles de estrés laboral y fatiga emocional, debido a la sobre carga de trabajo y ritmo de trabajo. Los cuales luego de 6 meses de intervención se obtuvieron una situación más desfavorable de 18,3%, 11,3%, 20%, y 21,1% respectivamente. Por lo cual se afirma que el hecho de implementar cronogramas de **pausas activas**, descansos y **técnicas de relajación**, ya que estos mejoran la situación intermedia y la más favorable ya que desde un punto de vista psicosocial las actividades laborales deben posibilitar trabajar durante toda la jornada laboral sin que afecte a la salud del colaborador ni su situación familiar.
- De acuerdo con los resultados de la situación intermedia en Editorial unión para los riesgos psicosociales antes de contar con un programa de prevención las dimensiones como Exigencias de esconder emociones(37,6%), inseguridad sobre el empleo (32,9%), posibilidades de desarrollo(35,3%) y apoyo social de compañeros, el personal estaba expuesto al riesgo psicosocial sin embargo, el hecho de proveer oportunidades para aplicar las habilidades y conocimientos, y

para desarrollar y aprender nuevas habilidades mediante capacitaciones y dando autonomía para el desarrollo de sus actividades del colaborador la situación intermedia mejoró notablemente siendo los resultados 40,8%, 33,8%, y 52,1% para la situación más favorable, respectivamente.

- Respecto a la dimensión de sentimiento de grupo, los resultados luego de 6 meses no presentaron ninguna mejora respecto a la primera evaluación. Este resultado fue especialmente evaluado y se concluyó que la existencia de jerarquías entre una misma área de trabajo, diferencias de edades de compañeros de trabajo y superiores y la capacidad formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día, debe ser reforzado, con **buenas prácticas de relacionamiento**, permitiendo conocerse más y trabajar como un verdadero equipo de trabajo no solo durante las sesiones de culto matutino. Esto también puede verse como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo y escaso intervención por parte de los jefes; es el componente emocional del apoyo social y está relacionado con las posibilidades de relación social (Moreno et al., n.d.). para ello, también se puede proporcionar confianza entre líderes y trabajadores con un registro de denuncia por violencia laboral.
- Respecto a la dimensión de Apoyo social de superiores y liderazgo presenta una situación intermedia de 55,3% el cual deberá ser afrontado con mayor importancia utilizando las estrategias de formación, **capacitación y talleres**, supervisión amigable, además de descripción precisa de tareas y objetivos, así como realizar buenas prácticas de **comunicación interna** ya que luego de 6 meses de intervención solo hubo un cambio mínimo a 55,1%.
- Las dimensiones como reconocimiento (88,2%), confianza vertical (95,3) y justicia (81.2%) se obtuvo un porcentaje favorable al aplicar el cuestionario antes del programa de intervención lo que también mejoró luego de 6 meses. Lo cual ha sido gracias al comité de cumpleaños formado en Editorial imprenta unión, lo cual permite que el trabajador sea reconocido, y para fortalecer estas dimensiones y evitar que aumente se recomienda utilizar el procedimiento **reconocimiento de logros**.
- Respecto a la situación poco favorable, la dimensión de conflicto de rol presentó una mejora bastante cuestionable, de 32,9% a 31% en 6 meses, esto es debido a pedidos contradictorios en el trabajo y peticiones de modo de ejecución del trabajo que podrían hacerse de otra manera. El hecho de ejecutar una tarea para el trabajador o trabajadores se ven afectados porque mientras hacen esas labores

también se les piden otras tareas que requieren tiempo y a eso otras más con el paso de los días lo cual resulta en que todas las tareas son hechas a medias, crea sentimiento de grupo negativo y además ritmo de trabajo elevado. Esta situación fue evaluada por Molina (2000), donde concluyen que el establecimiento de metas está directamente asociado al desempeño mejorado estimulan la persistencia, desarrollo personal y los miembros del equipo tienen mayor cohesión y mejores resultados. Además, esos esfuerzos deben ser reconocidos. (Molina, 2000).

- Los resultados de satisfacción de la aplicación de un programa de prevención del riesgo psicosocial presentaron una satisfacción del 100% en Editorial Imprenta Unión.
- Además, concluimos que debido a la investigación realizada por Ponce (2018), sobre su tesis de ergonomía en Editorial Imprenta Unión, donde abordaron los beneficios de las pausas activas y técnicas de relajación en el 2018, donde los resultados de la investigación tuvieron un éxito de 76%, es decir en ese ámbito ya había un esfuerzo realizado con el enfoque disergonómico, lo cual mejoró de manera exponencial con nuestra investigación en cuanto al ritmo de trabajo en 81,7%. Esto es debido a las ventajas de abordar el riesgo psicosocial. (Ponce, 2018).
- Del mismo modo, una investigación realizada bachilleres de la escuela de psicología de la Universidad Peruana Unión, muestra que el grado de satisfacción personal por cada trabajador a causa de los reconocimientos laborales es de más 95%, la cual apoya nuestra investigación (Manuel, Aguilar, Verónica, & Yucra, 2019).

## 5.2. Recomendaciones

- Mejorar la comunicación respecto a los objetivos o metas planteados desde la administración a los trabajadores fomentando las buenas prácticas de comunicación interna incluya los procedimientos planteados, teniendo en cuenta los resultados por género y celebrar los resultados, con el fin de mejorar la calidad de vida de los trabajadores y la calidad de servicio que brinda y mejorar el liderazgo.
- Respecto a la dimensión de sentimiento de grupo se propone fomentar reuniones por área de trabajo que permitan relacionarse más entre los trabajadores. Estos pueden ser elegidos por los mismos trabajadores y realizarse al menos una vez por trimestre. O al finalizar cada producción a modo de celebración y reconocimiento igualitario.
- Llevar un control del cumplimiento de la mejora continua del programa de intervención del riesgo psicosocial.
- Permitir que el trabajador se desenvuelva en su área o tarea en base a objetivos claros; esto facilitará mejorar la situación menos favorable, respecto a la claridad del rol y conflicto del rol, así mismo como el liderazgo. Este método de trabajo se realiza en empresas de Norte América, donde el trabajador se enfoca en el objetivo que se le dio en un plazo determinado sin interrupciones, o agregados laborales que impiden el buen desarrollo del trabajo que se le otorgó. De esta manera el trabajador podrá acomodar sus métodos para lograr determinado objetivo laboral (trabajo) en el tiempo que pueden ser en varios días o semanas.

## REFERENCIA BIBLIOGRAFÍA

Armangué, L., Jorgensen, C., Schaltz, M., & Muprespa, F. (2003). *Instrumento para la Prevención de Riesgos Psicosociales ISTAS 21 (CoPsoQ)*. 16.

Astudillo, P. (2003). *FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO: ¿ Cómo comprender las tensiones psicosociales para regularlas ?* 1–16.

Bravo Oyarce, E. (2017). *Los riesgos psicosociales en los ambientes laborales peruanos / Recursos Humanos, el portal del Capital Humano / Guia empresas recursos humanos peru*. Retrieved from <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/articulos/los-riesgos-psicosociales-en-los-ambientes-laborales-peruanos/>

Delgado, J. M. C. (2009). *CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL*. Retrieved from [https://www.academia.edu/9566093/CUESTIONARIO\\_DE\\_FACTORES\\_DE\\_RIESGO\\_PSICOSOCIAL\\_INTRALABORAL](https://www.academia.edu/9566093/CUESTIONARIO_DE_FACTORES_DE_RIESGO_PSICOSOCIAL_INTRALABORAL)

Díaz Tineo, M. (2018). Análisis de costos de producción aplicando una estructura inteligente en la Editorial Imprenta Unión, Lurigancho, 2018. In *Repositorio Institucional - UPEU*. Retrieved from Universidad Peruana Unión website: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1470>

Diehl, L., Carlotto, M. S., Diehl, L., & Carlotto, M. S. (2014). CONHECIMENTO DE PROFESSORES SOBRE A S&#205;NDROME DE BURNOUT: PROCESSO, FATORES DE RISCO E CONSEQU&#202;NCIAS. *Psicologia Em Estudo*, 19(4), 741–752. <https://doi.org/10.1590/1413-73722455415>

Elías, Á., Cerrato, J., Apellániz, I., Ugarteburu, I., Larrazabal, E., Borja, A., ... García, C. (2009). Análisis de riesgos psicosociales en el trabajo entre las-os trabajadores de limpieza, hostelería y seguridad en la Universidad del País Vasco-Euskal Herriko Unibertsitatea. In *ARGITALPEN*. Retrieved from <https://books.google.com.co/books?id=xxfXMwEACAAJ>

F. Ramalho, J., & Simões Costa, L. (2017). Os Fatores Psicossociais de Risco na Atividade de Técnicos Superiores de Segurança no Trabalho. *Laboreal*, 13(2), 39–49. <https://doi.org/10.15667/laborealxiii0217jr>

F.G. Benavidesa, D. Gimenoa, J. Benacha, J.M. Martíneza, S. Jarqueb, Devesad, A. B. (2002). *Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas*. Retrieved

from <https://www.scielosp.org/pdf/gs/2002.v16n3/222-229/es>

Félix Daza, M., & Pérez Bilbao, J. (n.d.). *NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Retrieved from [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp\\_443.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_443.pdf)

Garrosa Hernández, E., & Carmona Cobo, I. (2011). Salud laboral y bienestar: Incorporación de modelos positivos a la comprensión y prevención de los riesgos psicosociales del trabajo. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 57, 224–238. <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500014>

Gavilán, M., Director, S., Ángel, M., & Rodríguez, M. (n.d.). *Riesgos psicosociales. Síndrome de Burnout y Autoestima*. Retrieved from <http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/3078/Trabajo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237–241. <https://doi.org/10.1590/S1726-46342012000200012>

Güilgüiruca Retamal, M., Meza Godoy, K., Góngora Cabrera, R., & Moya Cañas, C. (2015). Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 61(238), 57–67. <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2015000100006>

Istas. (2010). *Qué son los riesgos psicosociales?* 1.

Ley N° 29783. Ley de seguridad y salud en el trabajo. (n.d.). *Boletín Oficial Del Estado (Citado El 10 de Marzo de 2015)*.

López Martínez, V. (n.d.). ISTAS. Retrieved October 11, 2018, from <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=3938>

*Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. (n.d.). Retrieved from [http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37881/9243561022\\_spa.pdf?sequence=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37881/9243561022_spa.pdf?sequence=1)

Manuel, J., Aguilar, C., Verónica, K., & Yucra, P. (2019). *Sentido de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima Metropolitana*.

Martín, M. L., José, J., & Yerro, G. (n.d.). *FACTORES PSICOSOCIALES*. Retrieved from <https://w3.ual.es/GruposInv/Prevencion/evaluacion/procedimiento/F>. Factores

Psicosociales.pdf

Méndez Carrión, A. A. (2008). Análisis de un método de evaluación de riesgo psicosocial en el ambiente laboral, para el caso de una organización chilena. *Thesis*, 70.

Molina, H. (2000). ESTABLECIMIENTO DE METAS, COMPORTAMIENTO Y DESEMPEÑO. *Estudios Gerenciales*, 16, 90–91. Retrieved from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-59232000000200002](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232000000200002)

Moncada S, Llorens C, Andrés R, M. N. & M. E. (2014). *Manual del método para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores*. 21(versión 2). Retrieved from [http://www.copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual\\_Copsoq\\_2\(24-07-2014\).pdf](http://www.copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual_Copsoq_2(24-07-2014).pdf)

Moncada, S., Llorens, C., & Kristensen, T. S. (2004). *Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo ISTAS 21*.

Moreno-Jiménez, B., & Báez León, C. (2011). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene En El Trabajo*, 188. [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(85\)90255-2](https://doi.org/10.1016/0277-9536(85)90255-2)

Moreno cols, P., Pando Moreno, M., Aranda Beltrán, C., Salazar Estrada, J. G., Torres López, T., & FeNaSTAC, E. R. (2014). *Análisis factorial exploratorio del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo, Perú Exploratory factor analysis of inventory of violence and psychological harassment at work, Peru*. 6(15), 20–27. Retrieved from [http://saludpublica.cucs.udg.mx/tem/\\_58E0SN0ND.pdf](http://saludpublica.cucs.udg.mx/tem/_58E0SN0ND.pdf)

Moreno, M. P., Varillas, W., Beltrán, C. A., & Núñez, F. E. (n.d.). *Análisis factorial exploratorio del ‘Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo’ en Perú*.

Moreno, M. P., Varillas, W., Beltrán, C. A., & Núñez, F. E. (2016). Análisis factorial exploratorio del ‘Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo’ en Perú. *Análisis Factorial Exploratorio Del ‘Cuestionario de Factores Psicosociales En El Trabajo’ En Perú*, 1(1), 7.

Organización Internacional del Trabajo; Organización Mundial de la Salud. (n.d.). OIT/OMS:Factores Psicosociales en el Trabajo. Retrieved April 24, 2018, from [http://www.ergonomia.cl/eee/Noticias\\_anteriores/Entradas/2013/11/1\\_OIT\\_OMS\\_Factores\\_Psicosociales\\_en\\_el\\_Trabajo.html](http://www.ergonomia.cl/eee/Noticias_anteriores/Entradas/2013/11/1_OIT_OMS_Factores_Psicosociales_en_el_Trabajo.html)

Organización Mundial de la Salud. (2017). *Protección de la salud de los trabajadores*.

Osorio Escobar, M. P. (2011). El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: Qué son y cómo se evalúan. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 74–79. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3677224.pdf>  
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/extart?codigo=3677224>

Para, F., De, L. P., & Laborales, R. (2012). *Factores psicosociales Organización del trabajo: Ritmo de trabajo*. Retrieved from [http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/fichas/Fichas07 Ritmo de trabajo.pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/fichas/Fichas07Ritmo%20de%20trabajo.pdf)

Plena inclusión Madrid, & Consejería de Economía Empleo y Hacienda. (2016). *Guía sobre factores psicosociales en el entorno laboral*. 39. Retrieved from <https://www.scmst.es/wp-content/uploads/2017/02/Guia-sobre-Factores-Psicosociales-Entorno-Laboral.pdf>

Ponce, C. (2018). Eficacia de un prontuario de capacitación enfocado al conocimiento del control de riesgo disergonómico en el Centro de Aplicación Editorial Imprenta Unión – Lima, 2018. In *Universidad Peruana Unión*. Retrieved from Universidad Peruana Unión website: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1796>

Pontificia Universidad Javeriana., I. C. (2007). *Universitas psychologica*. In *Universitas Psychologica* (Vol. 6). Retrieved from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-92672007000100011&lang=pt](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672007000100011&lang=pt)

Richardson, R. E., publicación, K., & Fulco, H. K. (n.d.). *De los cacahuetes a la prisión: aplicación de las teorías éticas de la toma de decisiones: EBSCOhost*. Retrieved from <https://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=0870c5c1-9c49-499f-b146-69993823f4f6%40pdc-v-sessmgr01&bdata=JmxhbmMmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZlJnNjb3BIPXNpdGU%3D#AN=127480309&db=bth>

Rodríguez, M. (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2, 127–141.

Sauter, S. L., Murphy, L. R., Hurrell, J. J., & Jr, J. J. H. (2010). Factores psicosociales y de organización. *Enciclopedia de Salud y Seguridad En El Trabajo*, 34, 73.

## **ANEXOS**

## **ANEXO 1**

### **ANEXO 1 CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**



# CoPsoQ istas21

---

## versión 2

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**

**Versión media para empresas de 25 y más trabajadores/as Adaptación para el  
estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague, CoPsoQ (Versión  
2, 2014)**

Empresa: Editorial Imprenta Unión

Fecha de respuesta: junio 2018

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

## 1 INSTRUCCIONES

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

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

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

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

Es muy importante que contestes TODAS LAS PREGUNTAS ya que muchas se tratan conjuntamente, de manera que si dejas alguna pregunta sin contestar es probable que otras que hayas contestado se anulen y se

pierda información para el análisis de resultados.

Forma de recogida del cuestionario: personal. Para llevar a cabo el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales, se ha creado un Grupo de Trabajo formado por Zabdi Zegarra Lopez - Cel: 982114221 y Osman Loayza Vera - Cel: +51 935 888 367. Si necesitas realizar alguna consulta te puedes dirigir a cualquiera de sus miembros.

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

**MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN**

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

1) Eres:

- 1 Mujer
- 2 Hombre

2) ¿Qué edad tienes?

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

**I. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo en Imprenta Unión y tus condiciones de trabajo.**

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

- 1 Prensa
- 2 Finanzas
- 3 Gerencia
- 4 Ventas
- 5 Post Prensa
- 6 Pre Prensa
- 7 Diseño
- 8 Costos
- 9 Logística
- 10 Orden y limpieza

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

- 1 Responsable de área (Gerente, Jefatura)
- 2 Contabilidad
- 3 Asistente de Prensa
- 4 Asistente de ventas
- 5 Asistente de Post Prensa
- 6 Asistente de Pre Prensa
- 7 Asistente de Diseño
- 8 Asistente de Costos
- 9 Administrativo, secretario, contabilidad
- 10 Comercial, técnico (Informático, prevencionistas).

5) ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

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

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

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

- 5 Nunca

7) ¿El trabajo que realizas es reconocido salarialmente justa?

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

8) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la Editorial Unión?

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

9) ¿Qué tipo de relación laboral tienes con Editorial Unión?

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

10) Desde que entraste a la Editorial Unión ¿has ascendido de categoría o puesto de trabajo?

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

11) Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

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

12) Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?

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

13) ¿Cuál es tu horario de trabajo?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 5 Nunca

18) Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana?

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

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

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

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

dirías que:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
a) En tu departamento o sección falta personal	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

b) La planificación es realista

c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente

21) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

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

22) Aproximadamente ¿Cuánto cobra neto al mes?

- 1 Entre 901 y 1.200 soles
- 2 Entre 1.201 y 1.500 soles
- 3 Entre 1.501 y 1.800 soles
- 4 Entre 1.801 y 2.100 soles
- 5 Entre 2.101 y 2.400 euros
- 6 Entre 2.401 y 2.700 soles
- 7 Entre 2.701 y 3.000 soles
- 8 Más de 3.000 soles

23) Tu salario es:

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

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

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

25) Continuando con las exigencias y contenidos de tu trabajo, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:  
¿En qué medida...?

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

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

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

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

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

28) Estas preguntas se refieren hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.  
¿Estás preocupado/a por ...?

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

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

¿En qué medida...?

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

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

30) En general ¿Dirías que tu salud es?

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

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

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

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

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

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

33) ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración?

Elige UNA SOLA RESPUESTA.

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

**¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!**

## **ANEXO 2**

### **ANEXO 2 FIABILIDAD DE LA ENCUESTA**

## Fiabilidad

### Escala: Análisis de fiabilidad Zegarra y Loayza

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	107

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Departamento o sección con la que trabaja en la actualidad	286,63	969,690	,462	,854
Puesto de trabajo que ocupa en la actualidad	286,63	969,690	,462	,854
¿El trabajo que realizas es reconocido salarialmente justa?	289,00	1031,778	,214	,858

¿Realiza tareas de distintos puestos de trabajo?	288,05	1058,942	-,048	,862
En el último año ¿Tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?	288,89	1057,544	-,033	,861
¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la Editorial Unión?	288,11	1095,766	-,362	,868
¿Qué tipo de relación laboral tienes con Editorial Unión?	288,84	1060,029	-,060	,862
Desde que entraste a la Editorial Unión ¿has ascendido de categoría o puesto de trabajo?	290,00	1066,556	-,211	,861
Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?	290,42	1058,813	-,159	,860
Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?	290,42	1060,368	-,263	,860
¿Cuál es tu horario de trabajo?	289,79	1047,398	,066	,861
¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?	290,00	1026,222	,403	,856
Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?	287,74	1048,427	,129	,859
¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	288,79	1055,398	-,009	,861

¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?	287,42	1056,257	-,013	,861
Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana?	288,53	1052,708	,056	,860
Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?	289,16	1075,807	-,283	,863
En tu departamento o sección falta personal	288,68	1054,117	,015	,860
La planificación es realista	288,32	1043,561	,194	,859
La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	289,16	1061,140	-,080	,861
¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	288,37	1039,801	,168	,859
Aproximadamente ¿Cuánto cobra neto al mes?	288,89	1073,544	-,204	,864
Tu salario es:	290,16	1059,140	-,079	,860
tienes que trabajar muy rápido?	289,26	1043,427	,170	,859
en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	288,68	1020,450	,459	,856
te retrasas en la entrega de tu trabajo?	288,00	1042,222	,214	,858
tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	288,11	1086,766	-,373	,865

la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	288,58	1049,035	,100	,859
tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	288,37	1052,579	,019	,861
tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	289,16	1015,918	,619	,854
tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	289,42	1043,035	,255	,858
tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	288,74	1023,538	,396	,856
tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	289,16	1025,474	,497	,856
tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	288,95	1027,719	,450	,856
hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	288,53	1023,819	,398	,856
sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	288,53	1017,041	,422	,856
sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	288,58	1022,257	,369	,856
piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	288,16	1022,807	,402	,856
te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	287,84	1050,029	,051	,860

Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?	287,74	1039,316	,162	,859
tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	289,16	1019,918	,382	,856
tus tareas tienen sentido?	289,68	1033,895	,324	,857
las tareas que haces te parecen importantes?	289,63	1049,801	,075	,860
tu trabajo te afecta emocionalmente?	288,21	1015,731	,446	,855
tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	289,05	1036,830	,214	,858
es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	289,37	1012,690	,608	,854
te sientes comprometido con tu profesión?	289,74	1026,094	,530	,856
tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	289,26	1023,871	,343	,857
tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	288,63	1018,246	,398	,856
tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	288,68	1056,784	-,023	,861
te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	289,16	1013,585	,541	,855
tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	289,42	1024,368	,448	,856
el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	289,37	1023,690	,472	,856

en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	288,84	1029,696	,326	,857
tu trabajo tiene objetivos claros?	289,16	1064,918	-,151	,862
se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	288,16	1014,918	,403	,856
sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	289,47	1043,596	,232	,858
recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	288,95	1033,942	,310	,857
haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	288,42	1042,924	,178	,859
sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	288,89	1036,655	,305	,858
sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	288,68	1044,117	,131	,859
tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	288,63	1040,135	,221	,858
tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	287,89	1040,877	,165	,859
recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	289,00	1029,000	,297	,857

tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	288,79	1033,953	,285	,858
tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	288,63	1036,690	,225	,858
tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	289,11	1042,544	,176	,859
sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	289,00	1041,444	,200	,858
Se ayudan en el trabajo entre compañeros y compañeras?	288,84	1040,363	,207	,858
tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	288,89	1031,211	,305	,857
recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	289,05	1024,275	,379	,856
tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	288,47	1054,263	,010	,861
si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	288,00	1038,111	,184	,859
si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	287,89	1032,322	,250	,858
si te cambian de tareas contra tu voluntad?	287,95	1040,719	,182	,859
si te despiden o no te renuevan el contrato?	288,37	1039,579	,177	,859

si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	288,68	1048,784	,058	,860
lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	288,79	1054,398	,001	,861
tu trabajo es valorado por la dirección?	288,68	1017,450	,479	,855
la dirección te respeta en tu trabajo?	289,00	1018,000	,545	,855
recibes un trato justo en tu trabajo?	289,00	1032,667	,369	,857
confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	289,16	1033,474	,364	,857
te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	289,16	1024,251	,555	,856
se solucionan los conflictos de una manera justa?	289,05	1026,275	,476	,856
se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	288,63	1022,579	,538	,855
la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	288,74	1017,427	,602	,855
los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	288,74	1030,427	,452	,856
se distribuyen las tareas de una forma justa?	288,79	1030,731	,409	,857

tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	288,37	1031,246	,358	,857
tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	288,68	1028,561	,366	,857
tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	288,79	1027,287	,467	,856
tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	288,84	1031,585	,367	,857
En general ¿Dirías que tu salud es?	288,74	1057,760	-,035	,861
te has sentido agotado/a?	288,84	1040,474	,263	,858
te has sentido físicamente agotado/a?	288,63	1049,690	,068	,860
has estado emocionalmente agotado/a?	288,37	1034,246	,283	,858
has estado cansado/a?	288,58	1063,257	-,115	,861
has tenido problemas para relajarte?	288,47	1042,930	,208	,858
has estado irritable?	288,21	1034,287	,270	,858
has estado tenso/a?	288,47	1023,485	,449	,856
has estado estresado/a?	288,68	1063,784	-,116	,862
has estado muy nervioso/a?	288,00	1034,222	,291	,857
te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	287,74	1027,538	,320	,857
te has sentido calmado/a y tranquilo/a?	289,26	1035,760	,363	,857
te has sentido desanimado/a y triste?	288,32	1042,673	,165	,859
te has sentido feliz?	289,21	1053,175	,058	,860

¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración?	289,32	1049,673	,165	,859
--	--------	----------	------	------

### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
294,47	856,485	29,504	107

## **ANEXO 3**

### **ANEXO 3 PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL**



SSOMA – EDITORIAL IMPRENTA UNIÓN

PROCEDIMIENTO DE PROGRAMA DE  
PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

CÓDIGO

PPRP-IU-19

VERSIÓN

V- 01

Formato general de programa de prevención de riesgo  
psicosocial – Editorial Imprenta Unión

FECHA

26-05- 2019

PÁGINA

01 de

# PROCEDIMIENTO DE PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

## EDITORIAL UNIÓN

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Bach. Zegarra López Zabdi Bach. Loayza Vera Osman	Ing. Orlando Poma Ing. Denis Bulnes	Gerente General de la Editorial Imprenta Unión



Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo		
PROCEDIMIENTO DE PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL	CÓDIGO	PPRP-IU-19
	VERSIÓN	V- 01
Formato general programa de prevención de riesgo psicosocial – Editorial Imprenta Unión	FECHA	26-05- 2019
	PÁGINA	02 de

## I. PROCEDIMIENTO DE PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

**1.1.Introducción:** La Editorial Imprenta Unión, tiene como uno de sus objetivos primordiales es el cuidado del bienestar de sus trabajadores, por tal motivo se desarrolló el presente programa para poder hacer frente y prevenir el riesgo Psicosocial, de modo que pueda intervenir eficazmente para prevenir posibles efectos nocivos sobre la salud de los trabajadores.

**1.2.Objetivos:** El presente programa tiene como objetivo general minimizar o prevenir los riesgos psicosociales proporcionando a los colaboradores administrativos procedimientos de intervención para mejorar el puesto de trabajo y evitar que estos riesgos desencadenen en perjuicio de la salud de los trabajadores y por ende el bienestar de la institución.

**1.3.Ámbito De Aplicación Del Programa:** El presente programa tiene como alcance a todos los trabajadores de la Editorial Imprenta Unión.

**1.4.Responsabilidad de ejecución:** Área de SSOMA y Bach. Zabdi Zegarra y Osman Loayza.

**1.5.Marco legal:** Ley 29783 modificada por la ley N° 30222, Seguridad y Salud en el Trabajo

D.S. N° 005-2012-TR, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.

RM 050.2012- TR, el reglamento que desarrolla la Ley 29783

Resolución Ministerial RM. 375, Normativa básica de Ergonomía y de Procedimientos de Evaluación de riesgo Disergonómico

El reglamento de la ley de prevención y sanción contra el hostigamiento sexual 010.2003 MIMDES

### **1.6.Definiciones:**

*Técnica:* es el método o conjunto de procedimientos para realizar alguna cosa.

*Estrés laboral:* es el que se manifiesta como producto de la excesiva presión en campo laboral. Por lo general se da por el desequilibrio entre la exigencia laboral o propia frente a los recursos presentes para cumplir la tarea eficientemente.

*Capitaciones:* acción cuyo objetivo es incrementar las aptitudes y conocimientos de los trabajadores para desarrollar las labores eficientemente.

*Relajación:* momento de calma y alivio.

**Promoción de la salud:** El proceso de dar las personas la capacidad de incrementar el control sobre



*Promoción de la salud:* El proceso de dar las personas la capacidad de incrementar el control sobre su salud y mejorarla.

*Sensibilizar:* hacer que una persona se dé cuenta del valor o importancia de una cosa.

*Ausentismo:* La no asistencia al centro de trabajo por parte de un trabajador del que se pensaba que estaría presente, quedando excluidos las huelgas como periodos vacacionales.

*Presentismo laboral:* Este término se emplea para describir al trabajador que se presenta al centro de trabajos pero que no puede cumplir sus funciones eficazmente, debido a lesiones o enfermedad o por no estar a gusto con el trabajo.

*Lenguaje positivo:* manera de expresarse sin discriminación, fomentando la buena interacción entre compañeros en términos de respeto e inclusión

*SSOMA:* Seguridad y salud ocupacional y medio ambiente

*Actualizaciones:* acción realizada con el fin de mantener al día algo que a h quedado atrasado en las competencias de los trabajadores.

*Capacitación:* Acción destinada a incrementar las aptitudes y conocimientos de los trabajadores para desarrollar eficaz y eficientemente sus labores.

*Camaradería:* relación amical de y cordial propia de camaradas.

*Camarada:* persona con quién se comparte ideologías, actividades o experiencias.

*Actas:* Instrumento de comunicación en las que se plasma la participación, discusión, conclusión y compromiso de todo tipo de reuniones o convocatorias que se realicen en la Empresa.

*Buzón PQRS:* Buzón de (Preguntas, quejas, reclamos y sugerencias).

## **1.7. Procedimientos:**

**1.7.1. PROCEDIMIENTO DE TALLERES PARA EL PERSONAL**

**1.7.2. PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

**1.7.3. PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA**

**1.7.4. PROCEDIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS**

**1.7.5. PROCEDIMIENTO DE RECONOCIMIENTO DE LOGROS**

**1.7.6. PROCEDIMIENTO DE PAUSAS ACTIVAS PARA OFICINAS**

**1.7.7. PROCEDIMIENTO DE TECNICAS DE RELAJACION**

**1.7.8. PROCEDIMIENTO DE GESTION PARA LAS DENUNCIAS POR VIOLENCIA  
LABORAL**



Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo

PROCEDIMIENTO DE PROGRAMA DE  
PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

CÓDIGO

PPRP-IU-19

VERSIÓN

V- 01

FECHA

26-05- 2019

Procedimiento 1.7.1.

PÁGINA

04 de

# **PROCEDIMIENTO DE TALLERES PARA EL PERSONAL**

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Bach. Zegarra López Zabdi Bach. Loayza Vera Osman	Ing. Orlando Poma Ing. Denis Bulnes	Gerente General de la Editorial Imprenta Unión



### 1.7.1. PROCEDIMIENTO DE TALLERES PARA EL PERSONAL

**Objetivo:** lograr crear un grupo disciplinar mediante reflexiones sistemáticas de conocimientos, actitudes y valores en servicios de prevención, reducción de conflictos, trabajo en equipo con la finalidad de que cuando el programa de prevención de riesgos psicosociales dado por la administración se esté ejecutando haya disposición de acatar las directrices que se estén proponiendo.

**Responsables:** Los responsables de la preparación y ejecución serán los capacitadores especializados que se hará en plena coordinación con el área de SSOMA. Para la aplicación de estos talleres estarán a cargo de los Bachilleres en ingeniería ambiental Zabdí Zegarra López y Osman Josué Loayza Vera.

**Alcance:** personal de la Editorial imprenta unión

**Lugar:** el lugar de ejecución será en la sala culto con un promedio de tiempo de ejecución de 15 a 20 minutos. De 7:00 a.m. a 7:30 a.m.

**Temas:** Conceptos Principales y agentes para la prevención de accidentes, Resolución de Conflictos, trabajo en equipo, buenas prácticas, estrés laboral, autocontrol emocional y técnicas de relajación.

**Disposiciones específicas:** Los talleres se presentarán mediante clases expositivas y participativas con ejemplos ilustrativos. Se mantendrá una actitud democrática, con habilidad para escuchar manteniendo paciencia.

#### **Habilidades y actitudes para el desarrollo de los talleres:**

- Confiar en la capacidad de las personas
- Mantener una actitud democrática y participativa
- Respetar las opiniones de los demás, no imponiendo conceptos propios
- Fomentar un ambiente de confianza entre los asistentes
- Poseer buen sentido del humor
- Escribir y dibujar de manera legible
- Tener capacidad de expresarse elocuentemente
- Saber trabajar en equipo
- Ser creativo e innovador
- Ser comprensivo o tolerante frente a las críticas y poseer capacidad de autoevaluación

#### **Etapas del Taller**

El proceso de capacitación mediante el taller consta de tres etapas

i. Preparación: en esta fase está el diseño, planificación y elaboración

ii. Ejecución: en esta fase se desarrolla la realización de la planificación inicial, central y final

iii. Evaluación: en esta fase se evalúa el impacto intermedio y final





Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo

PROCEDIMIENTO DE PROGRAMA DE  
PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

CÓDIGO

PPRP-IU-19

VERSIÓN

V- 01

FECHA

26-05- 2019

Procedimiento 1.7.2.

PÁGINA

07 de

# PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Bach. Zegarra López Zabdi Bach. Loayza Vera Osman	Ing. Orlando Poma Ing. Denis Bulnes	Gerente General de la Editorial Imprenta Unión



## 1.7.2. PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

**Objetivo:** Instruir en conocimientos y actitud a los trabajadores para tener un personal competente debidamente preparado y capacitado y actualizado en conocimientos para un desempeño eficaz y eficientemente de las funciones encomendadas.

**Alcance:** el alcance de este procedimiento es con el fin de capacitar a todos los trabajadores de la editorial Imprenta Unión.

**Responsabilidades:** Equipo de SSOMA en coordinación con los jefes de área, determinando la necesidad.

Jefes de Área:

- Determinar las necesidades de capacitación (percepción de los problemas provocados por la carencia de capacitación).
- Designar a un encargado de la capacitación
- Asegurar la participación y asistencia del personal de sus áreas de trabajo en las distintas actividades de capacitación, incluida la capacitación de Inducción.

Trabajadores:

- Participar y prestar máxima colaboración en las distintas actividades de
- capacitación que gestione la empresa para capacitar y a la vez velando por la participación y asistencia de todos los trabajadores.

### Procedimiento

Los programas de capacitación son una herramienta con el fin de que el personal adquiera los conocimientos necesarios que le permitan mejorar y desarrollar aptitudes que le ayude a ejecutar el trabajo de manera más eficaz y eficientemente,

El proceso de capacitación debe constar del siguiente orden:

1. Analizar
2. Presentación de propuesta
3. Validación
4. Aplicación
5. Evaluación:



*Análisis:*

Se hará para ver que capacitación es la que se requiere y se apoyará en una evaluación hecha por el personal de SSOMA en coordinación con los jefes de grupo de trabajo.

*Presentación de propuesta:*

se presenta la propuesta de capacitación a la alta dirección, ellos darán la respuesta si es que procede en caso de negativa se replanteará ver de qué manera se puede capacitar al personal.

*Validación:*

en esta fase se eliminan los defectos del programa, ya con la propuesta aceptada de la alta dirección se definen los detalles como quién será el capacitador, lugar y hora, promoción de la capacitación, instrumentos a utilizar entre otros que sean necesarios.

*Aplicación:*

en esta fase se realiza la actividad de entrenamiento y capacitación que se venía planteando en las etapas anteriores, habrá control de asistencia en cada una de las jornadas. Al final de los programas de capacitación se gestionará para que se de certificados a los asistentes referente a los temas de más envergadura.

*Evaluación:*

en esta fase se evaluará el impacto que tuvo la capacitación en los asistentes para ello al término de la capacitación se entregará una evaluación aleatoria para ver qué información asimilaron y cuál es su reacción frente a estos programas. Para la evaluación del programa también se apoyará del control de asistencia como de las horas de capacitación, toda esta información recabada servirá como indicadores de desempeño para la mejora continua de futuras formaciones.

**Anexo**

Documentos de referencia.

**Procedimiento**

Descripción	Responsable	Documento de referencia
<p>1. Presenta propuesta de capacitación al Jefe del área de Editorial Imprenta Unión (CP – 01).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Al identificarse la necesidad de capacitación, se presenta para aprobación la propuesta, en caso de que no sea aprobada se ajusta la propuesta y se remite nuevamente para verificación.</li><li>- Incluir el nombre del/los capacitadores, horario y numero de capacitaciones según fechas establecidas.</li></ul>	Personal capacitado o jefe asignado según corresponda	CP – 01
<p>2. Comunicado de capacitaciones al personal</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Se realiza comunicado general durante los cursos del personal.</li><li>- Se colocan avisos en la sala de reunión principal para recordar el horario y fechas de capacitaciones (CP – 02).</li><li>-</li></ul>	Jefe de SSOMA de Imprenta Unión	CP – 02
<p>3. Evaluación previa sobre el nivel de conocimiento sobre la capacitación</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Entrega de cuestionarios sencillos (con la finalidad de registrar el nivel de conocimiento antes de la capacitación. CP – 03).</li></ul>	Personal designado	CP – 03
<p>4. La capacitación</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Se hará el registro para contar con los datos de todos los participantes (antes de ingresar a la capacitación).</li></ul>	Capacitador, Entrenador o Jefe	CP – 04
<p>5. Evaluación</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Se hace entrega del mismo cuestionario para evaluación esta vez se esperan los resultados satisfactorios dada la capacitación (si no se obtienen los resultados esperados, se identifican las razones y se corrigen). CP – 03.</li><li>- Ese mismo día se entrega certificado de capacitación. CP -05.</li></ul>	Jefe de SSOMA de Imprenta Unión	CP – 03 CP - 05



Documento de referencia CP - 01

**Propuesta De Capacitación De Personal De Editorial Imprenta Unión**

Sr. \_\_\_\_\_  
Gerente General de Editorial Imprenta Unión

A quien me dirijo gratamente por medio de la presente, esperando que Dios le otorgue las mayores de las bendiciones en su familia y su desempeño.

Se presenta la propuesta para capacitación del personal con el objetivo de mejorar los conocimientos y habilidades en lo siguiente \_\_\_\_\_ . El cual será realizado en

La o las siguientes fechas. (expresar el motivo completo de la realización de la propuesta).

A continuación, se detalla los nombres del encargado de capacitación y título de la /las capacitaciones

- Mag. -----
- Lic. -----

Tema:

- -----
- -----

Horarios:

- -----
- -----

-----  
Jefe de SSOMA .



Documento de referencia CP - 02

### COMUNICADO

#### PERSONAL DE EDITORIAL IMPRENTA UNIÓN

Nos es grato dirigirnos por medio de la presente, esperando que Dios le otorgue las mayores de las bendiciones en su familia y su desempeño.

Que se ralizaran capacitaciones con el objetivo de mejorar los conocimientos y habilidades en lo siguiente \_\_\_\_\_ . El cual será realizado en La o las siguientes fechas.

Fechas y Horarios:

- -----
- -----

A cargo de:

- Mag. -----
- Lic. -----

Tema:

- -----
- -----

-----  
Jefe de SSOMA



Documento de referencia CP - 03

### Cuestionario

En el cuestionario no se deben solicitar los nombres, será totalmente anónimo.

Pregunta 1. (expresé la pregunta)

Opción a), b), C) (expresé las respuestas)

Pregunta 2. (expresé la pregunta)

Opción a), b), C) (expresé las respuestas)

Pregunta 3. (expresé la pregunta)

Opción a), b), C) (expresé las respuestas)

Pregunta 4. (expresé la pregunta)

Opción a), b), C) (expresé las respuestas)

Pregunta 5. (expresé la pregunta)

Opción a), b), C) (expresé las respuestas)



Documento de referencia CP - 05



## CERTIFICADO DE CAPACITACIÓN

Concedido a

# NOMBRE COMPLETO

por asistir a la capacitación titulado \_\_\_\_\_ en el Seminario de Cine  
Extranjero realizado el día \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ realizado por  
Editorial imprenta Unión.

\_\_\_\_\_  
NOMBRE COMPLETO  
Gerente General

\_\_\_\_\_  
NOMBRE COMPLETO  
Jefe SSOMA



Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo

PROCEDIMIENTO DE PROGRAMA DE  
PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

CÓDIGO

PPRP-IU-19

VERSIÓN

V- 01

FECHA

26-05- 2019

Procedimiento 1.7.3.

PÁGINA

16 de

# PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Bach. Zegarra López Zabdi Bach. Loayza Vera Osman	Ing. Orlando Poma Ing. Denis Bulnes	Gerente General de la Editorial Imprenta Unión



## PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA

**Objetivo:** establecer un canal y criterios de comunicación interna para asegurar una correcta comunicación interna.

**Alcance:** el alcance de este procedimiento es para todos los trabajadores de la editorial imprenta unión.

### Comunicaciones Internas

Los canales de comunicación interna constituyen la base vital para establecer relaciones entre todas las áreas y departamentos de cualquier institución, es por tal motivo que es de suma importancia transformar este método comunicativo en la fuerza ineludible para el desarrollo de la institución. Ver flujograma.

### Las comunicaciones son emitidas por:

- Gerencia general
- Administración de la institución
- Área de SSOMA

### Medios de comunicación (Anexo. PQRS – 01)

- Pizarras informativas
- Red telefónica
- Mensajes de texto
- Volantes
- Correo electrónico
- Memorándum
- Llamados de atención verbal y escrita
- Buzón PQRS (Preguntas, quejas, reclamos y sugerencias)

### Definiciones

*Campaña:* es una serie de mensajes que comparten una misma idea y tema.

*Comunicación interna u organizacional:* Es la difusión de las políticas e información generada al interior de la entidad de interés para sus servidores públicos.

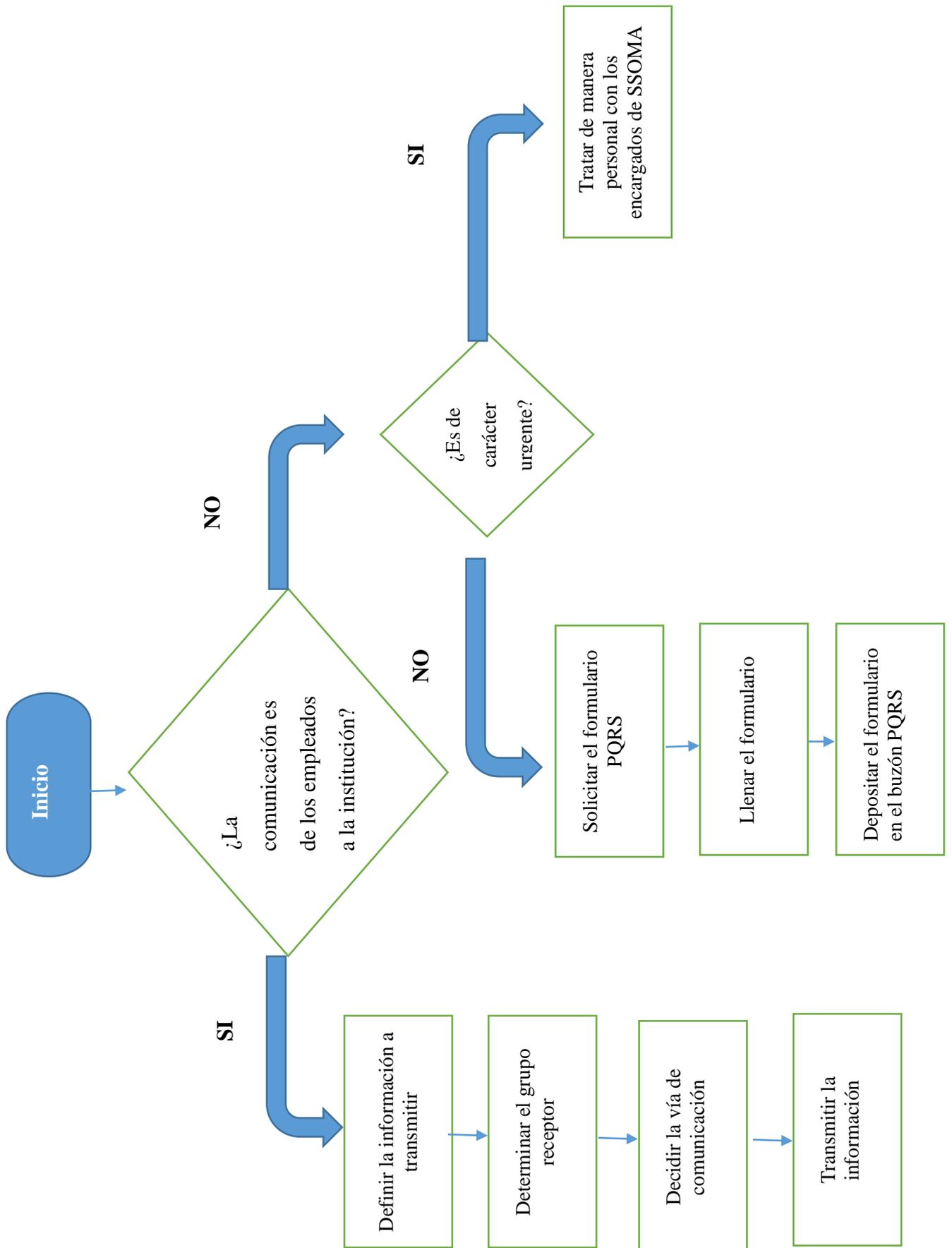
*Correo electrónico:* Es un medio para la gestión de la información interna del Ministerio.

*Información primaria:* Es el conjunto de datos de fuentes externas provenientes de las instancias con las cuales la entidad está en permanente contacto.

*Mensaje:* Es una comunicación de interés, de conocimiento o de utilidad para los funcionarios de las entidades. Debe ser claro, breve y de interés.



**FLUJOGRAMA DE COMUNICACIÓN INTERNA**





Documento de referencia PQRS – 01

### FORMULARIO PQRS

Este formulario es válido para preguntas, quejas, reclamos y sugerencias para las actividades de la Editorial Imprenta Unión.

Desea formular (**marque con una x**)

Pregunta	<input type="checkbox"/>	Queja	<input type="checkbox"/>	Reclamo	<input type="checkbox"/>	Sugerencia	<input type="checkbox"/>
----------	--------------------------	-------	--------------------------	---------	--------------------------	------------	--------------------------

**Datos personales**

Nombres y Apellidos

Telefono/celular  Email

**Expresar el motivo de su PQRS**

**Acciones realizadas (¿qué acciones realizó al respecto?)**

**Ante lo expuesto se solicita ( ser breve y concreto)**

Desea recibir nuestra respuesta vía mail ( <b>marcar con una x</b> )	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
--	----	--------------------------	----	--------------------------

\_\_\_\_\_  
**FIRMA**

Este formulario será respondido en un máximo plazo de 10 días hábiles



Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo

PROCEDIMIENTO DE PROGRAMA DE  
PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

CÓDIGO	PPRP-IU-19
VERSIÓN	V- 01
FECHA	26-05- 2019
PÁGINA	20 de

Procedimiento 1.7.4.

# PROCEDIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Bach. Zegarra López Zabdi Bach. Loayza Vera Osman	Ing. Orlando Poma Ing. Denis Bulnes	Gerente General de la Editorial Imprenta Unión



## PROCEDIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS

**Objetivo:** prosperar la calidad de vida tanto laboral como humana de los trabajadores de la editorial imprenta unión, estimulando buenas prácticas que contribuyan a la mejora de los trabajadores y por ende de la institución.

**Alcance:** el alcance de este procedimiento es para todos los trabajadores de la editorial imprenta unión.

**Responsabilidades:** los responsables para la ejecución de este procedimiento son el área de SSOMA en coordinación y aprobación de la alta gerencia.

**Disposiciones específicas:** se debe tener presente y poner énfasis en que las actividades recreativas a desarrollarse el eje sea la actividad física deportiva, es decir no buscar la competitividad extrema si no velar por fomentar hábitos saludables a favor de la salud.

### Procedimientos

1) *Actividades recreativas:* al desarrollar estas actividades es evidencia de la preocupación de la institución por el bienestar de sus colaboradores de esta manera los trabajadores se sentirán valorados y desempeñarán mejor su labor. Estas actividades ayudaran a reducir las tensiones emocionales y reducir el estrés conservando un bienestar físico como psicológico.

#### Objetivos de las actividades recreativas

- Mantener y a la vez mejorar la salud física como psicológica de los trabajadores.
- Promover la importancia del ejercicio físico en la salud.
- Ayudar en la integración y relaciones interpersonales y laborales.
- Reducir el estrés laboral
- Aumentar el rendimiento laboral
- Mantener buena actitud de los trabajadores

#### Elementos presentes para las actividades recreativas

- Mediante un estudio que actividades son necesarias para los colaboradores
- Establecer objetivo y metas de las actividades recreativas
- Contar con un equipo especializado expertos en dinamización
- Conseguir el material necesario para el desarrollo de las actividades tales como alquiler de canchas deportivas, pelotas, etc.



## PROCEDIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS

- Conseguir el material necesario para el desarrollo de las actividades tales como alquiler de canchas deportivas, pelotas, etc.

Entre las actividades a desarrollarse están las siguientes:

Torneos deportivos: los torneos pueden ser en las disciplinas de Fútbol, vóley, Basquetbol. Para ver que disciplinas son las que se llevaran a cabo se coordinara con los empleados.

Gimnasia de mantenimiento: se buscará un espacio propicio con maquinaria disponible para un buen desarrollo de las actividades, como también se contratará un monitor que realice las sesiones dirigidas a los empleados. Este espacio puede ser dentro del centro de trabajo o arreglar con un convenio con un gimnasio que sea más accesible a los trabajadores.

2) *Pausa Laboral*: Esta actividad se desarrolla con la finalidad de prevenir diferentes enfermedades producidas por malas posturas o por el lugar de trabajo, para ello se practicará:

- Ejercicios de respiración, como la inspiración profunda exhalación hundiendo el ombligo mínimo siete veces.
- Elongación de la Musculatura posterior del cuello, se realiza manteniendo la cabeza hacia atrás por un tiempo de 40 segundos.
- Elongación de la musculatura lateral del cuello, se realiza manteniendo la cabeza hacia un lado por un tiempo de 40 segundos luego se repite el mismo procedimiento al otro lado del cuello.
- Elongación de la musculatura posterior de la columna, se realiza inclinando el torso hacia adelante intentado con las manos tocar la punta de los pies, esta actividad se realizará por un tiempo de 40 segundos.
- Elongación de la musculatura lateral de la columna, se realiza llevando el tronco hacia un costado y con la mano del lado que nos estamos inclinando tocar la rodilla por un tiempo de cuarenta segundos luego repetir el mismo procedimiento al otro lado.
- Elongación de la musculatura extensora y flexora de las muñecas de la mano, se realiza llevando ambos brazos hacia adelante y con una mano ir jalando suavemente los dedos hacia atrás logrando una tensión intermedia, que no llegue al dolor, se coloca la muñeca hacia arriba y hacia abajo para realizar este procedimiento luego se procede de la misma manera para la otra muñeca.



## PROCEDIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS

- Masajes entre compañeros, se realiza colocándose en columna de manera aleatoria o por afinidad o se puede alternar luego se pide que el compañero haga masajes en el cuello por el tiempo de un minuto, luego al compañero que le hicieron masaje hará el masaje por un minuto. Antes de realizar los masajes quien dirija la actividad indicara las recomendaciones para hacer un buen masaje.

3) *Celebraciones y fechas especiales:* Al inicio de año y en el transcurso del año se ira estableciendo fechas importantes para la empresa como cumpleaños de los trabajadores, día de la madre, día del padre, aniversario de la institución, día del trabajador, etc. Estas fechas se establecerán con la finalidad de celebrar a los homenajeados. Estas actividades se hacen con la finalidad de fortalecer los lazos corporativos tales como la camaradería, lealtad, compañerismo.

Una alternativa para la celebración de estas fechas es planificar y ejecutar la salida de un día a celebrar fuera de la empresa y practicar algún deporte de aventura como: rappel, canotaje, escalada, paintball, otra alternativa son las excursiones culturales.

4) *Trabajo fuera de la oficina:* Siempre y cuando la naturaleza del trabajo lo permita se evaluara la posibilidad del trabajo desde su casa ya sea por unas horas o días al mes. Este trabajo flexible ayuda a que el trabajador realice sus labores con más eficiencia teniendo un equilibrio armonioso entre su vida personal y laboral. De igual manera representa ahorro para la empresa y el trabajador ya que para la empresa se ahorrará en consumo de energía, espacio físico entre otros, mientras que el trabajador ahorra en gastos y tiempo de traslado, vestimenta y alimentos. Este beneficio se perderá cuando el equipo encargado de la ejecución del programa en coordinación con la alta dirección determinan que el incumplimiento del trabajo y ha disminuido la eficiencia en su labor que desempeñaba el trabajador.

5) *Recomendaciones y practica de una alimentación saludable:* Como ya se sabe hay una estrecha relación entre la alimentación y la salud de la persona, es por ello que el objetivo de esta práctica es mantener y aumentar la salud de los trabajadores y a la vez de la empresa teniendo colaboradores más motivados y más productivos.

Para el desarrollo de esta buena práctica se proveerá de promotores especializados en nutrición para ilustrar como debe ser una buena alimentación, y se practicará dentro de la empresa talleres de comida saludable como ingesta de productos naturales y orgánicos como el consumo de agua entre otros.



Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo

PROCEDIMIENTO DE PROGRAMA DE  
PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

CÓDIGO PPRP-IU-19

VERSIÓN V- 01

FECHA 26-05- 2019

Procedimiento 1.7.5.

PÁGINA 24 de

# PROCEDIMIENTO DE RECONOCIMIENTO DE LOGROS

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Bach. Zegarra López Zabdi Bach. Loayza Vera Osman	Ing. Orlando Poma Ing. Denis Bulnes	Gerente General de la Editorial Imprenta Unión



## PROCEDIMIENTO DE RECONOCIMIENTO DE LOGROS

**Objetivo:** Estimular el buen desenvolvimiento laboral, la calidad de vida laboral y humana de los para lograr en ellos la eficiencia, la creatividad, el mérito en el ejercicio de la función, y su efectiva participación en el logro de los fines de la Institución, manteniendo ambientes favorables que aseguren las condiciones para la mejora continua.

**Alcance:** el alcance de este procedimiento es para todos los trabajadores de la editorial imprenta unión.

**Responsabilidades:** los responsables para la ejecución de este procedimiento son el área de SSOMA en coordinación y aprobación de la alta gerencia.

**Propósito:** Realizar el reconocimiento a los trabajadores, mejorar la atención al usuario, lograr altos niveles de desempeño. Mediante estas acciones espera mejorar cada vez más.

**Reconocimiento de logros:** Al finalizar los objetivos o metas trazados los incentivos son instrumentos para impulsar acciones o cambios cualitativos y cuantitativos al interior de la Institución; incluso en los sistemas sociales se constituyen en herramientas efectivas para estimular los cambios en el comportamiento. Estos incentivos no deben ser monetarios para no incentivar la competitividad, es mejor el reconocimiento privado o público o lo que se conoce también como la estimulación psicológica.

### Procedimiento

## PROCEDIMIENTO DE RECONOCIMIENTO

### FORMAL

### INFORMAL

El reconocimiento formal se utilizara para felicitar a un trabajador por sus años de servicio, celebrar los objetivos de la organización, reconocer a la gente extraordinaria, reforzar actividades y aportes, afianzar conductas deseadas y demostradas, premiar un buen servicio o reconocer un trabajo bien hecho con regalos, placas o diploma.

Se pone en práctica por cualquier directivo, al ocurrir logros o finalización del trabajo que se encomendó durante el día o la semana con un mínimo de planificación y esfuerzo. Puede, por ejemplo, consistir en una tarjeta de agradecimiento, un correo electrónico o un agradecimiento público inesperado.

Ejemplo:

- Cese de funciones
- Mejor trabajador
- Mejor compañero
- Reconocimiento por años de servicios

Ejemplo:

- Felicitaciones por parte de la jefatura de cada vez que los trabajadores del servicio realicen una labor exitosa.
- Reconocimiento el trabajo entre sus compañeros agradeciendo y felicitando su desempeño.
- Reconocimientos verbales de las jefaturas, cada vez que el cumplimiento de metas sea positivo por servicio.



Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo

PROCEDIMIENTO DE PROGRAMA DE  
PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

CÓDIGO

PPRP-IU-19

VERSIÓN

V- 01

FECHA

26-05- 2019

Procedimiento 1.7.6.

PÁGINA

26 de

# PROCEDIMIENTO DE PAUSAS ACTIVAS

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Bach. Zegarra López Zabdi Bach. Loayza Vera Osman	Ing. Orlando Poma Ing. Denis Bulnes	Gerente General de la Editorial Imprenta Unión

**PROCEDIMIENTO PAUSAS ACTIVAS**

**Objetivo:** Establecer los ejercicios de pausas activas para los colaboradores.

**Alcance:** el alcance de este procedimiento es para todos los trabajadores de la editorial imprenta unión.

**Responsables:** los responsables para la ejecución de este procedimiento son el área de SSOMA en coordinación y aprobación de la alta gerencia.

**Definiciones:**

*Pausa activa:* son breves descansos durante una jornada laboral cuya función es recuperar energía, para mejorar el desempeño y eficiencia en el trabajo.

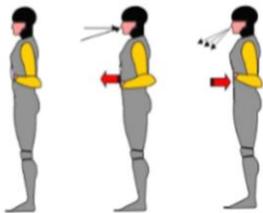
*Fatiga:* Cansancio que experimenta el colaborador después de un intenso y continuo esfuerzo físico o mental en su jornada laboral.

*Postura:* manera de tener dispuesto el cuerpo dentro de la jornada laboral.

**Especificaciones:**

- Tiempo de ejecución de 10-15 minutos.
- Consentimiento para la ejecución del programa.
- Mejora continua.

**Procedimiento****Procedimiento de pausas activas**

Descripción de la actividad	Tiempo	Imagen referencial
<b>Respiración:</b> Debe ponerse de pie y ser lo más profunda y rítmica posible, hacerlo 5 veces. Inhalar y exhalar con los brazos junto a la cintura.	15 seg.	
<b>Cuello:</b> Con la ayuda de la mano lleve la cabeza hacia un lado como si tocara el hombro con la oreja hasta sentir una leve tensión sostenga y realícelo hacia el otro lado.	15 seg.	
<b>Hombros:</b> Lleve los brazos hacia atrás, por la espalda baja y entrelace los dedos e intente subir las manos sin soltar los dedos sostenga esta y hágalo con el otro brazo	15 seg.	



**PROCEDIMIENTO PAUSAS ACTIVAS**

**Procedimiento de pausas activas**

Descripción de la actividad	Tiempo	Imagen referencial
<p><b>Brazos:</b></p> <p>1. Con la espalda recta, cruce los brazos por detrás de la cabeza e intente llevarlos hacia arriba. Sostenga esta posición durante 15 Segundos.</p> <p>2. Lleve el brazo hasta el lado contrario y con la mano acérquelo hacia el hombro</p>	15 seg.	
<p><b>Manos:</b></p> <p>Con una mano estire uno a uno cada dedo de la mano contraria (como si los estuviera contando) y sosténgalo durante 3 segundos</p>	3 Seg.	
<p><b>Piernas:</b></p> <p>De un paso al frente, apoyando el talón en el piso y lleve la punta del pie hacia su cuerpo. Mantenga esta posición durante 15 segundos.</p>	15 Seg.	

Frases motivacionales para pausas activas:

¿Mucho tiempo en la misma actividad?

**Realicemos una pausa activa**



COMBINEMOS DE DIFERENTES MANERAS ESTOS EJERCICIOS PARA LAS PAUSAS DIARIAS GENERANDO LA CULTURA DEL AUTOCUIDADO

**PAUSAS ACTIVAS**

**¡YO CUIDO MI SALUD, CUIDO LA DE MIS COMPAÑEROS Y ME DEJO CUIDAR!**





Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo

PROCEDIMIENTO DE PROGRAMA DE  
PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

CÓDIGO PPRP-IU-19

VERSIÓN V- 01

Procedimiento 1.7.7.

FECHA 26-05- 2019

PÁGINA 29 de

# PROCEDIMIENTO DE TÉCNICAS DE RELAJACIÓN

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Bach. Zegarra López Zabdi Bach. Loayza Vera Osman	Ing. Orlando Poma Ing. Denis Bulnes	Gerente General de la Editorial Imprenta Unión



## PROCEDIMIENTO TÉCNICAS DE RELAJACIÓN

**Objetivo:** Disminuir los riesgos psicosociales producidos por el estrés laboral de los trabajadores por medio de técnicas de relajación, dinámicas de grupo, u otros.

**Alcance:** el alcance de este procedimiento es para todos los trabajadores de la editorial imprenta unión.

**Responsables:** los responsables para la ejecución de este procedimiento son el área de SSOMA en coordinación y aprobación de la alta gerencia.

### Definiciones:

*Capacitaciones:* Acción destinada a incrementar los conocimientos del personal con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente sus funciones.

*Estrés:* Estado de cansancio mental provocado por la sobre exigencia; suele provocar diversos trastornos físicos y mentales.

*Estrés Laboral:* El estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo.

*Relajación:* Disminución de la tensión en algo o alguien.

### Responsabilidades

*Jefes de Área:* Brinda las facilidades para la ejecución de las técnicas de relajación

*Trabajadores:* Participar y prestar máxima colaboración en las distintas actividades.

### Procedimiento.

## Procedimiento Relajación

Tipos de relajación	Descripción
Relajación muscular progresiva de Jacobson:	<p><b>Fase de tensión-relajación:</b> Para ello, en esta fase se tensan y se relajan todos los músculos del cuerpo, durante 5 a 10 minutos, empezando por relajar la cara, seguidamente del cuello y los hombros, a continuación, los brazos y las manos, después la región de las piernas y finalmente, la zona del tórax, abdomen y lumbar.</p> <p><b>Fase de comprobación:</b> Esta fase consiste en comprobar si los diferentes músculos de nuestro cuerpo se mantienen relajados</p> <p><b>Fase de relajación mental:</b> debemos pensar en una imagen, con el objetivo de relajar también nuestra mente a la vez que se relaja nuestro cuerpo. Este ejercicio durará entre 10 y 15 minutos y es fundamental hacerlo a conciencia, sin prisa.</p>
Técnica del entrenamiento autógeno	<p>Repetir 6 veces la frase: “El brazo derecho es muy pesado”</p> <p>Repetir 1 vez la frase: “Estoy muy tranquilo”</p> <p>Repetir 6 veces la frase: “El brazo derecho está muy caliente”</p> <p>Repetir 1 vez la frase: “Estoy muy tranquilo”</p> <p>Repetir 6 veces la frase: “El pulso es tranquilo y regular”</p> <p>Repetir 1 vez la frase: “Estoy muy tranquilo”</p> <p>Repetir 6 veces la frase: “Respiración muy tranquila”</p> <p>Repetir 1 vez la frase: “Estoy respirando”</p>



### PROCEDIMIENTO TÉCNICAS DE RELAJACIÓN

Tipos de relajación	Descripción
Respiración diafragmática	<p>El primer paso para realizar esta técnica es sentarse en una postura en la que te sientas cómodo/a, mientras colocas una mano en tu pecho y la otra se posiciona en el abdomen. Mientras las manos se encuentran en esta posición, se debe inhalar el aire por la nariz y concentrarse en observar cómo la mano que reposa en tu abdomen sigue las respiraciones. Manteniéndote en esta posición, inhala y aguanta durante 4 segundos el aire por la nariz y a continuación, expúlsalo lentamente, durante aproximadamente 8 segundos, por la boca.</p> <p>La técnica debe realizarse durante 5 minutos aproximadamente, realizándose dos veces al día. A mayor práctica de la técnica, más facilidad para controlar las circunstancias estresantes que puedan aparecer.</p>
Técnicas de visualización o imaginación guiada	<p>los cinco sentidos:</p> <p><b>Vista:</b> imagina durante 20 segundos un caracol, un botón, un roble, un triángulo y una trenza de cabello.</p> <p><b>Oído:</b> imagina el timbre de la puerta, el viento entre las hojas de los árboles, personas que te llaman por tu nombre, las notas de un piano, el tráfico y cómo corre el agua del grifo.</p> <p><b>Olfato:</b> trata de evocar el olor de la vainilla, el cloro, el pan recién hecho y la gasolina.</p> <p><b>Gusto:</b> imagina el gusto de una fresa, el chocolate, el café, el tomate...</p> <p><b>Tacto:</b> busca evocar la sensación de un estrechamiento de manos, tocar agua caliente, una manta suave, la arena...</p> <p><b>Temperatura:</b> imagina que te encuentras tomando el sol, la sensación de estar en una montaña en pleno invierno, el frío que sientes al tocar un cubito de hielo...</p> <p><b>Cinestésico:</b> percibe el movimiento de ir en bicicleta, de nadar, remover una bebida caliente, dejar una percha a lo alto del armario.</p>
Respiración alterna	<p>Esta consiste en inhalar el aire mediante nuestras fosas nasales, de forma alterna. Para su ejecución, mantente en una postura de meditación (sentado con las piernas cruzadas) y tapa con el pulgar una de las fosas nasales, mientras inhalas el aire profundamente y lentamente por la otra. Para dejar ir el aire, coloca el pulgar en la fosa nasal contraria y deja ir el aire. Repite el procedimiento a la inversa.</p>

#### Bibliografía

- Blanco, C., Estupiñá, F. J., Labrador, F. J., Fernández-Arias, I., Bernardo-de-Quirós, M., & Fernández-Abascal, E. G., & Tobar, J. J. M. (1979). Medidas de respiración en diferentes técnicas de relajación. Informes del departamento de Psicología General, 2(5), 127-142.
- Gómez, L. (2014). Uso de técnicas de relajación en una clínica de psicología. Anales de Psicología/Annals of Psychology, 30(2), 403-411.
- Rodríguez Rodríguez, T., García Rodríguez, C. M., & Cruz Pérez, R. (2005). Técnicas de relajación y



Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo

PROCEDIMIENTO DE PROGRAMA DE  
PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

CÓDIGO PPRP-IU-19

VERSIÓN V- 01

Procedimiento 1.7.7.

FECHA 26-05- 2019

PÁGINA 32 de

# PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS POR VIOLENCIA LABORAL

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Bach. Zegarra López Zabdi Bach. Loayza Vera Osman	Ing. Orlando Poma Ing. Denis Bulnes	Gerente General de la Editorial Imprenta Unión

**PROCEDIMIENTO DENUNCIA DE VIOLENCIA LABORAL**

**Objetivo:** El objetivo principal es dar una correcta y oportuna intervención a las denuncias por violencia laboral.

**Alcance:** el alcance de este procedimiento es para todos los trabajadores de la editorial imprenta unión.

**Responsables:** los responsables para la ejecución de este procedimiento son el área de SS El alcance de este procedimiento es para todos los trabajadores de la Editorial Imprenta Unión. OMA en coordinación y aprobación de la alta gerencia.

**Responsabilidades**

*Jefes de Área:* Brinda las facilidades para la ejecución de las técnicas de relajación

*Trabajadores:* Participar y prestar máxima colaboración en las distintas actividades.

**Procedimiento.****Procedimiento denuncia de violencia laboral**

<b>Pasos</b>	<b>Descripción</b>
Denuncia	Este procedimiento inicia con la denuncia de la persona afectada u otro trabajador que pueda dar apertura a este procedimiento frente al comité de seguridad o ante el delegado de prevención, en este caso el área de SSOMA. PDVL - 01
Investigación	En esta fase después de tramitada la denuncia se constituirá el comité para la investigación que estará a cargo por el delegado de prevención y representante de los trabajadores. En esta fase se propondrá cuáles son las medidas para solucionar el problema, en tal sentido se pueden adoptar medidas correctivas organizacionales para la empresa, cambios de puesto de trabajo, resoluciones de amonestación al acosador, entre otros. En esta misma fase se `pondrán a prueba las medidas cautelares propuestas y se dialogará sobre hechos en que las partes no estén de acuerdo. Es recomendable que esta fase no exceda los 20 días después de hecha la denuncia. En caso que la institución no acepte las propuestas de las medidas correctivas deberá dar explicaciones detalladas a las partes afectadas y a la comisión.
Resolución	En esta fase la comisión deberá emitir un informe detallado en un plazo máximo de 25 días desde que se realizó la denuncia, en dicho informe la información mínima a recoger será: <ul style="list-style-type: none"><li>• Hechos que luego de la investigación llegan a ser acreditados</li><li>• Resumen de las diligencias y pruebas correctivas puestas en acción</li></ul> Todos los procedimientos a desarrollar serán con derechos de confidencialidad e intimidad.
Post Resolución	En esta fase se hará el seguimiento de las medidas correctivas propuestas y velar que se dé con eficacia y eficiencia que no haya discriminación ni represalias contra cualquiera de los trabajadores que hayan estado involucrados, ya sea denunciante, víctima testigo o informador.

**FORMATO DENUNCIA DE VIOLENCIA LABORAL PDVL - 01**FECHA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
Día Mes Año

Toda **denuncia** será atendida de manera confidencial y se le dará el trámite y seguimiento según corresponda en términos de las disposiciones aplicables, por lo que la información deberá de ser proporcionada con veracidad y objetividad. Los datos personales solicitados son indispensables para la atención y seguimiento de su **denuncia**.

**DATOS DE LA PERSONA QUE PRESENTA LA DENUNCIA**

Nombre:			
U. Administrativa			
Puesto:			
Teléfono		E-mail	
Nombre del/la jefe/a inmediato/a:			
Cargo del/la jefe/a inmediato/a:			

**DATOS DE LA PERSONA CONTRA QUIEN PRESENTA LA DENUNCIA.**

Nombre:			
U. Administrativa			
Puesto:			
Teléfono		E-mail	
Nombre del/la jefe/a inmediato/a:			
Cargo del/la jefe/a inmediato/a:			

A continuación, le pedimos que escriba con tinta y letra clara, marcando el inciso correspondiente o en su caso, conteste las preguntas.

1. ¿De qué forma se manifestó el hecho sobre el que presenta su queja?

a) Hostigamiento sexual	b) Acoso	c) Acoso laboral	d) Discriminación
-------------------------	----------	------------------	-------------------

2. ¿Con qué frecuencia ha ocurrido?

a) Una sola vez	b) Varias veces	c) De manera continua hasta la presente fecha
-----------------	-----------------	---

3. En caso de haber sido una sola vez, precise

Fecha y Hora:	Lugar:
---------------	--------

4. En caso de haber ocurrido el hecho en varias ocasiones o que hasta la presente fecha siga sucediendo, precise el periodo aproximado

5. La actitud de la persona que le hostigó, acosó o discriminó fue:	a) Abierta y clara	b) Amenazante	c) Discreta o sutil
---	--------------------	---------------	---------------------

6. ¿Cree necesario acudir a una terapia para tratar el daño psicológico que le causó el hostigamiento, acoso o discriminación?

SI	NO
----	----

7. Datos e información adicional que considere necesario aportar para el seguimiento de su queja:

FIRMA

## **ANEXO 4**

### **ANEXO 4 MANUAL DE METODOLOGÍA ISTAS 21**

# Manual del Método CoPsoQ- istas21

(**versión 2**)

para la evaluación y la  
prevención de los riesgos  
psicosociales

**en empresas con 25 o más  
trabajadores y trabajadoras**

VERSIÓN MEDIA

Con la financiación de:



**Autoría:** Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya)

**1ª edición:** Julio 2014

**Edita:** Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)-CCOO

Si desea citar este documento, por favor, hágalo de la siguiente

Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya) Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras

**VERSIÓN  
MEDIA 2014.**

**Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud;**

**Esta publicación, se realiza en el marco de la acción DI-0 asesores, asistencia técnica y orientación formativa riesgos laborales", con la financiación de la FPRL**



**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? by Moncada S, Llorens C ?y? Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).**

**Creado a partir de la obra en [http://www.copsoq.istas21.net/ficheros/documentosmanual Copsoq 2.pdf](http://www.copsoq.istas21.net/ficheros/documentosmanualCopsoq 2.pdf).**

## **LICENCIA DE USO CoPsoQ-istas21**

**El CoPsoQ-istas21 es una herramienta para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Es la adaptación para el Estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). Los autores y propietarios autorizan su uso, de forma gratuita, en las condiciones establecidas en este manual del método, y especialmente en las que se describen a continuación. incumplimiento de estas condiciones supondría quebrantar la licencia de uso**

### **Condiciones de utilización del CoPsoQ-istas21:**

**En las empresas con una plantilla de 25 o más personas trabajadoras se utilizará la versión media del método CoPsoQ-istas21, garantizando las siguientes condiciones:**

#### **Finalidad preventiva**

**El CoPsoQ-istas21 es un instrumento de evaluación orientado a la prevención. Identifica y localiza los riesgos psicosociales y facilita el diseño e implementación de medidas preventivas.**

**Los resultados de la aplicación del CoPsoQ-istas21 deben ser considerados como oportunidades para la identificación de aspectos a mejorar de la organización del trabajo. La evaluación de riesgos es un paso previo para llegar a una prevención racional y efectiva.**

**El método CoPsoQ-istas21 debe usarse para prevenir en origen: eliminar o disminuir los riesgos psicosociales y avanzar en una organización del trabajo más saludable.**

## **LICENCIA DE USO CoPsoQ-istas21**

**Es la adaptación para el Estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). Los autores y propietarios autorizan su uso, de forma gratuita, en las condiciones establecidas en este manual del método, y especialmente en las que se describen a continuación.**

### **Condiciones de utilización del CoPsoQ-istas21:**

**En las empresas con una plantilla de 25 o más personas trabajadoras se utilizará la versión media del método CoPsoQ-istas21, garantizando las siguientes condiciones:**

#### **1. Finalidad preventiva**

**El CoPsoQ-istas21 es un instrumento de evaluación orientado a la prevención. Identifica y localiza los riesgos psicosociales y facilita el diseño e implementación de medidas preventivas.**

**Los resultados de la aplicación del CoPsoQ-istas21 deben ser considerados como oportunidades para la identificación de aspectos a mejorar de la organización del trabajo. La evaluación de riesgos es un paso previo para llegar a una prevención racional y efectiva.**

**El método CoPsoQ-istas21 debe usarse para prevenir en origen: eliminar o disminuir los riesgos psicosociales y avanzar en una organización del trabajo más saludable.**

## **2. Participación**

**La prevención es un proceso social y técnico. La participación de los representantes de la dirección y de los trabajadores - delegados y delegadas de prevención-, con el asesoramiento de técnicos y técnicas de prevención, es de crucial importancia en la utilización del método CoPsoQ-istas21. La participación es una necesidad metodológica (los agentes sociales tienen una parte del conocimiento derivado de la experiencia que no es sustituible y que es complementario al técnico); es un requerimiento operativo (es necesaria la implicación activa de los diferentes agentes si se pretende una prevención eficaz); y es un imperativo legal (la participación en materia de prevención es un derecho contemplado en la ley).**

**La participación supone, en primer lugar, que exista acuerdo entre los representantes de la dirección de la empresa y de la representación de los y las trabajadoras sobre la utilización del método CoPsoQ-istas21; en segundo lugar, que la representación de los y las trabajadoras y de la dirección de la empresa participaran en todas las fases del proceso de intervención a través de la creación del grupo de trabajo. Este es el encargado operativo de liderar, concretar y acordar las diferentes fases del proceso con el asesoramiento técnico del servicio de prevención, así como de otros técnicos a propuesta de las partes.**

**La participación de los trabajadores y trabajadoras es una condición imprescindible en la utilización del método CoPsoQ-istas21 que se basa en un cuestionario individual y de respuesta voluntaria, que debe ser contestado por la totalidad de la plantilla empleada que trabaja en la empresa.**

**El método CoPsoQ-istas21, como instrumento de evaluación y prevención, debe utilizarse con el acuerdo entre los representantes de la dirección de la empresa y de los y las trabajadoras y con el compromiso**

**explícito que el conjunto del proceso se realizará con las características de participación establecidas en el manual.**

### **3. Anonimato y confidencialidad**

**La participación de los trabajadores y trabajadoras a través de la respuesta al cuestionario ha de ser anónima y garantizarse la confidencialidad de los datos y en los resultados de los círculos de prevención ha de garantizarse el anonimato.**

**Todos los datos e informaciones deben ser tratados por personas (ajenas o no a la empresa) que asuman y cumplan rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales.**

**El método CoPsoQ-istas<sup>21</sup> debe usarse garantizando el anonimato y la confidencialidad de los datos.**

### **4. No modificación**

**Algunas preguntas del cuestionario deben ser revisadas y adaptadas a la realidad específica de la empresa en la que va a ser usado, teniendo en cuenta los objetivos de prevención y la garantía de anonimato. Estas modificaciones deberán ser acordadas entre los representantes de la dirección y de los trabajadores y trabajadoras, con el asesoramiento de los y las técnicas de prevención**

**No puede modificarse ni suprimirse cualquier otra pregunta no incluida en las tablas de preguntas a modificar o suprimir que aparecen en el epígrafe “Adaptar el cuestionario” del manual. Asimismo no pueden añadirse preguntas, el cuestionario incluye todas las necesarias para identificar y medir los riesgos psicosociales. Por otro lado, la introducción de preguntas tendría graves consecuencias en el proceso de informatización y análisis de los datos.**

**El cuestionario del método CoPsoQ-istas21 no puede modificarse, salvo en las preguntas y formas descritas en el epígrafe “Adaptar el cuestionario” del manual del método.**

#### **5. Acuerdo de implementación del método**

**Como garantía de cumplimiento de las condiciones de utilización del método CoPsoQ-istas21 hasta aquí expuestas (finalidad preventiva, participación, anonimato, confidencialidad y no modificación) en el Comité de Seguridad y Salud (en las empresas de menos de 50 trabajadores y trabajadoras mediante acuerdo entre la representación de la empresa y los y las delegadas de prevención) se acordarán y plasmarán en un documento las cláusulas relativas a cada uno de estos aspectos. Este documento en forma de acuerdo se hará público al conjunto de la plantilla.**

<p>El incumplimiento de estas cláusulas de uso del método comportará responsabilidades legales, tanto en la vía administrativa como en la judicial</p>
--

**ANEXO 5**

**ANEXO 5 INDICADORES**

## Indicadores y dimensiones del ISTAS 21

---

Exigencias psicológicas en el trabajo	- Exigencias cuantitativas - Ritmo de trabajo - Exigencias emocionales - Exigencia de esconder emociones
Conflicto trabajo-familia	- Doble presencia
Control sobre el trabajo	- Influencia - Posibilidades de desarrollo - Sentido del trabajo
Apoyo social y calidad de liderazgo	- Apoyo social de los compañeros - Apoyo social de superiores - Calidad de liderazgo - Sentimiento de grupo - Previsibilidad - Claridad de rol - Conflicto de rol
Compensaciones del trabajo	- Reconocimiento - Inseguridad sobre el empleo - Inseguridad sobre las condiciones de trabajo
Capital social	- Justicia - Confianza vertical

---

**ANEXO 6**

**ANEXO 6 CUESTIONARIO DE APROBACIÓN**

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE APLICACIÓN DE  
PROGRAMA DE PREVENCIÓN**

1. ¿Estás de acuerdo que el programa de prevención de riesgo psicosocial ayudó a mejorar el trabajo, el ambiente laboral y la forma de trabajo?

a)	De acuerdo	b)	En desacuerdo	c)	No opina
----	------------	----	---------------	----	----------

2. ¿Estás de acuerdo que el programa de prevención de riesgo psicosocial ayudó a mejorar la salud?

a)	De acuerdo	b)	En desacuerdo	c)	No opina
----	------------	----	---------------	----	----------

3. ¿Estás de acuerdo que los talleres y la capacitación contribuyó en mejorar el rendimiento laboral?

a)	De acuerdo	b)	En desacuerdo	c)	No opina
----	------------	----	---------------	----	----------

4. ¿Estás de acuerdo que las técnicas de relajación y pausas activas ayudaron a disminuir el estrés?

a)	De acuerdo	b)	En desacuerdo	c)	No opina
----	------------	----	---------------	----	----------

**¡QUE DIOS BENDIGA TU TAN IMPORTANTE LABOR!**

***LA PREVENCIÓN ES MEJOR QUE LA CURA***

## **ANEXO 7**

### **ANEXO 7 TABLAS DE FRECUENCIAS DE ENCUESTA DE ACEPTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

**TABLAS DE FRECUENCIAS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE  
 APLICACIÓN DE PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO  
 PSICOSOCIAL**

A continuación, se muestran las tablas de frecuencia de los resultados de la encuesta de satisfacción la cual fue realizada el 14 de noviembre del 2019.

Tabla N° 1

*Frecuencia del Procedimiento Pausa Activa*

		<b>¿Estás de acuerdo que el programa de prevención de riesgo psicosocial ayudó a mejorar el trabajo, el ambiente laboral y la forma de trabajo?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	80	100	100	100
	No opina	0	0	100	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

En la Tabla 1 de muestra la frecuencia de aceptación del Procedimiento Pausa Activa, donde vemos que el 100% que equivale a trabajadores está de acuerdo.

Tabla N° 2

*Frecuencia de buena salud*

		<b>¿Estás de acuerdo que el programa de prevención de riesgo psicosocial ayudó a mejorar la salud?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	80	100	100	100
	No opina	0	0	100	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

En la Tabla 2 de muestra la frecuencia de buena salud , donde vemos que el 100% que equivale a trabajadores está de acuerdo.

Tabla N° 3

*Frecuencia del Procedimiento de capacitación y actualización de personal*

<b>¿Estás de acuerdo que los talleres y la capacitación contribuyó en mejorar el rendimiento laboral?</b>				Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	De acuerdo	80	100	100	100
	No opina	0	0	100	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

En la Tabla 3 de muestra la frecuencia de capacitación y talleres que contribuyen a la mejora del rendimiento laboral, donde vemos que el 100% que equivale a trabajadores está de acuerdo.

Tabla N° 4

*Frecuencia de procedimiento de técnicas de relajación.*

<b>¿Estás de acuerdo que las técnicas de relajación y pausas activas ayudaron a disminuir el estrés?</b>				Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	De acuerdo	80	100	100	100
	No opina	0	0	100	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

En la Tabla 4 de muestra la frecuencia de aceptación del Procedimiento de técnicas de relajación, donde vemos que el 100% que equivale a trabajadores está de acuerdo.

## ANEXO 8

### ANEXO 8 FOTOGRAFÍAS DE LOS TALLERES Y CAPACITACIONES

#### TALLER 1. ¿QUÉ SE DEBE HACER PARA PREVENIR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES?

GUÍA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES  
Dirigida al Delegado o Delegada de Prevención

## PREVENCIÓN

"El empresario deberá garantizar la seguridad y la salud en todos los aspectos relacionados con el trabajo, incluidos los psicosociales o relativos a la organización del trabajo" (LPRL art. 14.2)

Visión global que contemple los factores de riesgos de seguridad, higiénicos, ergonómicos y psicosociales, con enfoque integral e integrado.



Dirigida al Delegada o Delegado de Prevención

## PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES

**ESTRÉS.** "Un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos" Comisión Europea

**SÍNDROME DE BURNOUT O DESGASTE PROFESIONAL.** Es el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales. Agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal

**FATIGA.** Puede describirse como un estado caracterizado por sensación de cansancio combinado con una reducción o variación no deseada en el rendimiento de la actividad

**VIOLENCIA.** "Cualquier tipo de comportamiento agresivo o insultante susceptible de causar un daño o molestias físicas o psicológicas a sus víctimas, ya sean estos objetivos intencionados o testigos inocentes involucrados de forma no personal o accidental en los incidentes" OIT



## TALLER 02. EL AMBIENTE PSICOSOCIAL DE TRABAJO POSITIVO

### Reconocimiento y Trabajo

La retribución esperada por un sujeto es primordialmente **simbólica** y se traduce en el **reconocimiento**.



1. Reconocimiento en sentido de constatación
2. Reconocimiento en sentido de gratitud
3. Reconocimiento pasa por la construcción rigurosa de juicios
4. Reconocimiento se refiere siempre a la IDENTIDAD

### CLIMA LABORAL u ORGANIZACIONAL



## TALLER 03. IDENTIFICACIÓN Y PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL

### Conductas que son acoso

1. Agresión física.
2. Expresiones hostiles
3. Injustificadas amenazas de despido
4. Descalificación humillante en presencia de compañeros de trabajo
5. Burlas sobre la apariencia física y la forma de vestir.
6. Alusión pública a hechos íntimos

### CONCLUSIÓN

En suma, el acoso laboral constituye una práctica, presente en los sectores público y privado, mediante la cual de manera recurrente o sistemática se ejercen contra un trabajador actos de violencia psicológica, que incluso pueden llegar a ser físicos, encaminados a acabar con su reputación profesional o autoestima, agresiones que pueden generar enfermedades profesionales, en especial, "*estrés laboral*", y que en muchos casos inducen al trabajador a renunciar.



## TALLER 04. ATMOSFERA DE COMPAÑERISMO POSITIVO

### ¿ES LO MISMO GRUPO QUE EQUIPO?

#### GRUPO

- Es un conjunto de personas que se reúnen frecuentemente para lograr fines comunes.

#### EQUIPO

- Es un grupo que se caracteriza por la identificación con el logro de los objetivos, aceptación de los roles, comunicación clara y fluida, espontánea colaboración y ayuda mutua. **Existe alta productividad y un bajo nivel de conflicto interpersonal.**



### BENEFICIOS

1. Darse apoyo en momentos difíciles
2. Supliendo de ayuda a quién esté pasando por una necesidad
3. Confianza y esperanza
4. Sentimiento de pertenencia
5. Seguridad
6. Paciencia y un «interés desinteresado»
7. Amistades de por vida



## TALLER 05. VALORACION DEL TRABAJADOR Y PUESTO DE TRABAJO

