



SEDE GUANACASTE

LICENCIATURA EN INGENIERÍA EN SALUD

OCUPACIONAL Y AMBIENTE

ANÁLISIS DE FACTORES PSICOSOCIALES EN LOS COLABORADORES DEL  
DEPARTAMENTO DE AGUAS RESIDUALES DE ACUEDUCTOS Y  
ALCANTARILLADOS EN LA REGIÓN CHOROTEGA

Aracelly Gutiérrez Sánchez

Yerelisa Mendoza Montero

Bryan Arias Arguedas

Trabajo Final de Graduación presentado como requisito parcial para optar al grado de  
Licenciatura en Ingeniería en Salud Ocupacional y Ambiente

Abril, 2019

**A) Parte Introductoria**

**a. Hoja de aprobación con el nombre de los miembros del Tribunal Evaluador.**

Ing. Fidelia Solano Gutiérrez  
Directora de Carrera

Ing. Diana Rodríguez Johnson  
Tutora

Ing. Douglas Barraza  
Lector

Representante sector productivo

Ing, Bryan Arias Arguedas

Ing. Yerelisa Mendoza Montero

Ing. Aracelly Gutiérrez Sánchez

**b. Dedicatoria**

Con mucho cariño quiero dedicar este proyecto final de graduación a Dios, por ser el primero antes de todas las cosas y porque nada es posible si no es su voluntad, a mis hijos Óscar Gabriel y Christian David, a mi esposo Wilberth

, a mi hermana Hilda por ser mi apoyo incondicional, a mis hermanos a mis padres Dinorah y Froilán, a quienes prometí, me verían graduarme, era una deuda.

Aracelly Gutiérrez Sánchez.

A Dios todo Poderoso, ser supremo, por permitirme vivir, por orientar siempre mi camino, e iluminar mi sendero, a mi madre María Isabel, mis hijos Lisa y Luciano; les agradezco quienes fueron mis pilares en los que puse mi ilusión de poder lograr el objetivo propuesto; por el sacrificio y compromiso que implica el estudio de esta carrera.

Yerelisa Mendoza Montero

A mi madre Cindy por cada consejo y palabra de aliento, a mi sobrina Samira, mis hermanas, Kayla y Natalia por brindarme siempre su apoyo.

Bryan Arias Arguedas

### **c. Agradecimientos**

El más grato agradecimiento a Dios por darme la bendición de llegar a esta etapa de mi carrera que con sacrificio y con su fortaleza me ha permitido avanzar con paso firme y con la convicción que lo lograría.

Gracias a la Universidad Técnica Nacional por darme esta oportunidad de formarme como profesional, con deseos de devolverle a la sociedad mucho de lo que me fue permitido aprender, gracias a cada uno de los docentes que se esmeraron por enseñarme. El agradecimiento a todos aquellos que me han brindado el apoyo de una u otra forma, familia y amigos gracias por acompañarme en estos años en el viaje en busca de un sueño.

Aquí hay una profesional agradecida por esta oportunidad que me fue brindada, ahora voy aprovecharla de la mejor manera, como Licenciada en Ingeniería en Salud Ocupacional y Ambiente, ejerciéndola con orgullo, ética y honor, dejando muy en alto a esta querida Institución.

Aracelly Gutiérrez.

A los profesores de la Universidad Técnica Nacional por los conocimientos brindados a lo largo de la carrera, agradezco al señor Decano Roque Dávila Ponce por el apoyo que me brindó durante todo el tiempo del desarrollo de esta carrera. A todas estas personas y aquellas que, sin ser mencionadas en estas páginas, hicieron su aporte para que hoy se culmine con éxito, lo que un día inicié con ilusión; que Dios los Bendiga.

Yerelisa Mendoza Montero

A Dios por brindarme la sabiduría para poder concluir este proyecto de vida, a la Universidad Técnica Nacional por brindarme la oportunidad. A la señora Diana Rodríguez Johnson tutora durante el desarrollo de este trabajo, al señor Douglas Barraza lector que nos acompañó, a la señora Fidelia Solano, directora de carrera, por sus muestras de apoyo y palabras de aliento, para ellos mi respeto y gratitud.

A cada uno de los profesores (as), que han compartido su conocimiento conmigo.

Bryan Arias Arguedas.

## d. Índice

### Contenido

A) Parte Introdutoria.....	2
a. Hoja de aprobación con el nombre de los miembros del Tribunal Evaluador. ....	2
b. Dedicatoria.....	3
c. Agradecimientos .....	4
d. Índice .....	6
e. Resumen.....	10
B) Cuerpo del trabajo de investigación.....	11
a. Introducción .....	11
b. Área de estudio .....	12
c. Problema de Investigación.....	17
d. Justificación .....	18
e. Alcance de la investigación .....	19
C) Situación actual del conocimiento del tema .....	20
D) Objetivos.....	28
a) Objetivo general.....	28
b) Objetivos específicos .....	28
E) Marco teórico .....	29

F) Marco metodológico .....	38
a) Población .....	38
b) Enfoque de investigación.....	39
c) Tipo de investigación.....	40
d) Formulación de hipótesis .....	40
e) Operacionalización de Variables de Estudio .....	41
f) Técnicas e instrumentos para recolección de información .....	44
g) Consideraciones Éticas .....	50
G) Presentación y análisis de los resultados .....	51
a. Condiciones sociodemográficas y empleo.....	51
b. Resultados de Foro de Conversación.....	52
c. Evaluación Psicosocial y Nivel de Riesgo.....	54
H) Conclusiones.....	62
I) Recomendaciones.....	64
J) Propuesta de Plan de Mejoras para la Atención y reducción de Factores de Riesgo Psicosociales para el Personal de las Planta de Tratamiento de la Región Chorotega .....	65
K) Parte final.....	71
L) Anexos .....	76
a) Anexo 1. Cuestionario para la Evaluación de riesgos psicosociales en trabajo. ....	76

### **Lista de ilustraciones**

Ilustración 1, Ubicación Planta de Tratamiento Santa Cruz .....	14
Ilustración 2, Ubicación Planta de Tratamiento Liberia.....	15
Ilustración 3, Ubicación Planta de Tratamiento Cañas .....	16
Ilustración 4, Ubicación Planta de Tratamiento Nicoya .....	16
Ilustración 5, Cuadro de Interpretación de los resultados .....	48

### **Lista de Cuadros**

Cuadro 1, Población trabajadora de AyA de las cuatro Plantas de Tratamiento .....	38
Cuadro 2, Operacionalización de variables para la Investigación.....	41
Cuadro 3, Variables socio demográficas y de empleo.....	45
Cuadro 4, Variables del Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo	46
Cuadro 5, Puntaje de Respuestas .....	47
Cuadro 6, Información sociodemográfica de la población de participantes, Acueductos y Alcantarillado Sede Guanacaste para el año 2018.....	51

### **Lista de gráficos**

Gráfico 1, Prevalencia de los niveles con la dimensión Exigencias Psicológicas, Planta de Tratamiento AyA Región Chorotega 2018 .....	54
Gráfico 2, Prevalencia de los niveles con la dimensión Control sobre el Trabajo, Planta de Tratamiento AyA Región Chorotega 2018 .....	55
Gráfico 3, Prevalencia de los niveles con la dimensión Inseguridad sobre el futuro, Planta de Tratamiento AyA Región Chorotega 2018.....	56
Gráfico 4, Prevalencia de los niveles con la dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo, Planta de Tratamiento AyA Región Chorotega 2018.....	57
Gráfico 5, Prevalencia de los niveles con la dimensión Doble Presencia, Planta de Tratamiento AyA Región Chorotega 2018 .....	58
Gráfico 6, Prevalencia de los niveles con la dimensión Estima, Planta de Tratamiento AyA Región Chorotega 2018 .....	59

### **e. Resumen**

Esta investigación coadyuva realizar una evaluación de los riesgos psicosociales laborales presentes en el diario quehacer del personal del departamento de alcantarillado sanitario del AyA en la región Chorotega, cuyo fin y objetivo general es poder establecer y facilitar a esta institución un programa de mejora que le permita abordar de manera oportuna e inmediata aquellas dimensiones en las cuales se presenten condiciones desfavorables para la salud, aquellas que presenten condiciones de riesgo intermedio un plan de acción a mediano plazo. Para el desarrollo de este trabajo se utilizó el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo ISTAS 21(COPSOQ) versión corta, el cual se divide en seis dimensiones que miden el grado de exposición en el que se encuentran los colaboradores.

Una vez analizados los resultados, se identifica que existen condiciones desfavorables para la salud en tres dimensiones psicosociales, las cuales son: doble presencia, Estima e Inseguridad sobre el futuro, mientras que la dimensión Apoyo Social presentó niveles de exposición intermedios, en las siguientes dimensiones, Control sobre el trabajo y Exigencias psicológicas el nivel de exposición para la salud es favorable

Se espera que con las recomendaciones se logre optimizar tanto el lugar como el ambiente laboral.

## **B) Cuerpo del trabajo de investigación**

### **a. Introducción**

En el desarrollo de las actividades diarias de toda empresa sea micro, mediana o grande es de vital importancia que existan protocolos, medidas o programas en los que se le dé la importancia requerida a la búsqueda del beneficio mental, social y físico de todos los colaboradores sin excepción alguna. Para alcanzar el éxito y mejorar la calidad de vida laboral se deben abarcar todos aquellos riesgos ocupacionales, a los que se encuentren expuestos los colaboradores, además de contar con políticas y programas enfocados en la salud y seguridad ocupacional.

En el tema de salud ocupacional, en los últimos años, el enfoque de los estudios de los puestos de trabajo, donde se analizan su medio ambiente laboral y su vinculación con los colaboradores tanto dentro como fuera de la organización, se ha demostrado que han surgido riesgos que pueden generar repercusiones negativas en la calidad de la salud, denominados factores de riesgo psicosociales laborales.

Según el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS, 2008) indica lo siguiente:

Los riesgos psicosociales perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras, causando estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, músculo esqueléticas y mentales. Son consecuencia de unas malas condiciones de trabajo, concretamente de una deficiente organización del trabajo. (s.p).

En el sector empresarial se les brindan mayor atención a los riesgos ocasionados por condiciones laborales y ambientales, más que a los riesgos generados, por condiciones organizacionales, de procesos y sociales, los cuales generan estrés, malestar físico y mental de los colaboradores que se exponen a estos tipos de peligros.

Para la determinación y la evaluación de los riesgos se debe realizar mediante la utilización de métodos que apunten al origen de los problemas (principio de prevención en el origen), es decir, a las características de la organización del trabajo y no a las características de las personas. Para el caso de la evaluación de los riesgos psicosociales, se deben de utilizar métodos avalados y homologados mediante estudios científicos que comprueben y validen la veracidad de los resultados que arrojan. En Centroamérica se ha utilizado la herramienta de la Dra. Marianela Rojas G., del Programa Salud, Trabajo y Ambiente en América Central (SALTRA-IRET) de la Universidad Nacional de Costa Rica (UNA), llamada “Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo”, el cual fue adaptado y validado en diversos estudios de población ocupacional, este cuestionario se basó en ISTAS21 y fue adaptado para cada uno de los seis países de habla hispana de América Central.

Para el desarrollo del presente trabajo que se realizó en el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillado (AyA) en el Departamento de Alcantarillado Sanitario en la Región Chorotega, el cual nace de la necesidad que se detecta ante la presencia de dos suicidios en los colaboradores de este Departamento, es por esta razón que se escoge la Herramienta “Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo”, el cual pretende identificar las principales condiciones de riesgo psicosocial en la Región Chorotega y realizar una propuesta de mejora para las dimensiones que arrojen resultados desfavorables para la salud.

#### **b. Área de estudio**

El trabajo se llevó a cabo en Acueductos y Alcantarillados (AyA) Institución pública encargada de velar por la captación, almacenamiento, distribución y saneamiento del recurso hídrico a nivel nacional, esta institución tiene más de cincuenta años de historia cuenta con una máxima autoridad, la cual es la presidenta ejecutiva nombrada por periodos de cuatro años (periodo 2014-2018 este puesto ocupado por la Máster Yamileth Astorga Espeleta), además de

una Junta Directiva y Unidades Estratégicas de Negocios (UEN). El Departamento de Alcantarillas y Acueducto de la Región Chorotega está adscrito a la UEN, donde se desarrolla específicamente la recolección y tratamiento de aguas residuales, la cual consta de cuatro Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) distribuidas en los cantones de Cañas, Liberia, Santa Cruz y Nicoya.

La población en estudio son los colaboradores del Departamento de Alcantarillado Sanitario, sus funciones principalmente son:

- Limpiar constantemente las parrillas de recolección de sólidos gruesos que se encuentran a la entrada de cada sistema lagunar.
- Extraer la nata que se genera y depositarla en fosas sanitarias.
- Realizar muestreo para ver las condiciones fisicoquímicas de la planta.
- Descargar a la fuente receptora (lugar donde se vierte el agua tratada)
- Mantenimiento de los alrededores de las lagunas,
- Realizar desobstrucciones en las previstas que presenten problemas.

El personal del departamento tiene un horario rotativo con dos días libre por semana, su jornada laboral es de 6 horas, sus vacaciones son basados en los años trabajados, los cuales se distribuyen de la siguiente manera de 1 a 5 años 15 días hábiles, de 6 a 10 años 20 días hábiles y más de 10 años 26 días hábiles.

Las infraestructuras de las plantas de tratamiento de aguas residuales del estudio están ubicadas en zonas alejadas de vivienda y comercios, esto por las disconformidades que generan estas estructuras en las comunidades.

La Planta de Tratamiento de Santa Cruz (Ilustración 1), se ubica en el barrio Estocolmo con una extensión de 70 000 m<sup>2</sup>, este sistema cuenta con cuatro lagunas, actualmente se utilizan solo

tres lagunas, son de tipo facultativa, en esta planta laboran 7 colaboradores. Las instalaciones cuentan con dos bodegas, un comedor y amplias áreas verdes a las cuales se les debe dar mantenimiento, para el desplazamiento dentro de las instalaciones, no se cuenta con vehículos, por lo que los trabajadores se desplazan a sus labores a pie.

*Ilustración 1, Ubicación Planta de Tratamiento Santa Cruz*



*Fuente: Google earth 2018*

La Planta de Tratamiento de Liberia (Ilustración 2) se ubica en el barrio Capulín, con una extensión de 40 000 m<sup>2</sup>, este sistema cuenta con cuatro lagunas de tipo facultativas, No cuenta con gran extensión territorial como Cañas y Santa Cruz, sin embargo abastece a este cantón de 56,899 habitantes, según último informe de la municipalidad de Liberia, el plantel cuenta con una bodega, comedor, servicios sanitarios y zonas verdes, el mantenimiento de estas instalaciones es parte de las labores diarias del personal, la planta cuenta 8 colaboradores, quienes se distribuyen las tareas de forma equitativa, por ser pequeñas estas instalaciones permiten un mejor desplazamiento de los colaboradores en comparación con la planta de Santa Cruz.

*Ilustración 2, Ubicación Planta de Tratamiento Liberia*



*Fuente: Google earth 2018*

La Planta de Tratamiento de Cañas (Ilustración 3) se ubica en el barrio San Cristóbal, cuenta con una extensión de 65 000m<sup>2</sup>, en esta planta de tratamiento laboran 6 colaboradores, el sistema cuenta con cuatro lagunas de tipo facultativa. Cuenta en sus instalaciones con un comedor, una bodega, servicio sanitario, y zonas verdes. El mantenimiento a cada una de estas áreas forma parte de las tareas diarias de los encargados en este departamento. La cantidad de colaboradores con que esta instalación cuenta es menor, en comparación a la de Liberia. Sin embargo, brinda el servicio para una población de 30,015 habitantes según última encuesta realizada en 2013 por el gobierno local de este cantón.

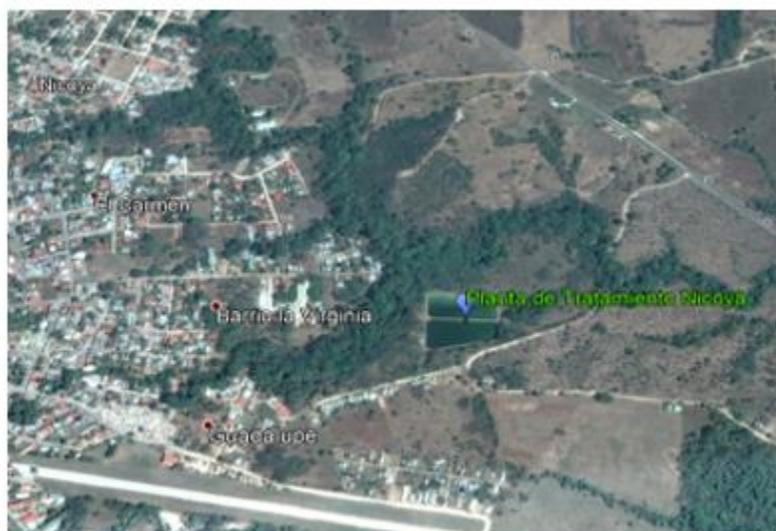
*Ilustración 3, Ubicación Planta de Tratamiento Cañas*



*Fuente: Google earth 2018*

La Planta de Tratamiento de Nicoya, (Ilustración 4) se ubica en el barrio Guadalupe, cuenta con una extensión de 40 000 m<sup>2</sup>, el sistema cuenta con dos lagunas estas son de tipo facultativa, en esta planta laboran 8 colaboradores. Estas instalaciones poseen servicio sanitario, comedor, bodega y zonas verdes, tiene una similitud con la planta de tratamiento de Liberia, en extensión y número de colaboradores. Realizan las mismas operaciones de limpieza, mantenimiento, propias del departamento.

*Ilustración 4, Ubicación Planta de Tratamiento Nicoya*



*Fuente: Google Earth 2018*

### **c. Problema de Investigación**

Los trabajadores del Instituto de Acueductos y Alcantarillados al igual que el resto de empleados públicos del país, cuentan con facilidades a préstamos y artículos a crédito, los cuales, son rebajados directamente de sus planillas de pago los cuales pueden generar a medio plazo problemas de inestabilidad financiera en sus hogares, entre los colaboradores específicamente del Departamento de Alcantarillado Sanitario, población y estudio, ya se ha identificado que algunos deben recurrir a una segunda fuente de ingreso para solventar sus necesidades familiares y sociales.

Actualmente la población en estudio requiere como requisito académico para el puesto un Bachiller en Educación Media; sin embargo, algunos empleados no cuentan con este requisito, debido a que fueron contratados anterior al establecimiento de la disposición, esto genera gran incertidumbre de pérdida de trabajo e incentivos laborales en el futuro. Otro aspecto importante a considerar es el tipo de organización de autoridad, por ser Acueductos y Alcantarillados una Institución con autonomía, los procesos administrativos y burocráticos, generan relaciones de líneas de mando de organigramas informales, favoreciendo conflictos entre el personal, también se manifiesta disconformidad por el no reconocimiento de la Institución y Jefaturas de los esfuerzos realizados en el desarrollo de sus funciones diarias.

Considerando lo anteriormente expuesto, es importante realizar un estudio detallado, que pueda arrojar resultados significativos, para el mejoramiento de las condiciones para los trabajadores de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales de la Región Chorotega. Para lograrlo debemos iniciar con una interrogante ya que es necesario conocer: ¿Los colaboradores del departamento de alcantarillado sanitario se encuentran expuestos a los factores de riesgo psicosociales laborales en el cumplimiento de sus labores diarias?

#### **d. Justificación**

El concepto de factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador, así como al desarrollo del trabajo. Por lo tanto, unas condiciones psicosociales desfavorables están relacionadas con la aparición de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo y con determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador (Fundación para la prevención de los riesgos laborales, 2015)

Por medio de este proyecto de investigación se desea lograr un análisis de los factores psicosociales a los que se ven expuestos los colaboradores de plantas de tratamiento de aguas residuales del AYA de la Región Chorotega, tomando en cuenta las variables que intervienen, el ambiente laboral y que juegan un papel importante al momento de evaluar el nivel de exposición al que están expuestos.

El personal que atiende las plantas de tratamiento generalmente no cuenta con estudios superiores a la secundaria, por lo que no tienen muchas opciones de empleo, la naturaleza de este puesto de trabajo hace que no cualquier persona desee desempeñarlo. Por otra parte, el desconocimiento y la falta de experiencia en manejo de factores psicosociales de muchas instituciones hacen que el mundo laboral de quienes lidian día a día con innumerables riesgos sea cada vez más monótono y poco interesante.

Muchos de estos colaboradores no están siendo acompañados por un profesional en Salud Ocupacional que atienda sus necesidades y mejore sus condiciones, para el bienestar del colaborador. En este momento no se cuenta con un plan, estrategia o herramienta que les ayude a medir las condiciones laborales y los factores psicosociales.

El departamento de Salud Ocupacional desarrolló una evaluación de factores psicosociales, pero el mismo se traspapeló y no se pudo constatar cuáles eran las prevalencias más altas por lo que para este Departamento será de mucho apoyo contar con un análisis a profundidad y máxime que en los últimos cinco años se han presentado tres suicidios en este departamento. Por otro lado, no se cuenta con datos exactos de incapacidades valoradas por factores psicosociales, sin embargo, sí se han presentado casos en los que algunos colaboradores presentan ciertas afectaciones que pueden estar correlacionadas; y por ende, traer repercusiones negativas según comenta la señorita Natalia Pereira, prevencionista de riesgos de la dirección de salud ocupacional.

La importancia de un estudio como este radica en que se tendrá una base real y datos fidedignos sobre la realidad del personal del Departamento de Alcantarillado Sanitario de la Región Chorotega sobre los riesgos psicosociales a los que se enfrenten en el quehacer diario que involucre aspectos de gran trascendencia dentro y fuera de su lugar de trabajo, lo cual acarree consecuencias positivas o negativas. Un punto importante es que se evaluó al cien por ciento del personal de este departamento y a su vez, esto sirva como parámetro para poder desarrollarlo en otras partes del país ya que la aplicación de esta herramienta es parte de un plan institucional que pretende analizar las causas de algunos suicidios y acciones anormales que se han presentado en los últimos años a su vez establecer un plan de acciones que mitiguen y prevengan que se sigan suscitando.

#### **e. Alcance de la investigación**

Este estudio se propone encontrar, por medio de una herramienta para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, situaciones que se puedan medir y evaluar dentro del contexto de bienestar integral de un individuo, en este caso los colaboradores de las plantas de

tratamiento de la Región Chorotega, y presentar además una propuesta de mejoras de acuerdo con los resultados de la evaluación.

### **C) Situación actuales del conocimiento del tema**

Con el pasar de los años el ambiente laboral ha ido evolucionando en pos de alcanzar metas y objetivos trazados por los empleadores debido al consumismo elevado y la necesidad de satisfacer las necesidades de la población mundial, cuyo crecimiento desenfrenado se ve contrastado con medidas pocas veces eficientes, lo que trae repercusiones negativas en el entorno laboral pero principalmente en los colaboradores de cualquier empresa, es aquí donde adquieren gran importancia los factores psicosociales. Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesaria su identificación, evaluación y control con el fin de evitar riesgos asociados a la salud y a la seguridad en el trabajo

A nivel centroamericano se cuenta con la I Encuesta sobre condiciones de Trabajo y salud (ECCTS) en la que se desarrollaron preguntas sobre factores psicosociales, esto para poder tener una panorámica real de dimensiones actuales sobre factores de riesgo para a su vez asociar estos con dolores músculo esqueléticos en colaboradores de empresas en Centroamérica abarcando aquellos sin importar que sean empleos formales o informales (Rojas, 2010).

Básicamente este estudio permitió identificar seis dimensiones que se relacionan con los factores psicosociales en las cuales tres se enfocan con el control del trabajador ante exigencias, desequilibrios, otra se basa en el esfuerzo que el colaborador deba ejercer y la última da un enfoque social en el que se toma en cuenta el apoyo dado y recibido del trabajador para con sus jefes y compañeros, Rojas (2016) y Johnson y Hall (1998).

Existen estudios que podemos tomar como referencia para evidenciar que tanto el entorno laboral como la organización juegan un papel importante en el desarrollo de este en consecuencia se convierten en factores riesgos.

Una vez analizados los resultados se constata que existe una gran afectación de un dolor músculo esquelético en los trabajadores centroamericanos en las cuales tienen cierta incidencia algunas características laborales, económicas, demográficas y sociales. Además, este estudio arrojó datos en los que se da mayor caso de afectación en los trabajadores formales que en los informales; se dio mayor significancia en las mujeres y aquellos trabajadores manuales que estén altamente expuestos a factores de riesgo (Rojas, 2012).

Este tipo de estudio es de vital importancia ya que permiten tener datos confiables, los cuales sirvan de base para poder extender el alcance o llevar a cabo estudios nuevos en distintas empresas que necesiten llevar a cabo planes de control y mitigación de riesgos psicosociales aún más cuando a nivel centroamericano no hay mucho de dónde escoger (Chacón, 2005).

En los últimos años, se ha suscitado un especial interés en los investigadores, ideólogos e interesados en la materia, en la asociación de las relaciones humanas dentro y fuera del ambiente organizacional y su relación con la siniestralidad laboral; identificándose factores y/o condiciones de riesgo que aumentan la propensión de una persona a sufrir un accidente o el deterioro de la salud en el trabajo, señalados como factores psicosociales, los cuales aparecen producto de relaciones disfuncionales en el ambiente familiar u organizacional, así como por la precariedad de la inversión de las organizaciones en el mejoramiento del clima organizacional para promover mejores relaciones entre los trabajadores y trabajadoras (Chacón, 2005).

Según datos de la Caja Costarricense de Seguro Social entre los principales efectos por los riesgos psicosociales esta la depresión, en segundo lugar los trastornos bipolares, ansiedad y estrés sin dejar de lado algunos efectos violentos además de adicciones esto provocaría serias

repercusiones en distintos ámbitos como el productivo y económico ya que en algunos casos los costes por tratamientos y recuperaciones deben ser costeados por la empresas o instituciones públicas, cabe resaltar que entre los datos arrojados la mayor afectación se da entre los trabajadores del rango que va de los 20 a 44 años de edad siendo mayormente colaboradores del sector educación, salud y poder judicial (CCSS, 2014).

En la actualidad hay una muestra significativa que tienen algunos países en cuanto la investigación o herramientas de los factores de riesgos psicosociales asociados a las labores en el trabajo, por esta razón muchos estudiantes han realizado su proyecto o tesis de graduación con este tema de moda.

Los factores de riesgos psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida laboral de las personas. En el primer caso fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar (Gil-Monte, 2012).

Muchos estudios en Psicología de las Organizaciones han encontrado que las fuentes del estrés incluyen aquellas intrínsecas al trabajo como el papel del individuo en la organización, las relaciones con los compañeros y con los supervisores, el desarrollo de la carrera profesional, la estructura y el clima de la organización (Gameró, 2010).

Sin embargo, otros enfatizan la relación entre el nivel de demanda que los individuos enfrentan en su empleo y el grado de control que tienen sobre sus decisiones. Si las características personales de los profesionales influyen más en la aparición del estrés laboral que, ciertas condiciones de trabajo, entonces lo que puede ser estresante para una persona podría no serlo para otra. Si, por otra parte, ciertas condiciones de trabajo son estresantes para la mayoría de los trabajadores, entonces existe la posibilidad de aumentar el énfasis en la mejora de las

condiciones de trabajo y rediseño del desempeño de la actividad en general, como soluciones clave que constituyan una óptima intervención primaria (Martín, Luceño, Jaén & Rubio, 2007).

Expertos de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) detectaron en 2008 hasta 27 riesgos psicosociales emergentes relacionados con la seguridad y la salud en el trabajo (Gamero, 2010), por lo que no se debería olvidar que seguridad y salud sustituyen derechos del trabajador.

La salud mental de los colaboradores es ahora una preocupación para Organizaciones Mundiales como OMS (Organización Mundial de la Salud), lo que propicia realizar estudios e investigaciones donde puedan ser analizados los trabajadores en forma integral, según este organismo sin salud mental no hay salud. Definen salud como un estado completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de enfermedad o dolencia (OMS 2001, p.1)

La salud mental es una preocupación de interés público, en algunos países se han realizado estudios con el fin de conocer cuál es la realidad que enfrentan los trabajadores tomando como variables sexo, clase social, y factores estresores, factores psicosociales que puedan determinar con mayor certeza el estado de salud de los mismos.

Según estudio realizado en Chile con el objetivo de examinar la relación entre clase social, riesgo psicosocial laboral y la salud auto percibida y mental en los trabajadores de Chile con una muestra de 9 503. El estudio mostró que no hay desigualdades en la distribución de los factores exposición laboral a riesgos psicosociales, según clase social y sexo. Además, la clase social y los factores de riesgo psicosocial en el trabajo están asociados a una distribución desigual de la salud auto percibida y salud mental entre la población trabajadora en Chile (Bones, Muntaner, Borel. 2014).

El desequilibrio entre los componentes se da por los factores personales, interpersonales y factores organizacionales, los altos niveles de burnout en los médicos psiquiatras impactan negativamente en el trabajo con los pacientes (Tejada y Gómez, 2009).

El síndrome de burnout, es un estado de cansancio emocional y mental que provocan sentimientos de vacío y actitudes negativas hacia el trabajo y la vida, se ha determinado que es un padecimiento propio de profesionales cuya labor trata de ayuda humanitaria, tanto en España como en Colombia se llegó a la misma conclusión, que el síndrome afecta al especialista en salud mental como al paciente con el que interactúa. (Moreno, Latorre, Aguayo, Campillo 2008).

Colombia ha realizado múltiples investigaciones relacionadas directa o indirectamente con factores psicosociales y factores de riesgos psicosociales del trabajo, es uno de los países que se han tomado la tarea de investigar a los trabajadores desde esa perspectiva como lo fue la identificación de la percepción de los funcionarios sobre los factores de riesgo psicosociales del trabajo en una empresa financiera, luego de un proceso de fusión. Los participantes de la investigación fueron 20 empleados de diferentes áreas y con más de cuatro años de antigüedad en la empresa, fue sometido a validación de contenido por jueces, y está basado en un cuestionario de identificación de situaciones de riesgo psicosociales (Lahera y Góngora ,2005);

El resultado de esta investigación dio una percepción de riesgo psicosocial de la fusión de nivel medio; y los factores de riesgo psicosociales presentes fueron:

“La motivación, el compromiso, la participación y el estrés, que tuvieron relación con el desempeño o de los empleados, sus niveles de productividad y agilidad para llevar a cabo las tareas” (Barahona y Sarsosa 2008).

Los estudios que se realizan a la sociedad trabajadora de Colombia, comprenden los riesgos psicosociales y acoso laboral fue el objeto de estudio de una entidad Pública en Boyacá, Colombia (Becerra y Guerrero 2012). La Agencia Europea para la Seguridad y la salud en el

Trabajo (EU-OSHA) y la fundación europea para la Mejora de las condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound).

Reconociendo la complejidad de la relación entre salud y trabajo, el informe presenta información comparativa sobre la prevalencia de los riesgos psicosociales en los trabajadores y examina las asociaciones entre estos riesgos y la salud y el bienestar. Se considera asimismo el grado en que las empresas adoptan medidas para combatir los riesgos psicosociales y se describen las intervenciones que pueden realizar las empresas (EU-OSHA, 2014).

Producto de la intervención de estos organismos se obtienen conclusiones que aclaran el panorama en cuanto a los riesgos psicosociales del trabajo en el continente europeo.

Consecuentemente se evidencia el nivel de afectación negativa que trae el trabajo bajo ciertas condiciones y los riesgos psicosociales más frecuentes que enfrenta este grupo social. Este conocimiento permite evaluar cambios en políticas de prevención en las rutinas de trabajo, donde puedan mejorar las condiciones y bajar el porcentaje de insatisfacción en la ejecución de labores y fuera de ella. Esto aplicado a todos los países y grupos de trabajadores.

En Costa Rica existen estudios que revelan que desde hace más de 40 años la salud ocupacional venía abriendo campo en la sociedad trabajadora, donde investigadores se propusieron temas de investigación de mucho interés y sin precedentes, especialmente en las zonas bananeras ubicadas en la provincia de Limón, tuvo sus inicios con la huelga de trabajadores de esta zona, en la lucha por la protección de los trabajadores según se revela en un Sistema de Estudio de Posgrado en Administración y Dirección de Empresas en la Universidad de Costa Rica. (Gutiérrez, 2007).

Costa Rica contaba en la última década del siglo XIX con una población de 243 000 habitantes y que se encontraban en el país más de 6 000 trabajadores extranjeros, europeos principalmente, quienes traían ideas reivindicativas para los trabajadores, (MTSS 2018.)

Además, ha tenido desde hace muchos años un atractivo para que empresas transnacionales vengan a posicionarse en este territorio las cuales tienen las mejores políticas en el campo de la salud ocupacional, son reconocidas como las empresas modelo en el país por sus formas de laborar, clima organizacional, opciones de crecimiento profesional y mejora continua con sistemas de gestión.

También son potencialmente admiradas en el tema de salud ocupacional y medio ambiente, esto debido a los esfuerzos que realizan por mantener altos estándares en normas de seguridad y sistemas de apoyo al trabajador implementan buenas prácticas donde el nivel de satisfacción es mucho mayor que en entidades públicas según el nivel de cumplimiento que están tienen con el decreto 27 434, Reglamento sobre oficinas o departamentos de Salud Ocupacional.

En los años 70s donde no existían comisiones de Salud Ocupacional ni entes rectores, los trabajadores estaban desprotegidos y se desconocía cuál era su estado ya que no existían estudios que los avalaran. El sector obrero menos afortunado en cuanto a riesgos sigue siendo la agricultura y la construcción como siempre han tenido los mayores índices de riesgo según Programas RT 655, RT 656 Sistema de información estadística riesgos del trabajo y salud ocupacional en artículo de Medicina Legal de Costa Rica publicado por la revista Scielo. (Arias, 1997).

Las zonas bananeras habían sido ya visitadas por investigadores, dentro de ellos estudiantes de la Universidad de Costa Rica y es que había elementos que llamaban la atención a la investigación de ese campo. Esna y Gourzong propusieron una tesis sobre la salud ocupacional de los obreros bananeros asociados (ASBANA) de Guápiles y Siquirres, de la provincia de Limón.

Realizaron talleres y evaluaciones donde se concluyó que los empleados de las compañías bananeras carecían del conocimiento de sus derechos lo que conlleva a sufrir sobrecargas

laborales, estrés, fatiga física, los factores extralaborales también juegan un papel importante en la estabilidad y bienestar de los trabajadores, colaborando al deterioro de la salud y de su vida útil productiva (Chacón, Fernández, Meoño, Rojas, Sandoval 2005)

Cabe resaltar que los avances y las inquietudes que han aflorado tuvieron un antes y un después de las investigaciones realizadas por estudiantes que optaban por un grado universitario que tuvieron la iniciativa de abrir camino a futuras investigaciones y no solamente a ello sino a ahondar más en el tema de salud ocupacional, relacionándolo directamente con los factores psicosociales, por medio de las mismas se logra identificar instituciones públicas que podrían brindar protección a los trabajadores como lo son:

Caja costarricense de Seguro Social (CCSS), Instituto Nacional de Seguros (INS); sin embargo no era suficiente, las investigaciones fueron más allá ya que buscaban encontrar el abordaje del Marco Político referente a la Salud Ocupacional los factores de riesgo psicosocial como estaba siendo atendida.

Por otra parte en Costa Rica no existe una legislación específica acerca del estrés laboral, ni tampoco se define de manera particular como un riesgo laboral, pero, varias resoluciones de la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia permiten concluir que hay una tendencia de nuestros juzgadores a considerarlo como riesgo laboral cuando se dan los elementos necesarios.

Según sentencia 2009-000382 de la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia. Refieren a la sala de juzgado un empleado que ejercía sus labores en el Ministerio de seguridad Pública por 24 años como guarda civil, denuncian padecimientos de estrés, acoso en el trabajo, depresión severa entre otras por lo que señala la sala que existe coincidencia entre el testimonio del afectado y el dictamen médico que presentó por lo que la sala falla a favor del empleado.

Ante la corte suprema de justicia se interponen denuncias donde los actores no tienen claro los conceptos como: acoso laboral, violencia laboral, riesgo laboral. En la mayoría de los casos que

expone el documento de la Corte de Suprema de Justicia, existe la similitud en las afecciones de salud que denuncian los colaboradores, y es el síndrome de burnout uno de los más frecuentes, y el ambiente laboral como uno de los factores que intervienen en esta afección. El artículo 195 de la ley modificada de N° 6727 de 1982.

Constituyen riesgos del trabajo los accidentes y las enfermedades que ocurran a los trabajadores, con ocasión o por consecuencia del trabajo que desempeñen en forma subordinada y remunerada, así como la agravación o reagravación que resulte como consecuencia directa, inmediata e indudable de esos accidentes y enfermedades.

#### **D) Objetivos**

##### **a) Objetivo general**

Evaluar los niveles de factores psicosociales laborales a los que están expuestos los colaboradores del Departamento de Alcantarillado Sanitario de Acueductos y Alcantarillados de la Región Chorotega mediante la aplicación de la herramienta para la evaluación de factores psicosociales laborales en el I semestre del 2018.

##### **b) Objetivos específicos**

1. Caracterizar socio demográficamente la población trabajadora de las plantas de tratamiento de Aguas Residuales de Acueductos y Alcantarillados de la Región Chorotega.
2. Clasificar los factores de riesgo psicosocial que podrían representar mayores repercusiones sobre la salud de los colaboradores.
3. Evaluar y establecer la medida de exposición de los factores de riesgo psicosociales en el que se encuentran los colaboradores.

4. Facilitar un plan de mejoras para la atención de factores riesgo psicosociales desfavorables para la salud.

### **E) Marco teórico**

Actualmente los colaboradores del departamento de Alcantarillado Sanitarios de Acueductos y Alcantarillados de la Región Chorotega, cuentan con edificaciones con las condiciones óptimas para poder disfrutar de sus tiempos de receso y alimentación, cuentan con electrodomésticos como micro ondas y coffee maker facilitados por la institución la cual está en constante renovación de estos artefactos u otros que así lo requieran, además cada una de las plantas de tratamiento de aguas residuales en las que se lleva a cabo este trabajo, cuenta con bodegas en las que se guardan las herramientas para poder realizar los trabajos necesarios.

Entre las principales tareas que deben realizar los colaboradores están:

La limpieza de parrillas de sólidos gruesos, son estructuras metálicas con medidas previamente establecidas y adaptadas al canal de ingreso en las que se recepciona aquellos sólidos que pueden afectar el proceso de saneamiento y que a su vez, no es adecuado que entren a las lagunas tales con botellas, bolsas plásticas, cartón;

Otra labor es la extracción de nata, esta actividad consiste en retirar de los bordes de las lagunas la nata generada por la presencia de sedimentos que con el pasar del tiempo se va acumulando en cada una de las lagunas. Posteriormente estos residuos son depositados en fosas sanitarias.

El recorte de césped en zonas verdes, principalmente en la época de invierno, y debido a las grandes extensiones con las que cuenta este tipo de sistema de tratamiento de aguas residuales, se realiza con moto guadañas, propiedad de cada una de las plantas de tratamiento de aguas residuales.

La desobstrucción de previstas de alcantarillado sanitario ya que en ocasiones se presentan problemas con el exceso de grasa, arena u otros materiales, los cuales impiden que el agua residual transite libremente por la tubería de las casas o negocios a las tuberías de recolección principal.

Así mismo les corresponde la instalación de nuevos servicios de alcantarillado sanitario; sucede cuando el propietario de alguna casa o negocio desea contar con el servicio. Aclarar que se da siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos por la institución, principalmente cumplir con los niveles de gravedad y tener red de alcantarillado frente a la propiedad.

Realizar diariamente análisis de parámetros físicoquímicos establecidos por los entes gubernamentales para la posterior presentación de reportes operacionales y poder dar seguimiento a alguna posible anomalía en las condiciones de las lagunas.

En consecuencia, la presente investigación en Acueductos y Alcantarillados de la Región Chorotega está enfocada en los riesgos psicosociales laborales, y se proporcionará un listado de los conceptos que ayudará demostrar e interpretar el estudio, así como unas metodologías de riesgos psicosociales que son aplicadas en Costa Rica.

### **Importancia de Factores Psicosociales Laborales**

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT, 2012) uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema de los factores psicosociales en el trabajo fue “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984. Se constata en la publicación que la problemática es claramente anterior y que se remonta al menos a 1974, fecha en la que consta una clara llamada de la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores.

A partir de esos documentos oficiales han surgidos otros términos explícitos como las capacidades de los colaboradores, la satisfacción de las necesidades en el trabajo, los factores individuales entre otros; según la normativa del Consejo de Salud Ocupacional de la evaluación de los factores psicosociales del trabajo pueden afectar de forma negativa o positiva la salud de los trabajadores, Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés.

Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo (Benavides et al. 2002), es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral (Peiró, 1993).

Esta información recopilada indica que los factores psicosociales son de suma importancia para la salud de los colaboradores de las organizaciones, por eso es necesario referenciar los principales conceptos de los factores psicosociales, factores de riesgos psicosocial y riesgos psicosociales para determinar las principales formas que se regulan los riesgos psicosociales.

### **Factores de riesgo psicosocial**

Se definen como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador. (INSST, 1999)

Además, se dice que "Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos" (Moreno, 2011, par. 16).

### **Riesgo Psicosociales**

Los factores de riesgo psicosociales en el trabajo consisten en “interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (OIT, 1986, p. 3).

### **Factores de riesgo psicosociales**

Los factores de riesgo psicosociales son características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés. (OIT, 2011, p.1). Los factores de riesgo psicosocial o también llamado estrés se definen como los factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud.

#### **a. Enfermedades causadas por el estrés**

Estrés es la definición utilizada para describir los síntomas que se producen en el organismo ante el aumento de las presiones impuestas por el medio externo en interacción con la misma persona (Selye, 1973).

La definición de estrés reconoce un vínculo del medio externo como uno de los mayores estresores que enfrenta un individuo en el medio que lo rodea, relacionándolo con un colaborador (a) el cual se expone diariamente por 8 horas o más a diversas condiciones que podrían desencadenarlo, se puede afirmar que los factores Psicosociales Laborales juegan un papel importante en la vida y la salud de las personas; sin embargo, el estrés no va ligado solamente a las horas laborales que cumple en una organización, de alguna manera todos estamos expuestos a estrés en las experiencias cotidianas a diferentes niveles, con problemas de cualquier índole, de origen familiar, social etc.

Existen enfermedades causadas por el estrés debido a las respuestas emocionales, fisiológicas y endocrinas que se dan en el organismo.

### **Estrés Laboral**

El estrés laboral ha recibido distintos nombres a lo largo de los años, desde el famoso surmenage hasta el más reciente síndrome de burnout. Básicamente este tipo de estrés es un agotamiento del sistema nervioso, con tendencia a cronificarse, que produce un desgaste que da origen a síntomas de tipo depresivos. Algunos de los signos observables en lo inmediato son: cansancio físico, fatiga, falta de energía, dificultad para concentrarse, alteraciones del sueño (insomnio e hipersomnias), tristeza, irritabilidad (Nastri, 2017).

#### **b. Trastornos físicos relacionados con el estrés**

Las afectaciones que sufre el cuerpo humano son diversas en relación al estrés, y pueden comprometer a muchos de los sistemas del cuerpo humano tales como:

- Enfermedades coronarias.
- Trastornos dermatológicos.
- Trastornos endocrinos.
- Trastornos gastrointestinales.
- Trastornos respiratorios.
- Problemas musculares y articulatorios.
- Dolores de cabeza y migrañas.
- Trastornos inmunológicos.
- Trastornos de los órganos sexuales.
- Problemas de crecimiento.

## **I Encuesta Centroamericana de condiciones de trabajo y salud**

El principal objetivo de la primera encuesta Centroamericana de Condiciones de Trabajo y Salud es conocer la situación de la Seguridad y Salud de los trabajadores de cada país, propone la realización de encuestas de salud y condiciones de trabajo como instrumento para describir, analizar y establecer un seguimiento de las condiciones de trabajo de los países, constituyendo un complemento indispensable de las estadísticas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Es importante recalcar que la I encuesta Centroamericana de Condiciones de Trabajo y Salud cumple por otra parte ya que trata de conocer la situación de la seguridad y salud en el trabajo de los trabajadores de Costa Rica, Guatemala, Honduras, El Salvador, Panamá y Nicaragua, además de aportar un estándar mínimo de Encuesta que sea de aplicación en el resto de los países de la región y poder obtenerse comparativas en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Esta Encuesta Centroamericana muestra algunas particularidades que deben tenerse en cuenta, se ha ejecutado mediante un cuestionario homogéneo consensuando por el Equipo Coordinador de la OISS, se ha realizado directamente en los domicilios de los trabajadores tanto de la economía formal como de la informal, en más de 160 países, estableciendo las cuotas representativas de género y actividad económica y ha alcanzado a las de 12.000 trabajadores de la región centroamericana (Benavides et al., 2011)

Para la evaluación de los factores psicosociales se identifica y se clasifica en seis dimensiones o grupos como lo son: exigencias psicológicas, control sobre el trabajo, inseguridad sobre el futuro, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima.

### **Exigencia del trabajo**

Las exigencias psicológicas incluyen una gran variedad que podemos agrupar en exigencias cuantitativas, exigencias cognitivas, exigencias sensoriales, exigencias emocionales y exigencias de esconder emociones.

### **Control sobre el trabajo**

Representa un aspecto positivo de este y su ausencia o defecto es un factor de riesgo. En este sentido es también importante el nivel de influencia sobre las condiciones de trabajo (ordenamiento de la jornada, movilidad entre funciones, entre departamentos) así como el sentido del trabajo (o implicación con su contenido)

### **Inseguridad sobre el futuro**

La inseguridad sobre el futuro laboral podría definirse como una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera. Rodgers y Rodgers, (1989). Además, son aspectos relacionados con la estabilidad laboral la posibilidad de un cambio de tareas con relación a una posible promoción y los cambios imprevistos que perjudican al trabajador (turnos, días de la semana).

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

El apoyo social y calidad de liderazgo indica a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área de trabajo.

### **Doble presencia**

Se trata de aquella situación en la que recae sobre una misma persona la necesidad de responder al trabajo doméstico y al colaborador, cuando hay que asumir responsabilidades de las

dos esferas de actividad, de forma simultánea, tanto durante el tiempo de trabajo como durante el tiempo privado.

### **Estima**

Es el reconocimiento al trabajo y el esfuerzo, recibiendo un adecuado apoyo social y un trato justo en el trabajo.

### **Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS21 (CoPsoQ):**

Es un instrumento diseñado para identificar y medir la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo. Es un Cuestionario individual y anónimo que cuenta con tres versiones: larga (para investigación), media (para evaluación de riesgos en empresas con más de 30 trabajadores) y corta (para empresas con menos de 30 trabajadores y para auto-evaluación), aplicable a cualquier tipo de trabajo, ocupación o actividad económica. Está basado en el Marco conceptual del modelo demanda - control - apoyo social, en la teoría general del estrés, se caracteriza por combinar métodos cualitativos (grupo de trabajo) y cuantitativo (análisis epidemiológico de información recogida por el cuestionario) permitiendo la triangulación de los resultados (interpretación grupal); por presentar puntuaciones estandarizadas para cada dimensión psicosocial y unidad de análisis.

El Modelo conceptual demanda (que se cambió a exigencias, porque viene del inglés demand which is “exigencia” in Spanish), control y apoyo social fue desarrollado por Karasek y Theorell 1990, luego se sumó el concepto de Siegreest que es el de esfuerzo recompensa.

ISTAS define cada uno de los modelos como:

Modelo Esfuerzo- Recompensa: Explica el estrés laboral y sus efectos sobre la salud en función de las posibilidades que tienen las personas de gobernar su futuro o las recompensas a largo plazo

**Demanda Control:** Modelo desarrollado para describir y analizar situaciones laborales en las que los estresores son permanentes y pone totalmente el acento en las características psicosociales del entorno de trabajo.

**Modelo Demanda psicológica en el trabajo:** Hace referencia a cuanto, cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas.

**Modelo Control:** Este término se refiere al cómo se trabaja, se valora la autonomía en el trabajo, la posibilidad de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, al tener control sus propias actividades y por otra parte el desarrollo de habilidades, en el desarrollo de sus propias capacidades (aprendizaje, creatividad, trabajo variado) en el trabajo.

**Modelo Apoyo Social:** Se caracteriza por las altas exigencias psicológicas y un bajo control (El control es la dimensión que se ha demostrado más importante en relación a la salud) A su vez el apoyo social se compone de apoyo de los compañeros de trabajo y el de las jefaturas o niveles de supervisión directa. (Rivera, 2009)

## F) Marco metodológico

### a) Población

La población participante de este estudio es el personal del departamento de Alcantarillado Sanitario del AyA de la región Chorotega, los colaboradores cuentan con nombramientos en plaza en propiedad y están distribuidos en cuatro Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales, ubicadas en los cantones de Cañas, Liberia, Santa Cruz y Nicoya.

La población está compuesta por 28 personas en total como se muestra en el (cuadro 1), es importante mencionar que el estudio se realiza al 100% de la población.

***Cuadro 1, Población trabajadora de AyA de las cuatro Plantas de Tratamiento***

Cantón	Número de colaboradores*	Porcentaje de participación
Cañas	5	100
Santa Cruz	7	100
Liberia	8	100
Nicoya	8	100

\*Fuente: Capital Humano AyA (2018)

Los rangos de edades son muy similares en los cantones de Santa Cruz, Nicoya y Liberia donde la edad máxima supera los 55 años y siendo estos colaboradores los más próximos a la jubilación del departamento, en el caso del cantón de Cañas la edad máxima es de 40 años y es el grupo poblacional más joven, también hay que resaltar que en cada centro de trabajo existe la presencia de un encargado bajo el nombramiento de jefe técnico.

Se contó, con la respectiva autorización de la Dirección Regional de Acueductos y Alcantarillados para la aplicación de los Instrumentos de Encuestas, durante la jornada laboral ordinaria. Para la aplicación se realizaron las coordinaciones previas con cada uno de los cargados de las Plantas de Tratamiento.

Las Encuestas se aplicaron en el sitio de trabajo de cada colaborador considerado en la población de estudio, por lo que se requiere el traslado de los investigadores a cada una de las

plantas de tratamientos de la zona de Guanacaste que se encuentran en el alcance de esta investigación.

#### **b) Enfoque de investigación**

El Trabajo final de graduación (TFG) se matricula bajo la modalidad de Proyecto de graduación mediante el cual se pretende llevar a cabo una actividad académica caracterizada por la aplicación de un estudio de manera directa alguna organización u empresa a través de este estudio se diagnostica una problemática y a su vez se proponen acciones de intervención y mejora.

Este proyecto es un estudio descriptivo de enfoque cuantitativo, ya que se recolectaron datos sobre diferentes características, aspectos y perspectivas de los trabajadores, además se realizó un análisis y medición de datos. “Enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.” (Hernández, 2014, p.4).

Se presenta el enfoque cualitativo que nos brindara información veraz y oportuna de aquellas variables que no se puedan medir pero que permiten tener una panorámica real y certeza de algunas condiciones, características y cualidades de los colaboradores sobre sus condiciones demográficas, información personal y demás.

De la combinación de ambos enfoques surge la investigación mixta, que incluye las mismas características de cada uno de ellos. Grinnell (1997), citado por Hernández et al., (2003:5) señala que los dos enfoques (cualitativo y cuantitativo) utilizan cinco fases similares y relacionadas entre sí:

- Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.

- Llevan a cabo observación y evaluación de fenómenos.
- Prueban y demuestran el frado de las suposiciones o ideas tienen fundamento.
- Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.
- Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar, cimentar y/o fundamentar las suposiciones o ideas; o incluso para generar otras.

#### **c) Tipo de investigación**

La presente es una investigación de diseño transversal y no experimental ya que las variables no serán manipuladas y los datos se recolectaron solo una vez. “Investigación no experimental estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández, 2014, p.152).

Esta es una investigación transversal ya que solo se aplicó un instrumento de campo como lo fue la encuesta esta nos permite medir las variables propuestas. Según Díaz (2007, p.133) nos dice que una ventaja de las encuestas transversales es su sencillez para poder investigar relaciones complejas entre grandes grupos de sujetos y variables.

#### **d) Formulación de hipótesis**

Hipótesis 1: Los colaboradores del departamento de alcantarillado sanitario se encuentran expuestos a los factores de riesgo psicosociales laborales por el desarrollo y cumplimiento de sus labores diarias.

Hipótesis 2: Los colaboradores del departamento de alcantarillado sanitario no se encuentran expuestos a los factores de riesgo psicosociales laborales por el desarrollo y cumplimiento de sus labores diarias.

### e) Operacionalización de Variables de Estudio

A continuación, se presenta el cuadro 2 con la definición de las variables necesarias para resolver de manera eficiente el problema de esta investigación, se presenta el detalle de los indicadores e instrumentos a utilizar este proyecto.

*Cuadro 2, Operacionalización de variables para la Investigación*

Objetivo	Variable	Descripción	Indicador	Instrumento
<b>Caracterizar socio demográficamente la población trabajadora de las plantas de tratamiento de Aguas Residuales de Acueductos y Alcantarillados de la Región Chorotega.</b>	Condición Sociodemográfica Empleo	Son el conjunto de características individuales de cada colaborador que será encuestado.	Edad Sexo Jornada laboral Escolaridad	Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Foro de conversación.

Objetivo	Variable	Descripción	Indicador	Instrumento
<p><b>Clasificar los factores de riesgo psicosocial que podrían representar mayores repercusiones sobre la salud de los colaboradores.</b></p>	<p>Evaluación psicosocial</p>	<p>Conjunto de dimensiones en las que se abarcan las preguntas de temas psicosociales que pueden presentarse en el trabajo.</p>	<p>Exigencias psicológicas del trabajo. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo. Inseguridad. Apoyo social y calidad de liderazgo. Estima. Doble presencia.</p>	<p>Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Foro de conversación.</p>
<p><b>Evaluar y establecer la medida de exposición de los factores psicosociales en el que se encuentran los colaboradores.</b></p>	<p>Nivel de riesgo psicosocial</p>	<p>Clasificación basada en los resultados una vez analizados los datos arrojados.</p>	<p><b>Verde:</b> nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud. <b>Amarillo:</b> nivel de exposición psicosocial intermedio. <b>Rojo:</b> nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud.</p>	<p>Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo.</p>

Objetivo	Variable	Descripción	Indicador	Instrumento
<p><b>Facilitar un plan de mejoras para la atención de factores psicosociales desfavorables para la salud.</b></p>	<p>Programa de intervención con dimensiones con mayor grado de exposición desfavorable.</p>	<p>Desarrollar un plan de mejoras basado en los resultados arrojados.</p>	<p>Cantidad de medidas y tiempo de resolución.</p>	<p>Revisión de documentación ya existente.</p>

#### **f) Técnicas e instrumentos para recolección de información**

La recolección de la información se lleva a cabo mediante visitas previamente programadas a las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales, donde se aplican los Instrumentos de Encuestas de la Herramienta de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, este cuestionario es una adaptación del método ISTAS 21, la cual ha servido como base para la realización de estudios a nivel de seis países centroamericanos (excepto Belice), en la cual tuvo gran y valiosa participación la doctora Marianela Rojas del programa SALTRA- IRET- UNA con el primer cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo para los trabajadores centroamericanos, el cual se aplicó a más de 18 mil personas en todo Centroamérica, por lo que tiene un respaldo confiable y actualmente está disponible para que distintas empresas lo puedan utilizar y sacar provecho de cara a establecer un plan de acción en falencias psicosociales que se presenten en sus procesos y que se vean expuestos sus colaboradores.

#### **1. Descripción y procedimiento de Aplicación de Instrumento de Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales hacia los colaboradores o encuestados.**

El Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales, que se escoge como Instrumento para realizar esta Investigación cuenta con un registro para mantener un control de las personas encuestadas, esto con el fin de mantener orden y control más estricto de los datos que se recolectan, además de mantener la confidencialidad de la fuente.

En la primera parte del Instrumento se evalúa por medio de cuestionarios la variable de condiciones sociodemográficas y empleo:

1.1. En la primera parte se abordan temas de índole personal del encuestado como por ejemplo sexo, edad, escolaridad; además de la descripción del tipo de funciones que lleva a cabo, tipo de jornada, horas laboradas por semana.

1.2. El siguiente apartado incursiona en aspectos de índole psicosocial, como por ejemplo las exigencias a las que se ve expuesto el encuestado, su exposición ante situaciones emocionales, descansos que se le brinden, proactividad requerida por el perfil de puesto este apartado es de vital importancia para el análisis de los datos y en caso de alguna anomalía poder de manera conjunta proponer acciones que mejoren o regulen la situación.

1.3. Posterior a esto se presentan temas como el económico, la posibilidad de conseguir otro empleo en caso de quedar desempleado, reconocimiento de sus superiores por buen desempeño, y por último se abordan temas relacionados con la familia y la necesidad de involucrar su familia en su quehacer laboral diario.

Esta sección tiene un instrumento que cuenta con 11 preguntas, para recopilar información socio demográfico y condiciones de empleo.

<b>Variable</b>	<b>Explora</b>	<b>Preguntas</b>
Datos socio demográficos	Edad Sexo Escolaridad	3
Empleo	Departamento o sección en que trabaja: Ocupación Funciones Antigüedad en el puesto Tipo de contrato Jornada de trabajo	8

### ***Cuadro 3, Variables socio demográficas y de empleo***

Fuente: Rojas, 2017, adaptada del método ISTAS 21

En la siguiente sección del Instrumento se evalúa la variable de Evaluación Psicosocial, mediante el Cuestionario de Evaluación psicosocial.

En esta herramienta se conceptualizan los riesgos psicosociales en 6 dimensiones o variables, subdivididos en 41 preguntas, en donde se identifica, localiza y mide todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud.

### ***Cuadro 4, Variables del Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo***

<b>Variable</b>	<b>Explora</b>	<b>Apartado</b>
Exigencias psicológicas del trabajo	Hay que trabajar rápido o de forma irregular, el trabajo requiere que escondamos los sentimientos	1
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	No tenemos influencia ni margen de autonomía en la forma de realizar nuestro trabajo, el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o no tiene sentido, no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares	2
Inseguridad	Se refiere a la inseguridad en el empleo, la temporalidad y, en general a la precariedad laboral, con condiciones de trabajo que implican: movilidad funcional y geográfica, cambios en la jornada y horario de trabajo, salario, forma de pago y carrera profesional.	3
Apoyo social y calidad de liderazgo	Cuando hay que trabajar aisladamente, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras, con las tareas mal definidas o	4

<b>Variable</b>	<b>Explora</b>	<b>Apartado</b>
	sin la información adecuada y a tiempo	
Estima	Hace referencia al reconocimiento del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo por parte los superiores, y de recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo)	5
Doble presencia	Doble jornada laboral de las mujeres trabajadoras, ya que trabajan en la empresa y en la casa, lo que implica problemas para la conciliación de las necesidades derivadas del ámbito familiar con las del ámbito laboral	6

Fuente: Rojas, 2017, adaptada del Método ISTAS 21.

Para la tercera variable de investigación, nivel de riesgo psicosocial, se realiza el proceso de tabulación y análisis de los datos, donde los datos de los diferentes cuestionarios, que se aplican a la población en estudio, se tabulan en tablas de Excel, cada una de las preguntas a evaluar cuenta con cinco opciones de respuesta, como se muestra en el cuadro 5, en donde se le asigna un puntaje de “0” a “5”:

***Cuadro 5, Puntaje de Respuestas***

<b>Siempre</b>	<b>Muchas veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Solo alguna vez</b>	<b>Nunca</b>
4	3	2	1	0

Fuente: Rojas, 2017, adaptada del Método ISTAS 21.

Una vez finalizado la tabulación y sumatoria de puntos por apartado, se compara con los intervalos de puntuaciones de la siguiente ilustración:

*Ilustración 5, Cuadro de Interpretación de los resultados*

Apartado	Dimensión psicosocial	Intervalos de puntuación			Donde:								
		Verde	Amarillo	Rojo									
1	Exigencias psicológicas del trabajo	De 0 a 7	De 8 a 10	De 11 a 24	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Color</th> <th>Significado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Verde</td> <td>Nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud.</td> </tr> <tr> <td>Amarillo</td> <td>Nivel de exposición psicosocial intermedio.</td> </tr> <tr> <td>Rojo</td> <td>Nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud.</td> </tr> </tbody> </table>	Color	Significado	Verde	Nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud.	Amarillo	Nivel de exposición psicosocial intermedio.	Rojo	Nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud.
Color	Significado												
Verde	Nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud.												
Amarillo	Nivel de exposición psicosocial intermedio.												
Rojo	Nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud.												
2	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	De 40 a 26	De 25 a 21	De 20 a 0									
3	Inseguridad	De 0 a 1	De 2 a 5	De 6 a 16									
4	Apoyo social y calidad de liderazgo	De 40 a 29	De 28 a 24	De 23 a 0									
5	Estima	De 16 a 13	De 12 a 11	De 10 a 0									
6	Doble presencia	De 0 a 3	De 4 a 6	De 7 a 16									

*Fuente: Rojas, 2017, adaptada del Método ISTAS 21*

Al finalizar este proceso se realiza el respectivo análisis e interpretación y correlación de los datos para extraer los principales hallazgos con el fin de establecer las conclusiones y recomendaciones.

Todo lo anterior según la metodología de este instrumento que es una versión del método ISTAS 21 adaptada para la Encuesta Centroamericana sobre Condiciones de Trabajo y Salud y es validada para las poblaciones trabajadores de América Central (Rojas 2017).

Las técnicas se utilizan de forma paralela durante toda la parte de recolección de datos.

Para la aplicación de los Cuestionarios de la Evaluación de Riesgos Psicosociales a la población en estudio, se realiza el siguiente procedimiento:

1. El investigador, entrega y explica de manera individual la encuesta a cada uno de los colaboradores se explica con claridad y vocabulario sencillo en que consiste, el

fin de la investigación y el llenado de la encuesta, además de abrir el espacio de dudas y consultas antes de la aplicación.

2. Sobre los cuestionarios (ver anexo 1), el investigador explica lo siguiente, con respecto al llenado de los mismos:
  - a. El encuestado debe escoger su respuesta, en la misma debe marcar con una equis(X) una sola opción entre las que se expongan poniendo a sus disposiciones las opciones “siempre/muchas veces/algunas veces/solo una vez/nunca”
  - b. Si el encuestado tiene más de un trabajo se le solicita responder con base en el trabajo que esté llevando a cabo en el momento de la encuesta.
  - c. Se informa a los encuestados que es de vital importancia que todas las preguntas lleven su respectiva respuesta ya que la falta de alguna puede alterar los resultados o bien imposibilitar el correcto análisis de los resultados.
3. El Investigador explica y entrega la carta de consentimiento informado, para ser debidamente llenada por el colaborador.
4. Se brinda un tiempo indefinido a los colaboradores para realizar el debido llenado de la encuesta, esto con el fin de alcanzar la totalidad de la proyección del estudio.
5. Se finaliza, cuando el colaborador entrega el cuestionario completamente lleno al investigador,
6. Al finalizar la recolección de la encuesta, se abre el foro de conversación donde los trabajadores pueden expresar libremente y con sus propias palabras la percepción de la problemática vivencial, esta información que se obtiene será utilizada en el

análisis de la discusión de resultados, con el fin de relacionar los datos arrojados en la encuesta con la realidad socioeconómica y laboral de la población en estudio.

Esta información se documenta a través de una bitácora

7. El investigador agradece a cada uno la participación en la investigación.

**g) Consideraciones Éticas**

El presente trabajo cuenta con total ética, los trabajadores están en su derecho de tomar la decisión acerca de su participación o no en él, se realizará el consentimiento informado verbal a cada uno de los participantes, así como la entrega de la declaración escrita del propósito de la encuesta. No se les obligara ni se pondrán condiciones para hacerlo, la participación será completamente anónima y los resultados se codificarán como se mencionó antes, solo el grupo de investigadores tendrán acceso a estos datos.

El protocolo del proyecto será revisado y aprobado por una comisión de profesionales colaboradores de la Universidad Técnica Nacional.

## G) Presentación y análisis de los resultados

A continuación, se presentan los resultados y análisis de la tabulación de la recolección de datos obtenidos de la aplicación de los Instrumentos de Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales y Foro de comunicación en el trabajo en las cuatro plantas de tratamiento (Cañas, Santa Cruz, Liberia y Nicoya), cabe mencionar que se aplicó el 100% la encuesta a cada uno de los colaboradores. Esto permite elaborar una detallada caracterización socio demográfica y psicosocial permitiendo con esto tener una base para posteriormente proponer el protocolo de mejoras y acciones a corregir.

### a. Condiciones sociodemográficas y empleo

Las condiciones sociodemográficas de la población en estudio para cada uno de los sectores se describen a continuación:

**[TGG1] Cuadro 6, Información sociodemográfica de la población de participantes, Acueductos y Alcantarillado Sede Guanacaste para el año 2018**

Caracterización sociodemográfica		Numero y porcentaje de trabajadores por Centro de trabajo							
		Cañas		Liberia		Santa Cruz		Nicoya	
		#	%	#	%	#	%	#	%
<b>Sexo</b>	Masculino	5	100%	8	100%	7	100%	8	100%
	Femenino	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Edad</b>	De 23 a 35	3	60%	2	25%	3	43%	2	25%
	De 36 a 49	2	40%	5	63%	2	29%	3	38%
	De 50 a 62	0	0%	1	13%	2	29%	3	38%
<b>Escolaridad</b>	Sin escolaridad	0	0%	0	0%	1	14%	0	0%
	Primaria	1	20%	2	25%	3	43%	4	50%
	Secundaria	4	80%	5	63%	3	43%	4	50%
	Estudios universitarios	0	0%	1	13%	0	0%	0	0%
<b>Jornada laboral</b>	Rotativa	5	100%	7	88%	7	100%	8	100%
	Fija	0	0%	1	13%	0	0(0%)	0	0%

En el indicador de escolaridad los datos son muy variados en el caso de la planta de Cañas, solo un colaborador no cuenta con estudios de secundaria según los datos recopilados en los cuestionarios aplicados, los demás sí tienen escolaridad; sin embargo, en algunos casos no la han completado los estudios. Es importante mencionar que la planta de tratamiento ubicada en el cantón de Liberia, los datos arrojados indican que los colaboradores cuentan con estudios de secundaria completa y un colaborador tiene estudios universitarios, en la planta del cantón de Santa Cruz, solo un colaborador no cuenta con estudios ni de primaria, el resto de los participantes tienen incompleto los estudios de primaria, y la otra mitad la secundaria. En la planta del cantón de Nicoya nos arroja que la mitad de los encuestados tienen estudios de primaria completa y la otra mitad de secundaria incompleta.

En el apartado de jornada laboral en las cuatro plantas de tratamiento de Acueductos y Alcantarillados de la zona de Guanacaste, los colaboradores que prestan sus servicios tienen un horario rotativo definidos de la siguiente manera, dos días libres por semana; sin embargo, en la planta de tratamiento de Liberia se registra un colaborador que tiene horario fijo de lunes a viernes.

## **b. Resultados de Foro de Conversación**

Durante el espacio de Foro de Conversación las principales apreciaciones se describen a continuación:

### **1. Sobre las consideraciones de la dimensión de estima**

Los colaboradores expresan algunas disconformidades en el diario que hacer, los cuales pueden generar resultados desfavorables para la salud como una mala comunicación entre los encargados y los subalternos, falta de oportunidades de

crecimiento, malas relaciones interpersonales, falta de protocolos con los pasos por seguir y en los que describa las tareas por realizar, falta de actividades en las que se promueva la unión de grupo.

## **2. Sobre las consideraciones de la dimensión de exigencia psicológica**

Los colaboradores expresan problemática sobre la carga de trabajo que es elevada, falta de protocolos para atender situaciones laborales imprevistas, mala distribución de las tareas durante la jornada laboral, problemas por sobrecarga de trabajo extralaboral, no contar con el equipo adecuado para llevar a cabo funciones en el tiempo indicado y de la manera correcta; por ejemplo, máquinas cortadoras de zacate en malas condiciones, máquinas desobstructoras en mal estado.

## **3. Sobre las consideraciones de la dimensión de inseguridad sobre el futuro**

Los colaboradores expresan que en algunos casos no pueden ejercer tareas bajo horas extra, ya que cuentan con algunas otras fuentes de ingreso externas al AyA, como por ejemplo, taxistas porteadores y trabajos de albañilería. En la planta de Liberia un colaborador que está bajo la modalidad de interino con nombramientos definidos no sabe cuál será su situación a futuro.

Por los rangos de edad muchos casos por encima de los 40 años y la dificultad de conseguir otro trabajo en caso de ser despedido de la institución.

Según lo indican los colaboradores, las escalas salariales en el AyA con respecto a las demás instituciones públicas, son inferiores por lo que deben recurrir a otras fuentes de ingreso.

## **4. Sobre las consideraciones de la dimensión de doble presencia**

Los colaboradores expresan dependencia para llevar a cabo las labores del hogar, algunos indican vivir solos por lo que existe total dependencia, se ven afectados por la mala distribución de los quehaceres del hogar y las malas relaciones con los familiares por lo que esto distrae al colaborador durante el desarrollo de las actividades diarias.

#### **5. Sobre las consideraciones de la dimensión de apoyo social y calidad de liderazgo**

Los colaboradores expresan tener problemas por la mala comunicación superior-subalterno lo que acarrea un ambiente laboral hostil, con distribución de tareas incorrectas, inexistente formación en cuanto a las tareas que debe llevar a cabo el colaborador, falta de actividades de integración grupal y falta de planificación

#### **6. Sobre las consideraciones de la dimensión de Control sobre el trabajo**

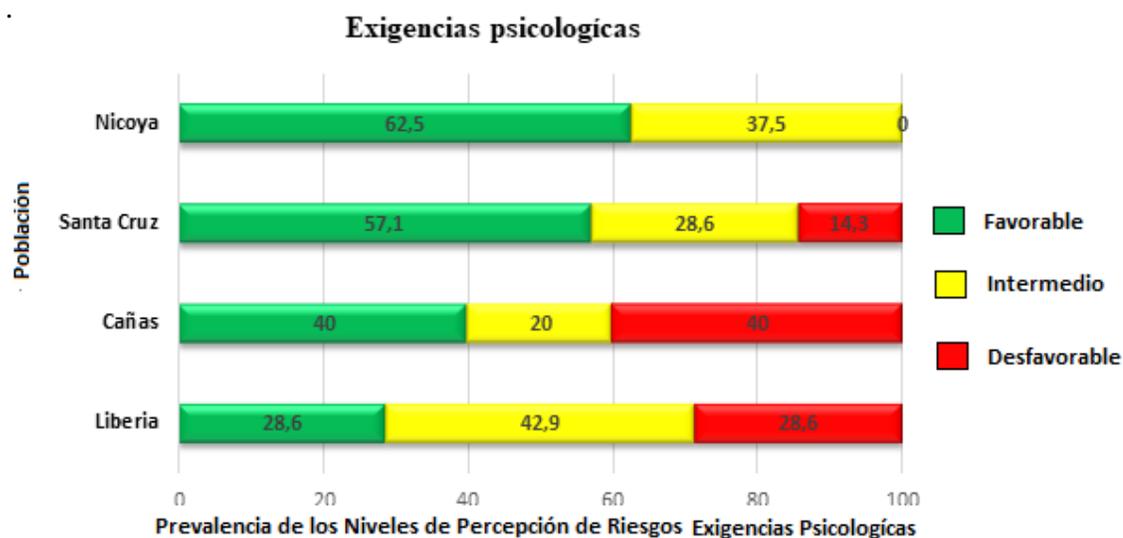
Los colaboradores indican no tener autonomía en la realización de las tareas, no se les da importancia a sus puntos de vista y tienen imposibilidad para atender imprevistos personales.

#### **c. Evaluación Psicosocial y Nivel de Riesgo**

A continuación, se muestran gráficos de barras con los resultados cruzados de las cuatro plantas tratamiento de la zona de Guanacaste (Cañas, Santa Cruz, Liberia y Nicoya) donde se aplicó el Cuestionario Factores Psicosociales en el trabajo, como se ha mencionado en este documento la encuesta fue aplicada al 100%, se realiza énfasis en las seis dimensiones psicosociales con prevalencia de los rangos de los colores verde, amarillo y rojo, los dos primeros colores son de prevalencia a causa de una afectación a la salud y bienestar de los colaboradores. Es decir, se hace una comparación entre las cuatro plantas de tratamiento para reflejar si existe riesgo y cuál es el nivel al que están expuestos los colaboradores de

AYA, se toma de forma global, para lograr observar la totalidad de los porcentajes sumados donde refleja en nivel real de exposición.

*Gráfico 1, Prevalencia de los niveles con la dimensión Exigencias Psicológicas, Planta de Tratamiento AyA Región Chorotega 2018.*

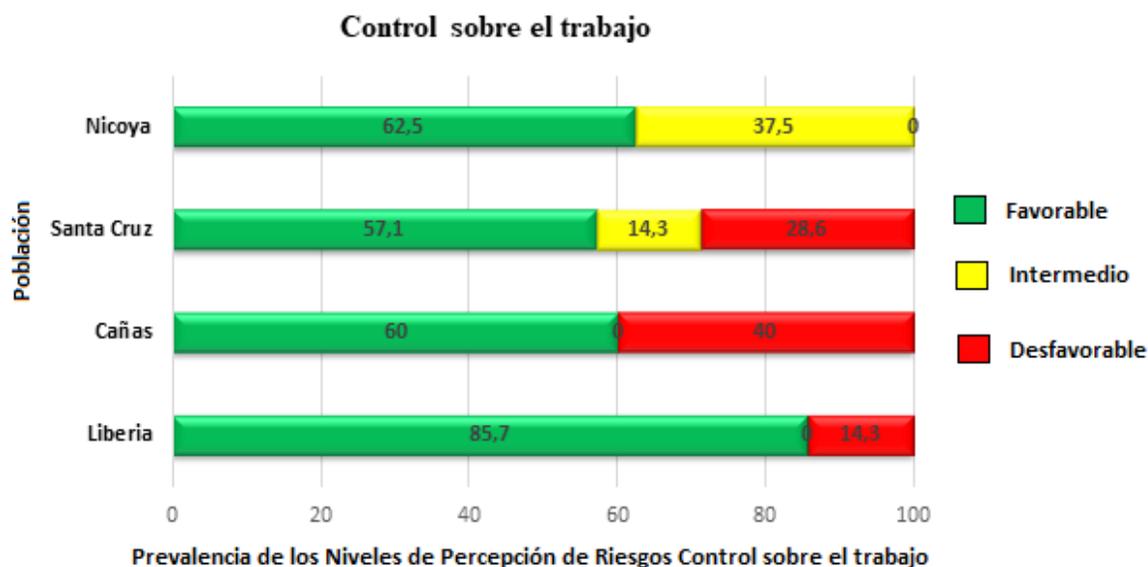


En el gráfico 1, la dimensión del apartado Exigencias Psicológicas que se aplicó en las cuatro Plantas de Tratamiento de la zona de Guanacaste se percibe que los colaboradores de las Plantas ubicadas en Nicoya y Santa Cruz tienen niveles de exposición más favorables para la salud, Nicoya (62,5%), Santa Cruz (57,1%), Según demuestran los resultados, la gráfica, Planta de Cañas cuenta con los niveles más altos sobre condiciones desfavorables de exposición psicosocial, en un 40%, similar a la población de estudio por (Domínguez, Díaz 2006) a una población con menos de 25 trabajadores a quienes se les aplicó El Cuestionario Psicosocial de Copenhagen (CoPsoQ) modificado, el cual se analiza por apartados o dimensiones psicosociales, similar al presente estudio, donde los resultados

demuestran que las demandas emocionales tienen altos niveles de exposición a las exigencias psicológicas.

En la planta de tratamiento de Liberia el 42.9% indica que las exigencias psicológicas tienen un nivel de exposición intermedios.

**Gráfico 2, Prevalencia de los niveles con la dimensión Control sobre el Trabajo, Planta de Tratamiento AyA Región Chorotega 2018**

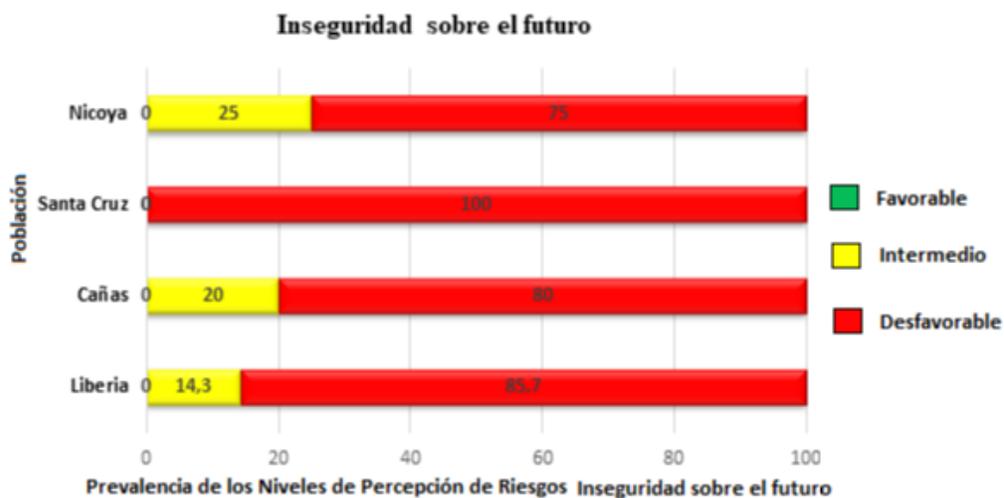


En el gráfico 2, el apartado de la dimensión Control sobre el trabajo, para la planta de Liberia se demuestra con un 85,7 % cuentan con condiciones favorables para la salud sin mayores incidencias al realizar las tareas; sin embargo, el 14,3% se encuentra en condiciones desfavorables. Esto indica que no pueden decidir cuándo descansar, y por ende la capacitación de mejora continua es baja.

Para los colaboradores de la Planta de Tratamientos de Cañas, la prevalencia indica que, están en condiciones favorables con 60%, la planta de Santa Cruz en 57,1% y Nicoya 62,5% En general están por encima del 50% de la condición favorable de salud lo cual

demuestra que están en su mayoría comprometidos con las labores asignadas, por esta razón tienen iniciativa al realizarlas; sin embargo, hay porcentajes significativos en la Planta de Cañas con un 40% , Santa Cruz con 28,5%, Liberia con 14,3 % estos porcentajes indican que existe disconformidad en los colaboradores porque perciben que no se les brinda tiempo para atender asuntos personales o familiar en horas laborales.

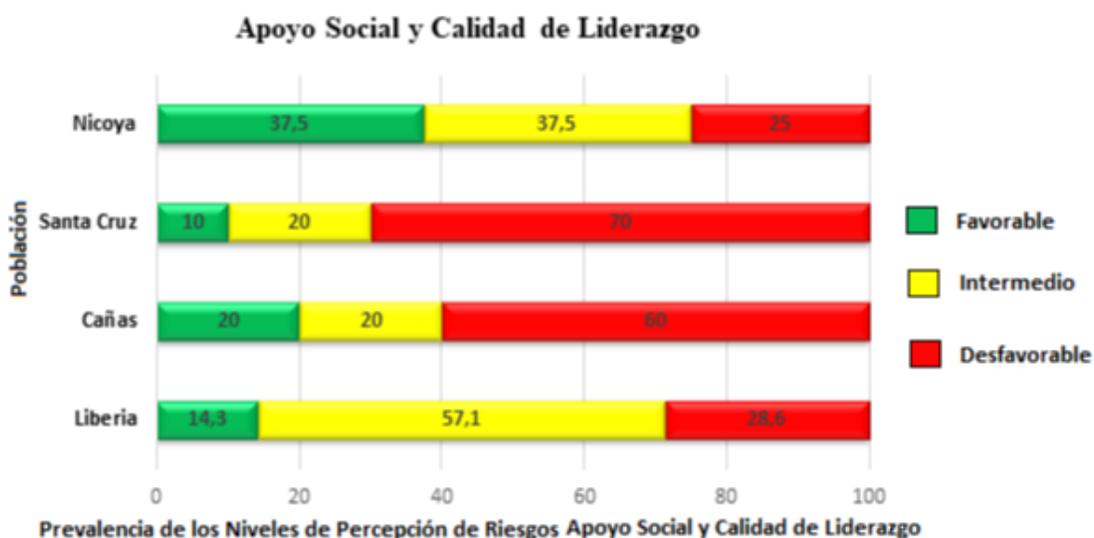
**Gráfico 3, Prevalencia de los niveles con la dimensión Inseguridad sobre el futuro, Planta de Tratamiento AyA Región Chorotega 2018**



En el gráfico 3, del apartado Inseguridad sobre el trabajo, la Planta ubicada en el cantón de Santa Cruz, el porcentaje alcanza el 100% donde los colaboradores prevalecen que no es favorable, y hay una inseguridad sobre el trabajo por temor a que el horario pueda ser cambiado contra su voluntad y que se le varíe el salario, se les aumenten las tareas por realizar y por el rango de edad mayor a los 36 años, ya que se les complicaría encontrar otro trabajo en caso de quedar desempleados.

Las Plantas de tratamiento ubicadas en el cantón de Liberia tienen un alto porcentaje (85%) Cañas (80%) y Nicoya (75%) prevalecen las condiciones desfavorables y las condiciones de inseguridad sobre el trabajo, las mismas citadas en la Planta ubicada en Santa Cruz.

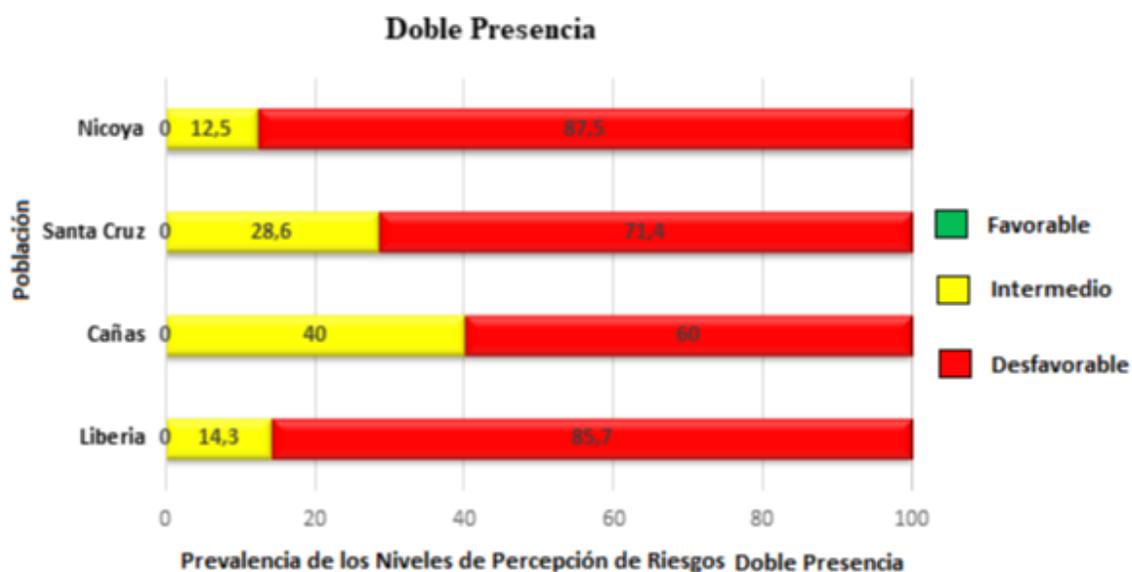
**Gráfico 4, Prevalencia de los niveles con la dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo, Planta de Tratamiento AyA Región Chorotega 2018.**



En el gráfico 4, el apartado de dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo la Planta de tratamiento de Santa Cruz alcanza el porcentaje más alto con un 70% y el 60% en Cañas desfavorable para la salud, las cuatro plantas cuentan con niveles desfavorables para la salud. La Planta de Liberia cuenta con un porcentaje (57,1%) las condiciones de exposición son intermedias al igual que el mayor porcentaje representado por los colaboradores de Nicoya en un (37,7%). Según un estudio realizado en I Facultad de Ciencias Sociales y Humanas Programa de Psicología de la Universidad de Manizales (2013) “Los

colaboradores consideran que existen dificultades para comunicarse y relacionarse con los jefes en ocasiones por temor”.

**Gráfico 5, Prevalencia de los niveles con la dimensión Doble Presencia, Planta de Tratamiento AyA Región Chorotega 2018.**



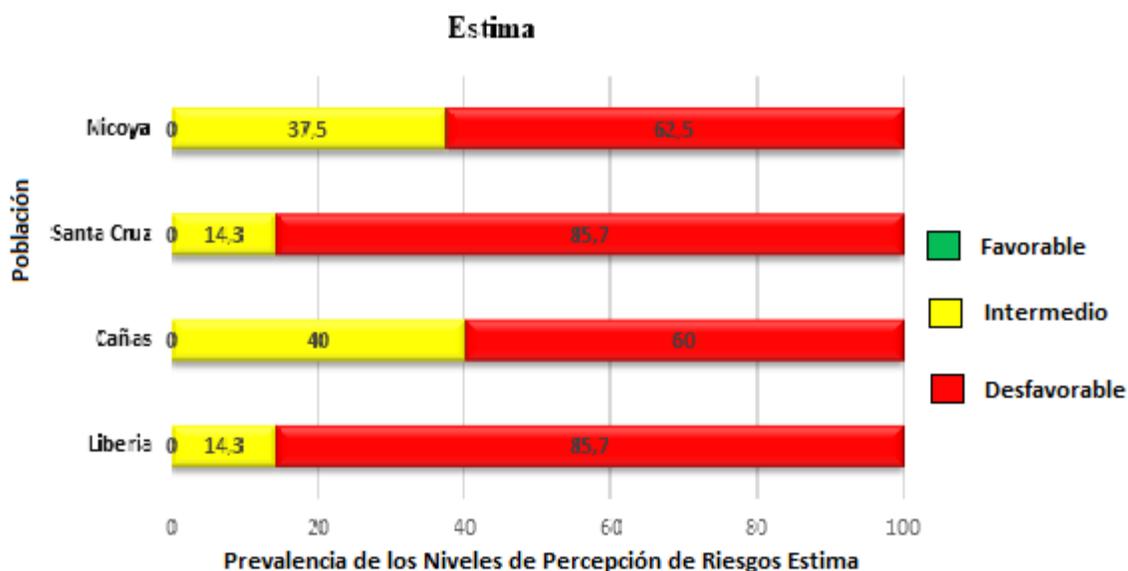
En el gráfico 5, apartado doble presencia la prevalencia es desfavorable para la salud de las cuatro plantas de tratamiento (85,7), Nicoya (87,5), Santa Cruz (71,4) Cañas (60%)

“La doble presencia representa una sobrecarga de trabajo, el hecho de que recaigan sobre una misma persona la necesidad de responder a las demandas del espacio de trabajo doméstico-familiar y a las demandas del trabajo asalariado” así lo demuestra en una publicación (ISTAS 2009).

En niveles intermedios Nicoya tiene 12,5%, Santa Cruz 28,6%, Cañas 40%, y Liberia 14,3%.



**Gráfico 6, Prevalencia de los niveles con la dimensión Estima, Planta de Tratamiento AyA Región Chorotega 2018.**



En el gráfico 6, el apartado de la dimensión Estima, prevalece que en las cuatro Plantas de Tratamientos tienen niveles altos de exposición desfavorable para la salud, en Liberia (85,7%) Santa Cruz (85,7%), Nicoya (62,5%) y Cañas (60%) Según estudio de factores de riesgo psicosocial en los profesionales de los servicios sociales de la Universidad de Zaragoza en el año 2002. “Como consecuencia, puede resultar frecuente que aparezcan pensamientos de fracaso profesional, sentimientos de insatisfacción con los resultados del trabajo y falta de eficacia personal que conducen a una disminución de las expectativas personales y al desengaño profesional. Este estudio verifica la relación significativa, de signo negativo, que existe entre ambigüedad de rol y realización personal”.

## **H) Conclusiones**

### **Exigencias psicológicas**

En esta dimensión prevalecen las condiciones favorables para la salud en las plantas de Nicoya y Santa Cruz, en el caso de Cañas y Liberia se debe prestar atención ya que los porcentajes en niveles intermedios y desfavorables para la salud son importantes.

En la planta de Nicoya no se presentan condiciones desfavorables para la salud lo cual es de gran beneficio e importancia.

### **Control sobre el trabajo**

Existe una prevalencia de condiciones favorables para la salud en las cuatro plantas. No se debe descuidar la planta de Cañas ya que presenta un 40% con condiciones desfavorables.

En la planta de Liberia es donde se presenta el menor porcentaje de condiciones desfavorables para la salud.

### **Inseguridad sobre el futuro**

Los datos arrojados indican que existe una predominancia de condiciones desfavorables para la salud en las cuatro plantas por lo que se requiere una intervención oportuna y eficaz de las autoridades competentes.

Cabe resaltar que en ninguna de las plantas se obtuvieron datos con condiciones favorables para la salud.

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

Una vez analizados los datos se indica que existen datos variados en las cuatro plantas donde Cañas y Santa Cruz son las plantas con mayor porcentaje de condiciones

desfavorables para la salud, en el caso de Nicoya los datos arrojados se distribuyeron de manera muy similar en las tres categorías.

### **Doble presencia**

Resulta alarmante que en ninguna de las cuatro plantas se obtuvieron datos desfavorables para la salud por el contrario existe total prevalencia de condiciones desfavorables para la salud y una mínima parte de condiciones intermedias.

### **Estima**

En esta dimensión prevalecen condiciones desfavorables para la salud en las cuatro plantas en el caso de Santa Cruz es la que presenta mayor porcentaje de condiciones desfavorables.

En ninguna de las cuatro plantas se arrojan datos con condiciones favorables para la salud. Según lo expresado por los colaboradores en esta dimensión es de vital importancia una intervención inmediata.

A manera de resumen, se obtiene que de las seis dimensiones con las que cuenta el cuestionario, dos presentan datos favorables para la salud, una presenta datos intermedios y en tres se presentan datos desfavorables para la salud, por lo que el plan de mejoras debe basarse en estas últimas ya que pueden acarrear consecuencias negativas o desagradables a nivel laboral.

## **I) Recomendaciones**

Llevar a cabo un estudio de clima organizacional de manera periódica en el que los colaboradores expresen el sentir o aquellas inconformidades que se presenten.

Tener establecidos los canales de comunicación mediante los cuales se emitirán nuevas directrices, concursos internos, posibilidades de ascensos, nuevos programas por implementar esto con el fin de que los colaboradores cuenten con información oportuna y actualizada.

Convocar de manera periódica a una reunión en la que estén todos los colaboradores en esta sería oportuno y valioso que también participen el encargado de planta, el jefe cantonal y algún representante de la dirección de salud ocupacional.

Gestionar y analizar la posibilidad de nombramiento en propiedad a aquellos colaboradores que estén de manera interina ya que esto les daría un respaldo de una estabilidad laboral.

Seguir lo indicado en la Propuesta de Plan de Mejoras para la Atención y reducción de Factores de Riesgo Psicosociales para el Personal de las Planta de Tratamiento de la Región Chorotega.

**J) Propuesta de Plan de Mejoras para la Atención y reducción de Factores de Riesgo Psicosociales para el Personal de las Planta de Tratamiento de la Región Chorotega.**

## **0. Propósito:**

0.1. Con la implementación de este plan de mejoras se pretende proponer una serie de acciones que ayuden a mitigar la exposición a los factores de riesgos psicosociales del personal de alcantarillado del AyA en la Región Chorotega para esto se requiere el compromiso de la dirección regional, la dirección de salud ocupacional y los colaboradores.

## **1. Alcance**

1.1. El cumplimiento de este procedimiento debe ser realizado por todo el personal de las Plantas de Tratamiento de la Región Chorotega, además se incluyendo los rangos Gerencias e Instancias mayores de las que depende el Departamento Alcantarillado Sanitario.

## **2. Responsabilidades**

2.1 Dirección de Salud Ocupacional y la dirección Regional

2.1.1. Proporcionar los recursos económicos y técnicos para la ejecución de las actividades propuestas.

2.2 Cumplir con el procedimiento.

2.2.1 Encargados de Planta de Tratamiento

2.1.2. Verificar cumplimiento de las actividades propuestas

2.1.3. Colaborar con la dirección de Salud Ocupacional y Regional propongan.

2.3 Trabajadores

2.3.1 Seguir los cumplimientos de las actividades propuestas.

## **3 Procedimiento**

3.2 Consideraciones sobre la Dimensión Psicosocial Estima

- 3.2.1 Se debe contar con el aval y compromiso expreso de las partes involucradas.
- 3.2.2 La dirección Regional debe de facilitar los recursos administrativos, económicos, condiciones y todo lo que se pueda necesitar con el fin de tener una efectiva reducción de los riesgos psicosociales que principalmente afectan el ambiente laboral de los colaboradores de las Plantas de Tratamiento del AyA de la Región Chorotega.

### 3.3 Acciones sobre Dimensión Apoyo Social Calidad y Liderazgo.

- 3.3.1 La dirección de Salud Ocupacional en conjunto con la dirección Regional deberá establecer un plan de formación y capacitación en temas de liderazgo orientado a cada Planta de Tratamiento y Jefes Cantonales, se deberán establecer al menos una capacitación por año.
- 3.3.2 La dirección de Salud Ocupacional en conjunto con la dirección Regional debe establecer un plan de trabajo detallado en el cual se especifiquen las prioridades a nivel institucional posterior a esto llevar a cabo reuniones con de manera periódica con los colaboradores para informales acerca del cumplimiento o no de objetivos si estos se lograron reconocer la buena labor de los trabajadores y en caso de no cumplirse de manera conjunta analizar las posibles causas y soluciones.
- 3.3.3 La dirección de Salud Ocupacional en conjunto con la dirección Regional y todos los trabajadores deben de realizar y participar de manera anual un clima organizacional, para determinar y controlar el comportamiento y grado de satisfacción de todos los colaboradores.

3.3.4 La dirección de Salud Ocupacional en conjunto con la dirección Regional debe reconocer mediante los medios de comunicación interno como el correo interno y pizarras informativas la buena labor de los colaboradores, el cumplimiento de objetivos.

#### 3.4 Acciones de mejoras para la Dimensión psicosocial Inseguridad en Trabajo

ocasionados por las exigencias psicológicas como lo son la sobrecarga de trabajo, la falta de protocolo para atender situaciones laborales imprevistas, la mala distribución de las tareas durante la jornada laboral, tener sobre carga de trabajo extralaborales y el no contar con el equipo adecuado para llevar a cabo funciones en el tiempo indicado.

3.4.1 Las Jefaturas deben de establecer protocolos de trabajo en el que describan detalladamente cada una de las tareas a realizar.

3.4.2 Las Jefaturas Cantonales y el Personal deben tener una comunicación asertiva para priorizar el orden en que se atiendan los trabajos pendientes y acumulados, Se deben de establecer claramente los canales de comunicación entre las partes.

3.4.3 La Jefatura debe tener un plan de revisión de equipos, en el que se le consulte al Colaborador los faltantes o puntos débiles que tenga la planta y para llevar un control de las tareas que puedan acarrear la acumulación de trabajo.

3.4.4 La dirección Regional debe programar al menos una vez por año talleres con el personal de la dirección de salud ocupacional en el que se abarquen temas de manejo de presión en el trabajo.

### 3.5 Acciones de mejoras para la Dimensión Inseguridad sobre el Futuro.

- 3.5.1 La Jefatura y el Departamento de Recursos Humanos deben evaluar los atestados de los colaboradores y analizar las viabilidades de los nombramientos en propiedad.
- 3.5.2 La Jefatura debe establecer alianzas con entidades financieras para ofrecer charlas enfocadas en la parte económica y finanzas saludables, hacia todo el personal de las Plantas de Tratamiento.

### 3.6 Acciones de mejoras para la Dimensión Doble Presencia.

- 3.6.1 La dirección Regional en conjunto con la dirección de Salud Ocupacional debe llevar a cabo talleres con el personal en el que abarquen temas como manejo de relaciones interpersonales y machismo.
- 3.6.2 La Jefatura debe evaluar la posibilidad de brindar al colaborador permiso en caso de ser necesario para que este atienda asuntos personales imprevistos.
- 3.6.3 Asimismo, la jefatura debe establecer medidas para evitar horarios extenuantes o imprevistos, los cuales vayan a repercutir negativamente en actividades familiares planeadas con anterioridad (atención de emergencias).

### 3.7 Acciones de mejoras para la Dimensión Control Sobre el Trabajo.

- 3.8 Establecer un plan de formación anual a los colaboradores por parte de los superiores (ingenieros o fuentes externas).
- 3.8.1 La jefatura debe llevar a cabo una planificación oportuna y eficiente de los trabajos que se debe realizar cada colaborador.

3.8.2 La jefatura debe realizar reuniones mensuales con los colaboradores para atender posibles inconformidades o conflictos presentes en el grupo de trabajo.

#### 4 Mecanismos de Control y Responsable

4.2 Para evaluar el cumplimiento de las acciones recomendadas y poder establecer los avances que realizan en la Institución para minimizar los factores de riesgo psicosocial que se presentan y que pueden traer repercusiones negativas.

4.2.1 El Departamento de Salud Ocupacional llevará el control de las acciones y avances en el siguiente registro:

*Cuadro 1, Control de avances de actividades de mejora*

<b>Control de avances en actividades de mejora</b>			
Medida	Fecha de realización	Recursos	Responsable

## **K) Parte final**

### Bibliografía

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo(EU-OSHA) & Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de Trabajo (Eurofound) (2014). (2014). *Riesgos Psicosociales en Europa Prevalencia y Estrategias de Prevención*. Recuperado el 04 de julio de 2018, de Riesgos Psicosociales en Europa Prevalencia y Estrategias de Prevención: <https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/reports/executive-summary-psychosocial-risks-in-europe-prevalence-and-strategies-for-prevention>

Alfredo Moreno Egea, I. L. (2008). *Sociedad y Cirugía*. *ELSEVIER*.

Andrea Chacón Víquez, F. F. (Setiembre de 2005). *La Salud Ocupacional y los Factores de Riesgo Psicosocial en las Empresas Privadas del Sector Servicios del Área Metropolitana: Políticas y Prácticas Existentes*. Recuperado el 19 de julio de 2018, de *La Salud Ocupacional y los Factores de Riesgo Psicosocial en las Empresas Privadas del Sector Servicios del Área Metropolitana: Políticas y Prácticas Existentes*: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/tfglic/tfg-l-2005-14.pdf>

Barahona, J. A. (11 de diciembre de 2008). *Pensamiento Psicológico*. Recuperado el 14 de junio de 2018, de *Pensamiento Psicológico*: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80111671012>

Blanco Campos, J. R. (05 de Octubre de 2012). *FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA*. Recuperado el 01 de Julio de 2018, de *FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA*: Blanco Campos, S. J. (05 de octubre de 2012). *Facultad de Ingeniería y Arquitectura*. Recuperado el 1 de julio de 2018, de *Facultad de Ingeniería y Arquitectura*: [http://ri.ues.edu.sv/1895/1/Dise%C3%B1o\\_de\\_un\\_sistema\\_de\\_gestion\\_en\\_salud\\_y\\_seguridad\\_ocupacio](http://ri.ues.edu.sv/1895/1/Dise%C3%B1o_de_un_sistema_de_gestion_en_salud_y_seguridad_ocupacio)

Blanco Campos, S. J. (05 de octubre de 2012). *Facultad de Ingeniería y Arquitectura*. Recuperado el 1 de julio de 2018, de *Facultad de Ingeniería y Arquitectura*: [http://ri.ues.edu.sv/1895/1/Dise%C3%B1o\\_de\\_un\\_sistema\\_de\\_gestion\\_en\\_salud\\_y\\_seguridad\\_ocupacional\\_para\\_los\\_ingenios\\_azucareros\\_con\\_base\\_en\\_las.pdf](http://ri.ues.edu.sv/1895/1/Dise%C3%B1o_de_un_sistema_de_gestion_en_salud_y_seguridad_ocupacional_para_los_ingenios_azucareros_con_base_en_las.pdf)

Caja Costarricense de Seguro Social. (15 de Enero de 2014). *Oficina Virtual*. Recuperado el 13 de junio de 2018, de *Oficina Virtual*: [www.ccss.sa.cr](http://www.ccss.sa.cr)

Codigo de Trabajo. (24 de marzo de 1982). *Ley sobre Riesgos de Trabajo*. Recuperado el 15 de julio de 2018, de *Ley sobre Riesgos de Trabajo*: <https://costarica.eregulations.org/media/ley%206727-riesgos%20del%20trabajo.pdf>

Cruz, F. N. (01 de octubre de 2006). *Gestiopolis*. Recuperado el 21 de mayo de 2018, de *Gestiopolis*: <https://www.gestiopolis.com/la-investigacion-exploratoria>

Diana Carolina Becerra Bonza, T. M. (30 de mayo de 2012). *REPRESENTACIONES SOCIALES QUE SOBRE RIESGOS PSICOSOCIALES Y ACOSO LABORAL TIENEN LOS*

*TRABAJADORES DE UNA ORGANIZACIÓN PÚBLICA*. Recuperado el 04 de julio de 2018, de REPRESENTACIONES SOCIALES QUE SOBRE RIESGOS PSICOSOCIALES Y ACOSO LABORAL TIENEN LOS TRABAJADORES DE UNA ORGANIZACIÓN PÚBLICA: <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v17n1/v17n1a09.pdf>

Fundación para la Prevención de los Riesgos Laborales. (01 de Octubre de 2006). Recuperado el 04 de junio de 2018, de <http://riesgoslaborales.feteugt-sma.es/portal-preventivo/riesgoslaborales/riesgosrelacionados-con-la-psicologia/factores-psicosociales/>

García, C. (08 de junio de 2018). Licenciado. (Bryan Arias, Entrevistador)

Instituto de Biomecánica de Valencia. (1999). *Prevención de Riesgos Ergonomicos*. Recuperado el 30 de julio de 2018, de Prevención de Riesgos Ergonomicos: <http://ergodep.ibv.org/documentos-de-formacion/2-riesgos-y-recomendaciones-generales/553-control-sobre-el-trabajo-trabajo-activo-y-desarrollo-de-habilidades.html>

ISTAS. (08 de Septiembre de 2009). *Doble Presencia*. Recuperado el 05 de julio de 2018, de Doble Presencia: <http://www.istas.ccoo.es/descargas/Doble%20presencia.pdf>

ISTAS. (17 de Marzo de 2018). *Salud Laboral*. Recuperado el 23 de junio de 2018, de Salud Laboral: <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=137>

Katia Bones Rocha, C. M. (2014). Clase Social, Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo y su sociación con la Salud Autopercebida y Mental en Chile. *Scielo*, 03.

Ministerio de Trabajo (MTSS). (2018). *MTSS, Historia*. Recuperado el 04 de JULIO de 2018, de MTSS, Historia: <http://www.mtss.go.cr/elministerio/historia.html>

Pana, G. (09 de Octubre de 2013). *Peligro Psicolaboral*. Recuperado el 25 de mayo de 2018, de Peligro Psicolaboral: <http://gustavopana.blogspot.com/2013/10/peligros-psicolaborales-condiciono.html>

Pereira, N. (19 de junio de 2018). Licenciada, prevencionista de Riesgos del AyA. (B. Arias, Entrevistador)

Prado, J. d. (21 de noviembre de 2016). *Bussines School*. Recuperado el 4 de julio de 2018, de Bussines School: <https://www.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/consecuencias-de-los-riesgos-psicosociales-para-el-indi>

Sabater, V. (26 de enero de 2018). *La mente es Maravillosa*. Recuperado el 15 de mayo de 2018, de La mente es Maravillosa: de <http://humane.es/articulos/77-trastornos-psicosomaticos/>

SlideShare. (16 de Septiembre de 2013). *Investigación y Diseño de Investigación*. Recuperado el 11 de 04 de 2018, de Investigación y Diseño de Investigación: <https://es.slideshare.net/wendyhuamanv/tipos-de-investigacion-y-diseo-de-investigacion>

Tejada M, P. A. (2009). Factores psicosociales y laborales asociados al burnout de psiquiatras en Colombia. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 488,489.

*Tipos de Investigación y Diseño de Investigación*. (16 de Septiembre de 2013). Recuperado el 07 de marzo de 2018, de Tipos de Investigación y Diseños de Investigación: <https://es.slideshare.net/wendyhuamanv/tipos-de-investigacion-y-diseo-de-investigacion>

World Health Organization. (Agosto de 2014). *Salud Mental: un estado de Bienestar*. Recuperado el 19 de junio de 2018, de Salud Mental: un estado de Bienestar: [http://www.who.int/features/factfiles/mental\\_healt/en/](http://www.who.int/features/factfiles/mental_healt/en/)



## L) Anexos

### a) Anexo 1. Cuestionario para la Evaluación de riesgos psicosociales en trabajo.

#### Características socio demográficas y de empleo

1. Usted es	Hombre _____ Mujer _____
2. ¿Qué edad tiene usted en años cumplidos?	_____ años
3. ¿Cuáles el último año de estudios que usted aprobó?	No fui a la escuela / sin escolaridad _____
	Primaria (grado 1, 2, 3, 4, 5 o 6) _____
	Secundaria (grado 7, 8, 9, 10, 11, 12) _____
	Universidad (años 1, 2, 3, 4, 5 o 6) _____
4. Indique en qué departamento o sección trabaja en la actualidad	_____
5. Situación familiar	Solo/a _____
	Con Pareja _____
	Con Pareja e hijos _____
	Con personas a su cargo _____
	Otros _____
6. ¿Cuál es su ocupación?	_____ _____
7. ¿Qué tipo de tareas realiza en su ocupación?	_____ _____
8. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta ocupación?	_____ años _____ meses _____ días

Fijo, indefinido permanente \_\_\_\_\_

9. ¿En su trabajo, qué tipo de relación o contrato Temporal \_\_\_\_\_

tiene?

De pasantía, beca de estudios o en práctica \_\_\_\_\_

No sabe \_\_\_\_\_

Jornada continua de mañana-tarde (p. ej., de 8am a 4pm o 5pm, con o sin hora de almuerzo) \_\_\_\_\_

Jornada continua de tarde-noche (p. ej., de 1pm a 9pm) \_\_\_\_\_

10. En su trabajo, ¿qué tipo de jornada o horario habitual tiene?

Jornada continua de noche-madrugada (p. ej., de 10pm a 6am) \_\_\_\_\_

Turnos rotativos, excepto el de la noche \_\_\_\_\_

Turnos rotativos, incluido el de noche \_\_\_\_\_ Jornada irregular o variable según los días \_\_\_\_\_

Otra. *Especifique:* \_\_\_\_\_

De lunes a viernes \_\_\_\_\_

De lunes a sábado \_\_\_\_\_

Todos los días \_\_\_\_\_

11. En su trabajo principal, ¿qué días de la semana trabaja habitualmente?

Sólo fines de semana y festivos o feriados \_\_\_\_\_

Días irregulares, no fijos o movibles \_\_\_\_\_

---

12. En total, incluyendo todos sus trabajos, en promedio, ¿cuántas horas trabaja por semana?

Horas por semana \_\_\_\_\_

Es muy irregular \_\_\_\_\_

---

13. Es su único trabajo

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

---

## EVALUACION PSICOSOCIAL

**Apartado 1** En su puesto de trabajo principal, tomando como referencia un día o jornada de trabajo habitual, ¿con qué frecuencia debe hacer frente a las siguientes exigencias para realizar su trabajo? **ELEGIR SOLO UNA ALTERNATIVA POR OPCIÓN**

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1. ¿Tiene que trabajar muy rápido?					
2. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?					
3. ¿Tiene tiempo de llevar al día su trabajo?					
4. ¿Le cuesta olvidar los problemas del trabajo?					
5. ¿Su trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?					
6. ¿Su trabajo requiere que esconda sus emociones o sentimientos?					
7. Su trabajo exige que tenga que controlar muchas cosas a la vez?					

**Apartado 2** En su puesto de trabajo principal, tomando como referencia un día o jornada de trabajo habitual, ¿con qué frecuencia se dan las siguientes condiciones? **ELEGIR SOLO UNA ALTERNATIVA POR OPCIÓN**

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
8. ¿Puede influir en la cantidad de trabajo que se le da o asigna?					
9. ¿Se tiene en cuenta su opinión cuando se le asignan tareas?					
10. ¿Tiene influencia sobre el orden en el que realiza las tareas?					
11. ¿Puede decidir cuándo toma un descanso?					
12. Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿puede dejar su puesto de trabajo, al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?					
13. ¿Su trabajo requiere que usted tenga iniciativa?					
14. ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
15. Su trabajo le permite aplicar sus conocimientos y/o habilidades?					

16. ¿Se siente comprometido con su profesión u oficio?					
17. ¿Tienen sentido sus tareas?					
18. ¿Usted habla con entusiasmo de su empresa a otras personas?					

**Apartado 3** Ahora le voy a leer una lista de cambios que pueden ocurrir en su trabajo principal. Para cada una de ellas dígame en qué medida está usted preocupado en este momento. **ELEGIR SOLO UNA ALTERNATIVA POR OPCIÓN**

	Siempre	Muchas veces	Alguna veces	Muy pocas veces	Nunca
19. Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en caso que se quedara desempleado					
20. Que le cambien tareas contra su voluntad					
21. Que le varíen el salario (que no se lo actualicen, que se lo bajen, que se lo paguen en especies)					
22. Que le cambien contra su voluntad el horario, el turno, los días de la semana, las horas entradas y salida					

**Apartado 4** En su trabajo principal, tomando como referencia un día o jornada de trabajo habitual, ¿con qué frecuencia se dan las siguientes condiciones? **ELEGIR SOLO UNA ALTERNATIVA POR OPCIÓN**

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
23. ¿Sabe exactamente qué margen de autonomía o independencia tiene en su trabajo?					
24. ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
25. ¿En su empresa se le informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar su futuro?					
26. ¿Recibe toda la información que necesita para realizar su trabajo?					
27. ¿Recibe ayuda de sus compañeros en la realización de sus tareas?					
28. ¿Recibe ayuda de sus jefes o superiores en la realización de sus tareas?					
29. ¿Su puesto de trabajo se encuentra aislado de sus compañeros?					
30. En el trabajo, ¿siente que forma parte de un grupo?					
31. ¿Sus actuales jefes inmediatos o superiores planifican bien el trabajo?					

32. ¿Sus actuales jefes inmediatos o superiores se comunican bien con los trabajadores?					
---	--	--	--	--	--

**Apartado 5** En trabajo principal, tomando como referencia un día o jornada de trabajo habitual, ¿con qué frecuencia reconocen lo que hace? **ELEGIR SOLO UNA ALTERNATIVA POR OPCIÓN**

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
33. ¿Sus superiores le dan el reconocimiento que merece?					
34. En las situaciones difíciles en el trabajo recibe el apoyo necesario					
35. En su trabajo le tratan injustamente					
36. Si piensa en todo el trabajo y esfuerzo que ha realizado, el reconocimiento que recibe en su trabajo le parece adecuado					
37. Su salario es justo con respecto a su rendimiento laboral					

**Apartado 6** En relación a su trabajo principal, tomando como referencia un día o jornada de trabajo habitual, ¿con qué frecuencia ocurren las siguientes situaciones? **ELEGIR SOLO UNA OPCION**

38. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico hace usted?

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

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
39. Si falta algún día en casa, ¿las tareas Domésticas que realiza se quedan sin hacer?	04	03	02	01	00
40. Cuando está en su trabajo, ¿piensa en las tareas domésticas y familiares?	04	03	02	01	00
41. ¿Hay momentos en los que necesita estar en su trabajo y en casa a la vez?	04	03	02	01	00

Comentarios adicionales:

---



---



---