



# UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Ciencias Químicas

Carrera de Ingeniería Industrial

## **Análisis comparativo de metodologías de evaluación de riesgos psicosociales: CoPsoQ ISTAS 21 y NOM-035 en la empresa Plastiazuay S.A.**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título  
de Ingeniero Industrial

Autor:

Pedro José Rojas Pacurucu

CI: 0105070114

Correo electrónico: pedrojrojasp@hotmail.com

Tutora:

Ing. Paulina Rebeca Espinoza Hernández

CI: 0103774261

**Cuenca, Ecuador.**

7 de febrero del 2022



## Resumen

La disposición del Ministerio de Trabajo Nro. MDT-2020-244 (25 de noviembre del 2020) obliga a las empresas a realizar un estudio de riesgos psicosociales a sus trabajadores de forma periódica en la que se evalúe a más de todos los riesgos psicosociales comunes, la violencia generada dentro del centro de trabajo. El objetivo de este ensayo académico es analizar de forma comparativa las metodologías CoPsoQ ISTAS 21 y Norma Obligatoria Mexicana: NOM-035 para la identificación y valoración de riesgos psicosociales basados en un estudio realizado en la empresa Plastiazuay S.A. El estudio es de naturaleza descriptiva, de campo y de tipo documental a partir de la recopilación, sistematización y análisis de diferentes metodologías para la identificación y valoración de los riesgos laborales. Se analizaron diferentes criterios comparativos como tipo de evaluación (características generales, marco legal o si es especializada a un sector), tipos de riesgos psicosociales, valoración establecida, aplicación, entre otros. Los resultados se dividieron en dos apartados: generalidades de aplicación y caracterización de las metodologías, y sugerencia de una metodología para la identificación y valoración de riesgos psicosociales que pueda ser usada por otras empresas en el país dado que no existe actualmente una metodología provista por el Ministerio de Trabajo o un estudio que avale el uso de otra metodología, únicamente un banco de preguntas relacionadas al clima y ambiente laboral.

**Palabras claves:** Riesgo psicosocial. Violencia intralaboral. Metodología. ISTAS 21. NOM-035.



## Abstract

The provision of the Ministry of Labor No. MDT-2020-244 (November 25, 2020) obliges companies to conduct a study of psychosocial risks to their workers periodically in which additional to all psychosocial risks that are evaluated commonly, violence generated within the workplace. The objective of this academic trial was to comparatively analyze the CoPsoQ ISTAS 21 and Mexican Obligatory Standard: NOM-035 methodologies for the identification and assessment of psychosocial risks based on a study conducted in the company Plastiazuay S.A. It corresponded to a study of a qualitative nature and of a field and documentary type based on the compilation, systematization and analysis of different methodologies for the identification and assessment of occupational hazards. Different comparative criteria were analyzed such as type of evaluation (general characteristics, legal framework or if it is specialized to a sector), types of psychosocial risks, established assessment, application, among others. The results will be divided into two sections: generalities of application and characterization of the methodologies, and suggestion of a methodology for the identification and assessment of psychosocial risks that can be used by other companies in the country since there is currently no methodology provided by the Ministry of Labor or a study that supports the use of another methodology

**Keywords:** Psychosocial risk. Workplace violence. Methodology. ISTAS 21. NOM-035.



## Índice del Trabajo

1. Introducción.....	7
2. Estado del arte y revisión de la literatura .....	9
a. Bases teóricas .....	9
b. Bases legales.....	14
3. Metodología.....	16
4. Resultados y discusión.....	18
1. Pruebas ANOVA: comparaciones y resultados estadísticos.....	18
2. Discusión y análisis de resultados .....	27
5. Conclusiones.....	30
6. Bibliografía.....	31
7. Anexos .....	35



### Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

---

Pedro José Rojas Pacurucu en calidad de autor/a y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “Análisis comparativo de metodologías de evaluación de riesgos psicosociales: CoPsoQ ISTAS 21 y NOM-035 en la empresa Plastiazuay S.A.”, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 7 de febrero del 2022

Pedro José Rojas Pacurucu

C.I: 0105070114



### Cláusula de Propiedad Intelectual

---

Pedro José Rojas Pacurucu, autor/a del trabajo de titulación “Análisis comparativo de metodologías de evaluación de riesgos psicosociales: CoPsoQ ISTAS 21 y NOM-035 en la empresa Plastiazuay S.A.”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 7 de febrero del 2022

Pedro José Rojas Pacurucu

C.I: 0105070114



## 1. Introducción

Debido a los grandes cambios que han sufrido las organizaciones en los últimos años, en gran parte por situaciones relacionadas a la globalización, la exposición de sus colaboradores a riesgos psicosociales es bastante común. Por ello, es muy necesario y plausible cualquier esfuerzo organizacional o corporativo por identificar, evaluar y controlar estos riesgos con el fin de erradicar situaciones adversas a la salud y seguridad presentes en el entorno de trabajo. (Moreno & Báez, 2010)

Según informes de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se pueden identificar cuatro grandes fuerzas que impulsan cambios en el sector empresarial y laboral:

- 1) Necesidad de desarrollo
- 2) Transformación tecnológica
- 3) Intensificación de la competitividad a nivel mundial
- 4) Mayor orientación en función de los mercados

Estos cuatro pilares del crecimiento global afectan directamente a la economía mundial pero también tienen importantes consecuencias en la población laboralmente activa. Estas pueden influir en su capacidad de conseguir trabajo, las relaciones sociales y laborales, necesidades de capacitación, formación y actualización, ritmo de trabajo, orden de los procesos laborales, ambiente y ofertas laborales cambiantes y por supuesto, en la salud de todos los trabajadores. (Lozada Abad, 2016).

En contraste a la situación que vivían los trabajadores durante la Revolución Industrial a principios del siglo XVIII y hasta las condiciones laborales de principios del siglo pasado, hoy en día las empresas y corporaciones dan un enfoque importante al desarrollo económico, tecnológico y social. Actualmente, se da un papel sustancial al talento y al aporte humano a más de valorar su experiencia dentro de la organización. Uno de los descubrimientos organizacionales más acertados ha sido la gestión de recursos humanos como un pilar fundamental e irremplazable dentro del manejo de empresas. (Jiménez, 2011).

A pesar de la importancia que ha tomado el factor humano dentro de las organizaciones, los riesgos a los que están expuestos los trabajadores son cada vez más palpables y hoy en día, los riesgos psicosociales y sus consecuencias son más determinantes que cualquier otro tipo de riesgo dentro del trabajo. La OIT (1984) define a los riesgos psicosociales como:

“Las interacciones entre el medioambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral”. (p. 12)



Según varios autores los riesgos psicosociales han pasado a configurar un nuevo perfil epidemiológico en varios grupos de colaboradores debido al aumento de la inestabilidad laboral y las nuevas exigencias del mercado laboral. Además, en los últimos años algunas investigaciones han logrado demostrar de forma empírica la relación estrecha que existe entre la salud de los trabajadores y los riesgos psicosociales. Esta relación conlleva a diversos problemas de salud tales como: trastornos y enfermedades psicosomáticas, problemas osteomusculares, cardiovasculares y de ausentismo. (Zelaschi et al., 2021).

Los factores de riesgos psicosociales son bastante difíciles de identificar. Esto se debe a que existe una falta de información respecto a los efectos adversos que estos pueden provocar en la salud de las personas. Los estudios realizados en los años sesenta y setenta enfocaron sus esfuerzos a problemas de estrés, siendo estos dirigidos a personas que podían tener predisposición (jefes y altos mandos) cerrando la puerta a la posibilidad de estudiar el estrés en personas que realizaban trabajo manual. Además, existe una marcada incredulidad respecto a la posibilidad de controlar y eliminar los factores psicosociales dentro de una organización. (Leyton-Pávez et al., 2017; Zelaschi et al., 2021).

Por esta razón, es importante darles mayor importancia a los estudios de la salud dentro del trabajo y a sus causas y consecuencias, más aún hoy que vivimos un proceso de adaptación, incertidumbre, temor y dificultad por la propagación de la enfermedad viral COVID-19 que afecta al sector económico, social y de salud desde hace más de un año y medio. (OMS, 2020).

Plastiazuay S.A. es una empresa cuencana que nace en 1985 con un enfoque hacia la elaboración industrial y comercialización de productos elaborados en PVC, calandrados y laminados que entregan un amplio portafolio de productos. La empresa tiene una filosofía de evolución y mejora constante, por ello aceptaron la propuesta de realizar este trabajo de investigación facilitando los medios y la información necesaria para conseguir los objetivos de la misma. La empresa se ha visto inmersa en problemas que aquejan a los trabajadores desde el año 2020 cuando se cambió el directorio y la presidencia. Esta decisión, sumada a los recortes presupuestales durante la pandemia desencadenaron una serie de despidos y han llenado el ambiente laboral de inseguridad e inestabilidad sobre su trabajo en el futuro. A partir de esto, el Departamento de gestión de talento humano ha buscado formas de dimensionar esta problemática y así poder presentarla a la gerencia en busca de apoyo para brindar soluciones a los colaboradores.

Por este motivo en este estudio se pretende identificar y cuantificar los riesgos psicosociales que afectan a los colaboradores de la empresa Plastiazuay S.A. Este estudio utiliza los cuestionarios provistos en las metodologías: CoPsoQ ISTAS21 y Norma Obligatoria Mexicana (NOM-035) para medir el riesgo psicosocial intralaboral. Los mismos son comparados estadísticamente para determinar similitud en sus resultados y poder determinar una metodología sustentable técnica y legalmente para futuros estudios en esta y cualquier empresa dentro del país.



## 2. Estado del arte y revisión de la literatura

### a. Bases teóricas

El desarrollo de investigaciones referentes a riesgos psicosociales es muy común en países desarrollados donde se prioriza el avance científico en cualquier ámbito. Sin embargo, países como Colombia o Argentina, países en vías de desarrollo, han realizado varios estudios generando avances importantes en materia de seguridad y psicología industrial en los últimos años. (Leyton-Pávez et al., 2017; Zelaschi et al., 2021).

Según la Organización mundial de la Salud (OMS, 2010) el espacio de trabajo es un lugar ideal para el desarrollo de la salud de todos los trabajadores. Por ello, es importante influir en este espacio de forma positiva para conseguir un bienestar físico, mental, económico y social. Como consecuencia veremos un impacto positivo en materia de seguridad y salud laboral dentro de toda la organización en el corto plazo. Además, se menciona la importancia de los protectores psicosociales. Estas son condiciones que se pueden catalogar como capaces de reducir consecuencias nocivas de los estresores reduciendo así sus efectos perjudiciales en la salud, y, por consiguiente, reducir la vulnerabilidad y probabilidad de una enfermedad. (Lozada Abad, 2016) Por esta razón será importante conocer los factores psicosociales, a continuación, se presenta su clasificación según el Ministerio de Relaciones Laborales (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013):

**Características del puesto:** Autonomía y control, ritmo de trabajo, monotonía y repetitividad, contenido de la tarea.

**Organización del trabajo:** Comunicación, estilos de mando, participación en la toma de decisiones, asignación de tareas, jornada de trabajo y descanso.

**Características Individuales:** Personalidad, edad, motivación, formación, aptitudes, actitudes.

**Factores Extralaborales:** Entorno socioeconómico, tiempo en familia, vida personal, tiempo libre.

Es importante resaltar que los factores de riesgo psicosocial y organizacional influyen de forma negativa llevando consigo procesos de inadaptación, tensión y respuestas psicológicas y fisiológicas de estrés. Las consecuencias son innumerables, sin embargo, permiten su prevención erradicando problemas relacionados a falta de control en las tareas, horarios de trabajo extendidos o cambiantes, demasiada presión o intensidad de ritmo de trabajo, comunicación deficiente dentro de la empresa, sobrecarga de roles y responsabilidades, etc. (Lozada Abad, 2016).

La resolución 2646 del 2008 del Ministerio de Protección Social en el capítulo II, artículo V define a los factores de riesgo psicosocial como: “Los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales



en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experimentos, influyen en la salud y desempeño de las personas” en este trabajo investigativo se presentan resultados de un estudio donde se evalúa el efectos de los riesgos psicosociales y su respuesta psicopatológica en el ser humano así como su impacto en las relaciones laborales y su desempeño.

Por todas las razones antes mencionadas se debe evaluar los riesgos psicosociales de manera objetiva con herramientas que ya hayan sido validadas y aprobadas. Hoy en día existen diversas metodologías e instrumentos de medición para dimensionar los riesgos psicosociales. La gran mayoría de ellos basados en cuestionarios de auto informe. Por esta razón resulta complicado seleccionar una metodología idónea para determinado código legal debido a la gran diferencia que puede existir entre los objetivos, perspectivas y metas de cada uno según el país donde se aplique. Por esta razón, el autor pretende realizar un estudio que pueda comprobar la validez técnica y legal de dos metodologías validadas internacionalmente respecto a los requerimientos legales en el Ecuador. Las metodologías aplicadas en este estudio fueron: CoPsoQ ISTAS21 y NOM-035.

La metodología CoPsoQ ISTAS 21 es la versión en español del Copenhagen Psychosocial Questionnaire. Su software y sus manuales son de acceso público y gratuito bajo la aceptación de su licencia de uso. Este instrumento se origina en Dinamarca, por el trabajo conjunto realizado por investigadores del National Research Centre for the Working Environment en el año 2000 y presentando su segunda versión en el año 2014. Esta es una herramienta de evaluación con validez y referencias científicas comprobadas a nivel internacional por su fiabilidad en todas sus versiones según Moncada (2005). (Cedeño Bravo et al., 2020).

Su relevancia y aceptación a nivel internacional es tan grande hoy en día que existen más de 150 publicaciones en revistas científicas, artículos de investigación, referencias en libros y ensayos indexados en más de 25 lenguas y en distintos portales dedicados a la investigación de temas relacionados a la salud. Su estudio y constante evaluación está a cargo del CoPsoQ International Network. (COPSOQ, 2021) Esta entidad ha formado un comité de expertos que discuten, analizan y revisan la metodología y las condiciones laborales y de salud a nivel mundial con el fin de mejorar las aplicaciones prácticas y poder asesorar de forma más objetiva a las empresas que así lo requieran. (*Network Members» COPSOQ International Network*, 2021).

Un punto muy importante a tener en cuenta es el contexto para el que fue creada esta metodología. Esta fue aplicada por primera vez en países europeos donde la calidad de vida, el ambiente y las condiciones laborales y de salud son muy distintas a lo que se puede encontrar en países como China, Argentina, India o Ecuador. Por ello, el comité del CoPsoQ International Network impulsa la validación y adaptación del cuestionario a la realidad social, económica y laboral de cada país donde se aplique. En su página web se presentan estudios relacionados a este tema realizados en países como: Argentina, Australia, Chile, China, Egipto, Irán, Malasia, etc. (Alvarado et al., 2012; Dicke et al., 2018; Na et al., 2021; Zelaschi et al., 2021).



El cuestionario consta de 109 preguntas cortas de tipo Likert (Anexo 1) para facilitar su respuesta y posterior análisis. El cuestionario consta de 5 grandes categorías las cuales se resumen en la siguiente tabla:

<b>ISTAS 21</b>	
<b>Categorías por evaluar en el cuestionario</b>	
Exigencias Psicológicas	Preguntas referentes a la demanda control-apoyo social que se le puede exigir al trabajador y también lo relaciona a las exigencias emocionales que puedan ser elevadas.
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Preguntas referentes al factor que comprende al trabajo que desarrolla el trabajador a través de la autonomía o posibilidades de aprendizaje que puedan tener los trabajadores.
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Evaluá principalmente el liderazgo donde pueda existir el riesgo de que dichos liderazgos sean inapropiados y es más o menos equivalente al concepto de apoyo social en la empresa.
Compensaciones	El reconocimiento que pueda recibir el trabajador por el esfuerzo realizado y también mide la estabilidad del trabajo.
Doble presencia	Evaluá las exigencias simultáneas del ámbito laboral y familiar del trabajador en la que podrían obtener exigencias incompatibles en los dos ámbitos.

Tabla 1: Categorías de evaluación del método CoPsoQ ISTAS 21. Tomado de: *Manual del método CoPsoQ ISTAS 21 para la evaluacion y prevencion de riesgos psicosociales*. Moncada et. al. (2014)

Por otro lado, la metodología NOM-035 fue creada a partir de la Norma Obligatoria Mexicana (NOM-035-STPS-2018) aprobada por el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad y Salud en el Trabajo (CCNNSSST) el 23 de octubre del 2019 y entrando en rigor el 20 de octubre del 2020 para su etapa de identificación y análisis de factores de riesgo, evaluación del entorno organizacional y práctica de exámenes médicos. (Duarte Castillo & Vega Campos, 2021; Norma 035, 2020).



La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 fue emitida por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social con el fin de satisfacer las condiciones necesarias mínimas para prevenir accidentes y enfermedades relacionadas al trabajo en las empresas de servicios y manufactura de todo el país. Su aplicación parte en un entorno donde se estima que casi el 100% de los trabajadores tiene cierto nivel de estrés relacionado al trabajo y que casi el 60% de los trabajadores mexicanos presenta niveles altos de estrés según un estudio realizado por la UNAM. (*Guía NOM 035, 2020; Sánchez, 2020*).

Según Duarte Castillo (2021) el análisis realizado por más de 10 expertos en materia de prevención de riesgos y psicología respecto a esta metodología es bastante alentador. Estos análisis reflejan bastante optimismo respecto a la implementación de medidas que regulen el acoso y violencia en espacios de trabajo. Además, coinciden en la importancia de contar con una metodología valida en términos técnicos y aplicable en el resto de los países de Latinoamérica debido a las condiciones económicas, políticas y sociales similares entre países de la región. (Duarte Castillo & Vega Campos, 2021).

Adicionalmente, es importante decir que metodología de aplicación y evaluación esta aun siendo evaluada, sin embargo, ya existen algunos artículos como el de Alaniz y López (2021) y el de Guardado (2020) donde se resalta la importancia de responsabilizar a las empresas en la identificación de riesgos psicosociales en sus centros de trabajo y resaltan la necesidad de generar cambios a niveles organizacionales, políticos y estratégicos para lograr una verdadera erradicación de los riesgos encontrados.

La metodología NOM-035 consta de 72 preguntas cortas de tipo Likert (Anexo 2) las cuales se dividen en 5 categorías las cuales se subdividen en 10 dominios que serán posteriormente relacionados a las categorías de la metodología anterior para su comparación estadística. Las mismas se detallan en la siguiente tabla:

<b>NOM-035</b>	
<b>Categorías y dominios por evaluar en el cuestionario</b>	
Ambiente de trabajo 1) Condiciones en el ambiente de trabajo	Se refieren a condiciones peligrosas e inseguras o deficientes e insalubres; es decir, a las condiciones del lugar de trabajo, que bajo ciertas circunstancias exigen del trabajador un esfuerzo adicional de adaptación
Factores propios de la actividad: 2) Carga de trabajo 3) Falta de control sobre el trabajo	Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad, pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de



	responsabilidad, así como cargas contradictorias o inconsistentes. Así también se contempla el control sobre el trabajo como la posibilidad que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones en la realización de sus actividades. Por último, la iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, así como la capacitación son aspectos que dan al trabajador la posibilidad de influir sobre su trabajo.
Organización del tiempo de trabajo 4) Jornada de trabajo 5) Interferencia en la relación trabajo-familia	Las jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la ley representan una exigencia de tiempo laboral que se hace al trabajador. Además, se analiza la Interferencia en la relación trabajo-familia. Esta surge cuando existe conflicto entre las actividades familiares o personales y las responsabilidades laborales; es decir, cuando de manera constante se tienen que atender responsabilidades laborales durante el tiempo dedicado a la vida familiar y personal, o se tiene que laborar fuera del horario de trabajo
Liderazgo y relaciones en el trabajo 6) Liderazgo 7) Relaciones en el trabajo 8) Violencia	El liderazgo negativo en el trabajo hace referencia al tipo de relación que se establece entre el patrón o, sus representantes y los trabajadores provocando actitud agresiva y/o impositiva; falta de claridad de las funciones en las actividades, y escaso o nulo reconocimiento y retroalimentación del desempeño. Así también pueden existir relaciones negativas con compañeros de trabajo donde se dificulta la solución de problemas o deficiente apoyo social.
Entorno organizacional 9) Reconocimiento del desempeño 10) Insuficiente sentido de pertenencia y/o estabilidad	Se analiza la posibilidad de que exista inexistente o nula retroalimentación del desempeño laboral, así como, inestabilidad laboral y nulo sentido de pertenencia a la organización y sus valores.

Tabla 2: Categorías y dominios evaluados en la metodología NOM-035. Tomado de: Norma Obligatoria Mexicana NOM-035-STPS-2018. Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2019).



Para el análisis estadístico de los resultados se propone una relación entre categorías de las dos metodologías en base a las preguntas que son realizadas y en función de su contenido. En la siguiente tabla se muestra la correspondencia entre categorías:

<b>Relación entre exposiciones / dimensiones y dominios de las metodologías ISTAS21 Y NOM-035</b>		
<b>Dimension ISTAS 21</b>	<b>Dominio NOM-035</b>	<b>Similitudes y factores que miden</b>
Ritmo de trabajo	Carga de trabajo	Exigencias psicológicas, cognitivas o mentales que la actividad pueda suponer.
Influencia	Falta de control sobre el trabajo	Reconocimiento, autonomía, retroalimentación sobre el trabajo y existencia o no posibilidad de desarrollo.
Calidad de liderazgo	Liderazgo	Liderazgo negativo o inapropiado, así como, malas relaciones laborales.
Reconocimiento	Reconocimiento del desempeño	Se refiere al desempeño y su compensación o reconocimiento, así como a la estabilidad laboral.
Doble presencia	Interferencia en la relación trabajo-familia	Referencias al horario y jornadas de trabajo y a la influencia del trabajo fuera del espacio de trabajo.

Tabla 3: Relación entre categorías de ISTAS21 y dominios de la metodología NOM-035. Tomado de: Elaborado por el autor.

#### b. Bases legales

El 24 de julio de 2017 el gobierno ecuatoriano por medio del Ministerio de Trabajo llamó a ser parte a todas las empresas (de forma obligatoria) de un programa de prevención de riesgos psicosociales el cual plasma sus



objetivos y obligaciones en el acuerdo ministerial Nro. MDT-2017-082. En el mismo, se dispone en el artículo 9 que: “En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.” A partir del 1 de enero del 2018 inició el control del cumplimiento de dicho programa.

El material propuesto por el Ministerio de Trabajo en octubre de 2018 para la evaluación de riesgos psicosociales consta de 17 dimensiones tales como: Carga y ritmo de trabajo, Desarrollo de competencias, Liderazgo, etc. Sin embargo, en esta primera etapa no se ha considerado la violencia (en ninguna de sus formas) dentro de las dimensiones a evaluar por este cuestionario. Razón por la cual el pasado 25 de noviembre de 2020 se presentó el acuerdo ministerial Nro. MDT-2020-244. En él, se expide el “Protocolo de prevención y atención de casos de discriminación, acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo”.

Las empresas pueden usar para la evaluación de riesgos psicosociales el material brindado por el Ministerio de Trabajo, así como también se puede hacer uso de otras evaluaciones aprobadas en otros países y avaladas en el Ecuador como puede ser el caso de la batería para la evaluación de riesgos psicosociales de la Pontificia Universidad Javeriana, Evaluación ISTAS21, software para evaluación psicosocial Ergo/IBV, etc. Para la evaluación de los riesgos psicosociales el departamento de Gestión de seguridad, salud y ambiente de la empresa Plastiazuay S.A. ha expresado su voluntad de hacer uso del software ISTAS21, con el cual se pudieron cumplir satisfactoriamente los objetivos planteados por el programa del 2018.

Actualmente, no existe una metodología propuesta por el Ministerio de Trabajo o algún otro organismo estatal para la evaluación de la violencia como riesgo psicosocial en el trabajo. Así como tampoco se han publicado estudios acerca de la validez o eficacia de métodos internacionales de evaluación que cumplan este cometido en el país. Razón por la cual el departamento de Gestión de seguridad, salud y ambiente de la empresa antes mencionada ha planteado la metodología expuesta en la Norma Obligatoria Mexicana 035 (NOM-035) para poder evaluar los riesgos psicosociales, en específico, la violencia como dimensión de la evaluación pues esta no se encuentra comúnmente en bancos de preguntas de otras metodologías.

La pregunta a la que esta investigación plantea dar una respuesta es si la metodología propuesta para evaluar los riesgos psicosociales donde sí se evalúa la exposición a situaciones o traumas relacionados a la violencia (NOM-035), también evalúa de forma correcta las demás dimensiones relacionadas a los riesgos psicosociales en el trabajo. Para ello se plantea realizar un estudio comparativo entre los resultados obtenidos por ambas evaluaciones, que avale su validez técnica y que cumpla con todas las disposiciones legales.

Esta investigación toma poder en las bases legales vigentes en el Ecuador y Latinoamérica, las mismas que se detallan a continuación:



Decisión 584 del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Capítulo III – Artículo 11 Literal b) donde se especifica la necesidad de: “Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos”

De igual manera se cita la Resolución 957 Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo Art. 1 Literal b) Gestión Técnica, donde se indica que se requiere: - Identificación de Factores de Riesgo - Evaluación de los Factores de Riesgo - Control de Factores de Riesgo - Seguimiento de Medidas de Control.

Dentro de los documentos legislativos de orden nacional se cita: La Constitución Política de la República del Ecuador en el Artículo 326 del Capítulo 6; Sección tercera, en cuanto a trabajo y producción menciona en el apéndice quinto que, “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”

También se intenta cumplir con el dictamen legal del Ministerio de Trabajo (2020) que indica que: “las empresas e instituciones deben cumplir las normas dictadas en materia de seguridad y salud en el trabajo y medidas de prevención de riesgos del trabajo establecidas en la Constitución de la República, Convenios y Tratados Internacionales, Ley de Seguridad Social, Código del trabajo, Reglamentos y disposiciones de prevención y de auditoría de riesgos del trabajo” (Ministerio de Trabajo, 2020).

### **3. Metodología**

La metodología por seguir para realizar este trabajo de investigación en base a los objetivos planteados fue de tipo descriptivo, de campo y documental. Descriptiva porque permitirá la observación cualitativa y cuantitativa de los factores psicosociales que más afectan a los trabajadores en su ambiente laboral. De campo porque a través de la aplicación de las evaluaciones para determinar los riesgos psicosociales se podrá tomar contacto con la situación y obtener información más real de acuerdo con los objetivos planteados. Y, por último, documental porque a través de los resultados se determinará si existe similitud entre los dos métodos y sentará una base para futuros estudios en cualquier otra empresa u organismo que desee evaluar la violencia como riesgo psicosocial ya sea por requerimiento legal o por estudios científicos.

El desarrollo de la investigación de campo tiene como forma base un estudio descriptivo y documental de corte transversal, el método utilizado en la investigación es el hipotético deductivo, y la técnica utilizada es la observación científica respaldada con encuestas individuales dirigidas por el autor y el departamento de Gestión de seguridad, salud y ambiente de la empresa donde se realiza el estudio. Con el propósito de emplear la técnica de observación científica se hizo uso de dos encuestas para la recolección de datos. Dichas encuestas parten de



preguntas de tipo demográfico para poder segmentar e identificar la o las poblaciones con mayor incidencia de riesgos psicosociales. La demografía es la ciencia que se dedica al estudio de las poblaciones humanas, más específicamente de su estado y dinámica. en este estudio en particular se recurre a ella para determinar la edad, genero, educación, niveles de ingreso, estado civil, etc. (Instituto Sinchi, 2021). Esta información es requerida con el propósito de correlacionar una población con alto nivel de riesgo psicosocial con determinada dimensión sociodemográfica.

Los cuestionarios fueron aplicados a la totalidad de los colaboradores de la empresa Plastiazuay S.A. quienes en total suman 107 personas y los resultados fueron compartidos con el departamento de Gestión de seguridad, salud y ambiente, así como con el departamento de Gestión de talento humano para que determinen acciones y procedimientos correctivos, de igual forma este documento podrá ser usado como base para futuras investigaciones. El proceso de evaluación que se siguió fue el siguiente:

1. Se identificó a la población que iba a ser estudiada. Por el número de personas en la empresa se acordó realizar el estudio a toda la población sin excepciones por antigüedad o puesto de trabajo.
2. Dos semanas antes del inicio de las encuestas se compartió material informativo a todos los trabajadores vía telemática y mediante infogramas colocados en áreas comunes y de descanso para información de todos. Además, se informaron previamente los objetivos y la metodología del estudio a los representantes de los trabajadores del Comité de Seguridad de la empresa quienes aceptaron la realización del proceso.
3. La aplicación del cuestionario de la metodología NOM-035 se realizó de forma presencial en la empresa en grupos de dos personas para respetar políticas de bioseguridad de la empresa. El cuestionario ISTAS 21 fue entregado a todos los trabajadores para su realización de forma autónoma dentro o fuera del lugar de trabajo con un plazo de diez días desde su recepción.
4. Para el procesamiento de datos y resultados se hizo uso de una hoja de cálculo elaborada por el autor previamente diseñada y programada para calificar las respuestas en base a los criterios expuestos en la metodología NOM-035. Por otro lado, para el procesamiento de datos de la metodología ISTAS21 se hizo uso del programa informático especializado que provee herramientas para la creación de la base de datos y su análisis, el mismo es provisto por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de forma gratuita en su página web.
5. Para el estudio estadístico comparativo se utilizó del programa estadístico IBM SPSS 24 en su versión completa con licencia, el cual permitió el análisis de los datos, pruebas estadísticas ANOVA de los dominios relacionados, interpretación de resultados y comprobación de hipótesis.



6. Posterior a esto se realizó un análisis de resultados en conjunto con el departamento de Gestión de seguridad, salud y ambiente y el departamento de Gestión de talento humano para desarrollar las conclusiones y discusión del estudio realizado.

#### 4. Resultados y discusión

##### 1. Pruebas ANOVA: comparaciones y resultados estadísticos.

Los cuestionarios de ambas metodologías fueron aplicados a 107 trabajadores, es decir, a la totalidad de los colaboradores de Plastiazuay S.A. Los mismos ocupan cargos administrativos, técnicos y operativos. Según las preguntas de valoración demográfica los resultados son los siguientes:

La población está compuesta por 15 mujeres (14%) y 92 hombres (86%). Predomina una población entre 31 y 45 años con un 39%, le sigue el grupo etario de personas mayores a 45 años con un 35% y los colaboradores menores a 31 años representan solo el 26%. Como vemos, es marcada la predominancia del género masculino dentro de la planta de producción en Plastiazuay S.A. así como la tendencia de trabajadores con varios años de experiencia y carreras encaminadas.

Es importante conocer siempre el tiempo que llevan los trabajadores dentro del ambiente laboral estudiado para poder concluir que han sido parte de fluctuaciones, cambios, rotaciones y demás situaciones positivas y adversas que se hayan podido presentar en el último periodo de tiempo. De esta forma se puede tener mayor certeza de los resultados. Por ello, respecto al tiempo que los colaboradores son parte del recurso humano de la empresa podemos ver los siguientes resultados:

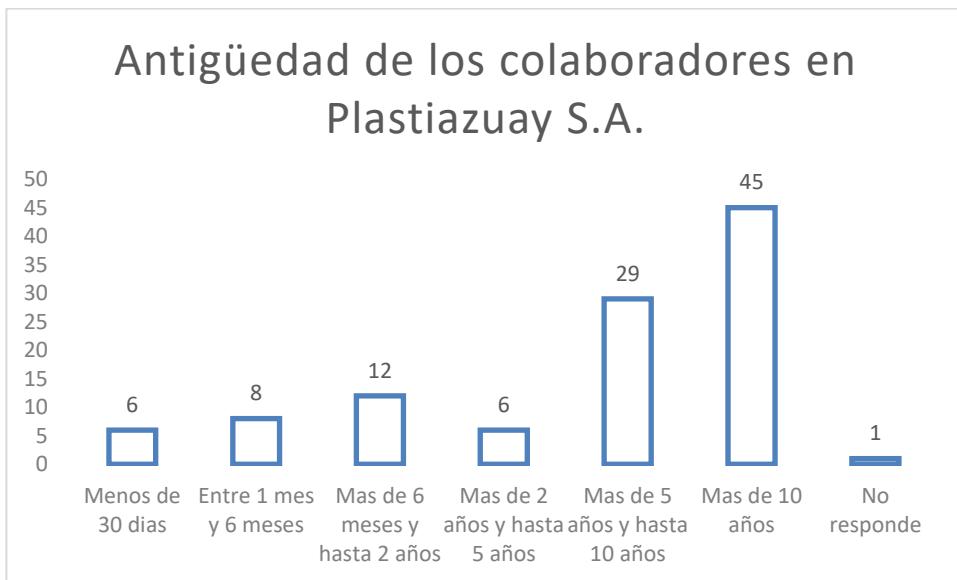


Figura 1: Resultados sociodemográficos de antigüedad en la empresa según estudio realizado en Plastiazuay S.A. Fuente: Elaborado por el autor.



Se puede apreciar que gran parte de los trabajadores lleva muchos años laborando en la empresa y que en los últimos meses la rotación e ingreso de personal representa niveles bajos lo cual se puede ver desde dos ángulos. El primero verlo como una empresa donde existe estabilidad laboral y oportunidad de crecimiento y donde muchos profesionales se han desarrollado y su carrera se ha asentado en esta área de producción. Otra óptica, es ver a Plastiazuay S.A. como una empresa que difícilmente contrata personas y que no abre puertas a personas sin demasiada experiencia (en relación con su edad).

Comúnmente el tipo de contrato que tienen los trabajadores puede generarles un conflicto de inseguridad si este termina en los siguientes meses y existe incertidumbre de su renovación. Por esta razón es importante denotar que el 93% de los trabajadores de Plastiazuay S.A. tiene un contrato fijo reduciendo en este ámbito la posibilidad de generarse inseguridades y temores respecto al futuro laboral cercano. En el siguiente grafico podemos ver el tipo de relación laboral que tienen los evaluados y Plastiazuay S.A.:

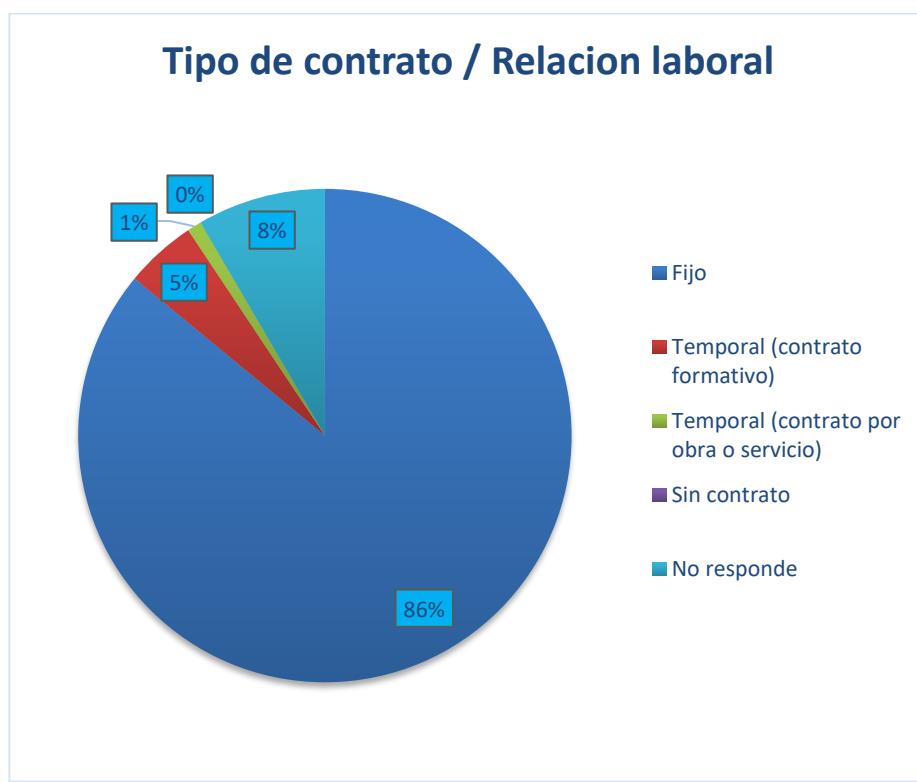
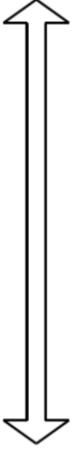


Figura 2: Resultados sociodemográficos de contrato o relación laboral con la empresa según estudio realizado en Plastiazuay S.A.  
Fuente: Elaborado por el autor.

A pesar de los resultados expuestos en la figura 2, existe un clima muy preocupante respecto a las condiciones de trabajo. Del informe de la evaluación CoPsoQ Istan 21 podemos obtener la siguiente tabla. En ella se muestra (de arriba hacia abajo) las dimensiones con situación más desfavorable o problemática, las cuales deberán ser analizadas en la interna del Departamento de Gestión de Talento Humano para buscar programas que rectifiquen esta situación.



	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
MÁS PROBLEMÁTICAS	Ritmo de trabajo	82.5	14.6	2.9
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	50.5	24.8	24.8
	Conflicto de rol	48.5	26.8	24.7
	Previsibilidad	43.4	31.1	25.5
	Exigencias cuantitativas	42.6	31.7	25.7
	Calidad de liderazgo	41.6	31.7	26.7
	Claridad de rol	41	33	26
	Apoyo social de superiores	40.4	23.1	36.5
	Apoyo social de compañeros	38.5	23.1	38.5
	Exigencias emocionales	36.2	27.6	36.2
	Inseguridad sobre el empleo	35.7	32.7	31.6
	Doble presencia	28.8	37.5	33.7
	Sentimiento de grupo	25.7	30.5	43.8
	Influencia	24	35	41
MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES	Exigencias de esconder emociones	16	25	59
	Posibilidades de desarrollo	12.5	35.6	51.9
	Sentido del trabajo	12.3	17.9	69.8
	Justicia	10.2	21.4	68.4
	Confianza vertical	4	3	93
	Reconocimiento	2.9	3.9	93.2

Tabla 4: Resultados de la metodología CoPsoQ ISTAS 21 según las dimensiones más desfavorables en el estudio realizado en Plastiazuay S.A. Fuente: Informe Preliminar de la evaluación de riesgos psicosociales en Plastiazuay S.A.

Respecto al segundo objetivo de esta investigación: Desarrollar un estudio de campo y evaluar los riesgos psicosociales presentes actualmente en los colaboradores de la empresa Plastiazuay S.A., mediante los cuestionarios establecidos por la NOM-035 y la CoPsoQ ISTAS21, se pueden ver los siguientes resultados:



## Resultados finales de las metodologías NOM-035 Vs CoPsoQ ISTAS21

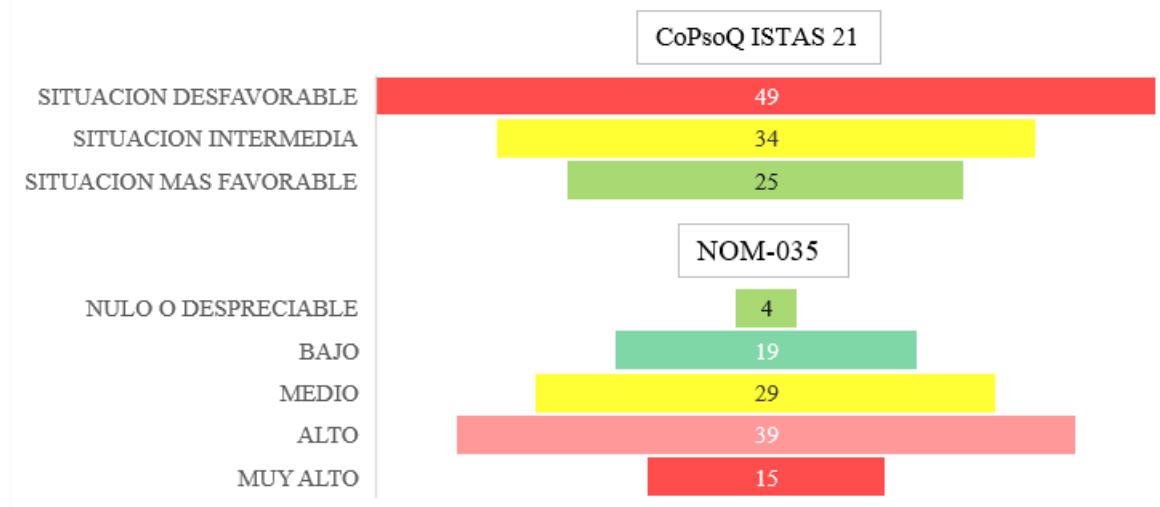


Figura 3: Resultados finales de las evaluaciones: CoPsoQ Istas21 Vs NOM-035 en la empresa según estudio realizado en Plastiazuay S.A. Fuente: Elaborado por el autor.

Los resultados son en realidad muy preocupantes para los departamentos de Gestión de talento humano y Gestión de seguridad, salud y ambiente de la empresa. En ambos escenarios se obtienen resultados estadísticamente similares. Podemos ver en la figura 3, correspondiente a la metodología NOM-035 que el número de personas cuyo resultado fue de riesgo “Alto” y “Muy Alto” son el 50,46%, en comparación, las personas con resultado de “Situación desfavorable” representan el 45,79% en la metodología ISTAS 21, siendo en ambos escenarios prácticamente la mitad de la población estudiada. Es importante aclarar que los resultados de la metodología CoPsoQ ISTAS 21 se presentan en un rango de tres resultados posibles únicamente, mientras tanto, en la metodología NOM-035 se pueden ordenar los resultados en un rango de cinco opciones, es por esta razón que se compararon dos resultados de la metodología NOM-035 con uno solo de la CoPsoQ ISTAS 21 para poder hacer un símil.

A continuación, se presentan los datos obtenidos en ambas evaluaciones y se realizaran pruebas estadísticas que determinaran si existen diferencias significativas entre resultados, cumpliendo de esta forma con el tercer objetivo de esta investigación.

Para relacionar las dimensiones o dominios de ambas metodologías recurrimos a sus objetivos e interpretaciones. Por ejemplo, se comparará la dimensión Carga de trabajo de la Norma Obligatoria Mexicana con la dimensión Ritmo de trabajo de la ISTAS 21. Ambas hacen referencia a la cantidad, intensidad y tiempo que trabaja el evaluado. Si ambas resultan tener similitud en el resultado podemos concluir que la metodología NOM-035 es equivalente a la ISTAS21 y que presenta además algunos índices de interés que la otra metodología no evalúa.



A continuación, en la tabla 5 vemos los resultados de la prueba ANOVA entre las dimensiones: Ritmo de trabajo y Carga de trabajo y en la figura 4 un análisis comparativo de medias para entender el comportamiento de los datos:

ANOVA					
CARGA DE TRABAJO ISTAS VS RITMO DE TRABAJO NOM					
	Suma de cuadrados	df	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	1.702	4	.425	.638	.637
Intra grupos	68.018	102	.667		
Total	69.720	106			

Tabla 5: Comparación de resultados de las dimensiones: Carga de trabajo y Ritmo de trabajo según estudio realizado en Plastiazuay S.A. Fuente: Elaborado por el autor.

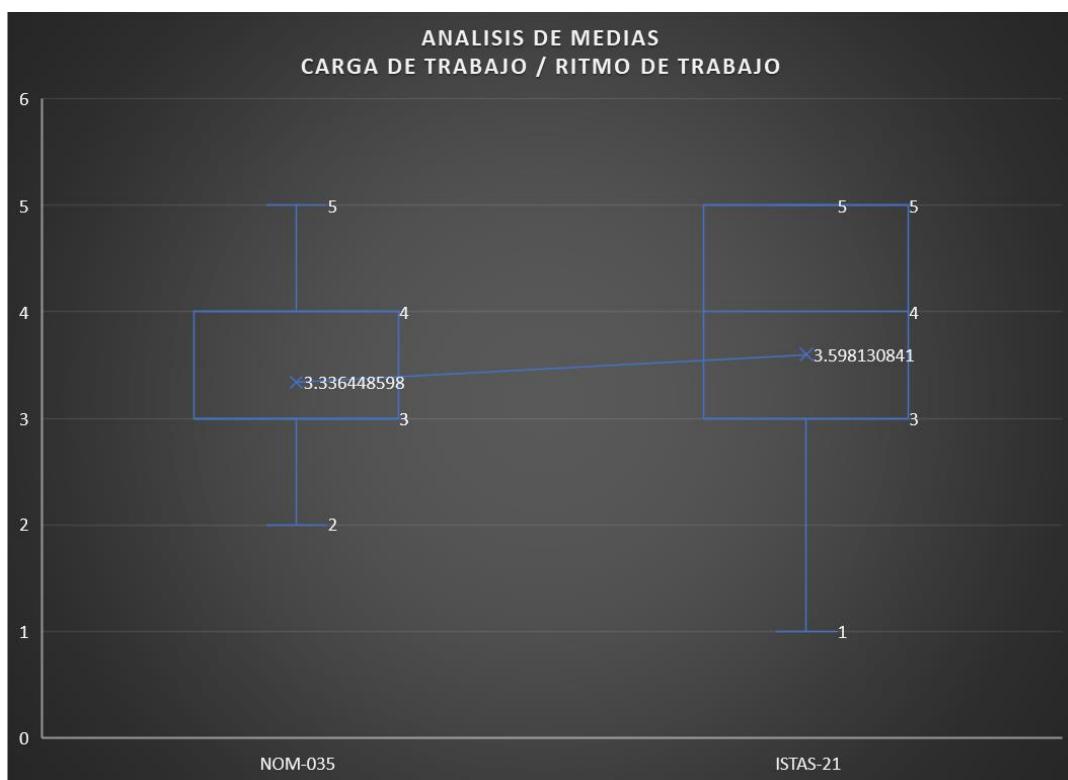


Figura 4: Comparativa de medias: CoPsoQ Istas21 Vs NOM-035 en la empresa según estudio realizado en Plastiazuay S.A. Fuente: Elaborado por el autor.

En la primera prueba ANOVA se obtiene un valor de significancia de 0,637, es decir, mayor a 0,05 por lo que se puede corroborar que no existen diferencias significativas entre los dos grupos, es decir, entre las dos metodologías.



En la tabla 6 se pueden visualizar los resultados de la prueba ANOVA entre los dominios: Influencia y Falta de control sobre el trabajo y en la figura 5 su análisis de medias correspondiente:

ANOVA					
FALTA DE CONTROL SOBRE EL TRABAJO NOM VS INFLUENCIA ISTAS					
	Suma de cuadrados	df	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	9.133	4	2.283	2.052	.093
Intra grupos	113.484	102	1.113		
Total	122.617	106			

Tabla 6: Comparación de resultados de las dimensiones: Falta de control sobre el trabajo e Influencia según estudio realizado en Plastiazuay S.A. Fuente: Elaborado por el autor.

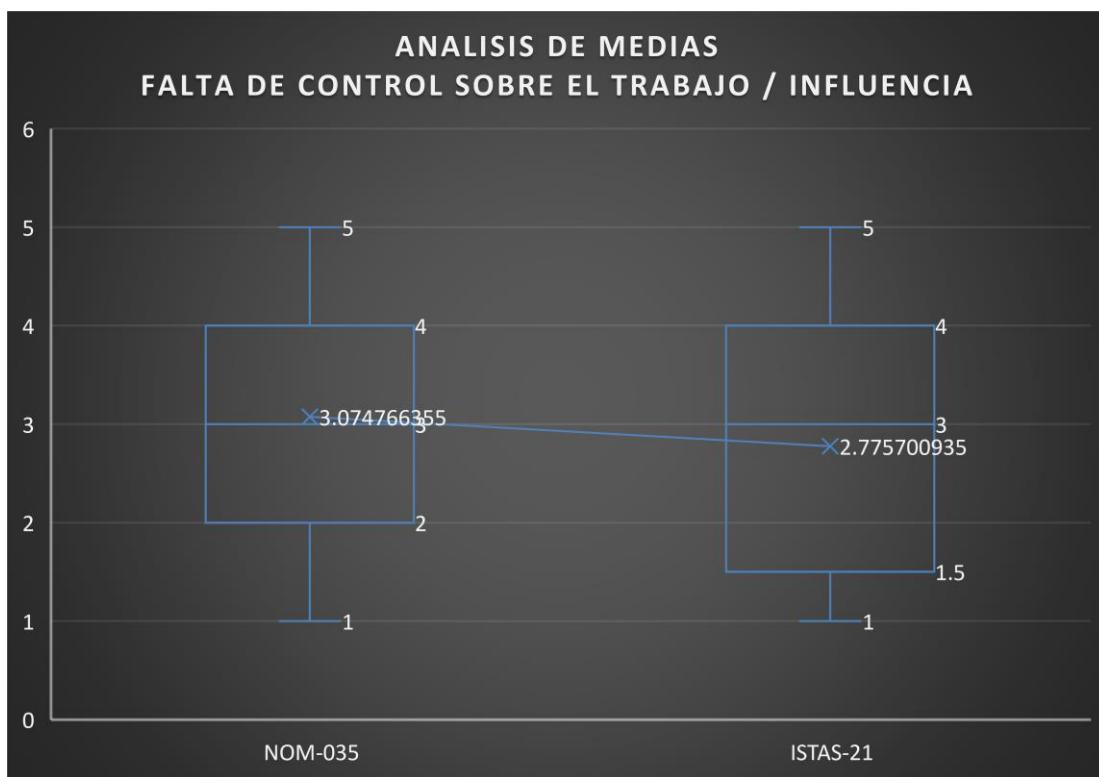


Figura 5: Comparativa de medias: CoPsoQ Istas21 Vs NOM-035 en la empresa según estudio realizado en Plastiazuay S.A. Fuente: Elaborado por el autor.

En esta segunda prueba también se tiene una significancia mayor al 0,05 por lo que se puede decir que no existe diferencias significativas entre los dos grupos.

Las siguientes tablas muestran los resultados de tres pruebas ANOVA adicionales realizadas entre grupos de datos de dimensiones análogas, únicamente la prueba realizada entre: Calidad de liderazgo y Liderazgo muestra un valor de significancia menor al 0,05, no obstante, es un valor muy cercano al valor de corte por lo que se puede



concluir que en todas estas pruebas no se encuentran diferencias significativas desde el punto de vista estadístico. Así también, se presentan sus correspondientes comparaciones de medias en las figuras 6, 7 y 8:

ANOVA					
CALIDAD DE LIDERAZGO VS LIDERAZGO					
	Suma de cuadrados	df	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	15.759	4	3.940	2.909	.049
Intra grupos	138.129	102	1.354		
Total	153.888	106			

Tabla 7: Comparación de resultados de las dimensiones: Calidad de liderazgo y Liderazgo según estudio realizado en Plastiazuay S.A.  
Fuente: Elaborado por el autor.

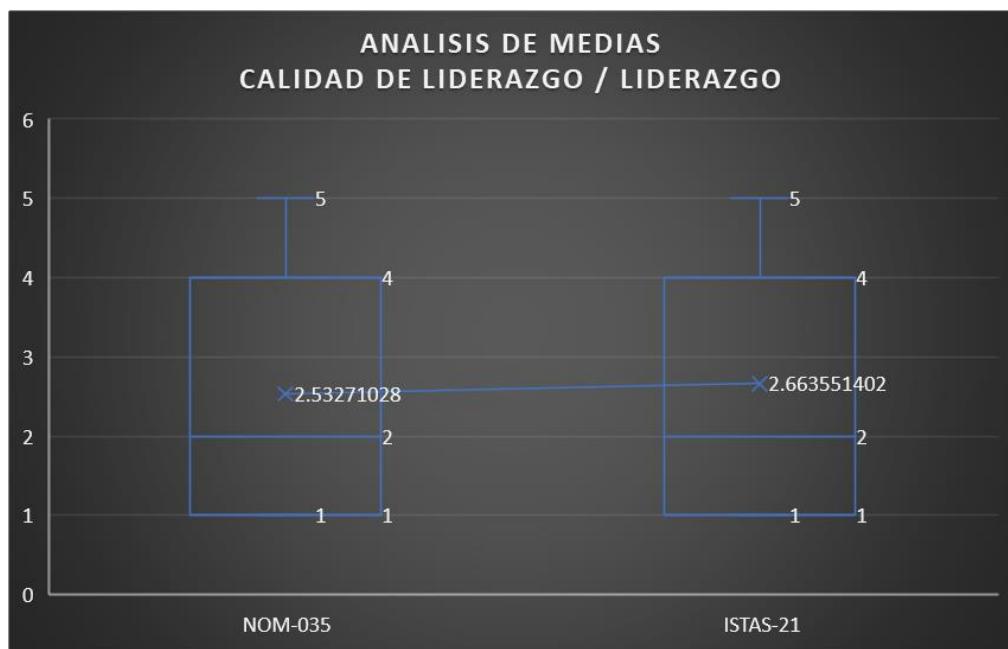


Figura 6: Comparativa de medias: CoPsoQ Istas21 Vs NOM-035 en la empresa según estudio realizado en Plastiazuay S.A. Fuente: Elaborado por el autor.

ANOVA					
RECONOCIMIENTO VS RECONOCIMIENTO DEL DESEMPEÑO					
	Suma de cuadrados	df	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	4.730	4	1.183	1.379	.247
Intra grupos	87.475	102	.858		
Total	92.206	106			

Tabla 8: Comparación de resultados de las dimensiones: Reconocimiento y Reconocimiento del desempeño según estudio realizado en Plastiazuay S.A. Fuente: Elaborado por el autor.

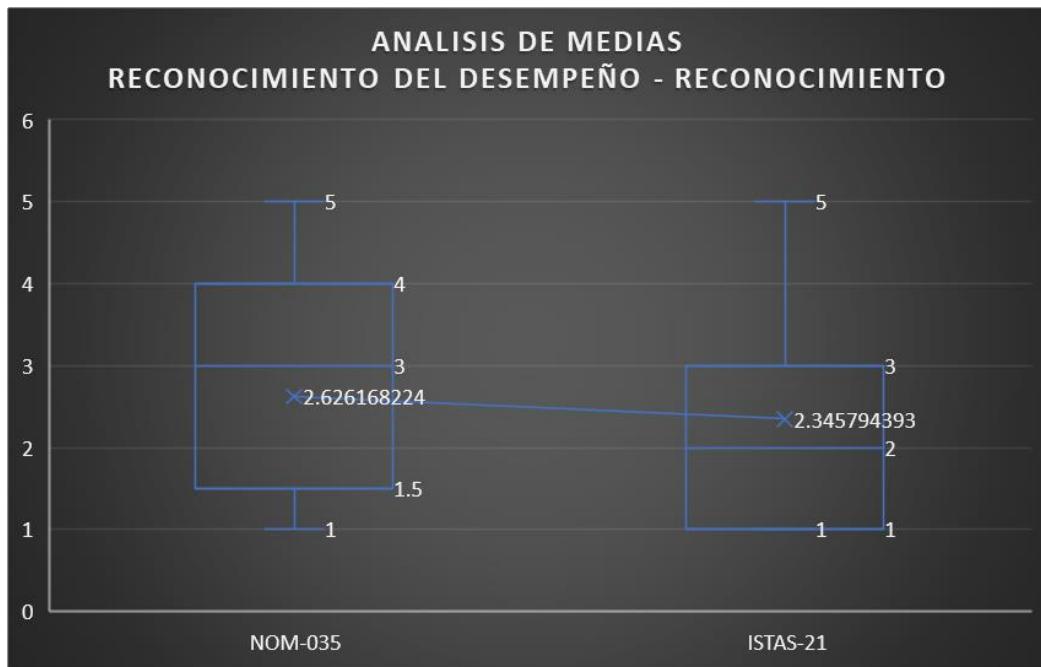


Figura 7: Comparativa de medias: CoPsoQ Istas21 Vs NOM-035 en la empresa según estudio realizado en Plastiazuay S.A. Fuente: Elaborado por el autor.

ANOVA					
DOBLE PRESENCIA VS INTERFERENCIA EN LA RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA					
	Suma de cuadrados	df	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	1.820	4	.455	.604	.661
Intra grupos	76.853	102	.753		
Total	78.673	106			

Tabla 9: Comparación de resultados de las dimensiones: Doble presencia e Interferencia en la relación trabajo-familia según estudio realizado en Plastiazuay S.A. Fuente: Elaborado por el autor.

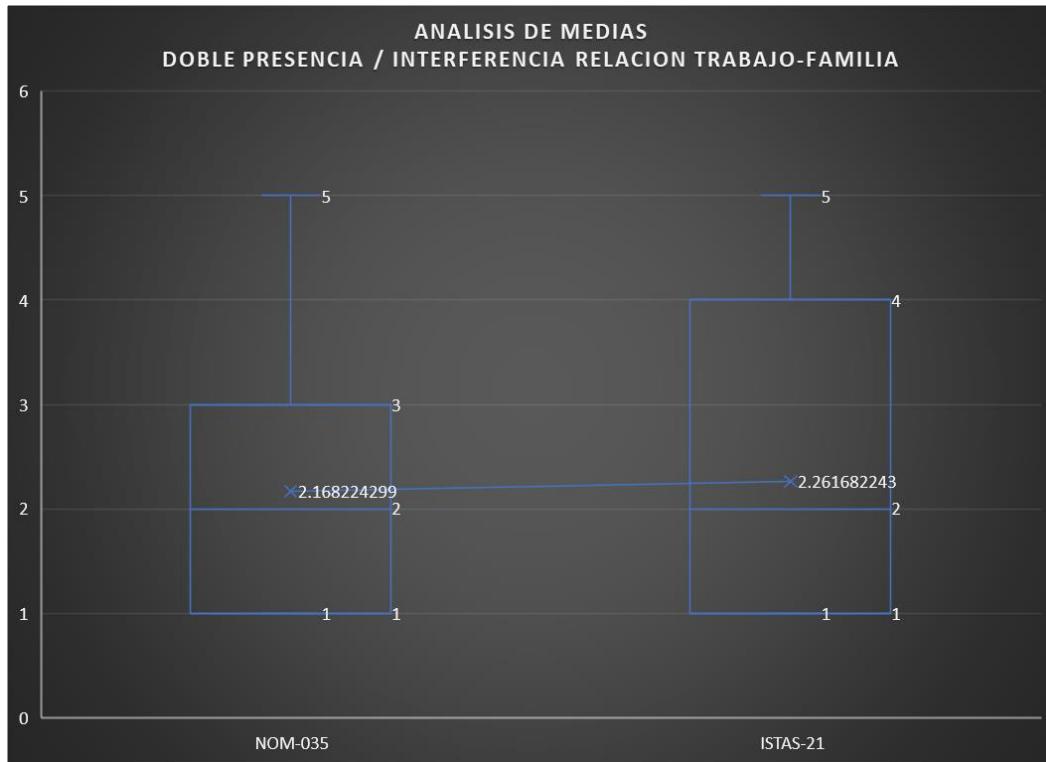


Figura 8: Comparativa de medias: CoPsoQ Istas21 Vs NOM-035 en la empresa según estudio realizado en Plastiazuay S.A. Fuente: Elaborado por el autor.

A continuación, se presenta una figura donde se resumen de las medias correspondientes a los resultados de las dimensiones y dominios que fueron analizados previamente en las Pruebas ANOVA:



## Resultados segun relacion de Dimensiones ISTAS 21/Dominios NOM-035

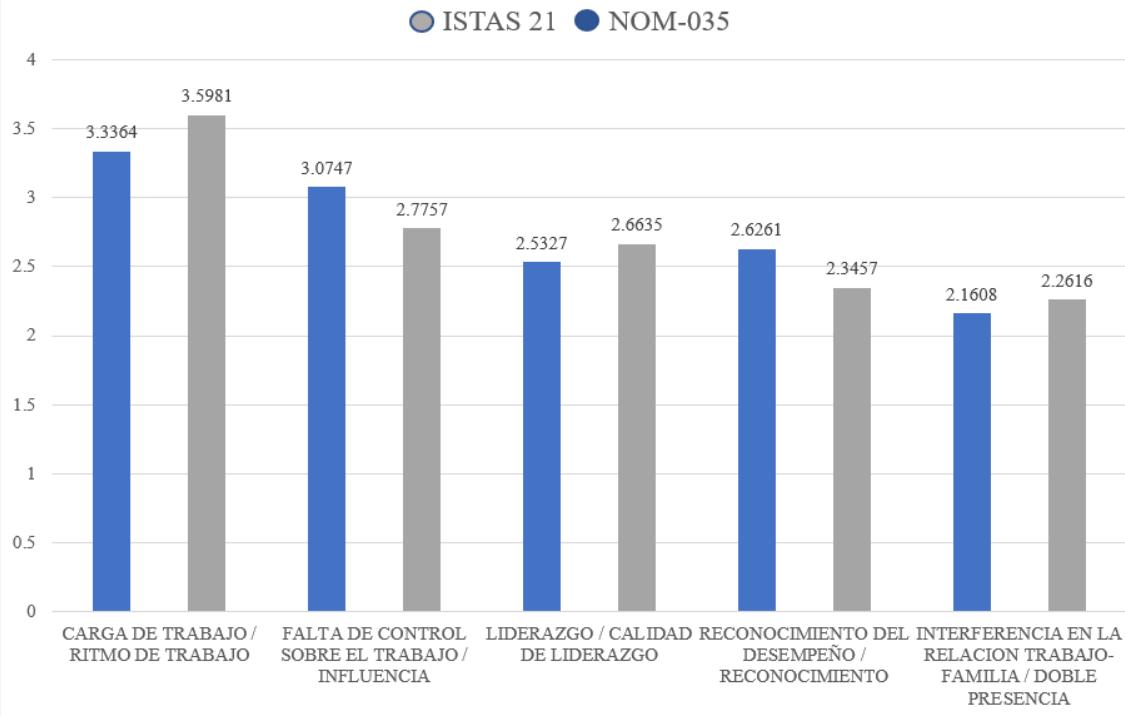


Figura 9: Comparación de medias de los resultados de las evaluaciones: CoPsoQ Istas21 Vs NOM-035 en la empresa según estudio realizado en Plastiazuay S.A. Fuente: Elaborado por el autor.

Como se puede observar, los resultados son realmente similares entre metodologías. Por ejemplo, si analizamos la dimensión: Interferencia en la relación trabajo-familia de la ISTAS 21 con el dominio: Doble presencia de la NOM-035 vemos que las medias son 2.1608 y 2.2616 respectivamente. Esta comparación nos ayuda a visualizar como fue el comportamiento de los datos y nos permite de manera más visual dilucidar cuan similares fueron los resultados obtenidos con ambas metodologías y que fueron corroborados por las pruebas estadísticas ANOVA. Es coherente analizar estas comparaciones ya que ambas metodologías son muy independientes y aisladas una de la otra tanto en su contexto como en su forma de evaluar. Por estas razones es enriquecedor para este estudio y sus objetivos probar de esta forma que aun siendo metodologías inconexas han arrojado resultados semejantes.

## 2. Discusión y análisis de resultados

Además de poder dimensionar los riesgos psicosociales presentes en la evaluación de ISTAS 21, la metodología de la Norma Obligatoria Mexicana puede evaluar la violencia y dimensionar los casos de personas que sufren de ella dentro de las empresas. Por esta característica adicional era tan importante conocer si los resultados de ambas eran heterogéneos. Una vez comparadas las dos metodologías podemos analizar los resultados de esta dimensión (Violencia) en particular. A continuación, podemos ver los resultados y números de casos presentes en Plastiazuay S.A. después de la evaluación de riesgos psicosociales realizada en este trabajo:

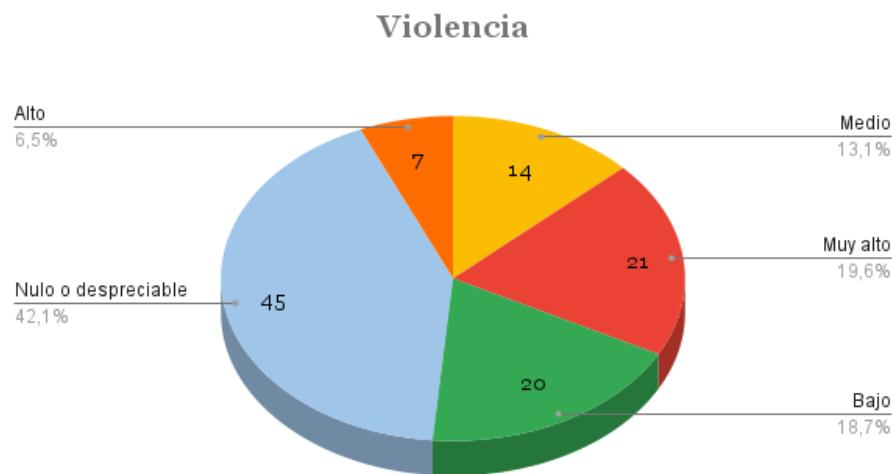


Figura 10: Resultados de la dimensión: Violencia en la empresa según estudio realizado en Plastiazuay S.A. Fuente: Elaborado por el autor.

Ante estos resultados alarmantes respecto al índice de personas que han sufrido casos de violencia dentro de la empresa se deben buscar soluciones inmediatas. Por ello el autor de esta investigación le hizo llegar al departamento de Gestión de Talento Humano un informe de estos resultados, así como las sugerencias encontradas en la bibliografía citada a continuación. El National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) de Estados Unidos brinda algunas sugerencias a los empleadores para prevenir y tratar de mejor forma cualquier caso de violencia que se presente en el ambiente laboral. Entre estos puntos están: establecer una política de cero tolerancias para cualquier incidente violento, capacitar a los colaboradores para que puedan reconocer, identificar y prevenir casos de violencia, que se dé seguimiento inmediato e intensivo a cualquier notificación de violencia que exista en conjunto con las autoridades. (CDC - Publicaciones de NIOSH - Datos Breves de NIOSH, 2019)

Es importante contrastar esta información respecto a otros estudios realizados en un contexto similar. Por esta razón, se ha realizado una comparación con dos trabajos de aplicación de la metodología NOM-035, uno en México y otro en Colombia. Se han colocados los porcentajes de la población correspondientes a riesgo "Alto" y "Muy alto", los resultados se presentan a continuación en la tabla 10:

CATEGORIA NOM-035 ANALIZADA	ESTUDIO REALIZADO EN MEXICO	ESTUDIO REALIZADO EN ECUADOR	ESTUDIO REALIZADO EN COLOMBIA
CARGA DE TRABAJO	42%	<b>48%</b>	41%
FALTA DE CONTROL SOBRE EL TRABAJO	15%	<b>42%</b>	25%
JORNADA DE TRABAJO	<b>65%</b>	37%	40%

Tabla 10: Comparación de resultados de tres estudios que aplicaron la metodología NOM-035. Fuente: Elaborado por el autor.



Como podemos inferir, la realidad es muy similar entre los tres países. A pesar de ser industrias dedicadas a distintas labores vemos un claro sesgo a tener niveles altos de riesgo en categorías como Carga de trabajo y Jornada de trabajo. Esto se debe a que la situación precaria de los trabajadores los obliga a hacer turnos largos y continuos de trabajos repetitivos para poder obtener un ingreso extra a final de mes. Por otro lado, vemos que el estudio realizado en Plastiazuay S.A. presenta un margen muy alto de personal que tiene problemas en la categoría de Falta de control sobre el trabajo, siendo prácticamente el doble que en los otros dos estudios. Esto se puede deber a la filosofía de mando que se tiene en la empresa donde existe un control y un seguimiento permanente de los supervisores hacia cualquier actividad que se realiza en la planta de producción. (Alaniz & Lopez, 2021; Méndez Zaldivar, 2021)

Siguiendo esta línea, se ha realizado una comparación con resultados de dos estudios realizados en Argentina y Colombia donde fue aplicada la metodología CoPsoQ ISTAS 21. Los resultados que se presentan en la tabla 11 a continuación, corresponden a los porcentajes de la población que está en la categoría de "Situación desfavorable":

DIMENSION ISTAS 21 ANALIZADA	ESTUDIO REALIZADO EN ARGENTINA	ESTUDIO REALIZADO EN ECUADOR	ESTUDIO REALIZADO EN COLOMBIA
RITMO DE TRABAJO	45%	83%	<b>100%</b>
INSEGURIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO	45%	51%	<b>80%</b>
CONFLICTO DE ROL	<b>82%</b>	49%	80%

Tabla 11: Comparación de resultados de tres estudios que aplicaron la metodología NOM-035. Fuente: Elaborado por el autor.

En esta comparación podemos ver que los resultados obtenidos en Plastiazuay S.A. en las tres dimensiones con índices más altos de riesgo psicosocial según el estudio realizado. No obstante, los resultados de los estudios realizados en Argentina y Colombia presentan índices más altos. El autor del estudio realizado en Colombia resalta la situación alarmante que reflejan los resultados y los atribuye a la cantidad de personal que se ha recortado, sin haber recortado también los niveles de producción. (Gonzales, 2019; Pujol-Cols & Arraigada, 2018)

Con el fin de cumplir con el cuarto objetivo de esta investigación y basándonos en los resultados de las pruebas estadísticas realizadas podemos decir que la metodología de evaluación de riesgos psicosociales establecida en la Norma Obligatoria Mexicana (NOM-035) es equivalente a la metodología CoPsoQ ISTAS 21, y que, además, es idónea para dimensionar la violencia dentro de una organización. Por esta razón, podemos aceptar la hipótesis alterna y concluir que la NOM-035 es válida técnica y legalmente para su aplicación en territorio ecuatoriano con el fin de lograr los objetivos de control del: "Protocolo de prevención y atención de casos de discriminación, acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo" expedido en el acuerdo ministerial Nro. MDT-2020-244 así como también para la evaluación y dimensión de otros riesgos psicosociales los cuales eran dimensionados por medio de la metodología CoPsoQ ISTAS21.



## 5. Conclusiones

Esta investigación buscó evaluar los riesgos psicosociales presentes en la empresa de manufactura: Plastiazuay S.A. y de esta forma, poder comparar de forma técnica las herramientas de evaluación. El estudio se basó en la evaluación de los riesgos bajo dos metodologías inconexas, las cuales fueron llevadas a análisis para así demostrar que se obtuvieron resultados muy similares y de esta forma confirmar la hipótesis planteada de que no existen diferencias estadísticamente representativas entre ambas. En el desarrollo de la investigación se siguieron todos los protocolos sugeridos para la evaluación de riesgos psicosociales ratificando los resultados con un alto nivel de confianza. El estudio de análisis comparativo realizado ha permitido comprobar que tanto la CoPsoQ ISTAS 21 como la NOM-035 son herramientas de evaluación adecuadas en la medición de los riesgos psicosociales, sin embargo, ambas poseen distinciones y características propias de las dimensiones y categorías que manejan y estudian en su estructura base.

Los resultados muestran un nivel de riesgo psicosocial dentro de la empresa en el nivel "Muy alto" y "Alto" con un porcentaje total del 50,46% que de acuerdo a la guía de evaluación de la Norma Obligatoria Mexicana (NOM-035) sugiere implementar de forma inmediata acciones de intervención adecuadas mediante un programa de intervención que incluya evaluaciones específicas a los colaboradores que corresponda y contemplar campañas de sensibilización, así también se debería revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión. (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2019). En adición a esto, los resultados para personas con resultado de "Condición desfavorable" fueron del 45,79% en la metodología CoPsoQ ISTAS 21. El manual de la metodología sugiere atención focalizada inmediata a las áreas y casos particulares que hayan presentado los resultados mas insatisfactorios. (Moncada et al., 2014)

Adicionalmente, este estudio permitió constatar que existen dominios o categorías que no tuvieron coincidencia pues solo se evalúan en una de las dos metodologías. Tal es el caso de la dimensión: Violencia, que solo se evalúa en la herramienta NOM-035. De igual forma, las categorías: Apoyo social, Confianza vertical, Justicia, entre otras, son categorías que se evalúan únicamente en la herramienta CoPsoQ ISTAS 21.

También es importante señalar que el acierto de los datos comparativos es bastante alto debido a la escala de calificación con la que trabajan ambos cuestionarios. En los dos casos, las respuestas se deben marcar en una escala de 5 opciones de tipo Likert por lo que se puede ajustar y cotejar de forma exacta, incrementando así el nivel de confianza del estudio realizado.

Este trabajo de investigación ofrece la oportunidad de desarrollar futuras líneas de investigación donde se incluyan variables que no fueron tomadas en cuenta como es el riesgo extralaboral, individual o análisis del síndrome del burn-out o cualquier otro tipo de enfermedad o problema psicológico y realizar el estudio en



otro tipo de empresas como aquellas dedicadas a brindar servicios. Además, se podría realizar otro tipo de pruebas estadísticas para probar si existe o no relación entre alguna dimensión y una variable sociodemográfica. También se recomienda el uso de nuevas técnicas para la recolección de datos como pueden ser encuestas o evaluaciones que permitan generar una base de datos automáticamente permitiendo así profundizar el análisis y obtener una mayor comprensión en los resultados, a más de hacerlo en menor tiempo. Además, se sugiere continuar evaluando a la totalidad de la población en futuras investigaciones para asegurar que los resultados reflejen un mayor nivel de confianza.

Es importante mencionar que la empresa donde se realizaron las evaluaciones y este estudio ha sufrido muchos cambios importantes a nivel administrativo desde la transición de mando en la presidencia a un grupo nuevo de accionistas, lo cual ha implicado un cambio en el ambiente organizacional y ha generado ciertas incertidumbres y dificultades.

Los resultados obtenidos aportan bases significativas para investigaciones en el área de seguridad y salud ocupacional porque partiendo de este estudio se pueden evaluar con la metodología NOM-035 otras organizaciones logrando crear una base de datos donde sea posible comparar los resultados y crear un modelo de prevención para los riesgos psicosociales. Se recomienda para mayor efectividad en la evaluación de este sector productivo, en futuros estudios, se analicen otros aspectos determinantes que pueden influir en el bienestar del trabajador y para ello es preciso tener en cuenta el entorno laboral, la organización interna de sus procesos y el contexto estratégico que este viviendo la organización en ese momento.

## 6. Bibliografía

Alaniz, J., & Lopez, L. (2021). IMPLEMENTACIÓN DEL DIAGNÓSTICO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL CON BASE A LA NOM-035-STPS -2018 A PERSONAL OPERATIVO DE UNA ORGANIZACIÓN INDUSTRIAL.

Alvarado, R., Pérez-Franco, J., Saavedra, N., Fuentealba, C., Alarcón, A., Marchetti, N., & Aranda, W. (2012). Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile. Revista médica de Chile, 140(9), 1154–1163. <https://doi.org/10.4067/S0034-98872012000900008>



CDC - Publicaciones de NIOSH - Datos Breves de NIOSH: Cómo prevenir la violencia en el trabajo (2012-118). (2019, enero 31). [https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/2012-118\\_sp/default.html](https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/2012-118_sp/default.html)

Cedeño Bravo, A. P., Chávez Carrillo, R. A., Cedeño Bravo, A. P., & Chávez Carrillo, R. A. (2020). Análisis comparativo de las herramientas ISTAS 21 y FPSICO en personal del sector financiero. Revista San Gregorio, 39, 143–162. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i39.1402>

COPSOQ. (2021). Welcome to COPSOQ international network » COPSOQ International Network. <https://www.copsoq-network.org/>

Dicke, T., Marsh, H. W., Riley, P., Parker, P. D., Guo, J., & Horwood, M. (2018). Validating the Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ-II) Using Set-ESEM: Identifying Psychosocial Risk Factors in a Sample of School Principals. *Frontiers in Psychology*, 9, 584. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00584>

Duarte Castillo, S. M., & Vega Campos, M. A. (2021). Perspectivas y retos de la NOM-035-STPS-2018 para la atención de riesgos psicosociales y la promoción de entornos organizacionales favorables en México | TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN.

<https://trascender.unison.mx/index.php/trascender/article/view/101>

Gonzales, M. (2019). APLICACION DE LA METODOLOGIA COPSOQ ISTAS 21 EN UNA INDUSTRIA METALURGICA DE COLOMBIA.

Guía NOM 035: Cómo aplicar la NOM035 | Todo sobre la ley mexicana. (2020, diciembre 10). HolmesHR. <https://www.holmeshr.com/blog/como-aplicar-la-nom-035/>

Instituto Sinchi. (2021). Dimensión Demográfica. <https://sinchi.org.co/inirida/dimension-demografica>

Jimenez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: Conceptualización, historia y cambios actuales. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000500002](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002)



Leyton-Pavez, C., Valdez-Rubilar, S., & Huerta-Riveros, P. (2017). Metodología para la prevención e intervención de riesgos psicosociales en el trabajo del sector público de salud. *Rev. Salud Pública*, 19. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=42250687003>

Lozada Abad, A. R. (2016). EVALUACIÓN DE EXPOSICIÓN A FACTORES DE RIESGO INTRALABORAL Y ESTRÉS EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA. CASO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREA [Universidad de Cuenca].

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/26001>

Méndez Zaldivar, E. M. (2021). IMPLICACIONES DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y LA NOM-035- STPS-2018 EN LA CALIDAD DE VIDA LABORAL. Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS, n. 16. <https://www.eumed.net/uploads/articulos/a96d7d8cb7c31d6b925e313badd48f28.pdf>

Ministerio de Relaciones Laborales. (2013). Factores y Riesgos laborales Psicosociales: Nuevos riesgos laborales emergentes e introducción a la evaluación. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>

Ministerio de Trabajo. (2020). Seguridad y Salud en el Trabajo – Ministerio del Trabajo. <https://www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>

Moncada, S., Llorens, C., & Andres, R. (2014). Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales. ISTAS.

[https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%202\(24-07-2014\).pdf](https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%202(24-07-2014).pdf)

Moreno, B., & Baez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. INSHT. <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/05/Factores-y-riesgos-psicosociales-Formas-consecuencias-medidas-y-buenas-pr%C3%A1cticas.pdf>

Na, O., Rn, B., Gm, S., Mm, E., & Am, R. (2021). Validation of the Arabic Version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire II (A-COPSOQ II) among Workers in Oil and Gas



Industrial Sector. Journal of Biomedical Research & Environmental Sciences, 496–508.

<https://doi.org/10.37871/jbres1266>

Network Members » COPSOQ International Network. (2021). <https://www.copsoq-network.org/network-members/>

Norma 035. (2020). Preguntas frecuentes. gob.mx.

<http://www.gob.mx/stps/nom035/articulos/preguntas-frecuentes-226297>

OMS. (2010). The workplace: A priority setting for health promotion. OMS.

[https://academic.oup.com/eurpub/article/27/suppl\\_3/ckx186.322/4555936](https://academic.oup.com/eurpub/article/27/suppl_3/ckx186.322/4555936)

OMS. (2020). Brote de enfermedad por el Coronavirus (COVID-19)—OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud. <https://www.paho.org/es/temas/coronavirus/brote-enfermedad-por-coronavirus-covid-19>

Pujol-Cols, L., & Arraigada, M. C. (2018). Propiedades psicométricas del Cuestionario de Riesgos Psicosociales Copsoq- Iotas 21 y aplicación. Cuadernos de Administración, 30(55), 97–125.

<https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao30-55.ppcr>

Sánchez, C. C. (2020). La inclusión del salario emocional en México Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Revista Cambios y Permanencias, 11(1), 602–624.

Segretaria del Trabajo y Prevision Social. (2019). Norma Obligatoria Mexicana NOM-035-STPS-2018. <https://prevencionar.com.mx/media/sites/3/2019/06/NOM-035-STPS-2018-PRESENTACION-CONFERENCIA-STPS-PPT.pdf>

Zelaschi, M. C., Cornelio, C., Reif, L., & Amable, M. (2021). Validación de un cuestionario de riesgos psicosociales en población trabajadora argentina (COPSOQII-ISTAS21). Revista de Psicología, 084–084. <https://doi.org/10.24215/2422572Xe084>



## 7. Anexos

Anexo 1. Cuestionario de la metodología CoPsoQ ISTAS 21 para Plastiazuay S.A.

# CoPsoQ istas21 versión 1.5

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS

PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Versión media para empresas de 25 y más trabajadores/as

Adaptación para el estado español del Cuestionario Psicosocial

de Copenhagen, CoPsoQ (Versión 1.5, 2010)

Empresa: Plastiazuay S.A.	Fecha de respuesta: Julio 2021
---------------------------	--------------------------------



## INSTRUCCIONES

*La respuesta al cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar la Evaluación de Riesgos Psicosociales. Su objetivo es identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados colectivos del cuestionario nos servirán para mejorarlas.*

Se trata de un cuestionario **CONFIDENCIAL** y **ANÓNIMO**. Toda la información será analizada por personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines descritos. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada.

Su contestación es **INDIVIDUAL**. Por ello, te pedimos que respondas sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar.

La mayoría de preguntas tienen **varias opciones de respuesta y debes señalar con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación** (por ejemplo, escogiendo una sola opción entre las posibles respuestas: "siempre / muchas veces/ algunas veces / sólo alguna vez / nunca"). En otras preguntas no se trata de marcar una opción, sino de responder con un número. En la última página tienes un espacio para aportar cualquier comentario que quieras realizar respecto a este cuestionario y tus condiciones de trabajo. **Si tienes más de un empleo**, te pedimos que refieras todas tus respuestas solamente al que haces en **PLASTIAZUAY S.A.**

Forma de recogida del cuestionario: **Una vez contestado, introduce el cuestionario en la urna ubicada en tu sección dentro de un sobre cerrado. El día de recogida será el sábado, 29 de noviembre de 2003.**

Para llevar a cabo el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales, se ha creado un **Grupo de Trabajo formado por representantes de la dirección de la empresa, Federico Gómez, representantes de los trabajadores/as, Antonio Lozares, Kiko Huertas, Lola Manzano, y personal técnico del Servicio de Prevención, Servicio de Prevención de la empresa (Ana González, Juan Palomo)**. Si necesitas realizar alguna consulta te puedes dirigir a cualquiera de sus miembros.

**Esta introducción al cuestionario supone una garantía legal de que todo el personal que va a trabajar para esta evaluación de riesgos, asumen y cumplen rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. Una vez analizados, todos los cuestionarios serán destruidos.**

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

**I. En primer lugar, nos interesan algunos datos sobre ti y el trabajo doméstico-familiar**

**1. Eres:**

- 1 Mujer  
2 Hombre

**2. ¿Qué edad tienes?:**

- 1 Menos de 26 años  
2 Entre 26 y 35 años  
3 Entre 36 y 45 años  
4 Entre 46 y 55 años  
5 Más de 55 años

**3. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?:**

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

**4. Contesta a las siguientes preguntas sobre los problemas para compaginar las tareas doméstico-familiares y el empleo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las preguntas.**

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
b) Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
c) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0

**II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud y bienestar personal.**

**5. En general, dirías que tu salud es:**

- 4 Excelente  
3 Muy buena  
2 Buena  
1 Regular

[ ] 0 Mala

**6. Por favor, di si te parece CIERTA O FALSA cada una de las siguientes frases. Responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.**

	Totalmente cierta	Bastante cierta	No lo sé	Bastante falsa	Totalmente falsa
a) Me pongo enfermo/a más fácilmente que otras personas	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4
b) Estoy tan sana/o como cualquiera	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) Creo que mi salud va a empeorar	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4
d) Mi salud es excelente	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

**7. Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Por favor, responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas**

Durante las últimas cuatro semanas,	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Has estado muy nervioso/a?	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4	[ ]5
b) ¿Te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4	[ ]5
c) ¿Te has sentido calmada/o y tranquila/o?	[ ]5	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) ¿Te has sentido desanimado/a y triste?	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4	[ ]5
e) ¿Te has sentido feliz?	[ ]5	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
f) ¿Te has sentido llena/o de vitalidad?	[ ]5	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
g) ¿Has tenido mucha energía?	[ ]5	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
h) ¿Te has sentido agotado/a?	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4	[ ]5
i) ¿Te has sentido cansada/o?	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4	[ ]5

**8. ¿DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS con qué frecuencia has tenido los siguientes problemas? Por favor, responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.**

Durante las últimas cuatro semanas	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) No he tenido ánimos para estar con gente	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) No he podido dormir bien	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) He estado irritable	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) Me he sentido agobiado/a	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
e) ¿Has sentido opresión o dolor en el pecho?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
f) ¿Te ha faltado el aire?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
g) ¿Has sentido tensión en los músculos?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
h) ¿Has tenido dolor de cabeza?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
i) ¿Has tenido problemas para concentrarte?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
j) ¿Te ha costado tomar decisiones?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
k) ¿Has tenido dificultades para acordarte de las cosas?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
l) ¿Has tenido dificultades para pensar de forma clara?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

**III. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo actual y tus condiciones de trabajo.**

**9. Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción.**

- 1 A
- 2 B
- 3 C
- 4 D

**10. Señala el o los puestos de trabajo que has ocupado en los últimos 2 meses. Si has ocupado dos o más puestos señálalos.**

- 1 Responsable de establecimiento, gerente, jefe/a
- 2 Puesto 1
- 3 Puesto 2
- 4 Puesto 3
- 5 Puesto 4
- 6 Puesto 5
- 7 Puesto 6
- 8 Puesto 7
- 9 Administrativo/a, telefonista, secretario/a, contabilidad
- 10 Comercial, técnico/a (informático, prevencionistas...)

**11. ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?**

- 1 No
- 2 Generalmente de nivel superior
- 3 Generalmente de nivel inferior
- 4 Generalmente del mismo nivel
- 5 Tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
- 6 No lo sé

**12. En el último año, ¿la dirección o tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?**

- 0 Siempre
- 1 Muchas veces
- 2 Algunas veces
- 3 Sólo alguna vez
- 4 Nunca

**13. En tu día a día, ¿tus superiores te permiten decidir cómo realizas tu trabajo (métodos, orden de las tareas...etc)?**

- 0 Siempre
- 1 Muchas veces
- 2 Algunas veces
- 3 Sólo alguna vez
- 4 Nunca

**14. ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocido salarialmente?**

- 1 Sí
- 2 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)
- 3 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa, pero me pagan como comercial)
- 4 No lo sé

**15. Desde que entraste en PLASTIAZUAY S.A., ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?**

- 1 Sí
- 2 No

**16. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en PLASTIAZUAY S.A.?**

- 1 Menos de 30 días
- 2 Entre 1 mes y hasta 6 meses
- 3 Más de 6 meses y hasta 2 años
- 4 Más de 2 años y hasta 5 años
- 5 Más de 5 años y hasta 10 años
- 6 Más de 10 años

### 17. ¿Qué tipo de relación laboral tienes con PLASTIAZUAY S.A.?

- 1 Soy fijo (tengo un contrato indefinido,) [ ]
- 2 Soy fijo discontinuo
- 3 Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)
- 4 Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)
- 5 Soy funcionario
- 6 Soy interino
- 7 Soy un/a trade (aun siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes)
- 8 Soy becario/a
- 9 Trabajo sin contrato

### 18. Tu contrato es:

- 1 A tiempo completo con reducción de jornada (maternidad, paternidad, estudios, discapacidad.)
- 2 A tiempo completo
- 3 A tiempo parcial con reducción de jornada (maternidad, paternidad, estudios, discapacidad.)
- 4 A tiempo parcial

### 19. ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- 1 Jornada partida (mañana y tarde)
- 2 Turno fijo de mañana
- 3 Turno fijo de tarde
- 4 Turno fijo de noche
- 5 Turnos rotatorios excepto el de noche
- 6 Turnos rotatorios con el de noche

### 20. ¿Qué días de la semana trabajas?

- 1 De lunes a viernes
- 2 De lunes a sábado
- 3 Sólo fines de semana o festivos
- 4 De lunes a viernes y, excepcionalmente, sábados, domingos y festivos
- 5 Tanto entre semana como fines de semana y festivos

**21. ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?**

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

**22. ¿Con qué frecuencia te cambian la hora que tienes establecida de entrada y salida?**

- 0 Siempre
- 1 Muchas veces
- 2 Algunas veces
- 3 Sólo alguna vez
- 4 Nunca

**23. ¿Con qué frecuencia te cambian los días de la semana que tienes establecido trabajar?**

- 0 Siempre
- 1 Muchas veces
- 2 Algunas veces
- 3 Sólo alguna vez
- 4 Nunca

**24. Indica cuántas horas trabajaste la semana pasada para PLASTIAZUAY S.A.**

- 1 30 horas o menos
- 2 De 31 a 35 horas
- 3 De 36 a 40 horas
- 4 De 41 a 45 horas
- 5 Más de 45 horas

**25. Aproximadamente, ¿cuánto cobras neto al mes?**

- 1 300 euros o menos
- 2 Entre 301 y 450 euros
- 3 Entre 451 y 600 euros
- 4 Entre 601 y 750 euros
- 5 Entre 751 y 900 euros
- 6 Entre 901 y 1.200 euros
- 7 Entre 1.201 y 1.500 euros
- 8 Entre 1.501 y 1.800 euros
- 9 Entre 1.801 y 2.100 euros
- 10 Entre 2.101 y 2.400 euros
- 11 Entre 2.401 y 2.700 euros
- 12 Entre 2.701 y 3.000 euros
- 13 Más de 3.000 euros

**26. Tu salario es**

- 1 Fijo
- 2 Una parte fija y otra variable
- 3 Todo variable (a destajo, a comisión)

**27. ¿Tu trabajo está bien pagado?**

- 1 Sí
- 2 No

**IV. Las preguntas a continuación tratan de los contenidos y exigencias de tu trabajo actual.**

**28. Estas preguntas tratan sobre la cantidad de trabajo que tienes con relación al tiempo del que dispones. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.**

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tienes que trabajar muy rápido?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4
d) ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4

**29. Estas preguntas tratan sobre las exigencias cualitativas de tu trabajo actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.**

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
e) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
f) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
g) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
h) ¿Se producen en tu trabajo momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

**30. Estas preguntas tratan sobre el margen de autonomía que tienes en el trabajo actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.**

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) ¿Puedes coger las vacaciones más o menos cuando tu quieras?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
e) ¿Puedes dejar tu trabajo para charlar con un compañero o compañera?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
f) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
g) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
h) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

**31. Estas preguntas tratan sobre el contenido de tu trabajo, las posibilidades de desarrollo profesional y la integración en la empresa actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.**

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) ¿La realización de tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) ¿Las tareas que haces te parecen importantes?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
e) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
f) ¿Tienen sentido tus tareas?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
g) ¿Tu trabajo es variado?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
h) ¿Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
i) ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
j) ¿Te gustaría quedarte en la empresa en la que estás para el resto de tu vida laboral?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
k) ¿Sientes que los problemas de tu empresa son también tuyos?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
l) ¿Sientes que tu empresa tiene una gran importancia para tí?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

**32. Queremos saber hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.**

En estos momentos, ¿estás preocupado/a ...	Muy preocupado	Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
a) por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) por si te variarían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

**33. Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas y de los conflictos que puede suponer la realización de tu trabajo actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.**

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) ¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
e) ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
f) ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
g) ¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
h) ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar a tu futuro?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
i) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
j) ¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

**34. Las siguientes preguntas tratan de situaciones en las que necesitas ayuda o apoyo en el trabajo actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.**

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) Tus compañeros o compañeras ¿están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) ¿Hablas con tus compañeros o compañeras sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
e) ¿Tu inmediata/o superior está dispuesto a escuchar tus problemas en el trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
f) ¿Hablas con tu superior sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

**35. Las siguientes preguntas tratan de la relación con los compañeros y/o compañeras de trabajo actualmente. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.**

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4
b) ¿Puedes hablar con tus compañeros o compañeras mientras estás trabajando?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) ¿Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeros/as de trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) Entre compañeras/os ¿os ayudáis en el trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
e) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

**36. Las siguientes preguntas tratan de la relación con tus jefes inmediatos en el trabajo actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.**

¿Tus actuales jefes inmediatos...	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) planifican bien el trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) resuelven bien los conflictos?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

**37. En relación con tu trabajo actual, ¿estás satisfecho/a con ...**

	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Más o menos satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
a) tus perspectivas laborales?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) las condiciones ambientales de trabajo (ruido, espacio, ventilación, temperatura, iluminación...)?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) el grado en el que se emplean tus capacidades?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) tu trabajo, tomándolo todo en consideración?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

**38.** Por favor, responde a todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) En mi trabajo me tratan injustamente	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4
d) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

PARA CONSULTA

---

**Usa este espacio para hacer los comentarios que creas convenientes.**

**¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!**

*Anexo 2. Cuestionario de la metodología NOM-035 para la empresa Plastiazuay S.A.*

**CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LOS FACTORES DE RIESGO  
PSICOSOCIAL Y EVALUAR EL ENTORNO ORGANIZACIONAL  
EN LOS CENTROS DE TRABAJO**

Para responder las preguntas siguientes considere las condiciones ambientales de su centro de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El espacio donde trabajo me permite realizar mis actividades de manera segura e higiénica					
2	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
3	Me preocupa sufrir un accidente en mi trabajo					
4	Considero que en mi trabajo se aplican las normas de seguridad y salud en el trabajo					
5	Considero que las actividades que realizo son peligrosas					

Para responder a las preguntas siguientes piense en la cantidad y ritmo de trabajo que tiene.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
6	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional a mi turno					
7	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
8	Considero que es necesario mantener un ritmo de trabajo acelerado					

Las preguntas siguientes están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
9	Mi trabajo exige que esté muy concentrado					
10	Mi trabajo requiere que memorice mucha información					
11	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
12	Mi trabajo exige que atienda varios asuntos al mismo tiempo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con las actividades que realiza en su trabajo y las responsabilidades que tiene.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	En mi trabajo soy responsable de cosas de mucho valor					
14	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
15	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
16	Considero que en mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					

Las preguntas siguientes están relacionadas con su jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
17	Trabajo horas extras más de tres veces a la semana					
18	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
19	Considero que el tiempo en el trabajo es mucho y perjudica mis actividades familiares o personales					
20	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
21	Pienso en las actividades familiares o personales cuando estoy en mi trabajo					
22	Pienso que mis responsabilidades familiares afectan mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con las decisiones que puede tomar en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo permite que desarrolle nuevas habilidades					
24	En mi trabajo puedo aspirar a un mejor puesto					
25	Durante mi jornada de trabajo puedo tomar pausas cuando las necesito					
26	Puedo decidir cuánto trabajo realizo durante la jornada laboral					
27	Puedo decidir la velocidad a la que realizo mis actividades en mi trabajo					
28	Puedo cambiar el orden de las actividades que realizo en mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo (considere los últimos cambios realizados).

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					
30	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas o aportaciones					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la capacitación e información que se le proporciona sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
32	Me explican claramente los resultados que debo obtener en mi trabajo					
33	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
34	Me informan con quién puedo resolver problemas o asuntos de trabajo					
35	Me permiten asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
36	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con el o los jefes con quien tiene contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
37	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
38	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
39	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
40	La orientación que me da mi jefe me ayuda a realizar mejor mi trabajo					
41	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					

Las preguntas siguientes se refieren a las relaciones con sus compañeros.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
42	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
43	Entre compañeros solucionamos los problemas de trabajo de forma respetuosa					
44	En mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
45	Cuando tenemos que realizar trabajo de equipo los compañeros colaboran					
46	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la información que recibe sobre su rendimiento en el trabajo, el reconocimiento, el sentido de pertenencia y la estabilidad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
47	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
48	La forma como evalúan mi trabajo en mi centro de trabajo me ayuda a mejorar mi desempeño					
49	En mi centro de trabajo me pagan a tiempo mi salario					
50	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
51	Si obtengo los resultados esperados en mi trabajo me recompensan o reconocen					
52	Las personas que hacen bien el trabajo pueden crecer laboralmente					
53	Considero que mi trabajo es estable					
54	En mi trabajo existe continua rotación de personal					
55	Siento orgullo de laborar en este centro de trabajo					
56	Me siento comprometido con mi trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con actos de violencia laboral (malos tratos, acoso, hostigamiento, acoso psicológico).

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
57	En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones					
58	Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo					
59	Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones					
60	Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones					
61	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador					
62	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores					
63	Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo					
64	He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo					

Las preguntas siguientes están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Sí	
No	

Si su respuesta fue "Sí", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO" pase a las preguntas de la sección siguiente.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
65	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
66	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda o enfermas					
67	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
68	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					

Soy jefe de otros trabajadores:

Sí	
No	

Si su respuesta fue "Sí", responda las preguntas siguientes. Si su respuesta fue "NO", ha concluido el cuestionario.

Las preguntas siguientes están relacionadas con las actitudes de las personas que supervisa.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
69	Comunican tarde los asuntos de trabajo					
70	Dificultan el logro de los resultados del trabajo					
71	Cooperan poco cuando se necesita					
72	Ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					