



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**



**FACULTAD DE MEDICINA  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
RESIDENCIA EN MEDICINA DEL TRABAJO**

**HOSPITAL GENERAL DE ZONA No. 32  
“MARIO MADRAZO NAVARRO”**

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO EN PERSONAL DE UNA  
EMPRESA DEDICADA A LA MANUFACTURA DE PRODUCTOS PLÁSTICOS**

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE  
ESPECIALISTA EN MEDICINA DEL TRABAJO**

**PRESENTA:**

**DRA. ITZEL KARINA SÁNCHEZ VÉLEZ  
MÉDICO RESIDENTE DE LA ESPECIALIDAD DE MEDICINA EN EL TRABAJO**

**ASESOR:**

**DR. JOEL ORTEGA VILLALOBOS  
JEFE DEL ÁREA DE VINCULACIÓN  
COORDINACIÓN DE SALUD EN EL TRABAJO**

**MÉXICO D.F, A 18 DE NOVIEMBRE DEL 2014.**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DELEGACIÓN DISTRITO FEDERAL SUR**

---

Dr. Joel Ortega Villalobos  
Jefe del Área de Vinculación  
Coordinación de Salud en el Trabajo  
Centro Médico Nacional Siglo XXI

---

Dr. Augusto Javier Castro Bucio  
Coordinador de Educación e Investigación Clínica  
Hospital General de Zona Número 32  
“Dr. Mario Madrazo Navarro”

---

Dr. Francisco Raúl Sánchez Román  
Jefe del Área de Vigilancia y Promoción SPTIMSS  
Coordinación de Salud en el Trabajo  
Centro Médico Nacional Siglo XXI

---

Dra. Lilia Araceli Aguilar Acevedo  
Profesora Titular de la  
Especialidad en Medicina del Trabajo  
Hospital General de Zona Número 32  
“Dr. Mario Madrazo Navarro”

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO EN  
PERSONAL DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA MANUFACTURA DE  
PRODUCTOS PLÁSTICOS**

## **AGRADECIMIENTOS**

Muchas personas cuyos nombres no constaran aquí contribuyeron a que la presente tesis fuera una oportunidad para construir conocimiento que tuviera relevancia y utilidad social. Por ello, muchas gracias, a todas ellas que de alguna forma participaron en este proyecto que me hizo aprender y desarrollarme como persona.

A mis padres porque gracias a su apoyo y consejos, he llegado a realizar una de mis grandes metas, lo cual constituye para mí la herencia más valiosa que pudiera recibir. A mi hermanita Jocelyn, por el cariño que siempre me ofreces.

A ti Alberto, gracias por tu infinito apoyo y paciencia en todo momento, por tu compañía durante esta etapa de mi vida.

Por último agradezco a mis amigos y compañeros de la especialidad Litzia y Christopher, por su apoyo, cariño y aprendizaje juntos en este arduo recorrido de nuestra realización profesional.

## ÍNDICE

<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>4</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>5</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>6</b>
<b>JUSTIFICACIÓN</b>	<b>26</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>29</b>
<b>PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>31</b>
<b>OBJETIVOS</b>	<b>32</b>
<b>HIPÓTESIS</b>	<b>33</b>
<b>DISEÑO DEL ESTUDIO</b>	<b>34</b>
<b>VARIABLES</b>	<b>35</b>
<b>MÉTODOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	<b>36</b>
<b>PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS</b>	<b>40</b>
<b>RECURSOS PARA REALIZAR EL ESTUDIO</b>	<b>40</b>
<b>RESULTADOS Y ANÁLISIS</b>	<b>41</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>61</b>
<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>	<b>64</b>
<b>ASPECTOS ÉTICOS APLICABLES AL ESTUDIO</b>	<b>65</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>67</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>72</b>

# EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO EN PERSONAL DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA MANUFACTURA DE PRODUCTOS PLÁSTICOS

Dra. Itzel Karina Sánchez Vélez  
Médico Residente de Segundo Año  
Especialidad en Medicina del Trabajo  
Hospital General de Zona No. 32 "Dr. Mario Madrazo Navarro"  
Teléfono 044 55 21147815  
Karitzel27@hotmail.com

Asesor:  
Dr. Joel Ortega Villalobos  
Jefe del Área de Vinculación  
Coordinación de Salud en el Trabajo  
Centro Médico Nacional Siglo XXI  
Teléfonos 55308260 y 56276900 Ext. 21652  
joel.ortegav@imss.gob.mx

## RESUMEN

Título: Evaluación de la calidad de vida en el trabajo en personal de una empresa dedicada a la manufactura de productos plásticos.

Introducción: El interés por el estudio de la calidad en el trabajo aumentó considerablemente en los últimos años del siglo XX. La Calidad de vida en el trabajo es un concepto multidimensional que se integra cuando el trabajador, a través del empleo y bajo su propia percepción, ve cubiertas sus necesidades personales: soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo, identificando el bienestar conseguido a través de su actividad laboral y del desarrollo personal logrado, así como de la administración de su tiempo libre. Así la evaluación de la calidad de la vida laboral ayuda a las organizaciones en la identificación de los factores que influyen en los empleados en el trabajo.

Objetivo: Medir la calidad de vida en el trabajo a través de la cédula *ENCUESTA EPIDEMIOLOGICA Y CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES* (EPICAVT) en el personal de una empresa manufacturera de plásticos.

Material y métodos: Se incluyeron los trabajadores que se encontraron laborando en el mes de junio del 2014, que estuvieron de acuerdo en participar bajo consentimiento informado en la aplicación del instrumento EPICAVT en la empresa manufacturera de productos plásticos para evaluar la calidad de vida en el trabajo

Resultados: La satisfacción en el trabajo, la violencia psicológica y el agotamiento en el trabajo son las tres dimensiones donde obtuvieron un grado más bajo en la evaluación de la calidad de vida en el trabajo. Esta tesis aporta información con alcance para la investigación, para profesionales de la salud y áreas afines a la Salud en el Trabajo, que deseen potenciar la calidad de vida en el trabajo y, a la vez, el desempeño de los recursos humanos en los principales ramos productivos en empresas de diferentes tamaños y características de población de trabajadores.

## MARCO TEÓRICO

El interés por el estudio de la calidad de vida aumentó considerablemente en los últimos años del siglo XX. Se consideró que después de haberse satisfecho las necesidades básicas de la población en el Mundo Desarrollado o «Primer Mundo», entre grandes segmentos de la población en dichos países, era tiempo de trabajar para mejorar la calidad de vida, considerando que la calidad de vida no puede suponerse en iguales términos de comparación en el mundo en desarrollo.

Las relaciones entre bienestar material y calidad de vida se han investigado ante todo en el contexto de la felicidad (Sandvik, Seidlitz y Diener, 1993; Easterling, 1995; Diener y Rahtz, 2000).<sup>1</sup> Considero que esta relación surge a partir de la premisa de que “calidad de vida” se contrasta con la “cantidad de vida” y se le confiere a la felicidad la acción de hacerse rico y con ello tener un vida “exitosa”. Y así los términos calidad de vida y felicidad se equiparan con frecuencia pues el hombre durante el paso del tiempo ha concebido que una vida buena debería ser una vida feliz. Sin embargo, es claro que el ingreso y la felicidad no se correlacionan directamente, y que esta relación varía con el nivel de ingreso, la satisfacción o insatisfacción de las necesidades básicas, la educación y otros factores.

Aunado a esta relación de felicidad y calidad de vida, existen otros significados dependiendo quien aborde dicho término. Los sociólogos hablan de calidad de vida cuando reivindican mejoras sociales; los índices sociológicos de la calidad de vida incluyen puntos relacionados con la riqueza y la igualdad social. Los médicos se refieren a la “calidad de vida” como la salud o la capacidad (recuperada) para trabajar, es decir tiende a centrarse en la ausencia de defectos limitativos.

En el discurso psicológico, el término alude a la capacidad interna de cada ser humano para tratar los problemas de la vida, y se equipara con la buena vida.<sup>2</sup>

Así a lo largo del tiempo, el término *calidad de vida*, ha sido ampliamente utilizado por los especialistas de las más diversas disciplinas, como filósofos, sociólogos, psicólogos, economistas, médicos y también por las ideologías, posiciones políticas o corrientes filosóficas. Sin embargo, los orígenes del término calidad de vida se remontan al año

1930 y al economista británico Pigou en su trabajo dedicado a cuantificar los servicios o costos sociales de las decisiones de gobierno para poder calcular un producto social neto.<sup>3</sup> En este sentido, el concepto calidad de vida engloba desde su consideración multidimensional, al concepto de políticas públicas, a fin de avanzar en las relaciones posibles entre ambos, planteando la necesidad de considerar la utilización de indicadores de calidad de vida, a fin de ser tenida en cuenta para la toma de decisiones dirigida a la generación de políticas públicas.

Para otros autores, como Levy y Anderson, en 1980 definen: «Calidad de vida es una medida compuesta de bienestar físico, mental y social, tal como la percibe cada individuo y cada grupo, y de felicidad, satisfacción y recompensa».<sup>4</sup>

Mientras que Szalai, en 1980 precisa: calidad de vida es la evaluación subjetiva del carácter bueno o satisfactorio de la vida como un todo.<sup>5</sup>

Una década más tarde, Celia y Tulsy puntualizan: “Calidad de vida es la apreciación que el paciente hace de su vida y la satisfacción con su nivel actual de funcionamiento comparado con el que percibe como posible o ideal”.<sup>6</sup>

Finalmente Kreitler y Niv en el año 2007, se refieren al concepto de calidad de vida como subjetivo, que refleja el punto de vista individual del bienestar y funcionamiento de cada sujeto. Es un constructo fenomenológico que provee una imagen de la situación sin explicar por qué ni cómo surgió; es experiencial y evaluativo ya que presenta un juicio sin ningún intento de relacionarlo con variables objetivas; es dinámico, flexible y significativo para cada sujeto; y es multidimensional ya que no se basa solo en una medición global sino que en dominios específicos identificados como constitutivos de la calidad de vida.<sup>7</sup>

De esta manera la calidad de vida es hoy concebida como un concepto multidimensional, que comprende un número de dominios, considerados con diferente peso por cada persona, en relación a la importancia que cada sujeto le asigna a cada uno de ellos. Sin embargo, de acuerdo a las múltiples acepciones considero que la definición que propongo integra todos los aspectos relevantes, es la siguiente:

La calidad de vida es un estado de bienestar físico, psicológico y social, donde se logra la satisfacción general, obtenido de la realización de las potencialidades de la persona, en ella intervienen aspectos subjetivos y objetivos. Dentro de los componentes subjetivos se incluye la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud objetiva. En los elementos objetivos, se sitúan: el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico, social, con la comunidad y la salud objetivamente percibida.

Una vez establecido con claridad el concepto de calidad de vida, ahora podemos abordar el tema calidad de vida en el trabajo. Para esto, primero debemos hablar de sus componentes y para poder comprenderlos, es preciso conocer la definición de cada una de las palabras que integran este término tan usado en la actualidad.

*Calidad*, se define como una propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo que permite juzgar su valor.<sup>8</sup>

*Vida* se precisa como conducta o método de vivir con relación a las condiciones de los seres racionales.<sup>8</sup>

*Trabajo*, es una ocupación retribuida, lugar donde se trabaja, resultado de la actividad humana.<sup>8</sup>

La importancia de definir cada elemento radica en que al entender cada término, se construye un amplio campo de estudio con mucha oportunidad de ser aplicado en la actualidad.

El concepto de calidad de vida en el trabajo ha sido modificado a través del tiempo; se utilizó por primera vez en 1930 por Elton Mayo <sup>9</sup>, quien mencionó el efecto que tiene sobre la productividad.

Elton Mayo se centró en el experimento "efecto Hawthorne"<sup>10</sup>. El efecto Hawthorne se basó sobre el hecho de que se pusiera atención en los individuos. La idea principal de este sociólogo fue la de modificar el modelo mecánico del comportamiento organizacional para sustituirlo por otro que tuviera más en cuenta los sentimientos, actitudes, complejidad motivacional y otros aspectos del sujeto humano. Esto es

conocido como *teoría de las relaciones humanas* o *escuela humanística de administración*.

En 1927, el Consejo Nacional de Investigaciones inicio un experimento en la fábrica Hawthorne de la Wester Electric Company, para evaluar la correlación entre iluminación y eficiencia de los operarios, medida a través de la producción. Elton Mayo coordinó el experimento, y se amplió al estudio de la fatiga, de los accidentes en el trabajo, de la rotación de personal y del efecto de las condiciones de trabajo sobre la productividad del personal.

Posteriormente se empleó en una serie de conferencias al final de los años 60 y comienzos de los 70 por el Ministerio de Trabajo de los E.E.U.U. y la Fundación Ford Consideraron que el termino iba más allá de la satisfacción del puesto de trabajo, abarcaba elementos, como la participación de toma de decisiones, aumento de la autonomía en el trabajo diario, el rediseño de puestos de trabajo, sistemas y estructuras de la organización, esto con el objetivo de propiciar el aprendizaje, promoción y una forma satisfactoria de interés y participación en el trabajo. Las exigencias de este nuevo movimiento parten de la necesidad de humanizar el entorno de trabajo prestando especial atención al desarrollo del factor humano y a la mejora de su calidad de vida.<sup>11</sup>

A partir de este momento, el tema de la calidad de vida laboral se populariza tanto en los E.E.U.U. como en Europa, se aleja el movimiento de los planteamientos iniciales ligados a la corriente del Desarrollo Organizacional, para recibir los influencia del enfoque Socio-técnico y de la Democracia Industrial. Debido a tales diferencias ideológicas, el estudio de la calidad de vida laboral en Europa se identifica con la corriente de la humanización del trabajo, mientras que en los E.E.U.U. fiel a sus orígenes mantiene su denominación inicial como movimiento de calidad de vida en el trabajo.<sup>12</sup>

Es así como la "calidad de vida profesional" se concibe como una "experiencia de bienestar derivada del equilibrio que percibe el individuo entre las demandas o carga de trabajo desafiante, intenso, complejo, y los recursos psicológicos, organizacionales y relacionales de que dispone para afrontar esas demandas".<sup>13</sup>

Para los autores Poza y Prior, la definen en la forma en que se produce la experiencia laboral en condiciones objetivas como: seguridad e higiene laboral, trabajo, salud laboral, etcétera; y en condiciones subjetivas del trabajador en el sentido de cómo lo vive.

También el estudio de la vida laboral se ha venido abordando básicamente bajo dos perspectivas teórico-metodológicas: la calidad de vida del entorno de trabajo y del contexto psicológico. Ambas perspectivas presentan diferencias en cuanto a los objetivos que persiguen en su propósito por mejorar la calidad de vida en el trabajo, en cuanto al entorno de trabajo los aspectos que constituyen su objeto de estudio y en el interés que centra su análisis en la vida laboral persiguen la meta de conseguir mejorar la calidad de vida mediante el logro de los intereses organizacionales.

En cambio, la perspectiva de la calidad de vida laboral psicológica muestra mayor interés por el trabajador, ya que desarrolla un análisis de los elementos puntuales que constituyen las distintas situaciones de trabajo en las que participa directamente el individuo. Segureda y Agullo <sup>9</sup> consideran que mientras esta corriente teórica señala la importancia de los aspectos subjetivos de la vida laboral y, por tanto, concede al trabajador un papel destacado, la perspectiva de la calidad del entorno de trabajo subordina tales aspectos a las condiciones de trabajo y a los elementos estructurales de la organización.

Ambos enfoques, a pesar de compartir la meta común de mejorar la calidad de la vida laboral, discrepan en cuanto a los objetivos que persiguen. La perspectiva psicológica persigue fundamentalmente la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador anteponiendo los intereses individuales a los de la organización.

La perspectiva psicológica contempla a las demandas psicológicas. Éstas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Las exigencias cognitivas se definen según el grado de movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas

(procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones) de esta forma, el sistema cognitivo se ve comprometido en función de las exigencias del trabajo.<sup>14</sup>

En cuanto a las exigencias emocionales se producen en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo, en el caso de trato con pacientes, clientes, etc. El esfuerzo de ocultación de emociones puede ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados, etc.<sup>15</sup> Las exigencias emocionales derivan del nivel de implicación y compromiso con las situaciones emocionales que proceden de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios, etcétera).<sup>14</sup>

Y esto tiene un gran impacto en la satisfacción laboral de los empleados, debido a que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general. Además de ser reconocido y apreciado y ofrecerle al trabajador un sentido más allá de las prestaciones económicas.

El interés por el trabajador es cuando la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador, se manifiesta en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones, así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

Y el “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés y la posibilidad de contar con ayuda proveniente de otras personas del entorno laboral (jefes, compañeros, etcétera) para poder realizar adecuadamente el trabajo, derivado de las condiciones de trabajo que permiten establecer solidaridad, alianza entre las personas en el entorno de trabajo y que de acuerdo a la calidad de tales relaciones pueden crear

mejor organización en el trabajo o adoptar ciertas formas de actuación.<sup>16</sup> Sin embargo, la perspectiva de la calidad de vida del entorno de trabajo actualmente mantiene la postura contraria: alcanzar una mayor productividad y eficacia organizacional, sin la intervención de la perspectiva psicológica del trabajador hacia su campo laboral.

Por otra parte, distintos autores relacionan a la calidad de vida en el trabajo a través de dos diferentes puntos, subjetivo y objetivo, dentro del primero se consideran el nivel y las condiciones de vida, la felicidad, el bienestar, la familia, la comunidad y el ambiente laboral, todo mediante la apreciación de la persona, siendo esta característica: la percepción individual, su carácter subjetivo de la calidad de vida, ya que la percepción sobre su estado de bienestar psicosocial depende de los valores, las creencias, del contexto cultural y de la historia personal de cada individuo.

Por otra parte, el aspecto objetivo se refiere al apoyo y promoción de su satisfacción, por medio de los sistemas de recompensas, seguridad laboral, oportunidades de crecimiento, el sentirse respaldado, cuidado por la organización, contar con las condiciones óptimas que faciliten la realización de las labores y mantener buenas relaciones personales. Es pues un concepto multidimensional, ya que toma en cuenta los aspectos subjetivos y objetivos lo que permite que no exista un sesgo en cuanto a la situación real del trabajo.

Entonces considerando las múltiples acepciones que hay sobre el controvertido tema de calidad de vida en el trabajo, logro conformar que es un concepto multidimensional que integra al trabajador, a través del empleo y bajo su propia percepción, donde logra ver cubiertas las siguientes necesidades personales: soporte institucional, ingreso económico, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo, identificando el bienestar conseguido a través de su actividad laboral y el desarrollo personal logrado, así como la administración de su tiempo libre.

Las dimensiones que componen a la calidad de vida en el trabajo pueden ser clasificadas en dos grandes grupos: aquellos que se refieren al entorno en el que se

realizan las actividades de trabajo (*condiciones objetivas*) y aquellas que tienen que ver con la experiencia psicológica de los trabajadores (*condiciones subjetivas*).

### Condiciones objetivas

#### *Ambiente físico*

- Riesgos de trabajo: en todos los tipos de trabajo que existen, ya sea de producción o servicio, se presentan todo tipo de riesgos laborales: físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, mecánicos, psicosociales. Las empresas deben proteger la buena salud de sus trabajadores.
- Fatiga física: relacionada a riesgos posturales, cargas excesivas, entre otros, intervienen directamente en la calidad de vida laboral y cuya presencia genera disminución de ésta.
- Los accidentes laborales: constituyen una amplia fuente de insatisfacción laboral, pues generan una pérdida a nivel personal y organizacional, llegando a ser tan grave que inhabilite al trabajador de por vida o que fallezca a consecuencia de ellos.
- Deficiencias en el área de trabajo: ya sea la falta de espacio físico en el lugar de trabajo, la inadecuación de éste, el deficiente mobiliario, la iluminación, ventilación, ruido, entre otros; constituyen un medio físico que afecta la calidad de vida laboral.

#### *Ambiente tecnológico*

- Insatisfacción laboral: la frustración que genera al trabajador el no contar con los equipos e instrumentos necesarios para realizar el trabajo de manera adecuada; afectan de manera negativa al trabajador, ya que le generan ansiedad, falta de motivación, retrasos en la entrega del trabajo o decaimiento en la producción.
- Maquinaria y equipo deficiente: la deficiencia en el mantenimiento o suministro de componentes genera malestar en los obreros, ya que los imposibilita a seguir con

sus labores de manera normal, ya que disminuye su eficiencia, genera estrés, ansiedad y frustración.

#### *Ambiente contractual*

- Salario: Es uno de los aspectos más valorados en el trabajo, los empleados distinguen entre las contribuciones que ellos aportan en su trabajo y las compensaciones que reciben por ellas; si falta esta equidad genera un estado de tensión, la cual si los trabajadores perciben que la relación entre su salario y su rendimiento monetario no es justa les origina conflicto de intereses, insatisfacción, absentismo, bajo rendimiento, falta de dedicación e incluso abandono de su puesto de trabajo.
- Estabilidad en el puesto de trabajo: existe relación directa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Su ausencia genera alteraciones como el estrés, úlceras, ansiedad, depresión, quejas somáticas, migraña, entre otras. Asimismo, la inestabilidad laboral hace que los empleados estén más propensos a recibir sobrecarga laboral, en un intento desesperado por mantener su puesto de trabajo.

#### *Ambiente productivo*

- Turno de trabajo: *Los horarios de trabajo muy prolongados o los horarios rotativos* constituyen un factor importante en la vida del trabajador, las personas que trabajan largos turnos o turnos rotativos experimentan dificultades para mantener sus relaciones sociales y familiares normales. Asimismo, este tipo de horarios supone un impedimento no solo para el esparcimiento y mantenimiento de buenas relaciones familiares y sociales, sino también origina daños a la salud del trabajador como son insomnio, fatiga y alteraciones del ritmo circadiano, lo que afecta de manera directa su calidad de vida.
- La sobrecarga laboral: ya sea cuantitativa (exceso de actividades a realizar en un determinado periodo de tiempo, o un exceso de horas de trabajo) o cualitativa (excesiva demanda en relación a las competencias, conocimientos y habilidades

del trabajador o un gran nivel de responsabilidad en la toma de decisiones) constituye un agente generador de estrés e insatisfacción laboral<sup>17</sup>. En la situación contraria, la falta de tareas durante la jornada laboral y la asignación de tareas rutinarias y aburridas en relación con las habilidades del trabajador son otras de las dimensiones que afectan la calidad de vida en el trabajo, pues los trabajadores que afrontan esta situación se sienten desmotivados, insatisfechos, frustrados y aburridos en el trabajo.

- Las oportunidades de promoción y ascenso: como las facilidades de formación constituyen un factor motivacional para los trabajadores, el cual incrementa la calidad de vida en el trabajo, debido a que permite un desarrollo personal, mayor autonomía en el trabajo y la posibilidad de realizar tareas más interesantes y significativas. Las oportunidades de promoción y ascenso se encuentran directamente relacionadas con la satisfacción laboral y ayudan a retener a los talentos de la empresa.

#### Condiciones subjetivas

- Esfera privada y mundo laboral: Los problemas dentro de la esfera laboral tales como enfermedad de miembros de familia, problemas de tipo afectivo, necesidad de atención extra a los hijos constituyen una dimensión que repercute en la calidad de vida laboral. Asimismo, las exigencias del trabajo pueden llevar a los trabajadores a dejar de lado no solo las responsabilidades familiares, sino también las relaciones sociales del trabajador.
- Individuo y actividad profesional: Esta dimensión se relaciona a la utilización y desarrollo de conocimientos, destrezas y habilidades a fin de lograr alcanzar las metas profesionales, lo cual constituye un factor motivador ya que produce sentimientos de logro y de satisfacción con el trabajo.<sup>18</sup> Asimismo, la autonomía y la participación activa en la toma de decisiones son la base de la satisfacción laboral.

- Organización y función directiva: Las relaciones entre los miembros de los grupos de trabajo constituyen un factor primordial para la salud personal y organizacional. Se valora mucho la posibilidad de relación e interacción con los compañeros de trabajo, pues intervienen en el apoyo mutuo, la construcción, consolidación del conocimiento y desarrollo de sus habilidades a través de sus experiencias. Por el contrario, la ausencia de contacto con otros trabajadores y la falta de cooperación y apoyo entre compañeros desencadena estrés laboral y tensión entre los miembros del grupo, cuanto mayor es la alianza de los miembros del grupo mayor es la motivación y menor el absentismo.

En el ámbito social, la Organización Internacional del Trabajo, considera que el empleo de buena calidad es aquel que cumple con determinados requisitos: la protección social (cotización en el sistema previsional), el vínculo laboral (puesto de trabajo con o sin contrato) y los ingresos del trabajo. Estas variables permiten distinguir tres niveles de calidad de empleo: de buena, de regular y baja calidad; donde la buena calidad implica tener un contrato de trabajo con protección social y un ingreso mayor que \$823 dólares.<sup>19</sup>

Sin embargo, desde otra perspectiva dentro de la mala calidad en el trabajo, se encuentra el desgaste profesional. Éste ha sido objeto de múltiples investigaciones y constituye todo un campo de estudio, denominado Síndrome de Burnout o Síndrome del Desgaste Profesional. El término Burnout es de origen inglés, que se traduce como: quemarse, gastarse, agotarse, fatigarse, sentirse exhausto, consumido, apagado, es decir, alude a la expresión coloquial de “volverse inútil por trabajo excesivo”.<sup>20</sup> El concepto de “Burnout” fue introducido por Freudenberg (1974) y está muy relacionado con el estrés ocupacional en las profesiones de servicio.<sup>21</sup>

El síndrome de Burnout es descrito por Maslach y Jackson (1981) como un síndrome tridimensional que incluye el agotamiento emocional, despersonalización (indiferencia y rechazo hacia clientes) y la disminución de la realización personal (auto-actualización y autoestima).<sup>21</sup> Por agotamiento emocional se entiende, a una reducción de los recursos emocionales y al sentimiento de que no tenemos nada que ofrecer a los demás, acompañados de manifestaciones somáticas y psicológicas, como el

abatimiento, la ansiedad y la irritabilidad. La despersonalización se refiere al desarrollo de actitudes negativas y de insensibilidad hacia los clientes o receptores de servicios, así como también hacia los colegas, que conduce con mucha frecuencia a la idea de que son la verdadera fuente de los problemas. Con el concepto de baja realización personal, se expresa la percepción de que las posibilidades de logro en el trabajo han desaparecido, junto con vivencias de fracaso y sentimientos de baja autoestima.

Aunque Maslach lo describe en el personal de trabajo del sector salud y profesiones relacionadas, es actualmente observable en muchas otras ocupaciones, por ejemplo en administradores, profesores, fuerzas armadas, policía, bomberos y empleados con tareas y asignaciones aburridas, rutinarias o desagradables.<sup>22</sup>

El síndrome del agotamiento laboral se manifiesta con alteraciones cognoscitivas, emocionales y psicosomáticas<sup>23</sup>, acompañadas generalmente por las del comportamiento, que con frecuencia extienden sus efectos a los compañeros de trabajo como un “contagio” y que, a diferencia del estrés, siempre tienen efectos negativos en la productividad y en el sentir del individuo.

Actualmente, el Síndrome de Burnout se ha convertido en un término que ha tenido una excelente recepción en medios académicos y no académicos<sup>24</sup>. Sin embargo, es importante destacar que su uso recurrente ha propiciado desafortunadamente que pierda su importancia en el ámbito de enfermedades generadas por el trabajo, y que se le catalogue como una “consistencia científica por ambiguo e inespecífico y ha pasado a ser un cajón de sastre donde se puede incluir cualquier desajuste socio laboral”<sup>25</sup>. Esta situación nos obliga a que se le otorgue relevancia en el ámbito de los factores psicosociales, los cuales son generadores de enfermedades, además de ser parte de los elementos que conforman la calidad de vida en el trabajo; asimismo de fomentar la realización de más investigaciones sobre éste, enfocado al impacto que tiene en la calidad de vida propia de los individuos.

Otro componente que podemos incluir dentro del ámbito de mala calidad de vida en el trabajo, es el acoso psicológico laboral. El cual se encuentra incluido dentro de la cédula EPICAVT como el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-E-R). Es importante conocer que el acoso laboral es un término derivado del inglés “*Mobbing*”, que se traduce como “acoso laboral”<sup>20</sup>, que significa asaltar o acosar. Es así

que al definir el “acoso psicológico en el trabajo”, se refiere a un tipo de violencia, que se manifiesta como una forma de estrés específico dentro de las relaciones Interpersonales en el ámbito laboral, puede afectar a todos los niveles jerárquicos, sin distinción de género ni edad, provoca daños a cualquier trabajador, con la posibilidad de causar el desequilibrio psicológico de la víctima.<sup>26</sup> En este fenómeno se pueden observar cuatro fases del desarrollo:

En la primera, se observan las primeras señales del acoso *laboral*, con el cambio repentino de una relación, que antes se consideraba neutra o positiva entre colegas y superiores. La víctima es criticada por la forma de hacer su trabajo (que antes era bien visto).

En la segunda, se desarrolla en plenitud el *acoso laboral*, la víctima recibe, tolera ataques y agresiones de superiores y colegas, la persona dañada se excluye, se aparta socialmente.

En la tercera, la situación ya es conocida por los demás, el caso es “oficial”, cuando se cuestiona a los agresores, éstos culpan y penalizan a la víctima.

Por último el aislamiento de la víctima del ambiente laboral y acontecimientos a su alrededor. La persona tiene un desequilibrio socio emotivo y psicológico.

En la actualidad este inventario se aplica en diversos países de habla hispana como: Chile, Colombia, Cuba, México, España. Está diseñado para la intervención psicosocial en empresas y/u organizaciones como un indicador rápido de decisión. Destacan cuatro criterios indispensables para la existencia de acoso psicológico en el trabajo: 1) conductas psicológicamente agresivas que estuvieran dirigidas contra una persona o grupo de personas; 2) frecuencia y sistematicidad; 3) intencionalidad (con vistas a la intimidación, degradación o destrucción de la persona para que se vea obligada a aceptar determinadas exigencias a fin de obtener su salida de la empresa u organización; y 4) la existencia de comportamientos externos verificables por testigos que sean realidades objetivas y no sensaciones. <sup>27</sup>

De acuerdo a lo mencionado anteriormente es importante evaluar la calidad de vida laboral, pues ayuda a las organizaciones en la identificación de los factores que influyen en los empleados en el trabajo. El personal puede ser encuestado utilizando una

calidad válida y fiable de trabajo, siendo una herramienta la medición de la calidad de vida laboral para obtener una amplia gama de factores del lugar de trabajo; que abarcan el estrés, el control y la demanda, el bienestar psicológico, la satisfacción laboral y el trabajo.

Debido a que el sector de las Industrias manufactureras en México, aumentó 2.5% la tasa anual durante enero del 2014<sup>28</sup>, es necesaria la realización de este estudio, en la empresa manufacturera de productos plásticos donde se evaluará la calidad de vida en el trabajo, fábrica que utiliza el proceso de inyección de plástico.

Las Industrias Manufactureras, abarcan las actividades dedicadas a la transformación mecánica, física o química de materiales o sustancias con el fin de obtener productos nuevos.<sup>29</sup>

En cuanto a los instrumentos que existen para evaluar la calidad de vida, la calidad de vida en el trabajo, el estado de salud, la capacidad funcional, los aspectos psicosociales de pacientes con diversas enfermedades entre otros aspectos; la mayoría de ellos han sido desarrollados y validados en la lengua inglesa. Sin embargo, en la literatura se recomienda adaptar escalas y cuestionarios ya validados específicos para la población a aplicarse, argumentando que eso reduce los costos y facilita el intercambio de información entre la comunidad científica.<sup>30</sup> Para la realización de este trabajo de investigación se decidió, utilizar la encuesta epidemiológica y calidad de vida de los trabajadores (EPICAVT) diseñada en México por profesionales de la salud.

Esta herramienta contiene cuestionarios de Fagerström (valora la adicción a nicotina), AUDIT (evalúa trastornos debido al alcohol), CVT-GOHISALO (mide la calidad de vida en el trabajo), el cuestionario de Burnout (mide el agotamiento en el trabajo) y el IVAPT-E-R (valora la violencia y acoso psicológico en el trabajo), la cual al ser un instrumento completo que evalúa diferentes ambientes a los que se expone el trabajador, tanto en el aspecto subjetivo como objetivo, orienta hacia el estado integral del trabajador, proporciona los factores de riesgo de cada empleado y profundiza en los aspectos psicosociales.

Es decir, que cuenta con más ventajas que otras encuestas que solo valoran un área de todo el contenido que abarca EPICAVT. Pues ésta es una cédula de metodología sencilla y de bajo costo para la evaluación integral del trabajador, muestra los resultados sobre

los riesgos a la salud, del ambiente laboral y evalúa la calidad de vida en el trabajo; no requiere de equipo costoso para su aplicación, proporciona de manera inmediata resultado individual al trabajador el mismo día de la aplicación, lo que motiva al trabajador a iniciar a la brevedad la corrección de sus factores de riesgo.<sup>31</sup>

Un elemento del EPICAVT, es el cuestionario de CVT-GOHISALO, diseñado en Guadalajara, México, su objetivo, medir la calidad de vida en el trabajo en la población mexicana. <sup>32</sup>

<b>Dimensión</b>	<b>No. de ítems</b>
<b>Soporte Institucional para el Trabajo (SIT):</b> el proceso de apoyo, la evaluación del trabajo, la autonomía, supervisión, y oportunidad de promoción al trabajador.	14
<b>Seguridad en el Trabajo (ST):</b> Los procesos, el ingreso, los insumos para desempeñar el trabajo, capacitación.	15
<b>Integración al puesto de Trabajo (IPT):</b> medio ambiente de trabajo, pertenencia, motivación.	10
<b>Satisfacción por el trabajo (SAT):</b> orgullo por institución, autonomía, reconocimiento y participación por el trabajo.	11
<b>Bienestar logrado a través del trabajo (BLT):</b> disfrute de la actividad laboral, evaluación de la salud, beneficios del trabajo a terceros.	11
<b>Desarrollo personal (DP):</b> Expectativas, logros, seguridad personal.	8
<b>Administración del tiempo libre (ATL):</b> equilibrio entre trabajo y familia.	5

El instrumento contiene siete dimensiones, cada uno estructurada por subdimensiones, las cuales son:

Con un total de 74 ítems, ordenados de acuerdo a su forma de respuesta con la intención de hacer más ágil su aplicación. Además al brindar el puntaje en las diferentes dimensiones de manera independiente, permite analizar detalladamente que dimensión es la que se encuentra afectada, que factores la constituyen y así determinar los niveles de riesgo en el que se ubica el trabajador, obteniéndose un impacto en el ámbito laboral personal y social, para cada trabajador, o para un grupo de trabajadores que compartan alguna característica en su área de trabajo.

Para poder asignar una calificación a cada dimensión, el investigador agrupa los ítems, y se examinan por separado, utilizando un punto de corte para considerar la satisfacción o insatisfacción con la calidad de vida en el trabajo.

La satisfacción en el trabajo es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico; constituye uno de los principales indicadores de calidad de vida laboral y puede medirse a través de sus causas, por sus efectos o bien cuestionando directamente por ella a la persona afectada.<sup>33</sup>

La satisfacción laboral es un aspecto que ha sido ampliamente estudiado desde que Hoppock en 1935, abarcando amplios grupos de población, desarrollara los primeros estudios sobre esta temática.<sup>34</sup>

Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto".<sup>35</sup> En general, las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde supuestos teóricos no siempre coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral.

En la actualidad existe una conexión entre una necesidad y la búsqueda de soluciones, de igual manera sucede dicho enlace entre "satisfacción laboral", "motivación" y "conducta o acción". Mediante los índices de satisfacción en el trabajo normalmente se pretende auscultar a una población laboral para ver si tiene algún mal remediable o si todo marcha sobre ruedas. Pues la insatisfacción provocada por el trabajo influye decisivamente en el estado anímico de la persona su conducta y su salud. Ya que, la insatisfacción actúa como detonante de alteraciones psicosomáticas y puede llegar a producir tensión e incluso enfermedad, por ejemplo en efectos con base fisiológica (estado de ansiedad, trastornos gastrointestinales, stress y alteraciones diversas).<sup>36</sup> Como factor de conducta, la insatisfacción en el empleo mantiene relación positiva con algunos criterios de funcionamiento organizacional tales como la rotación, el ausentismo, los retrasos y los despidos o terminaciones de contrato.<sup>37</sup>

Las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo. Las características personales como la propia historia personal y profesional, la edad o el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima o el entorno cultural y socioeconómico condicionan determinadas expectativas, necesidades y aspiraciones respecto a las áreas personal y laboral, y son las que determinan los umbrales personales de satisfacción e insatisfacción. <sup>38</sup>

La satisfacción laboral y el estado de salud de los trabajadores ha sido estudiada en relación con diferentes variables<sup>38</sup> y se han encontrado correlaciones positivas y significativas, como son:

- Buen estado de ánimo general y actitudes positivas en la vida laboral y privada.<sup>38</sup>
- La insatisfacción laboral correlaciona de forma positiva con alteraciones psicosomáticas diversas como el estrés laboral, que es un factor de riesgo para la Enfermedad Cerebral Vascul ar (EVC). <sup>39</sup>

- La insatisfacción laboral puede generar estresores laborales, y éstos pueden aumentar el riesgo de enfermedad coronaria mediante mecanismos fisiológicos (presión sanguínea, lípidos y azúcar en sangre, pulsaciones, arritmia, etc.) o conductuales (consumo de tabaco, alcohol, café, hábitos de dieta, ejercicio o sueño, etc.).<sup>40</sup>
- Se encuentra una asociación inversa entre el estatus de ocupación y la prevalencia de efectos como la angina de pecho, confirmación de isquemia mediante cardiograma; tanto el grado de salud autopercebida como los síntomas que empeoran en ocupaciones de bajo estatus.
- Los trabajadores con bajo control, bajo apoyo social y altas demandas, comparados con quienes disfrutaban de alto control, alto apoyo y bajas demandas, tienen mayor riesgo relativo de prevalencia de ECV, mayor progresión de riesgo de muerte cardiovascular, experimentan síntomas antes, y tienden a desarrollar primero la ECV.<sup>39</sup>
- La alta tensión laboral parece ser un predictor más potente de riesgo de EVC en trabajadores manuales y en trabajadores de sexo masculino.
- El aumento del riesgo de enfermedades debido a falta de control en el trabajo no se produce rápidamente, sino gradualmente con el tiempo.
- Se encuentra una asociación inversa entre el estatus de ocupación y la prevalencia de efectos como la angina de pecho, confirmación de isquemia mediante cardiograma; tanto el grado de salud autopercebida como los síntomas eran peores en ocupaciones de bajo estatus.<sup>40</sup>
- Los trabajadores con bajo control, bajo apoyo social y altas demandas, comparados con quienes disfrutaban de alto control, alto apoyo y bajas demandas, tienen mayor riesgo relativo de prevalencia de ECV, mayor progresión de riesgo de muerte cardiovascular, experimentan síntomas antes, y tienden a desarrollar primero la ECV.
- Estresores laborales como las presiones de tiempo, las cuotas de producción, el trabajo monótono, la escasa posibilidad de decisión, o una elevada carga de trabajo auto percibida son predictores importantes de afectación por Trastornos Músculo Esqueléticos.<sup>41</sup>

- Los factores psicosociales influyen directamente las exigencias ergonómicas de la tarea a través de cambios posturales, movimientos y fuerzas ejercidas (por ejemplo, la presión de tiempo puede incrementar el ritmo, los movimientos rápidos y la repetitividad, con altas aceleraciones y posturas deficientes, y como consecuencia, aumento de la tensión y los síntomas músculo-esqueléticos).<sup>41</sup>
- Los trabajadores con bajo autocontrol del estrés, y alta demanda de trabajo, presiones de tiempo, altas cuotas de producción, desmotivación de su actividad laboral y el realizar trabajo monótono, incrementan los síntomas de estrés que a su vez aumentan el tono muscular, sobrecargan la estática de los músculos y aceleran la aparición de la fatiga física, o conducirían al desarrollo de síntomas músculo esqueléticos.
- Un adecuado apoyo social, la variedad en el trabajo y la oportunidad de utilizar las propias capacidades parecen resultar protectoras contra el absentismo de corta duración por enfermedad psiquiátrica, mientras que las altas demandas (incluyendo aspectos como tareas conflictivas, sobrecarga de trabajo, conflicto de roles y elevado ritmo) son un factor de riesgo para futuros trastornos psiquiátricos.
- El apoyo social parece tener un consistente efecto protector en la salud mental y el absentismo. Dedicar atención al apoyo que los supervisores prestan a los trabajadores mejora la salud mental y reduce los índices de absentismo por enfermedad, y por tanto conduciría a un aumento general de la productividad y satisfacción laboral.<sup>42</sup>
- En los trabajadores que efectúan tareas repetitivas y no disponen de tiempo suficiente para realizar su trabajo, hay una clara correlación entre la intensidad del trabajo y los problemas de salud y accidentes (dolores dorsales, estrés, dolores musculares en cuello y hombros, lesiones por accidentes).<sup>43</sup>
- Conductas laborales. Se han encontrado correlaciones positivas entre insatisfacción y absentismo, rotación, retrasos.<sup>42</sup>

Un aspecto sobre el que no se ha podido establecer conclusiones claras y comúnmente aceptadas es la relación entre satisfacción laboral y productividad o rendimiento en el trabajo. Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg (1959), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción.<sup>44</sup>

Herzberg postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc.

Estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son esenciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc.

Es importante destacar que la gran mayoría de investigaciones que estudian la calidad de vida en el trabajo lleva varias décadas, e incluso ha influido en el contexto de la salud a nivel internacional (Organización Mundial de la Salud). Además la mayor parte de las investigaciones y de las aplicaciones se han llevado a cabo en el campo de la salud y en el campo del trabajo: calidad de vida y salud, por una parte, y calidad de vida laboral por la otra.

Por eso, la realización de este estudio es una oportunidad para que las autoridades de la fábrica productora de plásticos tengan conocimiento de los factores que determinan la percepción de los empleados acerca del trabajo, el puesto que desempeñan, la motivación, la satisfacción personal, la identificación con la empresa y los factores psicosociales presentes en el entorno laboral, que para ellos como empresarios representa que se mantenga e incluso aumente la producción, porque al mejorar sus habilidades el trabajador incrementa la calidad y el valor de mercado de los productos, mejora el funcionamiento de su capital monetario, reduce los costos operativos, mejora la habilidad para retener a los mejores empleados y disminuye los accidentes, las enfermedades y el ausentismo.

## JUSTIFICACIÓN

La calidad de vida es un estado de bienestar físico, psicológico y social, donde se logra la satisfacción general, emanado de la realización de las potencialidades de la persona, en ella intervienen aspectos subjetivos y objetivos. Dentro de los componentes subjetivos incluye la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud objetiva. Así como sus elementos objetivos: el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico, social, con la comunidad y la salud objetivamente percibida.

Identificar los factores que determinan la calidad de vida en el trabajo en el personal de una empresa manufacturera de productos plásticos, permitirá la posibilidad de establecer y proponer estrategias para mejorar las condiciones de trabajo, aumentar la producción de la empresa y disminuir riesgos de trabajo, ya sean accidentes o enfermedades de trabajo.

Los trabajadores de la empresa son parte fundamental del funcionamiento de ésta. El mejorar su calidad de vida y desempeño es una oportunidad para que las autoridades de la fábrica tengan conocimiento del modo de percepción de los empleados acerca del trabajo, el puesto que desempeñan, la motivación, la satisfacción personal, la identificación con la empresa y los factores psicosociales presentes en el entorno laboral.

El estudio minucioso de los elementos y subdimensiones de bienestar físico, psicológico y social que componen la calidad de vida en el trabajo permitirá elaborar acciones y estrategias específicas, precisas en cada área detectada para así renovar la organización y mejorar que los trabajadores se desempeñen con mayor productividad. Pues, si se reconoce y aprende de cómo está la calidad de vida en el trabajo mediante la Encuesta Epidemiológica y Calidad de Vida de los Trabajadores (EPICAVT), significa que abordar de manera integral la calidad de vida en el trabajo es una herramienta para producir un cambio de organización en la empresa, de forma racional, práctica, uniforme e integral, lo cual beneficia tanto al trabajador, al empresario como a los clientes.

En el caso del trabajador se beneficia, al evitar el desgaste físico, emocional e insatisfacción, al percibir un ingreso económico suficiente, fortaleciendo la confianza y lealtad hacia su trabajo.

Al empresario lo favorece al mejorar la dinámica del trabajador, al capacitarle y fortalecer sus habilidades con lo que la producción aumenta, se reducen los costos operativos, propicia el corporativismo y la retención de los mejores empleados, disminuye el ausentismo, obteniendo finalmente mayor productividad.

El cliente se beneficia al adquirir a tiempo un producto de mejor calidad y precio que le genera satisfacción y continúa invirtiendo su capital en adquirir los productos de la empresa.

Al ser México segundo consumidor más grande de plástico en Latinoamérica y el décimo segundo en el mundo, con un consumo de 6,235 millones de toneladas al año, es importante que las empresas dedicadas a la manufactura de productos plásticos, como la fábrica donde se realizará el estudio, conozcan los beneficios de mejorar la calidad de vida de sus trabajadores.

La salud influye en el bienestar de las personas, y ésta se ve afectada por factores que influyen en la calidad de vida, de igual forma, la salud, la capacidad física y los factores psicológicos y sociales van a influir en el bienestar y por lo tanto, en la calidad de vida en el trabajo y ésta repercute en el entorno social y ambiental del trabajador.

Otro aspecto importante de la realización de esta investigación, es conocer más sobre las dimensiones psicosociales de la calidad de vida en el trabajo, ya que es relativamente reciente el interés de conocer la relación causa-efecto de los factores psicosociales en la generación de accidentes o enfermedades de trabajo, a comparación de otros factores (físicos, químicos, ergonómicos, mecánicos, biológicos) de trabajo que generan riesgos de trabajo.

Finalmente, desarrollar este trabajo de investigación servirá para que otros médicos de salud en el trabajo, realicen nuevos estudios, diseñen estrategias y métodos que permitan conocer así como mejorar la calidad de vida en el trabajo y sus dimensiones en todas las áreas en donde se aplica el trabajo del hombre.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La industria manufacturera de plásticos es uno de los pilares de la economía del país, ya que genera más del 0.5% del Producto Interno Bruto nacional, obteniendo un crecimiento promedio anual de entre 10 y 12 % que representa un ingreso de \$ 340 mil millones de dólares a México, también genera trabajo, productividad personal, bienestar material, integración con la comunidad, relación solidaria con la familia, salud y seguridad percibida.<sup>43</sup>

El nivel de calidad de vida en el trabajo del personal en empresa manufacturera de moldes plásticos es un factor importante para que desempeñen con excelencia sus actividades diarias, y por tanto, al conocerse la calidad de vida en el trabajo de dicha empresa, tendrá herramientas para intervenir y modificar los factores, elementos y circunstancias que estén alterando la calidad de vida en el trabajo.

Al conocer la problemática que genera una inadecuada calidad de vida en el trabajo del personal en una empresa manufacturera de moldes plásticos, se puede intervenir en los factores generadores de una baja productividad, como el ausentismo como el laboral, la sobrecarga de trabajo en los empleados que continúen trabajando, e incluso, la necesidad de contratar a nuevos trabajadores para cumplir con las metas de producción de dicha empresa.

Las industrias que transforman la materia prima en productos terminados son empresas dinámicas, que tienen que adaptarse a las condiciones de producción que necesiten cumplir con su productividad y utilidades logrando así mantenerse en el mercado, sin embargo, esta industria tan dinámica puede modificar de forma racional y planificada, si se estudia calidad de vida en el trabajo y se evalúan los factores y elementos que intervienen en ella. Se tendrá una perspectiva de cuales áreas se encuentran deficientes y cuáles son las áreas sólidas de la empresa. Los resultados de este estudio nos permiten conocer un panorama de los factores o elementos se pueden cambiar en este

centro laboral para crear una mayor calidad de vida en el trabajo, y por tanto, una mejor empresa.

Al realizar esta tesis donde el objetivo principal es responder a cuáles son los principales factores que influyen en la calidad de vida en el trabajo de los empleados en empresa manufacturera de moldes plásticos, no solo se atiende a dicha empresa donde se efectuó el estudio. Sino que también se están abriendo las puertas para desarrollar nuevos proyectos de investigación, que nos permitan conocer más acerca de los factores que participan como determinantes de la calidad de vida en otros centros de trabajo.

## **PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cuáles son los principales factores que determinan la calidad de vida en el trabajo en los empleados de una empresa manufacturera de plásticos?

## OBJETIVOS

### Objetivo general

Medir la calidad de vida en el trabajo a través de la cédula *ENCUESTA EPIDEMIOLOGICA Y CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES* (EPICAVT) en el personal de una empresa manufacturera de plásticos.

### Objetivos específicos

- Determinar el nivel de calidad de vida en el trabajo en el personal de este centro laboral.
- Conocer las características y determinantes sociodemográficos de los trabajadores en esta empresa manufacturera de plásticos.
- Identificar los principales factores de riesgo laboral a los que están expuestos los empleados y describir cómo afecta su calidad de vida en el trabajo, en esta empresa manufacturera de plásticos.
- Aplicar la cédula EPICAVT, procesar la información y analizar los resultados.
- Con base en los resultados obtenidos elaborar recomendaciones prácticas y priorizar las estrategias dirigidas a elevar la calidad de vida en el trabajo de los empleados de esta empresa manufacturera.

## **HIPÓTESIS DE TRABAJO**

El identificar y conocer con precisión los principales factores y elementos que determinan la calidad de vida en el trabajo en una empresa manufacturera de moldes plásticos, permite diseñar acciones específicas de intervención en los niveles de la misma. A efecto de mejorar las condiciones de trabajo, seguridad, nivel de salud e incrementar la productividad de la empresa.

## **DISEÑO DEL ESTUDIO**

### **Tipo de estudio**

Descriptivo, observacional, transversal.

### **Ubicación**

Empresa manufacturera de productos plásticos

### **Población de estudio**

Personal de una empresa manufacturera de productos plásticos que se encuentren laborando durante el mes de junio de 2014.

### **Sujetos de estudio**

Todos los hombres y mujeres trabajadores de la empresa manufacturera de productos plásticos que laboren en el mes de junio.

### **Universo de trabajo**

Total del personal de la empresa manufacturera de plásticos.

### **Criterios de selección**

#### Criterios de inclusión

- Hombres y mujeres trabajadores de la empresa manufacturera de productos plásticos.
- Personal que esté de acuerdo y firme el consentimiento informado.
- Personal que acepte contestar el cuestionario EPICAVT.

#### Criterios de exclusión

Personal que se encuentre de vacaciones o de incapacidad durante la realización del estudio.

### Criterios de eliminación

- Personal que no esté de acuerdo con el consentimiento informado.
- Personal que no conteste adecuadamente el cuestionario EPICAVT.
- Personal que no proporcione información completa.

### **Variables**

Las variables que se utilizarán son edad, antigüedad, género, escolaridad, turno, estado civil, dependencia a la nicotina, dependencia al consumo de alcohol, agotamiento en el trabajo, el inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo. La definición de cada una y su escala de medición se encuentran en el Anexo 8.

## MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para poder obtener la información, se utilizará la valoración clínica del trabajador a través de una historia clínica ocupacional y el cuestionario EPICAVT.

La Encuesta Epidemiológica y Calidad de Vida de los Trabajadores (EPICAVT), se diseñó en México por profesionales del área de salud, con el objetivo de medir la Calidad de Vida en el Trabajo en la población mexicana. Esta herramienta se encuentra en un formato de Excel Microsoft, la cual contiene cuestionarios de Fagerström (anexo 2), AUDIT (anexo 3), CVT-GOHISALO (anexo 4), IVAPT-E-R (anexo 5), Agotamiento emocional Maslach Burnout Inventory (anexo 6).

El *test* de Fagerström valora la adicción a la Nicotina, clasificando la dependencia en leve, moderada, o severa. El puntaje de 0-3 corresponde a dependencia baja, 4-6 pertenece dependencia moderada, y 7 a 10 con dependencia alta.

Otra evaluación incluida en el EPICAVT es el cuestionario de identificación de los trastornos debidos al consumo de alcohol (AUDIT anexo 4), su objetivo es la identificación de personas con un alto patrón de consumo de alcohol, además que permite distinguir si la persona presenta un consumo de riesgo, perjudicial o dependencia.

El cuestionario de CVT-GOHISALO (anexo 4), elemento del EPICAVT, diseñado en Guadalajara, México, su objetivo, medir la calidad de vida en el trabajo en la población mexicana.<sup>32</sup>

El instrumento contiene siete dimensiones, cada uno estructurada por subdimensiones, las cuales son:

Dimensión	No de ítems
Soporte Institucional para el Trabajo (SIT): el proceso, el apoyo, evaluación del trabajo, la autonomía, la supervisión, y oportunidad promoción del trabajador.	14
Seguridad en el Trabajo (ST): Los procesos, el ingreso, los insumos para desempeñar el trabajo, la capacitación.	15
Integración al puesto de Trabajo (IPT): medio ambiente de trabajo, pertenencia, motivación.	10
Satisfacción por el trabajo (SAT): orgullo por la institución, autonomía, reconocimiento y participación por el trabajo.	11
Bienestar logrado a través del trabajo (BLT): disfrute de la actividad laboral, evaluación de la salud, beneficios del trabajo a terceros.	11
Desarrollo personal (DP): Expectativas, logros, seguridad personal.	8
Administración del tiempo libre (ATL): equilibrio entre el trabajo y familia	5

Con un total de 74 ítems, ordenados de acuerdo a su forma de respuesta con la intención de hacer más ágil su aplicación. Para poder brindar una calificación a cada dimensión, el investigador agrupa los ítems, y estos se examinan por separado, utilizando un punto de corte para considerar la satisfacción o insatisfacción con la calidad de vida en el trabajo.

*Punto de Corte para las dimensiones del instrumento para medir Calidad de Vida en el Trabajo*

	SIT	ST	IPT	SAT	BLT	DP	ATL
<i>Puntuación máxima</i>	56	60	40	44	44	32	20
<i>Baja CVT</i>	0-16	0-15	0-22	0-31	0-33	0-18	0-12
<i>Alta</i>	17	16	23	32	34	19	13

Otro componente es el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo, IVAPT-E-R (anexo 5). Está diseñado para la intervención psicosocial en empresas y/u organizaciones como un indicador rápido de decisión. Tiene la finalidad de conocer

algunos aspectos de las relaciones de las relaciones psicológicas en el lugar de trabajo durante los últimos 12 meses. En la interpretación de los resultados con un puntaje de 22 considera presencia de violencia psicológica en el trabajo, donde existen situaciones de conflicto en el trabajo. De acuerdo al puntaje se clasifica el grado de violencia psicológica:

<b>Grado de violencia psicológica</b>	<b>Puntaje</b>
<b>Nula</b>	0
<b>Baja intensidad</b>	1 a 22
<b>Media intensidad</b>	23 a 44
<b>Alta intensidad</b>	> 45

En cuanto al acoso psicológico en el trabajo, se evalúa de acuerdo al puntaje obtenido en el IVAPT-E-R (Anexo 5) donde: nulo es de 1 a 3 respuestas con valor de 3, medio de 4 a 7 respuestas con valor de 3 y alto más de 8 respuestas positivas con valor de 3. Para la estimación del agotamiento en el trabajo (Burnout- anexo 6) se divide en tres elementos: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, que de acuerdo a Maslach<sub>21</sub> engloban el concepto de agotamiento en el trabajo.

En total son 22 preguntas, que se responden de acuerdo a la frecuencia que el trabajador considera que tiene agotamiento en el trabajo: nunca, menos de 10 veces por año, una vez por mes, 2 a 3 veces por mes, una vez por semana, 2 a 5 veces por semana y todos los días. Otorgándose un puntaje a cada una de estas respuestas, siendo puntaje de 0 para nunca, así sucesivamente, hasta el máximo que es 6 para todos los días. Este cuestionario permite conocer y analizar el agotamiento personal con los ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20; donde existe bajo agotamiento emocional cuando la suma de estos ítems es menor o igual a 18. Hay agotamiento emocional medio cuando la suma de las preguntas referidas sea entre 19 a 26 y agotamiento emocional alto cuando la suma de los ítems referidos sea mayor o igual a 27.

En cuanto a la valoración de la despersonalización, se presenta baja despersonalización cuando la suma de los ítems 5, 10, 11,15, 22, sea menor o igual a 5, despersonalización media cuando la suma de los ítems sea entre 6 a 9 y despersonalización alta cuando la suma de los ítems sea mayor o igual a 10. Finalmente para medir la realización personal, es baja cuando la suma de las preguntas 4, 7, 9,12,17,18,19, 21 sea menor o igual a 33; existe una realización personal media cuando el total de estos ítems sea entre 34 a 39 y realización personal alta cuando el resultado de estos ítems evaluados sea mayor o igual a 40.

## PLAN DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

La información recopilada a través del instrumento EPICAVT se registrará en una base de datos de EXCEL.

Se obtendrán medidas de tendencia central y de dispersión de las variables cuantitativas.

Se calcularán proporciones de variables cualitativas.

### Recursos para llevarse a cabo la investigación

#### *Recursos humanos*

- Médico residente de segundo año de la especialidad de Medicina del Trabajo.
- Médico especialista en Medicina del Trabajo como asesor de tesis.
- Personal de una empresa manufacturera de productos plásticos.

#### *Recursos materiales*

- a. Computadora
- b. Material Papelería
  - I) Bolígrafo y lápiz
  - II) Hojas de papel bond
  - III) Marca textos

#### *Recursos financieros*

Este proyecto será autofinanciado por el médico residente que realiza el estudio de investigación.

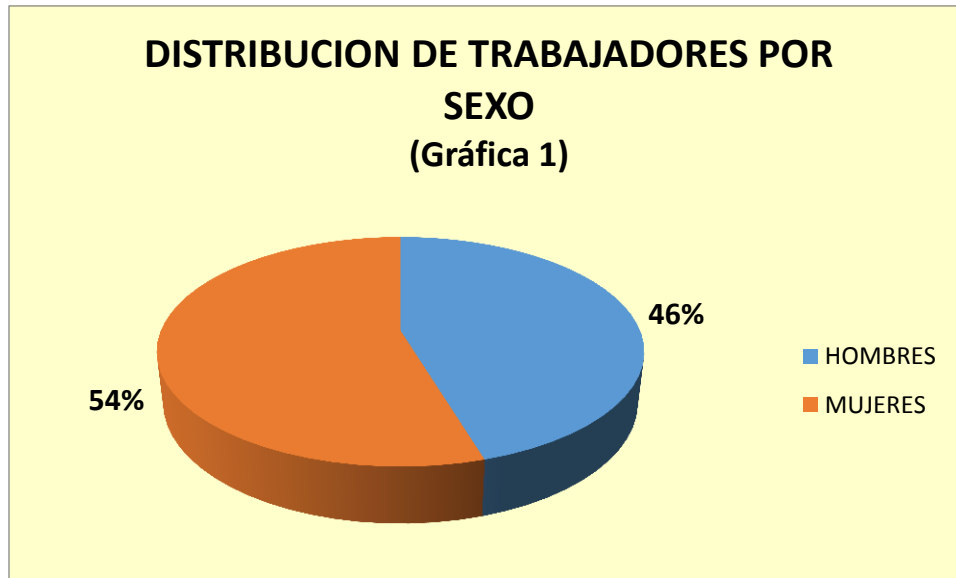
## RESULTADOS Y ANÁLISIS

En la empresa manufacturera de productos plásticos donde se realizó el estudio laboró un total de 100 trabajadores, de los cuales 92 corresponde al personal en todas sus categorías que participó en la aplicación de la cédula EPICAVT, de los 100 trabajadores 8 se abstuvieron de participar. El personal de la empresa está distribuido por turno de la siguiente manera:



Al momento de la realización del estudio se encontraban laborando todos los trabajadores, ninguno se encontraba en periodo vacacional o incapacidad. Los 92 trabajadores que aceptaron contestar la cédula EPICAVT, fueron hombres y mujeres que estuvieron de acuerdo y bajo su consentimiento informado, contestaron de forma completa los ítems que abarca la cédula EPICAVT. Los 8 trabajadores que se excluyeron del estudio fue porque, 5 no aceptaron contestar la cédula EPICAVT, no estuvieron de acuerdo y no autorizaron su consentimiento informado del estudio, y 3 empleados no proporcionaron la información al momento de la realización del estudio de forma completa.

En la gráfica 1 se muestra la distribución de los trabajadores de acuerdo al sexo. De los 92 trabajadores participantes en la aplicación de la cédula EPICAVT para determinar el nivel de calidad de vida en el trabajo, 50 (54%) trabajadores pertenecen al género femenino y 42 (46%) al masculino.

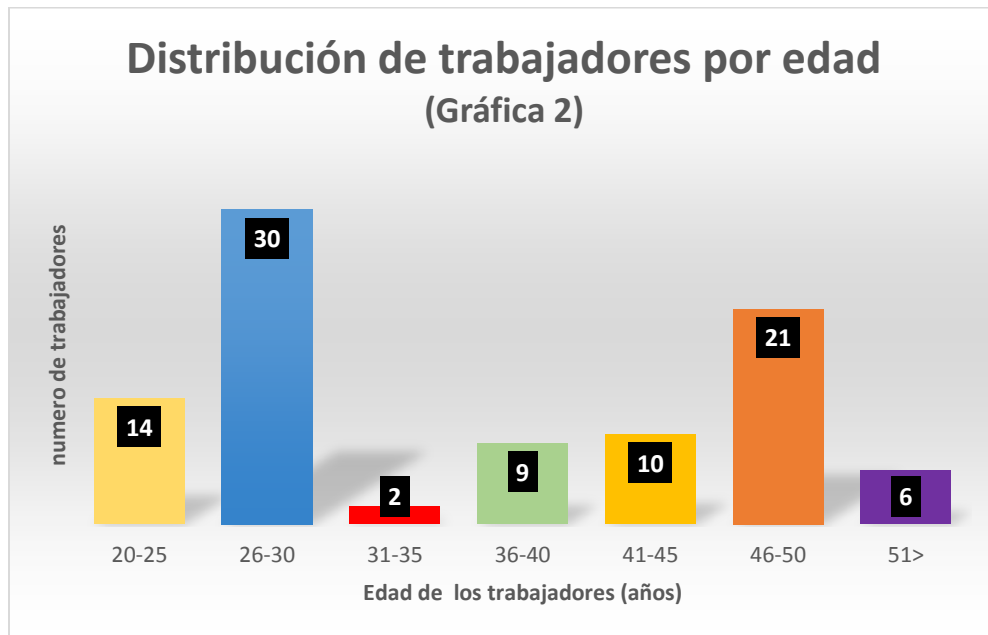


El género predominante es el femenino con el 54% en esta empresa, y de acuerdo al reglamento de clasificación de empresas, ésta empresa pertenece al grupo 32, fracción 322 *Fabricación de productos de hule y plástico*, con una clase IV: Riesgo Alto. Por lo que llama la atención que sean más mujeres que hombres las que laboran en esta empresa, porque tradicionalmente la mayoría de las mujeres se dedican a su hogar.

Sin embargo, de acuerdo a los datos de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo del 2014<sup>46</sup> en el trimestre enero-marzo, reportó que la tasa de participación económica masculina es de 68.8% y ha sido casi el doble de la femenina, 37.5%, debido a que 42% se dedica a ocupaciones del hogar. <sup>46</sup>

Es así que, tanto hombres como mujeres otorgan la misma importancia a laborar en la empresa. No obstante, en la empresa manufacturera de productos plásticos predomina el género femenino, esto puede deberse a que las mujeres en la actualidad valoran más que los hombres contar con el apoyo social del jefe para resolver problemas de trabajo y de su vida personal, sentir que ejecutan bien su trabajo y a la vez ser reconocidas por dicha acción por el jefe, desarrollando más habilidades, con mayor motivación y estímulos para realizar el trabajo de calidad que la empresa requiere. Pues al ser evaluadas por su trabajo, manifiestan que la evaluación por parte de la empresa es objetiva y justa.

En cuanto a los factores demográficos que existen en la empresa, lo que respecta a la edad, se encontró lo que muestra la gráfica 2.



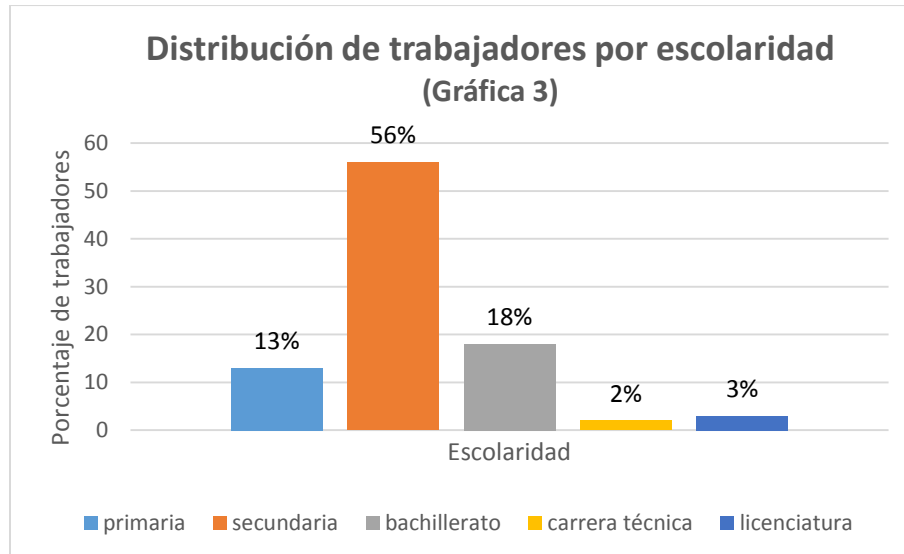
El rango de edad es amplio (20-55 años), llama la atención que a pesar de que la vida productiva en México es hasta los 65 años, el personal de mayor edad encuestado es de 55 años, que representan el 7% (6) de los trabajadores de la empresa. La mayor parte de los trabajadores, 78% (tomando las edades de los 26 hasta los 50 años) se encuentran entre los 26 a 30 años (30 trabajadores), de 46-50 años de edad (21 trabajadores) y solamente el 15% de los trabajadores (14) tiene entre 20 a 25 años de edad.

Estas diferencias significativas en las diferentes edades se puede explicar por la satisfacción de los trabajadores en relación con sus compañeros, el contar con seguridad social, tener un horario de trabajo flexible que les permite tener tiempo para la vida social y cultural, sentirse responsables y útiles por el trabajo realizado. Por otro lado, se observa que hay una tendencia en la disminución de los trabajadores más jóvenes, debido a que esta empresa no dispone de recursos tecnológicos y no cuentan con tiempo libre para el ocio, generando molestia y falta de compromiso en ellos así como no sentirse identificado y orgulloso de pertenecer a la empresa, trayendo como

consecuencia pobres resultados a la empresa y por lo tanto precaria estabilidad laboral en ella.

Lo descrito en el párrafo anterior se puede deber a lo que hoy en día todos conocemos: *Con la vanguardia en la tecnología, ésta es más valorada por los trabajadores más jóvenes, a la par de que la importancia de tener tiempo libre disminuye con el incremento de la edad.*<sup>47</sup> Siendo los trabajadores más longevos los que atribuyen más importancia a la identificación y compromiso con la empresa.<sup>48</sup>

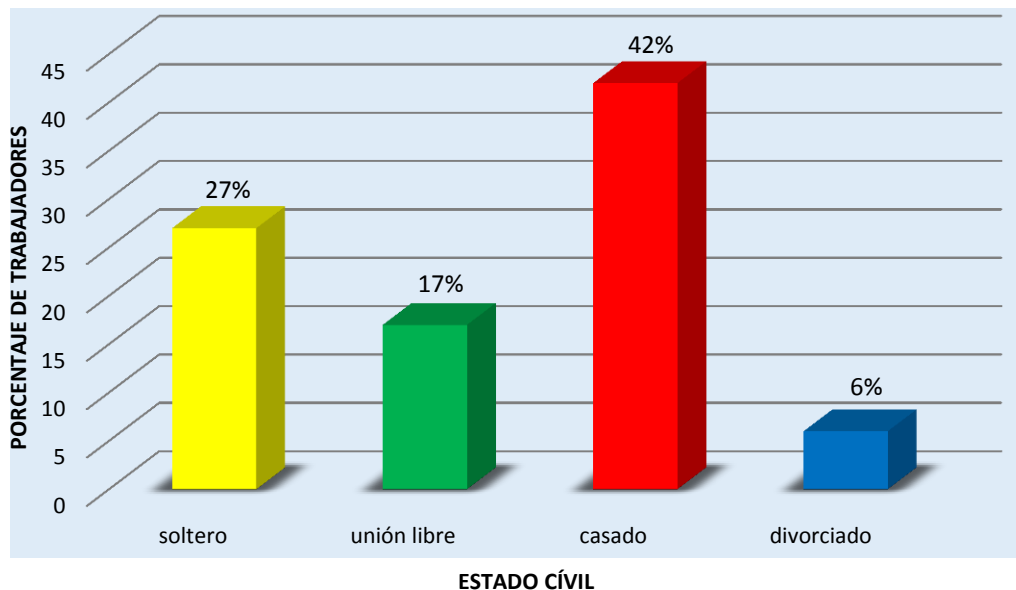
En cuanto a la distribución de trabajadores por escolaridad, el 56% de los trabajadores de esta empresa manufacturera de productos plásticos cuenta solo con la secundaria, como su último grado de escolaridad. Mientras que el 2% y 3% cuentan con licenciatura y carrera técnica respectivamente (Gráfica 3).



Como se puede observar más de la mitad del total de la población trabajadora tiene hasta la secundaria como nivel del estudio terminado. A diferencia de otras industrias o servicios donde se observa que al aumentar el nivel de estudios disminuye el ausentismo laboral, la contratación temporal, la falta de identificación y el orgullo hacia la empresa; en esta empresa no sucede, lo que se correlaciona con la poca satisfacción que existe en el trabajo.

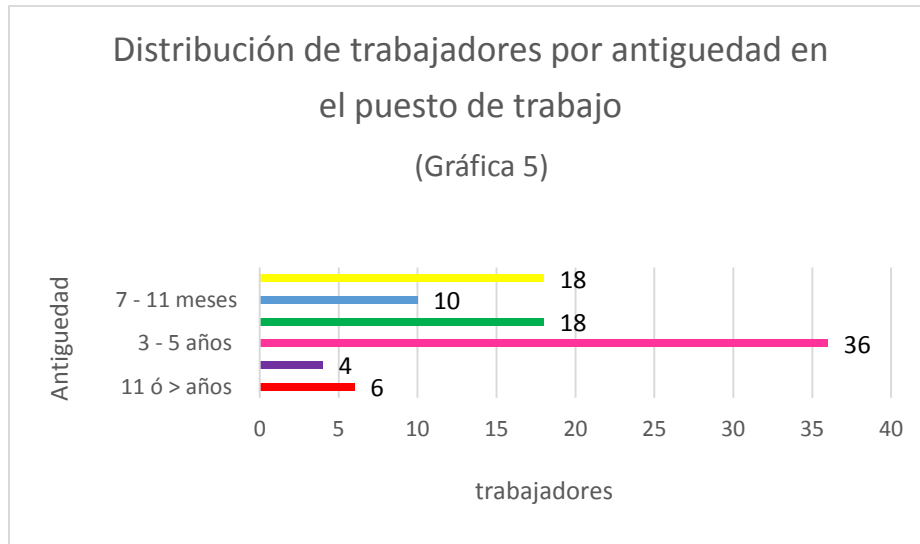
En cuanto a la variable del estado civil, la gráfica 4, nos refleja que la mayor parte de la población trabajadora, un 40%, está casada; seguida de un 25% que está soltera, un 15% en unión libre, y finalmente el estado civil de divorciado, es la menor parte de la población, con un 5%, en esta empresa.

## Porcentaje de trabajadores de acuerdo al estado cívil (Gráfica 4)



Estos resultados son alentadores y favorables con los resultados obtenidos en el artículo *Marital satisfaction predicts weight gain in early marriage*, publicado en la revista científica *Health Psychology*, donde concluye que la satisfacción marital se asocia con conductas de mantenimiento en la salud<sup>49</sup>. Por lo tanto al existir un mantenimiento de la salud, proporciona al trabajador una buena calidad de vida personal así como poder desempeñar una actividad en cualquier puesto de trabajo que él desee.

En la distribución de trabajadores por antigüedad en su puesto de trabajo, se obtuvo como resultado que la mayor parte de trabajadores (39%) lleva laborando en la empresa en promedio de 3-5 años. El 39% corresponde al porcentaje de los 36 trabajadores con antigüedad en el rango de 3-5 años, siendo sólo 6 trabajadores del total los que llevan más de 11 años de antigüedad, que equivalen a un 7%. Con lo cual, se corrobora lo que en ciencias sociales siempre se ha referido: *el trabajo constituye una de las actividades de mayor importancia para la integración y ajuste psicológico y social de los individuos*.<sup>50</sup>



Con respecto a los resultados obtenidos del cuestionario de CVT-GOHISALO (anexo 5) que forma parte de la cédula EPICAVT, la primera dimensión corresponde a soporte institucional para el trabajo. Para el puntaje alto fueron un total de 73 personas que equivale al 79% de los trabajadores y un puntaje bajo, 19 trabajadores, que en porcentaje son el 21%. (Gráfica 6).



De los 73 trabajadores que sacaron puntaje bajo en esta dimensión, 40 pertenecían al turno matutino, 20 al vespertino y 13 al nocturno. El 60% eran mujeres y 40% eran

hombres, siendo la categoría predominante en el puesto de trabajo de emparador general.

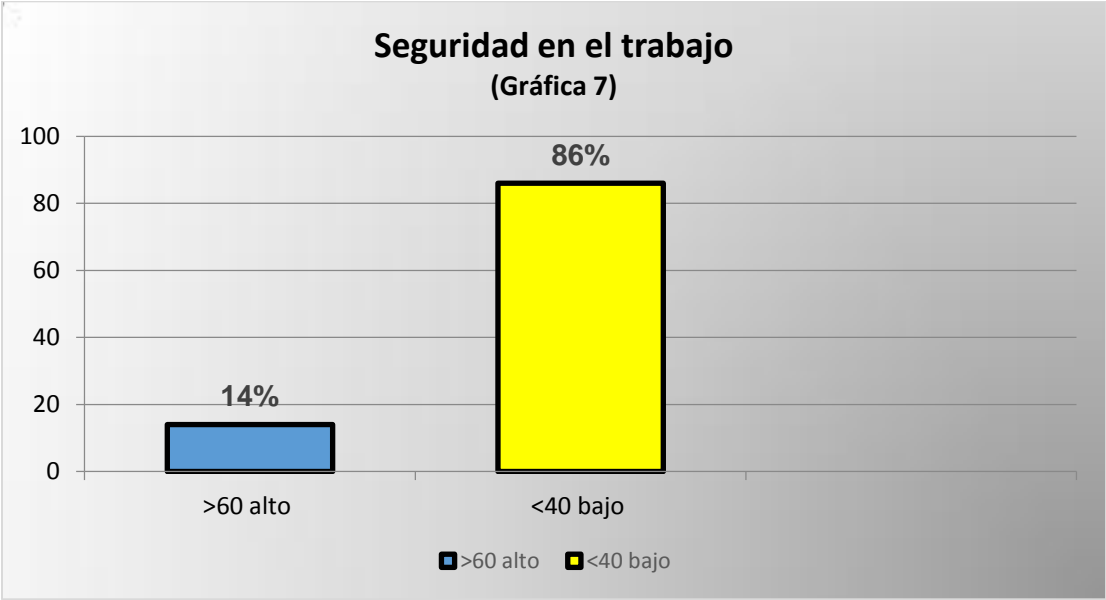
Dentro del ítem de soporte institucional para el trabajo se evalúan elementos del puesto de trabajo que son aportados por la empresa como estructura que da forma y soporte al trabajo, los cuales son: procesos de trabajo, supervisión laboral, apoyo de los supervisores para la realización del trabajo, evaluación del trabajo y oportunidades de promoción, refiriéndose con ésta a la posibilidad de cambiar de puesto para mejorar sus condiciones en base a su desempeño.<sup>31</sup>

Es así como se puede entender, que tres cuartas partes de los empleados reportan insatisfacción en los procesos de trabajo, dificultades en la realización de la tarea asignada y por ende baja motivación en las funciones para llevarla a cabo, así como contar con una limitada oportunidad de expresión de su opinión ante el temor de represalias.

Además la insatisfacción laboral se ve reflejada al tener un bajo soporte institucional para el trabajo en la empresa, ya que con la aplicación de la encuesta se está logrando mostrar la existencia de actividades que les ordenan realizar sin tener ninguna conexión con sus lineamientos de actividades de trabajo; no existe una adecuada perspectiva organizacional dentro de la comunicación ascendente ni descendente, ya que existe la falta de reconocimiento del significado de un mensaje por parte del trabajador, o bien está presente la dificultad de comunicación efectiva que intenta transmitir el jefe de área o gerente a los trabajadores, pues reportaron que no cuentan con apoyo por parte de su supervisor en el desempeño de su trabajo, obteniendo como resultado quedarse a trabajar tiempo extra sin remuneración, percibiéndolo ellos como castigo. Es decir, que no se genera ese lazo de retroalimentación que conecta al receptor con el emisor.<sup>51</sup>

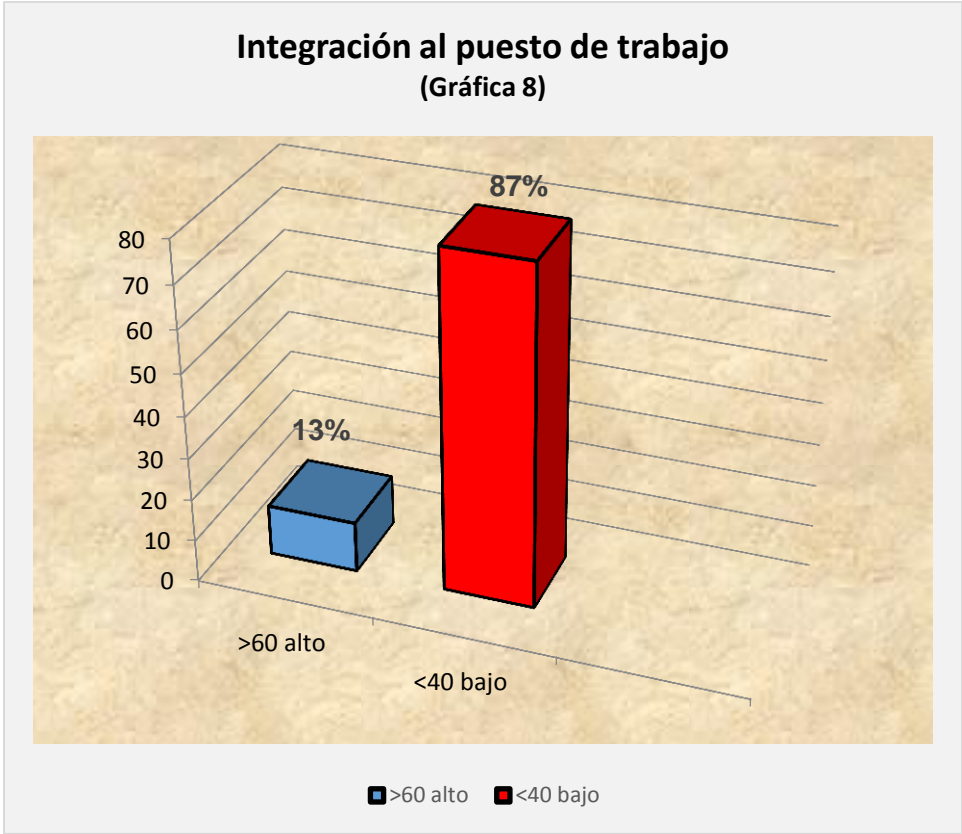
Otra dimensión que explora el instrumento CVT-GOHISALO (Anexo 5) es la Seguridad en el trabajo, la cual engloba aquellas características del empleo que se relacionan con las condiciones que brindan al trabajador firmeza en su relación con la empresa, la satisfacción por la forma en que están diseñados los procedimientos de trabajo, su ingreso salarial, los insumos (herramienta, materia prima, procesos de producción,

manuales de procedimientos de trabajo, etc.) para la realización de su trabajo, sus derechos contractuales y el crecimiento de sus habilidades laborales a través de la capacitación. Es así como se puede entender el resultado en el ámbito de la seguridad en el trabajo, el cual arrojó que el 86% de la población trabajadora tiene una baja seguridad en el trabajo. Y únicamente el 14% siente una alta seguridad en el trabajo. Gráfica 7.



Es decir, el 86% del total de trabajadores reportan poca satisfacción en su trabajo. Y dentro de esta baja satisfacción laboral se encuentra la precaria remuneración por la actividad que realizan, sienten injusticias en las oportunidades de ocupación de su tiempo libre, y esto lo adjudican a que distinguen que sólo unos pocos trabajadores que tienden a adular de diferentes maneras (favoritismo dentro del ambiente de trabajo) a sus gerentes operacionales lo logran. Reportan además que no tienen cubiertos sus derechos contractuales (no incrementa su salario a pesar de la realización de actividades que no se encuentran consideradas dentro de los procedimientos de su jornada laboral, y constituyen actividades adicionales a su horario laboral, que reconocen como un castigo) además refieren que los bonos de puntualidad no son otorgados de manera uniforme a todos los empleados, existiendo algunos trabajadores privilegiados, a pesar de que no cumplan con la asistencia a tiempo.

La integración al puesto de trabajo es otro de los aspectos que evalúa el instrumento CVT-GOHISALO (Anexo 4) de la EPICAVT. El cual se refiere a la incorporación del empleado en el trabajo como un componente más, donde en dicha correspondencia debe estar presente en el trabajador el sentimiento de pertenencia, la motivación y el ambiente de trabajo donde se encuentra el trabajador. Y como se puede apreciar en la gráfica de Integración al puesto de trabajo (Gráfica 8) el 87% de los trabajadores reportan una baja seguridad en la empresa, siendo únicamente casi la sexta parte la que refiere contar con una alta integración al puesto de trabajo en la empresa (13%).



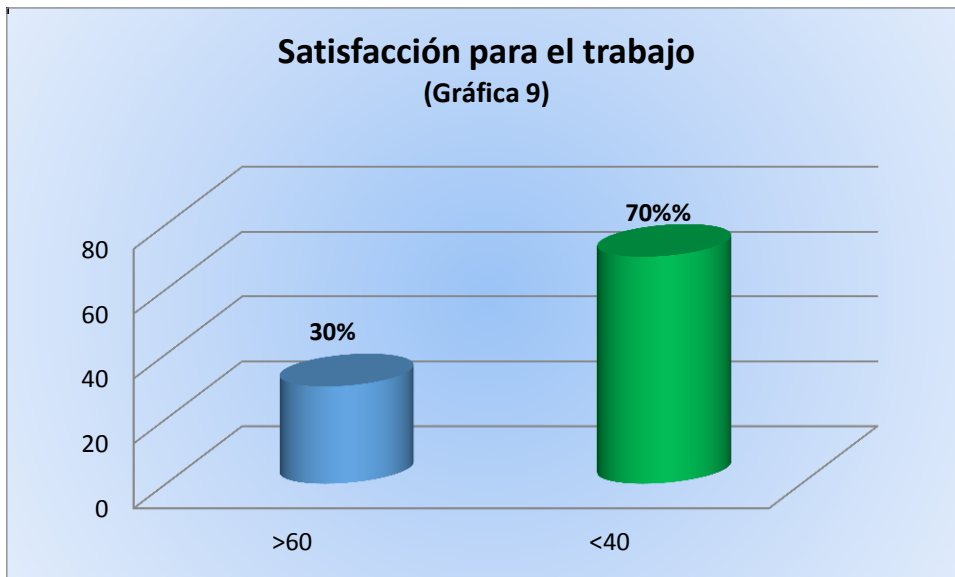
Esta baja Integración en el trabajo que el 87% de la población trabajadora reporta, se debe a que existe poca estimulación hacia los empleados para que realicen las actividades laborales que los llevará a cumplir con la meta deseada por parte de la empresa, es decir existe muy poco ese sentimiento de pertenencia a la empresa y motivación por parte de los trabajadores, se desmotivan con facilidad y responsabilizan a

los demás de los fracasos laborales; suelen expresar inconformidad con el cumplimiento de los objetivos de la empresa y baja capacitación para el puesto que desempeñan. Sólo el 13% son trabajadores motivados, capaces de crear ambientes de trabajo satisfactorios para los demás, estar dispuestos a cooperar como subordinados o incluso ser líderes informales, es decir, son quienes no se les asignan oficialmente experiencias de liderazgo dentro de la empresa, pero que pueden ejercer realmente la función de liderazgo gracias a sus capacidades personales o a un desempeño superior<sup>51</sup>, en forma empírica, desconociendo que el liderazgo es un proceso mediante el cual una persona influye en otras para alcanzar los objetivos deseados.

Es relevante recordar que la práctica de la motivación se ha utilizado por mucho tiempo y es aplicable a cualquier acción que intente realizar el hombre. Las personas altamente motivadas pueden aportar incrementos sustanciales en la productividad y en la satisfacción del trabajo y decrementos sustanciales en ausentismo, impuntualidad y resentimientos hacia la gerencia o los jefes inmediatos.

La satisfacción por el trabajo es otro elemento del cuestionario GOHISALO-CVT de la EPICAVT (Anexo 4), que se evaluó en esta empresa manufacturera de productos plásticos. Es importante destacar que la sensación de agrado, gusto y la actitud general del empleado y lo que siente respecto a su trabajo, incluyendo la dedicación al trabajo, el sentido de pertenencia y orgullo por ser parte de la empresa, su participación dentro de ella, su autovaloración, autonomía y reconocimiento por el trabajo integran parte de lo que es la satisfacción por el trabajo.

De acuerdo a los resultados que se aprecian en la gráfica 9, el 70% muestra una baja satisfacción para el trabajo, considerándose así cuando el puntaje obtenido es menor a 40; únicamente el 30% consideran un alto grado de satisfacción para el trabajo, clasificándose así cuando el puntaje obtenido es mayor a 60.

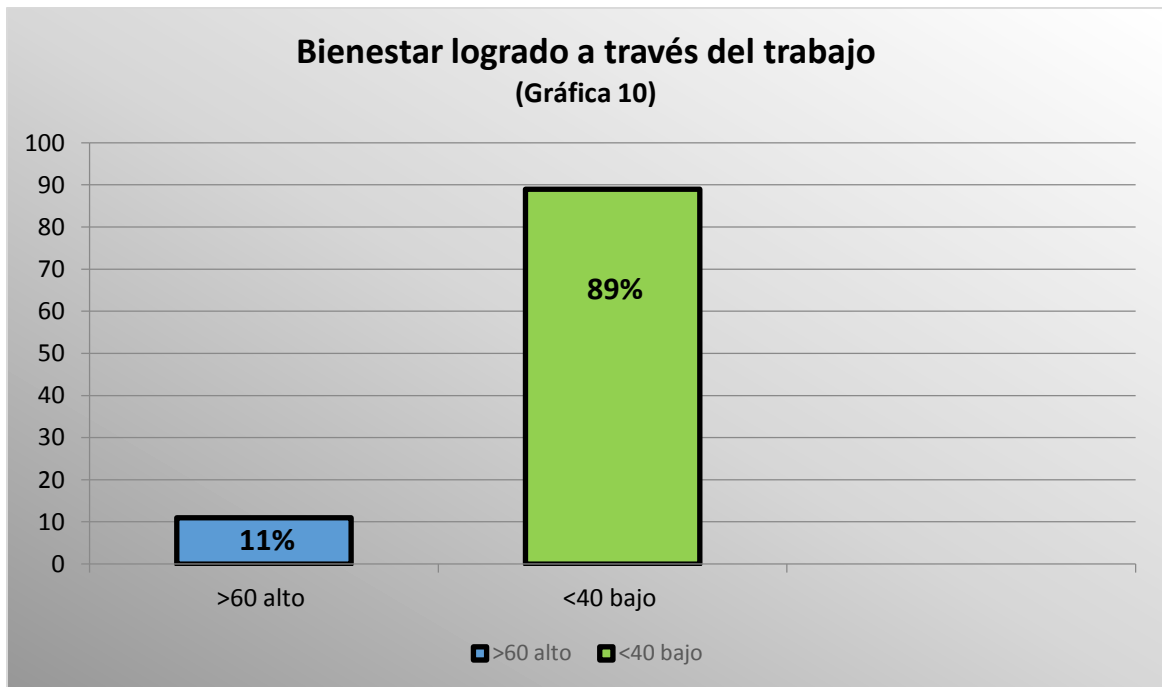


Esto indica que, más de la mitad del personal de la empresa, no siente gusto ni tiene la actitud y lo que siente respecto a su trabajo, incluyendo la dedicación al trabajo, el sentido de pertenencia, el orgullo por ser parte de la empresa y su participación dentro de ella. Pues suelen tener una deficiente dedicación dentro de su jornada laboral a su puesto de trabajo, por lo cual son escasos los reconocimientos siendo en mayor frecuencia las amonestaciones o sanciones. Su autovaloración, autonomía y reconocimiento por el trabajo es muy precaria. Sin embargo, la satisfacción en el trabajo, es también una medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que él ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico y que constituye uno de los principales indicadores de calidad de vida en el trabajo, susceptible de ser medible a través de lo que causa o sus efectos, como se efectuó en este estudio.

El bienestar logrado a través del trabajo (Gráfica 10), muestra que el 89% tienen un bienestar bajo (< 40 bajo), sólo el 11% tiene un alto bienestar (>60 alto). En otras palabras, el 11% de los trabajadores suelen estar satisfechos con su progreso personal, social y económico que han obtenido por su trabajo. Logrando así, sentirse y ser útiles a la sociedad, incluyendo su trabajo y por ende generando una buena imagen en su empresa y fuera de ella. Además suelen tener elementos que los identifican en su

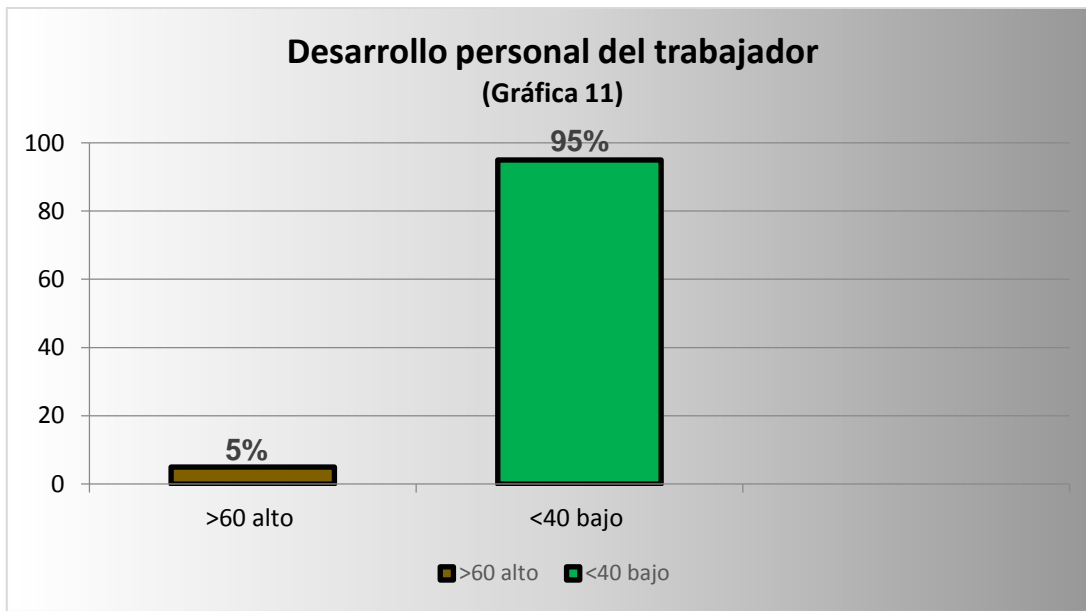
progreso (cuentan con medios de transporte y comunicación óptimos, buena calidad en los servicios sociales, de vivienda, y en general de la adquisición de bienes que cada trabajador desee adquirir). Sin embargo, es mayor la proporción de trabajadores, 89%, que cuentan con un bajo bienestar logrado a través del trabajo. Y esto se traduce en los trabajadores al correr riesgos en su salud física o emocional. Se sienten insatisfechos con la remuneración económica recibida por su trabajo y responsabilizan al entorno laboral, manifestando que para ellos no hay justicia social.

Lo anterior refleja que la identificación con la institución, los beneficios del trabajo para otros (su familia, amistades, conocidos), la satisfacción por la vivienda, la evaluación de la salud general y la evaluación de la nutrición, así como el estado mental de satisfacción de necesidades relacionadas con la manera de vivir, incluyendo el disfrute de bienes y riquezas logradas por la actividad laboral conforman el bienestar logrado a través del trabajo. El cual en esta empresa manufacturera de plásticos, es muy bajo en la mayor parte de los trabajadores, 89%. Únicamente, menos de la sexta parte de los trabajadores (11%), refieren bienestar alto obtenido a través de la empresa y su trabajo en ella.



El sexto ítem, que es componente del instrumento CVT-GOHISALO (anexo 4) de la EPICAVT evalúa el desarrollo personal del trabajador, en otras palabras gracias a este instrumento se puede conocer los logros en su área de trabajo, las expectativas de mejora para incremento de sus habilidades o beneficios laborales así como la sensación de estar libre de riesgos debido a su actividad laboral que desempeña y que es única y por ende caracteriza a cada trabajador, la cual se percibe al momento de conocer su estado de ánimo y su seguridad propia del trabajador.

La gráfica 11, muestra un resultado relevante, sólo el 5% del personal de la empresa manufacturera de productos plásticos considera tener un alto desarrollo personal en su trabajo. Es decir, este pequeño porcentaje de trabajadores (5%) expresan su seguridad personal, ya que cuentan con buen estado de ánimo, son optimistas, amables y transmiten a los demás su entusiasmo, alegría y bienestar. Además consideran estar logrando sus metas personales.

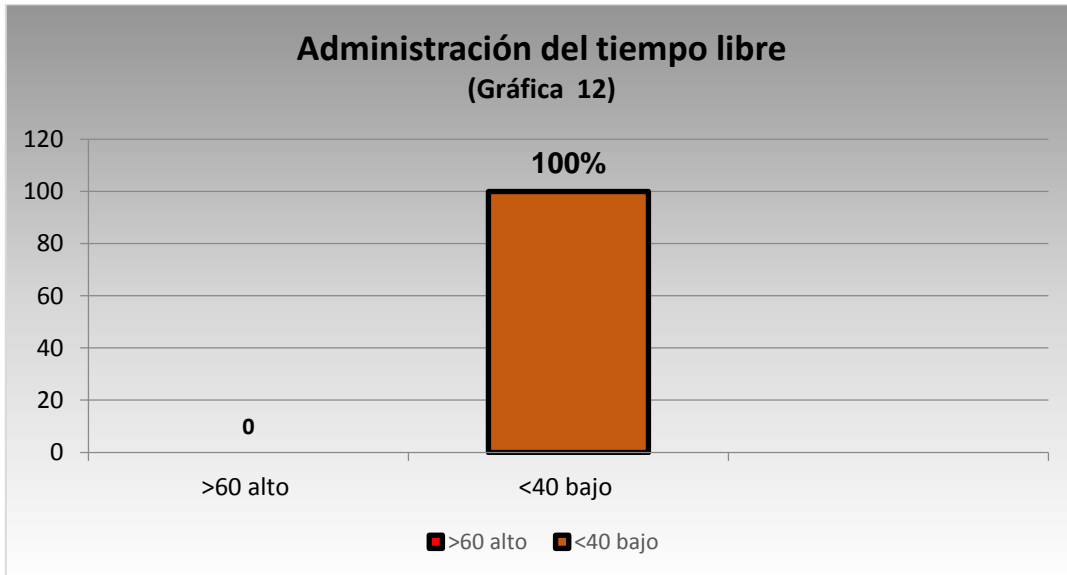


Sin embargo el 95% de los trabajadores, casi el total de todos los elementos humanos que forman parte de esta compañía manufacturera reporta un bajo desarrollo personal en el trabajo. Lo anterior significa, que existe un riesgo en la insatisfacción laboral, ya que el trabajador es pesimista, se opone a nuevos retos o metas laborales, expresa inseguridad por los logros alcanzados, se siente vulnerable ante el trato con los compañeros de trabajo e incluso adjudica al trabajo la disminución de sus capacidades físicas o emocionales.

Los efectos que tiene esta evaluación, reflejan que es un hecho la existencia de insatisfacción laboral en la mayoría de los trabajadores, por lo cual puede ser la causa de la alta incidencia de renuncia, ausentismo o rotación en los puestos de trabajo sin la capacitación suficiente y adecuada para los trabajadores, que existe en la actualidad, según refieren los supervisores operacionales de cada área de producción.

En cuanto a la administración del tiempo libre, y que es el último elemento que evalúa el instrumento CVT-GOHISALO (anexo 4), en relación a la forma en que el trabajador disfruta su vida en el horario en que no realiza actividades laborales, teniendo como componentes la manera en que planifica su uso de tiempo libre, y el equilibrio entre el

trabajo y el disfrute de su vida en relación con su círculo familiar, ya sea al participar en las actividades domésticas, en el cuidado de su familia o su convivencia con ésta.



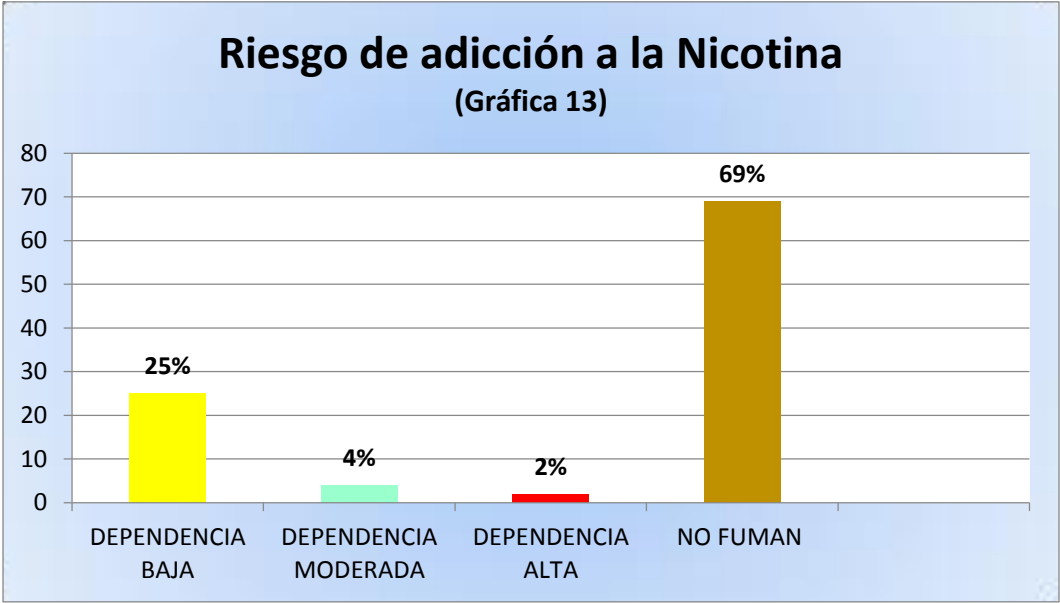
Entonces al analizar los resultados obtenidos en la gráfica 12, se aprecia que el 100% de los trabajadores tienen una baja administración del tiempo libre. Esto significa que la mayoría de los trabajadores carecen de buena administración de su tiempo. Por un lado prolongan su jornada laboral lo que repercute en su descanso, convivencia, participación, cuidado y recreación con su familia. No obstante, por otra parte no registran sus actividades y el tiempo que dedican a ellas, además de ser despreocupados por el cumplimiento de éstas. Este estilo de vida compromete su estado nutricional, emocional y de salud, al incorporar a su vida adicciones o tener conflictos interpersonales, debido al incumplimiento de las actividades recreativas y sociales.

El uso, abuso y dependencia tanto del tabaco como el alcohol entre la población trabajadora constituye un importante problema de salud pública, el cual en la actualidad se conoce su relación con la dinámica productiva y la vida social y familiar de quienes lo presentan. Es por esto, la relevancia que tiene la Encuesta Epidemiológica y Calidad de Vida de los Trabajadores (EPICAVT), ya que al ser diseñada en México por profesionales del área de salud, es específica para nuestra población trabajadora con el

objetivo de medir mediante los cuestionarios de Fagerström (anexo 2) para tabaquismo y el cuestionario AUDIT para alcoholismo (anexo 3), obteniéndose una evaluación integral de la Calidad de Vida en el Trabajo en la población mexicana.

Al realizar en los trabajadores estos instrumentos de evaluación de la dependencia a nicotina y el riesgo de abuso de alcohol en la empresa manufacturera de productos plásticos, se está evaluando y se pueden proporcionar recomendaciones para mejorar su calidad de vida en el trabajo.

En la gráfica 13 se muestra el riesgo de adicción a la nicotina, donde los resultados obtenidos fueron que el 69% de los trabajadores no fuman, de ese 31% que son fumadores, el 2% tiene una dependencia alta, el 4% moderada y la gran mayoría dentro de esta categoría de fumadores tiene una dependencia baja, representado por el 25% de los trabajadores.

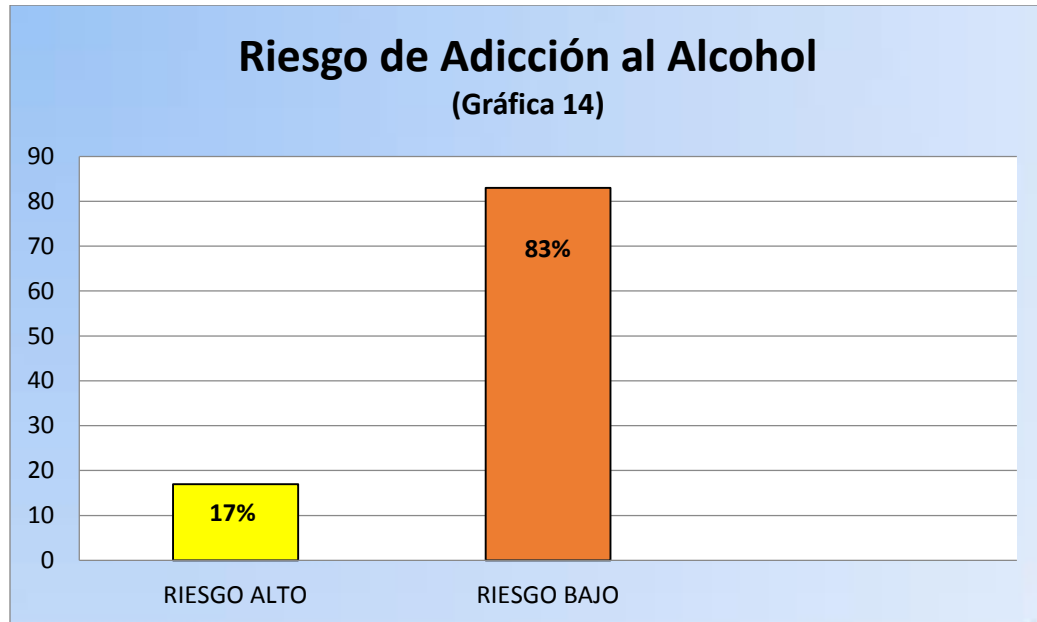


Esto es de suma importancia, ya que la OIT reconoce que más de 50 millones de personas en el mundo presentan dependencia al tabaco, alcohol y otras drogas. Y esto tiene un gran impacto, debido a que el ausentismo laboral es tres a cuatro veces mayor

respecto de quienes no consumen, reciben cinco veces más sanciones disciplinarias, y recurren tres veces más a prestaciones por enfermedad.<sup>31</sup>

La grafica 14 Riesgo de adicción al alcohol, reporta que el 83% de los trabajadores tiene riesgo bajo de adicción al alcohol, únicamente el 17% tiene un riesgo de adicción alto a éste. Esto nos ayuda a conocer que los trabajadores tienen menos riesgo de sufrir un accidente en su trabajo con motivo de intoxicación por el alcohol.

Pues cabe destacar que a nivel mundial, la Organización Internacional del Trabajo reconoce que entre el 12 y 15 % de adultos consume alcohol con patrones de consumo de riesgo, además de que 70 % de los consumidores de alcohol tienen un empleo pero con un rendimiento laboral de 30 % menor como consecuencia de dicho consumo.<sup>31</sup>



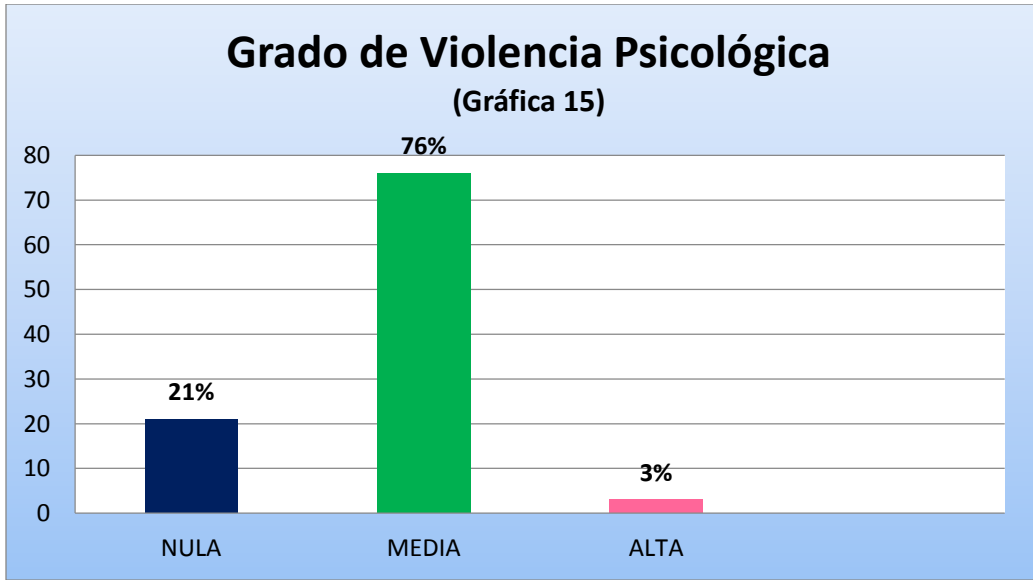
Estos resultados obtenidos del riesgo de alcoholismo y tabaquismo en los trabajadores representan una parte fundamental en el bienestar de ellos, pues al tener un bajo riesgo de dependencia a estas drogas legales nocivas a su salud, les provee de ingresos y contribuye al progreso individual, social y económico además de fortalecer sus lazos laborales y familiares, colaborando así a tener una mejor calidad de vida personal y en el trabajo.

Otro ámbito que también evalúa el instrumento EPICAVT es el grado de violencia y acoso psicológico, por medio de los cuestionarios IVAPT-E-R (anexo 5).Pues es de

reconocerse que durante mucho tiempo la violencia en el trabajo ha sido un punto ignorado o negado, sin embargo eso no excluye que no exista.

Recientemente la violencia en el trabajo ha adquirido relevancia el estudio, la atención y prevención que se merece, ya que puede generar graves costos para la salud del trabajador y por ende para su rendimiento en la empresa; desde baja autoestima, mala imagen para la organización, actitud negativa ante las metas y objetivos de la empresa. Además de costos adicionales por el ausentismo, pagos de compensación e incapacidad, generando directamente disminución de la productividad y la competitividad de la compañía en el mercado empresarial de la industria manufacturera de hules y plásticos.

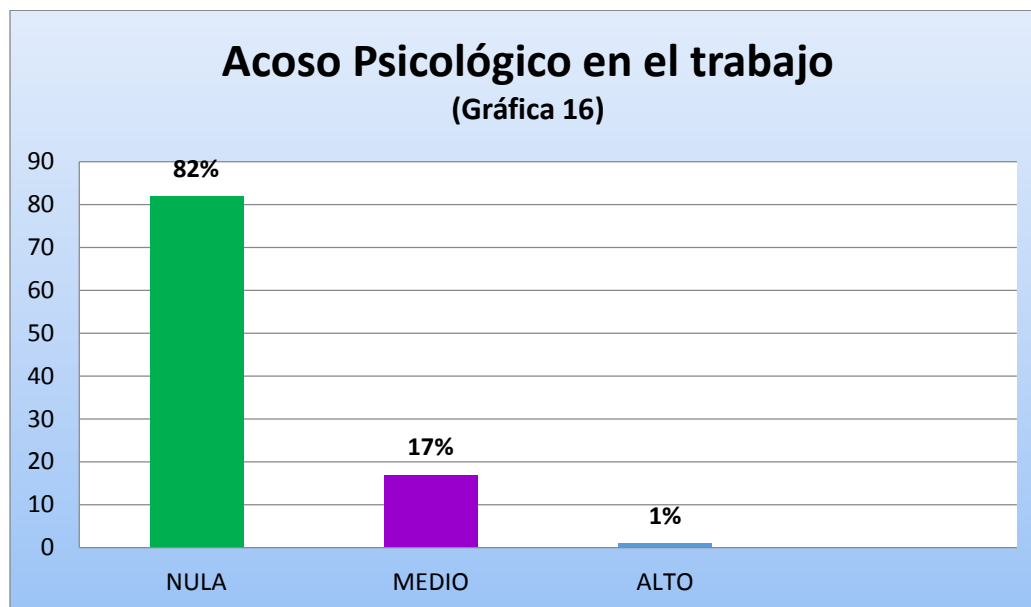
Al analizar los resultados del grado de violencia psicológica en esta empresa manufacturera de productos plásticos, se obtuvo que el 76% de los trabajadores tuvieron un grado de violencia psicológica media, para el 18% es nula el grado de violencia psicológica y solo el 2% refiere un alto grado de violencia psicológica, como lo muestra la gráfica 17.



Con estos resultados se puede relacionar que la violencia ejercida en el ambiente de trabajo incide negativamente en el rendimiento del trabajador y ocasiona disminución de

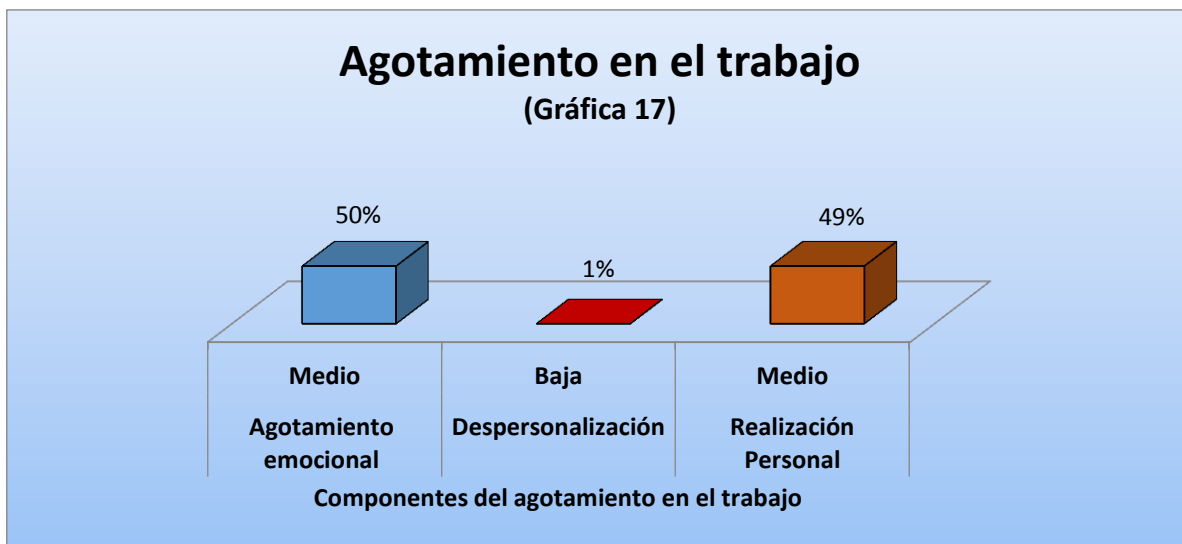
la productividad de la empresa, al tiempo que es un factor para el aumento de los accidentes o enfermedades de trabajo.

Un tipo específico de violencia en el trabajo es el acoso psicológico, en la gráfica 16 se muestran los resultados, los cuales reportan que la mayor parte de los trabajadores, el 82% tiene nulo acoso psicológico en el trabajo, 17% refieren media y solamente el 1% tienen un alto grado de acoso psicológico en el trabajo.



Al analizar estos resultados, se establece que en el 82% de los trabajadores no manifiesta la existencia de actitudes hostiles expresadas de forma sistemática y recurrente por uno o varios trabajadores contra un tercero, con la intención de destruirlo emocionalmente, o como una agresión hacia su esfera psíquica.

El ultimo ámbito estudiado por la EPICAVT es el agotamiento en el trabajo (anexo 6), se evalúa subdividiéndolo en tres categorías: agotamiento emocional, baja despersonalización y realización personal, donde para la categoría de agotamiento emocional y realización personal se obtuvo un grado medio mientras que para la despersonalización se obtuvo un grado bajo en una mínima porción de la población trabajadora.



Esto se traduce en que el agotamiento en el trabajo está presente en la empresa desglosado de la siguiente manera: el 50% de la población trabajadora de esta empresa presenta agotamiento emocional de grado medio, es decir la mitad de la población tiene una disminución de sus recursos emocionales y sentimiento de que no tiene nada que ofrecer a los demás, acompañados de manifestaciones somáticas y psicológicas, como el abatimiento, la ansiedad y la irritabilidad.

La despersonalización obtenida en esta empresa al aplicar el EPICAVT fue baja, solamente el 1 %, lo anterior porque es baja la presencia de actitudes negativas entre los trabajadores o de insensibilidad hacia los compañeros de trabajo y los clientes o receptores de servicios.

Finalmente al evaluar la percepción de la realización personal, se obtuvo que el 49 % tiene un grado medio. Esto significa que el 49% de los trabajadores tienen la percepción de que las posibilidades de logro en el trabajo han desaparecido, junto con algunas ideas de poco desarrollo personal, fracaso o sentimientos de baja autoestima.

## CONCLUSIONES

En los últimos años ha habido una atención creciente a los efectos de los factores de riesgo psicosociales a los que se exponen los trabajadores. El presente estudio cumplió con los objetivos, debido a que mediante la cédula *ENCUESTA EPIDEMIOLOGICA Y CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES* (EPICAVT) se pudo conocer las características sociodemográficas, los elementos que determinan la calidad de vida en el trabajo así como los principales factores de riesgo psicosociales de índole laboral a los que están expuestos los empleados y cómo afectan su calidad de vida en el trabajo en esta empresa manufacturera de productos plásticos.

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación del Instrumento EPICAVT se logró corroborar lo señalado en la hipótesis. Pues se pudo identificar que el soporte institucional para el trabajo, la seguridad para el trabajo, la integración al puesto de trabajo, la satisfacción para el trabajo, el bienestar logrado a través del trabajo, el desarrollo personal del trabajador y la administración del tiempo libre, son los principales factores que determinan la calidad de vida en el trabajo en la empresa objeto de estudio, ya que todos estos elementos se encontraron en un alto porcentaje con puntaje bajo en la mayoría de los trabajadores que conforman el componente humano de este centro manufacturero de productos plásticos. A su vez, el grado de violencia psicológica y el agotamiento en el trabajo son también elementos que determinan la calidad de vida en el trabajo, pues estos elementos al evaluarse, se obtuvieron resultados con grado medio en más de la mitad del total de trabajadores.

En consecuencia las recomendaciones para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, deben ser dirigidas a los siguientes tres ejes:

- A) La satisfacción en el trabajo.
- B) La violencia psicológica.
- C) El agotamiento del trabajo.

En cuanto a la satisfacción para el trabajo se recomienda realizar acciones que favorezcan el reconocimiento del personal por parte de la empresa, mediante una adecuada integración al puesto de trabajo y permitiendo un desarrollo personal del trabajador, mejorar el clima de los sistemas de cadena de mando y la comunicación, la

relación con compañeros, la relación con los jefes y las condiciones del entorno laboral. Ejecutándose estas actividades se crean ventajas para el trabajador y la empresa; con respecto a ésta se fortalece la eficacia organizacional y mayor productividad. En el trabajador genera que tenga satisfacción con el puesto de trabajo, un equilibrio trabajo-vida, equidad remunerativa, bienestar y seguridad en el trabajo. También le permitirá identificar los objetivos de su empresa, reconocer los que concuerdan con su personalidad favoreciendo la afinidad, motivación, compromiso, corporativismo y orgullo de pertenecer a la empresa.

En el caso de la violencia psicológica, hoy en día se sabe que afecta a todos los países, en la mayoría de las profesiones y en muchos trabajadores, por lo cual se debe evitar que esta afecte a los recursos humanos en cualquiera de los niveles organizacionales. Un clima organizacional positivo es un factor importante para la salud, y para disminuir el ausentismo y aumentar rendimiento de los trabajadores, una relación de trabajo de ganar-ganar, se convierte en una estrategia positiva con beneficios mutuos para los empleados y la gestión patronal.

Respecto al agotamiento en el trabajo, implica una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. Por lo cual es importante evitar situaciones que generen desequilibrio entre las demandas del ambiente laboral y los recursos de los trabajadores para hacerles frente. De lo contrario su respuesta adaptativa que en primer momento les ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren se verá mermada, trayendo como consecuencia alteración en la salud de los trabajadores.

Es necesario señalar que en relación a los demás apartados que evalúa el EPICAVT: riesgo de adicción a la nicotina, riesgo de adicción al alcohol y el acoso psicológico en el trabajo los resultados son bajos o de riesgo bajo, motivo por el cual no fueron significativos o trascendentales para las conclusiones de este estudio. Es muy importante y fundamental señalar que hay asociaciones de los resultados con los efectos negativos, la mala productividad y las consecuencias para la empresa como: ausentismo, insatisfacción, bajo rendimiento de los trabajadores, falta de interés, abandono del trabajo, mala relación obrero-patronal y falta de corporativismo.

Por otra parte, cabe mencionar que es de mucha utilidad para la evaluación de la calidad de vida en el trabajo la cédula EPICAVT (ENCUESTA EPIDEMIOLOGICA Y CALIDAD

DE VIDA EN LOS TRABAJADORES), debido a que es un instrumento de medición diseñado en México por profesionales de la salud, validado estadísticamente. La cual estudia mediante los diferentes cuestionarios que la componen: la adicción a la nicotina, la dependencia al alcohol, la calidad de vida laboral, el agotamiento en el trabajo y el grado de violencia y acoso psicológico en el trabajo. También resulta un instrumento completo, de metodología sencilla, y de bajo costo para la evaluación integral del trabajador, ya que muestra resultados inmediatos de manera individual sobre los riesgos a la salud, del ambiente laboral, evalúa diferentes aspectos a los que se expone el trabajador, tanto en el aspecto subjetivo como objetivo, orienta hacia el estado integral del trabajador, proporciona los factores de riesgo de cada empleado y profundiza en los aspectos psicosociales; lo que hace posible señalar y corregir los factores de riesgo. Finalmente en la presente tesis se realiza una evaluación y análisis de las dimensiones de la calidad de vida en el trabajo y se presenta una visión integrada del significado actual de la calidad de vida en el trabajo en esta empresa manufacturera de productos plásticos. Además de aportar información con alcance para la investigación, así como para directivos y profesionales de la salud y áreas afines a la Salud en el Trabajo, que deseen potenciar la calidad de vida en el trabajo y, a la vez, mejorar el desempeño de los trabajadores. Así mismo, es necesario realizar otras evaluaciones en los principales ramos productivos en empresas de diferentes tamaños y características de población de trabajadores, para poder establecer correlaciones de los diferentes ramos productivos y entornos laborales acerca de los factores psicosociales y la forma como participan para determinar a la calidad de vida en el traba

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO
Recopilación de información	<b>X</b>						
Construcción de marco teórico		<b>X</b>					
Elaboración de protocolo		<b>X</b>	<b>X</b>				
Terminación de protocolo y evaluación por asesor				<b>X</b>			
Inicio de tesis					<b>X</b>		
Estudio integral del lugar de trabajo.			<b>X</b>				
Aplicación de cuestionario EPICAVT					<b>X</b>		
Análisis de resultados						<b>X</b>	
Elaboración de las conclusiones						<b>X</b>	
Registro de Tesis a UNAM							<b>X</b>

## ASPECTOS ÉTICOS

De acuerdo al reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud, esta es una investigación sin riesgo alguno para las personas incluidas en el estudio, ya que la información que se obtuvo de los cuestionarios no atenta de ninguna manera contra la integridad física y moral de ellas, ni tendrá consecuencias negativas para determinar su permanencia en el trabajo.

El presente protocolo se apega al reglamento de investigación de la ley general de salud y está acorde con la normatividad internacional, como la declaración de Helsinki de 1964.

### *Declaración de Helsinki*

Recomendaciones para guiar a los médicos en la investigación biomédica en seres humanos; adoptada por la 41° Asamblea Médica Mundial (Hong Kong 1989).

Principios básicos:

- La investigación se realizará por personas científicamente calificadas bajo la supervisión de un profesional médico clínicamente competente.
- La investigación debe proceder una valoración cuidadosa de los riesgos predecibles para el individuo frente a los posibles beneficios para él o para otros, debe respetar el derecho a la integridad e intimidad del individuo. Los médicos no realizan investigación cuando los riesgos sean mayores que los beneficios.
- Al publicar los resultados inherentes a la investigación se tiene la obligación de respetar su exactitud.

- Cualquier investigación deberá otorgar información adecuada a cada persona participante en cuanto a los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles e incomodidades que el experimento pueda implicar (anexo 1).
- Las personas deben ser informadas de que tienen la libertad para no participar en el experimento y para anular cualquier momento su consentimiento voluntario por escrito.
- El protocolo de investigación siempre mencionará las consideraciones éticas según el caso y debe indicar que se ha cumplido con los principios enunciados en esta declaración.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Ardila Rubén, Calidad de vida: una definición integradora, *Revista Latinoamericana de psicología*, 2003; vol. 35 (2) págs.161-164.
2. Ruut Veenhoven, Calidad de vida y felicidad: No es exactamente lo mismo, *Revista Centro científico Editores*, 2001; Italia, págs. 67-95.
3. Graciela Tonon, *Revista de la Universidad Bolivariana*, La utilización de indicadores de calidad de vida para la decisión de políticas públicas. Volumen 9, N° 26, 2010, págs. 361-370.
4. Levy, L., y Anderson, L. La tensión psicosocial. Población, ambiente y calidad de vida, México; Manual Moderno, 1980.
5. Szalai, A. The meaning of comparative research on the quality of life. En; A Szalai, & F.M Andrews (Eds.) *the quality of life comparative studies*. London; Sage. 1980.
6. Celia, D.F, Tulsy, D.S. Measuring the quality of life today: methodological aspects. *Oncology Magazine*, vol. (4) págs. 29-38.
7. Ardila Rubén, Calidad de vida: una definición integradora, *Revista Latinoamericana de psicología*, 2003; vol. 35 (2) págs. 161-164.
8. Real Academia Española. *Diccionario de la Lengua Española*, Ed 22.
9. Segurado Almudena et al, Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social, *Revista Psicothema*, vol. 14, No. 4, 2002, págs. 828-836.
10. Elton Mayo, 1930. The Human Effect of Mechanization *The American Economic Review*, Vol. 20, No. 1,pp 156-176. Consultado el 9 de mayo 2014 de <http://www.jstor.org/discover/10.2307/1805670?uid=3738664&uid=2134&uid=2&uid=70&uid=4&sid=21104158909403>
11. Granados P, Isabel. Quality of working life: history, dimensions and benefits. *Revista de investigación en Psicología*, vol. 14, No. 2, 2011, págs.271-276.
12. Baltazar, et al. Development and Validation of an Instrument for Measuring Quality of Life at the Workplace “CVT-GOHISALO. *Ciencia y trabajo*. 2010
13. Fernández et al, *Satisfacción de los profesionales de Atención Primaria del Área 10 del INSALUD* de Madrid *Revista Española de Salud*, Vol. 74, 2000.

14. En Leka, S. y Cox, T. 2009. The European Framework for Psychosocial Risk Management. Consultado 16 de mayo 2014.<http://prima-ef.org/Documents/PRIMA-EF%20eBOOK.pdf>
15. Ferrer, R. Guilera, G., Però, M. 2011. Propiedades psicométricas del instrumento de valoración de riesgos psico-sociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Consultada el 16 mayo 2014  
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NOVEDADES%20EDITORIALES/FPsico/Informe%20justificación.pdf>
16. S.L. Sauter y otros. Factores psicosociales y de organización. Enciclopedia de salud y Seguridad en el Trabajo OIT. Consultada el 18 mayo 2014.  
[http://www.mtin.es/es/publica/pub\\_electronicas/destacadas/enciclo/general/contenido/tomo2/34.pdf](http://www.mtin.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/enciclo/general/contenido/tomo2/34.pdf)
17. Peiró, J. et al. *Tratado de psicología del trabajo*. Madrid, 1996.
18. Casas et al, Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios *Revista de administración sanitaria*, Vol. 6, No. 23,2002.
19. Elaboración OIT, con base en la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN) 2000. OIT. Internacional Labour Organization (Organización Internacional del Trabajo): Promoting decent work for all. Base de datos en línea disponible en: <http://www.ilo.org/> , 2006.
20. Base de datos en línea disponible en:  
[http://www.larousse.com.mx/Home/Diccionarios/burnout\\_ssa](http://www.larousse.com.mx/Home/Diccionarios/burnout_ssa)
21. Juan Antonio Moriana Elvira y Javier Herruzo Cabrera Internacional, Estrés y *burnout* en profesores, *Journal of Clinical and Health Psychology* , 2004, Vol. 4, N° 3, págs. 597-621
22. Armand Grau, Daniel Flichtentrei, et al, Influencia de factores personales, profesionales y transnacionales en el síndrome de burnout en personal sanitario hispanoamericano y español, *Rev. Española de Salud Pública* 2009, Vol. 83, N.º 2, págs. 215-230.
23. Connolly JJ, Viswesvaran C. The role of affectivity in job satisfaction: a meta-analysis. *Pers Individ Dif.* 2000; No. 29: págs. 265-281.

24. Aranda Beltrán Carolina, Pando Moreno Manuel, et al. Factores psicosociales y Síndrome de Burnout en médicos de familia. México, en Anales de la Facultad de Medicina, 2005, Vol. 66, No. 3, págs. 225-231.
25. Mingote Adán y Pérez G. Santiago, Estrés en la enfermería, España, 2003, 1°Ed, Díaz de Santos Ediciones, pág. 66.
26. Bresó, Salanova, *Mobbing* en el trabajo: una revisión crítica. *Forum de Recerca. Facultat de Ciències Humanes i Socials. Universitat Jaume*, 2003.
27. López, Carrión, Alpuente, Molina, Conflicto, violencia y acoso psicológico en un grupo de profesionales de enfermería hospitalaria de Catalunya. Aspectos cualitativos y resultados del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-E-R), *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 2010, 33-40.
28. [www.inegi.org.mx/](http://www.inegi.org.mx/) Indicadores de la Actividad Industrial del Sistema de Cuentas Nacionales de México/ boletín de prensa núm. 118/14 de marzo de 2014 Aguascalientes/ página 1,2.
29. Morton D.H. y Lancaster, Jones. Procesamiento de plásticos. Editorial Limusa. México D.F. 1993, pág. 384-386.
30. Neusa María Costa Alexandre<sup>1</sup> y Edinêis de Brito Guirardello. Adaptación cultural de instrumentos utilizados en salud ocupacional, *Revista Panamericana de Salud Pública*, Vol. 11 No.2), 2002.pp 109-111.
31. Procedimiento para las actividades de los Servicios de Prevención y Promoción de la Salud para Trabajadores del IMSS y Exámenes de Aptitud Médico-Laboral en Aspirantes a Ingresar al Instituto Mexicano del Seguro Social, *Guía de Actividades de Enfermería API/EPICAVT (Anexo 4)*, México 2012, pág. 115,154,244.
32. Da Silva, Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional, Barcelona, 2006, pág. 15.
33. Merllié, D., Paoli, p. Ten years of working conditions in the European Union. Summary European Foundation for the improvement of living and working conditions, Dublin, 2000.

34. Johnson J.V., Hall E.M. Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: a cross sectional study of a random sample of the swedish working population. *Journal Public health*, 2008; 78: 1336-1342.
35. Karasek, R., Theorell, t. *Healthy work. stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic books, 1990.
36. Bongers, P.M. et al. Psychosocial factors at work and musculoskeletal disease. *Journal Work Enviroment Health*, 2008; 19:297-312.
37. European Foundation for the improvement of living and working conditions  
European Conference on stress at work. a call for action: proceedings. Dublin, 2004.
38. Houtman, I. et al. Psychosocial stressors at work and musculoskeletal problems. *Journal Work Enviroment Health*, 2010; 20: 139-145.
39. Kristensen, T.S. Job stress and cardiovascular disease: a theoretic critical review. *Journal Occupational Health Psychology*, 2011; 1, 3:246-260.
40. Moon, S.D., Sauter, s.l. psychosocial aspects of musculoskeletal disorders in office work. taylor & francis ltd., *Journal Occupational Health Psychology*, 2012; 1,4: 150-155.
41. Stansfeld, s.a. et al. work and psychiatric disorder in the whitehall ii study. *Journal psychosomatic research*, 2007; 43, 1: 73-81.
42. Theorell, T., Karasek, R.A. Current issues relating to psychosocial job strain and cardiovascular disease research. *Journal of occupational health psychology*, 2006; 1, 1: 9-26.
43. Kimbal J. Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign *administrative science quarterly*, 2009; 24: 285-309.
44. Sanders y J. Suls The hardy personality: toward a social Psychology of stress and health, *Journal Occupational Health Psychology*, 2010, 3: 266-270
45. [www.inegi.org.mx/](http://www.inegi.org.mx/) Indicadores de ocupación y empleo al primer trimestre de 2014 en la población económicamente activa de la Actividad Industrial del Sistema de Cuentas Nacionales de México/ boletín de prensa núm. 118/14 de marzo de 2014, página 3,4.
46. [www.inegi.org.mx/](http://www.inegi.org.mx/) Indicadores de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo 2014, boletín de prensa núm. 208/14 de enero –marzo de 2014, pág. 4.

47. William H. Newman, et al .La dinámica administrativa. Ed Diana, México, 2007, pág. 276.
48. Ramírez Cavassa C. Administración Industrial: Alternativas para la gerencia técnica. Limusa Noriega Editores, México 1997, pág. 89.
49. Clark, S. Marital satisfaction predicts weight gain in early marriage. Journal Occupational Health Psychology, 2014, 2: pág 269- 273.
50. Dallimore, E. & Mickel, A. Quality of life: Ostacles, advice, and employer assistance. Human Relations. 59(1), 91-103.
51. Montana Charnov Patrick. Administración, Ed CECOSA, México, 2003, pág 281-282, 371.

# ANEXOS

## Anexo 1



### INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL UNIDAD DE EDUCACIÓN, INVESTIGACIÓN Y POLÍTICAS DE SALUD COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN EN SALUD

#### CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO (ADULTOS)

##### CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPACIÓN EN PROTOCOLOS DE INVESTIGACIÓN

Nombre del estudio:	MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO EN EMPLEADOS DE UNA EMPR MANUFACTURERA DE PRODUCTOS PLÁSTICOS
Patrocinador externo (si aplica):	No aplica
Lugar y fecha:	México Distrito Federal Junio de 2014
Número de registro:	
Justificación y objetivo del estudio:	Medir la calidad de vida del trabajo por medio de la herramienta EPICAVT en una emp manufacturera de productos plásticos.
Procedimientos:	Utilizar la encuesta epidemiológica y calidad de vida de los trabajadores (EPICAVT) diseñada en México por profesionales de la salud
Posibles riesgos y molestias:	
Posibles beneficios que recibirá al participar en estudio:	Conocer sobre la percepción de la calidad de vida en el trabajo en una empresa manufacturera de productos plásticos.
Información sobre resultados y alternativas de tratamiento:	El paciente podrá solicitar el resultado de la encuesta epidemiológica y calidad de vida de los trabajadores (EPICAVT)
Participación o retiro:	El trabajador puede retirarse del estudio en cualquier momento
Privacidad y confidencialidad:	El presente protocolo se apega a los estatutos que, en materia de investigación, toma en cuenta la Declaración de Helsinki y su modificación de Tokio en 2004
En caso de colección de material biológico (si aplica):	
<input type="checkbox"/>	No autoriza que se tome la muestra.
<input type="checkbox"/>	Si autorizo que se tome la muestra solo para este estudio.
<input type="checkbox"/>	Si autorizo que se tome la muestra para este estudio y estudios futuros.
Disponibilidad de tratamiento médico en derechohabientes (si aplica):	No aplica
Beneficios al término del estudio:	Conocer la percepción de la calidad de vida para la enfermedad que presenta
En caso de dudas o aclaraciones relacionadas con el estudio podrá dirigirse a:	
Investigador Responsable:	Dr. Itzel Karina Sánchez Vélez karitzel27@hotmail.com
Colaboradores:	Dr. Joel Ortega Villalobos Teléfonos 55308260 y 56276900 Ext. 21652 Correo electrónico: joel.ortegav@imss.gob.mx
En caso de dudas o aclaraciones sobre sus derechos como participante podrá dirigirse a: Comisión de Ética de Investigación de la CNIC del IMSS: Avenida Cuauhtémoc 330 4° piso Bloque "B" de la Unidad de Congresos, Colonia Doctores. México, D.F., CP 06720. Teléfono (55) 56 69 00 extensión 21230, Correo electrónico: comision.etica@imss.gob.mx	

Nombre y firma del sujeto

Nombre y firma de quien obtiene el consentimiento

Testigo

Testigo 2

Nombre, dirección, relación y firma

Nombre, dirección, relación y firma

Este formato constituye una guía que deberá completarse de acuerdo con las características propias de cada protocolo de investigación omitir información relevante del estudio

Clave: 2810-009-

Anexo 2  
Interrogatorio de Fagerström

Pregunta	Respuesta	Puntaje
1. ¿Cuántos cigarrillos fuma día?	10 o menos 11 a 20 21 a 30 31 o +	0 1 2 3
2. ¿Cuánto tiempo pasa, desde que se levanta hasta que fuma su primer cigarrillo?	Menos de 5 minutos 6 a 30 minutos 31 a 60 minutos + 60 minutos	3 2 1 0
3. ¿Fuma más en las mañanas?	SI NO	1 0
4. ¿Tiene dificultad para no fumar en lugares donde es prohibido?	SI NO	1 0
5. ¿A qué cigarrillo le costaría más renunciar?	El primero del día Cualquier otro	1 0
6. ¿Fuma cuando no encuentra bien o cuando está enfermo en cama?	SI NO	1 0

Anexo 3

Cuestionario de identificación de los trastornos debidos al consumo de alcohol (AUDIT)

<p>1. ¿Con qué frecuencia consume alguna bebida alcohólica?                  (0) Nunca (Pase a las preguntas 9-10)                  (1) Una o menos veces al mes                  (2) De 2 a 4 veces al mes                  (3) De 2 a 3 veces a la semana                  (4) 4 o más veces a la semana</p>	<p>Puntuaciones:</p>	
<p>2. ¿Cuantas bebidas alcohólicas suele realizar en un día de consumo normal?                  (0) 1 o 2                  (1) 3 o 4                  (2) 5 o 6                  (3) 7, 8, o 9                  (3) 10 o más</p>	<p>Entre 8 y 15 son las n apropiadas para un simple consejo enfoc en la reducción del consumo de riesgo.</p>	
<p>3. ¿Con qué frecuencia toma 6 o más bebidas alcohólicas en un solo día?                  (0) Nunca                  (1) Menos de una vez al mes                  (2) Mensualmente                  (3) Semanalmente                  (4) A diario o casi a diario                  Pase a las preguntas 9 y 10 si la suma total de las preguntas 2 y 3 = 0</p>	<p>Entre 16 y 19 sugiere terapia breve y un abordaje continuado.</p>	
<p>4. ¿Con qué frecuencia en el curso del último año ha sido incapaz de parar de beber una vez h empezado?                  (0) Nunca                  (1) Menos de una vez al mes                  (2) Mensualmente                  (3) Semanalmente                  (4) A diario o casi a diario</p>	<p>Puntuaciones iguales mayores a 20 claram requieren una evalua diagnóstica más amp de la dependencia de alcohol.</p>	
<p>5. ¿Con qué frecuencia en el curso del último año no pudo hacer lo que se esperaba de usted po había bebido?                  (0) Nunca                  (1) Menos de una vez al mes                  (2) Mensualmente                  (3) Semanalmente                  (4) A diario o casi a diario</p>		
<p>6. ¿Con qué frecuencia en el curso del último año ha necesitado beber en ayunas para recuper después de haber bebido mucho el día anterior?                  (0) Nunca                  (1) Menos de una vez al mes                  (2) Mensualmente                  (3) Semanalmente                  (4) A diario o casi a diario</p>		
<p>7. ¿Con qué frecuencia en el curso del último año ha tenido remordimientos o sentimientos de c después de haber bebido?.                  (0) Nunca                  (1) Menos de una vez al mes                  (2) Mensualmente                  (3) Semanalmente                  (4) A diario o casi a diario</p>		
<p>8. ¿Con qué frecuencia en el curso del último año no ha podido recordar lo que sucedió la n anterior porque había estado bebiendo?                  (0) Nunca                  (1) Menos de una vez al mes                  (2) Mensualmente                  (3) Semanalmente                  (4) A diario o casi a diario</p>		
<p>9. ¿Usted o alguna otra persona ha resultado herido porque usted había bebido?                  (0) No                  (2) Sí, pero no en el curso del último año                  (4) Sí, el último año</p>		
<p>10. ¿Algún familiar, amigo, médico o profesional sanitario ha mostrado preocupación por su cons de bebidas alcohólicas o le han sugerido que deje de beber?                  (0) No                  (2) Sí, pero no en el curso del último año                  (4) Sí, el último año.</p>		

### Anexo 4

#### Cuestionario de calidad de vida en el trabajo CVT

	0 Nada satisfecho	1 Poco satisfecho	2 Moderadamente satisfecho	3 Satisfecho	4 Muy satisfecho
1. Con respecto a la forma de contratación con que cuento en este momento, encuentro					
2. En relación con la duración de jornada de trabajo, me encuentro					
3. Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado, me encuentro					
4. En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo, mi grado de satisfacción es					
5. Es el grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo					
6. Es el grado de satisfacción que tengo con respecto a la supervisión en mi trabajo					
7. Es mi grado de satisfacción con el salario que tengo					
8. Comparando mi pago con el que recibe en otras empresas por la misma función me siento					
9. Es el grado de satisfacción que tengo sobre el seguro social					
10. Es mi grado de satisfacción respecto a los planes de retiro que cuenta la empresa en este momento					
11. Es mi grado de satisfacción respecto a las condiciones físicas en el área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.)					
12. Es mi satisfacción con respecto a las oportunidades de capacitación que brinda la empresa					
13. Es mi grado de satisfacción por el nivel de capacitación que recibo por parte de la empresa					
14. Mi grado de satisfacción por trabajar en la empresa (comparando con otras que conozco) es					
15. Con relación a las funciones que desempeño en esta empresa, mi nivel de satisfacción es					
16. Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es					
17. Mi grado de satisfacción al realizar todas las tareas que se me asignan es					
18. Es el grado de satisfacción que siento del trato que tengo con mis compañeros de trabajo					
19. Es el grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que recibo de					

superiores					
20. Satisfacción que siento con relación a las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo					
21. Con respecto al reconocimiento o recibo de otras personas por mi trabajo siento					
22. Mi grado de satisfacción ante el desempeño en este trabajo es					
23. Con respecto a la calidad de servicios básicos de mi vivienda encuentro					
24. El grado de satisfacción que siento respecto a las dimensiones y distribución de mi vivienda, relacionándolos al tamaño de mi familia es					
25. La necesidad de llevar trabajo a casa se presenta					
26. Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo hacer mi trabajo					
27. Me dan a conocer la forma en que evalúan los procedimientos que sigo para realizar mi trabajo					
28. Recibo los resultados de la supervisión de mi trabajo como retroalimentación					
29. Considero que mi salario es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas					
30. Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mi trabajo					
31. La calidad de insumos que recibo para la realización de mi trabajo es la requerida					
32. Corresponde a la frecuencia en que mi empresa se respetan los derechos laborales					
33. Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría para acceder a cursos de capacitación					
33. Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría para acceder a cursos de capacitación					
34. Me siento identificado con los objetivos de la empresa					
35. ¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?					
36. Mi trabajo contribuye al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo					
37. Me siento motivado para estar activo en mi trabajo					
38. Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias					

39. Cuando surgen conflictos en mi trabajo éstos son resueltos por medio del diálogo					
40. Busco los mecanismos para quitar obstáculos que identifico en el logro de objetivos y metas de trabajo					
41. Cuando se me presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros					
42. Obtengo ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas					
43. Existe buena disposición de subordinados para el desempeño de actividades laborales y la resolución de problemas					
44. Mi jefe inmediato muestra interés por la calidad de vida de sus trabajadores					
45. Mi jefe inmediato muestra interés por la satisfacción de mis necesidades					
46. Mi jefe inmediato se interesa en conocer y resolver los problemas de mi área laboral					
47. Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en haber hecho bien mi trabajo					
48. Cuento con apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la realización de mis tareas					
49. Cuando tengo problemas laborales, que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyarme					
50. Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo					
51. En mi empresa se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación de oportunidades de promoción					
52. Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto a mi trabajo sin temor a represalias de mi jefe					
53. Mi trabajo me brinda la oportunidad de hacer frente a cualquier situación adversa que se me presente					
54. Recibo de parte de los clientes de mi empresa, muestras de reconocimiento por las actividades que realizo					
55. Mi trabajo me permite cumplir con actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo					
56. Mis actividades laborales me brindan oportunidad de convivir con mi familia					
57. Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas					
58. Mis actividades laborales me permiten					

participar del cuidado de mi familia (niños, padres, hermanos, y/u otros)					
59. Cuento con la integridad de capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarme, alimentarse, etc.)					
60. Cuento con la integridad de capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales					
61. En mi trabajo se me realizan exámenes periódicos de salud por parte de la empresa					
62. Mi trabajo me permite acceder a una cantidad y calidad de alimentos					
63. Las oportunidades de ascenso se ofrecen en base a Curriculum y desempeño y no a influencias					
64. Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida en base a mi trabajo en la empresa					
65. Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación					
66. Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la empresa ante sus clientes					
67. Considero que el logro de satisfacciones personales que he alcanzado se debe a mi trabajo en la empresa					
68. Mis potencialidades mejoran por efecto de este trabajo					
69. Considero que mi empleo me ha permitido tener un nivel de vida adecuado					
70. Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas mentales y sociales					
71. Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos es suficiente en calidad y cantidad					
72. Los problemas de salud recurrentes de los trabajadores de la empresa, pueden ser resueltos por el servicio médico de la empresa					
73. Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, respecto al trabajo					
74. Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de los objetivos de la empresa					

Anexo 5  
Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-E-R)

	<b>A</b>	<b>B</b>
<p>1. Recibo ataques a mi reputación.                  2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público.                  3. Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas.                  4. Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir.                  5. Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones.                  6. Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo.                  7. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o de ser un(a) mal(a) trabajador(a).                  8. Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.                  9. Se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que haya hecho algo bien.                  10. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a ellos, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.                  11. Se castigan mis errores o pequeñas fallas mucho más duramente que al resto de mis compañeros(as).                  12. Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa.                  13. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar.                  14. Siento que se me impide expresarme.                  15. Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo.                  16. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.).                  17. Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no me vieran o no existiera).                  18. Se me asignan sin cesar tareas nuevas.                  19. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la intención de desacreditarme.                  20. Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas.                  21. Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente que las que se ofrecen a otros compañeros.                  22. Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo.</p>	<p style="text-align: center;">Frecuencia con la que ocurre que se pregunta</p> <p>4 = Muy frecuentemente.                      3 = Frecuentemente.                      2 = Algunas veces.                      1 = Casi nunca.                      0 = Nunca</p>	<p style="text-align: center;">Frecuencia que eso le ocurre con respecto a sus compañeros</p> <p>1 = Menos que a mis compañeros.                      2 = Igual que a mis compañeros.                      3 = Más que al resto de mis compañeros.</p>

### Agotamiento emocional (Maslach Burnout Inventory)

Marque con una "X" la respuesta que más describa su situación:

	Nunca	Menos de 10 veces por año	1 vez por m	2 a 3 veces mes	1 vez p seman	2 a 3 veces p semana	diari
Preguntas	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2. Me siento cansado al final de jornada de mi trabajo							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo							
4. Fácilmente comprendo cómo sienten las personas							
5. Creo que trato algunas personas como si fuesen objetos impersonales							
6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo?							
7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas							
8. Me siento quemado por mi trabajo							
9. Creo que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás							
10. Me he vuelto más insensible a la gente desde que ejerzo este trabajo							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12. Me siento muy activo							
13. Me siento frustrado en mi trabajo							
14. Creo que estoy trabajando demasiado							
15. No me preocupo realmente por lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés							

17. Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicio							
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
20. Me siento acabado							
21. En mi trabajo manejo mis problemas emocionalmente con mucha calma							
22. Creo que las personas que traen me culpan de algunos de sus problemas							

## Anexo 7

### Variables del estudio (definición y escala de medición)

Variable	Tipo	Definición		Escala de medición	Indicador
		Conceptual	Operacional		
Edad	Cualitativa Nominal	Tiempo que ha vivido una persona	Años cumplidos al momento del estudio	Años cumplidos	Cuestionario EPICA
Género	Cualitativa Nominal Dicotómica	Taxón que agrupa especies que compo ciertos caracteres	Sexo del encuestado	Masculino Femenino	Cuestionario EPICA
Estado civil actual	Cualitativa Nominal	Condición de soltería, matrimonio, viudez	Estado civil del encuestado	Soltero Casado Unión libre Viudo Divorciado	Cuestionario EPICA
Escolaridad	Cualitativa Nominal	Conjunto de cursos un estudiante sigue un establecimiento docente	Nivel de estudios encuestado	Primaria Secundaria Bachillerato Técnico Licenciatura Posgrado	Cuestionario EPICA
Antigüedad	Cuantitativa Ordinal Discreta	Tiempo que la persona ha permanecido en cargo o empleo	Años trabajados en empresa manufacturera de plásticos		Cuestionario EPICA
Turno	Cualitativa Nominal	Horario en el que desempeñan sus actividades según un horario establecido	Horario en el que desempeñan sus actividades el encuestado	Matutino Vespertino Nocturno	Cuestionario EPICA
	Nominal Cualitativa  Nominal	No. De cigarrillos por día  Fuma más en las mañanas	1.-¿Cuántos cigarrillos fuma por día trabajador? 2.-¿Fuma más cigarrillos en la mañana	10 o menos = 0 11 a 20 = 1 21 a 30 = 2 31 o + = 3	Cuestionario EPICA  0-3 dependencia baja 4-6 dependencia moderada

Dependencia nicotina	Cualitativo Dicotómica		después de medio día 3.-¿Cuánto tiempo p desde que se despi hasta que fuma su pri cigarro?	SI = 1 NO = 0  - 5 min = 3 6 a 30 min = 2 31 a 60 min = 1 + 60 min = 0	7 a 10 dependencia alta.
	Nominal Cualitativa	Tiempo transcurrido desde despertar hasta fumar 1 <sup>er</sup> cigarrillo	4.-¿En qué momento día le es más difícil d de fumar un cigarro?	1° del día = 1 Cualquier otro=0	
	Nominal Cualitativa Dicotómica	Dificultad de renuncia cigarro	5.- ¿Es difícil que dej fumar en lugar prohibi		
	Nominal Cualitativa Dicotómica	Dificultad de no fuma lugares prohibidos.	6.-¿Fuma cuando enfermo?	SI = 1 No = 0	
	Nominal Cualitativa Dicotómica	Fuma cuando no encuentra bien		SI = 1 No = 0	
Cuestionario de Identificación de los trastornos debidos al consumo de alcohol	Nominal Cualitativa Ordinal	Frecuencia de consumo de alcohol	1.¿Con qué frecue consume alguna beb alcohólica?	Nunca = 0 1 ó 2 veces al mes= 1 2 a 4 veces al mes = 2 2 a 3 veces a la sem = 3 4 o + veces a la sem = 4 1 o 2 = 0 3 o 4 = 1 5 o 6 = 2 7 a 9 = 3 10 o + = 4 Nunca = 0 - 1 vez al mes = 1	Cuestionario EPICA
	Nominal Cualitativa Ordinal	Número de copas alcohol en un día consumo	2.¿Cuántas beb alcohólicas consu normalmente?	Mensual = 2 Semanal = 3 A diario = 4	
	Nominal Cualitativa Ordinal	Frecuencia de consu alcohol en exceso	3.¿Con que frecuen tomas 6 o + beb alcohólicas en 1 día?	Nunca = 0 -1 vez = 1 Mensual = 2 Semanal = 3 A diario = 4	
	Nominal Cualitativa Ordinal	Frecuencia incapacidad autocontrol cuando be	4.-¿con que frecue en el curso del año sido incapaz de para beber una vez habías empezado?	Nunca = 0 -1 vez = 1 Mensual = 2 Semanal = 3 A diario = 4	
	Nominal Cualitativa Ordinal	Frecuencia no aten sus obligaciones de al consumo de alcohol	5.-¿Con que frecue en el curso del últ año, no pudiste aten tus obligaciones por habías bebido?	Nunca = 0 -1 vez = 1 Mensual = 2 Semanal = 3 A diario = 4	
	Nominal Cualitativa Ordinal	Frecuencia de necesi de beber en ayuno p recuperarte del anterior	6.-¿Con que frecue en el curso del últ año, has necesit beber en ayunas p recuperarte después haber bebido mucho día anterior?	Nunca = 0 -1 vez = 1 Mensual = 2 Semanal = 3 A diario = 4	
	Cualitativa Discreta Ordinal	Frecuencia sentimientos remordimiento o c por beber	7.-¿Con que frecue en el curso del últ año, has ten remordimientos sentimientos de c después de ha bebido?	Nunca = 0 -1 vez = 1 Mensual = 2 Semanal = 3 A diario = 4	
	Cualitativa Discreta Ordinal	Frecuencia de pérdid memoria lo sucedid noche anterior consumo de alcohol Alguna persona he por el consumo			

	<p>Cualitativa Discreta Ordinal</p> <p>Cualitativa Discreta Ordinal</p> <p>Cualitativa Discreta Ordinal</p>	<p>alcohol Alguien preocupación por consumo de alcohol</p>	<p>8.-¿Con que frecuencia en el curso del último año, no has podido recordar lo que sucedió la noche anterior por haber estado bebiendo?</p> <p>9.-Tú o alguna persona ¿han resultado heridos porque has bebido?</p> <p>10.-¿Alguien ha mostrado preocupación por consumo de alcohol han sugerido que dejes de beber?</p>	<p>Nunca = 0 -1 vez = 1 Mensual = 2 Semanal = 3 A diario = 4</p> <p>Nunca = 0 -1 vez = 1 Mensual = 2 Semanal = 3 A diario = 4</p> <p>No = 0 Sí, pero no en curso del año = 2 Sí, el último año = 4 No = 0 Sí, pero no en curso del año = 2 Sí, el último año = 4</p>	
Calidad de en el trabajo	<p>Cualitativa Ordinal Discreta</p>	<p>Asociación de componentes objetivos como las condiciones de vida y subjetivos como identificación con empresa, motivación en el trabajo, satisfacción personal, todos considerados según escala de valores aspiraciones expectativas.</p>	<p>Percepción que siente el trabajador de cubrir sus necesidades personales a través del empleo.</p>	<p>0= cero Nada satisfecho, Nunca, Nada de acuerdo Nulo compromiso 1= uno Poco satisfecho, en desacuerdo Poco compromiso 2= dos Moderadamente satisfecho algunas veces, regularmente comprometido 3= tres Satisfecho, casi siempre, acuerdo, Comprometido 4= cuatro Máxima satisfacción, siempre Totalmente de acuerdo Máximo compromiso</p>	Cuestionario EPICA
Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo	<p>Cualitativa Ordinal Discreta</p>	<p>Asociación de componentes objetivos como las condiciones de vida del trabajo, mobiliario y acoso laboral</p>	<p>En la columna A frecuencia que ocurre</p> <p>Columna B frecuencia con la que le ocurre relación con compañeros</p>	<p>Columna A 0 = Nunca 1 = Casi nunca 2 = Algunas veces 3 = Frecuentemente</p> <p>Columna B 1 = Menos que a mis compañeros 2 = Igual que a mis compañeros 3 = + que al resto de mis compañeros</p>	Cuestionario EPICA
Cuestionario de Agotamiento emocional en el trabajo	<p>Cualitativa Ordinal Discreta</p>	<p>Asociación de componentes de despersonalización, agotamiento emocional</p>	<p>En la primera fila frecuencia con la que ocurre.</p>	<p>Fila 1                      Fila 2 Nunca                      = 0 &lt; de 10 veces por                      = 1</p>	Cuestionario EPICA

		realización personal conforman agotamiento en el tra (Burnout).	En la segunda fila puntaje que corresponde de acuerdo a la frecuencia.	año. 1 vez = 2 por mes. 2 a 3 veces = 3 por mes. 1 vez = 4 por semana. 2 a 3 veces = 5 por Semana. Diario = 6	
--	--	---	--	--	--