

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA

Escuela de Ingeniería en Seguridad Laboral e Higiene Ambiental
Instituto Regional de Estudios en Sustancias Tóxicas

Maestría en Salud Ocupacional con énfasis en Higiene
Ambiental

“Estrategias de intervención de los factores psicosociales organizacionales relacionados con el estrés laboral, en el departamento de Impresión, Acabado, Corrugado y Administración de la Empresa Smurfit Kappa Empaques de Costa Rica”

Proyecto de graduación para optar por el título de
Máster en Salud Ocupacional con énfasis en Higiene Ambiental

Autora: Milagro Carvajal Rojas
Tutora: Dra. Aurora Aragón Benavides

Cartago, Costa Rica
Julio 2021

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios por la sabiduría y persistencia para concluir mi tesis, a mis padres, esposo e hijos por su apoyo incondicional durante la realización de mi proyecto de graduación.

Agradezco a la Dra. Aurora Aragón por ser mi guía y por todo el apoyo que me ha brindado para poder finalizar este proyecto de graduación. A la Dra. Marianela Rojas por ser la persona que me inspiró a realizar mi proyecto en factores psicosociales, por sus consejos y apoyo durante mi carrera universitaria.

A la empresa Smurfit Kappa y mis compañeros de trabajo que me apoyaron como población de estudio para desarrollar mi proyecto. A mis compañeros de grado Adriana Araya y Esteban Vargas por ser amigos incondicionales en este proceso.

Dedicatoria

**A mi esposo e hijos por
ser mi inspiración para
culminar mis metas.**

Resumen

Antecedentes: Smurfit Kappa Empaques de Costa Rica sufrió un cambio organizacional en 2015 cuando pasó a formar parte de una empresa transnacional con altos estándares de calidad, seguridad y productividad. La compra de la empresa generó cambios en todos los procesos de trabajo que se tradujeron en una alta rotación de personal y un aumento de los casos de estrés laboral.

Objetivo: Este estudio tuvo como objetivo evaluar los riesgos psicosociales y el estrés laboral para generar estrategias de intervención a través de un plan de acción que promueva y mejore la salud física y mental de los trabajadores en cuatro departamentos de la empresa.

Metodología: Para el plan, se realizó un diseño de Investigación Acción Participativa (PAR), donde se utilizaron métodos cualitativos y cuantitativos en dos fases. La Fase I involucró la administración de una batería de riesgos psicosociales del modelo colombiano aplicado a 70 trabajadores de cuatro departamentos (tres del área productiva y uno del área administrativa). En la Fase II, se realizaron entrevistas y grupos focales lo mismo que reuniones con personal clave. La recolección de datos tuvo lugar durante la pandemia Covid-19, donde la empresa implementó una serie de cambios organizativos para garantizar la bioseguridad de los trabajadores como el lavado de manos y uso de mascarillas, modificación de jornadas laborales trabajar para evitar el hacinamiento del personal, cambios en los procedimientos de ingreso a las instalaciones y cambios en los horarios de las comidas.

Resultados: El análisis de la situación mostró los resultados de la fase I donde los factores relacionados con el trabajo reportaron un mayor riesgo en los siguientes dominios: demandas ambientales y esfuerzo físico, retroalimentación del desempeño, claridad de roles, participación y gestión del cambio. Los factores de riesgo laboral reportaron un menor riesgo en dominios como las demandas emocionales, la carga mental y la influencia del trabajo en el entorno no laboral.

Para los factores no laborales, el mayor riesgo reportado fue "desplazamiento-vivienda-trabajo-vivienda" y "comunicación y relaciones interpersonales". Las prevalencias de estrés fueron igualmente altas para los factores de riesgo laborales y no laborales, incluso para aquellos que tenían un riesgo bajo. La fase II resultó en un plan de intervención dirigido a los dominios de alto riesgo y, al manejo del estrés, independientemente de la causa. Este plan fue presentado al departamento de seguridad y salud de la empresa y de la comisión de salud ocupacional. Una vez validado, fue sometido a la dirección de recursos humanos y dirección general, siendo aprobado. Las estrategias presentadas ya forman parte del plan de trabajo anual del Departamento de Seguridad y Salud laboral del período 2020 y 2021. El plan de acción se enfocó en el afrontamiento, la comunicación asertiva y la resiliencia como medios para fortalecer la salud mental y para evitar mayores niveles de estrés y efectos sobre la salud.

Conclusiones: Si bien los resultados mostraron altas prevalencias de factores de riesgo psicosocial, el estrés elevado entre aquellos con factores de riesgo psicosocial bajos favorece la hipótesis de una situación externa, no medida, que aumenta el "estrés" entre los trabajadores, que, en este caso, se puede atribuir al impacto causado por la pandemia COVID-19. El uso de una metodología participativa que combina métodos cuantitativos y cualitativos sirvió de plataforma para llegar a un plan hecho a la medida y conseguir el compromiso tanto de los trabajadores como de la dirección de la empresa. El plan de acción ya está en curso.

Abstract

Background: Smurfit Kappa Empaques de Costa Rica underwent an organizational change in 2015 when it became part of a transnational company with high standards of quality, safety, and productivity. The purchase of the company generated changes in all work processes turned into high staff turnover and an increase in cases of work stress.

Aim: This study aimed at evaluating the psychosocial risks and work stress to generate intervention strategies through an action plan that promotes and improves the physical and mental health of workers in four departments of the company.

Methods: For the plan, a Participatory Action Research (PAR) design was designed, where qualitative and quantitative methods were used in phases. Phase I involved the administration of a battery of psychosocial risks of the Colombian model applied to 70 workers from four departments (three from the productive area and one from the administrative area). Interviews and focus groups with key personnel were conducted. The analysis of these psychosocial risk factors took place during the Covid-19 pandemic, where the company implemented a series of organizational changes to guarantee the biosecurity of workers such as hand washing and use of masks, modification of working days. work to avoid overcrowding of staff, changes in procedures for entering the facilities, and changes in mealtimes.

Results; The situation analysis in phase I, showed that work-related factors reported higher risk in the following domains: environmental demands and physical effort, performance feedback, role clarity, participation, and change management. The work-risk factors reported lower risk in domains such as emotional demands, mental load, and the influence of work on the non-working environment. For non-working factors, higher risk reported was "displacement-housing-work-housing" and, "communication and interpersonal relationships". Stress prevalence was similarly high for both work and non-work risk factors, even for those having low risk. In phase II, an intervention plan was proposed aiming at the domains of high risk and, on

stress management, independently of the cause. This plan was submitted to the company's health and safety department and the occupational health commission. Once validated, submitted to the human resources management and general management, which was approved. The strategies presented are already part of the annual work plan of the Department of Occupational Health and Safety for the period 2020 and 2021. The action plan focused on coping, assertive communication and resilience as means to strengthen mental health and to avoid higher levels of stress and health effects.

The action plan emphasized coping, assertive communication, and resilience as means of strengthening mental health, to avoid increased levels of stress and health effects.

Conclusion: Although the results showed high prevalence of psychosocial risk factors, the elevated stress among those with low psychosocial risk factors favors the hypothesis of an external, not measured, situation increasing "stress" among workers, which in this case, can be attributed to the impact caused by the COVID-19 pandemic. The use of participatory methodology combining quantitative and qualitative methods served as the platform to reach a tailor-made plan and get the commitment of both workers and company management. The action plan is ongoing-

Tabla de Contenido

Agradecimiento.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Resumen	iv
Abstract.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 LA EMPRESA	1
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	17
Preguntas del Proyecto	20
1.3 OBJETIVOS	21
Objetivo General.....	21
Objetivos Específicos.....	21
1.4 Alcances y Limitaciones del Trabajo.....	22
A. Alcances.....	22
B. Limitaciones.....	22
II. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	23
2.1 Factores Psicosociales	23
2.2 Relación de los factores de riesgo psicosocial y la salud.....	24
2.3 Modelos Teóricos que explican las exposiciones psicosociales laborales	25
2.4 Instrumentos de evaluación de factores de riesgos	26
2.5 Intervención	28
III. METODOLOGIA.....	30
3.1 Diseño y población de estudio.....	30
3.2 Métodos, instrumentos de recolección y procesamiento de datos.....	31
3.3 Consideraciones éticas.....	35
IV. ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL O FASE 1 (Diagnóstica)	36
4.1 Factores de riesgo intralaborales	37
4.2 Factores intralaborales y características sociodemográficas y de empleo	38
4.3 Resultados dominios intralaborales	40
4.4 Análisis por dimensión intralaboral y por formas A y B separados.....	44
4.5 Factores extralaborales según características sociodemográficas	47
4.6 Estrés Laboral	49

4.7	Revisión conjunta con los actores sociales y posibles soluciones.....	53
	Entrevistas y grupo focal	53
A.	Factores psicosociales.....	53
B.	Estrés Laboral	57
C.	Factores extralaborales	58
4.8	Proceso de integración.....	59
V.	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN O FASE II (Plan de intervención)	61
5.1	Plan de intervención.....	61
VI.	Conclusiones	71
VII.	Recomendaciones.....	73
VIII	Referencias	74

Índice de Apéndices

Apéndice 1	Evaluación inicial psicosocial del Ministerio de Trabajo de Colombia	83
Apéndice 3	Cuestionario de factores extralaborales aplicados a la población de Smurfit Kappa Empaques de CR	90
Apéndice 4	Cuestionario de factores de riesgo Psicosocial intralaboral Forma A aplicados a la población de Smurfit Kappa Empaques de CR	93
Apéndice 4	Cuestionario de factores de riesgo Psicosocial intralaboral Forma B aplicados a la población de Smurfit Kappa Empaques de CR	101
Apéndice 5	Cuestionario del estrés laboral aplicados a la población de Smurfit Kappa Empaques de CR.....	107
Apéndice 6	Formato de registro de entrevista de Smurfit Kappa Empaques de CR.....	¡Error! Marcador no definido.

Índice de Tablas

Tabla 2	Factores intralaborales según características sociodemográficos y de empleo en la población de Smurfit Kappa Empaques de CR (N= 70).....	40
Tabla 3	Consolidado niveles de riesgo de factor intralaboral según dimensión psicosocial de los 70 trabajadores de la empresa de Smurfit Kappa Empaques de CR	43

Tabla 4 Factores extralaborales según características sociodemográficas y de empleo de los 70 trabajadores de la empresa de Smurfit Kappa Empaques de CR	48
--	----

Tabla 6 Prevalencia de estrés laboral con relación a factores de riesgo psicosociales del total de la población en estudio	51
--	----

Índice de Gráficos

GRÁFICO N 1 Prevalencia de la población estudio según área de trabajo (N= 70).	37
--	----

GRÁFICO N 2 Prevalencia de riesgo intralaboral de la población estudio	38
--	----

GRÁFICO N 3 Prevalencia de niveles de riesgo intralaboral de la población en estudio según dimensión psicosocial	44
--	----

GRÁFICO N 12 Prevalencia de la población en estudio por riesgo extra laboral	46
--	----

GRÁFICO N 13 Prevalencia de la población en estudio según dimensión de riesgo extralaboral.....	47
---	----

GRÁFICO N 14 Prevalencia de la población en estudio según factores extralaborales por género	48
--	----

GRÁFICO N 15 Prevalencia de la población en estudio por riesgo de estrés laboral	49
--	----

GRÁFICO N 16 Prevalencia de estrés según los niveles de riesgo intra y extralaboral (n=70)	50
--	----

GRÁFICO N 17 Prevalencia de la población en estudio por riesgo de estrés laboral	51
--	----

GRÁFICO N 3 Prevalencia de los profesionales y técnicos (forma A), por liderazgo y relaciones en el trabajo	113
---	-----

GRÁFICO N 4 Prevalencia de trabajadores operarios y ayudantes (forma B), por liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	113
--	-----

GRÁFICO N 5 Prevalencia de los trabajadores profesionales y técnicos, por control sobre el trabajo	114
--	-----

GRÁFICO N 6 Prevalencia de los trabajadores operarios y ayudantes, por control sobre el trabajo	115
---	-----

GRÁFICO N 7 Prevalencia de los trabajadores profesionales y técnicos, por demandas de trabajo.....	115
--	-----

GRÁFICO N 8 Prevalencia de los trabajadores operarios y ayudantes, por demanda del trabajo.....	116
---	-----

GRÁFICO N 9 Prevalencia de los trabajadores profesionales y técnicos, por recompensa..... 116

GRÁFICO N 10 Prevalencia de los trabajadores operarios y ayudantes, por recompensa..... 117

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Organigrama de Smurfit Kappa 2

Ilustración 2 Diagrama de flujo 15

Ilustración 3 Información de programa de asistencia al empleado 117

Ilustración 4 Taller Habilidades para la vida 121

Ilustración 5 Análisis seguro de trabajo 133

I. INTRODUCCIÓN

1.1 LA EMPRESA

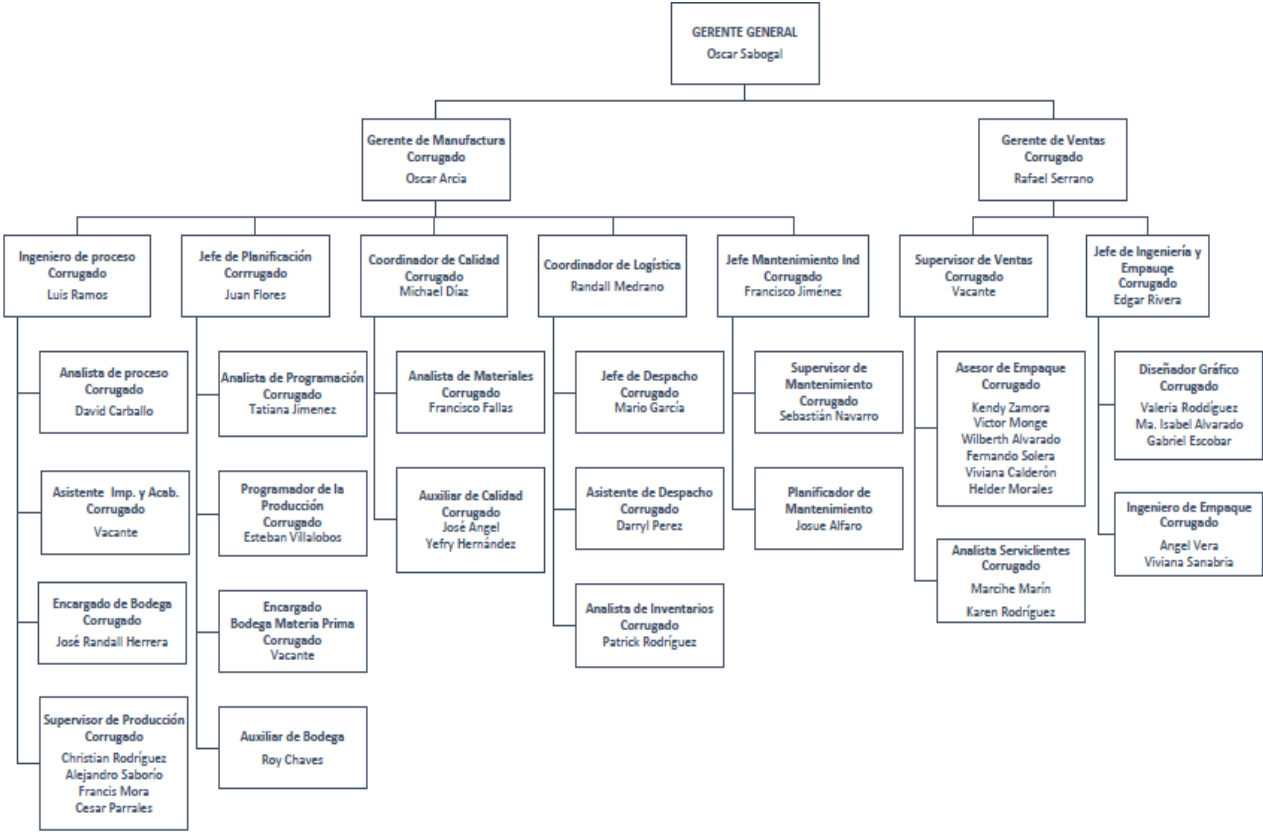
La empresa Smurfit Kappa es una compañía con más de 80 años en la industria de soluciones de empaque, tiene 45 000 empleados en 34 países distribuidos 370 plantas industriales a nivel mundial en centros de fibra reciclada, molinos de papel, plantas convertidoras de empaque corrugado y otros centros de producción. En Costa Rica tiene 5 años de haber adquirido tres compañías dedicadas a la conversión de corrugado, cajas plegadizas y producción de sacos. Anteriormente las compañías de Costa Rica tenían más de 30 años de pertenecer a otras corporaciones.

La visión de Smurfit Kappa es ser un negocio admirado a nivel mundial proporcionando dinámicamente retornos seguros y superiores a todos los grupos de interés, actuando por el bien general de los países donde se tienen el privilegio de operar, proporcionando un ambiente natural más seguro, un sentido de identidad, una oportunidad de carrera gratificante para los colaboradores, generando el mayor nivel de satisfacción a los clientes y optimizando los rendimientos de los accionistas. La misión de Smurfit Kappa es ser una empresa orientada a los clientes y al mercado, en la que la satisfacción de los clientes, el desarrollo personal de los empleados y el respeto hacia 9 las comunidades locales y el medio ambiente son inherentes al objetivo de generar valor para los accionistas.

La empresa Smurfit Kappa Empaques de Costa Rica, denominada para efectos de este estudio como la “empresa” se ubica en el área metropolitana, en Lagunilla de Heredia en una zona mixta residencial e industrial La producción de Smurfit Kappa Empaques de Costa Rica es la elaboración de cajas de cartón corrugado para el sector alimenticio, agrícola y cuidado personal. Es certificada ISO 9001:2015, FSC cadena de custodia y Buenas Prácticas de Manufactura. El organigrama de la empresa está encabezado por el presidente y vicepresidente que se encuentran en el extranjero y a nivel local se encuentra la gerencia general, contralor, gerentes de cada planta de producción, gerencia financiera, ventas y de

recursos humanos. El departamento de seguridad y salud reporta a la gerencia de recursos humanos.

Ilustración 1
Organigrama de Smurfit Kappa

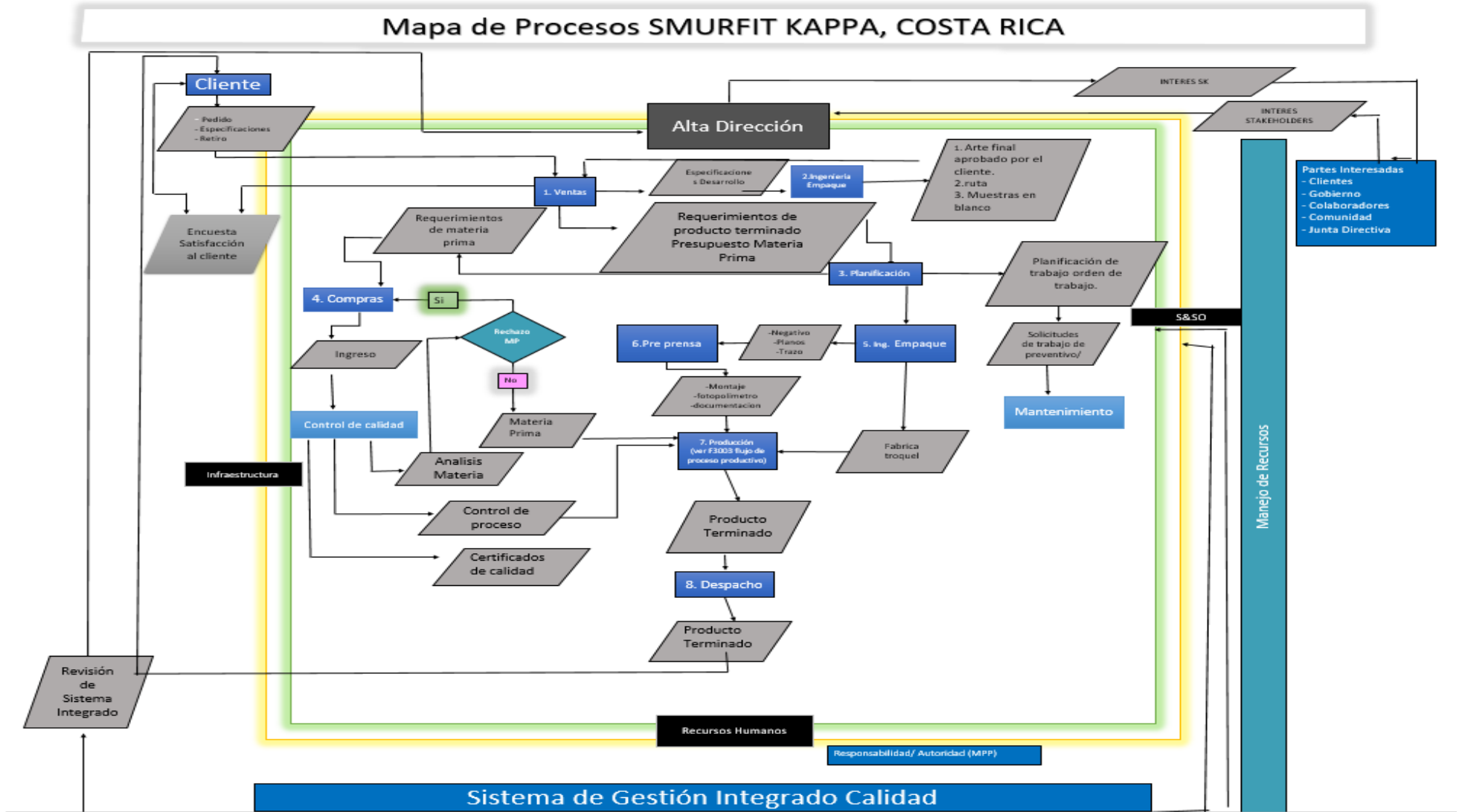


El total de trabajadores de la empresa Smurfit Kappa Empaques de Costa Rica es de 282 trabajadores 244 hombres y 38 mujeres. Bajo esta razón social hay dos plantas de producción una de cajas de corrugado y otra de sacos de papel. El proyecto de graduación se realizó en la planta de cajas de corrugado.

En cuanto al proceso productivo de la planta de Corrugado este inicia con la recepción de la materia prima (bobinas de papel) provenientes de molinos del extranjero de Colombia, Chile y Estados Unidos. En la Corrugadora, la materia prima es transformada en láminas de papel con especificaciones de resistencia, grosor y recubrimientos diferentes de acuerdo a las necesidades del cliente, luego

se traslada en montacargas a bodegas de almacenamiento de láminas, posteriormente, de acuerdo a las órdenes de producción, las láminas son trasladadas al área de “Impresión” donde se imprime el diseño y se troquela con las medidas indicadas en las órdenes de producción. Luego se pasa al departamento de “Acabado” en el cual se le realiza la aplicación de goma a las cajas. De acuerdo con las especificaciones puede pasar al departamento de “Particiones” en donde se realizan manualidades específicas de las cajas como son ranuras u otras aberturas especiales. Una vez que las cajas impresas se colocan en tarimas son trasladadas en montacargas a una “emplasticadora” que recubre el producto con plástico. Posteriormente es trasladado a la bodega de producto terminado para coordinar el despacho donde el cliente. (ver flujograma ilustración 2)

Ilustración 2
Diagrama de flujo



La planta de producción trabaja las 24 horas en turnos de 8 horas y con un máximo de 12 horas en caso de requerir laborar horas extras. No se cuenta con un sindicato. En su defecto existe un comité permanente avalado por el Ministerio de Trabajo que renueva cada año los acuerdos entre la gerencia general y la representación de trabajadores.

La Empresa cuenta con una serie de beneficios para los trabajadores como lo son asociación, consultorio médico, comedor subsidiado, uniforme completo. Recientemente se incorporó transporte nocturno y pago de cuarentenas preventivas por el COVID-19.

1.2 JUSTIFICACIÓN

En 2015, la empresa Smurfit Kappa Empaques de Costa Rica tuvo un cambio organizacional debido a la venta del negocio, pasando de tener una representación en Costa Rica y el Salvador a formar parte de una empresa multinacional de capital europeo con operaciones en 21 países de Europa y 13 en las Américas siendo una de las empresas líder en la provisión de empaques de papel del mundo caracterizada por tener altos estándares de productividad, calidad y seguridad.

El modelo de trabajo y liderazgo de los nuevos accionistas trajo una serie de cambios organizacionales entre ellos cambio de mando porque en la empresa anterior no existía la figura de gerente general local y no existía un modelo de jerarquía estructurado. También se rediseñaron puestos de trabajo que provocó la reestructuración de varios departamentos para homologar la forma de operación con las otras plantas de Smurfit Kappa a nivel mundial, otra variante importante fue el ajustar los objetivos estratégicos de la empresa a las metas corporativas lo cual generó una mayor exigencia en cuanto a los tiempos de entrega de producto, incremento de las ventas, reducción de desperdicio, aprovechamiento de los recursos económicos en los materiales de inventario y el mantener en cero los accidentes laborales. Para cumplir los objetivos se replantearon metodologías de trabajo, ajustes de turnos, cambios de maquinaria, sustitución de personal y se implementaron políticas disciplinarias. Los cambios relacionados con los turnos y metodologías de trabajo fueron percibidos por algunos trabajadores como sobrecarga de trabajo.

Otro de los aspectos relacionados a la organización fue la desigualdad en el salario debido a que en un inicio cuando Smurfit Kappa compró las empresas, el personal percibía que no había equidad en los pagos lo cual se fue equiparando con el paso de los años al instaurarse una escala salarial relacionada al puesto y la evaluación del desempeño anual. También se dieron problemas en las relaciones laborales debido a que las expectativas de los trabajadores cuando se dio la compra de la empresa es que se iban a percibir mayores beneficios económicos entre ellos

la liquidación y aumentos de salario lo cual no sucedió e interfirió en la percepción de los empleados en el factor psicosocial de: Justicia organizacional relacionado al salario justo y al de recompensa y reconocimiento.

Con relación al cambio cultural, la empresa Smurfit Kappa tiene una misión y visión muy diferente a los accionistas que pertenecía anteriormente dando un mayor énfasis al trabajador, el medio ambiente y la satisfacción de los clientes. Uno de los principales cambios culturales fueron los relacionados a la seguridad y salud ocupacional ya que se realizaron fuertes inversiones económicas para la correcciones de condiciones de riesgo y se implementaron cambios en las investigaciones y reportes de accidentes teniendo que dar rendición de cuentas el gerente general por cada evento generado incapacitante o no incapacitante, esto condujo a la implementación rápida de normativas de seguridad y medidas de control en máquinas y equipos en una población que no estaba sensibilizada con la importancia de la seguridad. Otro de los cambios fue las normativas de buenas prácticas de manufactura en la cual el personal también tuvo que adaptarse rápidamente a una cultura de orden y aseo en la persona trabajadora sus instalaciones, lo cual no era habitual para esta población. De acuerdo con la encuesta de clima laboral realizada en el 2019 se obtuvo un valor de 52% de satisfacción siendo el liderazgo de las jefaturas, claridad de los objetivos, la oportunidad de carrera, comunicación, reconocimiento y recompensa los pilares con las puntuaciones más bajas. Además, en el 2018 se presentó un caso de riesgo laboral por Burnout en las jefaturas. En cuanto a los indicadores del consultorio médico, se dio un incremento en los casos de estrés laboral pasando de 6 casos en el 2018 a 9 casos en el 2019 y 2020

El único antecedente de la empresa con relación a la evaluación de factores psicosociales es en el 2018, donde se realizó una evaluación de exposición a factores de riesgo psicosociales aplicando la herramienta de evaluación psicosocial utilizando una adaptación para Centroamérica del método CoPsoQ- ISTAS 21 (versión corta), se aplicó en una muestra de 10 trabajadores de un área operativa Impresión; los resultados obtenidos evidenciaron riesgo psicosocial con un 90% al

70% desfavorable en las siguientes dimensiones: estima, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y exigencias psicológicas.

De manera preliminar al presente estudio, se aplicó la autoevaluación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, del Ministerio de Trabajo de Colombia (Ver apéndice 1) el cual consiste en un pre diagnóstico relacionado al cumplimiento que tiene la empresa en los factores psicosociales intralaborales, extralaborales y estrés laboral, este instrumento se aplicó por medio de entrevista al personal de recursos humanos y se encuentra basado en la legislación Colombiana. El resultado obtenido en el pre diagnóstico indica 46.3% de conformidad con los aspectos psicosociales laborales y estrés según la legislación Colombiana, sin cumplir un 39% y en proceso un 14.6%, dentro de los aspectos que no se han implementado en la empresa se encuentra: que los estudios de puesto no contemplan las condiciones de la tarea en relación a la variedad de funciones, complejidad, volumen y velocidad, además que no se da un seguimiento y vigilancia del acoso laboral, no se tienen identificados los factores extralaborales que afectan positiva y negativamente la relación de los trabajadores con su actividad. Adicional no se cuenta con redes de apoyo y grupos sociales y no se han identificado las características de personalidad y afrontamiento de los trabajadores.

La comparación legal de los factores psicosociales de la legislación nacional y la colombiana realizada como parte de un pre diagnóstico realizado en el 2020 sirvió como guía para analizar el estatus de integración que tiene la empresa con los factores psicosociales el cual está por debajo del 50% según la legislación colombiana lo cual denota una oportunidad de mejora en el abordaje de los factores psicosociales. Adicional, al analizar los antecedentes organizacionales de la empresa, el resultado de la encuesta de clima laboral, y los datos suministrados por el consultorio médico se consideró relevante evaluar los factores psicosociales intra y extralaborales y su relación con el estrés laboral. Basado en los resultados, se establecerán estrategias de intervención.

Preguntas del Proyecto

1. ¿Qué relación existe entre los **factores psicosociales organizacionales** y el estrés laboral de los trabajadores del área de Impresión, Corrugado y Administración de la empresa Smurfit kappa Empaques de Costa Rica?
2. ¿Cuáles propuestas de intervención serían aplicadas para reducir la exposición a los factores de riesgo psicosocial y el estrés en los trabajadores del área de la empresa Smurfit kappa Empaques de Costa Rica.

1.3 OBJETIVOS

Objetivo General

Desarrollar un plan de acción mediante Investigación Acción Participativa (IAP) para la vigilancia y control de los factores psicosociales relacionados con estrés laboral en el personal de los departamentos de Impresión, Corrugado, Acabado y Administración de la empresa Smurfit Kappa Empaques de CR.

Objetivos Específicos

1. Identificar las condiciones sociodemográficas y de empleo del personal de Impresión, Corrugado, Acabado y Administración de la empresa Smurfit Kappa Empaques de CR.
2. Diagnosticar los factores psicosociales laborales y el nivel de riesgo intra y extralaboral en el personal de Impresión, Corrugado, Acabado y Administración de la empresa Smurfit Kappa Empaques de CR.
3. Analizar las prioridades de acción para la atención de los factores psicosociales en conjunto con el personal de Impresión, Corrugado, Acabado y Administración de la empresa Smurfit Kappa Empaques de CR.
4. Diseñar de forma conjunta con actores claves de la organización la estrategia de un plan de acción de promoción y monitoreo de la exposición a factores psicosociales relacionados con el estrés laboral.

1.4 Alcances y Limitaciones del Trabajo

A. Alcances

Este proyecto se propuso evaluar el estrés laboral y su relación con los factores psicosociales organizacionales, así como elaborar de manera conjunta estrategias de intervención. Mediante un plan de acción de promoción de la salud de los trabajadores de la empresa, enfocada en riesgos psicosociales y el estrés, se logrará ejecutar un control de los factores organizacionales que puedan afectar la salud mental de los trabajadores. Se les brindó además herramientas que mejoren la comunicación, el liderazgo y el trabajo en equipo además de desarrollar un programa de capacitación a los trabajadores para mejorar sus relaciones familiares y laborales. Los resultados del diagnóstico serán utilizados por el Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional para incorporar los factores psicosociales en la matriz de riesgos laborales y dar seguimiento a los controles como parte del plan de trabajo anual. Adicionalmente, estos resultados contribuirán a visibilizar la necesidad de ampliar el diagnóstico al total de la población de la empresa.

B. Limitaciones

Aunque deseable, no se pudo aplicar la encuesta al total de la población laboral debido que el software psicosocial utilizado para esta evaluación tiene un costo que aumenta según el número de participantes. Por el tamaño de la muestra, a pesar de que el resultado arrojó un alto riesgo psicosocial global, no se pudo hacer cálculos de significancia estadística ni de fuerza de asociación entre la exposición de los factores psicosociales y el estrés. Debido a lo anterior, no se pueden generalizar los resultados a toda la población de la empresa. Adicionalmente, el proceso de investigación se realizó durante la pandemia ocasionada por el virus SARS-CoV-2 lo cual es un factor que ha generado una serie de cambios institucionales por el cumplimiento de normativas de bioseguridad, situación pudo incidir en los factores intralaborales y a nivel extralaboral, como los aislamientos y las medidas sanitarias que pudieron influir en los niveles de estrés y modificó el resultado si no hubiésemos enfrentado la pandemia actual.

II. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.

2.1 Factores Psicosociales

Los factores psicosociales están estrechamente relacionados a las percepciones, experiencias del trabajador, roles de trabajo y su estabilidad personal, familiar y su entorno económico. Por su parte el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT/OMS, 1984) (citado en Betancur 2012) define a los factores psicosociales en el trabajo como "interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias influyen en la salud y el rendimiento" (p.1).

Los factores psicosociales no son estrictamente riesgos laborales y pueden dar lugar a respuestas positivas y adaptativas en los trabajadores.

Factores de riesgo psicosocial

Según Moreno (2011) los factores de riesgo psicosociales son predictivos y los define como "factores probables de daño a la salud, y también son negativos afectando tanto a la salud física como a la psicológica" (p.7) Estos factores refieren a las condiciones organizacionales ya sea cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores o cuando actúan como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral.

Riesgo psicosocial

Los riesgos psicosociales laborales son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente. Los riesgos psicosociales tienen una alta probabilidad de generar consecuencias principalmente graves. (Moreno, 2011, p.8) Uno de los más reconocidos es el estrés.

2.2 Relación de los factores de riesgo psicosocial y la salud

Según (Moreno y Báez, 2010, p. 8) cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas son disfuncionales provocan respuestas de inadaptación, tensión y respuestas psicofisiológicas pasando a ser factores de riesgo o de estrés. Al respecto Houtman, Jettinghoff y Cedillo. (2007) indica “El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales de la persona trabajadora, ante ciertos aspectos extremadamente exigentes en el contenido de la tarea, la organización y el ambiente de trabajo, ante los cuales no puede responder”. (p .18).

Según Juárez-García, A. (2017) “El estrés se vislumbra como un eje medular de todo el proceso, el mediador patogénico por excelencia del proceso biopsicosocial” (p.26).

Otros aspectos que intervienen en la afectación de la salud del trabajador según Kalimo, El –Batawi y Cooper (1988) son el ambiente socioeconómico y cultural, las condiciones geográficas y la tecnología, y la edad de iniciación de la vida laboral. Las características individuales y las condiciones de las organizaciones y el ambiente de trabajo influyen de manera directa en la salud de los trabajadores los que se ven influenciados por el tiempo y las experiencias de cada colaborador. Cuando se presenta un desequilibrio entre la persona, puesto de trabajo y la propia organización surge el estrés laboral. (Hoyo Delgado, 2004 p.6). El estrés en el trabajo supone, el desequilibrio entre las demandas internas y externas que afronta el individuo y los recursos personales y del entorno con los que cuenta para satisfacerlas (Fernández et al., 2015, p.45).

El estrés también depende de la percepción de los individuos de esas demandas y de su habilidad para adaptarse a ellas. Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO, 2019 p 19).

2.3 Modelos Teóricos que explican las exposiciones psicosociales laborales

Existen una serie de propuestas de los diversos modelos psicosociales los cuales se fundamentan en los siguientes cuatro: “el modelo de estrés organizacional de Michigan (Kahn, Wolfe, Snoeke y Rosenthal, 1964), el modelo de ajuste persona-entorno (French, Rogers y Cobb, 1974), el modelo de demandas-control (Karasek, 1979) y el modelo de esfuerzo-recompensa (Siegrist, 1996). (Moreno et al, 2010, Pag 10).

El modelo de Karasek (1979) explica el estrés laboral en función del balance entre las demandas psicológicas del trabajo y el nivel de control sobre éstas. El control es el relacionado al cómo se trabaja y tiene dos componentes; la oportunidad de desarrollar habilidades propias y la autonomía en la toma de decisiones, así como el control sobre las pausas y sobre el ritmo de trabajo. El control en el trabajo constituye una dimensión potencialmente positiva sin embargo si no hay un control en el ritmo y cantidad de trabajo, en la autonomía y toma de decisiones se convierte en un factor de riesgo para la salud. (Chiang, Gómez y Sigoña, 2013, pág. 113).

Las reacciones de tensión psicológica más negativas como fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física aparecen cuando las exigencias psicológicas del puesto son altas y el trabajador posee escaso control en la toma de decisiones. (Ministerio del Trabajo, Migraciones y Seguridad Social España, 2018, Pág.43). Otro de los modelos psicosociales relacionados al estrés es el modelo de esfuerzo recompensa de Siegrist el cual plantea que el balance entre las variables esfuerzo que realiza el trabajador (costos) y recompensa que obtiene a cambio (ganancias) son la base para predecir e intervenir en las consecuencias negativas de un proceso de estrés laboral.

Se han propuesto varias formulaciones del modelo persona entorno, de las que las más conocidas son las de Dawis y Lofquist (1984), French, Rodgers y Cobb (1974), Levi (1972), McGrath (1976) y Pervin (1967). Al respecto los autores mencionan que una sobrecarga de trabajo puede hacer que no se satisfagan las exigencias del trabajador y al mismo tiempo amenazar la necesidad de que el trabajador satisfaga otras como el aprendizaje y el crecimiento. (Robert Caplan, 1998 p.34).

La importancia de estos enfoques se fundamenta según Moreno Luceño, Martín, Jaén y Díaz (2009) en la relación de algunas de las dimensiones del entorno laboral (demandas, control, recompensa) y determinados problemas de salud que puedan afectar la salud de los trabajadores. Las altas demandas, bajo control junto a altos esfuerzos y baja recompensa se convierte en factores de riesgo de enfermedades cardiovasculares, depresión, abuso de sustancias y trastornos musculoesquelético reduciendo la calidad de vida y rendimiento laboral de los trabajadores.

2.4 Instrumentos de evaluación de factores de riesgos

En la actualidad existe una serie de instrumentos que evalúan los riesgos psicosociales en el trabajo según Albarrán et al. (2018) pueden ser clasificados en tres categorías: los instrumentos que proporcionan información generalista sobre condiciones de trabajo, las herramientas utilizadas en estudios monográficos sobre conjuntos de factores psicosociales como cuestionarios de autoinforme y los instrumentos orientados a proporcionar información sobre algún factor psicosocial específico.

Como lo menciona en Instituto Nacional de Seguridad e Higiene de España (1995), “La evaluación de los factores psicosociales, como toda evaluación de riesgos, es un proceso complejo que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas interrelacionadas” (p.1). Existen diversas metodologías para la evaluación de riesgo psicosocial como el método ISTAS21 (CoPsoQ) el cual es un instrumento que evalúa 19 dimensiones psicosociales además de ser el primer instrumento de evaluación de riesgos psicosociales que incluye medidas de exigencias psicológicas emocionales y de esconder emociones.

El otro modelo es la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral) del Ministerio de Trabajo de Colombia, la cual está basada en siete instrumentos. Según Medina et al, 2020 las categorías relevantes del modelo colombiano son: 1) Gestión organizacional (estilos de mando, pago y contrato), 2) Características de la organización del trabajo (demandas de la labor), 3) Características del grupo social del trabajo (trabajo en equipo y relaciones laborales), 4) Condiciones de la tarea (carga mental y emocional), 5) Interfase persona-tarea (dinámica de la relación laboral y el desempeño) y 6) jornada de trabajo (tiempos y ejecuciones) (Icontec International, 2010; Colombia, 2007, 2008, 2015b).

La batería adicionalmente incluye la última versión del cuestionario para la evaluación del estrés, modificado y validado por Villalobos , Rondón y Felknor, S. A. (2013). Los instrumentos que conforman la batería son: La Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador), cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A), cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B), cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo, guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral, guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral y el cuestionario para la evaluación del estrés publicado por Villalobos , Rondón y Felknor, S. A. (2013). El modelo en el que se basa el instrumento aplicado en la tesis es el de modelos de demanda, control y apoyo social del Karasek, Theorell (1990) y Jonhson, del modelo de desequilibrio, esfuerzo y recompensa de Siegrist (1996 y 2008) y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005). El cual se basa en el individuo, el trabajo y el entorno. El instrumento aplicado fue el de la batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Protección Social en Colombia y la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá del 2010 el cual ha sido utilizado como referencia en estudios similares en Smurfit Kappa Colombia.

2.5 Intervención

Según Medina et al. (2020) . La Intervención Psicosocial es un proceso integral y permite que los sujetos pueden ejercer control y poder sobre su ambiente individual y social para afrontar y solucionar problemáticas y lograr cambios en el entorno social. Al intervenir los factores psicosociales se favorece el desarrollo individual, la calidad de vida, la satisfacción y se reducen las situaciones de riesgo (Hernández y Varela, 2001, p 55) citado por Ministerio de Trabajo Colombia 2015. Al aplicar los instrumentos psicosociales el primer objetivo es detectar errores o deficiencias organizativas y, en segundo lugar, es diseñar las medidas preventivas necesarias para cambiar las condiciones laborales generadoras de dichos factores. (Apellaniz C 2016, p.9). En el proyecto desarrollado se realiza de manera inicial el diagnóstico y posteriormente se plantean estrategias de intervención basado en el modelo del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo, por medio de la norma NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización, la cual propone el siguiente orden de pasos: Compromiso de la dirección, identificación, análisis y valoración de causas, estudio y propuestas de soluciones, diseñar la intervención, llevar a cabo la intervención (p.2)v

Por su parte Blanco y Rodríguez (2007) proponen las siguientes fases de intervención.

Identificación del problema o necesidad: El primer paso es identificar el problema y la población a la que va dirigido.

Evaluación del problema o necesidad sobre la que intervenir:

Se requiere saber en qué consiste el problema y explorar, analizar y medir el acontecimiento problemático, o en qué se traduce la necesidad, y el contexto o contextos en los que se producen los problemas o emergen las necesidades de la población afectada.

Determinación del programa de intervención: La modalidad de intervención que se elija se refiere a la selección de unos métodos particulares apropiados para la solución del problema y para la población afectada en su contexto particular.

Ejecución: una parte importante del éxito en la ejecución del programa va a depender de cómo se haya realizado el diseño. Un programa correctamente diseñado debe permitir a todos los agentes implicados en su desarrollo conocer con claridad cuáles son los objetivos, qué tareas deben realizar, cómo y en qué plazos deben llevarlas a cabo y con qué recursos cuentan para ello.

Obtención de datos, medida, procesamiento de la información y establecimiento de los resultados: Deberemos tener en cuenta que los datos habrán de ser transcritos a resultados y los resultados serán relatados a fin de dejarlos establecidos para recogerlos en el informe final.

Evaluación: En la fase de evaluación, habrá que analizar qué hemos hecho, con qué resultados, si lo que se ha hecho se corresponde con lo previsto.

Seguimiento: Al definir el seguimiento podemos distinguir dos grandes tipos de objetivos, el de impacto y el de mejora del programa. (Blanco y Rodríguez,2007)

III. METODOLOGIA.

3.1 Diseño y población de estudio

Para alcanzar los objetivos de este estudio se realizó una investigación acción participativa (IAP), mediante la combinación de métodos cuantitativos y cualitativos de manera descriptiva. Basada en las fases de la IAP citada por Aguilar et al (2015 p. 208) en la etapa de pre investigación se realizó el diagnóstico de riesgos psicosociales laborales para lo cual se aplicó una batería conformada por cuestionarios para evaluar los factores psicosociales intra y extralaborales y estrés laboral como riesgo psicosocial. En el método cuantitativo se utilizó un método observacional con un diseño de corte transversal. La IAP fue aplicada usando métodos cualitativos por medio de entrevistas y grupos focales con los involucrados en el estudio; se analizaron los diferentes puntos de vista analizando los resultados y priorizando en conjunto los principales riesgos psicosociales a intervenir y las posibles soluciones que se plantearon con la elaboración de propuestas de intervención.

La población de estudio estuvo constituida por los trabajadores de Smurfit Kappa Empaques de CR de las áreas de Impresión, Acabado, Corrugado y administración los cuales tienen contratos directos y más de seis meses de trabajar en la empresa. La población en estudio es diversa en sus funciones; desarrollan labores en el área productiva que requieren alta demanda física y que tienen una alta exposición a diversos agentes ambientales como el ruido y estrés térmico, adicional hay población en el estudio que desarrolla tareas rutinarias ligadas a métricas de producción lo cual aumenta la tensión laboral ya que se cuantifican tiempos perdidos, errores de preparación de máquina, entrega a clientes y fallas en la calidad. Adicional en el estudio se contemplaron jefaturas administrativas y de personal de planta entre ellos supervisores de Impresión y Corrugado y jefes de departamentos esenciales como Mantenimiento e Ingeniería de Empaque. Con relación a las condiciones laborales se excluyeron del estudio trabajadores contratistas que no pertenecen directamente a la planilla de Smurfit Kappa, personal

en vacaciones o incapacitado al realizar el diagnóstico y trabajadores con una antigüedad inferior a los seis meses. Basado en los criterios mencionados la población seleccionada fue de 70 personas 60 de los cuales realizan trabajos operativos o de planta como ayudantes de máquina, operarios de Impresión, Corrugado y montacarguistas. El resto de la población pertenece a áreas administrativas de Recursos Humanos, Ingeniería de Empaque, Planificación y Mantenimiento. Según sexo la población está constituida por 60 hombres y 10 mujeres.

3.2 Métodos, instrumentos de recolección y procesamiento de datos

En la fase I, se utilizó la batería de cuestionarios psicosociales del Ministerio de Salud de Colombia el cual es de acceso abierto. Este modelo se encuentra validado por análisis factorial y coeficientes de correlación, confiable por medio de coeficientes de alfa Cronbach. (Villalobos, 2010). Se elige este instrumento por dos razones: 1) en Costa Rica no existe una batería propia para este fin y 2) este mismo instrumento es también utilizado en Smurfit Kappa Colombia lo cual permitirá realizar comparaciones en el futuro. Adicionalmente, este es uno de los instrumentos que mejor podría evaluar las características de trabajo costarricenses por haber sido validado y aplicado con población latinoamericana muy parecida a Costa Rica como lo es Colombia. Esto ha sido aplicado en otras plantas de Smurfit Kappa en Latinoamérica y ha sido de utilidad para comparar los riesgos psicosociales de esta empresa multinacional. (V. H. Angel, comunicación personal 13 enero 2020).¹

Para caracterizar las condiciones sociodemográficas y de empleo del personal, se aplicó la ficha de datos generales del Ministerio de Trabajo Colombiano y Pontificia Universidad Javeriana (2010). (Ver apéndice 2). Las variables usadas fueron: edad, sexo, escolaridad, estado civil, puesto, antigüedad en la empresa, personas que dependen económicamente del trabajador, tipo de contrato y jornadas de trabajo.

¹ Dr. Víctor Hugo Ángel Médico laboral corporativo de Smurfit Kappa

Para evaluar la exposición a factores psicosociales intra y extralaborales y su nivel de riesgo se aplicó la batería de instrumentos de factores psicosociales del Ministerio de Trabajo Colombiano y Pontificia Universidad Javeriana (2010). Para la aplicación de los cuestionarios se utilizaron dos modalidades: a) hetero lectura para el personal operativo de las áreas de Impresión, Corrugado y Acabado donde la investigadora leyó los enunciados, ítems y alternativas de respuesta, y el trabajador seleccionó la respuesta; b) auto diligenciamiento del cuestionario para el personal administrativo.

El primer cuestionario que se aplicó fue el de factores extralaborales (ver anexo 3) el cual consta de 31 ítems relacionados a las condiciones de la vivienda, el transporte a la empresa, seguridad del lugar donde vive y relaciones familiares que pueden influir en la salud y bienestar del individuo.

El segundo cuestionario es el de factores intralaborales el cual tiene dos modalidades forma A y B (ver apéndice 3,4 y 5). La forma A de 123 ítems está dirigido a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos y la forma B de 97 ítems va dirigido a trabajadores con cargos auxiliares u operarios. Del total de población 60 personas aplicaron el cuestionario en forma B y 10 en forma A. En el cuestionario intralaboral los dominios considerados fueron: Las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y relaciones sociales, y la recompensa (Ministerio de Protección Social , 2010).

El tercer cuestionario aplicado fue el de estrés laboral del modelo colombiano constituido por 31 preguntas. El cuestionario para la evaluación del estrés es un instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a) fisiológicos, b) comportamiento social c) intelectuales y laborales y d) psico-emocionales. (Ministerio de Protección Social, 2010).

Los cuestionarios de factores intra y extralaborales se respondieron utilizando la escala de Likert, en la que el trabajador selecciona una única opción de respuesta, aquella que mejor refleje su forma de pensar. La respuesta escogida se marcó con una equis en el espacio correspondiente.

La escala de respuestas indaga la frecuencia de acontecimiento de una situación y por tanto presenta opciones que van desde siempre hasta nunca. El proceso de clasificación de los factores psicosociales intralaboral, extralaboral y estrés se realizó con las opciones de muy alto, alto, medio, bajo y muy bajo. Los Gráficos se presentan con esta escala y las tablas se reagruparon en tres grupos: a) riesgo alto (alto-muy alto), b) riesgo medio, c) riesgo bajo (bajo y muy bajo). Para la interpretación del estrés se clasificó como: con estrés que incluyó las opciones de “siempre, casi siempre y a veces”, y sin estrés que incluyó solo la opción “nunca”. La participación de la población fue voluntaria. Previo a completar los cuestionarios cada trabajador firmó el consentimiento informado.

Para analizar los datos se adquirió un software psicosocial de la empresa Seycoc de origen colombiano avalado por el Ministerio de Salud de Colombia para el procesamiento de los datos de la batería psicosocial.

En la fase 2, con base a la IAP, una vez que se obtuvo el diagnóstico psicosocial, los resultados fueron presentados a personal clave de los cuatro departamentos en estudio con el fin de validar de los resultados obtenidos. Los trabajadores claves que conformaron los grupos focales fueron: representantes de la Comisión de Salud Ocupacional, departamento de Salud y Seguridad Ocupacional, supervisores, montacarguistas, operarios de Impresión y Corrugado, ayudantes de Acabado y jefaturas. Adicionalmente se aplicaron entrevistas grupales e individuales a los trabajadores en estudio del departamento de Impresión y Corrugado y al personal de salud (médico y enfermero) para lo cual se utilizó la guía de la batería Colombiana (Ver apéndice 6) en la cual se aborda el dominio psicosocial estableciendo la condición, la descripción del riesgo, la frecuencia en la que se presenta (días al mes), tiempo de exposición (cantidad de horas de la jornada) y la intensidad que valora las posibles enfermedades y afecciones negativas. Se realizaron dos grupos focales a personal clave, y dos a operarios, y 4 entrevistas individuales. Las sesiones fueron documentadas en los registros que aporta la guía de la batería.

Debido a que la investigación se realizó durante la pandemia, aunque no estaba contemplado en los cuestionarios, también se abordó el tema para evaluar cómo ha afectado la pandemia a su situación intra y extralaboral y si ha provocado estrés.

Posteriormente, en conjunto con los trabajadores se elaboró un plan de intervención el cual se realizó en dos etapas enfocadas en el control de los factores de riesgo y el fortalecimiento de los factores protectores. La intervención se realizó basada la Guía Técnica General Colombiana del Ministerio de Trabajo en la cual se menciona que actores más importantes son los trabajadores y sus delegados, por su participación en el diseño, la implementación y el seguimiento de la intervención. (Ministerio de Trabajo 2015 p.28)

La propuesta de alternativas de solución se desarrolló en dos momentos, el primer momento fue discutir por medio de grupos focales los factores de riesgo psicosocial identificados y cuales debían intervenir según el nivel de riesgo y el segundo momento consistió en trabajar acciones conjuntas para dotar a los trabajadores de herramientas o estrategias que les faciliten el manejo de los factores de riesgo. Para realizar esta actividad se desarrollaron sesiones de trabajo con personal clave del estudio entre ellos operario líder, representantes de la comisión de salud ocupacional, supervisores también se involucró al departamento de salud y recursos humanos con el fin de establecer un plan de trabajo con objetivos, actividades, plazos e insumos requeridos.

El plan de trabajo se presentó a la gerencia de recursos humanos el cual fue aprobado y se procedió a la implementación basado en un cronograma de trabajo el cual se anexo al plan de trabajo del departamento de Seguridad y Salud Ocupacional.

3.3 Consideraciones éticas

Antes de realizar la investigación se solicita el permiso a la gerencia general de la compañía y recursos humano para desarrollar la investigación con población de los departamentos de Impresión, Corrugado, Acabado y Administración para evaluar la exposición a los factores psicosociales y estrés laboral y elaborar propuesta de mejora de las condiciones. Posteriormente, se realizó el consentimiento informado con cada trabajador y se le explicó el objetivo del trabajo de tesis, así como la metodología establecida para la recolección de los datos y los beneficios de la participación. También se les explica que el proceso es voluntario y confidencial y que al momento de presentar los resultados se comunicará de manera general no individual.

IV. ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL O FASE 1 (Diagnóstica)

A continuación, se presentan las características sociodemográficas y de empleo de 70 trabajadores estudiados. La distribución por edad tiene una tendencia decreciente, la mayoría (86%) hombres y 64,2% tienen 6 años o más de trabajar. La escolaridad predominante es secundaria incompleta (71%). En su mayoría el personal tiene contrato indefinido (91%). (Ver Tabla 1).

Tabla 1.

Características sociodemográficas y condiciones de empleo de la población trabajadora (n= 70).

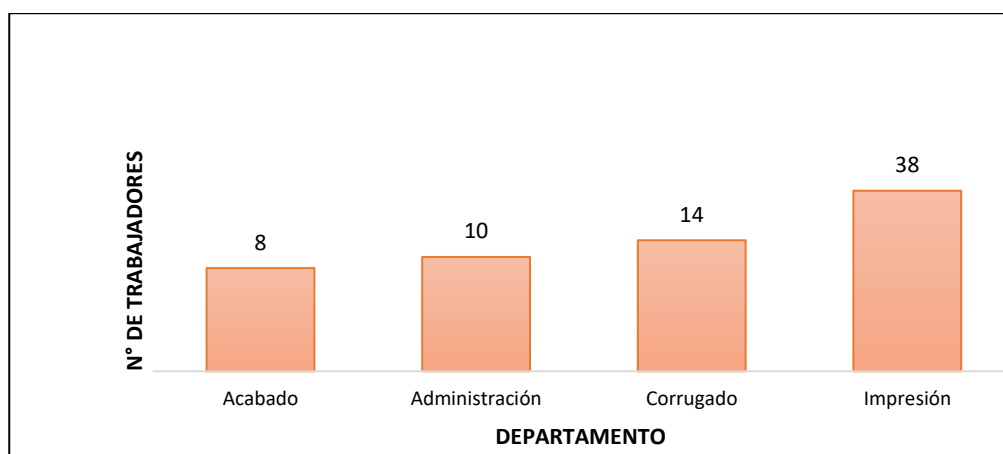
Variable	Categoría	Cantidad (n)	Porcentaje (%)
Edad	18-30 años	14	20
	31-40 años	23	33
	41-50 años	21	30
	Mayores 50 años	12	17
Sexo	Hombre	60	86
	Mujer	10	14
Escolaridad	Secundaria incompleta	49	71
	Secundaria completa	10	14
	Técnico	1	1
	Universitario	10	14
Estado civil	Casado	19	27
	Soltero	24	34
	Divorciado/ Separado	6	9
	Unión libre	21	30
Vivienda	Alquiler	19	27
	Propia	38	54
	Familiar	13	19
Cargo	Operario/ ayudante	56	80
	Técnico	3	4
	Profesional	11	16
Antigüedad laboral	Menos de 1 año	3	4
	Entre 1 - 5 años	22	32
	Entre 6-10 años	17	24
	Más de 10 años	28	40
Tipo de contrato	Tiempo indefinido	64	91
	Temporal	6	9

Fuente: Elaboración propia, cuestionario riesgos psicosociales

De los 70 trabajadores estudiados, 80% era operativo², y 20% jefaturas, profesionales y técnico. De éstos, la mayoría trabaja en Impresión. (Gráfico 1). Estas áreas están conformadas por operarios, ayudantes, supervisores, personal de calidad, planificación, despacho, diseño y seguridad y salud ocupacional.

GRÁFICO N° 1

Distribución de la población en estudio según área de trabajo (N=70)



Fuente: Elaboración propia, cuestionario riesgos psicosociales ³

4.1 Factores de riesgo intralaborales

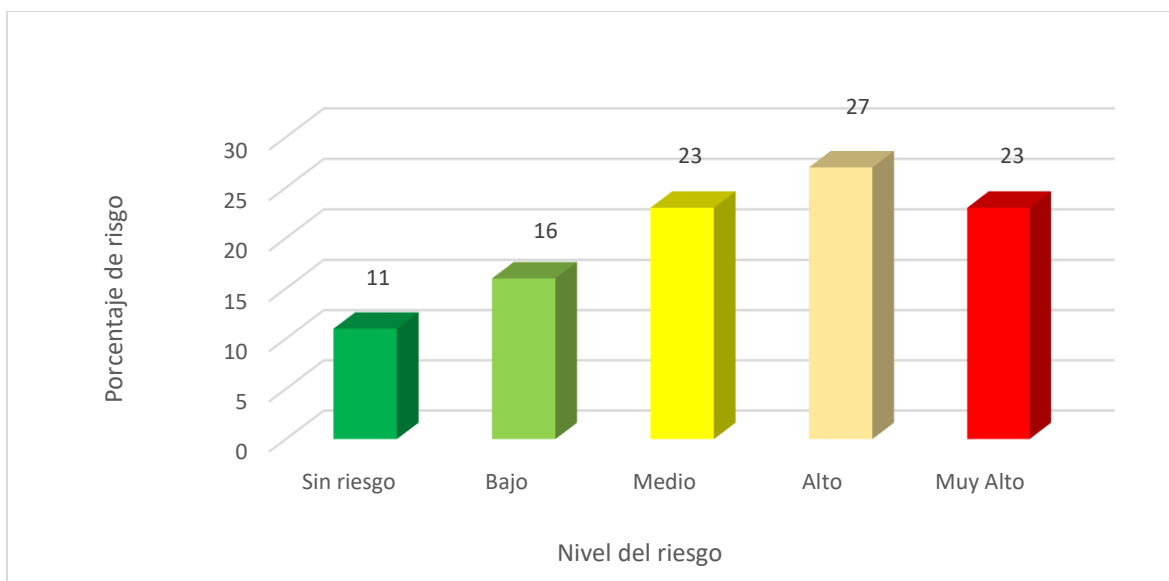
La dimensión intralaboral, muestra una distribución de los riesgos psicosociales alto y muy alto (27% y 23%) equiparable a no riesgo, bajo y medio (11%, 16% y 23%) (Gráfico 2).

² En esta empresa operativo se refiere a personal vinculado a las plantas de producción incluye operarios y ayudantes.

³ Ministerio de la Protección Social. Batería de Instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosociales. Bogotá: El Ministerio; 2010

GRÁFICO N° 2

Prevalencia de riesgo intralaboral de la población en estudio de Smurfit Kappa (N=70)



Fuente: Elaborado a partir del software SST del cuestionario riesgos psicosociales

4.2 Factores intralaborales y características sociodemográficas y de empleo

El mayor porcentaje de riesgo intralaboral alto está en el sexo masculino (56%) y en el área Corrugado (72%) y en los trabajadores que tienen entre 6 a 10 años de trabajo (74%). (Ver Tabla 2). Las funciones de hombres y mujeres son diferentes (los hombres ocupan cargos de operarios, montacarguistas y ayudantes y las mujeres realizan funciones de menor esfuerzo físico y tareas administrativas).

El mayor predominio de riesgo intralaboral en el área de la Corrugado está relacionada al control sobre el trabajo, autonomía y demandas ambientales ya que está es el área más crítica desde el punto de vista de productividad por ser la máquina que transforma la materia prima en cartón por lo cual se mantiene un

estricto control de las métricas de velocidad de la máquina, producción de cartón y desperdicio. En relación con las demandas ambientales durante la conversión del papel se producen vapores calientes y lo cual genera un discomfort térmico a pesar de los sistemas de extracción de aire que hay en el lugar. El estudio realizado por López y Chacón (2012) demostró que el control y autonomía sobre el trabajo y las demandas ambientales representan un riesgo alto por que exigen del individuo un esfuerzo de adaptación.

Al respecto Rodríguez (2010) indica que las condiciones laborales de los trabajadores, automatización y mayores exigencias de efectividad y productividad, han provocado un incremento en el riesgo psicosocial prevaleciendo factores como el contenido de las tareas, sobrecarga, ritmo, horarios, control, ambiente, equipos de trabajo y cultura organizacional.

A mayor tiempo de trabajo mayor el porcentaje de personas que reportan riesgos altos lo cual podría reflejar un efecto acumulativo de la exposición a los factores intralaborales a excepción del último grupo intralaboral en el cual porcentaje desciende drásticamente. Este comportamiento se parece a un sesgo de selección documentado en epidemiología ocupacional que se denomina el efecto del trabajador sano (un concepto que surgió de la observación en que las tasas de mortalidad en trabajadores era más baja que en la población general) que refleja que solo los que resisten más siguen trabajando más tiempo dando una falsa imagen de menor exposición (Checkoway, Pearce y Crawford, 1989, p.78).

Tabla 1

Factores intralaborales según características sociodemográficos y de empleo en la población de Smurfit Kappa Empaques de Costa Rica (n=70)

Característica		Riesgo Alto		Riesgo Medio		Riesgo Bajo	
		N	%	N	%	N	%
Sexo	Femenino	1	10	2	20	7	70
	Masculino	34	56	13	22	13	22
Estado Civil	Casado	9	47	6	32	4	21
	Soltero	11	46	5	21	8	33
	Unión libre	14	66	4	19	3	15
	Separado	1	17	1	17	4	66
Área de trabajo	Impresión	21	55	8	21	9	24
	Acabado	3	37	4	50	1	13
	Corrugado	10	72	2	14	2	14
	Administración	1	10	2	20	7	70
Antigüedad	Menos de 1 año	1	25	1	25	2	50
	1 a 5 años	13	56	5	22	5	22
	6 a 10 años	11	74	2	13	2	13
	Más de 10 años	10	36	8	28	10	36

4.3 Resultados dominios intralaborales

En el gráfico N° 3 se muestran los resultados consolidados de las formas A y B. Los dominios intralaborales de riesgo alto son: En Liderazgo: Liderazgo y relaciones de trabajo, y Características del liderazgo (53% respectivamente) y, retroalimentación del desempeño (59%). En Control: Claridad del rol, y, Participación y manejo del cambio (59% respectivamente). En demanda, Demandas ambientales y esfuerzo físico (69%).

En varios estudios psicosociales se menciona que el estilo de liderazgo democrático, la participación en la toma de decisiones y la recompensa contribuyen al aumento de la satisfacción en trabajo. Los líderes contribuyen a controlar el distrés (estrés desagradable, produce afectación a la salud) y aumentar el eustrés (estrés positivo, nos anima a enfrentarnos a los problemas). (Saldaña, Polo, Gutiérrez, Ibarra y Velasco, 2019)

En el estudio realizado, el porcentaje de mayor afectación es el relacionado a las demandas ambientales y esfuerzo físico debido a la percepción que tienen los trabajadores de los agentes físicos entre ellos temperatura, ruido e iluminación y el esfuerzo físico de las tareas que se realizan. En el estudio de López (2009) se reportó la ergonomía, temperatura, iluminación y ruido son principales factores de riesgo psicosociales que causan estrés laboral que en el estudio son denominados demandas ambientales.

En un estudio de la industria alimenticia, Arenas y Andrade (2013) señalan que los principales riesgos intralaborales son las condiciones físicas deficientes, la gestión organizacional, las jornadas laborales, la ambigüedad en instrucciones, la falta de capacitación y herramientas disponibles, el salario y la relación con superiores y compañeros; para efectos del presente estudio coinciden los resultados en las dimensiones de liderazgo y relaciones sociales, control sobre el trabajo y demandas ambientales.

De acuerdo a los estudios de Herrera y Manrique (2008), el riesgo intralaboral es más alto en mujeres sin embargo en esta subpoblación estudiada no se corresponde lo cual pudiera estar relacionado a que las actividades son diferentes para hombres y mujeres en cuanto a la complejidad, esfuerzo físico y cargos de dirección que pueden representar una carga mental.

Con relación al sexo, el dominio en el cual hay un mayor riesgo para la población femenina es el control sobre el trabajo en la dimensión; oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y control y autonomía del trabajo; en el cual cuatro trabajadoras presentan riesgo alto siendo este el 40% de la población femenina. (Ver tabla 3). Según la Organización Internacional del Trabajo, 2013 las mujeres tienen menores oportunidades de formación y promoción, escasa participación en la toma de decisiones lo cual afecta la salud y genera frustración, insatisfacción y dificultades de relación pudiendo producir depresión.

En el caso de los hombres el dominio con mayor riesgo es el de demandas de trabajo en la dimensión demandas de trabajo y esfuerzo físico en el cual se obtuvo un 76% de riesgo alto. El dato se relaciona a que los hombres dentro de la compañía realizan un mayor esfuerzo físico en relación a las mujeres principalmente en las tareas de levantamiento de cargas. Adicional en el área de mayor exposición a ruido y calor (Corrugadora) laboran únicamente hombres. Al respecto Campos, Ronda, Artazcoz, Benavides (2012) indican que los hombres trabajan más por turnos que las mujeres, con altos niveles de ruido y exigencias físicas. El dominio de liderazgo y relaciones sociales tuvo un mayor riesgo alto en la población masculina en las dimensiones de retroalimentación del desempeño (63%), características de liderazgo (58%) y en el liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (58%). Estos resultados se relacionan con la antigüedad laboral de los hombres a nivel operativo (planta) el cual es muy superior a las mujeres que se incorporaron hace 3 años a las labores en planta. Durante los últimos seis años se ha tenido una alta rotación de jefaturas y una serie de cambios organizacionales debido al cambio de propietarios.

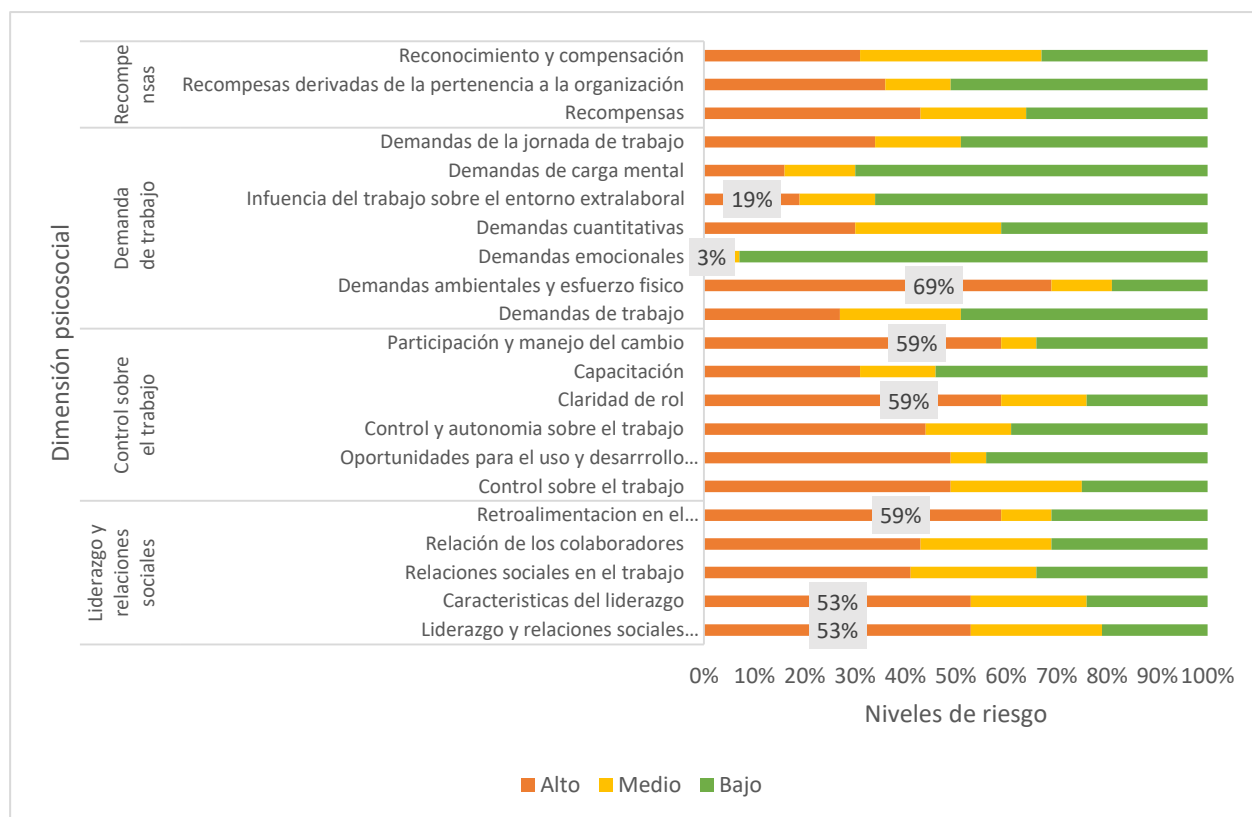
Tabla 3

Niveles de riesgo de factor intralaboral según dimensión psicosocial de los 70 trabajadores (n= 70)

Característica		Riesgo Alto		Masculino		Femenino		Riesgo Medio		Masculino		Femenino		Riesgo Bajo		Masculino		Femenino	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Liderazgo y relaciones sociales	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	37	53	35	58	2	20	18	26	14	23	4	40	15	21	11	19	4	40
	Características del liderazgo	37	53	35	58	2	20	16	23	12	20	4	40	17	24	13	22	4	40
	Relaciones sociales en el trabajo	29	41	28	47	1	10	17	25	13	22	4	40	24	34	19	31	5	50
	Relación de los colaboradores	30	43	30	50	0	0	18	26	15	25	3	30	22	31	15	25	7	70
	Retroalimentación en el desempeño	41	59	38	63	3	30	7	10	4	7	3	30	22	31	18	30	4	40
Control sobre el trabajo	Control sobre el trabajo	34	49	29	48	5	50	18	26	15	25	3	30	18	26	16	27	2	20
	Oportunidades para el uso y desarrollo habilidades	34	49	30	50	4	40	5	7	2	3	3	30	31	44	28	47	3	30
	Control y autonomía sobre trabajo	31	44	27	45	4	40	12	17	9	15	3	30	27	39	24	40	3	30
	Claridad de rol	41	59	39	65	2	20	12	17	10	17	2	20	17	24	11	18	6	60
	Capacitación	22	31	19	32	3	30	10	14	6	10	4	40	38	54	35	58	3	30
	Participación y manejo del cambio	41	59	39	65	2	20	5	7	3	5	2	20	24	34	18	30	6	60
Demandas del trabajo	Demandas de trabajo	19	27	19	32	0	0	17	24	16	26	1	10	34	49	25	42	9	90
	Demandas ambientales y esfuerzo físico	48	69	46	76	2	20	9	12	7	12	2	20	13	19	7	12	6	60
	Demandas emocionales	2	3	2	4	0	0	3	4	2	3	1	10	65	93	56	93	9	90
	Demandas cuantitativas	21	30	21	35	0	0	20	29	15	25	5	50	29	41	24	40	5	50
	Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral	13	19	13	22	0	0	11	15	11	18	0	0	46	66	36	60	10	100
	Demandas de carga mental	11	16	11	19	0	0	10	14	8	13	2	20	49	70	41	68	8	80
	Demandas de la jornada de trabajo	24	34	23	38	1	10	12	17	12	20	0	0	34	49	25	42	9	90

GRÁFICO N° 3

Prevalencia de niveles de riesgo intralaboral de la población en estudio según dimensión psicosocial N=70



4.4 Análisis por dimensión intralaboral y por formas A y B separados

Personal administrativo / Forma A

Para la forma A los dominios intralaborales de riesgo alto son: En Liderazgo: retroalimentación del desempeño (30%). En Control: Oportunidad para el uso y desarrollo de habilidades riesgo alto y muy alto (40%). En Demanda, exigencias de responsabilidad del cargo riesgo alto y muy alto (40%). En recompensa y reconocimiento: Reconocimiento y compensación riesgo alto (10%), en este dominio no se presentó riesgo muy alto. (Ver en anexo Gráficos 4, 6,10).

En el personal administrativo el riesgo intralaboral está más relacionado a la oportunidad para el uso y desarrollo de habilidades

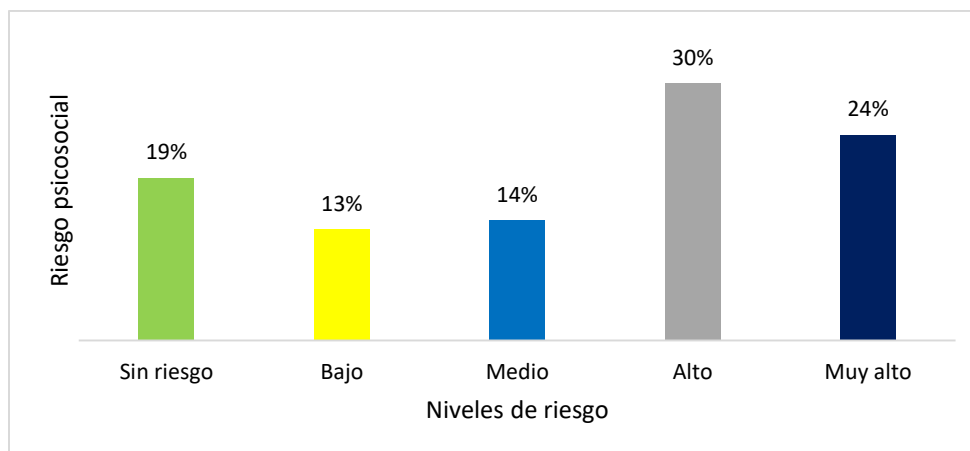
Personal Operativo (Operarios y ayudantes) / Forma B

Los dominios intralaborales de riesgo alto son: En Liderazgo: retroalimentación del desempeño riesgo alto y muy alto (66%). En Control: Participación y manejo del cambio riesgo alto y muy alto (65%), claridad del rol riesgo alto y muy alto (63%). En Demanda, exigencias de responsabilidad del cargo riesgo alto y muy alto (65%). En recompensa y reconocimiento: Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización riesgo alto y muy alto (41%). (Ver en anexo Gráficos 5,7,9,11). El personal operativo tiene menor acceso a la comunicación y participación del cambio lo cual les genera un mayor riesgo intralaboral en esa área.

Factores extralaborales

Consolidando la información del total de la población en estudio forma A (profesionales y técnicos) y forma B (operarios y ayudantes) para la dimensión extralaboral el riesgo psicosocial es muy alto (24%) y el alto (30 %). El riesgo medio de 14%, riesgo bajo 13% y no riesgo es de 19%. (Gráfico 12).

Gráfico N° 12
Prevalencia de la población en estudio por riesgo psicosocial extra laboral
n=70



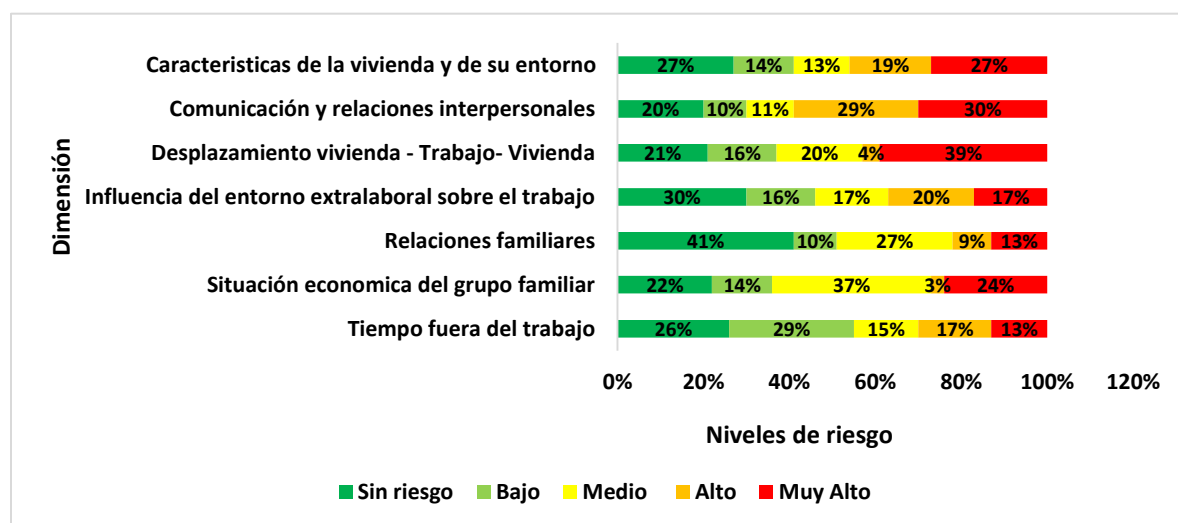
Fuente: Elaborado a partir del software SST del cuestionario riesgos psicosociales

Con relación a los factores extralaborales los resultados obtenidos en las formas A (profesionales) y B (operarios) se unifican en el mismo resultado ya que se aplica el mismo cuestionario, todos los dominios tienen porcentajes altos de riesgos muy altos y altos. La comunicación y las relaciones intrapersonales tiene el porcentaje más alto de riesgos muy alto (30%) y alto (29%) que suman el 59%. El desplazamiento a la vivienda tiene un 39% de riesgo muy alto, las características de la vivienda y entorno tienen riesgos muy alto (27%) y alto (19%) que suman 46%. (Gráfico N° 13).

Al respecto Vieco y Abello (2014), realizan una investigación cualitativa en donde pudieron analizar 92 estudios relacionados con la temática, encontrando que en Canadá en el 2010 se evaluaron los factores de riesgo psicosocial por fuera del trabajo en una multinacional, encontrando que las situaciones y acontecimientos problemáticos de la vida privada de los trabajadores, pueden generar una alta tensión laboral y trastornos mentales como la depresión. Por su parte Romero et al.,(2016), realizaron un estudio para caracterizar los factores de riesgo psicosociales extralaborales de 227 trabajadores del área administrativa de una institución educativa de la ciudad de Barranquilla, a partir de una metodología

descriptiva, transaccional, para evaluar factores de riesgos psicosociales del Ministerio de Protección Social colombiano. Los resultados de este estudio muestran que los factores de riesgo más comunes se relacionan con la vivienda, el con desplazamiento vivienda trabajo-trabajo vivienda y la situación económica familiar con un riesgo de nivel medio. Basado en estos resultados se evidencia la importancia de abordar los factores extralaborales como parte de la intervención psicosocial.

GRÁFICO N° 13
Prevalencia de la población en estudio según dimensión de riesgo extralaboral



Fuente: Elaborado a partir del software SST del cuestionario riesgos psicosociales

4.5 Factores extralaborales según características sociodemográficas

En la tabla N° 4 se observa cómo el sexo masculino presenta un mayor riesgo extralaboral de un 50% y por departamento; Impresión es el área que presenta el mayor riesgo. Siete de las 10 mujeres en el estudio son solteras y sin hijos por lo cual la doble presencia no es un problema extralaboral para ellas.

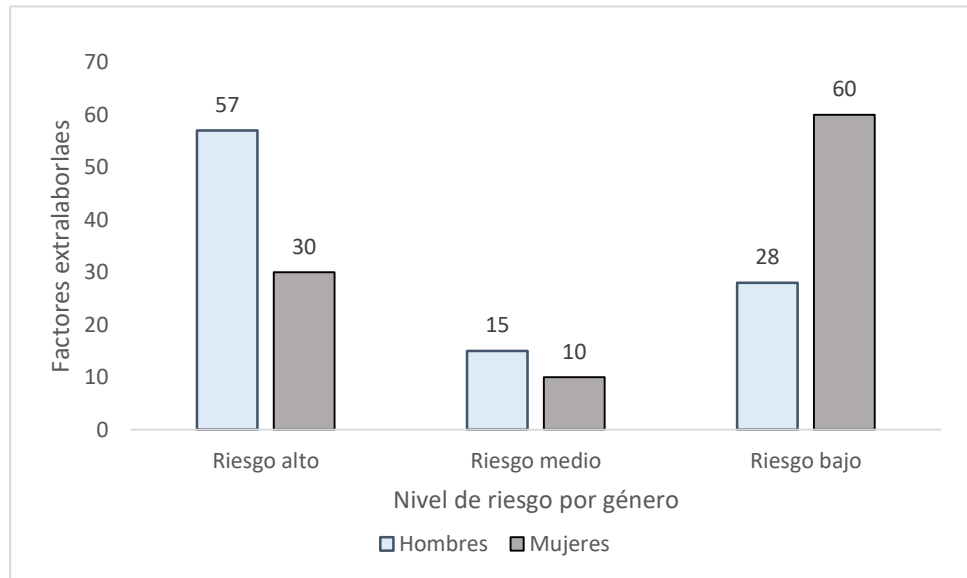
Tabla 4

Factores extralaborales según características sociodemográficas y de empleo de los 70 trabajadores de la empresa de Smurfit Kappa Empaques de CR

Característica		Riesgo Alto		Riesgo Medio		Riesgo Bajo	
		N	%	N	%	N	%
Sexo	Femenino	3	30	1	10	6	60
	Masculino	35	58	9	15	16	27
Estado Civil	Casado	9	47	5	26	5	26
	Soltero	10	42	5	21	9	38
	Unión Libre	16	76	0	0	5	24
	Separado	3	50	0	0	3	50
Área de trabajo	Impresión	22	58	6	16	10	26
	Acabado	4	50	1	13	3	38
	Corrugado	8	57	2	14	4	29
	Administración	4	40	1	10	5	50
Antigüedad	Menos de 1 año	1	25	3	75	0	0
	1 a 5 años	13	57	3	13	7	30
	6 a 10 años	9	60	2	13	4	27
	Más de 10 años	15	54	5	18	8	29

GRÁFICO N° 14

Distribución del riesgo extralaboral por género

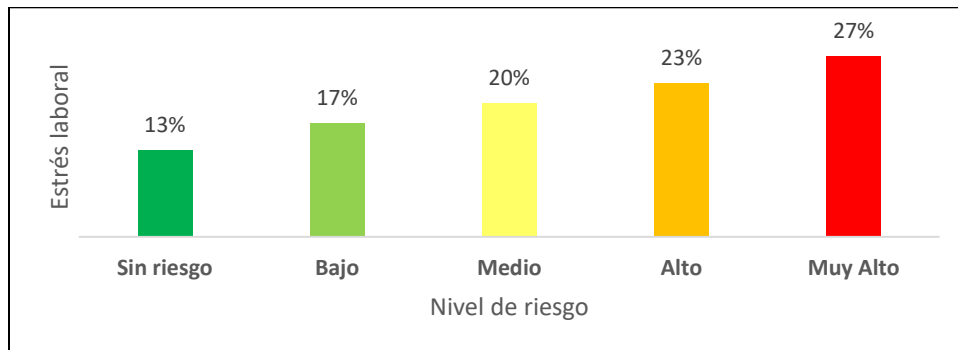


4.6 Estrés Laboral

Los resultados obtenidos con relación al estrés laboral de la población en estudio fueron de un riesgo muy alto 27% y alto 23%, riesgo medio 20%. (Gráfico N°15).

GRÁFICO N° 15

Prevalencia de estrés laboral en la población de estudio (n=70)



Fuente: Elaborado a partir del software SST del cuestionario riesgos psicosociales

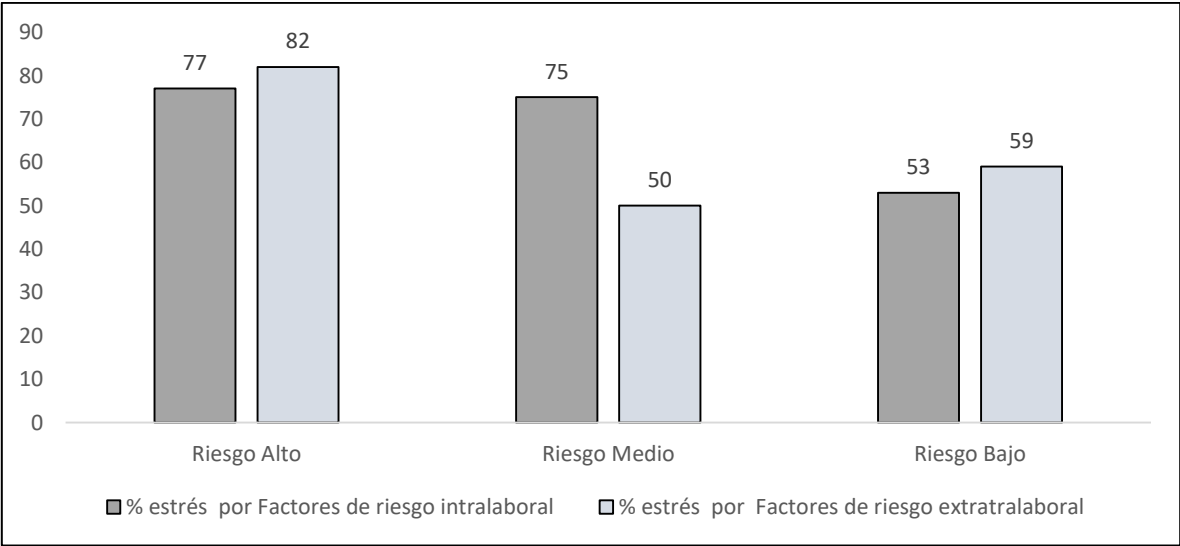
La prevalencia de estrés para toda la población fue del 70%. Sin embargo, se nota que afecta más los que tienen riesgo medio y alto de los factores de riesgo

intralaboral y riesgo alto de los factores extralaborales. De éstos los que están por encima del promedio son los riesgos altos y medios para el factor intralaboral y solo el riesgo alto para el factor extralaboral. (Gráfico N° 16)

El estudio se realizó durante la pandemia Covid-19 lo que significó una serie de cambios a nivel social, aunque no se puede separar la vida laboral e individual es llamativo que hay estrés alto aún entre las personas que tienen riesgo intralaboral bajo. (Ver gráfico 16). El nivel de estrés está por encima de la mitad en todos los grupos de riesgo intra y extralaboral donde en el grupo de riesgo alto extralaboral es mayor los niveles de estrés que en el intralaboral (82%) lo mismo que en el grupo de bajo riesgo extralaboral. En el grupo definido como riesgo medio es el único en el cual el porcentaje de estrés es más alto en el intralaboral.

GRÁFICO N° 16

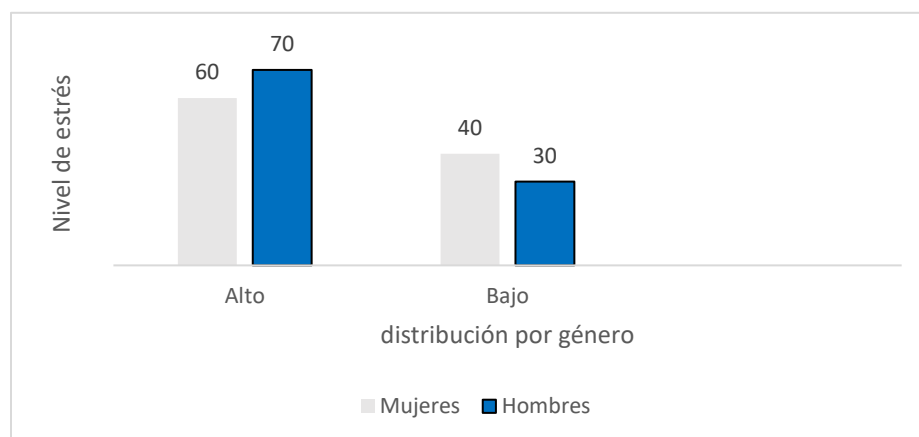
Prevalencia de estrés según los niveles de riesgo intra y extralaboral (n=70)



Basado en los resultados el 60% la población femenina presenta estrés laboral alto y el 70% de la población masculina presenta estrés (Gráfico N° 17)

GRÁFICO N° 17

Distribución del estrés laboral según género (n=70)



La tabla 6, muestra las prevalencias de estrés según exposición a factores de riesgos psicosociales intralaborales. No se observa mucha diferencia de estrés entre los más y menos expuestos. Aunque las tres dimensiones tienen RP por arriba de uno, sus IC95% en su límite inferior incluyen la unidad. Esto puede ser debido al azar o un problema de precisión por el tamaño de la población.

Tabla 6

Razones de Prevalencia (RP) de estrés laboral con relación a factores de riesgo psicosociales (n=70)

Factores psicosociales	Prevalencias estrés laboral		RP	IC 95%		Valor P
	Más expuestos	Menos expuestos		Inferior	Superior	
Carga laboral	72,5	65,16	1,1	0,7	1,6	0,40
Demandas de trabajo	39,22	21,05	1,9	0,7	4,7	0,15
Tipo de liderazgo	80,39	63,16	1,2	0,8	1,8	0,13
Autonomía en el trabajo	66,67	47,37	1,4	0,8	2,3	0,14

Nota: Más expuestos incluye los grupos de riesgo muy alto, alto y medio. Menos expuestos incluye los grupos de riesgo bajo y sin riesgo.

Al preguntarse sobre qué tipo de relación que existe entre factores psicosociales organizacionales y el estrés laboral se observa una mayor fuerza de asociación de demandas del trabajo, falta de autonomía y tipo de liderazgo con estrés, sin embargo el intervalo de confianza incluye la unidad por lo que podría ser atribuible al azar y/o al tamaño de la población que no permite profundizar con más análisis.

Sin embargo, hay suficientes datos para discutir con los actores clave sobre las propuestas que serían aplicadas y los dominios que podrán trabajarse (Liderazgo y relaciones sociales, control sobre el trabajo, demandas de trabajo) por lo que se procedió a la segunda etapa de este trabajo de intervención, que a su vez es lo que corresponde cuando se estudian riesgos psicosociales y estrés para desarrollar una intervención oportuna.

4.7 Revisión conjunta con los actores sociales y posibles soluciones

Entrevistas y grupo focal

Con base en los resultados obtenidos se coordinaron entrevistas dirigidas y grupo focal con el fin de analizar la situación y buscar alternativas conjuntas. Las entrevistas y grupos focales no fueron grabadas, sin embargo, se tomó nota de las principales respuestas. De forma generalizada se identificó que los trabajadores tienen una percepción positiva de gestión y programas de la empresa. La implementación de las medidas de bioseguridad relacionados al COVID 19 que ha ejecutado la empresa han fortalecido esa percepción según expresaron los entrevistados ya que se sienten apoyados debido a los beneficios que se les han otorgado a los trabajadores y la estabilidad laboral que ha mantenido la empresa.

A. Factores psicosociales

Con relación a los factores intralaborales en la dimensión control y autonomía del trabajo los entrevistados que realizan actividades administrativas, supervisión y operarios coinciden en que tienen la posibilidad de decidir el orden de las actividades que realizan, la cantidad, ritmo, la forma de trabajar y las pausas de la jornada. Los ayudantes de máquina indican que el operario es el que maneja la velocidad de la máquina sin embargo si requieren realizar pausas o variar la rutina de trabajo deben comunicarlo previamente al jefe inmediato. Al abordar que estrategias se pueden implementar para fortalecer y mejorar este dominio los entrevistados indican que consideran que se debe mejorar la comunicación entre compañeros y a nivel de jefaturas. *“Deberían enseñarles a los jefes a decir las cosas de una mejor manera” (Trabajador 1)*. *“La comunicación es muy importante a veces en la planta no nos comunicamos bien, me gustaría que nos enseñen como mejorar eso” (Trabajador 2)*. En este dominio las soluciones se encaminaron a mejorar la comunicación entre compañeros y jefaturas para poder expresar las ideas de forma directa, segura, respetuosa y honesta a compañeras y compañeros.

Con relación a la dimensión de toma de decisiones tanto los entrevistados administrativos como los operativos coinciden en que constantemente deben tomar

decisiones pero que se sienten capacitados para hacerlo y que en caso de duda sienten el respaldo de los jefes inmediatos. Algunos de los comentarios al respecto son: *“Puedo tomar decisiones en mi trabajo, por ejemplo [puede regular la] ⁴ velocidad, programación, horas extras” (Trabajador 1)*, *“Tengo control de mi tiempo de trabajo, el conocer los procedimientos me da la seguridad para tomar decisiones”.* (Trabajador 4). *“Tengo mucha libertad, eso sí debemos presentar los resultados [de producción] cada semana”* (Trabajador 5). Las soluciones conjuntas sugeridas para mantener este aspecto y fortalecerlo desde el punto de vista de seguridad y salud ocupacional fueron realizar un repaso de los procedimientos de seguridad y salud con el personal de las áreas en estudio.

En el dominio oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, los entrevistados coinciden en que aplican, aprenden y desarrollan destrezas, la empresa promueve la formación académica de los trabajadores indican que la empresa les da el beneficio de un programa para concluir el bachillerato y que se les brindan capacitaciones que los ayudan a formarse en diversos temas. Algunos de los comentarios son los siguientes.” *Todos los días aprendo cosas nuevas”* (Trabajador 3), *“Sólo el hecho de poder analizar los riesgos de mi puesto de trabajo es un gran conocimiento para mí”* (Trabajador 1). *“Si puedo modificar las cosas, las formulaciones de goma [materia prima del proceso que se realiza con una formulación de acuerdo a los requerimientos del cliente] siempre buscando la mejora del proceso”* (Trabajador 4). *“Algunas de las cosas que he aprendido es Informática, sobre manejo del personal, liderazgo”* (Trabajador 2). *“Siento que he crecido profesionalmente”* (Trabajador 3). Las posibles soluciones se encaminaron en reforzar la comunicación con el personal con respecto a los beneficios de educación que tiene la empresa, entre ellos el programa de bachillerato, Excel y operador Flexo Gráfico.

En participación y manejo del cambio los participantes percibieron que no siempre se les toma en cuenta la opinión cuando se realizan cambios. De manera general manifiestan que son involucrados en algunos cambios, sienten que la empresa se preocupa por su salud y seguridad. Uno de los participantes pone como ejemplo las medidas de prevención del COVID donde se han girado directrices nuevas y que han sido comunicadas y sin embargo no se les toma el parecer. Estas medidas fueron adoptadas dos meses antes de pasar a ser de carácter obligatorio en Costa Rica y se basaron en los lineamientos europeos de Smurfit Kappa **(Trabajador 5)** *“El usar la mascarilla todo el día es muy incómodo, deberían revisar lo incómodo que es usar la mascarilla en planta principalmente por la actividad que realizamos sudamos mucho”*. Las posibles soluciones se encaminaron a mejorar la comunicación con las jefaturas inmediatas y reforzar el programa de reporte de condiciones de riesgo y observaciones de comportamiento el cual es un canal de comunicación en caso de afectaciones a la salud y seguridad.

Con relación a la claridad del rol el 100% de participantes coinciden en que tienen claro los objetivos del trabajo, las funciones y los resultados. A inicio del año les explican los objetivos y cada mes les explican el cumplimiento. Con relación a las responsabilidades los trabajadores entrevistados indican tener claras las responsabilidades, algunos de los comentarios son *“Si hago mal mi trabajo puede pasar un accidente, me siento seguro de las decisiones que tomo”* **(Trabajador 5)** *“Estoy seguro de mi trabajo, todo está claro”*. **(Trabajador 4)**. Uno de los líderes del proceso (supervisor) refiere que desde que inició la pandemia se han dejado de realizar las reuniones de resultados mensuales que se realizaban con todo el personal las que les permitía poder hacer la retroalimentación a los diversos equipos acerca de su desempeño. Por la pandemia, ahora se les comunican los resultados en carteleras, sin embargo, hace falta el poder conversar con los equipos de trabajo. Con el grupo de entrevistados y grupo focal se plantea el retomar las reuniones de equipos mensuales en las cuales se les presentan los indicadores de seguridad y las métricas de producción.

Con respecto a la recompensa y reconocimiento la población en estudio indicó la necesidad de mayor apoyo o reconocimiento por su trabajo. *“Pasamos más tiempo en la empresa que con la familia, es importante llevarnos bien y apoyarnos y que nos feliciten por lo bueno que hacemos” (Trabajador N°9)*. Con el reconocimiento de manera general los trabajadores están conformes con el salario y los beneficios que han recibido. Uno de los entrevistados hizo hincapié en un beneficio llamado EAP (programa gratuito con asesoría profesional en aspecto legal, nutricional, psicológica, financiera) un programa de bienestar para los trabajadores que la empresa Smurfit Kappa Empaques de CR pone a disposición del empleado y que según indica ha sido de gran ayuda *“El EAP (Programa de atención al Empleado) es un beneficio que ayuda mucho a todos, podemos realizar consultas con profesionales en temas financieros, de salud y psicología eso es muy positivo para los trabajadores” (Trabajador N°3)*. Las soluciones planteadas fueron revisar con la gerencia de Recursos Humanos el plan de incentivos y reconocimientos con el fin de reforzar este programa laboral de reconocimiento y comunicarle al departamento de RRHH la percepción del personal en este aspecto.

En cuanto a las demandas ambientales y esfuerzo físico, los trabajadores coinciden que hay puestos de trabajo donde hay una alta carga física. Algunos de los comentarios son *“hay puestos de más fuerza que otros por ejemplo lo de Impresión” (Trabajador 13)*. Otro comentario *“deberíamos retomar los ejercicios antes de empezar el trabajo eso nos puede ayudar a evitar dolores de espalda” (Trabajador 8)*. Por su parte un trabajador de la Corrugadora indicó *“Siempre hay que estar atentos, lo que más me estorba es el calor de los vapores de la corrugadora y la poca ventilación del lugar” (Trabajador 12)*

La solución planteada es realizar medición de estrés térmico para evaluar las condiciones actuales y realizar un plan de acción en caso necesario. También los trabajadores solicitaron retomar el programa de pausas activas y proyecto de ventilación.

B. Estrés Laboral

De manera general los trabajadores se sienten comprometidos con la empresa, atribuyen el estrés laboral a la carga de trabajo. Del área administrativa y supervisores indican *“Me llevo trabajo para la casa porque no me da tiempo de terminar en el trabajo” (Trabajador N°5)*. *“Los fines de semana no podemos desligarnos porque los jefes nos realizan consultas telefónicas de temas de trabajo” (Trabajador N°3)*. *“En la noche recibo constantes mensajes de consultas laborales” (Trabajador N°4)*. Al consultarles cómo podemos intervenir este aspecto algunos trabajadores indicaron *“Me gustaría aprender a controlar el estrés en la oficina y la casa” (Trabajador 9)*. *“El tema de la pandemia nos ha cambiado la vida ahora no podemos salir de casa eso nos estresa más y hay conflictos en las familias”.* **(Trabajador 10)**.

Relacionada a la Pandemia se abre la discusión del tema y los participantes coinciden que las restricciones de poder salir, la reducción de los ingresos económicos que han tenido algunos por el despido laboral de familiares ha afectado mucho su economía y la de sus familias. Uno de los comentarios al respecto *“Antes mi esposa pagaba algunos gastos ahora me tocan todos los gastos eso me preocupa mucho” (Trabajador 12)*. También los participantes retoman el tema que las medidas de bioseguridad que hay en la compañía los hace sentirse más tranquilos pero que durante los desplazamientos se sienten desprotegidos contra el COVID. *“El hecho de subirse en un bus con gente que no se conoce es un riesgo muy alto, me preocupa mucho enfermarme” (Trabajador 13)*. Con relación al manejo del estrés, el grupo focal identifica que en ocasiones tienen problemas en sus familias y hogares y esto les afecta su estado de salud. *“Me gustaría tener alguien en la empresa con quien desahogarme cuando tengo problemas en casa”.* **(Trabajador N°6)**.

Las soluciones planteadas en este aspecto son el de poder brindarles estrategias de cómo controlar los niveles de estrés por medio de ejercicios de respiración, enseñando formas de aprovechamiento del tiempo, y las personas que fueron detectadas con alto riesgo psicosocial y de estrés sean valorados por el médico de la empresa siempre y cuando el trabajador desee asistir.

C. Factores extralaborales

Al abrirse el tema del desplazamiento se les consulta a los participantes como perciben el trayecto de casa al trabajo al respecto se obtienen los siguientes resultados *“La delincuencia ha aumentado el mayor peligro es cuando salimos en los turnos nocturnos a las 10 pm, lo mejor sería que nos den el transporte”* **(Trabajador 10)**. *“Los barrios donde vivimos la mayoría están cerca de la empresa, muchos viajamos en bicicleta”* **(Trabajador 9)**.

La propuesta expresada por los trabajadores en estudio es que la empresa valore la opción de dar transporte a los empleados en especial durante la jornada nocturna debido al riesgo de seguridad en el trayecto y el horario de los buses nocturnos en especial a los trabajadores que viven en San José.

Otro aspecto extralaboral que se discutió con los trabajadores fueron las relaciones familiares. Al respecto algunos de los comentarios fueron *“La pandemia afecta la familia porque estamos estresados, no podemos salir a distraernos”* **(Trabajador 12)**. Otra de las participantes indica *“Los niños están cansados de estar en casa, el encerramiento los afecta no pueden jugar como antes”* **(Trabajador 9)**. *“En mi caso ya no puedo hacer ejercicios, eso me afecta en casa porque me pongo tenso”* **(Trabajador 3)**. La propuesta es retomar con el personal el uso del EAP y que tenga presente que beneficia tanto al trabajador como su familia. También se propone realizar actividades en la empresa que involucren a la familia, y talleres de cómo mejorar las relaciones familiares durante la pandemia. Las actividades que involucren a la familia se realizarán en modalidad virtual basado en las posibilidades de cada trabajador y los talleres presenciales manteniendo todas las medidas de bioseguridad.

4.8 Proceso de integración

Del análisis cuantitativo y cualitativo se determinó que la población en estudio tiene un riesgo alto con relación a los factores intralaborales, y que se requiere enfocar el plan de intervención en los siguientes cuatro dominios en las dimensiones de mayor afectación: demandas ambientales y esfuerzo físico, retroalimentación del desempeño, claridad del rol y participación y manejo del cambio y características del liderazgo.

En cuanto a los factores extralaborales la población en estudio tiene un riesgo alto. Los dominios sobre los cuales se planteará la intervención son los de mayor riesgo dentro de los cuales se encuentra: desplazamiento del lugar de trabajo a la vivienda, comunicación y relaciones interpersonales.

Con relación al estrés laboral según los resultados obtenidos la población en estudio refiere una alta prevalencia de estrés laboral. Al realizar la correlación con los resultados intralaborales se identifican estresores que si no son abordados de manera oportuna pueden afectar la salud de los trabajadores en estudio. Algunos de los estresores identificados fueron estresores de ambiente físico, de las características de la tarea y la claridad del rol. Al respecto Del Hoyo Delgado (s.f) menciona que los estresores del ambiente físico son el ruido, vibraciones, iluminación, temperatura y toxicidad y disponibilidad y disposición del espacio físico y con relación a las características de la tarea hay personas que prefieren una tarea sencilla y rutinaria, mientras que otras prefieren llevar a cabo tareas más complejas y enriquecedoras. La claridad del rol va relacionadas a órdenes contradictorias o provienen del conflicto entre los requisitos formales del rol y los propios deseos, metas y valores del individuo (p.33). La sensación de sobrecarga de trabajo, la frustración de no haber hecho lo que querían y los trastornos del sueño fueron factores de riesgo relacionados al estrés laboral detectados en la población en estudio.

Al realizar el análisis, tomando en consideración los dos factores en estudio: intralaborales y extralaborales y los niveles de estrés laboral detectados en la población se establece que los factores organizacionales deben ser abordados de forma inmediata con el fin de reducir la probabilidad de afectación de la salud. Un aspecto que se debe considerar en los resultados y formarán parte de las intervenciones con los trabajadores son los relacionados a la pandemia por SARS-Co-V-2 (COVID-19). De acuerdo a lo que ellos plantearon y a las observaciones, los cambios organizacionales y extralaborales que se han implementado a partir de la pandemia influyen en la percepción del personal y en los niveles de estrés. A nivel laboral los principales cambios han sido: modificación de horarios de ingreso para evitar aglomeraciones al ingreso y en horas de alimentación, uso de mascarilla durante la jornada, rutinas de limpieza, sanitizaciones semanales y autoevaluación de salud al ingresar a la compañía. Además se han adoptado procedimientos para el manejo de casos positivos o sospechosos que tienen como propósito principal la detección del cerco epidemiológico para evitar la propagación.

La intervención psicosocial como lo menciona Blanco y Rodríguez (citado Sánchez, 2002) indica que es una: «actuación directa para modificar un tema o situación; usa técnicas, estrategias (incluyendo el manejo del poder y los valores); y la evaluación de necesidades y resultados» (p.37.) En conjunto con los trabajadores que participaron en los grupos focales y las entrevistas, se plantearon estrategias dirigidas a las dominios y dimensiones intra y extralaborales, así como un plan dirigido al manejo del estrés laboral. Las acciones se priorizaron basados en la severidad del riesgo obtenido a través de la aplicación del instrumento.

Se incorporó el plan específico en las acciones y responsabilidades del Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional para la reducción de los factores organizacionales elaborando la matriz de riesgos psicosociales que están afectando la salud mental de los trabajadores.

V. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN O FASE II (Plan de intervención)

El plan de intervención fue elaborado posterior al análisis de los resultados los cuales se les presentaron a los participantes del estudio y las jefaturas por medio de grupos focales y entrevistas grupales e individuales. La presentación se realizó en un nivel comprensible para todos los participantes.

Plan de intervención

El plan de intervención abarca las dimensiones extralaborales, intralaborales y estrés laboral. Las propuestas realizadas en conjunto con los trabajadores se elaboraron por dominio y dimensión basada en los modelos teóricos de los factores psicosociales. Así como en los resultados obtenidos en el diagnóstico enfocando las acciones en los dominios de mayor riesgo psicosocial. Para un mejor seguimiento por parte de la gerencia y del departamento de Seguridad y Salud se colocó el dominio, la dimensión, el objetivo de cada actividad propuesta, las actividades para la ejecución, el responsable del desarrollo de la actividad, el indicador y recurso necesario.

De esta manera se verá que el plan de trabajo de los factores intralaborales comprende los dominios de liderazgo y relaciones sociales, control sobre el trabajo y demandas de trabajo las cuales se subdividen en las siguientes dimensiones: características de liderazgo, retroalimentación el desempeño, participación y manejo del cambio, claridad del rol y demandas ambientales y de esfuerzo físico. Las acciones del plan de trabajo se dirigen a brindar estrategias de comunicación asertiva bidireccional con las jefaturas, solución de conflictos, asertividad, liderazgo positivo, y en mejorar la claridad de las funciones y responsabilidades de los trabajadores, así como la elaboración de estándares de trabajo seguro. Otro aspecto que se contempló en el plan de intervención con los factores intralaborales fue la medición de agentes físicos y programas de ergonomía que abarca como

primera etapa el diagnóstico, así como programas de pausas activas para el personal operativo y administrativo.

Con relación a los factores extralaborales las dimensiones que abarca el plan de intervención son los siguientes: Comunicación, relaciones interpersonales, desplazamiento. Las acciones del plan de trabajo acordado con los trabajadores van enfocadas al desarrollo de talleres de habilidades para la vida el cual comprende aspectos como: comunicación asertiva, empatía, toma de decisiones y manejo de conflictos. Adicionalmente, se acordó reforzar con el personal los beneficios que ofrece la empresa en relación con la asesoría psicológica, financiera y legal. Con respecto al desplazamiento se acordó el promover el uso de transporte nocturno, y concientizar al personal sobre los riesgos que se pueden generar en el trayecto, además de las medidas preventivas que se puedan aplicar para evitar accidentes.

Respecto a los estresores se acordó abordar los estresores identificados en el diagnóstico entre ellos: Los relacionados a los ambientes físicos como ruido y calor, así como los relacionados al liderazgo entre ellos claridad del rol y características de las tareas. Para esto se propuso que el departamento de Recursos Humanos realizara revisión de los puestos de trabajo, de la promoción de trabajo y con el personal, reforzar la promoción de programas que tiene la empresa para los estudios entre ellos bachillerato por madurez y Excel®. Para el estresor de agentes físicos se pretende, una vez que se realicen las mediciones de agentes físicos, elaborar planes de acción para la corrección de condiciones ambientales en caso de ser necesario y realizar una revisión de los equipos de protección.

Para el estrés, se plantea brindar estrategias de resiliencia y afrontamiento al personal, así como fomentar actividades en el tiempo libre y dotarlos con técnicas para el manejo del estrés. Un aspecto importante para los casos que presenten un riesgo alto de estrés, es realizar una intervención médica y, en caso necesario, psicológica siempre y cuando el trabajador esté de acuerdo sin revelar el nombre de los afectados a RRHH. Los resultados fueron devueltos a cada participante de forma individual y privada, manteniendo estricta confidencialidad. Al entregarle el

resultado al que tuvo alto estrés se le ofreció atención médica y apoyo psicológico para reducir el estrés. Para el programa de vigilancia de la salud se plantea aplicar la batería de riesgo psicosocial del método colombiano al 100% del personal en las tres plantas de Costa Rica la cual será aplicada de forma voluntaria.

Plan de intervención

Propuesta detallada del plan de intervención

El plan de intervención elaborado en conjunto con los trabajadores contiene una serie de actividades las cuales se catalogaron con prioridad alta las que se ejecutarán en un plazo de 1 a 3 meses y prioridad media a las acciones que se ejecutarán en un plazo de 3 a 6 meses. El plan fue revisado y aprobado por la gerencia de recursos humanos de Smurfit Kappa.

Factores intralaborales

Dominio	Dimensión	Objetivo	Contenido	Ejecución	Responsable	Indicador	Recurso	Plazo	Presupuesto	Prioridad	Estatus
Liderazgo y relaciones sociales	Características del liderazgo	Proporcionar herramientas a los líderes de los procesos con el fin de mejorar el clima organizacional	Solución de problemas Manejo de conflictos Comunicación asertiva Toma de decisiones	Taller dirigido a supervisores y jefes inmediatos	Milagro Carvajal	# jefaturas capacitadas/ Total jefaturas *100	Humano	abr-21	¢70 000	Medio	Cumplido
			Tipos de liderazgo Estrategias para liderar	Seminario impartido por psicóloga contratada por la empresa Smurfit Kappa	Recursos Humano Smurfit Kappa	# jefaturas capacitadas/ Total jefaturas *100	Humano Material es (papel, lapiceros)	mar-21	¢120 000	Medio	Cumplido

Dominio	Dimensión	Objetivo	Contenido	Ejecución	Responsable	Indicador	Recurso	Plazo	Presupuesto	Prioridad	Estatus
Control sobre el trabajo	Retroalimentación del desempeño	Reforzar con las jefaturas la importancia de la retroalimentación con el fin de potencializar el desempeño	Pasos para una retroalimentación asertiva.	Capacitación dirigida a jefes inmediatos.	Milagro Carvajal	Mejorar en un 15% el indicador de retroalimentación al aplicar en dos años la encuesta de factores psicosociales	Humano	mar-21	¢ 90 000	Medio	Cumplido
	Participación y manejo del cambio	Mejorar la comunicación institucional con el fin de que los trabajadores se sientan integrados en los cambios organizacionales	Comunicación de los cambios a nivel corporativo y gerencial	Mejorar la comunicación en carteleras más comunicación audiovisuales Reuniones de resultados mensuales	Milagro Carvajal & RRHH	Mejorar en un 15% el indicador de participación al aplicar en dos años la encuesta de factores psicosociales	Cartelera Afiches Humano	jun-21	¢200 000	Medio	Cumplido

Dominio	Dimensión	Objetivo	Contenido	Ejecución	Responsables	Indicadores	Recursos	Plazo	Presupuesto	Prioridad	Estatus
Demandas de trabajo	Demandas ambientales y esfuerzo físico	Implementar medidas que reduzcan las demandas	Análisis ergonómico de puestos de trabajo	Realizar evaluación de puestos para establecer riesgo ergonómico y capacitación	Milagro Carvajal	# de análisis ergonómicos realizados/ cantidad de puestos *100	Humano	ago-21	Recurso Interno	Medio	Proceso
			Evaluación de agentes físicos	Coordinar la medición de agentes físicos		N° de mediciones realizadas/ cantidad de áreas *100		jul-21	₡350 000	Alto	Pendiente
			Programa de pausas activas	Implementar el programa de pausas activas		N° de personas capacitadas/ total población por 100		mar-21	Recurso Interno	Medio	Cumplido

Dimensión	Objetivo	Contenido	Ejecución	Responsables	Indicadores	Recursos	Plazo	Presupuesto	Prioridad	Estatus
Estresores	Abordar los estresores relacionados a la, claridad del rol y características de las tareas	Claridad del rol, características de la tarea	Revisión de perfiles de puesto.	Recursos Humanos	N° de perfiles / Total de perfiles *100	Humano	jun-21	Humano	Medio	Proceso
			Promoción de la oportunidad de carrera a lo interno de la organización. y el programa de bachillerato por madurez		# de trabajadores graduados/ trabajadores sin bachillerato *100		abr-21	₡100 000		Cumplido
Manejo del estrés	Brindar al personal estrategias para el manejo del estrés laboral	Resiliencia y afrontamiento	Capacitación "Resiliencia"	Milagro Carvajal	# de personas capacitadas/ total de trabajadores *100	Humano	mar-21	100 000	Alta	Cumplido
		Técnicas de relajación								
		Comunicación asertiva	Taller de manejo del estrés				mar-21	₡100 000		Cumplido
Vigilancia de la salud	Dar seguimiento médico casos de riesgo alto de estrés laboral	Valoración médica a casos detectados con riesgo alto de estrés	Coordinar consulta médica voluntaria a los trabajadores con riesgo alto de estrés laboral.	Departamento de salud	# de personas valoradas/ total de trabajadores con estrés	Humano	1/82021	Interno	Alta	Proceso

	Monitorear los niveles de estrés laboral	Cuestionario de estrés laboral	Aplicar los cuestionarios de estrés laboral cada dos años a todo el personal	Departamento de salud	# de personas que aplicaron el cuestionario/ Total de población	Humano	jul-23	₺300 000	Medio	Pendiente
	Evaluar los factores intralaborales y extralaborales relacionados al estrés laboral	Factor intra y extralaboral	Aplicar los cuestionarios intra y extralaboral en dos años a todo el personal	Departamento de salud	# de personas que aplicaron el cuestionario/ Total de población	Humano	jul-23		Medio	Pendiente

Factores extralaborales

Dimensión	Objetivo	Contenido	Ejecución	Responsables	Indicadores	Recursos	Plazo	Presupuesto	Prioridad	Estatus
Comunicación y relaciones intrapersonales	Brindar herramientas a los trabajadores para que mejoren la comunicación con los integrantes de su entorno social	Comunicación asertiva	Taller de habilidades para la vida	Milagro Carvajal	N° de participantes / total de trabajadores *100	Humano	feb-21	Recurso Interno	Alto	Cumplido
		Empatía				Materiales: Hojas/lapiceros				
		Toma de decisiones								
		Manejo de conflictos								
	Asesoría psicológica	Comunicar al personal los beneficios del programa EPA de la empresa el cual consiste en asesoría gratuita por profesionales en psicología, finanzas, legal y nutrición	Recursos Humanos	N° de consultas realizadas/ total de trabajadores * 100	Humano	ene-21	Recurso Interno	Alto	Cumplido	
										Asesores financiera
Asesoría Legal										

Desplazamiento	Mejorar las condiciones de desplazamiento del personal	Desplazamiento a vivienda y sus riesgos	Promover el uso del transporte interno nocturno	Recursos Humanos	N° de usuarios de buseta/ total de trabajadores	Humano	ene-21	Recurso Interno	Alto	Cumplido
			Evaluación de los riesgos en el trayecto	Milagro Carvajal	N° de accidentes en el trayecto/total de trabajadores N° de capacitaciones de seguridad vial/ Total de trabajadores	Humano	jul-21	€80 000	Medio	Proceso
Desplazamiento	Mejorar las condiciones de desplazamiento del personal	Desplazamiento a vivienda y sus riesgos	Promover el uso del transporte interno nocturno	Recursos Humanos	N° de usuarios de buseta/ total de trabajadores	Humano	ene-21	Recurso Interno	Alto	Cumplido
			Evaluación de los riesgos en el trayecto	Milagro Carvajal	N° de accidentes en el trayecto/total de trabajadores N° de capacitaciones de seguridad vial/ Total de trabajadores	Humano	jul-21	€80 000	Medio	Proceso

VI. Conclusiones

Se desarrolló un plan de acción para la vigilancia y control de los factores psicosociales relacionados con el estrés laboral mediante la investigación acción participativa. Personal clave de los cuatro departamentos en estudio participaron en la priorización de las dimensiones que se abordaron en el plan de acción. El plan se diseñó por factores intra y extralaborales y de estrés laboral y contiene las acciones dirigidas a la vigilancia de los factores psicosociales de mayor puntaje de riesgo consensuadas, y a la implementación de acciones que reducen estos riesgos psicosociales. Para asegurar el seguimiento e implementación, el plan de acción fue aprobado por la gerencia e incorporado al plan de trabajo de seguridad y salud.

Se identificaron las condiciones sociodemográficas y de empleo caracterizadas por una población mayoritariamente masculina, joven, operarios, solteros o unión libre, que perciben mayor riesgo y más estrés que las mujeres posiblemente por las diferencias de sus labores. Los hombres son más operarios y las mujeres trabajan más en oficinas. El mayor riesgo reportado de desarrollar estrés laboral lo tiene el sexo masculino y los trabajadores que viven en unión libre y en relación a las condiciones de empleo el departamento de Corrugado y personas con una antigüedad laboral de 6 a 10 años son las de mayor riesgo.

Se realizó el diagnóstico de los factores intra y extralaboral destacándose de los factores intralaborales las demandas ambientales y esfuerzo físico, la retroalimentación del desempeño, participación, manejo del cambio y claridad del rol con el riesgo más alto, mientras para los factores extralaborales el desplazamiento vivienda y trabajo, la comunicación y relaciones interpersonales y las características del entorno representaron el riesgo más alto.

Con la participación de actores claves: líderes de los departamentos en estudio y el personal de salud, se diseñó la estrategia de promoción y monitoreo en la cual se incluyó el aplicar el diagnóstico psicosocial y de estrés laboral al 100% de la población de Smurfit kappa y repetirla cada 2 años para evaluar la efectividad del plan de acción.

Específicas

Aunque las prevalencias de estrés fueron más altas en el grupo de riesgo psicosocial alto, más de la mitad de los que tuvieron bajo riesgo psicosocial declararon tener estrés por lo que no se descarta la influencia de la pandemia de COVID-19 en el estrés generalizado de estos trabajadores.

El liderazgo de las jefaturas de las áreas de Impresión, Acabado y Corrugado es percibido como autoritario con poca participación de los trabajadores en la toma de decisiones y con limitada retroalimentación del desempeño.

La claridad del rol fue otro factor de riesgo alto detectado en el estudio producto de funciones laborales no claramente definidas y comunicadas para todos los puestos de trabajo en el personal, generando inseguridad y desenfoque de los objetivos percibido como sobrecarga de funciones lo cual afecta el empoderamiento y toma de decisiones de los trabajadores.

El principal riesgo extralaboral se enfoca en la comunicación y las relaciones interpersonales probablemente relacionada a las demandas de trabajo principalmente en las temporadas de mayor producción. Contribuye la inesperada situación de la pandemia Covid-19 con el distanciamiento social que ha repercutido en las relaciones con amigos y familia.

VII. Recomendaciones

Recomendaciones generales

Por la utilidad mostrada en el diagnóstico, se recomendó la batería de riesgos psicosociales con el software que le acompaña, para ser utilizada para la vigilancia y el control de los riesgos psicosociales del personal de toda la empresa de forma periódica.

Recomendaciones específicas

1. Los líderes de proceso deben mejorar la comunicación con su personal a cargo siendo más asertivos y empáticos y de manera periódica revisar con los trabajadores el cumplimiento de los objetivos de desempeño. Como parte del reconocimiento, motivarlos por sus logros y en caso necesario corregir desviaciones de forma oportuna.
2. El tener los roles y funciones claros hace que los trabajadores se enfoquen y estén alineados con los requerimientos del puesto adicional permite mejorar los procesos de reclutamiento y selección de personas, analizar las cargas de trabajo y administrar de mejor forma la gestión de las personas.
3. Aunque la pandemia aún no permite el tipo de relaciones y acercamiento a la que socialmente estamos acostumbrados, se recomendó promover actividades de intercambio dinámico virtual entre familiares y amigos y personal lo cual a la fecha se ido cumpliendo con dos encuentros virtuales organizados por la compañía.

VIII Referencias

- Arenas, F. y Andrade, V. (2013a). Factores de riesgo psicosocial en una industria alimenticia de Cali. *Pensamiento Psicológico*, 11(1), 99-113. Recuperado de www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89612013000100007
- Albarrán, V., Geldres, V., Paredes, P., Ramírez, O., Ruiz, F & Palomino C. (2018). Validación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. *Horizonte Médico (Lima)*, 18(1), 59-67. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n1.09>
- Apellaniz, O. (2016). Guía: Evaluación de riesgos psicosociales en intervención social. Gizardatz. Asociación de Entidades de Iniciativa e Intervención Social de Bizkaia Recuperado el 20 de junio 2021 de <http://www.gizardatz.net/wp-content/uploads/2017/10/CAS-5-GUIA-EVALUACION.pdf>
- Betancur, F. (2012). Factores psicosociales en el trabajo Comprendiendo su significado. *Revista Protección y Seguridad*, Consejo Colombiano de Seguridad, 342, 1-6. Recuperado el 20 de junio 2021 de http://www.gestionhumana.com/gh4/BancoConocimiento/F/factores_psicosociales_en_el_trabajo/factores_psicosociales_en_el_trabajo.asp?print=1
- Borda Pérez, M.; Tuesca Molina, R & Navarro Lechuga, E. (2014). Métodos cuantitativos: Herramientas para la investigación en salud (4a. ed.). Editorial Universidad del Norte. https://www.uninorte.edu.co/web/publicaciones-uninorte/productos/-/asset_publisher/EoY8/content/metodos-cuantitativos-herramientas-para-la-investigacion-en-salud-4-ed-revisada-y-aumentada-2870?inheritRedirect=false
- Campos sj, Ronda pe, Artazcoz L, Benavides F. Desigualdad de género en salud laboral en España. *Gac Sanit.* 2012; 26

- Caplan, R. (1998). El ajuste persona-entorno. En Factores psicosociales y de organización. En Sauter, S; Murphy, L; Hurrell, J y Levi, L. (1ra edición) Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo (34.60-34.61). Madrid, España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales
- Carro, R. (enero, 2017). El Derecho de Trabajo y los riesgos psicosociales. Revista de la Sala Segunda Corte Suprema de Justicia, 14, 11-19.
https://www.poderjudicial.go.cr/salasegunda/revista/Revista_N14/contenido/contenido.html
- Caplan, R. (1998). El ajuste persona-entorno. En Factores psicosociales y de organización. En Sauter, S; Murphy, L; Hurrell, J y Levi, L. (1ra edición) *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo* (34.60-34.61). Madrid, España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales
- Casla, P, Pérez, B. y Cañizares, A (2015). *Buenas prácticas en gestión del estrés y de los riesgos psicosociales en el trabajo*. INSHT. Madrid: Torrelaguna
<https://www.insst.es/documents/94886/96076/Buenas+practicas+en+gestio+n+del+estres.pdf/125ead84-7b54-4f3b-9143-ba0dad70efd0>
- Castaño Marín, ME & Perea Ocampo, C. (2016). Análisis de la relación existente entre los factores intralaborales y extralaborales con el estrés de los colaboradores de empaque y producto y ventas de Postobón SA (Tesis de especialización en Gerencia del talento humano). Universidad de Manizales, Caldas, Colombia. En
<https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle>
- Castillo, J. A. y Cubillos, Á. P. (2012). La violencia en las transformaciones de los sistemas de trabajo en Colombia. Revista de Salud Pública, 14(1), 84-97. Recuperado de
<https://www.scielosp.org/article/rsap/2012.v14suppl1/84-97/>
- Cegarra, Sánchez J. (2004). Los métodos de investigación
<https://www.editdiazdesantos.com/libros/cegarra-sanchez-jose-los-metodos-de-investigacion-L27003910106.html>

Chacón, A.; Fernández, F., Meoño, A., Rojas, T & Sandoval S. (2005). *La Salud Ocupacional y los factores de riesgo psicosocial en las empresas privadas del sector servicios del área metropolitana: Políticas y prácticas existentes* (Tesis de licenciatura en Trabajo social) Universidad de Costa Rica.
<http://ts.ucr.ac.cr/binarios/tfglic/tfg-l-2005-14.pdf>

Checkoway, H., Pearce, N y Chawford, D (1989) *Research Methods in Occupational Epidemiology*. New York Oxford University. United States of America

Chiang Vega, M., Gómez Fuentealba, N & Sigoña Igor, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los Trabajadores*, 21(2), 111-128. Recuperado en 26 de junio de 2021, de
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382013000200002&lng=es&tlng=es

Fernández, J., De la Casa, S., Sánchez, J., Tomas, N., Triguero, L., Rodríguez, V., García, J. Duran, M., y Perán, S. (2015). *La negociación Colectiva en la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Secretaria de salud laboral y medio ambiente UGT-CEC.
<http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/catalogo2015/publicaciones/revistas/024/descargas/guianegociacion.pdf>

Del Hoyo Delgado, M. (2004). *Estrés Laboral*. Editorial Servicio de Ediciones y Publicaciones. I.N.S.H.T. MADRID . <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

Forteza, J. (1989). Continuidad y evolución de la psicología del trabajo. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 5(13): 113-126

Grueso, M. P. y Antón, M. C. (Enero-junio, 2011). Prácticas de conciliación entre la vida personal y laboral: Comparación entre muestras procedentes de España y Colombia. *Investigación y Desarrollo*, 19(1), 42-63. Recuperado de <https://pure.urosario.edu.co/en/publications/prácticas-de-conciliación-entre-la-vida-personal-y-laboral-compar>

Herrera, G. y Manrique, F. G. (2008). Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales en enfermería. *Aquichan*, 8(2), 243-256. Recuperado de <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/150/286>

Houtman, I. Jettinghoff, K. Cedillo, L. (2007) Sensibilización sobre estrés laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. Serie Protección de la salud de los trabajadores N.6 OMS. Recuperado de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf;sequence=1

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (1995). Prevención del estrés: intervención sobre la organización. *Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España*. https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_438.pdf/0ee9ad78-a9a4-45d6-8ae6-56ad64bf3129

Instituto Nacional de Seguridad e higiene en el trabajo. (1995). NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación. https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_450.pdf/22c94636-ea65-455b-a98d-f31bc3ca270e

Instituto Normas Técnicas de Costa Rica. (2019). Factores psicosociales Identificación, evaluación y atención de los factores psicosociales en el lugar de trabajo. INTE T200-1:2019.

Juárez-García, A. (2017). Factores psicosociales laborales y sus efectos, haciendo visible lo invisible ¿Qué son los factores psicosociales del trabajo? En Blanco, G y Leyman, L. Pp13-42. Caracas: Araca Editores.
https://www.researchgate.net/publication/328842350_QUE_SON_LOS_FACTORES_PSICOSOCIALES_DEL_TRABAJO

Kalimo M y Cooper. (1988). Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Organización Mundial de la Salud.

https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37881/9243561022_spa.pdf

Lopez, A (2009). Factores de riesgo psicosociales que inciden en el estrés laboral del personal ejecutivo y administrativo de una empresa industrial ubicada en la zona metropolitana de San Salvador. Recuperado
<https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/03/PSI/ADLF0000408.pdf>

López, C y Chacón, S (2012). Identificación factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral en cargos operativos de una entidad financiera a partir del instrumento de Villalobos.
<https://repositorio.iberu.edu.co/bitstream/001/469/1/Identificación%20factores%20de%20riesgo%20psicosocial%20intralaboral%20y%20extralaboral%20en%20cargos%20operativos%20de%20una%20entidad%20financiera%20a%20partir%20del%20instrumento%20de%20Villalobos.pdf>

López-Mena, L., & Campos Álvarez, J. (2002). Evaluación de Factores Presentes en el Estrés Laboral. Revista de Psicología, 11(1), 149-163. doi:10.5354/0719-0581.2002.17282

Luceño, M., Martín, G., Jaén, M., Díaz, R. (2005). Evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. Edupsykhé: Revista de psicología y psicopedagogía, 4(1), 19-42

Melero Aguilar, N., Fleitas Ruiz R (2015). La investigación acción participativa en procesos de desarrollo comunitario: una experiencia de cooperación interuniversitaria en el barrio de Jesús María la Habana Vieja Cuba. Pedagogía social: revista interuniversitaria, (26), 203-228.
<https://www.redalyc.org/pdf/1350/135043653010.pdf>

Ministerio de la Protección Social. (2010). Batería de Instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosociales. Bogotá: El Ministerio.

Ministerio del Trabajo. (2015). Promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora. Guía técnica General. Bogotá, D. C., Colombia.

Ministerio de Trabajo de Costa Rica y Consejo de Salud Ocupacional (2016). *Estadísticas de Salud Ocupacional Costa Rica*. Recuperado de <https://www.cso.go.cr/noticias/analisis%20estadistico%20salud%20ocupacional%202015.pdf>.

Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social (2018). El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo. <https://www.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+d+e+los+riesgos+psicosociales+en+el+trabajo+una+visi%C3%B3n+general.pdf/7b79def3-88be-4653-8b0e-7518ef66f518> Moreno, B. (2011). Factores de riesgo psicosociales: conceptualización, historia y cambios culturales. *Medicina y Seguridad en el Trabajo* (1), 4-19. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>.

Milczarek, M., Schneider, E. y Rial-González, E. (2009). OSH in figures: stress at work - facts and figures. Luxembourg: European Agency for Safety and Health at Work. Recuperado de [osh-figures-stress-work-facts-and-figures \(europa.eu\)](http://osh-figures-stress-work-facts-and-figures.europa.eu)

Moreno Jiménez, B., y Báez León, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/.../factores%20riesgos%20psico.pdf

- Moreno Jiménez, Bernardo. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(Supl. 1), 4-19. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
- Murillo, K. D. M., Guzmán Suárez, O. B., & Moreno-Chaparro, J. (2020). Estrategias de intervención de los factores de riesgo psicosocial de origen laboral: una visión desde terapia ocupacional. *Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional*, 28(2), 436-451. <https://doi.org/10.4322/2526-8910.ctoAO1934>
- Organización Internacional de Trabajo (2013). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. *Revista Genero Salud y Seguridad en el trabajo*. Volumen 3. [wcms_227402.pdf \(ilo.org\)](https://www.ilo.org/wcms/2/27/402/wcms_227402.pdf)
- Otálora, G. (Julio-diciembre, 2007). La relación existente entre el conflicto trabajo-familia y el estrés individual en dos organizaciones colombianas. *Cuadernos de Administración*, 20(34), 139-160. Recuperado de www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0120-35922007000200007&lng=es
- Otero-López, J. M. (2012). *Estrés laboral y burnout en profesores de enseñanza secundaria*. (612 páginas) Editorial Díaz Santos. <https://www.editdiazdesantos.com/libros/otero-lopez-jose-manuel-estres-laboral-y-burnout-en-profesores-de-ensenanza-secundaria-L03009930101.html?articulo=03009930101>
- Pando-Moreno, M., Gascón-Santos, S., Varillas-Vilches, W., & Aranda-Beltrán, C. (2019). Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos. *Exposure to occupational psychosocial factors and stress symptomatology in Peruvian workers. CIENCIA UNEMI*, 12(29), 1-8. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol12iss29.2019pp1-8p>

- Paspuel. L. (2014). Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C.A. Recuperado de www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3595/1/T-UCE-0007-140.pdf
- Rodríguez Matta, CA., (2019). Factores psicosociales intralaborales y su incidencia en el conflicto trabajo- familia (Tesis de especialización en Administración de la Seguridad). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/35011/RodriguezMattaCamiloAlberto2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez Marín, J., Cañadas, I., García del Castillo, J., Mira, J. (2007). Capítulo 2. El diseño de un programa de intervención. En Blanco A & Rodríguez J. *Intervención psicosocial*. (pp. 49-73) Editorial PEARSON EDUCACIÓN, S.A. https://www.academia.edu/11981316/Intervenci%C3%B3n_Psicosocial_Amalio_Blanco_Jes%C3%BAs_Rodr%C3%ADguez_Mar%C3%ADn
- Romero, C., Beleño, R., Ucros, M., Echeverría, A y Lasprilla F. (2016). Factores de riesgos psicosociales extralaborales en personal administrativo universitario. *Revista de Enfermería Actual de Costa Rica*, (31), 1-15 <https://dx.doi.org/10.15517/revenf.v0i31.22083>
- Saldaña, C, Polo, J, Gutierrea, O, Ibarra G y Velasco A. (2019). Liderazgo factores de riesgo psicosocial y estrés en la dirección de transito y movilidad en Zapotlan el grande Jalisco. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/817/81763959004/html/>

Sanchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. (Licenciatura en psicología). Universidad de Abierta Interamericana.

<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

Sánchez Aragonés, N. (2016). Estrés en el trabajo “Ni tanto que queme al santo, ni tan poco que no lo alumbré”. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Consejo de Salud Ocupacional San José, Costa Rica.

https://www.cso.go.cr/temas_de_interes/psicosociales/Estres%20laboral%20un%20reto%20colectivo.pdf

Sánchez Olga. (2009). Factores intra y extralaborales de los y las trabajadoras de una empresa pública de costa rica. *Enfermería Actual en Costa Rica*. Volumen (17), 1-9.

Vallalano, M. (2018). Guía y género de riesgos psicosociales. Gobierno de España. Ministerio de Trabajo, migraciones y seguridad social. Secretaria de Salud Laboral y Medio ambiente UGt-CEC <https://www.ugt.es/sites/default/files/guiageneroyriesgosweb.pdf>

Vieco Gómez, G F., & Abello Llanos, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385. Retrieved June 26, 2021, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2014000200009&lng=en&tlng=.

Villalobos, G. (2010). Bateria de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales. Ministerio de la Protección Social. Bogotá. <https://ondorriesgoslaborales.gov.co/wp-content/uploads/2018/10/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

Villalobos, G. H., Vargas, A. M., Rondón, M. A., & Felknor, S. A. (2013). Design of psychosocial factors questionnaires: a systematic measurement approach. *American journal of industrial medicine*, 56(1), 100–110. <https://doi.org/10.1002/ajim.22071>

Apéndice 1

Evaluación inicial psicosocial del Ministerio de Trabajo de Colombia



MINTRABAJO



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

INFORMACIÓN EVALUACIÓN INICIAL

Nit No.	3-101-27462
Nombre de la Empresa:	SMURFIT KAPPA EMPAQUES DE COSTA RICA
Fecha Diligenciamiento:	2020-07-11
Acompañantes:	MILAGRO CARVAJAL NOYLIN QUIROS MARIA FERNÁNDEZ ROY ACUÑA
Centro(s) de Trabajo(s):	<ul style="list-style-type: none"> • 1 - SEDE PRINCIPAL

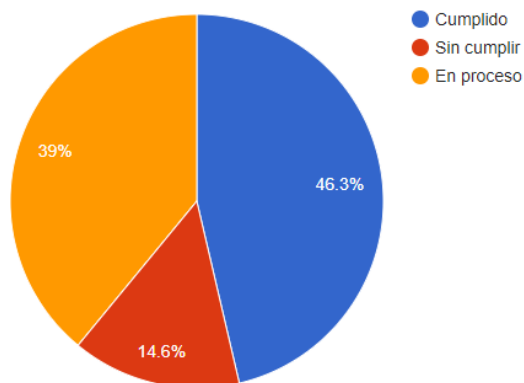
FACTORES	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
<p>1 - La empresa posee modelo o procesos de gestión humana integrados que aporten al desarrollo de la persona y de la empresa.</p> <p>uso de herramientas de predicción diagnóstica debidamente validadas para los fines requeridos.</p>	Cumplido	
<p>3 - La empresa posee roles y perfiles definidos mediante descripciones de cargos que faciliten la gestión y las tareas de los empleados y el fortalecimiento de la cultura organizacional(hace la divulgación respectiva).</p>	En proceso	
<p>4 - La empresa propicia la participación de los jefes o líderes de proceso en la selección del personal, con el fin de garantizar tanto el resultado técnico como la integración del trabajador al equipo de trabajo.</p>	Cumplido	
<p>5 - La empresa cuenta con un programa de inducción que aporta al proceso de incorporación efectiva del trabajador a la misma y se evalúa constantemente.</p>	Cumplido	
<p>6 - Los programas de inducción, entrenamiento y formación aportan al conocimiento del trabajador frente a los riesgos asociados a la actividad económica de la empresa y del puesto de trabajo y promueven las prácticas, condiciones y comportamientos seguros.</p>	Cumplido	
<p>7 - La empresa tiene establecido e implementado un plan de formación, capacitación y/o entrenamiento que vincula tanto a empleados nuevos como antiguos, que apunta a facilitar la gestión del puesto de trabajo, incluso cuando se incorporan nuevas herramientas y mejoramientos a los procesos de la organización.</p>	Cumplido	
<p>8 - La empresa cumple con las modalidades de pago establecidas, los salarios son equitativos y los pagos puntuales.</p>	Cumplido	

<p>9 - La jornada, el horario de trabajo y las horas extras son debidamente ajustadas al momento del pago del trabajador y son concordantes con lo establecido en el reglamento interno de trabajo.</p>	<p>Cumplido</p>
<p>10 - Las jornadas laborales cuentan con descansos y son realizados por medio de turnos día-noche (De acuerdo a los parámetros establecidos en la legislación Colombiana).</p>	<p>Cumplido</p>
<p>11 - La empresa cuenta con un sistema de evaluación de desempeño objetivo y confiable. Considerando los siguientes puntos: la relación de las competencias personales frente a las demandas de la tarea, los niveles de iniciativa y autonomía, así como la identificación de la persona con la tarea y con la organización.</p>	<p>En proceso</p>
<p>12 - La evaluación de desempeño considera la autoevaluación del trabajador y de pares (opcional) para el concepto y resultado final de la misma.</p>	<p>Cumplido</p>
<p>13 - Las evaluaciones de desempeño aportan al desarrollo personal y profesional del trabajador mediante la promoción y el ascenso.</p>	<p>Cumplido</p>
<p>14 - La empresa tiene identificado el tipo de liderazgo y el estilo de mando, que se ejerce. Si pertenece a un estilo autocrático, paternalista o potencializador y establece la gestión necesaria para potenciar la labor de los líderes.(mediciones de clima)</p>	<p>En proceso</p>
<p>15 - La empresa posee mecanismos y medios de comunicación formales para distribuir la información y propicia la participación. (Cuáles y qué forma de comunicación prima, la formal o la informal)</p>	<p>Cumplido</p>

<p>16 - La empresa gestiona y tiene establecidos manuales de convivencia o comportamiento y estimula las competencias de resolución de conflictos, facilitando a su vez el trabajo en equipo y la cohesión de grupo de todos los niveles jerárquicos.</p>	<p>En proceso</p>
<p>17 - La empresa gestiona sus cambios mediante estrategias que afecten en menor medida a las personas.</p>	<p>Cumplido</p>
<p>18 - La empresa ha realizado estudios de puesto de trabajo en los que se identifiquen condiciones de la tarea: Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. como minuciosidad, concentración, variedad de las tareas, apremio de tiempo, complejidad, volumen y velocidad de la tarea. ¿Cuáles predomina en su empresa y cómo aborda dichas condiciones?.</p>	<p>Sin cumplir</p>
<p>19 - La empresa propicia la iniciativa y autonomía de los trabajadores sobre tareas específicas, manejo de horarios, orden de actividades, asistencia a eventos y reuniones para los cargos que así lo ameriten.</p>	<p>En proceso</p>
<p>20 - La empresa cuenta con herramientas de apoyo a la labor del trabajador, como tecnología y automatización, equipos y maquinarias utilizadas para hacer las tareas.</p>	<p>En proceso</p>
<p>21 - La totalidad de los trabajadores poseen claridad del rol que desempeñan : se define a través del nivel de responsabilidad directo (Por bienes, por la seguridad de otros, por información confidencial, por vida y salud de otros, por dirección y por resultados) funciones, misión del cargo y forma de evaluarlos.</p>	<p>En proceso</p>

22 - La empresa tiene identificados los cargos que son objeto de más demandas emocionales (por atención a clientes) y realiza alguna gestión específica para mitigar el impacto de las mismas en el trabajador.	En proceso
23 - La empresa tiene identificados los cargos que son objeto de más demandas de carga física: posturas sedentes o bípedas prolongadas, manipulación de cargas, relación máquina-hombre y realiza alguna gestión específica para mitigar el impacto de las mismas en el trabajador.	Cumplido
24 - La empresa evalúa y tiene identificadas las condiciones del ambiente físico: ruido, temperatura, vibración, ventilación, iluminación y realiza la gestión pertinente para mitigar o corregir el impacto de las mismas.	En proceso
25 - La empresa realiza acciones específicas que aporten al manejo de las tareas en los puestos que exigen velocidad o ritmo de trabajo, constante y que por sus características requieren especial manejo y atención.	En proceso
26 - La empresa realiza programas que faciliten la construcción de relaciones sociales y sana convivencia. (celebración de fechas especiales y acompañamientos en momentos críticos del trabajador, eventos recreativos y deportivos).	En proceso
27 - La empresa propicia los contactos de los trabajadores y las cajas de compensación y demás actores que favorezcan el desarrollo social del trabajador, a través de programas para la adquisición de vivienda y/o educación.	Cumplido
28 - La empresa tiene diseñado e implementados programas que incluyan la familia del trabajador con el fin de aportar en su desarrollo y favorecer los factores protectores.	En proceso
29 - La empresa cuenta con comités paritarios u otros mecanismos de participación en salud ocupacional.	Cumplido
30 - La empresa realiza seguimiento y vigilancia periódica del acoso laboral utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país, garantizando la confidencialidad de la información. Tiene conformado, capacitado y activo el comité de convivencia laboral.	Sin cumplir
31 - La empresa evalúa y gestiona acciones que propendan por la seguridad de los colaboradores en el trabajo y que eviten accidente de trabajo y altos niveles de tensión en los mismos.	Cumplido
32 - La empresa realiza programas de salud ocupacional y se ocupa de actualizarlos, y tiene establecido dentro del mismo actividades de promoción y prevención para riesgo psicosocial, interviniendo sus situaciones de riesgo mediante la gestión del sistema de vigilancia epidemiológica.	En proceso
33 - La empresa actualiza anualmente las condiciones de salud de los trabajadores, tomando en consideración los exámenes médicos (res. 2346) y realiza los respectivos análisis epidemiológicos desde cada uno de los sistemas corporales: osteomuscular, cardiovascular respiratorio, gastrointestinal, mental, sistema nervioso central y periférico, dermatológico, endocrino, genitourinario e inmunológico. Los resultados obtenidos permiten ubicar los trabajadores de acuerdo a su condición para realizar acciones que propenda por la salud de los mismos.	En proceso

<p>34 - Orden y aseo: Si las condiciones de orden y aseo del lugar de trabajo pueden generar incomodidad y desagrado en el trabajador. ¿ Qué acciones se generan para identificarlas y mejorarlas ?.</p>	Cumplido
<p>35 - La empresa realiza investigaciones de accidente de trabajo y lleva las estadísticas accidentalidad, ausentismo y rotación, gestionando a partir de la información obtenida para disminuir la frecuencia y severidad de los eventos indeseados.</p>	En proceso
<p>36 - La empresa tiene identificados cuales son los factores extra laborales que afectan positiva y negativamente la relación del trabajador con su actividad y viceversa.</p>	Sin cumplir
<p>37 - La empresa cuenta con información estadística actualizada de este factor, que le permita tomar decisiones para intervenir el factor de riesgo oportunamente.</p>	Sin cumplir
<p>38 - La empresa posee información con respecto al tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado para ir de la casa al trabajo y viceversa. ¿ Qué acciones genera para facilitar dicho desplazamiento y su impacto en el trabajador y su familia?.</p>	En proceso
<p>39 - La empresa posee información de las redes de apoyo y grupos sociales a los que pertenece el trabajador, hábitos y uso del tiempo libre.</p>	Sin cumplir
<p>40 - La empresa posee la información socio demográfica de los trabajadores actualizada anualmente Esta información debe incluir datos sobre: sexo, edad, escolaridad, convivencia en pareja, número de personas a cargo, ocupación, área de trabajo, cargo, tiempo de antigüedad en el cargo y se asocia a las diferentes acciones y programas de la empresa, en cuáles y cómo.</p>	Cumplido
<p>41 - La empresa identifica las características de personalidad y estilos de afrontamiento de los trabajadores con el fin de realizar análisis que permitan determinar acciones de protección para los riesgos.</p>	Sin cumplir



Apéndice 2

Ficha datos sociodemográficos aplicada a la población de estudio de Smurfit Kappa Empaques de CR.

Instrucciones

- ❖ Las siguientes preguntas se refieren a **información general de usted, o su ocupación.**
- ❖ Favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta.
- ❖ Sus respuestas serán manejadas de forma confidencial.
- ❖ Las opciones 2, 5, 8, 11 y 13 son de respuesta breve. El resto de las preguntas son de selección única.

Gracias por su colaboración.

1. Sexo:	Masculino		Femenino	
2. Año de Nacimiento:				
3. Estado Civil:	Soltero		Separado	
	Casado		Divorciado	
	Unión Libre		Viudo	
4. Último nivel de estudios que alcanzó	Ninguno		Técnico completo	
	Primaria incompleta		Universitario incompleto	
	Primaria completa		Universitario completo	
	Bachillerato		Posgrado incompleto	
	Técnico incompleto		Posgrado completo	
5. ¿Cuál es su ocupación?:				
6. Lugar de Residencia:	Ciudad urbana	(zona	Zona rural	
7. Tipo de vivienda:	Propia		Familiar	
	Alquiler			
8. Número de personas que dependen económicamente de usted				

9. Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña:	Jefatura		Auxiliar, asistente administrativo	
	Profesional, analista, técnico, tecnólogo		Operario, operador, servicios generales	
10. ¿Hace cuántos años que desempeña el cargo u oficio actual en esta empresa?	Menos de un año		Más de un año	
11. Área para la que trabaja en la empresa:				
12. Tipo de contrato laboral:	Propiedad		Sustituciones	
	Interino Fija			
13. Indique cuántas horas diarias de trabajo están establecidas en su cargo:				
14. Seleccione y marque el tipo de salario que recibe (marque una sola opción):	Fijo (mensual o quincenal)		variable	

Apéndice 3

Cuestionario de factores extralaborales aplicados a la población de Smurfit Kappa Empaques de CR

- ❖ Tomado de la Batería de Instrumentos de Factores de Riesgo Psicosocial, Colombia.

Instrucciones

- ❖ Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **vida familiar y personal**.
- ❖ Favor contestar las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera; sus respuestas no son ni buenas, ni malas. Se manejará de forma confidencial.
- ❖ El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, el tiempo aproximado que usted requiere para contestar todas las preguntas es de 10 minutos.
- ❖ Las opciones por marcar son las siguientes: siempre, casi siempre, algunas veces casi nunca, y nunca. Es solo una opción por cada pregunta. Marque con una X a la opción que más se adapte a su situación actual.

Opciones:		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	unca
Las siguientes preguntas están relacionadas con varias condiciones de la zona donde usted vive:						
1	Es fácil trasportarme entre mi casa y el trabajo (accesible)					
2	Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo					
3	Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo					
4	Me transporto cómodamente entre mi casa y el trabajo					
5	La zona donde vivo es segura					
6	En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia					

Opciones:		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	unca
7	Desde donde vivo me es fácil llegar al centro médico donde me atienden					
8	Cerca de mi vivienda las vías están en buenas condiciones					
9	Cerca de mi vivienda encuentro fácilmente transporte (para realizar mis diligencias)					
10	Las condiciones de mi vivienda son buenas					
11	En mi vivienda hay servicios de agua y luz					
12	Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero					
13	Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo					
Las siguientes preguntas están relacionadas con su vida fuera del trabajo:						
14	Me queda tiempo para actividades de recreación					
15	Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar					
16	Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar					
17	Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos					
18	Tengo buena comunicación con las personas cercanas					
19	Las relaciones con mis amigos son buenas					
20	Converso con personas cercanas sobre diferentes temas					

Opciones:		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	unca
21	Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo problemas					
22	Cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo problemas					
23	Puedo hablar con personas cercanas sobre las cosas que me pasan					
24	Mis problemas personales o familiares afectan mi trabajo					
25	La relación con mi familia cercana es cordial					
26	Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar					
27	Los problemas con mis familiares los resolvemos de manera amistosa					
28	Mis problemas personales o familiares afectan mis relaciones en el trabajo					
29	El dinero que ganamos en el hogar alcanza para cubrir los gastos básicos					
30	Tengo otros compromisos económicos que afectan mucho el presupuesto familiar					
31	En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar					

Apéndice 4 Cuestionario de factores de riesgo Psicosocial intralaboral Forma A aplicados a la población de Smurfit Kappa Empaques de CR

Cuestionario sobre factores de riesgo Psicosocial intralaboral Forma A

❖ Tomado de la Batería de Instrumentos de Factores de Riesgo Psicosocial, Colombia.

Instrucciones

- ❖ Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **trabajo**; contestar de forma absolutamente sincera.
- ❖ Sus respuestas no son ni buenas, ni malas. Se manejará de forma confidencial.
- ❖ Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense **cómo es su trabajo y responda a todas las preguntas**. Marque **una sola respuesta**, con una "X"
- ❖ El cuestionario **no lo evalúa a usted como trabajador**, sino **busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado**
- ❖ El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, el tiempo aproximado que usted requiere para contestar todas las preguntas es de una hora.
- ❖ Las opciones por marcar son las siguientes: siempre, casi siempre, algunas veces casi nunca, y nunca. Es solo una opción por cada pregunta. Marque con una X a la opción que más se adapte a su situación actual.

Opciones:		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.						
1	El bullicio (ruido) en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo se siente mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo se siente mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					

Opciones:		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					
Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.						
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo, debo trabajar sin parar (durante la jornada laboral)					
Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo						
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental (actividad y esfuerzo para encontrar la respuesta a una pregunta)					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado (fijar el pensamiento en algo sin distraerse)					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
20	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					
Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo						
22	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
23	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					

Opciones:		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
24	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					
25	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
26	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas					
27	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
28	En mi trabajo me piden hacer cosas que considero innecesarias					
29	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos					
30	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica					
Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.						
31	Trabajo en horario de noche					
32	En mi trabajo hay pausas para descansar					
33	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
34	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
35	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
36	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
37	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
38	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					
Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.						

Opciones:		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
39	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
40	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
41	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
42	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.					
43	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
44	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
45	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
46	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
47	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					
Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.						
48	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos					
49	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
50	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
51	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
52	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					
Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.						
53	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
54	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
55	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					

Opciones:		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
56	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa					
57	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
58	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo					
59	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					
Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.						
60	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
61	Recibo capacitación útil sobre cómo hacer mi trabajo					
62	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo (Mejorar cómo hago mi trabajo)					
Las siguientes preguntas están relacionadas con los jefes con quien tenga más contacto.						
63	Mi jefe me da instrucciones claras					
64	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
65	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
66	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
67	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
68	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
69	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
70	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
71	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					

Opciones:		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
72	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
73	Siento que puedo confiar en mi jefe					
74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					
Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.						
76	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
77	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
78	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
79	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
80	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
81	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
82	Hay integración en mi grupo de trabajo					
83	Mi grupo de trabajo es muy unido					
84	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
85	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
86	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
87	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
88	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					

Opciones:		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
89	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					
Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.						
90	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
91	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
92	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
93	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
94	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					
Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.						
95	En la empresa confían en mi trabajo					
96	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
97	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
98	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
99	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
100	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
101	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
102	Mi trabajo en la empresa es estable					
103	El trabajo que hago me hace sentir bien					
104	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
105	Hablo bien de la empresa con otras personas					

Opciones:	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
-----------	---------	--------------	---------------	------------	-------

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

SI	
NO	

Si a la pregunta anterior, su respuesta fue SI, ~~continúe~~ continúe el cuestionario, sino salte hasta después de la pregunta 114

106	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
107	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
108	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
109	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
110	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
111	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
112	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
113	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
114	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					

Soy jefe de otras personas en mi trabajo

SI	
NO	

Apéndice 4

Cuestionario de factores de riesgo Psicosocial intralaboral Forma B aplicados a la población de Smurfit Kappa Empaques de CR

Cuestionario sobre factores de riesgo Psicosocial intralaboral Forma B

❖ Tomado de la Batería de Instrumentos de Factores de Riesgo Psicosocial, Colombia.

Instrucciones

- ❖ Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **trabajo**; contestar de forma absolutamente sincera.
- ❖ Sus respuestas no son ni buenas, ni malas. Se manejará de forma confidencial.
- ❖ Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense **cómo es su trabajo y responda a todas las preguntas**. Marque una sola respuesta, con una "X"
- ❖ El cuestionario **no** lo evalúa a usted como trabajador, sino **busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado**
- ❖ El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, el tiempo aproximado que usted requiere para contestar todas las preguntas es de una hora.
- ❖ Las opciones por marcar son las siguientes: siempre, casi siempre, algunas veces casi nunca, y nunca. Es solo una opción por cada pregunta. Marque con una X a la opción que más se adapte a su situación actual.

Opciones:		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.						
1	El bullicio (ruido) en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo se siente mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo se siente mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					

11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
Opciones:		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					
Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.						
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					
Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.						
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental (actividad y esfuerzo para encontrar la respuesta a una pregunta)					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado (fijar el pensamiento en algo sin distraerse)					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos					
20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					
Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.						
21	Trabajo en horario de noche					
22	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
24	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
25	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
26	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
27	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
28	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					
Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.						
29	En mi trabajo puedo hacer cosas					

Opciones:		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
30	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
31	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
32	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
33	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
34	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
35	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
37	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					
Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.						
38	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
39	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
40	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo						
41	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
42	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
43	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
44	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
45	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					
Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.						
46	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					

Opciones:		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
47	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
48	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					
Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto						
49	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
50	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
51	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
52	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
53	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
54	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
55	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
57	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
58	Mi jefe me trata con respeto					
59	Siento que puedo confiar en mi jefe					
60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
61	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					
Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.						
62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo.					
63	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa.					
64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo.					

65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo.					
Opciones:		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
66	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
67	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
68	Mi grupo de trabajo es muy unido					
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
70	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
72	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
73	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					
Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.						
74	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
75	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
76	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
77	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
78	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					
79	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
80	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
81	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
82	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
83	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
84	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					

85	Mi trabajo en la empresa es estable					
86	El trabajo que hago me hace sentir bien					
Opciones:		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
87	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
88	Hablo bien de la empresa con otras personas					

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios (marcar si o no)

SI	
NO	

Si a la pregunta anterior, su respuesta fue "SI" por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO, ha terminado el cuestionario.

Opciones:		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
89	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
90	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
91	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
92	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
93	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
94	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
95	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
96	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					
97	Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo					

Apéndice 5

Cuestionario del estrés laboral aplicados a la población de Smurfit Kappa Empaques de CR

- ❖ Tomado de la Batería de Instrumentos de Factores de Riesgo Psicosocial, Colombia.
- ❖ Con este cuestionario, se busca conocer su opinión sobre cómo percibe usted su salud, y si ha experimentado algún malestar por estrés laboral en los últimos tres meses. Favor realizarlo de la forma más sincera.
- ❖ Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de sentir; serán manejadas de forma confidencial.
- ❖ Lea cuidadosamente cada pregunta y conteste con una “X”

Indique la frecuencia con que usted ha tenido-los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica (úlceras en el estómago), acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez, pérdida del deseo sexual).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				

13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
Malestares	Sie mpre	Casi siempre	A veces	Nunc a
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

Apéndice 6

Formato de registro de entrevista de Smurfit Kappa Empaques de CR

FORMATO DE REGISTRO DE OBSERVACIÓN / ENTREVISTA					
Nombre del puesto de trabajo analizado:	<input style="width: 100%;" type="text"/>				
Nombre de la dependencia:	<input style="width: 100%;" type="text"/>				
Nombre de la empresa:	<input style="width: 100%;" type="text"/>				
Observación / entrevista N°:	<input style="width: 100%;" type="text"/>	Fecha de la observación / entrevista:	<input style="width: 20%;" type="text"/>	<input style="width: 20%;" type="text"/>	<input style="width: 40%;" type="text"/>
			dd	mm	aaaa
Hora de inicio de la observación / entrevista:	<input style="width: 20%;" type="text"/>	<input style="width: 10%;" type="text"/>	<input style="width: 10%;" type="text"/>	Hora de finalización de la observación / entrevista:	<input style="width: 20%;" type="text"/>
		AM PM			AM PM
Lugar específico de la observación / entrevista:	<input style="width: 100%;" type="text"/>				
Tareas o actividades desarrolladas por el trabajador durante la observación / entrevista:	<input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/>				
Nombre del evaluador:	<input style="width: 100%;" type="text"/>				

DEMANDAS CUANTITATIVAS	CONDICIÓN	OBSERVACIÓN / ENTREVISTA					
		Descripción de la condición psicosocial	O	E	Frecuencia de presentación Descripción	Tiempo de exposición Descripción	Intensidad Descripción
	1. Ritmo de trabajo acelerado o bajo presión de tiempo						
	2. Imposibilidad de hacer pausas durante la jornada.						
	3. Tiempo adicional para cumplir con el trabajo asignado						

CONDICIÓN	OBSERVACIÓN / ENTREVISTA					
	Descripción de la condición psicosocial	O	E	Frecuencia de presentación	Tiempo de exposición	Intensidad
				Descripción	Descripción	Descripción
4. Exigencia de memoria, atención y concentración.						
5. Exigencia de altos niveles de detalle o precisión (visual o manual).						
6. Elevada cantidad de información que se usa bajo presión de tiempo.						
7. Elevada cantidad de información que se usa de forma simultánea.						
8. La información necesaria para realizar el trabajo es compleja.						

CONDICIÓN	OBSERVACIÓN / ENTREVISTA					
	Descripción de la condición psicosocial	O	E	Frecuencia de presentación	Tiempo de exposición	Intensidad
				Descripción	Descripción	Descripción
9. Exposición a sentimientos, emociones y trato negativo de usuarios o clientes.						
10. Exposición a situaciones emocionalmente devastadoras.						
11. Requerimiento de ocultar o simular emociones o sentimientos.						

EXIGENCIAS DE RESPONSABILIDAD DEL CARGO	CONDICIÓN	OBSERVACIÓN / ENTREVISTA				
		Descripción de la condición psicosocial	O	E	Frecuencia de presentación Descripción	Tiempo de exposición Descripción
	12. Responsabilidad directa por la vida, salud o seguridad de otras personas.					
13. Responsabilidad directa por supervisión de personal.						
14. Responsabilidad directa por resultados del área de trabajo.						
15. Responsabilidad directa por bienes de elevada cuantía.						
16. Responsabilidad directa por dinero de la organización.						
17. Responsabilidad directa por información confidencial.						

CONSISTENCIA DEL ROL	CONDICIÓN	OBSERVACIÓN / ENTREVISTA				
		Descripción de la condición psicosocial	O	E	Frecuencia de presentación Descripción	Tiempo de exposición Descripción
	18. Falta de recursos, personas o herramientas necesarias para desarrollar el trabajo.					
19. Órdenes contradictorias provenientes de una o varias personas.						
20. Solicitudes o requerimientos innecesarios en el trabajo.						
21. Solicitudes o requerimientos que van en contra de los principios éticos, técnicos, de seguridad o de calidad del servicio o producto.						

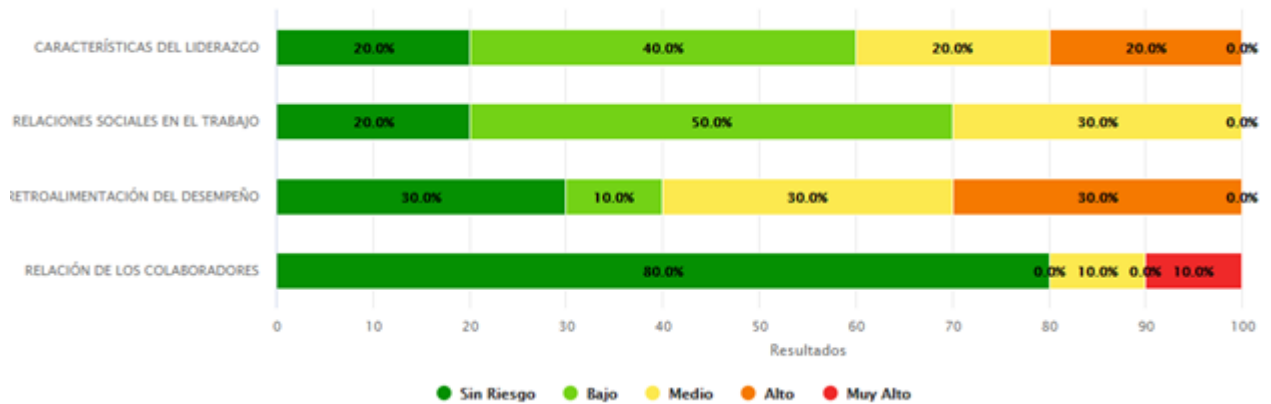
DEMANDAS AMBIENTALES Y DE ESFUERZO FÍSICO	CONDICIÓN	OBSERVACIÓN / ENTREVISTA					
		Descripción de la condición psicosocial	O	E	Frecuencia de presentación	Tiempo de exposición	Intensidad
			Descripción	Descripción	Descripción	Descripción	Descripción
	22. Ruido que afecta negativamente.						
	23. Iluminación que afecta negativamente.						
	24. Temperatura que afecta negativamente.						
	25. Condiciones de ventilación que afectan negativamente.						
	26. Distribución y características del puesto, equipos o herramientas que afectan negativamente.						

DEMANDAS AMBIENTALES Y DE ESFUERZO FÍSICO (continuación)	CONDICIÓN	OBSERVACIÓN / ENTREVISTA					
		Descripción de la condición psicosocial	O	E	Frecuencia de presentación	Tiempo de exposición	Intensidad
			Descripción	Descripción	Descripción	Descripción	Descripción
	27. Condiciones de orden y aseo que afectan negativamente.						
	28. Preocupación por exposición a agentes biológicos en el puesto de trabajo.						
	29. Preocupación por exposición a agentes químicos en el puesto de trabajo.						
	30. Preocupación ante la probabilidad de sufrir un accidente de trabajo.						
	31. Exigencias de esfuerzo físico que afectan negativamente.						

DEMANDAS DE LA JORNADA DE TRABAJO	CONDICIÓN	OBSERVACIÓN / ENTREVISTA					
		Descripción de la condición psicosocial	O	E	Frecuencia de presentación Descripción	Tiempo de exposición Descripción	Intensidad Descripción
	32. Trabajo en horario nocturno.						
33. Días de trabajo consecutivos sin descanso.					NO APLICA		

GRÁFICO N 4

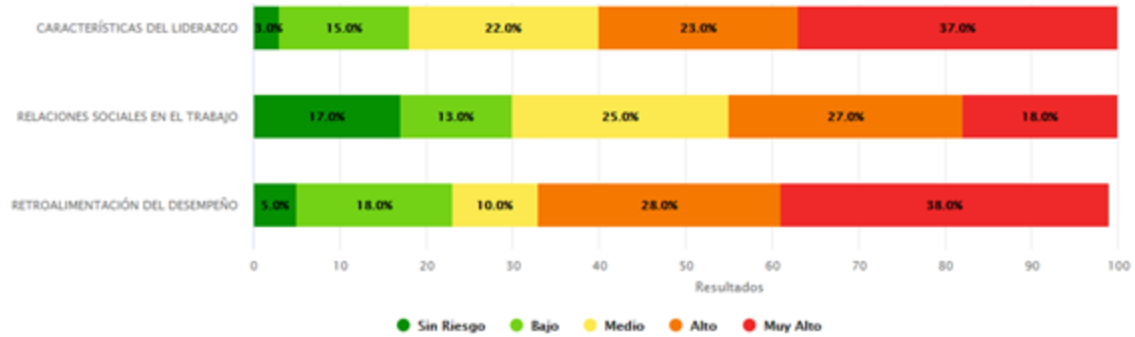
Prevalencia de los trabajadores profesionales y técnicos (forma A), por liderazgo y relaciones en el trabajo



Fuente: Elaborado a partir del software SST del cuestionario riesgos psicosociales

GRÁFICO N 5

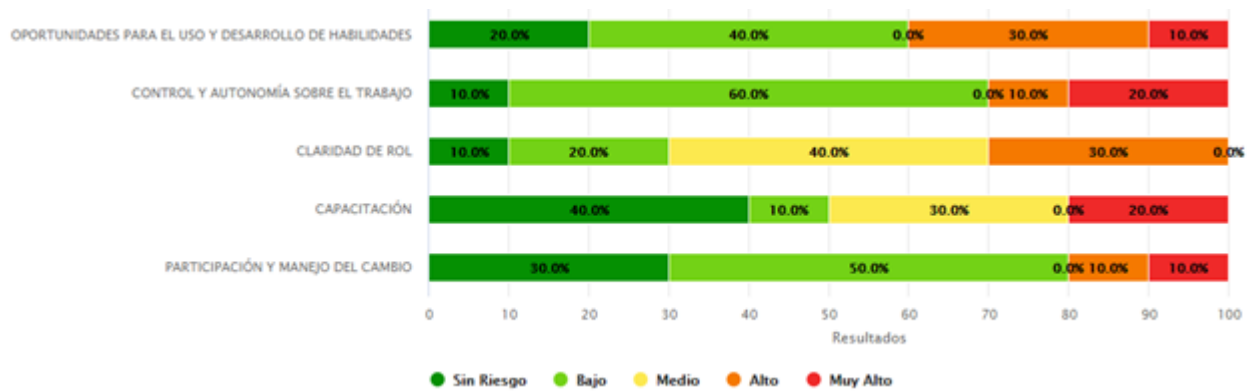
Prevalencia de los trabajadores operarios y ayudantes (forma B), por liderazgo y relaciones sociales en el trabajo



Fuente: Elaborado a partir del software SST del cuestionario riesgos psicosociales

GRÁFICO N 6

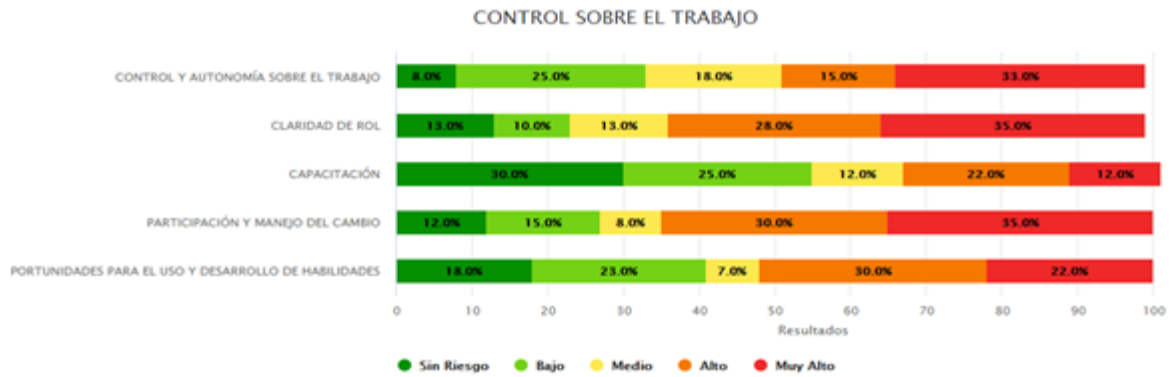
Prevalencia de los trabajadores profesionales y técnicos, por control sobre el trabajo



Fuente: Elaborado a partir del software SST del cuestionario riesgos psicosociales

GRÁFICO N 7

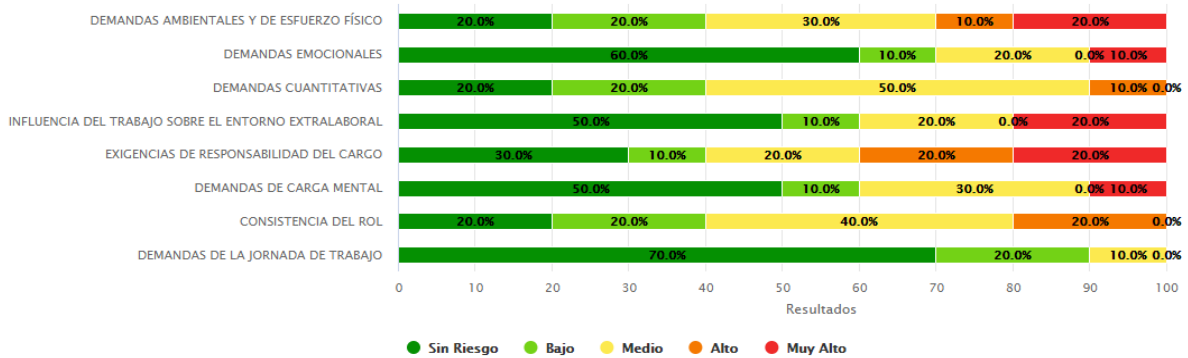
Prevalencia de los trabajadores operarios y ayudantes, por control sobre el trabajo



Fuente: Elaborado a partir del software SST del cuestionario riesgos psicosociales

GRÁFICO N 8

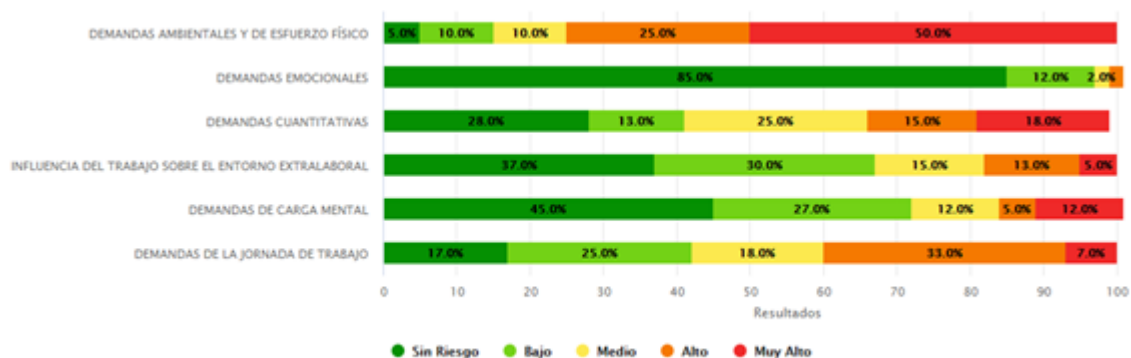
Prevalencia de los trabajadores profesionales y técnicos, por demandas de trabajo



Fuente: Elaborado a partir del software SST del cuestionario riesgos psicosociales

GRÁFICO N 9

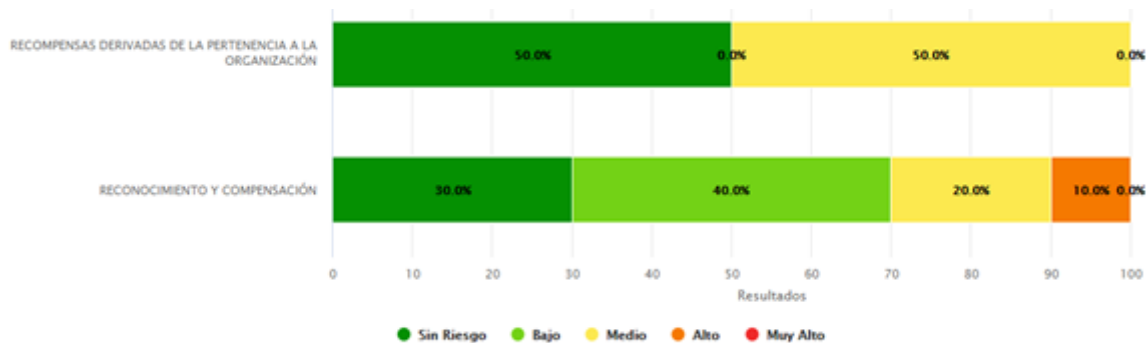
Prevalencia de los trabajadores operarios y ayudantes, por demanda del trabajo



Fuente: Elaborado a partir del software SST del cuestionario riesgos psicosociales

GRÁFICO N 10

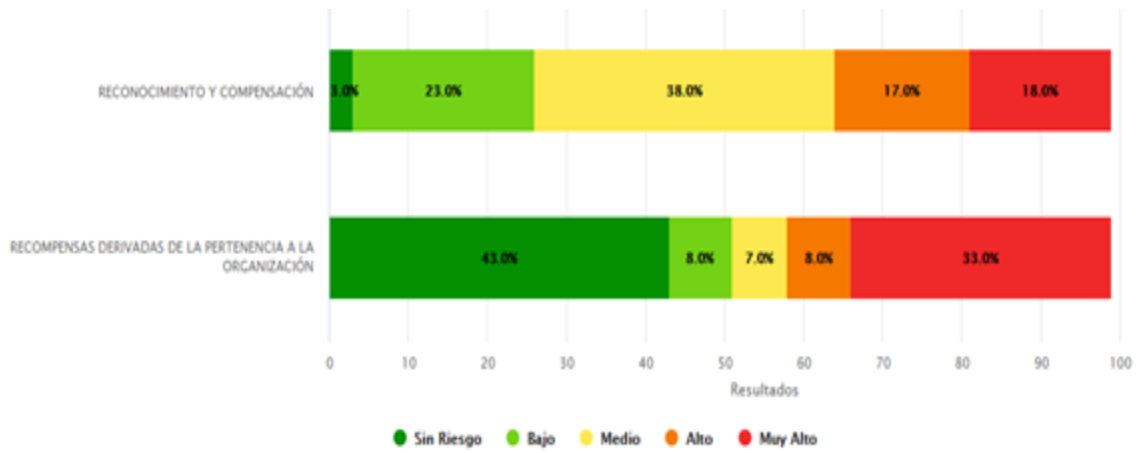
Prevalencia de los trabajadores profesionales y técnicos, por recompensa



Fuente: Elaborado a partir del software SST del cuestionario riesgos psicosociales

GRÁFICO N 11

Prevalencia de los trabajadores operarios y ayudantes, por recompensa



Fuente: Elaborado a partir del software SST del cuestionario riesgos psicosociales

Anexos

Ilustración 3

Información de programa de asistencia al empleado

Programa de asistencia al empleado



PAPER | PACKAGING | SOLUTIONS

PRIVATE & CONFIDENTIAL

 Smurfit Kappa




La persona es un ser integral, por tanto necesita un bienestar en todos los ámbitos tanto: físico, psicólogo, social, financiera, de salud.

Para Smurfit Kappa, la seguridad y salud de nuestros trabajadores es nuestro pilar principal, por tal motivo, se optan por distintas metodologías para dar un seguimiento y apoyo a sus colaboradores.



PAPER | PACKAGING | SOLUTIONS

PRIVATE & CONFIDENTIAL

 Smurfit Kappa

Programa de asistencia al empleado (EAP)

- ▶ El Programa de asistencia al empleado, por sus siglas en inglés EAP, es una herramienta para generar bienestar que brinda asesoramiento profesional en distintas áreas, al colaborador y a las personas que conviven con él.

Programa de **EAP**
ASISTENCIA AL EMPLEADO
LatinA Corporation

PAPER | PACKAGING | SOLUTIONS

PRIVATE & CONFIDENTIAL

Smurfit Kappa

Consultorías

Nutrición



- Nutrición en las diferentes etapas de la vida (infancia, adolescencia, adultos medios-mayores, embarazo y lactancia)
- Alimentación según condiciones médicas (diabetes, celiaquía, colesterol, gastritis)
- Cambios de hábitos
- Planes alimenticios personalizados
- Alimentación vegetariana y vegana

Orientación psicológica



- Bienestar general
- Conflictos Familia/Pareja
- Separación/divorcio
- Crianza hijos
- Asesoría en adicciones y abuso de SPA
- Situaciones de crisis
- Higiene del sueño
- Cambio de hábitos
- Proceso de duelo
- Equilibrio entre la vida personal y laboral

EAP

6 sesiones cara a cara por tema
Atención casos de riesgo 24/7

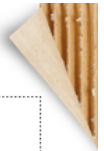
PAPER | PACKAGING | SOLUTIONS

PRIVATE & CONFIDENTIAL

Smurfit Kappa

Consultorías

Subheader goes here



Financiera y contable



- Impuestos
- Declaración de la renta
- Uso y manejo de aplicativos Web fiscales
- Declaraciones juradas
- Problemas con tarjetas de crédito
- Refinanciación de deudas
- Obtención de créditos y/prestamos
- Deducciones y percepciones
- Manejo de presupuesto
- Inversiones

PAPER | PACKAGING | SOLUTIONS

Ayuda legal



- Separación/divorcio
- Pensiones alimenticias
- Régimen de visitas
- Compra-venta de inmuebles
- Dificultades con seguros
- Temas previsionales
- Alquiler de inmuebles
- Jubilaciones y pensiones
- Daños y perjuicios
- Temas legales penales
- Defensa al consumidor

PRIVATE & CONFIDENTIAL

¿Quién puede hacer uso del servicio?



Los colaboradores y el grupo familiar con quienes convive

Smurfit Kappa

Características del EPA

Ilimitado

Consultas de rutina: Lunes a viernes

9:00 AM -9:00 PM (Respuesta en máximo 48 horas)

Servicio de emergencia para crisis

psicológicas: Atención inmediata y disponibles 24/7.

Gratuito

Es un beneficio gratuito y lo pueden utilizar el colaborador y su familia

Voluntario

La participación es decisión propia de cada colaborador.

Cada consultante busca el programa cuando quiera y si así lo desea

PAPER | PACKAGING | SOLUTIONS

PRIVATE & CONFIDENTIAL

Smurfit Kappa

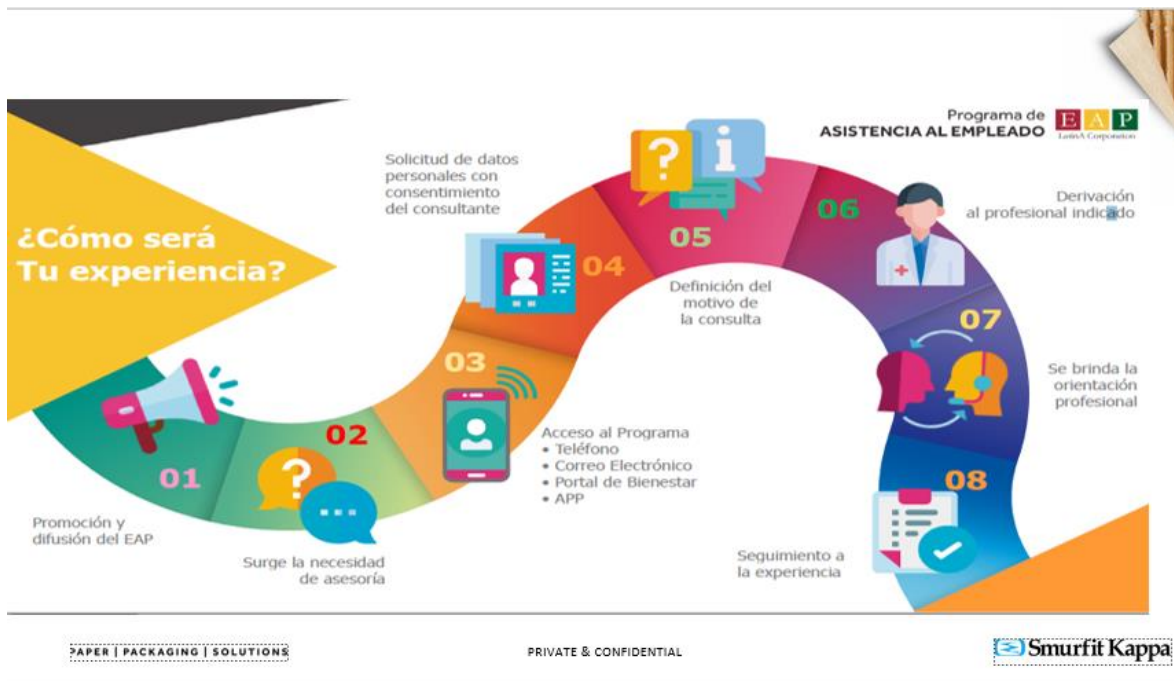


Ilustración 4
Taller Habilidades para la vida





01

TALLER CONTROL Y MANEJO DEL ESTRES LABORAL

PAPER | PACKAGING | SOLUTIONS

PRIVATE & CONFIDENTIAL

Smurfit Kappa

Agenda

- ▶ Objetivo
- ▶ ¿Qué es el estrés laboral?
- ▶ ¿Cómo afecta el estrés en nuestra salud y emociones?
- ▶ Técnicas para el manejo del estrés



Objetivo

- ▶ Concientizar al trabajador acerca de la afectación del estrés laboral en el desempeño de sus tareas, así como en su salud y sus emociones. Mediante este conocimiento logrará tener un control y manejo del estrés logrando un mejor ambiente laboral.





¿En qué piensa usted cuando oye la palabra estrés?

¿Cuántas veces he presentado malestares y alteraciones digestivas por situaciones que exigen enfrentar retos y riesgos en el trabajo?

¿Durante momentos críticos o situaciones conflictivas, mi mente empieza a considerar esa situación como algo que no tiene salida y que es el final de todo?



Video introductorio: Cuándo el estrés ataca.



Video introductorio: Cuándo el estrés ataca.

¿Hemos respondido de forma exagerada ante situaciones cotidianas, como la interrupción por parte de un compañero?, ¿Un pequeño contratiempo? ¿Una broma sin importancia?

- ¿Conocemos compañeros que actúan de forma exagerada y generan conflictos en el entorno de trabajo?
- ¿Cuándo hemos estado estresados hemos sobredimensionado pequeños problemas y nos desquitamos con nuestra familia, deteriorando de esta manera el entorno familiar?



PAPER | PACKAGING | SOLUTIONS

PRIVATE & CONFIDENTIAL

Smurfit Kappa

¿Qué es el estrés?

- ▶ Es una respuesta de las personas a la exposición a exigencias del trabajo que no se corresponden con sus conocimientos y habilidades y que ponen a prueba su capacidad de afrontamiento (OMS, 2003).

Es un estado de agotamiento tanto físico como mental. Esto supone una seria amenaza para la salud y bienestar del trabajador, afectando a sus relaciones familiares y emocionales.



PAPER | PACKAGING | SOLUTIONS

PRIVATE & CONFIDENTIAL

Smurfit Kappa

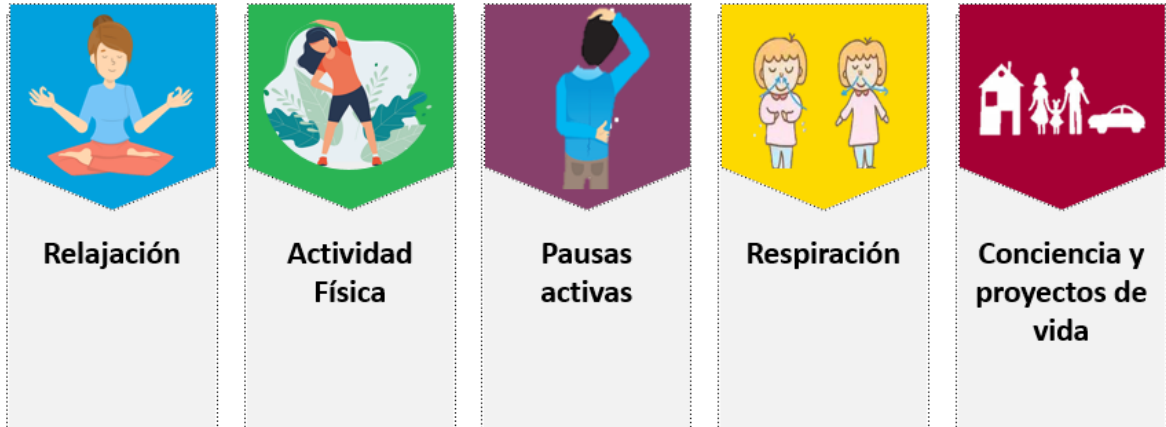


¿Cómo afecta el estrés en nuestra salud y emociones?

- ▶ Dolor de cabeza
- ▶ Problemas de sueño
- ▶ Comer en exceso
- ▶ Irritabilidad
- ▶ Retraimiento social
- ▶ Tensión muscular
- ▶ Fatiga
- ▶ Cambios en el deseo sexual
- ▶ Problemas del sueño
- ▶ Problemas estomacales
- ▶ Agitación
- ▶ Problemas en la piel, caída de cabello



Técnicas para el manejo del estrés



PAPER | PACKAGING | SOLUTIONS

PRIVATE & CONFIDENTIAL

Smurfit Kappa

Técnicas para el manejo del estrés



PAPER | PACKAGING | SOLUTIONS

PRIVATE & CONFIDENTIAL

Smurfit Kappa



EVALUACIÓN



¿Qué es el estrés laboral?

- a) Es un estado emocional que no produce ningún tipo de cambios físicos
- b) Es un estado de agotamiento físico y/o mental
- c) Es un estado físico que nos hace felices

Cuál de las siguientes opciones corresponden a síntomas del estrés laboral



- A) Dolor de cabeza, irritabilidad, dolor de espalda
- b) Fiebre, secreción nasal, tos

Seleccione dos soluciones para manejar el estrés



- A) Renunciar al empleo que te demanda mucha carga de trabajo.
- B) Llevar una vida equilibrada y hacer pausas activas
- C) Estar siempre a la defensiva

Seleccione dos soluciones para manejar el estrés



- A) Renunciar al empleo que te demanda mucha carga de trabajo.
- B) Llevar una vida equilibrada y hacer pausas activas
- C) Estar siempre a la defensiva

Un ejemplo de estresores es: excesiva carga laboral y poca autonomía laboral.



El enunciado anterior es:

- A) Verdadero
- B) Falso

El anillo



“El rey dijo a los sabios de la corte:

—He encargado un precioso anillo. Tengo un excelente diamante, y quiero guardar dentro del anillo algún mensaje que pueda ayudarme en momentos de desesperación total, y que ayude también a mis herederos, y a los herederos de mis herederos, para siempre. Tiene que ser un mensaje pequeño, de manera que quepa bajo la piedra.

Sus oyentes eran sabios, grandes eruditos, y podrían haber escrito extensos tratados; pero componer un mensaje de pocas palabras que le pudiera ayudar al rey en un momento de desesperación era todo un desafío. Pensaron, buscaron en sus libros, pero no pudieron encontrar nada.

El rey tenía un anciano sirviente que también había sido sirviente de su padre. La madre del rey había muerto joven y este sirviente había cuidado de él, por lo que se lo trataba como a un miembro de la familia. El monarca sentía un inmenso respeto por el anciano, y lo consultó. Este le dijo:

—No soy un sabio, ni un erudito, ni un académico, pero conozco un mensaje. Durante mi larga vida en palacio, me he encontrado con todo tipo de gente, y en una ocasión conocí a un místico.

PAPER | PACKAGING | SOLUTIONS

PRIVATE & CONFIDENTIAL

Smurfit Kappa



Era invitado de tu padre, y yo estuve a su servicio. Cuando se iba, como gesto de agradecimiento, me dio este mensaje —el anciano lo escribió en un diminuto papel, lo dobló y se lo pasó al rey—. Pero no lo leas, manténlo escondido en el anillo. Ábrelo sólo cuando todo lo demás haya fracasado, cuando no le encuentres salida a una situación.

Ese momento no tardó en llegar. El territorio fue invadido y el rey perdió el trono. Estaba huyendo en su caballo para salvar la vida y sus adversarios lo perseguían. De pronto llegó a un lugar donde el camino se acababa y no había salida: se encontraba frente a un precipicio. Ya podía escuchar el trote de los caballos enemigos.

De repente, se acordó del anillo. Lo abrió, sacó el papel y encontró el pequeño mensaje: “**Esto también pasará**”. Mientras lo leía, sintió que se cernía sobre él un gran silencio. Los enemigos que lo perseguían debían haberse perdido en el bosque, o quizá había equivocado el camino, pero lo cierto es que poco a poco dejó de escuchar el trote de las bestias.

El rey se sintió profundamente agradecido con el sirviente y con el místico desconocido, pues aquellas palabras habían resultado milagrosas. Dobló el papel, volvió a guardarlo en el anillo, reunió sus ejércitos y reconquistó el reino. El día que entraba victorioso a la capital, hubo una gran celebración con música y bailes. El anciano, que iba a su lado en el carro, le dijo:

PAPER | PACKAGING | SOLUTIONS

PRIVATE & CONFIDENTIAL

Smurfit Kappa

—Señor, lee nuevamente el mensaje del anillo.

— ¿Qué quieres decir?—preguntó el rey—. Ahora estoy victorioso, la gente celebra mi regreso. No me hallo desesperado, en una situación sin salida.

—Este mensaje no es sólo para situaciones desesperadas, también es para situaciones placenteras. No es sólo para cuando estás derrotado, también es para cuando has triunfado. No es sólo para cuando eres el último, también para cuando eres el primero.

El rey abrió el anillo y leyó el mensaje: "**Esto también pasará**". En medio de la muchedumbre que celebraba y bailaba, sintió la misma paz y el mismo silencio del bosque; el orgullo había desaparecido. Entonces terminó de comprender el mensaje.

—Recuerda que todo pasa —le dijo el anciano—. Ninguna situación ni ninguna emoción son permanentes. Como el día y la noche, hay momentos de alegría y momentos de tristeza. Acéptalos como parte de la dualidad de la naturaleza, porque son la esencia misma de las cosas.



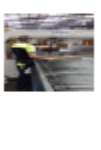

¿Te has dado cuenta del poder que tiene el tiempo para curar las heridas?

En momentos de gran alegría, ¿por qué no pensamos que no será permanente?"

Tomado de Lopera Gutiérrez, J., & Bernal Trujillo, M. I. (2002). La culpa es de la vaca. Bogotá: Intermedio Editores.



OPEN THE
FUTURE

3		Encender y preparar la maquina	3 Peligro biomecánicos de postura, generando efectos traumáticos acumulativos, causantes de afecciones varias a nivel de la espalda, cuello, hombros, codos y muñecas. Peligro eléctrico al tener contacto con el panel eléctrico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Antes de manipular el panel, debe de recibir una capacitación acerca del uso seguro del mismo. El panel debe ser manipulado únicamente por personal autorizado. 2. Adopte una postura recta a nivel de la espalda. 3. Mantenga los pies al ancho de los hombros. 4. Realice movimientos controlados. 5. De ser necesario, realice pausas activas. 6. No manipular el panel con las manos mojadas
4		Revisión de cajas	4 Peligro biomecánicos de postura, generando efectos traumáticos acumulativos, causantes de afecciones varias a nivel de la espalda, cuello, hombros, codos y muñecas. Peligro locativo, caídas en el mismo nivel. Peligro mecánico de golpes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener la espalda recta, los pies al ancho de los hombros. 2. Mantenga los pies al ancho de los hombros. 3. Realice movimientos controlados. 4. De ser necesario, realice pausas activas. 5. Tener buena visibilidad en el área de trabajo.
5		Alimentación	5 Peligro biomecánicos de postura, generando efectos traumáticos acumulativos, causantes de afecciones varias a nivel de la espalda, cuello, hombros, codos y muñecas. Peligro locativo, caídas en el mismo nivel. Peligro mecánico de golpes Peligro de atrapamiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. En caso de ser necesario la intervención de la maquina se debe de bloquear el boton de paro de emergencia y activar el boton de paro (boton negro). 2. Mantenga los pies al ancho de los hombros. 3. Realice movimientos controlados. 4. De ser necesario, realice pausas activas. 5. Tener buena visibilidad en el área de trabajo. 6. Nunca introducir sus manos con la maquina en funcionamiento 7. En caso de que la produccion sea mayor se debe de realizar el trabajo entre dos compañeros.
6		Limpieza de la resistencia	6 Peligro mecánico de golpe o aplastamiento Peligro locativo de caídas en el mismo nivel Peligro mecánico de golpes, con las superficies u objetos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Abrir la maquina y ajustar a una abertura de 110 2. Presionar el boton de paro y de paro de emergencia 3. Abrir y cerrar la tapa con ambas manos 4. Utilizar la espátula 5. Utilizar los guantes antideslizantes 6. Al cerra la tapa, sujete la tapa con la mano izquierda y quite el seguro con la mano derecha. Verificar que el piston hidraulico funcione de forma adecuada

**Unidad Interna de Posgrado
Escuela de Ingeniería en Seguridad Laboral e Higiene Ambiental
Maestría en Salud Ocupacional**

TEC-MSO-ATFG -02- 2021

**ACTA DE PRESENTACIÓN PÚBLICA DE TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN
DE MAESTRÍA**

(documento 1)

Sesión del Tribunal Examinador de la presentación pública de trabajo final de graduación celebrada a las 18:00 horas del 19 de Agosto del 2021 bajo modalidad virtual, por medio de la plataforma TEAMS, con base en las condiciones de excepcionalidad producto de las instrucciones de Rectoría comunicadas oficio RR-123-2021, sobre las disposiciones especiales durante la emergencia nacional producto del Covid-19 y la alerta sanitaria emitida por el Ministerio de Salud, con el objeto de recibir el informe de la sustentante:

Milagro Carvajal Rojas

Carné 2018319375

Quié se acoge a la Normativa de Trabajos Finales de Graduación en Posgrado y al Reglamento de la Maestría en Salud Ocupacional, bajo la modalidad profesional, para optar al grado de Master en Salud Ocupacional con Énfasis en Higiene Ambiental.

Están presentes los siguientes miembros del Tribunal Examinador:

Grado académico	Nombre completo	Puesto
M.Sc.	Freddy Briceño Elzondo	Representante por la UIP (presidente)
Ph.D.	Aurora Aragón Benavides	Profesor tutor
Ph.D.	Mariana Rojas Garbanzo	Profesor lector

ARTÍCULO 1: Presentación de la persona sustentante

Se abre formalmente la sesión del tribunal examinador con la declaración del coordinador de la Maestría sobre el cumplimiento de los requisitos para este acto por parte de la persona sustentante.

La Coordinación de la Maestría declara que la persona sustentante ha cumplido con todos los requisitos del Plan de Estudios correspondiente, ha realizado su proceso de investigación bajo los cánones del rigor académico, con el auxilio de su comité asesor de tesis y ha satisfecho sus obligaciones académicas y financieras con el programa de maestría, lo cual le hace idónea para este acto.

ARTÍCULO 2: Defensa y réplica

Se le solicita a la persona sustentante que proceda a hacer la exposición oral, para lo cual le otorga un plazo máximo de 45 minutos.

La persona sustentante hace la exposición oral del trabajo de graduación titulado: **"Estrategias de intervención de los factores psicosociales organizacionales relacionados con el estrés laboral, en el departamento de Impresión, Acabado, Corrugado y Administración de la Empresa Smurfit Kappa Empaques de Costa Rica"**

Terminada la presentación, el Presidente otorga la palabra a los miembros del Tribunal Examinador para que se refieran al Trabajo Final de Graduación de maestría presentado. Los miembros del Tribunal examinador interrogan a la persona sustentante, quien con la venia del Presidente, procede a hacer su réplica para satisfacer las cuestiones que se le plantean.

ARTÍCULO 3: Deliberación privada del Tribunal Examinador

El Presidente solicita a la persona sustentante y a la concurrencia que se retiren con el fin de que el Tribunal Examinador proceda a su deliberación privada en relación con el trabajo escrito, exposición oral y su capacidad de réplica ante las preguntas y comentarios del Tribunal.

ARTÍCULO 4: Evaluación de la tesis

El Presidente comunica a la persona sustentante el resultado de la deliberación, por el cual este Tribunal Examinador considera el trabajo de graduación:

X	Aprobado
	Reprobado

	Con Observaciones
X	Sin Observaciones

Dichas observaciones deben ser entregadas en el plazo establecido en el Reglamento Interno del posgrado.

Se le confiere la calificación de 90. De acuerdo al artículo 17 del Manual de normas y procedimientos para la presentación de Tesis de posgrado en el Tecnológico de Costa Rica, se le otorga la mención de:

	Summa Cum Laude
	Magna Cum Laude
	Cum Laude
XX	No aplica

ARTÍCULO 5: Otorgamiento del grado de Máster

El Presidente del Tribunal Examinador declara a la persona sustentante Milagro Carvajal Rojas, acreedora al grado de Master en Salud Ocupacional con Énfasis en Higiene Ambiental.

ARTÍCULO 6: Cierre de la defensa pública

El Presidente indica a la persona sustentante su obligación de presentarse al acto público de juramentación, al que será oportunamente convocada por el ITCR.

Se da lectura al acta que firman los miembros del Tribunal Examinador y la persona sustentante, a las 19:45 horas del 19 de agosto del 2021.

Ph.D. Aurora Aragón
Tutor

MARIANELA
ROJAS
GARBANZO
(FIRMA)

Firmado digitalmente por MARIANELA ROJAS GARBANZO (FIRMA)
Fecha: 2021.08.19
20:29:01 -05'00'

Ph.D. Mariana Rojas
Miembro del Comité Asesor

FREDDY ANTONIO
BRICEÑO
ELIZONDO (FIRMA)

Firmado digitalmente por FREDDY ANTONIO BRICEÑO ELIZONDO (FIRMA)
Fecha: 2021.08.19 19:54:24
-05'00'

M.Sc. Freddy Briceño
Representante UIP

Milagro Carvajal Rojas
Sustentante

Observaciones:

**Unidad Interna de Posgrado
Escuela de Ingeniería en Seguridad Laboral e Higiene Ambiental
Maestría en Salud Ocupacional**

TEC-MSO-ATFG -02- 2021

**ACTA DE PRESENTACIÓN PÚBLICA DE TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN
DE MAESTRÍA**

(documento 2)

Sesión del Tribunal Examinador de la presentación pública de trabajo final de graduación celebrada a las 18:00 horas, del 19 de Agosto del 2021 bajo modalidad virtual, por medio de la plataforma TEAMS, con base en las condiciones de excepcionalidad producto de las instrucciones de Rectoría comunicadas mediante oficio RR-123-2021, sobre las disposiciones especiales durante la emergencia nacional producto del Covid-19 y la alerta sanitaria emitida por el Ministerio de Salud, con el objeto de recibir el informe de la sustentante:

Milagro Carvajal Rojas	Carné 2018319375
------------------------	------------------

Quién se acoge a la Normativa de Trabajos Finales de Graduación en Posgrado y al Reglamento de la Maestría en Salud Ocupacional, bajo la modalidad profesional, para optar al grado de Master en Salud Ocupacional con Énfasis en Higiene Ambiental con el trabajo de graduación titulado: **“Estrategias de intervención de los factores psicosociales organizacionales relacionados con el estrés laboral, en el departamento de Impresión, Acabado, Corrugado y Administración de la Empresa Smurfit Kappa Empaques de Costa Rica”**

Están presentes los siguientes miembros del Tribunal Examinador:

Grado académico	Nombre completo	Puesto
M.Sc.	Freddy Briceño Elizondo	Representante por la UIP (preside)
Ph.D.	Aurora Aragón Benavides	Profesor tutor
Ph.D.	Marianela Rojas Garbanzo	Profesor lector

Una vez realizada la presentación del Trabajo final de graduación y realizada la deliberación correspondiente, se le asigna una nota de 90 con la inclusión de las observaciones descritas en el documento 1, por lo que el Presidente del Tribunal Examinador declara a la persona sustentante Milagro Carvajal Rojas, acreedora al grado de Master en Salud Ocupacional con Énfasis en Higiene Ambiental.

Se da lectura al acta que firman los miembros del Tribunal Examinador y la persona sustentante, a las 19:45 horas del 19 de Agosto del 2021

Ph.D Aurora Aragón
Tutor

FREDDY ANTONIO
BRICEÑO ELIZONDO
(FIRMA)

Firmado digitalmente por FREDDY
ANTONIO BRICEÑO ELIZONDO
(FIRMA)
Fecha: 2021.08.19 14:52:17 -06'00'

M.Sc. Freddy Briceño
Representante UIP

MARIANELA
ROJAS
GARBANZO
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por MARIANELA ROJAS
GARBANZO (FIRMA)
Fecha: 2021.08.19
20:07:03 -06'00'

Marianela Rojas Garbanzo
Miembro del Comité Asesor

Milagro Carvajal Rojas
Sustentante