



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

“PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DEL  
CUESTIONARIO DEL CONTENIDO  
DEL TRABAJO EN UNA MUESTRA DE  
TRABAJADORES DE LA CIUDAD DE  
LIMA METROPOLITANA”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

LIZETH FIORELLA JUÁREZ DONGO

LIMA – PERÚ

2017



## **MIEMBROS DEL JURADO**

Dra. Elizabeth Dany Araujo Robles  
**Presidente**

Mg. Rocío Lenia Rodríguez Patiño  
**Vocal**

Mg. Cecilia Patricia Castro Chávarry  
**Secretaria**

**ASESOR DE TESIS**

Dr. Giancarlo Ojeda Mercado

## **DEDICATORIA**

*Este trabajo lo dedico a mi familia: a mis padres por su apoyo incondicional y a mis hermanas por ser mi ejemplo a seguir.*

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar, quiero agradecer a mis padres, José y Silvana, por todo el apoyo y esfuerzo que siempre han demostrado, sin ellos no sería la persona que soy ahora.

También quiero agradecer a mis hermanas Pamela y Brenda, por mostrar pasión en todo lo que realizan, por la dedicación y la exigencia en ser mejores personas y profesionales cada día.

Finalmente, gracias a todas las personas que colaboraron en este proyecto, de manera especial a mi asesor Giancarlo, Ale y Diego, sin ustedes no hubiera sido posible el desarrollo de esta investigación.

## **TABLA DE CONTENIDOS**

**RESUMEN**

**ABSTRACT**

**INTRODUCCIÓN .....1**

**CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....3**

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA .....3

2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL PROBLEMA.....5

3. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....8

4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....9

4.1. Objetivo General .....9

4.2. Objetivos Específicos .....9

**CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....10**

1. ASPECTOS CONCEPTUALES PERTINENTES .....10

1.1 Evolución del concepto de Trabajo .....10

1.1.1 El Concepto de Trabajo.....10

1.1.2 El trabajo a través de la Historia .....11

1.2. Concepto de Salud Ocupacional .....14

1.3. Psicología Ocupacional.....16

1.4. Factores Psicosociales y Factores de Riesgo Psicosocial .....18

1.4.1 Definición e Historia de los factores psicosociales.....18

1.4.2 Factores de Riesgo Psicosocial .....22

1.4.3 Instrumentos para la evaluación de actores de riesgo psicosocial...24

1.5. Modelos sobre Estrés Laboral .....	27
1.5.1 Modelo Ajuste-Persona-Entorno.....	27
1.5.2 Modelo Demanda-Control y Apoyo Social.....	28
1.5.3 Modelo del Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa.....	31
1.6. Cuestionario del Contenido del Trabajo (CCT).....	32
1.6.1 Dimensiones que conforman el CCT .....	34
1.6.2 Estudios Psicométricos del CCT.....	37
1.7. Propiedades psicométricas de los instrumentos de evaluación cuantitativos .....	38
1.7.1 Análisis de ítems .....	38
1.7.2 Validez .....	39
1.7.3 Confiabilidad.....	44
2. INVESTIGACIONES EN TORNO AL PROBLEMA INVESTIGADO .....	48
3. DEFINICIONES OPERACIONALES Y DE VARIABLES.....	62
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....</b>	<b>63</b>
NIVEL Y TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	63
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	63
NATURALEZA DE LA MUESTRA .....	63
3.1 Descripción de la muestra .....	63
3.2 Criterios de inclusión .....	65
3.3. Muestra y método de muestreo .....	65
1. INSTRUMENTO .....	65
2. PROCEDIMIENTO .....	67

3. ANÁLISIS DE DATOS.....	68
4. CONSIDERACIONES ÉTICAS .....	68
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....</b>	<b>70</b>
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....</b>	<b>84</b>
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES.....</b>	<b>91</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>92</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>93</b>
<b>ANEXOS</b>	

## RESUMEN

Los factores psicosociales son uno de los temas más importantes dentro del campo de la salud, ya que, las evidencias muestran las consecuencias negativas que se presentan en el ámbito laboral y que repercuten en el bienestar del ser humano.

El Modelo Demanda-Control en el que se sustenta el Cuestionario del Contenido del Trabajo y otros instrumentos contruidos para evaluar las condiciones laborales (factores psicosociales) han sido aplicados, en su mayoría, en países desarrollados mientras que en Latinoamérica la evidencia del modelo todavía es inexplorada. En esta investigación se evaluaron las propiedades psicométricas de la versión en español del Cuestionario del Contenido del Trabajo en una muestra conformada por 211 trabajadores de un centro hospitalario de la ciudad de Lima Metropolitana para conocer si es posible su aplicación en futuras investigaciones. Los resultados muestran que la prueba presenta validez de contenido y validez semántica. La validez de constructo fue evaluada mediante el Análisis de Homogeneidad de los Ítems encontrando valores entre 0.43 a 0.83, el Análisis Factorial Exploratorio muestra la creación de 9 factores, siendo la dimensión “Demandas Psicológicas” la que presentó mayores problemas en cuanto a su estructura, asimismo, se identificaron algunos ítems problemáticos. La consistencia interna se analizó mediante el Alfa de Cronbach Ordinal obteniendo puntajes aceptables que oscilan entre 0.56 y 0.81. No se encontraron diferencias en cuando ocupaciones diferenciadas por puestos administrativos y de servicio al cliente. Se concluye que esta versión en español del

Cuestionario del Contenido del Trabajo es un instrumento adecuado para ser utilizado para medir los Factores de Riesgo Psicosocial en la población peruana.

**Palabras clave:** Modelos Demanda/Control, Cuestionario del Contenido del Trabajo, Propiedades psicométricas, Factores psicosociales.

## **ABSTRACT**

Psychosocial factors are one of the most important issues in the field of health, as the evidence shows it can lead to a negative impact on human beings. The Model of Demand / Control underlying the Job Content Questionnaire and other instruments, has been applied mostly in developed countries; in Latin America, the evidence remains unknown. This research evaluates the psychometric properties of the Spanish version of the Job Content Questionnaire (JCQ) in a sample of 211 workers at Lima city, in order to test its possible to use in future research.

The results show that the JCQ has content validity and semantic validity. The construct validity was evaluated through item-scale analysis, finding values between 0.43 and 0.83. The factorial exploratory analysis indicates that the best factorial solution has nine factors. The most problematic factor seems to be "Psychological Demands", where some problematic items were identified. Internal consistency was examined using the ordinal Cronbach's alpha coefficient, obtaining acceptable scores (0.56-0.81). There were no significant differences found between administrative and customer service. It was concluded that the Spanish version of the Job Content Questionnaire is an acceptable instrument to assess psychosocial risk factors among workers in Perú.

**Keywords:** Demand / Control Model, Job Content Questionnaire, Psychometric Properties, Psychosocial Factors.

## INTRODUCCIÓN

A lo largo de los años, las diversas formas de trabajo se han ido modificando debido a las exigencias y a la evolución del mercado empresarial. Las organizaciones se han visto forzadas a la adaptación para estar acorde con los altos estándares de productividad y el alto nivel competitivo mundial con el fin de asegurar su supervivencia. El empleo, el ritmo de trabajo y sobre todo la calidad de vida del trabajador han sido los más afectados, viéndose un incremento en la jornada laboral, mayor especialización por partes de los trabajadores, trabajo repetitivo, incremento del trabajo en equipo, intensificación en la carga de laboral, entre otros.

El trabajo es una actividad positiva, ya que permite a las personas acceder a una mejor calidad de vida, satisfacer sus necesidades primarias como también a un mejor estatus social; sin embargo, diversos estudios han demostrado numerosos factores potencialmente negativos vinculados al trabajo, siendo éste uno de los temas de mayor atención y preocupación en el ámbito de la salud, seguridad e higiene ocupacional desde finales del siglo pasado. La relación entre el trabajo y la salud puede abordarse desde distintos ámbitos, sin embargo, es desde la perspectiva psicosocial donde se estudia los riesgos a los que están expuestos los trabajadores en el transcurso del periodo laboral y aunque sus consecuencias no son tan evidentes como las de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, éstos se manifiestan a través de problemas como ausentismo, baja productividad, estrés, ansiedad, entre otros.

En Latinoamérica, donde el ritmo y la problemática de trabajo son similares, se han realizado diversas investigaciones para dar respuesta a las consecuencias negativas del trabajo en las personas. Muchos de los instrumentos utilizados son adaptaciones extranjeras pero no son suficientes para conocer la realidad de cada país.

En el Perú, el “Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana”, realizado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2014) concluye que existe un insuficiente conocimiento sobre el tema tanto en la población general, trabajadores, empleadores y autoridades responsables de las políticas públicas que permita establecer una normativa específica e instrumentos especializados elaborados y validados por los profesionales competentes conforme a Ley y, recomienda constituir una Comisión Intersectorial (Estado y entidades privadas) para establecer la validación de la “*Batería de los Factores de Riesgos Psicosocial en el Perú*”, con el fin de tener instrumentos que permitan un diagnóstico científico sobre los factores de riesgo psicosocial en el trabajo en la población peruana.

Uno de los instrumentos más utilizados y que reporta mayor validez y confiabilidad para medir las características sociales y psicológicas en el ámbito laboral es el Cuestionario del Contenido del Trabajo (Job Content Questionnaire – JCQ por sus siglas en inglés) realizado por Karasek, Brisson, Kawakami, Houtman, Bongers y Amick, (1998) y traducido a 23 idiomas, el cual se basa en el Modelo de Demanda/Control realizada por el mismo autor.

# **CAPITULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

Diversos especialistas de la salud como psicólogos y médicos ocupacionales a nivel mundial se encuentran realizando estudios, congresos, publicaciones y diversas investigaciones sobre las consecuencias negativas de exponerse a factores de riesgo en el trabajo con el fin de promover y concientizar a la población y, sobre todo a las empresas.

En países en vía de desarrollo como el Perú, es donde existe mayor necesidad de realizar estudios por la informalidad que todavía prevalece en el ambiente de trabajo, sin embargo, países latinoamericanos como México, Chile, Brasil y Colombia se encuentran realizando estudios para entender qué factores psicosociales presentan los trabajadores, mostrando tener mayor información con respecto a este fenómeno social que forma parte de la salud pública de muchos países (Houtman, Jettinghoff, Cedillo, 2008).

En el Perú, existen leyes y normas que contemplan los factores de riesgo psicosocial como la Ley N° 29783: Ley de Seguridad y Salud de Trabajo, así como la Resolución Ministerial N°. 375-2008-TR: Norma Básica de Ergonomía y de Procedimientos de Evaluación de Riesgos Disergonómicos, sin embargo, aún no son considerados como un campo de afección para las organizaciones y sus trabajadores, generando que esta problemática sea abordada en forma limitada. Asimismo, si bien

hay instituciones que velan por la seguridad en el trabajo como la Sociedad Peruana de Salud Ocupacional (SOPESO), el Centro Nacional de Salud Ocupacional y Protección del Ambiente para la Salud (CENSOPAS), Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo (CEPRIT), entre otros, la difusión de la información e investigaciones es aún muy escasa (Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo, 2014).

Por otro lado, muy pocas empresas velan por el bienestar psicológico/emocional del trabajador y contemplan dentro de sus políticas programas para prevenir posibles daños en la salud a causa de las condiciones a la que está expuesto, pero esto no se puede realizar si se carece de instrumentos confiables que permitan a Psicólogos, Médicos Ocupacionales y otros profesionales de la salud a identificar y a proporcionarles información sobre los factores psicosociales para una prevención e intervención pertinentes.

Por lo anteriormente señalado, la pregunta de investigación del presente estudio queda planteada de la siguiente manera:

*¿Cuáles son las propiedades psicométricas del Cuestionario del Contenido del Trabajo (JCQ) versión en español para ser utilizado en trabajadores de la ciudad de Lima Metropolitana?*

## **2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL PROBLEMA**

Las condiciones y la forma de trabajo han ido cambiando a lo largo de los años. A mediados del siglo XX, los países que adoptaron el modo de producción de la Revolución Industrial tenían regímenes de trabajo deplorables (Houtman, et al. 2008). Los horarios de trabajo eran demasiado prolongados (por más de doce horas), se trabajaba en condiciones de higiene poco favorables que comprometían la salud, no había una estabilidad laboral, los trabajadores podían ser despedidos sin razón alguna, la remuneración no era equitativa y había mucha discriminación; el concepto de trabajo y, sobre todo de los derechos laborales eran casi nulos, por tal motivo, se comenzaron a realizar movimientos callejeros como medio para hacer respetar los derechos. Es así como después de la segunda guerra mundial, se empezaron a tomar medidas para apaciguar a los grupos de trabajadores (sindicatos) que reclamaban una mejora en la condición laboral, el Estado comenzó a formular leyes y crear organismos que protegían al trabajador y su calidad de vida (Houtman, et al. 2008).

Actualmente, el proceso de Globalización trae consigo diversos cambios en la estructura de un país, si bien se generan nuevas oportunidades de empleo y mayor crecimiento para una nación, los países en desarrollo como el Perú, tienen que lidiar con los cambios que se efectúan en el ámbito laboral, como la generación de contratos más flexibles, inseguridad en las condiciones laborales, aumento en la jornada de trabajo, insatisfacción en los pagos, etc. (Houtman, et al. 2008); asimismo, los trabajadores se enfrentan a un aumento en los requisitos de aprendizaje de nuevas habilidades, necesidad de adoptar nuevas formas de trabajo, trabajos con mayor presión

física y carga mental, menos tiempo para “camaradería”, mayor competencia del mercado laboral e inseguridad en el empleo.

Diversos estudios han identificado una serie de factores psicosociales negativos relacionados al ambiente laboral que afectan la salud, entre ellos está: la sobrecarga de trabajo, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, los problemas en las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico (ISTAS, 2010), asimismo, en la estructura orgánica y del medio ambiente de una empresa, la falta de una política, la no participación en la toma de decisiones, la limitación de la iniciativa, etc., constituyen un conjunto de elementos que influyen en gran medida en el bienestar de los trabajadores (Kroes et al., 1974, citado en ISTAS, 2010). Cuando las condiciones de trabajo y los factores humanos están en equilibrio, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción general y mejora la salud, sin embargo, cuando hay un desequilibrio entre las oportunidades, las exigencias ambientales y las necesidades, aptitudes y aspiraciones de cada persona, se producen reacciones de un tipo diferente (ISTAS, 2010); estas reacciones generan consecuencias tanto físicas, psicológicas y socio-laborales en los trabajadores.

A un nivel físico, las personas expuestas a diversos factores psicosociales pueden presentar trastornos cardiovasculares (Fischer, 2003 citado en Lahera, y Góngora, 2002), músculo esqueléticos, respiratorios, alteraciones del sueño y problemas gastrointestinales (Drossman, Creed, Olden, Svedlund, Toner y Whitehead, 1999, citado en Lahera y Góngora, 2002). A un nivel psicológico, se llega a presentar casos de ansiedad, depresión, insatisfacción y desmotivación laboral, problemas en las

relaciones personales, baja autoestima, trastornos psicosomáticos, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental. Finalmente, a nivel conductual, existe predisposición a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida del apetito, consumo excesivo de alcohol o tabaco, conducta impulsiva, entre otros (Lahera y Góngora, 2002).

Por otro lado, muchos estudios confirman que la salud física pelagra cuando el medio de trabajo “deshumaniza” a la persona por una combinación de factores que exponen a riesgos físicos y mentales (Cox, 1980, citado en ISTAS, 2010), esto incluye, por ejemplo, a las fábricas en las cuales los niveles del ruido son elevados y donde las tareas se repiten continuamente y, los trabajadores tienen muy pocas oportunidades de comunicarse entre ellos. Asimismo, los trabajos que requieren de personas laborando en turnos atípicos, afectan las estructuras vinculadas al sueño y de vigilia, a la participación social y al estilo general de vida de la población. Se ha comprobado que el trabajo por turnos modifica los ritmos biológicos, la temperatura del cuerpo, el metabolismo, los niveles de azúcar en la sangre, la agilidad mental y la motivación en el trabajo.

Según la Organización Internacional del Trabajo – OIT (Aranda y Pando, 2007), para el año 2005, 2.2 millones de personas murieron por causas de accidentes y enfermedades laborales, siendo el Estrés el segundo problema de salud relacionado con el trabajo, afectando al 22% de trabajadores de la Unión Europea y gastando aproximadamente € 20 000 millones (veinte mil millones de euros) al año en gastos sanitarios.

Los resultados de las diferentes investigaciones sobre los riesgos psicosociales y sobre todo sus consecuencias, como se ve reflejado en las estadísticas, suponen un coste económico y social importante (Gil-Monte, 2012), considerándose un tema que preocupa a la Salud Pública, sobre todo en los países en desarrollo, que a pesar de tener muchos problemas por resolver; invierten muy pocos recursos en investigación, siendo una de las principales causas para generar datos confiables y para conocer cómo va evolucionando la dinámica del trabajo.

En los países industrializados, las personas están cada vez más familiarizadas con el estrés laboral y, poseen mayor información de cómo lidiar con este problema, a pesar de que persiste e incluso va en aumento (Iavicoli et al, 2004, citado en Houtman, et al. 2008); sin embargo, en algunos países en desarrollo, como el Perú, existe falta de conocimiento sobre este tema y, lo más preocupante, es que no están conscientes de la importancia de manejar el estrés laboral.

### **3. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

En la presente investigación se han encontrado las siguientes limitaciones:

- Poco acceso a la información sobre los orígenes y construcción del Cuestionario del Contenido del Trabajo en su versión original y traducción al español.
- Tiempo de respuesta del Centro JCQ, ente regulador del Cuestionario del Contenido del Trabajo.
- Identificar el momento más propicio para la aplicación del cuestionario a la muestra seleccionada.

## **4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1. Objetivo General.**

Determinar las propiedades psicométricas del Cuestionario del Contenido del Trabajo (JCQ por sus siglas en inglés) versión al español por Leonor Cedillo (1999) en una muestra de trabajadores de la ciudad de Lima Metropolitana.

### **4.2. Objetivos Específicos**

1. Determinar la validez de contenido del Cuestionario del Contenido del Trabajo (CCT).
2. Determinar la validez semántica del Cuestionario del Contenido del Trabajo.
3. Determinar el análisis de los ítems que conforman el Cuestionario del Contenido del Trabajo.
4. Determinar la validez de constructo del Cuestionario del Contenido del Trabajo.
5. Determinar el índice de confiabilidad interna del Cuestionario del Contenido del Trabajo.
6. Determinar las normas diferenciadas por ocupaciones del Cuestionario del Contenido del Trabajo.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **1. ASPECTOS CONCEPTUALES PERTINENTES**

##### **1.1 Evolución del concepto de Trabajo**

###### **1.1.1 El concepto de Trabajo**

El concepto de trabajo como lo conocemos hoy en día ha ido variando según el transcurso de la historia. Lo que la sociedad define como trabajo, se ha visto influenciado por las diferentes cosmovisiones predominantes en cada época, siendo congruentes con las circunstancias históricas, filosóficas, políticas, culturales, económicas y psicosociales propias de cada cultura y periodo (López, 2013).

Etimológicamente, el significado de la palabra trabajo estaba asociado a una restricción, pues proviene del latín **tripalium**, un instrumento que servía de “soporte” para la tortura (Supervielle, SF). Para Oliveira, Piccinini, Fontoura y Schweig, (2004, citado en Da Rosa, Chalfin, Baasch, y Soares, 2011) el trabajo es un medio donde el ser humano ha buscado suplir sus necesidades, alcanzar sus objetivos y realizarse, sin embargo, por la naturaleza flexible de este concepto, se puede ir modificando según el contexto histórico donde se desarrolle.

Según Blanch (1996, citado en Díaz., 1998), el trabajo tiene una pluralidad de significados, los cuáles hacen referencia a la ejecución de una actividad humana, por un lado y, a las construcciones sociales del sentido y el valor de tal actividad. Para este

autor, el trabajo se definiría como la inversión de un esfuerzo para producir bienes, productos o ejecución de algún servicio para suplir alguna necesidad humana.

Asimismo, Peiró (1987, citado en Díaz, 1998) define el trabajo como un conjunto de actividades retribuidas que permiten obtener, producir o prestar determinados bienes, productos o servicios, de tal manera que quien las ejerce aporta conocimientos, habilidades y otros recursos a cambio de algún tipo de compensación material, psicológica y/o social. Por otro lado, Rodríguez (1992, citado en Díaz, 1998) incluye a la naturaleza del trabajo un contrato legal o normativo que impone restricciones a tal actividad.

### **1.1.2 El trabajo a través de la historia**

En línea con la evolución, para algunos etnólogos y antropólogos en las sociedades primitivas no había una distinción clara del trabajo frente a otras actividades humanas, pues era visto como un conjunto de operaciones técnicas cuyo fin era la existencia y supervivencia de la raza humana, es decir, era una actividad personal pero que se llevaba a cabo formando parte de las obligaciones sociales y no en contrapartida de una remuneración monetaria. (Neffa, 1999). La dimensión colectiva primaba sobre la individual pues "los individuos no habían irrumpido todavía como actores de la historia" (Meda, 1995, citado en Neffa, 1999).

En la Antigua Grecia, el trabajo era visto como una actividad simplemente física (propia de esclavos) considerada por los demás no sólo como penosa sino también como degradante, que no era valorizada socialmente y que se justificaba por la

dependencia que los seres humanos tienen con respecto a sus necesidades; muy por el contrario, se valoraba más el ocio, la filosofía, la reflexión matemática, la contemplación de la verdad y la belleza. Para los principales filósofos como Aristóteles, el hombre tenía como tarea principal la de desarrollar su razón y su libertad para semejarse a los dioses y dedicarse a la contemplación, a “filosofar” (Neffa, 1999). Desde esta perspectiva, ese tipo de ocio, que no era sinónimo de inactividad, era considerado como la verdadera vida, aún no se relacionaba el trabajo “abstracto” sujeto a una relación económica (Neffa, 1999). Las relaciones sociales, sólo se concentraban en la vida política donde los ciudadanos tenían comportamientos e intereses similares, lo que no sucedía en la actividad de trabajo; los oficios diferenciaban a las personas, por lo tanto, el trabajo no era sinónimo ni de identidad ni de desarrollo personal. (Neffa, 1999).

Con la llegada de la Edad Media, el trabajo es realizado por los vasallos o súbditos, ya no por los esclavos, mejorando el estatus de los “siervos” ya que poseen un cierto derecho a ser protegidos por su señor feudal. La Iglesia, que es la principal institución en la época, impone también una connotación denigrante al concepto del trabajo pues subyace del pecado original (Pereira, 2008). Se trabajaba sólo para subsistir; sin embargo, es con la llegada del Renacimiento que se empieza a considerar nuevas formas de actividad productiva y, quienes practicaban estas actividades (los artesanos), comienzan a ser considerados y tener un peso en la sociedad tanto por su número como por su poder económico (Pereira, 2008).

El periodo que supuso el Renacimiento crea condiciones para una nueva estructura social que desemboca en la Revolución Francesa., es ahí donde la clase

burguesa francesa comienza a desarrollar una nueva ética social que permite el intercambio (no de clase) pero sí de niveles económicos en base al éxito personal, profesional y/o político (Díaz, 1998). Esta reforma social proveniente de la independencia Americana se extendió pronto en toda Europa por influencia del protestantismo, siendo su máximo exponente Martín Lutero, el trabajo adquiere por primera vez, la capacidad para que una persona pueda ocupar una posición social, independientemente del entorno en donde haya nacido, es decir, valdría más el éxito personal y los resultados del trabajo de este individuo o familia. (Díaz, 1998).

Para Max Weber (citado en Neffa, 1999) es a raíz del pensamiento de Jean Calvino y Martín Lutero cuando se empieza a considerar la ética en el trabajo “justificando el beneficio económico que brinda el trabajo y, valorizando la austeridad en el consumo y la preferencia al ahorro”.

Por otro lado, Adam Smith y luego David Ricardo, van a dar una importancia prioritaria al trabajo humano principalmente en el sector manufacturero considerándolo como la única fuente de todas las riquezas (Meda, 1995 y Boissonnat, 1995, citado en Neffa, 1999)

En el siglo XIX, Hegel, uno de los principales filósofos de la época, plantea el trabajo como uno de los principales mediadores entre la relación del hombre con la naturaleza (Neffa, 1999). Para Hegel, es mediante el trabajo que el ser humano sale de sí mismo para existir verdaderamente, al superar sus propias necesidades, contribuye a superar las necesidades de los demás, asimismo, predice de cierta manera la substitución del trabajo humano por la maquinaria, la cual deterioraba las condiciones de trabajo de los obreros de la época dejándolos en la pobreza como causa de la

Revolución Industrial. El aporte más importante de Hegel fue darle una connotación humana al trabajo que permite la construcción de la conciencia de sí mismo (Neffa, 1999).

Karl Marx, profundiza las ideas de Hegel reafirmando que son los seres humanos y no la naturaleza, los verdaderos productores, ya que, actúan sobre la naturaleza para dominarla y transformarla; el trabajo entonces, actúa sobre la naturaleza exterior al hombre y la modifica, dando lugar a una realidad objetiva y exterior a sí mismo (Neffa, 1999). Sin embargo, durante la segunda mitad del Siglo XIX estas concepciones filosóficas enfrentan la realidad del desarrollo industrial donde rige la modalidad del trabajo asalariado, es en esta época donde el trabajo se considera como un medio para obtener un ingreso salarial (Neffa, 1999).

En modo de síntesis, es desde hace algunas décadas que el trabajo volvió a ser concebido como la actividad por la cual los seres humanos se descubren, toman conciencia y se construyen a sí mismos. La importancia del trabajo no solamente radica es un recurso económico, sino que permite a quien lo ejecuta, construir relaciones interpersonales y es gracias a este que los seres humanos construyen su propia identidad y buscan un sentido a lo que hacen (Neffa, 1999).

## **1.2 Concepto de Salud Ocupacional :**

La Salud Ocupacional forma parte de la salud pública y de la medicina social. Según Gomero, Zevallos y Llap, (2006) es el resultado de un trabajo multidisciplinario donde intervienen profesionales en medicina ocupacional, enfermería ocupacional,

higiene industrial, seguridad, ergonomía, psicología organizacional, epidemiología, toxicología, microbiología, estadística, legislación laboral, terapia ocupacional, organización laboral, nutrición y recientemente, promoción de la salud.

En el 1982 se identificó a la salud ocupacional como:

"el conjunto de conocimientos científicos y técnicas destinadas a promover, proteger y mantener la salud y el bienestar de la población laboral, a través de medidas dirigidas al trabajador, condiciones y ambiente de trabajo y, a la comunidad, mediante la identificación, evaluación y control de las condiciones y factores que afectan la salud y el fomento de acciones que la favorezcan" (García, Luceño y Jaén, 2007).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), discutió por primera vez el término salud ocupacional en el primer comité de expertos realizado en 1950 (Arenas y Riveros, 2017). Actualmente la OMS define la salud Ocupacional como:

[...] una actividad eminentemente multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes [...] Además, la salud ocupacional procura no solo generar y promover el trabajo seguro y sano, sino que también buenos ambientes y organizaciones de trabajo realzando el bienestar físico, mental y social de los trabajadores (Arenas y Riveros, 2017, p. 65).

En síntesis, se reconoce a la Salud Ocupacional o Salud en el Trabajo como una especialidad de la salud pública orientada a velar por el bienestar de los trabajadores mediante acciones especialmente preventivas-promocionales que favorecen el incremento de la productividad laboral de un país (Arenas y Riveros, 2017)

En el año 2003, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) declaró el **28 de abril** como el día Mundial de la Seguridad y Salud en el trabajo, con el fin de resaltar la necesidad que existe de prevenir los accidentes y enfermedades laborales. Por otro lado, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) plantea que la “salud en el trabajo” y “ambientes de trabajo saludables” son los aspectos más valorados de las personas, comunidades y países (Houtman et al. 2008).

### **1.3 Psicología Ocupacional**

Para Gil-Monte (2010) el origen de la Psicología de la Salud Ocupacional (PSO en adelante) es producto de la alta demanda en la prevención y tratamiento de los efectos negativos del trabajo en las personas, siendo esta necesidad incrementada en la última década, lo que ha llevado a la Psicología a realizar mayores investigaciones en torno a este problema. Asimismo, Quick (1999, citado en Gil-Monte, 2010) señala que la PSO es una especialidad emergente y surge como resultado de una fusión de contenidos de la Salud Pública y de la Medicina Preventiva con la Psicología Clínica y la Psicología de la Salud, aplicados en el contexto de las organizaciones laborales.

La PSO fue creada en 1990 por la Asociación Psicológica Americana (APA) y el Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) definiéndola como la aplicación de los principios psicológicos en mejora de la calidad de vida laboral, protección y promoción de la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores. (Fernández-Arata, Calderón-De la Cruz, Navarro-Loli, 2016, p193)

Según Juárez-García (2007), los temas centrales de estudios para la PSO son: factores psicosociales y organizacionales del trabajo, estrés laboral, salud mental, bienestar psicológico y calidad de vida de los trabajadores, siendo su misión velar por el estudio, detección, intervención, pero principalmente en la prevención de estos temas.

Por otro lado, para Salanova, (2009), la PSO va más allá del estudio afectivo de los empleados en el trabajo en términos de bienestar, sino que también abarca aspectos cognitivos, sociales, motivacionales y conductuales. Asimismo, se interesa por otros aspectos como la interacción y/o equilibrio persona-trabajo dando respuesta a necesidades actuales dentro de una organización. Finalmente, la PSO considera múltiples niveles: el empleado como tal, el clima laboral y el ambiente intra y extra-organizacional.

Según Quick (1999, citado en Gil-Monte, 2010) sus niveles de intervención son tres:

- 1. Atención sobre la organización y el entorno laboral.** En este punto la Psicología Ocupacional interviene dando mayor importancia a las demandas psicológicas, a los riesgos laborales y a los costes que repercuten en la salud.
- 2. Problemas de salud de carácter fisiológico, psicológico y conductual.** Desde este enfoque se han estudiado variables cognitivas y afectivas que predisponen a las personas al estrés (ej.: adicción al trabajo, estrategias de afrontamiento).

**3. Relación entre la familia y la vida laboral.** En este punto, la Psicología Ocupacional se enfoca en la desintegración entre estos dos ámbitos de la vida producto de la Revolución Industrial.

Actualmente, la Psicología de la Salud Ocupacional se enfrenta a grandes retos, pues la falta de investigaciones y programas especializados en el estudio de esta disciplina amenaza su desarrollo (Fernández-Arata et al. 2016). Hay una necesidad clara de brindar mayor importancia en la evolución de la PSO, pues es un actor importante entre la ciencia y la evolución de la sociedad como un todo (Salanova, 2009).

#### **1.4 Factores Psicosociales y Factores de Riesgo Psicosocial :**

##### **1.4.1 Definición e Historia de los Factores Psicosociales:**

A lo largo de los años, han aparecido diversas investigaciones y documentos relacionados al estudio de los factores psicosociales. Uno de los principales documentos en abordar este tema, fue el trabajo sobre *“Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control”* realizado por la OIT a mediados de 1984, declarando junto a la Organización Mundial de la Salud que los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de las percepciones y experiencias del empleado y abarcan diversos aspectos (Moreno y Baez, 2010). El Comité Mixto OIT/OMS (1984, citado en Gómez, 2008) definió que los factores psicosociales en el ámbito laboral consisten en diversas interacciones persona-trabajo, en primer lugar, con relación a la

organización: medio ambiente, satisfacción laboral, condiciones de trabajo y de manera más personal, en relación a las necesidades y capacidades de un individuo y, toma en consideración la vida personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias repercuten en la salud y desempeño.

Por otro lado, otro documento importante en la historia del concepto de factores psicosociales es el trabajo editado por la OMS en coordinación con Kalimo, El-Batawi y Cooper (1988, citado en Moreno y Baez, 2010) titulado *“Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud”*, en esta publicación se diferencia factores tanto positivos como negativos que repercuten en la vida del trabajador. El auge de las investigaciones y relevancia del tema predomina en los años 80’s gracias a las primeras publicaciones y aproximaciones conceptuales (OIT, 1986; Kalimo et al. 1988, citado en Moreno y Baez, 2010).

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo- INSHT (1997, citado en García, Luceño y Jaén, 2007) define a los factores psicosociales como condiciones propias de la organización que afectan directamente en el bienestar físico, psíquico o social de las personas. Estas condiciones son las condiciones en el trabajo y la realización de la tarea. En la misma línea, la Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo - OSHA (2000 en Unión General de Trabajadores, 2006), entiende por factor psicosocial a todo concepto, organización y gestión de trabajo, como también al ambiente social y físico potencialmente dañino, que afecta física, social y psicológicamente a los trabajadores.

Para Carayon, Haims y Yang (2001, citado en Moreno y Baez, 2010) los factores psicosociales son las características percibidas del trabajador con respecto al

ambiente laboral que puede tener una connotación emocional para los trabajadores. Asimismo, para Martín Daza y Pérez Bilbao (1997, citado en Moreno y Baez, 2010) son aquellas condiciones propias de una situación laboral relacionada con la organización, contenido del trabajo y realización de la tarea con la capacidad suficiente para afectar el bienestar físico, psíquico o social del trabajador como a su desempeño.

Los factores psicosociales laborales, son condiciones de trabajo que pueden ser positivos o negativos, su clasificación es muy amplia y depende del enfoque que se elija (Kalimo, 1988, citado en Moreno y Baez, 2010). Cuando estos factores son adecuados para el trabajador, impacta y facilita sus labores, influye en el desarrollo de sus competencias personales y técnicas, asimismo, incrementa el índice de satisfacción laboral, productividad y competencia profesional, sin embargo, cuando los factores presentes en una empresa son adversos al trabajador provocan una respuesta negativa de tensión que desencadenan en respuestas o sintomatologías de estrés, estos factores son considerados de riesgo (Moreno y Baez, 2010).

Camacaro y Ferrigno por su parte (2003, citado en García et al., 2007) identifican como factores psicosociales al entorno físico, contenido de la tarea, trabajo repetitivo o en cadena, ambigüedad de rol, conflicto de rol, identificación del producto, responsabilidad elevada, innovación tecnológica, falta de trabajo, relaciones interpersonales, comunicación formal e informal, relaciones jerárquicas, relaciones cooperativas, relaciones funcionales, relaciones basadas en hostigamiento psicológico, sentimientos de pertenencia, trabajo nocturno o por turno, horas extras, planes de socialización, estructura y clima organizacional, relaciones de trabajo-familia.

Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, (2008, citado en Moreno y Baez, 2010) propone como principales factores una serie de indicadores organizacionales y laborales, en lo que se recogen:

**Tabla 1**  
*Listado de Factores Organizaciones*

<b>FACTORES ORGANIZACIONALES</b>	
Política y Filosofía de la Organización	Relación Trabajo-Familia Gestión de Recursos Humanos Política de Seguridad y Salud Responsabilidad Social Corporativa Estrategia empresarial
Cultura de la Organización	Política de Relaciones Laborales Información Organizacional Comunicación Organizacional Justicia Organizacional Supervisión/Liderazgo
Relaciones Industriales	Clima Laboral Representación Sindical Convenios Colectivos
<b>FACTORES LABORALES</b>	
Condiciones de empleo	Tipo de contrato Salario Diseño de carreras
Diseño del puesto	Rotación de puestos Trabajo grupal
Calidad en el trabajo	Uso de Habilidades personales Demandas laborales Autonomía y capacidad de control Seguridad física en el trabajo Apoyo social Horas de trabajo Teletrabajo

Nota: Tomada de (Moreno y Baez, 2010)

### **1.4.2 Factores de Riesgo Psicosocial**

Los factores organizacionales y psicosociales presentes en las empresas se vuelven disfuncionales cuando comienzan a generar respuestas de inadaptación, tensión y respuestas psicofisiológicas de estrés en sus trabajadores, es decir se vuelven factores de riesgo y desencadenantes de efectos negativos para la salud (Moreno y Baez, 2010)

Villalobos (1999, citado en García et al., 2007) refiere que los factores de riesgo psicosocial, deben ser entendidos como condiciones que experimenta la persona en el contexto donde se desarrolla, pero que no se percibe como un riesgo sino hasta el momento que se convierte en algo nocivo para su bienestar o cuando hay un desequilibrio en la relación con su trabajo o entorno.

Algunos autores como Sebastián (2002; citado en García et al., 2007), señala como factores de riesgos psicosocial más representativos el conflicto y ambigüedad de rol, jornada de trabajo, tiempos de descanso, relaciones interpersonales, dificultades de comunicación, las posibilidades de promoción, carga mental de trabajo, control sobre la tarea, exceso de trabajo. Asimismo, para Cox y Griffiths (1996, citado en Moreno y Baez, 2010) cada una de las categorías principales puede generar incalculables factores psicosociales de riesgo o de estrés, los cuales son resumidos en la siguiente tabla.

**Tabla 2***Factores psicosociales de riesgo o estrés*

<b>FACTORES DE ESTRÉS PSICOSOCIAL</b>	
Cox y Griffiths, (1996)	
Contenido de Trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa.
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales.
Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura Organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo con los objetivos organizacionales.
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales, falta de apoyo social.
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas.
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional, baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad en el tipo de contrato.
Relación trabajo-familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia, bajo apoyo familiar, problemas duales de carrera.
Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración

Nota: Tomada de (Moreno y Baez, 2010)

### **1.4.3 Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial**

Los factores de riesgo psicosocial han sido evaluados a través de diferentes instrumentos de medición basados en la integración de modelos que explican la tensión o estrés generado por el trabajo. Según Blanch, Sahagún y Cervantes (citado en Charria., Sarsosa y Arenas, 2011), estos instrumentos se agrupan en tres categorías:

#### **a. Instrumentos derivados del enfoque tradicional de higiene industrial**

Los instrumentos que se encuentran en esta categoría, se caracterizan por identificar factores de riesgo de manera más objetiva, considerando la influencia de normas, políticas dentro del ámbito laboral (contratos, remuneraciones, horarios, etc.), sin embargo, dejan de lado los factores propios de cada organización y los factores mediadores como la percepción del trabajador, personalidad, y aspectos sociodemográficos (Charria et al., 2011). En España se han creado dos instrumentos que pertenecen a esta categoría: el Questionnaire for the Fifth European Survey on Working Conditions y el Cuestionario Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo, aplicado en España por el Ministerio de Trabajo e Inmigración (Charria et al., 2011).

#### **b. Instrumentos que proporcionan información sobre algún efecto particular de la exposición a factores psicosociales**

Dentro de esta categoría, se encuentran aquellos cuestionarios que se orientan al estrés ocupacional como el síndrome de quemarse (burnout), satisfacción laboral, acoso, engagement, etc, algunos cuestionarios son: Apreciación del Estrés EAE, el

Maslach Burnout Inventory y la Escala de Desgaste Ocupacional para evaluar síndrome de quemarse en el trabajo (burnout); la Utrecht Work Engagement Scale, que evalúa la experiencia de engagement y bienestar y, el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-pando) (Charria et al., 2011).

### **c. Instrumentos que asumen el formato de cuestionarios de autoinforme**

En esta categoría, se considera la percepción del trabajador para la comprensión de los procesos generadores de estrés, la relación entre las características personales, sociales y laborales influye en la relación salud-enfermedad. Existen dos modelos que han demostrado una mayor validez predictiva en la relación del entorno laboral y problemas de salud de los trabajadores: el *Modelo Demanda-Control* y el *Modelo Desequilibrio-Esfuerzo-Recompensa* (Charria et al., 2011).

Dentro del Modelo Demanda/Control se encuentra el Cuestionario sobre el Contenido del Trabajo (Job Content Questionnaire – JCQ), utilizado en esta investigación, el cual ha demostrado una alta validez, consistencia interna y estructura factorial en diversas adaptaciones y validación realizadas en países como Estados Unidos, Canadá, Francia, España, Brasil, México, Tailandia y Colombia (Charria et al., 2011).

Por otro lado, en el Modelo Desequilibrio- Esfuerzo-Recompensa resalta el Cuestionario de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Effort Reward Imbalance- erider) que está compuesto por 3 escalas: Esfuerzo, Recompensa y Sobrecompromiso, además posee 3 módulos, en el primer módulo se recogen variables sociodemográficas, en el segundo módulo se busca obtener información sobre esfuerzo extrínseco (6 ítems)

y recompensa profesional (11 ítems) y, en el tercer módulo se evalúa la sobreimplicación (17 ítems) donde se indaga la dedicación excesiva al trabajo y las actitudes hacia el trabajo (Charria et al. 2011).

La integración de los modelos anteriores ha dado lugar a la creación de otros instrumentos que permiten tener una mayor comprensión de los factores psicosociales en el ámbito laboral. Por ejemplo, en España se creó el Método de Evaluación de Factores Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Este instrumento está compuesto por 7 dimensiones de riesgo psicosocial: carga mental, autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión y participación, definición de rol, interés por el trabajador y relaciones interpersonales, 75 ítems en total (Charria et al., 2011).

Asimismo, uno de los cuestionarios más conocidos es el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ), desarrollado por el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca y adaptado a la realidad española (a de Cronbach 0.66 a 0.92) por el Instituto sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). Este instrumento está validado a nivel internacional en países como reino Unido, Bélgica, Alemania, Brasil, Países Bajos y Suecia. Las dimensiones evaluadas en este instrumento son: Doble presencia, Exigencias Psicológicas, Desarrollo, Sentido y Satisfacción en el trabajo, Control sobre sus tiempos, Integración en la Empresa, Previsibilidad, Claridad y Conflicto de rol, Liderazgo, Refuerzo, Apoyo Social, Oportunidades de Relación Social, Sentimiento de Grupo, Inseguridad en el Empleo, Salud General y Mental, Vitalidad y Síntomas de estrés (conductuales, somáticos y cognitivos). Es una

metodología que tiene dos versiones que se adecuan al tamaño de la empresa (25 o más trabajadores y menos de 25 trabajadores)

(Charria et al., 2011)

## **1.5 Modelos sobre estrés laboral**

Las teorías actuales sobre estrés laboral estudian la interacción que se produce entre el trabajador y su entorno laboral. La mayoría de ellas consideran esta interacción como un desequilibrio, es decir, existe una descompensación entre el trabajador y su organización (Luceño, Martín, Jaén, y Díaz, 2005).

A continuación se definen los principales modelos utilizados en la Psicología para explicar el estrés o tensión laboral:

### **1.5.1 Modelo Ajuste- Persona- Entorno (Person-Environment Fit Theory):**

El Modelo del Ajuste- Persona-Entorno (P-E) fue propuesto por Harrison en 1978, el cual describe cómo se ve afectada la salud del trabajador considerando las características propias del cada individuo (capacidades y necesidades) y el entorno laboral (oportunidades para satisfacer esas necesidades y oportunidades) Dentro de las formulaciones teóricas del modelo, el más conocido es la de French y col (1974, citado en Olmedo, 2015), el cual afirma que un mal ajuste entre el entorno y la persona para el trabajador resultaría en un desequilibrio entre sus necesidades por utilizar sus propias capacidades y habilidades y, lo que le ofrece su entorno; por otro lado, desde el punto de vista de la organización se definiría como la discordancia entre las exigencias del

puesto y el grado en que las capacidades y aptitudes satisfacen las exigencias del trabajo (Luceño et. al, 2005).

### **1.5.2 Modelo Demanda/Control y Apoyo Social**

El Modelo de Demanda/Control formulado por Karasek en 1979 de la Universidad Massachusetts Lowell, EEUU, explica el estrés laboral en función de las demandas psicológicas del trabajo y del nivel de control que se tiene sobre éstas. El Modelo tiene sus orígenes en dos disciplinas: la Sociología y Psicología debido a que estos dos campos trataban de dar respuesta a las exigencias causantes de enfermedad. Por su parte, la Sociología investigaba los acontecimientos que desencadenaban los estresores y la Psicología había avanzado en las teorías sobre satisfacción y motivación laboral, la autonomía y el uso de habilidades desde la perspectiva de la productividad (Karasek et. al., 1998).

Karasek, observó que los efectos del trabajo tanto en la salud como en el comportamiento se basan en las características psicosociales del trabajo: 1) las demandas psicológicas del ambiente laboral y 2) el control que se tiene sobre la tarea; por lo cual propuso un modelo bidimensional que integre estos dos tipos de conclusiones (Luceño et. al, 2005).

La dimensión “Demandas” hace referencia a las exigencias psicológicas del trabajo: cantidad de trabajo, falta de tiempo, ritmo e intensidad del trabajo y conflicto entre las demandas, por otro lado, en la Dimensión “Control” se consideran importantes tanto el control sobre las tareas (posibilidad de decisión), como el control de las

capacidades (utilización de habilidades). El control sobre la tarea, determina el grado de autonomía que tiene el trabajador para la toma de decisiones, la posibilidad que tiene de elegir cómo hacer el trabajo y el nivel de influencia que tiene sobre éste; el control sobre las capacidades, determina la posibilidad de nuevos aprendizajes, el desarrollo de habilidades, así como la creatividad en el trabajo (Luceño, L. et al, 2005).

En el Modelo Demanda/Control, el estrés se denomina tensión psicológica (mental strain) y actúa como variable control, ya que modula la transformación del “estrés” en energía para la acción. Sin embargo, si existe un bajo poder de decisión, se transformará en tensión psicológica. Karasek (1979, citado en Luceño et al, 2005), no utiliza la palabra estrés como un estado interno del individuo, ya que, considera que sus investigaciones no lo evalúan directamente. Las reacciones de tensión psicológica más negativas como fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física se evidenciarán cuando las exigencias psicológicas del puesto son elevadas y el control en la toma de decisiones es muy escaso.

La segunda hipótesis del modelo se basa en el aprendizaje activo, pues describe las condiciones bajo las que se produce motivación, aprendizaje y crecimiento personal: los trabajadores tendrán mayor disposición para el aprendizaje, motivación y desarrollo profesional cuando las demandas laborales, como el control sobre las mismas sean elevadas (Karasek y Theorell, 1990; Johnson y Johansson, 1991; citado en Luceño et al, 2005). Según la teoría, los puestos pueden clasificarse en función a la cantidad de demandas que exigen y el grado de control que tiene el trabajador sobre ellas, en este sentido estarían:

- + **Puestos activos** (altas demandas y mucho control): en este tipo de trabajos, el individuo tiene la capacidad y posibilidad de hacer frente a nuevos retos y utilizar sus estrategias de afrontamiento.
- + **Puestos pasivos** (bajas demandas y escaso control): el ambiente de trabajo es poco motivador en el cual se producen aprendizajes negativos para el trabajador o una pérdida gradual de capacidades adquiridas.
- + **Puestos con alta tensión** (elevadas demandas sin posibilidad de control): esta situación, es la más adversa, según el modelo de Karasek, ya que se asocia con tensión psicológica y desarrollo de enfermedades;
- + **Puestos con baja tensión:** pocas demandas y posibilidad de controlar los problemas.

Finalmente, la combinación que se realiza de estos estudios es que la activación mental, por un lado, interviene a que se dé un aprendizaje o puede contribuir a que se desencadene una tensión psicológica, siendo el *control*, la variable moderadora que determina si las exigencias del ambiente terminan siendo una respuesta “positiva” o una “negativa” en el bienestar de una persona. La combinación de estas dos hipótesis integradoras de los resultados tanto en el campo de la salud como del comportamiento, es la base del modelo de demandas-control (Steven et al., 2004).

En las últimas investigaciones, al modelo Demanda/Control se le adjuntó una tercera dimensión formulada por Johnson (Johnson, 1989; Karasek y Theorell, 1990; citado en Luceño et al; 2005) denominada *Apoyo Social*, ya que los diversos estudios mostraron que los trabajadores expuestos a demandas elevadas, poco control y bajo

apoyo social presentan un mayor riesgo de morbilidad y mortalidad por enfermedad cardiovascular comparado a los que tienen empleos de baja demanda, mucho control y fuerte apoyo social (Johnson y Hall, 1994; citado en Luceño et al; 2005). La dimensión Apoyo Social hace referencia a las interacciones en el trabajo, tanto con los compañeros como con los superiores.

### **1.5.3 Modelo del desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Effort-Reward Imbalance model)**

El Modelo desequilibrio-esfuerzo-recompensa propuesto por Siegrist, (1996, 1998 citado en Luceño et. al, 2005) plantea el estrés laboral en función al esfuerzo realizado, recompensa recibida y el grado de compromiso personal con el trabajo. Este modelo predice que elevados esfuerzos unidos a bajas recompensas son causantes de un incremento de tensión en la persona (Luceño et al., 2005).

Dentro del Modelo, se distinguen dos clases de esfuerzo: esfuerzo extrínseco, el cual se refiere a las demandas del trabajo y el esfuerzo intrínseco, refiriéndose a la motivación de los empleados en función a las exigencias del entorno (Luceño et al., 2005). Por otro lado, las recompensas que reciben los trabajadores por el esfuerzo empleado pueden ser de tres tipos: monetarias (sueldo adecuado), de apoyo social (respeto y apoyo) y seguridad (promoción y seguridad en el puesto de trabajo).

El Modelo de desequilibrio Esfuerzo-Recompensa, considera también las características personales como el estilo de afrontamiento individual caracterizado por el sobrecompromiso (overcommitment), el cual lo define como un conjunto de

actitudes, conductas y emociones, que se caracterizan por un esfuerzo excesivo y un fuerte deseo de ser aprobado y estimado (Dongil, 2009). Las personas con este estilo exageran sus esfuerzos más allá de los límites considerados como apropiados, es así como Siegrist propone que las personas que presentan este sobrecompromiso tienen mayor riesgo de experimentar tensión, ya que, se exponen con frecuencia a altas demandas laborales o exageran sus esfuerzos siendo más vulnerables a la frustración debidos a sus expectativas con respecto a las recompensas (Dongil, 2009).

### **1.6 Cuestionario del Contenido del Trabajo:**

El Cuestionario del Contenido del Trabajo (Job Content Questionnaire -JCQ), fue diseñado por Karasek en 1984 para medir el "contenido" de las tareas de trabajo del empleado de una manera general ya que es aplicable a todos los puestos de trabajo (Karasek et. al, 1998).

Según los datos emitidos por el Centro JCQ, el cuestionario se ha traducido a 23 idiomas y posee una gran variedad de versiones compuestas en sus tres principales dimensiones (Juárez-García, 2015). El cuestionario está conformado por 49 ítems redactados en inglés y es la versión recomendada por el Centro JCQ, sin embargo, este cuestionario cuenta con una versión corta compuesta por 27 ítems realizada en el año 1985 con la finalidad de que su aplicación sea de manera más rápida y eficiente (Juárez-García, 2015). Las versiones estandarizadas varían según los países donde se ha aplicado el cuestionario pues se han incorporado otras sub-escalas según las particularidades de cada población (Juárez-García, 2015). Por ejemplo, la versión

malaya para Malasia está compuesta por 22 reactivos conformados en 3 dimensiones; la adaptación Alemana por 35 reactivos distribuidos en 4 dimensiones en su versión corta; la versión corta Canadiense en el idioma francés está conformada por 18 reactivos compuesto por 3 dimensiones; la Persa contiene 56 reactivos en 9 dimensiones, y, finalmente, en la versión al idioma español existen diversas versiones para países como España, Venezuela, Puerto Rico y México, entre otros. La versión en español para México está disponible en el cuestionario compuesto por 49 y 27 reactivos, validadas previamente (JCQ, 2008, citado en Juárez-García, 2015).

El Cuestionario del Contenido del Trabajo, es un instrumento auto-administrado que permite medir las características sociales y psicológicas del puesto de trabajo (Karasek, et al., 1998). Las escalas: (a) *decisión* (b) *demandas psicológicas*, y (c) *el apoyo social* son utilizadas para medir el modelo de alta demanda/bajo control/bajo soporte social que explica el estrés laboral. El Modelo demanda / control, teoría en que se basa la prueba, explica en primer lugar, el riesgo relacionado con el estrés y, en segundo lugar, los correlatos de comportamiento activo-pasivo de puestos de trabajo. Otros aspectos de las exigencias del trabajo se evalúan en las escalas: (d) *carga física total* y (e) *la inseguridad en el trabajo*. (Karasek et al., 1998).

## **1.6.1 Dimensiones que conforman el Cuestionario del Contenido del Trabajo**

### **a. Dimensión de Latitud**

La dimensión de Latitud, está compuesta por dos sub-escalas: Utilización de Habilidades (Skill Dricretion) y Posibilidad de Decisión (Decision Authority). La sub-escala Utilización de Habilidades está compuesta por un conjunto de preguntas que evalúan el nivel de habilidad y creatividad necesaria en el trabajo y la flexibilidad que permite al trabajador decidir qué habilidades puede emplear (similar a *la variedad*, Hackman y Lawler, 1971, citado en Karasek et al., 1998). Por otro lado, la sub-escala Posibilidad de Decisión determina el grado de autonomía que tiene el trabajador para la toma de decisiones, la posibilidad que tiene de elegir cómo hacer su trabajo y el nivel de influencia sobre éste (Karasek et al., 1998).

En su versión corta, esta dimensión está compuesta por 9 reactivos: 6 reactivos distribuidos en la escala Utilización de Habilidades y 3 en la escala Posibilidad de Decisión respectivamente.

### **b. Dimensión Demandas Psicológicas**

La dimensión Demandas Psicológicas hace referencia a que tanto “esfuerzo” realizan los trabajadores (parecido a la carga mental), en el cuál se valora aspectos como cantidad de trabajo, exigencias intelectuales y presión del tiempo de trabajo

(Charria et al. 2011). En su versión corta, esta dimensión está compuesta por 5 reactivos.

Tanto la dimensión de Decisión (Control) como Demandas Psicológicas explican el Modelo Demanda/Control, pues tratan de explicar que las reacciones más adversas de tensión psicológica se producen cuando las demandas psicológicas son altas y la posibilidad de decisión del trabajador es bajo, entonces se produce *la tensión laboral*, asimismo un bajo apoyo social en el trabajo aumenta aún más el riesgo (Karasek et al., 1998).

### **c. Dimensión Apoyo social**

El modelo de demanda / control fue expandido por Johnson (Johnson, 1986 ; Johnson y Hall, 1988, citado en Karasek et al., 1998) que introdujo el factor apoyo social como una tercera dimensión. Esta dimensión explica la hipótesis de que los trabajos con alta demanda, bajo control y bajo apoyo social conllevan a un riesgo de enfermedad.

La dimensión apoyo social está compuesta por dos sub-escalas: Apoyo de Compañeros (4 reactivos) y Apoyo del Supervisor (4 reactivos). La adición de esta dimensión reconoce la necesidad de una teoría para evaluar el comportamiento de las relaciones sociales en el lugar de trabajo (Karasek et al., 1998).

#### **d. Dimensión Inseguridad en el Trabajo**

La dimensión de Inseguridad en el Trabajo explica la adaptación al mercado laboral, debido a que la economía mundial ha tenido efectos negativos en la estabilidad laboral. La medición de esta dimensión plantea retos estadísticos debido a que los eventos específicos de desempleo son relativamente de baja frecuencia, incluso cuando el miedo a la inseguridad en el trabajo puede ser más ampliamente experimentada (Karasek et al., 1998). El efecto de la inseguridad laboral puede depender de las exigencias del mercado laboral hacia habilidades particulares, lo que limita las posibilidades futuras de desarrollo de carrera. (Karasek et al., 1998). Por este motivo, muchos de los estudios encontrados en diferentes países, no evalúan esta escala limitando la investigación y las mejoras de los ítems que la conforman. En su versión corta esta dimensión está conformada por 3 reactivos.

#### **e. Dimensión Carga Física Total**

Los efectos fisiológicos del estrés sobre el sistema cardiovascular, la eficacia del funcionamiento mental y fatiga general se deben tanto a las cargas mentales y físicas y, por lo tanto esta medida también se incluye en el Cuestionario del Contenido del Trabajo (Karasek et al., 1998). En la versión recomendada del cuestionario, la dimensión Carga Física está conformada por dos sub-escalas: Carga Física compuesta por 3 reactivos y Carga física Isométrica compuesta por 2 reactivos. Estas sub-escalas contienen ítems que evalúan la cantidad de esfuerzo físico, frecuencia en que se cargan objetos pesados, agilidad y posiciones corporales respectivamente.

### 1.6.2 Estudios Psicométricos del Cuestionario del Contenido del Trabajo

A continuación, se presentan los puntajes de alfa de Cronbach de las principales escalas del Cuestionario del Contenido del Trabajo en los estudios realizados en el año 1998 y 2003. El estudio de 1998, fue un estudio internacional de validez y confiabilidad de las escalas que examinó seis poblaciones ampliamente representativas de cuatro sociedades industriales avanzadas de Estados Unidos, Canadá, Países Bajos y Japón. El estudio del 2003, examinó la validez y fiabilidad transnacional de las escalas en cinco países europeos: Bélgica, Francia, Italia, Países Bajos y Suecia.

**Tabla 3**  
*Promedio Alfa de Cronbach Inter-países*

Principales Escalas - JQC	Promedio Alfa de Cronbach			
	Karasek et al. (1998)		Karasek et al.(2003)	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Utilización de Habilidades	0.73	0.75	0.73	0.72
Posibilidad de Decisión	0.68	0.68	0.63	0.66
Demandas Psicológicas (5-items)	0.63	0.63	0.59	0.61
Apoyo del Supervisor	0.84	0.84	0.85	0.86
Apoyo de Compañeros	0.75	0.77	0.79	0.80
Carga Física	0.86	0.79	0.86	0.84
Inseguridad en el Trabajo	0.61(3-items)	0.58(3-items)	0.48(4-items)	0.47(4-items)

Nota: Tomada de Centro JCQ (<http://www.jcqcenter.org/>)

El JCQ, ha sido adoptado para identificar las causas del estrés ocupacional; ha demostrado en términos generales una alta fiabilidad, consistencia interna y estructura factorial en diversos procesos de adaptación y validación realizados en países como

Estados Unidos, Canadá, Francia, España, Brasil, México, Tailandia y Colombia (Charria et al, 2011).

## **1.7 Propiedades psicométricas de los instrumentos de evaluación cuantitativos**

### **1.7.1 Análisis de ítems**

A través del análisis de ítems se puede determinar el grado en que cada reactivo es un “buen medidor” del rasgo o constructo que se desea evaluar con el cuestionario. Estadísticamente se puede comprobar a través de tres indicadores: *índice de dificultad*, *índice de homogeneidad* e *índice de validez* (Abad, García, Gil, Olea, Ponsoda, y Revuelta, 2004).

Por motivo de la investigación y naturaleza del instrumento, sólo se define el índice de homogeneidad, el cual, es llamado en ocasiones el índice de discriminación de un ítem, a través de este índice se calcula el grado en que dicho ítem está midiendo lo mismo que la prueba globalmente, es decir, que tanto contribuye a la consistencia interna del test.

Los reactivos con bajos índices de homogeneidad miden algo distinto a lo que refleja la prueba en su conjunto, es recomendable eliminar los ítems más próximos a cero (Abad, et al, 2004). La mayoría de autores señala como consenso considerar como aceptables todos los índices de homogeneidad iguales o superiores a 0.20 (Barbero, 1993; García-Cueto, 1992, citado en Garcia, 2000).

Por otro lado, cuando un cuestionario tiene un número pequeño de ítems, es apropiado hallar el índice de homogeneidad corregido, el cual consiste en correlacionar las puntuaciones de un ítem con las puntuaciones totales del test, restando las puntuaciones del ítem cuyo índice se desea obtener (Abad et al, 2004).

### **1.7.2 Validez**

La validez en un test indica el grado de exactitud con el que mide el constructo teórico que pretende medir y si se puede utilizar con el fin que se esperaba, es decir, un test es válido si "mide lo que dice medir", siendo la cualidad más importante de un instrumento de medida. (Corral, 2009). Existen tres componentes, las cuales se refieren a diferentes aspectos y según la utilización del test:

#### **1. Validez de contenido**

Hace referencia al grado en que los ítems que componen el instrumento reflejan o representan el contenido de lo que el test trata de evaluar, responde a la pregunta *¿Cuán representativo es el comportamiento elegido como muestra del universo que intenta representar?* (Corral, 2009). Por tanto, el concepto esencial de validez de contenido es que los ítems de un instrumento de medición deben ser relevantes y representativos del constructo para un propósito evaluativo particular (Mitchell, 1986, citado en Ding y Hershberger, 2002). Se tiene que considerar que la validez de contenido, es más una cuestión de juicio, que se estima de manera subjetiva a través del denominado Juicio de Expertos (Corral, 2009).

El Juicio de Expertos, se define como una opinión de personas con trayectoria y que son reconocidos por otros como expertos cualificados en un tema específico y quienes pueden dar información relevante, evidencia, juicios y valoraciones (Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez, 2008). Para seleccionar quienes formarán parte del juicio de expertos, Skjong y Wentworht (2000, citado en Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez, 2008) proponen los siguientes criterios de selección:

- + Experiencia en la ejecución de juicios y toma de decisiones basada en evidencia o experticia (grados, investigaciones, publicaciones, posición, experiencia y premios entre otras).
- + Reputación en la comunidad.
- + Disponibilidad y motivación para participar.
- + Imparcialidad y cualidades como confianza en sí mismo y adaptabilidad.

Por otro lado, para McGartland, Berg, Tebb, Lee y Rauch (2003, citado en Escobar-Pérez, y Cuervo-Martínez, 2008), proponen un único criterio para seleccionar a los jueces: número de publicaciones o la experiencia. Asimismo, la decisión sobre la cantidad de personas que formaran parte de juicio de expertos varía según autores, por ejemplo para Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (McGartland et al. 2003, citado en Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez, 2008) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, sin embargo, para Hyrkäs et al. (2003)\_10 jueces brindarían una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento. Cuando un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado

al instrumento (Voutilainen y Liukkonen, 1995, citado en Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez, 2008)

Para evaluar la validez de contenido por criterio de jueces, es preferible hacer uso del *Coefficiente V de Aiken* (Aiken, 1980; 1985, citado en Escurra, 1998) el cual se computa como la razón de un dato obtenido sobre la suma máxima de la diferencia de los valores posibles. Puede ser calculado sobre las valoraciones de un conjunto de jueces con relación a un ítem o como las valoraciones de un juez respecto a un grupo de ítems (Escurra, 1998).

Las valoraciones pueden ser dicotómicas o politómicas. El coeficiente puede obtener valores entre 0 y 1 y, a medida que es más elevado el valor computado, el ítem tendrá una mayor validez de contenido (Escurra, M., 1998).

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

V= Coeficiente de Validación: V de Aiken

S=Sumatoria

N= número de jueces

C= número de valores

## 2. Validez predictiva o de criterio externo

Se refiere a la eficacia de una prueba para poder predecir una conducta en una situación específica sea actual o futura (Alarcón, 1991). La validez predictiva se estudia comparando los puntajes de un instrumento con una o más variables externas denominadas variables de criterio. Se establece una correlación, la cual se interpreta

como *índice de validez* (Corral, 2009). Dentro del concepto de validez de criterio cabe distinguir a su vez entre: *Validez concurrente* y *validez predictiva*.

### **3. Validez de constructo**

Toda prueba surge de un criterio o teoría, en este sentido, la validez de constructo, se define como el grado en el que el test mide dicha construcción teórica (Alarcón, 1998) y las predicciones que se infieren a partir de esta (Magnusson, 1969, citado en Corral, 2009), responde a la pregunta *¿hasta dónde el instrumento mide realmente un rasgo determinado y con cuánta eficiencia lo hace?*

Para Gronlund (1976, citado por Ruiz Bolívar en Corral, 2009) la validez de constructo es importante cuando se requiere usar el desempeño de los individuos con el instrumento para deducir la posesión de ciertos rasgos, asimismo para este tipo de validez es necesario tener bien claro el concepto del rasgo estudiado basado en un teoría determinada. Para Alarcón (1991), la comprobación de este tipo de validez requiere de un proceso un poco más largo, pues se trata de verificar una hipótesis referida a una conducta que se desea mediar a través de un test. En el transcurso, el evaluador incrementará su conocimiento del test y lo va mejorando progresivamente para hacer que el instrumento mida el constructo definido.

Los procedimientos utilizados con mayor frecuencia para obtener la validez de constructo, son los siguientes (Cerdeña, 1984):

**a. Grupos contrastados:**

Es la comparación de grupos que deben diferir en dimensión en el rasgo medido, por lo que se esperan diferencias estadísticamente significativas entre las medidas. Se incluyen estudios de: diferenciación con la edad para los rasgos asociados con los procesos de maduración, desarrollo y aprendizaje, evaluaciones antes y después de una intervención, contraste de grupos que se suponen extremos.

**b. Correlación con otros test:**

Se compara con otros instrumentos con evidencia similar y se espera alta correlación entre ellos.

**c. Análisis factorial:**

Es una técnica estadística que permite identificar la estructura de un test y a su vez permite equilibrar dimensiones que explican las correlaciones entre los ítems que la comprenden. Con el fin de determinar la validez factorial de los ítems, éstos se someten al análisis factorial obteniendo factores pertinentes, de acuerdo a este método, se eligen aquellos factores que explican el mayor porcentaje de la varianza total de un test y aquellos ítems con mayor peso factorial en cada uno de los factores propuestos Alarcón (1991).

Conceptualmente, el Análisis Factorial presenta dos tipos o modalidades diferentes: Análisis Factorial Exploratorio (AFE) y Análisis Factorial Confirmatorio (AFC). La diferencia más resaltante es que el AFE es una técnica que en función a los datos, intenta descubrir o explicar la estructura subyacente que éstos poseen (Bollen,

1989, citado en Pérez-Gil, Chacón, y Moreno, 2000), en cambio, el AFC parte de un modelo teóricamente establecido, la construcción del modelo está basada en una información a priori sobre la naturaleza de la estructura de los datos. (Pérez-Gil et. al., 2000)

#### **d. Matriz Multimétodo - Multirrasgo:**

En este método se obtienen dos tipos de coeficientes de validez, convergente y discriminante.

### **1.7.3 Confiabilidad**

Para que los datos de una prueba puedan ser usados en situaciones prácticas y se obtengan los mismos resultados cuando se mida nuevamente en condiciones similares, ésta debe ser confiable (Magnusson, 1969). La confiabilidad lleva implícita la noción de error, puesto que los datos, es decir, los valores empíricos son afectados por variables accidentales que escapan de control (Alarcón, 1998) de esta manera al valor numérico de la confiabilidad se le conoce como coeficiente de confiabilidad o error estándar de la medición (Cronbach, 1960, citado en Alarcón, 1991).

El coeficiente de confiabilidad se define como la correlación entre medidas repetitivas bajo condiciones similares (Magnusson, 1969), sin embargo, otros autores la definen como la proporción de la varianza que no es producto del error siendo el rango entre 0 y 1, siendo 1 el máximo nivel de confiabilidad (Hernández, Fernández y

Batista, 2003). Entre los métodos más utilizados para obtener los índices de confiabilidad, se encuentran:

**a. Método Test-Retest:**

A través de este método, se aplica dos veces el cuestionario al mismo grupo de estudio y se correlacionan las puntuaciones obtenidas, sin embargo la desventaja es que los grupos pueden verse afectados por el recuerdo o la práctica, etc. (Corral, 2009). El coeficiente que se obtiene recibe el nombre de *coeficiente de estabilidad* porque denota la coherencia de las puntuaciones a través del tiempo. Para que se pueda decir que el instrumento es confiable, las puntuaciones deben variar entre 0,80 y 0,95 (Popham, 1980, citado por Fuentes, en Corral, 2009). Se usa la correlación por el método de los puntajes directos (Correlación  $r$  de Pearson).

**b. Método común de división por mitades o Hemitest:**

Por este método se computa el coeficiente de correlación entre los puntajes de las dos mitades del cuestionario aplicado, los participantes responden una sola vez el test, sin embargo se asignan dos puntuaciones a cada participante dividiendo la prueba en dos mitades, esto supone que las dos test mitades son paralelos, tienen igual longitud y varianza entre sí. Se estima a través del coeficiente de confiabilidad de Spearman-Brown (Corral, 2009).

### c. Coeficiente Alfa de Cronbach:

El coeficiente alfa de Cronbach, es uno de los más populares y se utiliza cuando las alternativas de respuesta de un cuestionario son policotómicas, como las escalas tipo Likert; la cual puede tomar valores entre 0 y 1, donde: 0 significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total (Corral, 2009). El criterio establecido y señalado por diferentes autores (Oviedo y Campo-Arias, 2005, citado en Gonzalez, y Pazmiño, 2015) es que un valor del alfa de Cronbach, entre 0.70 y 0.90 revela una buena consistencia interna. Asimismo, Ruiz, (2002), Pallella y Martins (2003) citado en Corral, (2009), establecen la siguiente clasificación:

**Tabla 4:**  
*Magnitud del Coeficiente de Confiabilidad*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Por otro lado, la literatura e investigaciones revelan que existen descripciones, incluso muchas de ellas contradictorias sobre el uso estadístico del alfa de Cronbach, el cual debe ser utilizado con cautela (Cortina, 1993, citado en Gonzalez y Pazmiño, 2015). A su vez, el coeficiente ha estado sujeto a debates en cuanto a su validez para interpretar escalas tipo Liket, siendo el propio Cronbach (Cronbach y Shavelson, 2004, citado en Gonzalez y Pazmiño, 2015) quien señala que el coeficiente cubre una mínima perspectiva dentro de la problemática más amplia del análisis de confiabilidad.

Es a partir del trabajo de Bruno D. Zumbo (D. Zumbo, Gadermann, y Zeisser, 2007, citado en citado en Gonzalez y Pazmiño, 2015) quien presenta dos nuevos índices de confiabilidad: *Coefficientes ordinales alfa y theta* donde se marca un cambio importante en las interpretaciones y recomendaciones en el uso del alfa de Cronbach, pues varios estudios han demostrado que el uso del coeficiente alfa para demostrar la consistencia interna sobre escalas de respuesta Likert con menos de 5 categorías de respuesta produce un decremento en su magnitud; magnitud que se estabiliza a partir de escalas con 6 categorías de respuesta (Gelin, Beasley y D. Zumbo, 2003; Lozano, García-Cueto y Muñiz, 2008; Ramsay, 1973; Weng, 2004, citado en Elousa, y D. Zumbo, 2008).

**d. Método de Kuder-Richarson 20:**

Se obtiene la confiabilidad a partir datos obtenidos en una sola aplicación del test en cuestionario de ítems dicotómicos y cuando existen alternativas dicotómicas con respuestas correctas e incorrectas (Corral, 2009).

**e. Método de Kuder-Richarson 21:**

Para utilizar este método, la suposición básica es considerar que todos los ítems presentan igual varianza.

## **2. INVESTIGACIONES EN TORNO AL PROBLEMA INVESTIGADO**

El Job Content Questionnaire (JCQ), es un instrumento validado en 23 idiomas y, es uno de los más utilizados cuando se requiere medir tensión laboral. Es el instrumento estandarizado de medida del Modelo Demanda/Control (Juárez-García, 2015). De las investigaciones encontradas sobre las propiedades psicométricas del Cuestionario del Contenido del Trabajo (JCQ), se describen las siguientes:

En Francia, el estudio realizado por Brisson, Blanchette, Guimont, Dion, Moisan, Vezina, (1998), evaluaron la consistencia interna, la validez factorial, la validez discriminante y la estabilidad a 1 año de la versión francesa de este instrumento en una población de 8,263 trabajadores de oficina. Los participantes completaron el cuestionario durante las horas de trabajo en el contexto de un estudio cardiovascular más amplio. Un subgrupo de la población estudiada completó nuevamente el cuestionario 1 año después (n = 953). Los resultados muestran que la consistencia interna general fue adecuada: 0.74 para los hombres y 0.73 para las mujeres en la dimensión demandas psicológicas y, 0.83 para los hombres y 0.81 para las mujeres para la dimensión latitud de decisión. Los resultados del análisis factorial fueron consistentes con las dos dimensiones esperadas de la teoría, aunque algunos ítems tenían carga alta en dos factores. Las variaciones en las medias de las escalas demanda psicológica, dimensión de decisión y las variaciones en la prevalencia de la alta tensión laboral por género, categoría de trabajo y edad apoyan la validez discriminante. Estos resultados fueron generalmente comparables a los observados con la versión en inglés.

Los porcentajes de trabajadores que permanecían después de un año en la misma categoría de demandas psicológicas, latitud de decisión y esfuerzo laboral fueron 86,6%, 86,1% y 75,2%, respectivamente. Estos datos proporcionan evidencia de la confiabilidad y validez de la versión francesa de la dimensión demanda psicológica y dimensión de decisión.

Otro estudio realizado en Francia en el año 2006 para validar la versión francesa del cuestionario propuesto por Karasek fue realizado por Niedhammer, Chastang, Gendrey, David y Degioanni (2006, citado en Juárez-García, 2015) mediante el análisis factorial confirmatorio utilizando 26 reactivos en una población de 24,486 trabajadores, se concluyó que el cuestionario mostró tener propiedades psicométricas satisfactorias y de los 26 reactivos, el modelo que mostró tener un mejor ajuste estuvo compuesto por 22 reactivos en 5 dimensiones: demandas psicológicas (9 ítems), utilización de habilidades (6 ítems) y toma de decisiones (3 ítems), apoyo social del jefe (4 ítems) y apoyo social de los compañeros (4 ítems). Los coeficientes alfa de Cronbach fueron  $\geq$  a 0.65. Se eliminaron algunos ítems por presentar bajas cargas factoriales en los trabajadores de ambos sexos evaluados, estos fueron: “Mi trabajo implica muchas acciones repetitivas”, “Tengo mucha libertad para decidir cómo hacer mi trabajo”, “En mi trabajo tengo que responder a órdenes contradictorias” y “Mi jefe es bueno para lograr que se trabaje bien en equipo”. Este estudio demostró propiedades psicométricas satisfactorias de las escalas JCQ de Karasek para la población trabajadora francesa.

En el año 2001, Escribà-Agüir, Más- Pons y Flores, pretendieron determinar la fiabilidad, validez de contenido y validez de constructo de las tres dimensiones de la versión mínima reducida en castellano del cuestionario Job Content Questionnaire (JCQ) (demandas, control/decisión y apoyo en el trabajo) de la versión castellana compuesta por 29 ítems en personal de enfermería hospitalario. La validación se realizó sobre una muestra aleatoria de 330 profesionales de enfermería de dos hospitales generales públicos de la provincia de Alicante. Los resultados según el análisis factorial, demostró que la versión del cuestionario validada en ese estudio presenta la misma estructura factorial que el cuestionario original y la encontrada en estudios de otros países. El coeficiente de correlación intraclase para cada una de las tres dimensiones era (0,83-0,87), así como el alfa de Cronbach (0,74-0,88). La fiabilidad fue superior a 0.90 en cada una de sus tres dimensiones. Asimismo, con la finalidad de mejorar la consistencia interna, se eliminaron los siguientes ítems: “En mi trabajo realizo muchas acciones repetitivas”, “Tengo tiempo suficiente para realizar mi trabajo” y “No tengo que realizar una cantidad excesiva de trabajo” además de otros 3 ítems que no son considerados en la versión de 22 reactivos en español (Juárez-García, 2015).

En el estudio realizado por Choobineh, Ghaem y Ahmadinejad (2011) en la República Islámica de Irán, realizaron la traducción en lengua persa del cuestionario (P-JCQ). En la primera etapa, la validación lingüística se realizó mediante una traducción hacia delante y hacia atrás. En la etapa de evaluación psicométrica, la fiabilidad y la validez de la P-JCQ se exploraron entre 107 enfermeras de hospital en

la ciudad de Shiraz. Las escalas que se evaluaron fueron: dimensión de decisión (9 ítems), demandas psicológicas (9 ítems), apoyo social (8 ítems), demandas físicas (5 ítems). Los resultados mostraron que los coeficientes alfa de Cronbach para la dimensión apoyo social fueron de 0.85 (apoyo del supervisor 0.90 y apoyo de los compañeros 0.79), para la dimensión carga física total fue de 0.85 (carga física 0.64 y carga isométrica 0.81), sin embargo, al considerarse como aceptable un valor alfa de Cronbach  $\geq 0.64$  las dimensiones más “bajas” fueron la dimensión de “decisión” que obtuvo un coeficiente de 0.54 (utilización de habilidades 0.59 y posibilidad de decisión 0.48) y la dimensión demandas psicológicas con un coeficiente de 0.58. Por otro lado, el análisis factorial exploratorio mostró 3 factores significativos que podrían explicar el apoyo, las demandas psicológicas del trabajo y las cargas físicas y la exposición al riesgo. El análisis exploratorio mostró que en este estudio aplicado a enfermeras, el primer factor estuvo asociado con ítems de la sub-dimensión apoyo del supervisor, dimensión de decisión y demandas psicológicas. El estudio factorial también reveló que el segundo factor estuvo claramente asociado con los ítems de Carga física y Demandas psicológicas, por último, el tercer factor fue conformado por ítems de Utilización de habilidades y Apoyo de compañeros, como también de ítems pertenecientes a la dimensión Demandas psicológicas. En este estudio, se utilizaron 9 ítems de la dimensión Demandas psicológicas (3 situados en el primer factor, 2 en el segundo y 4 en el tercer factor). El P-JCQ tiene validez lingüística y propiedades psicométricas satisfactorias, siempre que se use el patrón de factores recomendado.

En Tailandia, Phakthongsuk, y Apakupakul (2008) con fines de evaluar la validez y confiabilidad de la versión tailandesa del Cuestionario del Contenido de Trabajo (JCQ) de las versiones compuestas por 22 y 45 ítems, evaluaron a 10,450 empleados de la provincia de Songkhla. La versión Tailandesa contiene 45 ítems compuesto por 7 escalas: dimensión de Decisión (9 ítems), Demandas psicológicas (9 ítems), Inseguridad en el trabajo (6 ítems), Apoyo de los compañeros (4 ítems), Apoyo del supervisor (4 ítems), Cargas físicas (5 ítems) y peligro en el trabajo (8 ítems). La versión de 22-ítems fue un sub-conjunto de los 45 ítems que estuvo conformado por 4 escalas: Dimensión de decisión (9 ítems), Demandas psicológicas (5 ítems), Apoyo del supervisor (4 ítems), Apoyo de compañeros (4 ítems). Los coeficientes de alfa de Cronbach obtenidos en ambas versiones fueron idénticos para las siguientes dimensiones: Decisión (0.71), Apoyo del supervisor (0.82), Apoyo de los compañeros (0.74), sin embargo, para la dimensión de Demandas Psicológicas encontraron diferencias, en la versión de 22 ítems el coeficiente alfa de Cronbach fue de 0.23 mientras que para la versión de 45 ítems fue de 0.54. En la población asiática, los estudios realizados con 5 ítems para esta escala, muestran una tendencia baja (0.50-0.65). Algunos autores manifiestan que considerar sólo 5 ítems para la escala de Demandas psicológicas no es suficiente para evaluar las demandas cognitivas en el trabajo. Karasek et al. (1998) recomendó que se utilizara la escala que contiene 9 ítems ya que explica mejor las demandas psicológicas en el ámbito laboral. Sin embargo, en este estudio cuando se eliminan los ítems problemáticos correspondientes a “tiempo suficiente”, “cantidad excesiva de trabajo” y “órdenes contradictorias” el alfa de Cronbach incrementa sustancialmente, asimismo, al separarse estos tres ítems de su

dimensión su coeficiente mejora 0.50. En otros estudios la baja correlación ítem-total con el ítem “órdenes contradictorias” ha sido muy criticada. Los valores de la correlación ítem-total de Apoyo del supervisor y Apoyo de los compañeros fueron mayores de 0.30, indicando que cada uno de los ítems tiene una aceptable correlación con otros ítems que comprenden la puntuación global de la escala. Sin embargo, para la escala Demanda psicológica, los ítems relacionados a “tiempo suficiente”, “trabajo excesivo” y “órdenes contradictorias” tienen una correlación ítem-total menos a 0.20 indicando una baja correlación del ítem con la escala. Eliminando estos tres ítems el coeficiente alfa de la versión de 5 ítems de la dimensión Demanda psicológica crece a 0.52. Asimismo, los ítems relacionados a “libertad de decisión”, “trabajo repetitivo” y “variedad de trabajo” pertenecientes a la escala de decisión tuvieron baja correlación ítem-total. Por otro lado, en el análisis factorial exploratorio en ambas versiones (45 y 22 ítems) la mayoría de los ítems de la sub-dimensión Utilización de habilidades y Posibilidad de decisión cargaron en el mismo factor, excepto por los ítems “libertad de decisión”, “trabajo repetitivo” y “variedad de actividades”, según Karasek et. al (1998) la dimensión de decisión está compuesta por dos diferentes constructos: utilización de habilidades y posibilidad de decisión, estos ítems se ubicaron en la dimensión demandas psicológicas cuando corresponden a la dimensión “decisión” (control). En este estudio no se encontraron diferencias entre estas dos escalas. En el estudio Beltress realizado por Pelfrene (citado en Phakthongsuk, y Apakupakul, 2008) se reportó una alta correlación entre las escalas “Utilización de habilidades” y “Posibilidad de decisión” sin una distinción clara entre las dos escalas en muestras heterogéneas, similares resultados encontró Sanne (citado en Phakthongsuk, y Apakupakul, 2008)

afirmando que si hay una división clara cuando la muestra se divide en dos grupos ocupacionales homogéneos, recomendando que para los puntajes de la dimensión de decisión debe haber restricciones por grupos ocupacionales específicos. De igual manera, los ítems pertenecientes a la dimensión Demanda psicológica cargaron en dos factores, los ítems relacionados a “tiempo suficiente”, “cantidad excesiva de trabajo” y “órdenes contradictorias”, en un factor, y los ítems “trabajo duro” y trabajo “rápido” en otro factor. En conclusión, este estudio confirmó las propiedades psicométricas para la población Tailandesa, considerando la estructura revelada en la investigación.

Las propiedades psicométricas del Cuestionario JCQ, también fueron estudiadas en China por Li, Yang, Liu, Xu y Cho en el año 2004 (citado en Juárez-García, 2015). La investigación se llevó a cabo en hospitales universitarios siendo la muestra conformada por 193 hombres y 581 mujeres trabajadores de la salud. Se utilizó la versión compuesta por 22 reactivos: Utilización de habilidades (6 ítems), Posibilidad de decisión (3 ítems), Demandas psicológicas (5 ítems), Apoyo social (8 ítems), donde los resultados mostraron que los coeficientes alfa de Cronbach para la dimensión de Decisión fue de 0.72, Demandas psicológicas 0.56 y el Apoyo social de 0,82, lo que indicaba que las demandas de trabajo psicológico tenían una menor consistencia interna. Asimismo, estos investigadores reportaron que con respecto al análisis factorial exploratorio, los ítems “Mi trabajo implica muchas acciones repetitivas” y “Tengo suficiente tiempo para terminar mi trabajo” presentaron puntajes inferiores a 0.20. El análisis factorial exploratorio mostró 3 factores significativos que podrían explicar las 3 dimensiones teóricas del modelo de esfuerzo laboral. Aparte de

una cierta incertidumbre sobre las demandas psicológicas del trabajo particularmente, se concluye que la versión china de JCQ es un instrumento confiable y válido para medir factores estresantes del trabajo, y es aplicable a la población de trabajo china.

Por otro lado, Araujo y Karasek en el año 2008 validaron el instrumento JCQ en una muestra de trabajadores brasileños. La muestra estuvo conformada por 1,311 personas de 15 años a más, residentes de la parte urbana de la ciudad de Feira de Santana cuyos trabajos pertenecían al área de comercio (38.8%), servicios (27.8%), empleados domésticos (11.2%), educación (6.9%), manufactura (6.6%) transporte (4.3%) y construcción (4.1%). El tipo de trabajo estudiado era el trabajo formal, donde se obtiene beneficios de acuerdo a ley e informal, donde el trabajador no cuenta con estos beneficios ni otros derechos económicos. Se realizó la traducción al portugués del formato recomendado por Karasek que contiene 49 ítems, encontrándose que los promedios de las escalas del JCQ fueron similares para los trabajadores formales e informales, con excepción de la dimensión de decisión. Los promedios de las escalas JCQ en portugués no difirieron de los obtenidos en otros estudios europeos, norteamericanos y japoneses, aunque estaban ligeramente inferiores en el caso de la muestra Brasileña. En general, los coeficientes alfa de Cronbach revelaron resultados similares a otros estudios con grandes muestras, mostrando consistencia interna aceptable, sin embargo, este estudio mostró una baja consistencia interna para la dimensión demandas psicológicas (compuesta por 5 ítems), donde recomienda distinguir entre las demandas psicológicas "cualitativas" y "cuantitativas", asimismo, incluir demanda emocional como dimensión laboral. La sub-dimensión "posibilidad de decisión" obtuvo una alta consistencia interna; en general las sub-escalas que

conforman la dimensión de Decisión presentan una confiabilidad aceptable, asimismo, para las sub-escalas de Apoyo del Supervisor y de los Compañeros de trabajo mostró la mayor consistencia con el modelo de Demanda/Control.

La dimensión de carga física que contempla las sub-escalas de Carga física isométrica y Carga física obtiene un porcentaje de confiabilidad aceptable, sin embargo en este estudio se recomienda considerar la evaluación de estas dos dimensiones por separado, en lugar de sólo uno como se sugiere actualmente. El análisis factorial mostró una estructura consistente como sugiere la teoría de tensión laboral. Este estudio produjo ocho factores, casi todos de manera esperada, sin embargo el ítem “Existe variedad en las actividades que realizo en mi trabajo” tuvo mayor carga factorial con la dimensión demandas psicológicas, de igual forma el ítem “En mi trabajo tengo que responder a órdenes contradictorias” se situó en otro factor diferente a la dimensión a la cual pertenece. En la sub-escala utilización de habilidades, el ítem “Mi trabajo implica muchas acciones repetitivas” tuvo una baja consistencia como se ha encontrado en muchas investigaciones anteriores. Finalmente, la versión en portugués del Cuestionario del Contenido de Trabajo mostró una alta capacidad para identificar el riesgo salud. En conclusión, la validez y fiabilidad de la versión en portugués es bueno.

En Colombia, Gómez (2011), utilizó el cuestionario JCQ validado por Cedillo (1999) utilizando las dimensiones: utilización de habilidades (6 ítems), posibilidad de decisión (3 ítems), demandas psicológicas (5 ítems), inseguridad en el trabajo (4 ítems), apoyo social (8 ítems): apoyo del supervisor (4 ítems) y apoyo de compañeros (4 ítems) demandas físicas (1 ítem). Se realizó un estudio transversal conformado por 1236

trabajadores de los cuáles fueron 294 enfermeras, 281 conductores de medio de transporte público y 661 personas con ocupaciones mixtas (este último grupo conformado por diferentes profesiones del sector público y privado de Colombia, gerentes, educadores, administrativos, trabajadores de servicio de “cuello blanco” y trabajadores de servicios de “cuello azul” y supervisores). Las medias y desviaciones estándar de los trabajadores colombianos se compararon con las reportadas en estudios de otros países. Los criterios de evaluación se realizaron mediante el alfa de Cronbach; para medir la consistencia interna, la validez factorial con análisis factorial exploratorio; la validez concurrente se calculó usando correlaciones con el indicador de desbalance Esfuerzo/ Recompensa del cuestionario ERI; la validez predictiva se evaluó a través de correlaciones con un indicador de salud. Los resultados mostraron que los coeficientes alfa de Cronbach fueron aceptables. Cuando el ítem 2, “trabajo repetitivo” fue eliminado, la confiabilidad de la escalase incrementa (0.70 a 0.76). Juárez-García (2007), indica que hay que eliminar este ítem o modificar la palabra “repetitivo” por “aburrido” para tener mejores resultados. Por otro lado, la sub-escala posibilidad de decisión presenta una baja confiabilidad (0.49), sin embargo, esta aumenta cuando el ítem 6 “poca libertad” es eliminado (0.59). La dimensión Demandas psicológicas presentó una confiabilidad aceptable (0.64), sin embargo aumenta cuando el ítem 14 (tiempo suficiente) es eliminado (0.68). La dimensión Inseguridad en el trabajo presenta una baja confiabilidad para la muestra evaluada (0.55). Las dimensiones con mayor confiabilidad son Apoyo del supervisor (0.81) y Apoyo de compañeros (0.75). El análisis factorial explica el 58.6% de la varianza en la muestra estudiada conformada por 7 factores. Finalmente, el indicador de tensión laboral y el

de desbalance esfuerzo/recompensa estuvieron positivamente relacionados, lo que indica una buena validez concurrente. Este estudio tuvo como conclusión que la versión en español de JCQ es un instrumento adecuado para evaluar los riesgos psicosociales laborales en Colombia.

En México, el Cuestionario del Contenido de Trabajo (JCQ), fue traducido al español por Leonor Cedillo (1999 citado en Juárez-García, 2015) en una muestra conformada por trabajadoras de dos plantas maquiladoras de exportación. En los resultados se encuentra una confiabilidad aceptable para la versión compuesta por 42 reactivos, asimismo, los análisis estadísticos identificaron que los ítems “Mi trabajo implica muchas acciones repetitivas” y “Tengo tiempo suficiente para terminar mi trabajo” pueden ser replanteados. Se observó también que la dimensión de decisión presentó baja confiabilidad, sin embargo la autora indica que puede deberse al bajo nivel educativo de los participantes de la muestra recomendando que los próximos estudios consideren una mejora en los indicadores, redacción de los ítems de la dimensión de decisión y tomar en consideración las diferencias de género en diferentes contextos internacionales (Juárez-García, 2015).

De igual manera, otro estudio realizado en México por Tovalín, Rodríguez, Cruz y Soto (2008) utilizó la versión en español de 25 preguntas adaptada por Cedillo (1999) en un grupo de 325 pertenecientes a los sectores industrial (automotriz, alimentos, petróleo y metal-mecánica) y servicios (sector salud, laboratorios clínicos y educación). Para obtener la consistencia se utilizó el coeficiente de correlación alfa de

Cronbach y la validez factorial mediante análisis factorial exploratorio. Las dimensiones evaluadas fueron: dimensión de decisión, demandas psicológicas, apoyo social e inseguridad en el trabajo.

Los resultados muestran una consistencia interna aceptable (0.85) semejante a los resultados de otros países, sin embargo encontraron que la dimensión inseguridad en el empleo no funciona como tal y debería ser modificada, asimismo las dimensiones de apoyo social y dimensión de decisión tienden a agruparse tal cual el planteamiento original a excepción de algunos de los ítems: “En mi trabajo necesito estar aprendiendo cosas nuevas”, “Mi trabajo implica muchas acciones repetitivas” y “tengo suficiente tiempo para terminar mi trabajo”.

Finalmente, Juárez-García (2015) realizó un estudio en México compuesto por 277 profesionales del sector público de salud de 4 hospitales diferentes quienes fueron seleccionados por conveniencia. Se utilizó el cuestionario compuesto por 22 preguntas de un total de 27 reactivos (debido a que no se contempló la dimensión inseguridad en el trabajo) de la versión corta validada en español. Para el análisis de resultados se calcularon medidas de tendencia central y variabilidad, se calculó el alfa de Cronbach general y por dimensiones, se realizó un análisis factorial exploratorio y análisis factorial confirmatorio. Mediante el análisis factorial exploratorio de componentes principales,  $KMO = .796$ , se encontraron 6 factores, considerando aquellos ítems con carga factorial  $\geq 0.30$ . Los ítems “variedad en actividades”, “alto nivel de habilidad”, clasificaron simultáneamente en las sub-escalas: utilización de habilidades y posibilidad de decisión cuando teóricamente se agrupan en la primera. Asimismo, el

ítem “desarrollo de propias habilidades”, clasifíco en la sub-dimensión posibilidad de decisión cuando forma parte de la sub-dimensión utilización de habilidades. El alfa de Cronbach del instrumento fue de 0.70; para la dimensión apoyo social del supervisor, apoyo social de compañeros y demandas psicológicas, se obtuvo puntajes superiores a 0.70, la dimensión decisión 0.67 (utilización de habilidades 0.41 y posibilidad de decisión 0.71), sin embargo al eliminar el ítem “acciones repetitivas”, aumenta la sub-dimensión utilización de habilidades a 0.53.

En el análisis factorial confirmatorio, se tomaron en cuenta 3 modelos rivales: **1 modelo** conformado por 22 ítems en tres dimensiones (demandas psicológicas, decisión y apoyo social) obteniendo bajos índices de ajuste, en función a esto se propuso el **modelo 2** con un análisis de segundo orden (con sub-escalas posibilidad de decisión y utilización de habilidades) y apoyo social (apoyo social del supervisor y apoyo social de compañeros) , los índices fueron mayores pero no mejores que el primer modelo, por tal motivo se decidió eliminar los ítems “alto nivel de habilidad” que clasificó en dos dimensiones, el ítem “aprender cosas nuevas” y “acciones repetitivas” teniendo un modelo final de 19 reactivos en 3 dimensiones que fue el que presentó mejor ajuste (demandas psicológicas, posibilidad de decisión, utilización de habilidades, apoyo del supervisor y apoyo de compañeros). Se pone en consideración que el análisis factorial confirmatorio dos ítems pertenecientes a la dimensión demandas psicológicas obtuvieron cargas bajas: “tiempo suficiente para realizar mi trabajo” (0.43) (Cedillo, 1999 y Tovalín et al. 2008, citado en Juárez-García, 2015) y el ítem “órdenes contradictorias” con carga factorial de 0.39 y el ítem “necesito ser creativo” con una carga de 0.21. Juárez-García concluye que no hay una versión de un

modelo estructural de las dimensiones del JCQ que se use universalmente, ya que teóricamente el modelo debe incorporar dimensiones de segundo orden por la existencia de dimensiones con dos sub-escalas que lo conforman.

### 3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE VARIABLES

**Tabla 5:**

*Matriz de Operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Sub Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Contenido del Trabajo	Exigencias físicas y psicológicas que enfrenta un trabajador y, el conjunto de recursos con que cuenta éste para enfrentarlas (Tovalín et. al, 2008).	Decisión	Utilización de habilidades	Ítems 1,3,5,7,9,2	Escala no comparativa Tipo Likert de Intervalo
			Posibilidad de decisión	Ítems 4,8,6	
		Demandas Psicológicas	****	Ítems 10,11,13,14,17	
		Inseguridad en el Trabajo	****	Ítems 20,29,30	
Contenido del Trabajo		Apoyo Social	Apoyo de compañeros	Ítems 25,26,27,28	Escala no comparativa Tipo Likert de Intervalo
			Apoyo de supervisor	Ítems 21,22,23,24	
		Carga Física Total	Carga Física	Ítems 12,15,16	
			Carga Isométrica	Ítems 18,19	
Validez de Constructo	Grado en el que el test mide la construcción teórica o criterio en el que se basa (Alarcón, 1998)	****	****	Análisis Factorial	Cuantitativa
Validez de Contenido	Grado en que los ítems que componen el instrumento reflejan o representan el contenido de lo que el test trata de evaluar (Corral, 2009).	****	****	V de aiken	Cuantitativa de intervalo
Análisis de ítems	Grado en que cada reactivo es un “buen medidor” del rasgo o constructo que se desea evaluar. (Abad et al, 2004).	****	****	Índice de homogeneidad “r” Pearson	Cuantitativa de intervalo
Confiabilidad	Permite que una prueba puedan ser usada en situaciones prácticas con resultados similares cuando se mida nuevamente (Magnusson, 1969).	****	****	Alfa de Cronbach Ordinal	Cuantitativa de intervalo
Normas o Baremos	Interpretar el atributo medido en una persona, en función de la distribución de dicho atributo dentro de un grupo de referencia (Burgos, L. 2003).	****	****	Cuartiles	Cuantitativa

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **1. NIVEL Y TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación es de nivel básico, de tipo descriptivo, ya que según Hernández, Fernández y Baptista (2003) hacen referencia a analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes.

#### **2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El diseño de la investigación es de tipo psicométrico (Alarcón, 1991) puesto que intenta conocer la propiedades de validez y confiabilidad del instrumento que se va a validar.

#### **3. NATURALEZA DE LA MUESTRA**

##### **3.1 Descripción de la muestra**

La muestra estuvo conformada por 211 trabajadores de una Clínica de la ciudad de Lima Metropolitana, 69% con trabajos de servicio al cliente/paciente de las áreas de Enfermería, Rehabilitación Física, Hospitalización, Unidad de Cuidados Intensivos, Atención al Cliente, Consultorio externo, Emergencia y Centro quirúrgico, por otro lado, 31% de la muestra posee trabajos Administrativos de las áreas de Gerencia,

Finanzas, Administración, Contabilidad, Recursos Humanos, Archivo e Imprenta. Asimismo, 36% son hombres y 64% mujeres siendo la edad promedio 33 años (en un rango de 18 a 63 años). Respecto al estado civil, el 70% manifestó estar soltero, 29% casado y 1% conviviente. En cuanto al nivel educativo, el 4.8% refirió tener secundaria completa, el 30.3% posee estudios técnicos completos, el 6,2% estudios técnicos incompletos, el 21.3% estudios universitarios completos, el 10% cuenta con estudios universitarios incompletos, el 4.7% grado académico de bachiller y 22.7% titulado.

Por otro lado, con respecto al tiempo de permanencia en la Clínica, el 36% manifestó encontrarse trabajando entre 1 mes y hasta 6 meses, el 30.8% entre 6 meses y hasta 2 años, el 21.8% más de 2 años y hasta 5 años, el 5.7% más de 5 años y hasta 10 años, y el 5.7% más de 10 años. En la presente investigación se decidió considerar a los trabajadores que se encuentren trabajando desde un mes ya que, los factores psicosociales son todas aquellas interacciones/percepciones que tiene el trabajador con su ambiente de trabajo y, desde los primeros días los trabajadores de menos permanencia en el puesto también están expuestos a factores psicosociales como: inseguridad laboral, ambigüedad del rol o posibilidad de decisión etc. Por ejemplo, según Cazes y Tonin (2010, citado en Gualavisi y Oliveri, 2016) los trabajadores de mayor antigüedad o “seniors” tienen menos probabilidad de perder sus puestos de trabajo que aquellos con menor tiempo de permanencia en sus empleos.

Asimismo, con respecto a las condiciones de trabajo, el 87.7% manifestó encontrarse bajo la modalidad de contrato a plazo fijo, el 10.9% bajo contrato indeterminado, y el 1.4% por contrato temporal.

Finalmente con respecto al horario de trabajo, el 28% reveló trabajar en jornada completa (mañana y tarde), el 16.1% trabaja en el turno mañana, 7.1% en turno tarde, 1.9% en turno noche, el 18.5% refirió trabajar en horarios rotativos, y el 28.4% manifestó trabajar en horario rotativos incluyendo noche y madrugada.

### **3.2 Criterio de inclusión**

- Ser mayores de edad.
- Ser trabajador activo del Centro Hospitalario evaluado.
- Haber firmado el consentimiento informado.
- No padecer ningún trastorno de naturaleza psicológica reportada por el participante.

### **3.3 Muestra y método de muestreo**

El muestreo fue no probabilístico circunstancial ya que es en base a la probabilidad y todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser elegidos (Hernández, et al., 2003).

## **4. INSTRUMENTO**

El Cuestionario del Contenido del Trabajo (Job Content Questionnaire) se basa en el Modelo Demanda/Control de Karasek utilizado para evaluar condiciones laborales (contenido del trabajo) que pueden resultar en una “tensión laboral”.

Es un instrumento auto-administrado con un desarrollo de 15 minutos aproximadamente, con 4 opciones de respuesta tipo Likert que van desde “Totalmente en desacuerdo” hasta “Totalmente de acuerdo”.

Para esta investigación se utilizaron los 22 reactivos validados al español por Leonor Cedillo (1999) correspondientes a la versión corta del mismo cuestionario, el cual está conformado por las siguientes dimensiones: Dimensión de Decisión (9 ítems): sub-dimensión Utilización de habilidades (6 ítems), sub-dimensión Posibilidad de Decisión (3 ítems), Dimensión Demandas Psicológicas (5 ítems) y la Dimensión Apoyo Social (8 ítems): sub-dimensión Apoyo de Compañeros (4 ítems) y Apoyo del Supervisor (4 ítems). Esta última escala fue agregada por Johnson y Hall (1988).

Adicionalmente a las dimensiones que apoyan el Modelo Demanda/Control, Karasek introduce y propone otras dimensiones que complementan el modelo: la Dimensión Inseguridad en el Trabajo (3 ítems) y la Dimensión Carga Física Total (5 ítems): sub-dimensión Carga Física (3 ítems) y la sub-dimensión Carga Isométrica (2 ítems). Estas dos últimas dimensiones no son consideradas en muchas investigaciones, sin embargo, en la presente investigación se utilizan con fines académicos y para conocer como es el comportamiento psicométrico de estas dos escalas. (Ver Anexo 3)

Por otro lado, con el propósito de recoger la información demográfica de la muestra se elaboró una Ficha de datos, considerando también, algunas preguntas para identificar las principales “condiciones laborales” que, según algunos autores revisados en el marco teórico (Moreno y Baez, 2010) pueden ser un riesgo para los trabajadores y que no son considerados en el Cuestionario: tiempo de permanencia en la empresa, horario de trabajo, relación laboral y salario. La ficha de datos puede ser de utilidad

para otros investigadores cuyo objetivo es realizar un diagnóstico sobre “tensión laboral” considerando o correlacionando estas variables.

(Ver Anexo 2)

## **5. PROCEDIMIENTO**

- + Se presentó y aprobó el proyecto de tesis.
- + Se entregó el instrumento a 8 jueces expertos, entre ellos a médicos y psicólogos ocupacionales con experiencia en detección, evaluación y prevención de factores de riesgo psicosocial para determinar la validez de contenido.
- + Se realizaron las coordinaciones respectivas con las autoridades de la Clínica donde se efectuó la investigación.
- + Se definió la muestra de estudio y se aplicaron los protocolos de consentimiento informado.
- + Se aplicó el instrumento por grupos de trabajo en fechas y horarios previamente coordinados con una duración aproximada de 15 minutos.
- + Se elaboró la base de datos en función a los resultados obtenidos para los procesamientos estadísticos.
- + Se realizaron los análisis estadísticos pertinentes.
- + Se elaboró el análisis, los resultados, la discusión y las conclusiones de la investigación.

## **6. ANALISIS DE DATOS**

Para iniciar el proceso de análisis de datos, se procedió a realizar la validación de contenido y validez semántica de los ítems mediante el criterio de jueces, para lo cual ha sido necesario utilizar el índice V de Aiken y el nivel de significancia para ítems. Para determinar la validez de constructo, se utilizó el análisis de ítems mediante el índice de homogeneidad “r” de Pearson. De igual manera, se utilizó el procesamiento de Análisis Factorial Exploratorio de componentes principales mediante el uso de software estadístico especializado.

Para el análisis de la confiabilidad se calculó el alfa de Cronbach ordinal por dimensiones utilizando un software estadístico especializado. Finalmente, para determinar las normas, se separaron las profesiones en dos grupos: puestos administrativos y de servicio al cliente (paciente) para identificar si existen diferencias mediante la prueba de distribución “t” de Student.

## **7. CONSIDERACIONES ÉTICAS**

Para la aplicación del Cuestionario del Contenido del Trabajo (JCQ por sus siglas en inglés) se realizó el consentimiento buscando satisfacer los siguientes principios éticos:

1. No se aplicó el instrumento Cuestionario del Contenido del Trabajo en situaciones donde el participante pueda verse afectado por la naturaleza de su trabajo o en situaciones que interfieran en sus funciones diarias.

2. Se informó a los participantes cuál es el tema a investigar, así como el propósito del estudio y las implicancias del mismo. De igual manera se detalló el procedimiento a seguir, especificando que la participación es únicamente de manera voluntaria y que no tendrá costo alguno ni incentivo económico o de otra índole.
3. Cada participante que decidió formar parte de la investigación de manera voluntaria, firmó un consentimiento informado garantizando de esta manera que la información recabada fue veraz. Asimismo, los instrumentos fueron codificados a fin de preservar la confidencialidad de los participantes. No se mostraron los datos personales como nombres y apellidos dentro de la investigación. (Ver Anexo 1)
4. Se brindaron las instrucciones para desarrollar el Cuestionario del Contenido del Trabajo siendo el tiempo máximo de aplicación del instrumento de 15 minutos aproximadamente.
5. Con esta investigación se obtuvieron beneficios netamente académicos y la participación de los voluntarios permitió aportar datos actualizados sobre las variables de estudio.

## CAPITULO IV: RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados hallados mediante el análisis estadístico:

### 1. VALIDEZ

#### 1.1. Validez de Contenido

Los resultados de la validez de contenido, mediante el criterio de jueces, se muestran en la Tabla 7. Se puede observar que para la dimensión de “Decisión” (9 ítems) conformada por las sub-escalas: “Utilización de Habilidades” (6 ítems) y “Posibilidad de Decisión” (3 ítems) el puntaje V de Aiken oscila entre 0.81 y 1, lo que determina que poseen validez de contenido, según Escurra, M. (1998), asimismo, para la dimensión “Demandas Psicológicas” conformada por 5 ítems se han encontrado puntajes similares a excepción del ítem 11 (“En mi trabajo tengo que trabajar muy duro”) cuyo valor es de 0.75.

Por otro lado, para las dimensiones “Inseguridad en el Trabajo” (3 ítems) y “Apoyo Social” (8 ítems) conformada por las sub-dimensiones: “Apoyo Social de Compañeros” (4 ítems) y “Apoyo social del Supervisor” (4 ítems) los puntajes oscilan entre 0.81 y 0.94. Estos puntajes revelan los ítems poseen validez de contenido según Escurra, M. (1998). Finalmente, para la dimensión “Carga Física Total” compuesta por las sub-dimensiones: “Carga Física” y “Carga Física Isométrica” los valores se encuentran entre 0.81 y 1 lo que determina poseen validez de contenido.

**Tabla7**

*Correlación V de Aiken para las dimensiones del Cuestionario del Contenido del Trabajo*

Dimensiones	V	Sig.	H	Sig.
<b>Dimensión de Decisión</b>				
a. Utilización de Habilidades				
ítem 1	0.81	*	0.41	
Ítem 3	1	*	1	*
ítem 5	0.94	*	0.78	*
ítem 7	1	*	1	*
ítem 9	1	*	1	*
ítem 2	0.94	*	0.78	*
b. Posibilidad de decisión				
ítem 4	0.81	*	0.41	
ítem 8	1	*	1	*
ítem 6	0.94	*	0.78	*
<b>Dimensión Demandas Psicológicas</b>				
ítem 10	1	*	1	*
ítem 11	0.75		0.50	
ítem 13	0.88	*	0.63	*
ítem 14	0.94	*	0.78	*
ítem 17	0.88	*	0.56	*
<b>Dimensión Inseguridad en el Trabajo</b>				
ítem 24	0.81	*	0.53	
ítem 40	0.81	*	0.53	
ítem 38	0.94	*	0.78	*
<b>Dimensión Apoyo Social</b>				
a. Apoyo de Compañeros				
ítem 30	0.81	*	0.53	
ítem 31	0.88	*	0.63	
ítem 32	0.94	*	0.78	*
ítem 33	0.94	*	0.78	*
b. Apoyo del supervisor				
ítem 25	0.81	*	0.53	
ítem 26	0.94	*	0.78	*
ítem 27	0.94	*	0.78	*
ítem 28	0.88	*	0.63	*
<b>Dimensión Carga Física Total</b>				
a. Carga Física				
ítem 12	1	*	1	*
ítem 15	0.94	*	0.78	*
ítem 16	1	*	1	*
b. Carga Física Isométrica				
ítem 21	0.81	*	0.41	
ítem 22	0.81	*	0.41	

## **1.2. Validez semántica**

Para responder al segundo objetivo, validez semántica de los ítems, se encontraron los siguientes resultados detallados en la Tabla 8.

Para la dimensión de “Decisión”, los ítems correspondientes a las dos sub-escalas que lo componen: “Utilización de Habilidades” y “Posibilidad de Decisión” poseen valores que se encuentran entre 0.88 y 1 a nivel de comprensión, asimismo, poseen coherencia gramatical obteniendo puntajes entre 0.75 y 1.

Por otro lado, para la dimensión “Demandas Psicológicas”, a nivel de comprensión, los ítems 10,13, 14 y 17 poseen puntajes que oscilan entre 0.75 y 1, considerándose aceptables, sin embargo, el ítem 11 (“En mi trabajo tengo que trabajar muy duro”) alcanza un puntaje de 0.38, es decir, en cuanto a comprensión este reactivo debería ser modificado. En cuanto a coherencia gramatical, los ítems 1, 13,14 y 17, obtienen puntajes igual a 1 a excepción del ítem 11 que obtiene un valor de 0.75.

Para la dimensión “Inseguridad en el Trabajo”, en cuanto a comprensión los ítems 40 y 28 tienen valores de 1 y 0.88 respectivamente, sin embargo el ítem 24 (“La estabilidad en mi empleo es buena”) obtiene un puntaje igual a 0.38, es decir, en cuanto a comprensión este reactivo debería ser modificado. A nivel de coherencia gramatical, los tres ítems poseen valores entre 0.88 y 1. Asimismo, para la dimensión “Apoyo Social” compuesta por las sub-dimensiones: “Apoyo de Compañeros” y “Apoyo del Supervisor” se obtienen valores entre 0.88 y 1 a nivel de comprensión y coherencia gramatical, considerándose la dimensión con mejor valoración bajo estos dos criterios.

Finalmente, la dimensión “Carga Física Total” conformada por las sub-escalas: “Carga Física” y “Carga Física Isométrica” obtiene valores que oscilan entre 0.88 y 1 a nivel de comprensión y coherencia gramatical, a excepción del ítem 21 (“Tengo que trabajar teniendo mi cuerpo (tronco) en posiciones incómodas durante largos periodos de tiempo”) que obtiene un valor de 0.63 a nivel de comprensión.

**Tabla 8:***Validez lingüística de los ítems del Cuestionario del Contenido del Trabajo*

Ítem	Validez lingüística	
	Comprensión	Gramática
<b>Dimensión de Decisión</b>		
a. Utilización de Habilidades		
ítem 1	1	0.75
Ítem 3	1	0.75
ítem 5	0.88	0.75
ítem 7	1	1
ítem 9	0.88	1
ítem 2	1	1
b. Posibilidad de decisión		
ítem 4	0.88	1
ítem 8	0.88	1
ítem 6	1	0.88
<b>Dimensión Demandas Psicológicas</b>		
ítem 10	1	1
ítem 11	0.38	0.75
ítem 13	0.88	1
ítem 14	1	1
ítem 17	0.75	1
<b>Dimensión Inseguridad en el Trabajo</b>		
ítem 24	0.38	0.88
ítem 40	1	1
ítem 38	0.88	0.88
<b>Dimensión Apoyo Social</b>		
a. Apoyo de Compañeros		
ítem 30	1	1
ítem 31	1	1
ítem 32	1	1
ítem 33	1	0.88
b. Apoyo del supervisor		
ítem 25	1	1
ítem 26	1	1
ítem 27	1	0.88
ítem 28	0.88	0.88
<b>Dimensión Carga Física Total</b>		
a. Carga Física		
ítem 12	1	1
ítem 15	1	1
ítem 16	1	1
b. Carga Física Isométrica		
ítem 21	0.63	1
ítem 22	0.88	1

### **1.3. Análisis de los ítems: Índice de Homogeneidad**

Para determinar el tercer objetivo específico relacionado al Análisis de ítems, se halló el Índice de Homogeneidad utilizando el coeficiente de correlación “r” de Pearson. Se consideran aceptables aquellos ítems con valores iguales o superiores a 0.20 (Barbero, 1993; García-Cueto, 1992, citado en Garcia, 2000).

En la tabla 9, se muestra los resultados de los ítems por dimensiones obteniendo puntajes que oscilan entre 0.43 a 0.83 a excepción del ítem 1 (“En mi trabajo necesito estar aprendiendo cosas nuevas”) con una correlación de 0.39 con respecto a la dimensión a la que pertenece: “Decisión”, asimismo, el ítem 14 (“Tengo tiempo suficiente para terminar mi trabajo”) y el ítem 17 (“En mi trabajo tengo que responder órdenes contradictorias”) ambos de la dimensión “Demandas psicológicas”, poseen valores “r” Pearson de -0.25 y -0.20. Los valores son negativos porque son ítems inversos.

**Tabla 9**  
*Análisis de homogeneidad de los ítems*

Dimensiones	Correlación "r" Pearson
<b>Dimensión de Decisión</b>	
a. Utilización de Habilidades	
ítem 1	0.39
Ítem 3	0.43
ítem 5	0.47
ítem 7	0.44
ítem 9	0.52
ítem 2	-0.44
b. Posibilidad de decisión	
ítem 4	0.47
ítem 8	0.54
ítem 6	-0.78
<b>Dimensión Demandas Psicológicas</b>	
ítem 10	0.83
ítem 11	0.87
ítem 13	-0.43
ítem 14	-0.25
ítem 17	-0.20
<b>Dimensión Inseguridad en el Trabajo</b>	
ítem 24	-0.59
ítem 40	0.78
ítem 38	0.71
<b>Dimensión Apoyo Social</b>	
a. Apoyo de Compañeros	
ítem 30	0.58
ítem 31	0.58
ítem 32	0.64
ítem 33	0.65
b. Apoyo del supervisor	
ítem 25	0.62
ítem 26	0.65
ítem 27	0.64
ítem 28	0.62
<b>Dimensión Carga Física Total</b>	
a. Carga Física	
ítem 12	0.76
ítem 15	0.73
ítem 16	0.68
b. Carga Física Isométrica	
ítem 21	0.70
ítem 22	0.60

#### 1.4. Análisis Factorial

Para conocer la validez de constructo, se realizó un análisis factorial exploratorio de componentes principales, con rotación varimax, considerando 30 reactivos de acuerdo al orden original del cuestionario, se obtuvieron los siguientes resultados: KMO= .750 y valores  $\chi^2 = 2126,249$  con 435 grados de libertad y un valor  $p = .000$  (Tabla 10). Estos resultados indican que la cantidad muestra es adecuada, así como que la matriz obtenida es diferente de la matriz identidad, por lo tanto, el análisis factorial es susceptible de realizarse.

**Tabla 10**  
*Resultados Prueba de KMO y Bartlett*

<b>KMO y Bartlett</b>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,750
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2126,249
	gl	435
	Sig.	,000

Los reactivos del cuestionario se situaron en 9 factores, explicando el 64% de la varianza, asimismo se puede observar que al seleccionar 5 factores de los definidos originalmente se explica el 48% de la varianza. (Tabla 11)

**Tabla 11**  
*Varianza total explicada*

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	5,117	17,057	17,057	5,117	17,057	17,057
2	3,488	11,627	28,684	3,488	11,627	28,684
3	2,278	7,593	36,277	2,278	7,593	36,277
4	1,946	6,487	42,765	1,946	6,487	42,765
5	1,709	5,697	48,461	1,709	5,697	48,461
6	1,377	4,591	53,053	1,377	4,591	53,053
7	1,243	4,142	57,195	1,243	4,142	57,195
8	1,091	3,636	60,830	1,091	3,636	60,830
9	1,057	3,523	64,353	1,057	3,523	64,353
10	,944	3,146	67,500			

Método de extracción: Análisis de Componentes Principales.

En la tabla 12, se observa los 9 factores resultantes del Análisis Factorial Exploratorio. En el Factor I se sitúan los ítems correspondientes a la sub-dimensión Apoyo del Supervisor (25, 26, 27, 28) con una carga factorial que oscila entre 0.45 y 0.86, sin embargo, el ítem 25 correlaciona también con el Factor V (carga factorial de 0.49). El Factor II está conformado por los ítems de la sub-dimensión Utilización de Habilidades (1, 3, 5, 7, 9) faltando el ítem 2 y agregándose el ítem 8 con una carga factorial de 0.74. Por otro lado, en el Factor III se ubican en su totalidad los ítems correspondientes a la sub-dimensión Apoyo de Compañeros con cargas factoriales que van desde 0.59 y 0.77. En el Factor IV, se encuentran los ítems 2, 10 y 11, siendo estos últimos de la dimensión Demandas Psicológicas, sin embargo, la mayoría de los ítems

de esta escala (13,14 y 17) se sitúan en el Factor IX con cargas factoriales que oscilan entre 0.44 y 0.62.

En el Factor V y VI, se encuentran los reactivos correspondientes a la dimensión Carga Física Total: sub-dimensión Carga Física (ítems 12,15 y 16) y la sub-dimensión Carga Isométrica (ítems 21 y 22) respectivamente. Finalmente, en el Factor VII se ubican los ítems de la dimensión Inseguridad en el Trabajo (ítems 24,40 y 38) y en el Factor VIII se compone por los ítems 4 y 6, que corresponden a la sub-dimensión Posibilidad de Decisión a excepción del el ítem 8.

**Tabla 12**  
*Análisis Factorial Exploratorio*

Ítems	F-I	F-II	F-III	F-IV	F-V	F-VI	F-VII	F-VIII	F-IX
Item_1	0.325	0.511		0.373					
Item_3	0.317	0.539							
Item_5		0.499			0.342				
Item_7		0.729							
Item_9		0.663							
Item_2				0.725					
Item_4								0.82	
Item_8		0.742							
Item_6								-0.648	
Item_10				0.765					
Item_11				0.794					
Item_13						-0.407			0.624
Item_14	0.402						0.337		0.443
Item_17							-0.409		0.583
Item_24	0.349						-0.539		
Item_40							0.599		
Item_38							0.62		
Item_30			0.598				-0.311		
Item_31			0.757						
Item_32			0.779						
Item_33			0.769						
Item_25	0.455				0.493				
Item_26	0.741								
Item_27	0.86								
Item_28	0.827								
Item_12				0.318	0.766				
Item_15					0.703				
Item_16					0.705				
Item_21						0.80			
Item_22						0.791			

## 2. CONFIABILIDAD

Los procedimientos utilizados para determinar la confiabilidad del Cuestionario del Contenido del Trabajo, mostraron los siguientes resultados:

### 2.1 Confiabilidad de Consistencia interna

Con respecto al quinto objetivo específico, se realizó el análisis de fiabilidad por factores utilizando el Alfa de Cronbach ordinal mediante el programa Factor. En la tabla 12, se resume los índices alfa obtenidos mostrando que los valores oscilan entre 0.56 y 0.81 clasificándose en nivel de confiabilidad “alto” según Ruiz, B. (2002) y Pallella y Martins (2003) citado en Corral, Y., (2009). El factor con el nivel de confiabilidad “muy alto” corresponde a la sub-dimensión “Apoyo de Compañeros” con un puntaje de 0.81, por otro lado, la dimensión “Demandas psicológicas” obtiene un nivel de confiabilidad moderado de 0.56.

**Tabla 13**  
*Alfa de Cronbach ordinal por factores*

<b>Factores</b>	<b>Alfa ordinal</b>
F I	0.756
F II	0.782
F III	0.815
F IV	0.723
F V	0.734
F VI	0.691
F VII	0.625
F VIII	0.694
F IX	0.562

### 3. NORMAS

Con respecto al sexto objetivo específico, se realizó un contraste de medias para comparar los tipos de trabajo en las 5 dimensiones. Se agrupó los trabajos con funciones administrativas y los trabajos con funciones de atención/servicio al cliente. Para este procedimiento, se utilizó la t de student debido a que la distribución de las variables es paramétrica, los resultados demostraron que hay diferencias significativas para los factores Demandas Psicológicas, Inseguridad en el Trabajo y Carga Física, pero no para Decisión ni Apoyo Social. Por lo tanto, se realizaron baremos (cuartiles) para todas las dimensiones según puestos Administrativos y de Servicio. (Ver Anexo 4 y Anexo 5)

**Tabla 14**  
*Estadísticas de grupo*

Dimensión	Área	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Decisión	1,00	139	36,3381	5,13238	,43532
	2,00	58	35,6207	4,37628	,57463
Demandas Psicológicas	1,00	139	22,8920	4,50262	,38191
	2,00	58	25,0331	3,80887	,50013
Inseguridad	1,00	139	5,4892	1,40066	,11880
	2,00	58	6,1034	1,71362	,22501
Apoyo Social	1,00	139	23,8417	2,83676	,24061
	2,00	58	23,1379	2,91667	,38298
Exigencia Física	1,00	139	11,6906	2,58437	,21920
	2,00	58	10,5862	2,77858	,36485

**Tabla 15**  
*Prueba de muestras independientes*

		Levene de igualdad de varianzas				
		F	Sig.	t	gl	Sig(bilateral)
Decisión	Se asumen varianzas iguales	1,067	,303	,932	195	,352
	No se asumen varianzas iguales			,995	124,290	,322
Demandas Psicológicas	Se asumen varianzas iguales	2,836	,094	-3,177	195	,002
	No se asumen varianzas iguales			-3,402	125,263	,001
Inseguridad en el trabajo	Se asumen varianzas iguales	1,689	,195	-2,622	195	,009
	No se asumen varianzas iguales			-2,414	90,311	,018
Apoyo social	Se asumen varianzas iguales	0,12	,912	1,574	195	,117
	No se asumen varianzas iguales			1,556	104,174	,123
Carga Física	Se asumen varianzas iguales	8,63	,354	2,674	195	,008
	No se asumen varianzas iguales			2,595	100,186	,011

## CAPITULO V: DISCUSIÓN

En relación al primer objetivo específico sobre la validez de contenido mediante el criterio de jueces, se determina una validez adecuada en los valores V de Aiken para el Cuestionario del Contenido de Trabajo; sin embargo, sólo el ítem 11 (“En mi trabajo tengo que trabajar muy duro”) obtiene un valor de 0.75 en función a la dimensión a la que pertenece: “Demandas Psicológicas”. Resultados similares se obtuvieron en el análisis de validez semántica de los ítems donde se encontró que este reactivo junto con el ítem 24 (“La estabilidad de mi empleo es buena”), que forma parte de la dimensión “Inseguridad en el trabajo”, son los dos únicos ítems que poseen puntajes iguales a 0.38. Con relación al ítem 11, la baja valoración puede deberse al considerar la palabra “duro” como muy ambigua pues dependiendo del puesto de trabajo puede hacer referencia a un esfuerzo físico, mental o emocional por lo que no necesariamente sería una demanda psicológica propiamente dicha. Cuatro de los jueces expertos consultados hicieron esta observación en su calificación, determinando que si se utiliza la palabra “duro” la redacción y el uso de este término podrían no ayudar al objetivo. De igual manera, para el ítem 24, utilizar la valoración “buena” puede entenderse como algo general y que evalúa la estabilidad de la empresa pero no la percepción personal de estabilidad. Uno de los jueces consultados, realizó una observación similar con respecto al uso de este calificativo. Hay que considerar que según Karasek et. al (1998) el efecto y la medición de “Inseguridad en el trabajo” refleja un reto estadístico ya que está sujeto a eventos específicos de desempleo, mercado laboral, requerimientos de

habilidades específicas en el trabajo o la percepción negativa de desarrollo profesional en el trabajo actual.

Para determinar la validez de constructo, se realizó primero el Análisis de la Homogeneidad de los Ítems obteniéndose valores  $r$  de “Pearson” considerados como aceptables, sin embargo, los ítems 14 (“Tengo tiempo suficiente para terminar mi trabajo”) y 17 (“En mi trabajo tengo que responder órdenes contradictorias”), obtienen valores de -0.25 y -0.20 respectivamente (los valores negativos se deben a que estos dos reactivos son inversos). Para algunos autores, valores superiores o iguales a 0.20 son considerados aceptables (Barbero, 1993; García-Cueto, 1992, citado en Garcia, J., 2000) por lo que teóricamente estos ítems presentan validez de constructo, sin embargo, son los únicos reactivos del Cuestionario que obtienen un puntaje cercano a 0.20, es decir, podrían estar están midiendo algo distinto a la dimensión a la cual pertenecen (“Demandas Psicológicas”), lo que concuerda con la investigación realizada en Tailandia por Phakthongsuk y Apakupakul, (2008) donde se encontró que los reactivos 14 y 17 obtuvieron una correlación ítem-total menor a 0.20, asimismo, encontraron que los mejores valores de homogeneidad fueron los de la dimensión “Apoyo Social” compuesta por las sub-dimensiones “Apoyo del supervisor” y “Apoyo de compañeros” obteniendo puntajes mayores a 0.30 y, en la presente investigación los valores de esta escala oscilan entre 0.58 y 0.65.

La validez estructural se obtuvo mediante un análisis factorial exploratorio, por el método de autovalores, con una rotación de tipo Varimax donde se extrajeron 9 factores, de los cuales, 5 pueden ser interpretables y, corresponden a lo teóricamente esperado; sin embargo, algunos ítems fueron ambiguos y se ubicaron en una dimensión

distinta de la propuesta por el autor, lo que indica problemas en la estructura. El ítem 2 (“trabajo repetitivo”) se ubicó en un nuevo factor junto con otros ítems de la dimensión “Demandas Psicológicas” cuando naturalmente pertenece a la sub-dimensión “Utilización de Habilidades”. Este resultado coincide con múltiples investigaciones realizadas por Araujo y Karasek, 2008 (Brasil), Gómez, 2011 (Colombia), Cedillo, 1999 (México citado en Juárez-García, 2015), Tovalín et al., 2008 (México), Juárez-García, 2015 (México), Phakthongsuk, y Apakupakul, 2008 (Tailandia) y Li, Yang, Liu, Xu y Cho, 2004 (China) quienes recomiendan que este reactivo sea revisado en estudios futuros, pues la ambigüedad que presenta puede deberse a un problema de constructo específico. Para Karasek, et. al. (1998) el ítem más problemático en la mayoría de estudios es de hecho el ítem 2 y, según estos autores puede explicarse por su distribución sesgada, ya que, el trabajo repetitivo es mucho más común en el nivel de habilidad más bajo.

Otro reactivo que se situó en un factor diferente al esperado es el ítem 8 (“Mis opiniones cuentan mucho en mi trabajo”). Al parecer este ítem no presentaba problemas en su estructura, pues obtuvo un puntaje de 0.54 en el análisis de homogeneidad; sin embargo, en el análisis factorial cargó positivamente con la sub-dimensión “Utilización de Habilidades” cuando pertenece a la sub-dimensión “Posibilidad de Decisión”; esto puede deberse a una interpretación semántica propia de la muestra evaluada, pues se está valorando este ítem como una posibilidad para la acción o para utilizar un nivel de habilidad y no para la toma de decisiones. En las investigaciones revisadas, no se han encontrado problemas con este reactivo, siendo

este un nuevo hallazgo y, para tomar una decisión sobre este ítem se deben realizar mayores estudios.

Asimismo, en relación con la dimensión “Demandas Psicológicas”, se encontró que mediante el Análisis Factorial Exploratorio los ítems que la componen se clasifican en dos factores diferentes cuando teóricamente está conformada por 5 reactivos. Los ítems 10 (“En mi trabajo tengo que trabajar muy rápido”) y 11 (“En mi trabajo tengo que trabajar muy duro”) junto con el ítem 2 (“Mi trabajo implica muchas acciones repetitivas”) crearon un nuevo factor; esto puede deberse a que las palabras “rápido”, “duro” y “repetitivo” describen un trabajo más físico o llevado a la acción y no necesariamente un trabajo que exige de una demanda psicológica. Juárez-García, (2007) recomienda cambiar la palabra “repetitivo” por “aburrido” que conlleva más a un desgaste psicológico. Por otro lado, los ítems 13 (“Se me pide que realice una cantidad excesiva de trabajo”), 14 (“Tengo tiempo suficiente para terminar mi trabajo”) y 17 (“En mi trabajo tengo que responder a órdenes contradictorias”) se situaron en otro factor. Investigaciones previas han encontrado problemas con el ítem 14: Gómez, 2011 (Colombia), Cedillo, 1999, (México citado en Juárez-García, 2015), Tovalín, et al. (2008, México), Juárez-García, (2015, México), Escribà-Agüir et. al. (2001, España) y, el ítem 17: Araujo y Karasek (2008, Brasil), Gómez, (2011, Colombia) y, Niedhammer, et. al (2006, Francia); sin embargo, el estudio realizado por Phakthongsuk y Apakupakul (2008) en la población Tailandesa se asemeja más a la estructura factorial hallada en la presente investigación, pues los mismos ítems se situaron en dos factores distintos. Según este estudio, el factor conformado por los ítems 13,14 y 17 puede ser resultado de un alto nivel de demanda además de los

requerimientos de trabajo de rutina. Los autores señalan que, en Tailandia la manufactura intensiva en mano de obra y la falta de mano de obra altamente calificada coexisten con largas jornadas de trabajo, inclusive, hacen referencia a una encuesta sobre los países con más horas de trabajo en el mundo ubicándose Tailandia entre los tres primeros junto con el Perú (50.9%). Si bien esta investigación fue realizada en el año 2008, la dinámica del trabajo en el Perú no ha variado mucho, ya que, según el informe anual realizado por el Ministerio de Trabajo en el año 2014 concluye que el empleo en todos los departamentos del Perú (excepto Moquegua) es catalogado como de baja calidad, es decir 7 de cada 10 trabajadores laboran en empleos que son de mala o muy mala calidad (con bajos niveles remunerativos, inestabilidad laboral, sin beneficios sociales y jornada laboral excesiva), asimismo 7 de cada 10 trabajadores laboran en un empleo informal. Los motivos descritos, pueden servir como sustento para explicar la similitud de resultados entre el contexto tailandés y el peruano.

Por otro lado, todos los ítems de la dimensión “Apoyo Social”, se ubicaron en sus respectivas sub-dimensiones (“Apoyo de compañeros” y “Apoyo del supervisor”) con cargas factoriales que van desde 0.45 a 0.86 lo que coincide con varias investigaciones: Araujo, T. y Karasek, 2008 (Brasil), Gómez, 2011 (Colombia), Cedillo, 1999 (México), Tovalín et al., 2008 (México), Juárez-Gracia, 2015 (México), Phakthongsuk y Apakupakul, 2008 (Tailandia) y Li, et. al., 2004 (China) considerándose como una de las mejores dimensiones y que no presentan problemas en cuanto su estructura. Asimismo, los reactivos que conforman la dimensión “Carga Física Total” se situaron en sus respectivas sub-dimensiones. Si bien no muchas investigaciones consideran esta dimensión como parte de estudio, según Karasek et. al.

(1998) sólo el 58% de investigaciones la incluyen, en la presente investigación demuestra tener adecuada estructura según a lo teóricamente planteado.

En relación a la consistencia interna, el quinto objetivo específico, los resultados encontrados muestran valores aceptables para todas las dimensiones; sin embargo, los puntajes alfa ordinales considerados “moderados” fueron para las dimensiones “Demandas psicológicas” e “Inseguridad en el trabajo”. La dimensión “Demandas Psicológicas” se ubicó en dos factores, siendo el factor conformado por los ítems 2,10 y 11 con mejor confiabilidad (0.72) y, el factor compuesto por los ítems 13, 14 y 17 obtiene un puntaje menor, lo que coincide con Phakthongsuk, y Apakupakul (2008, Tailandia) que obtuvieron un valor de 0.23 para esta dimensión, asimismo, en investigaciones realizadas en la población asiática considerando la “versión corta” de la dimensión (5 ítems) se muestra una tendencia a la baja entre 0.50-0.65 (Li, Yang, Liu, Xu y Cho, 2004, China). Los autores recomiendan utilizar la “versión larga” compuesta por 9 ítems, pues para ellos la “versión corta” no es suficiente para evaluar las demandas cognitivas en el trabajo. Asimismo, Karasek et al. (1998) recomienda que se utilice los 9 ítems pues explica mejor las demandas psicológicas en el ámbito laboral. Choobineh, et. al., 2011 (República Islámica de Irán) hallaron un coeficiente alfa de Cronbach de 0.58 para la dimensión “Demandas Psicológicas” considerando un valor  $\geq 0.64$  aceptable.

Con respecto a la dimensión “Inseguridad en el trabajo”, Karasek et. al. (1998) revela que sólo el 36% utiliza esta dimensión en sus investigaciones y, de los estudios revisados sólo en México (Tovalín et. al., 2008) y Colombia (Gomez, 2011) se utilizó

esta escala, encontrando que la dimensión presenta baja confiabilidad y debería ser modificada. Es interesante observar que estudios latinoamericanos quieran investigar más acerca de la inseguridad en el empleo, esto puede deberse a una realidad presente en la región. Por ejemplo, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el período 2007-2016 la población en el Perú con empleo informal aumentó en 560,400 personas, con una tasa promedio anual de 0.5% (56,000 personas por año) lo que representa una clara necesidad de seguir realizando investigaciones considerando esta escala por lo múltiples cambios sociales, políticos y económicos del país, los que conllevan a una inseguridad en el ámbito empresarial.

Por otro lado, se observa que las dimensiones con mejores valores de confiabilidad son las sub-dimensiones “Apoyo de Compañeros” (0.81) y “Apoyo del Supervisor” (0.75)” lo que concuerda con la mayoría de las investigaciones revisadas: Araujo y Karasek, 2008 (Brasil), Gómez, 2011 (Colombia), Cedillo, 1999 (México, citado en Juárez-García, 2015), Tovalín et al., 2008 (México), Juárez-García, 2015 (México), Phakthongsuk y Apakupakul, 2008 (Tailandia) y Li, Yang, Liu, Xu y Cho, 2004 (China), Choobineh, et. al. (2011, República Islámica de Irán) demostrando una fuerte confiabilidad en esta dimensión.

Finalmente, en relación a las Normas el cual determina el sexto objetivo específico, se encontró que existen diferencias significativas entre los puestos administrativos y de servicio para las dimensiones Demandas Psicológicas, Inseguridad en el Trabajo y Carga Física. Ya que existen diferencias en 3 dimensiones, se realizaron Baremos (cuartiles) para todas las dimensiones del instrumento.

## **CAPÍTULO VI:**

### **CONCLUSIONES**

Finalizado el proceso de recopilación de datos y presentación de los resultados mediante el análisis estadístico, se concluye que el “Cuestionario del Contenido del Trabajo” presenta adecuada confiabilidad y validez y, puede ser aplicado considerando algunos aspectos de mejora.

Respecto a los objetivos específicos:

1. Según los resultados encontrados se determina que el “Cuestionario del Contenido del Trabajo” presenta validez de contenido.
2. Se encontró que 28 ítems poseen validez semántica, sin embargo, se hallaron problemas con los ítems 11 (“En mi trabajo tengo que trabajar muy duro”) y el ítem 24 (“La estabilidad de mi empleo es buena”).
3. Con respecto al análisis de ítems, se concluye que el Cuestionario del Contenido del Trabajo posee índices de homogeneidad (“r” de Pearson) altos.
4. Se concluye que el Cuestionario del Contenido del Trabajo posee validez de constructo por medio del Análisis Factorial Exploratorio.
5. En lo que corresponde a confiabilidad, se concluye que el “Cuestionario del Contenido del Trabajo” es confiable.
6. Se encontró diferencias entre los puestos administrativos y de servicio al cliente sólo en 3 dimensiones, se decidió realizar baremos (cuartiles) para todas las dimensiones del Cuestionario.

## RECOMENDACIONES

Es recomendable realizar más estudios psicométricos del “Cuestionario del Contenido del Trabajo” para conocer su comportamiento en la población peruana, asimismo, utilizar otros análisis estadísticos como el Análisis Factorial Confirmatorio con el fin de validar el modelo teóricamente propuesto; sin embargo, en función a los resultados obtenidos en la presente investigación, si se recomienda utilizar el “Cuestionario del Contenido del Trabajo” para la medición de factores de riesgo psicosocial.

Realizar evaluaciones en todas las regiones del país, no sólo centralizadas en la capital considerando una muestra más significativa, teniendo en cuenta otras realidades y tipos de empleo además de administrativos y de atención al cliente, ello permitirá ampliar los Baremos.

Se recomienda ponerse en contacto con el Centro JCQ (<http://www.jcqcenter.org>) para mejorar la validez lingüística de los ítems 11 (“En mi trabajo tengo que trabajar muy duro”) y el ítem 24 (“La estabilidad de mi empleo es buena”) pues se necesita de autorización para adaptar y modificar los ítems que, en la presente investigación tuvieron puntajes menores en este tipo de validez.

Finalmente, se sugiere realizar investigaciones usando la versión “larga” del Cuestionario del Contenido del Trabajo para estudiar mayores variables relacionadas a factores psicosociales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, F., García, C., Gil, B., Olea, J., Ponsoda, V. y Revuelta, J. (2004). Introducción a la Psicometría Teoría Clásica de los Tests y Teoría de la Respuesta al Ítem. Recuperado de [https://www.uam.es/personal\\_pdi/psicologia/cadalso/Docencia/Psicometria/Apuntes/tema1TyP\\_4.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/psicologia/cadalso/Docencia/Psicometria/Apuntes/tema1TyP_4.pdf)
- Alarcón, R. (1991). *Métodos y Diseños de investigación del Comportamiento*. Lima, Perú: Fondo Editorial Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Alarcón, R. (1998). *La teoría Clásica de los Test: Logros y Motivaciones en el IV Seminario Internacional de Psicología*. Lima, Perú: Universidad Peruana San Martín de Porres.
- Ansolega, E. y Toro, J. (2010). Factores psicosociales laborales asociados a riesgo de sintomatología depresiva en trabajadores de una empresa minera. *Salud de los Trabajadores*. 18 (1), 7-16. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375839295002>
- Aranda, C., y Pando, M. (2007) Factores psicosociales asociados a patologías laborales en médicos de nivel primario de atención en Guadalajara, México. *Rev Med Urug*, 23 (4), 251-259. Recuperado de <http://www.rmu.org.uy/revista/2007v4/art5.pdf>
- Araujo, T., y Karasek R. (2008) Validity and reliability of the job content questionnaire in formal and informal jobs in Brazil. *SJWEH Suppl.* (6), 52–59.
- Arenas A., Riveros, C. (2017). Aspectos éticos y jurídicos de la salud ocupacional. *Persona y Bioética*, 21(1), 62-77. Recuperado de <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=83250156005>> ISSN 0123-3122
- Brisson, C., Blanchette, C., Guimont, C., Dion, G., Moisan, J., Vezina, M. (1998). Reliability and validity of the French version of the 18-item Karasek Job Content Questionnaire. *Work and Stress*, 12, 322-336.
- Burga, L. (2003). *Materiales de Informatica*. Lima.
- Cerda. (1984). *Psicometría General*. Barcelona: Herder.
- Charria, V., Sarsosa, K., Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: Métodos e Instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 4 (29), 380-391. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/120/12021522004.pdf>

- Choobineh, Ghaem y Ahmadinejad (2011). Validity and reliability of the Persian (Farsi) version of the Job Content Questionnaire: a study among hospital nurses. *Eastern Mediterranean Health Journal*, 17, (17), 335-341.
- Congreso de la República del Perú (2011). Normas Legales. Recuperado de <http://www.congreso.gob.pe/ntley/Imagenes/Leyes/29783.pdf>
- Corral, Y. (2009) Validez y Confiabilidad de los Instrumentos de Investigación para la recolección de datos. *Revista Ciencias de la Educación*. 19 (33), 228-247. Recuperado de <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/1949/1/ycorral.pdf>
- Da Rosa, S., Chalfin, M., Baasch, D., y Soares, J. (2011). Sentidos y significados del trabajo: un análisis con base en diferentes perspectivas teórico-epistemológicas en Psicología. *Universitas Psychologica*, 10(1), 175-188
- Díaz, L. (1998). *Psicología del Trabajo y las Organizaciones. Concepto, Historia y Método*. Recuperado de <https://ldiazvi.webs.ull.es/pstro.pdf>
- Dongil, E. (2009, febrero). Modelos y Evaluación del Estrés Laboral. *Interpsiquis*. Recuperado de <https://psiquiatria.com/bibliopsiquis/volumencong.php?artid=4275&idrev=8&idvol=136&pag=>
- Elousa, P. y D. Zumbo, B (2008). Coeficientes de fiabilidad para escalas de respuesta categórica ordenada. *Psicothema*. 20 (4). 896-901. Recuperado de <http://www.ehu.es/gip/publicaciones/articulos/2008/1.pdf>
- Escobar-Pérez, J. y Cuervo-Martínez, A. (2008). Validez de Contenido y Juicio de Expertos: Una Aproximación a su Utilización. *Avances en Medición*, 6, 27-36. Recuperado de [http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3\\_Juicio\\_de\\_expertos\\_27-36.pdf](http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf)
- Escribà-Agüir, V., Más Pons, R., Flores E (2001). Validación del Job Content Questionnaire en personal de enfermería hospitalario. *ELSEVIER* 15, (2). Recuperado de <http://zl.elsevier.es/es/revista/gaceta-sanitaria-138/articulo/validacion-del-job-content-questionnaire-12003886>
- Escurra, M. (1998). Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. *Revista de Psicología*.
- Fernández-Arata, J.M, Calderón-De la Cruz, G, Navarro-Loli, J. (2016). Psicología de la Salud Ocupacional: Una especialidad emergente en el Perú. *Rev Med Hered*. 27(3) ,193-194. Recuperado de

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018-130X2016000300016&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018-130X2016000300016&script=sci_arttext)

- Hernández R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2003) *Metodología de la Investigación*, 3. ed. México D.F.: McGraw-Hill. 705 pp
- García J., Luceño, L. y Jaén, M. (2007). Relación entre factores psicosociales adversos, evaluados a través del cuestionario multidimensional Decore, y salud laboral deficiente *Psicothema*, 19, (1), 95-101. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=72719114>
- García, J. (2000) *Adaptación del Cuestionario de Actitudes Legales para la definición de perfiles psicosociales en la selección de jurados* (tesis doctoral). Universidad de Granada, España. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=191455>
- Gil-Monte, P. (2010). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional. *Información Psicológica*, (100), 68-83. Recuperado <http://www.informaciopsicologica.info/OJSmottif/index.php/leonardo/article/view/102/86>
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos Psicosociales en el trabajo y Salud Ocupacional. *Rev Peru Med Exp Salud Pública* 29 (2):237-41. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v29n2/a12v29n2.pdf>
- Gomero, R., Zevallos, C., y Llap, C. (2006). Medicina del Trabajo, Medicina Ocupacional y del Medio Ambiente y Salud Ocupacional. *Rev Med Hered* 17(2):105-108. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v17n2/v17n2ce1.pdf>
- Gómez, V. (2008) Factores Psicosociales del Trabajo y su Relación con la Salud Percibida y la Tensión Arterial: Un Estudio con Maestros Escolares en Bogotá, Colombia. *Ciencia y Trabajo*, 10 (30) 132-137. Recuperado de <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/30/pagina132.pdf>
- Gómez, V. (2011). Assessment of psychosocial stressors at work: psychometric properties of the JCQ in Colombian workers. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 43, (2), 329-342. Recuperado de <http://zl.elsevier.es/es/revista/gaceta-sanitaria-138/articulo/validacion-del-job-content-questionnaire-12003886>
- Gonzalez, J.A, y Pazmiño, M, (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. *Revista Publicando*, 2(1).62-77. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/272682754\\_Calculo\\_e\\_interpretaci](https://www.researchgate.net/publication/272682754_Calculo_e_interpretaci)

on\_del\_Alfa\_de\_Cronbach\_para\_el\_caso\_de\_validacion\_de\_la\_consistencia\_interna\_de\_un\_cuestionario\_con\_dos\_posibles\_escalas\_tipo\_Likert

- Gualavisi M. y Oliveri M. (2016) Antigüedad en el empleo y rotación laboral en América Latina. Recuperado de <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/7770/Antiguedad-en-el-Empleo-y-Rotacion-Laboral-en-America-Latina.pdf?sequence=1>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista P. (2003). Metodología de la Investigación. Tercera edición. México: Mc Graw-Hill
- Houtman, I., Jettinghoff, K., Cedillo, L. (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. *In Protección de la Salud de los Trabajadores* (No.6).OMS. Recuperado de [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650\\_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf)
- ISTAS - Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud (2010). Manual del método CoPsQ-istas 21. Recuperado de <http://www.istas.net/copsoq>.
- Juárez-García, A. (2007). Psicología de la Salud Ocupacional: Área de oportunidad en México. *Respyn*, 8(3), 1. Recuperado de <http://www.respyn.uanl.mx/viii/3/editorial/editorial.htm>
- Juárez-García, A. (2015). *Investigaciones psicométricas de escalas psicosociales en trabajadores mexicanos*. Morelos, México: Plaza y Valdés
- Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P., Amick, B. (1998). The Job Content Questionnaire (JCQ): An Instrument for Internationally comparative Assessments of Psychosocial Job Characteristics. *J Occ Health Psych*; 4 (3):322-355.
- Lahera, M., y Góngora, J. (2002). *Factores Psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo*. Recuperado de: [//www.ual.es/GruposInv/Prevencion/evaluacion/procedimiento/F.%20Factores%20Psicosociales.pdf](http://www.ual.es/GruposInv/Prevencion/evaluacion/procedimiento/F.%20Factores%20Psicosociales.pdf)
- Li, J., Yang, W., Liu, P., Xu, Z., y Cho, SI. (2004). Psychometric evaluation of the Chinese (mainland) version of Job Content Questionnaire: a study in university hospitals. *Industrial Health*, 42(2): 260–267
- López, M.J. (2013) *La evolución del concepto de trabajo a lo largo de la historia*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/105040562/La-evolucion-del-concepto-de-trabajo-a-lo-largo-de-la-historia>

- Luceño, L., Martín, J., Jaén, M; y Díaz, E. (2005). Evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. *EduPsykhé*, 3 (1). 19-41.
- Magnusson, D. (1969). *Teoría de los Test*. México: Trillas
- Martínez, I., Salanova, M., y Gracia, E. (2008). *El trabajo emocional*. Recuperado de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp\\_720.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_720.pdf)
- Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo (2014). *Informe Técnico: Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana*. Recuperado de <http://studylib.es/doc/7057956/informe-t%C3%A9cnico-de-los-factores-de-riesgo-psicosocial-en>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2014). *Informe Anual del Empleo en el Perú*. Recuperado de [http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/enaho/INFORME\\_ANUAL\\_EMPLEO\\_ENAHO\\_2014.pdf](http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/enaho/INFORME_ANUAL_EMPLEO_ENAHO_2014.pdf)
- Moreno, B. y Baez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT)*, 188 p. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Muñiz (1996) *Teoría Clásica de los Test*. Madrid. Ediciones Pirámide.
- Neffa, J. C. (1999). *Actividad, trabajo y empleo: algunas reflexiones sobre un tema en debate. Orientación y sociedad*, 1, 127-161. Recuperado de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-88931999000100007&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-88931999000100007&lng=es&tlng=es).
- Olmedo, E. (2015) *El Estrés Laboral en Tiempo de Crisis Económica*. (Tesis de pregrado). Universidad Pompeu Fabra, Barcelona.
- Pereira, L. (2008) *Teoría social y concepción del trabajo: una mirada a los teóricos del siglo XIX. Gaceta Laboral*, 14, (1). Recuperado de [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-85972008000100004](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-85972008000100004)
- Pérez-Gil, J.A., Chacón, M., y Moreno, R. (2000). Validez de constructo: el uso de Análisis Factorial Exploratorio-Confirmatorio para obtener evidencias de validez. *Psicothema*. 12(2). 442-446. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/727/72797102/>

- Phakthongsuk., P y Apakupakul., N. (2008). Psychometric properties of the Thai Version of the 22-item and 45-item Karasek job content questionnaire. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 21(4):331 – 344. doi 10.2478/v10001-008-0036-6
- Rubio, C. (2005). *Factores de riesgo psicosociales y salud mental de trabajadores de la seguridad del estado de Querétaro*. Recuperado de <http://www.ilustrados.com/documentos/eb-facriesgopsicosaludemntaltrab.pdf>
- Salanova, M (2009) *Psicología de la Salud Ocupacional*. Madrid, España: Síntesis
- Steven L, Lawrence R, Joseph J. & Lennart L. (2004) *Factores psicosociales y de organización*. Recuperado el <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/34.pdf>
- Supervielle, M. (SF). *La Evolución del Concepto de Trabajo y su Relación con los Derechos Humanos*. Recuperado de <https://www.mtss.gub.uy/documents/11515/4d324b36-bf18-4a0f-ae42-9a1d4e074785>
- Tovalín, H., Rodríguez, M., Cruz, J. y Soto, J. L. (2008, Octubre). *Comportamiento psicométrico del cuestionario de contenido del trabajo (JCQ) en trabajadores mexicanos por sexo y actividad productiva*. Ponencia presentada en el 2do Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales, Estrés y Salud Mental en el Trabajo, Guadalajara, México. Recuperado de <http://factorespsicosociales.com/segundoforo/carteles/tovalin-rodriguez-et-al.pdf>
- Unión General de Trabajadores (2006) “Guía sobre Factores y Riesgos Psicosociales”. Recuperado de <http://www.ugt.es/index1.html>
- Vega S. (SF) Riesgo psicosocial: El Modelo Demanda-Control-Apoyo Social (I). Recuperado de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTécnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp\\_603.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTécnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf)

## **ANEXOS**

## ANEXO 2

### Ficha de Recolección de Datos

Estimado participante,

A continuación encontrará preguntas referidas a su **estado laboral actual**. Por favor marque con un aspa (x) según corresponda. Recuerde que la información proporcionada por Ud. se manejará con estricta confidencialidad y su opinión se mantendrá anónima, por la tanto solicitamos honestidad en sus respuestas.

#### **I. Datos Generales**

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Sexo:** \_\_\_\_\_

**Estado Civil:** \_\_\_\_\_

**¿Cuál es tu nivel educativo?**

- a. Secundaria completa
- b. Técnico Completo
- c. Técnico Incompleto
- d. Universitario Completa
- e. Universitario Incompleto
- f. Grado de Bachiller
- g. Titulado

#### **II. Datos laborales**

**1. ¿A qué área de la empresa perteneces? (opcional)**

\_\_\_\_\_

**2. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la empresa?**

- a. Entre 1 mes y hasta 6 meses
- b. Más de 6 meses y hasta 2 años
- c. Más de 2 años y hasta 5 años
- d. Más de 5 años y hasta 10 años
- e. Más de 10 años

**3. ¿Te encuentras en planilla de la empresa con todos los beneficios de ley?**

- a. Si
- b. No

**4. ¿Qué tipo de relación laboral mantienes con la empresa?**

- a. Contrato a plazo fijo (contrato que cuenta con una fecha de inicio y fecha de término, es decir renovación cada cierto tiempo, ej. Cada 3 meses, 6 meses, etc.)
- b. Contrato a plazo indeterminado (contrato que no tiene fecha de término, por el contrario su plazo es indefinido.
- c. Contrato temporal (por proyecto o por reemplazo)
- d. Sin contrato

**5. ¿Cuál es su horario de trabajo?**

- a. Jornada completa (mañana y tarde)
- b. Turno fijo mañana
- c. Turno fijo tarde
- d. Turno fijo noche
- e. Horarios rotativos (cambios diarios, semanales o mensuales)
- f. Horarios rotativos incluyendo trabajos en la noche y madrugada
- g. Horario irregular

**6. Tu horario laboral incluye trabajar:**

- a. De lunes a viernes
- b. De lunes a sábado
- c. Sólo fines de semana o festivos
- d. De lunes a viernes y, ocasionalmente sábados, domingos y festivos
- e. Entre semana, como también fines de semana y festivos

**7. Tu salario es:**

- a. Fijo
- b. Parte fija y otra variable (bonos o comisiones)
- c. Sólo variable

**(Autor: Fiorella Juárez Dongo)**

**ANEXO 3**  
**Cuestionario del Contenido de Trabajo**

En esta sección se presentan varias afirmaciones sobre su trabajo y usted deberá elegir entre cuatro opciones de respuesta. Marque con un aspa o círculo, el número que corresponde a cada afirmación.

- 1. Totalmente en desacuerdo**
- 2. En desacuerdo**
- 3. Estoy de acuerdo**
- 4. Completamente de acuerdo**

Recuerde que todas las respuestas que Ud. nos brinda son totalmente CONFIDENCIALES y ANÓNIMAS.

	<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Estoy de acuerdo</i>	<i>Completamente de acuerdo</i>
En mi trabajo necesito estar aprendiendo cosas nuevas	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Mi trabajo implica muchas acciones repetitivas	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Para mi trabajo necesito ser creativa	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
En mi trabajo puedo tomar muchas decisiones por mi misma	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Mi trabajo requiere de un alto nivel de habilidad	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Tengo muy poca libertad para decidir cómo hacer mi trabajo	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Existe variedad en las actividades que realizo en mi trabajo	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Mis opiniones cuentan mucho en mi trabajo	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
En mi trabajo tengo oportunidad de desarrollar mis propias habilidades	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
En mi trabajo tengo que trabajar muy rápido	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
En mi trabajo tengo que trabajar muy duro	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Mi trabajo requiere de mucho esfuerzo físico	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Con frecuencia debo manejar o levantar objetos muy pesados en mi trabajo	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
En mi trabajo se requiere una actividad física rápida y continua	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Se me pide que realice una cantidad excesiva de trabajo	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Tengo tiempo suficiente para terminar mi trabajo	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

En mi trabajo tengo que responder a órdenes contradictorias	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
---	----------	----------	----------	----------

	<i><b>Totalmente en desacuerdo</b></i>	<i><b>En desacuerdo</b></i>	<i><b>Estoy de acuerdo</b></i>	<i><b>Completamente de acuerdo</b></i>
Tengo que trabajar teniendo mi cuerpo (tronco) en posiciones incómodas durante largos periodos de tiempo	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Tengo que trabajar teniendo mis brazos y mi cabeza en posiciones incómodas durante largos periodos de tiempo	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
La estabilidad en mi empleo es buena	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Mi jefe o supervisor se preocupa del bienestar económico del personal a su cargo	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Mi jefe o supervisor presta atención a lo que yo digo	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Mi supervisor o jefe ayuda a que el trabajo se realice	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Mi supervisor es bueno para lograr que se trabaje bien en equipo	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
La gente con la que trabajo es competente para hacer su labor	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
La gente con la que trabajo se interesa por mí a nivel personal	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Mis compañeros de trabajo son amigables	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Mis compañeros ayudan a que el trabajo se realice	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

¿Qué tan estable es su empleo?

- 1) Regularmente estable
- 2) Temporal
- 3) Hay despidos frecuentes
- 4) Temporal y despidos frecuentes

Algunas veces la gente pierde su empleo a pesar de querer conservarlo. ¿Qué tan probable es que Usted pierda su empleo en los próximos dos años?

- 1) Nada probable
- 2) No muy probable
- 3) Algo probable
- 4) Muy probable

## ANEXO 4

### RESULTADOS BAREMOS POR DIMENSIÓN PUESTOS DE SERVICIO

---

**Dimensión de Decisión**

---

Muy Alto	]39
Alto	]36-39]
Bajo	]33-36]
Muy Bajo	[0-33]

---

---

**Dimensión Demandas Psicológicas**

---

Muy Alto	]26
Alto	]22-26[
Bajo	]19-22[
Muy Bajo	[0-19[

---

---

**Dimensión Inseguridad en el Trabajo**

---

Muy Alto	]6
Alto	]5-6[
Bajo	]4-5[
Muy Bajo	[0-4[

---

---

**Dimensión Apoyo Social**

---

Muy Alto	]25
Alto	]24-25]
Bajo	]22-24]
Muy Bajo	[0-22]

---

---

**Dimensión Exigencia Física**

---

Muy Alto	]13
Alto	]12-13[
Bajo	]10-12[
Muy Bajo	[0-10[

---

## ANEXO 5

### RESULTADOS BAREMOS POR DIMENSIÓN PUESTOS ADMINISTRATIVOS

---

<b>Dimensión de Decisión</b>	
Muy Alto	]38
Alto	]36-38]
Bajo	]33-36]
Muy Bajo	[0-33]

---

---

<b>Dimensión Demandas Psicológicas</b>	
Muy Alto	[27
Alto	[25-27[
Bajo	[23-25[
Muy Bajo	[0-23[

---

---

<b>Dimensión Inseguridad en el Trabajo</b>	
Muy Alto	[7
Alto	[6-7[
Bajo	[5-6[
Muy Bajo	[0-5[

---

---

<b>Dimensión Apoyo Social</b>	
Muy Alto	]24
Alto	]23-24]
Bajo	]22-23]
Muy Bajo	[0-22]

---

---

<b>Dimensión Exigencia Física</b>	
Muy Alto	[12
Alto	[10-12[
Bajo	[0-10[
Muy Bajo	[0-9[

---