



Maestría con mención en Salud y Seguridad Ocupacional

Artículo científico

TÍTULO

“Evaluación de los factores de riesgo psicosocial en el personal docente que labora en la Unidad Educativa William Caxton, en la ciudad de Quito en época de pandemia.”

MAESTRANTE

Nombre: Ana Sarzosa
Correo:
sarzosac950@gmail.com

DIRECTOR/A

Nombre MGS. Claudia
Varela
Correo
Claudia.varela@uisek.edu.ec

Fecha: 20 de marzo del
2022

RESUMEN

Antecedentes:

Se ha documentado en anteriores estudios que el teletrabajo puede ser el responsable de generar problemas de tipo psicosocial en los colaboradores que adoptan este tipo de modalidad: así, el aislamiento social, exceso de trabajo y la falta de apoyo por parte de la empresa en la que se trabaja aumenta la probabilidad de que el trabajador presente daños graves en su salud física, mental y social (1).

Objetivos:

General:

Evaluar el riesgo psicosocial presente en los docentes que laboran en la Unidad Educativa William Caxton, en la ciudad de Quito en época de pandemia.

Específicos:

Identificar los factores de riesgo psicosocial predominantes en la muestra estudiada.

Proponer estrategias de intervención que minimicen la aparición de los factores de riesgo psicosocial identificados en los docentes que laboran en la Unidad Educativa William Caxton, en la ciudad de Quito en época de pandemia.

Método: Estudio descriptivo observacional, donde se tomó una muestra de 77 empleados que laboraron en la Unidad Educativa bajo la modalidad de teletrabajo en la época del estudio. Se aplicó el cuestionario de FPSICO versión 4.0 del INSHT (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo) que valora 9 ítems como: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad /contenido, participación/supervisión, interés por el trabajador /compensación, desempeño de rol, relaciones y apoyo social.

Resultados: Se presentaron los siguientes factores de riesgo psicosocial con un riesgo muy elevado: carga de trabajo (72%), demandas psicológicas (61%), y tiempo

de trabajo (65,3%) encontrados en la población de estudio.

Conclusión: La identificación de factores de riesgo psicosocial es mayoritaria en las mujeres. Se recomienda realizar revisiones periódicas de los docentes de la institución educativa en cuestión para identificar condiciones laborales que pudieran predisponer al desarrollo de factores de riesgo psicosocial en la población de estudio que logren perturbar el desempeño laboral por teletrabajo de cada docente.

Palabras clave: teletrabajo, docentes, estrés, factor de riesgo psicosocial.

ABSTRACT

Background: It has been documented in previous studies that Home Office may be responsible for generating psychosocial problems in employees who adopt this type of modality: thus, social isolation, overwork and lack of support from the organization increases the probability that the worker presents serious damage to his physical, mental and social health (1).

Objectives:

General:

Evaluate the psychosocial risk present in the teachers who works in the William Caxton Educational Center, in Quito city during pandemic.

Specifics:

Identify the predominant psychosocial risk factors in the studied sample.

Propose intervention strategies that minimize the appearance of psychosocial risk factors identified in teachers who work at the William Caxton Educational Unit, in Quito city during pandemic.

Method: Observational descriptive study, with a sample of 77 employees who worked in the Educational Center under the home office modality at the time of the study

was taken. We used the FPSICO version 4.0 questionnaire of the INSHT (National Institute of Safety and Health at Work) which assesses 9 items such as: working time, autonomy, workload, psychological demands, variety / content, participation / supervision, interest in the worker/compensation, role performance, relationships and social support.

Results: The following psychosocial risk factors were presented with a very high risk: workload (72%), psychological demands (61%), and work time (65.3%) found in the study population.

Conclusion: The identification of psychosocial risk factors is the majority in women. It is recommended to carry out periodic reviews of the teachers of the educational institution in question to identify working conditions that could predispose to the development of psychosocial risk factors in the study population that achieve disturb the job performance by teleworking of each teacher.

Keywords: Home Office, teachers, stress, psychosocial risk factor.

Introducción

En diciembre de 2019, en China, provincia de Wuhan, la nueva enfermedad por coronavirus (SARS COVID 2), se propagó velozmente a nivel local como internacional. Con un lapso de un mes, la enfermedad causada por el virus fue considerado un hecho importante de Salud Pública por la Organización Mundial de la Salud y fue declarada pandemia en marzo de 2020.(2)

Los científicos indicaron un confinamiento a nivel mundial sería una medida terapéutica, efectiva para prevenir el contagio y propagación en la comunidad del SARS-COVID 19. Sin embargo en varios países europeos la adopción de la medida fue tardía. España e Italia, tuvo contagio masivo por el virus donde se reportaron millones de fallecidos. Por tal motivo muchas organizaciones acogieron la modalidad de teletrabajo para continuar con sus actividades. (3)

La forma de teletrabajo a nivel mundial se caracteriza por prescindir de la presencia física del trabajador teniendo ciertas ventajas para la empresa como: reducción en los costos para el mantenimiento de la oficina, traslados, alimentación, reducción de ausentismo, aumento de la productividad. (4)

La aparición de la pandemia por Covid-19 dio lugar a el uso de esta modalidad “el teletrabajo” como una herramienta de trabajo eficaz para la disminución y propagación del virus así como para el curso normal de trabajo en las diferentes organizaciones; sin embargo se debe tomar en cuenta que las condiciones para la realización del mismo sean las más óptimas ya que el desperfecto de alguna de ellas influye de modo negativo en la salud de los colaboradores que laboran en esta modalidad por lo que se modifica el entorno laboral. Es de importancia entonces para el empleador la vigilancia de tales condiciones para el teletrabajo en sus colaboradores estableciendo entonces medidas de tipo preventivo con respecto a los riesgos de exposición y la realización de controles periódicos en este tipo de personal. (5)

Para la OIT los factores psicosociales que se presentan en el curso del teletrabajo son difíciles de comprender y de entender ya que son dados por una serie de percepciones y experiencias por parte del trabajador y se enumeran varios aspectos. (6)

El término de teletrabajo fue usado por primera instancia en el año 1970, y en la actualidad se define como una actividad que se desarrolla fuera de la organización con el uso de tecnologías informáticas y de comunicación, aclarando que el teletrabajo hace uso de la telemática para la realización de sus actividades. (7)

“Los inicios del teletrabajo se remontan en la crisis del petróleo en Estados Unidos, en los años 70, cuando se utilizó como una medida para el ahorro de energía y para enfrentar la escasez de combustible, que impedía el transporte de los empleados a sus lugares de trabajo. En la década de los 90 se amplió su adopción, inicialmente, para los altos ejecutivos y, posteriormente, se lanzaron programas para los trabajadores interesados en esta modalidad, que les significaba una reducción de costos fijos y de desplazamientos, y un mayor aprovechamiento del tiempo libre” (8). Sin embargo, el teletrabajo en las condiciones que se presentaron por la pandemia se caracterizó por presentarse de manera intempestiva e improvisada para garantizar, de alguna manera, que el aparato productivo siguiera operativo a más poder.

Tras una evaluación realizada por el CSF en España en el año 2020 más o menos a 1000 docentes para conocer los efectos generados tras la aparición de la pandemia, se pudo determinar que alrededor de un 93% de docentes presenta desgaste emocional y el llamado estrés por el confinamiento, a lo que se suma la falta de apoyo en las clases virtuales, falta de medios y herramientas tecnológicas, lineamientos poco claros para el desarrollo de las clases virtuales, y tareas excesivas. (9)

En este contexto, conocer el impacto de los factores psicosociales en el personal que labora en modalidad de teletrabajo puede considerarse indispensable para la mejora de las condiciones laborales en tales individuos, esta información ayuda a la elaboración de planes de mejora y tener conocimiento de sus resultados. (10)

Según estudios previos efectuados en el campo de la docencia en el teletrabajo, se evidencia un nivel alto de estrés en los docentes debido al confinamiento, así como ansiedad, dolores de cabeza, dolor de espalda, depresión. (11)

Considerando que no se encontraron hasta la fecha estudios publicados que revelen el estado emocional del personal docente que labora en las unidades educativas en la ciudad de Quito y aún menos en época de pandemia es necesario establecer un patrón para la identificación de los factores de riesgo psicosocial identificados en esta

población orientada al teletrabajo. Los hallazgos de este estudio serán útiles y determinantes para el apoyo de prácticas de protección de la salud mental del personal docente, monitorear su evolución, y para evitar futuras repercusiones en su vida cotidiana y nos permitirá determinar recomendaciones apropiadas al medio laboral para evitar la aparición de tales factores en la modalidad teletrabajo. (12).

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio que se presenta a continuación es un estudio con metodología de tipo observacional, descriptivo (13). Se realizó una investigación con enfoque cuantitativo ya que se pretende analizar los factores de riesgo psicosocial presentes en el personal docente que labora en una institución educativa, en época de pandemia en la ciudad Quito.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Para esta investigación se analizaron los factores de riesgo psicosocial del personal que labora en la Unidad Educativa Bilingüe William Caxton de Quito- Ecuador en época de pandemia comprendida entre junio –agosto del 2020. La población de estudio fue de 80 docentes de los cuales se tomó una muestra de 77 individuos que laboran en la Unidad Educativa y se aplicó el cuestionario de FPSICO versión 4.0 del INSHT (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo) que valora 9 ítems como: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad /contenido, participación/ supervisión, interés por el trabajador /compensación, desempeño de rol, relaciones y apoyo social.

La aplicación del estudio en este grupo no pretende asignar ninguna medida terapéutica, diagnóstico o tratamiento rehabilitador pero si busca identificar los factores de riesgo psicosocial en este grupo de estudio para definir posibles planes de acción para mitigar la aparición de los mismos en la población de estudio

con las características descritas.

POBLACIÓN DE REFERENCIA

La población correspondió a la totalidad del personal docente de la Unidad Educativa Bilingüe William Caxton del Sector Ponciano Alto en la ciudad de Quito que laboro en época de pandemia.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y DE EXCLUSIÓN

Criterios de Inclusión:

- Docentes que laboren en cualquiera de las jornadas en la Unidad Educativa Bilingüe William Caxton
- Docentes en modalidad teletrabajo.
- Voluntariedad de participación en el estudio

Criterios de exclusión:

- Docentes que no realizaron teletrabajo
- Docentes que no quisieron colaborar de manera voluntaria

INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

El instrumento seleccionado fue el cuestionario FPSICO 4.0 del INSHT (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo) que consta de 89 ITEMS valorando: 9 factores tales como: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad /contenido, participación / supervisión, interés por el trabajador /compensación, desempeño de rol, relaciones y apoyo social

La recolección de la información se hizo mediante la plataforma google forms enviando al grupo de estudio la encuesta a evaluar por correo electrónico para que sea contestada por computadora o por celular y los correos fueron previamente enlistados por parte de la institución educativa.

ASPECTOS ÉTICOS

El presente estudio sigue los principios para el ejercicio del principio de BENEFICIENCIA Y DE NO MALEFICIENCIA de acuerdo a los 4 principios básicos de la Bioética, de este modo se busca con el presente estudio la realización de un aporte de información de vital importancia de aspecto psicológico para el grupo de personas a los que va dirigido. **JURAMENTO HIPOCRÁTICO (500 a.C.)**

En el INSST(Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo) se menciona el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero , por el que se aprueba el Reglamento de Prevención para la aparición de los riesgos psicosociales en el trabajo, así mismo en LEY 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y la Y RESOLUCIÓN de 7 marzo de 2005 de la Dirección General de Trabajo por la que se dispone la inscripción en el registro y publicación del Acuerdo Inter confederal para la negociación colectiva 2005., acuerdo del Marco Europeo para el ESTRÉS LABORAL.

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Se realizó el análisis estadístico descriptivo de los datos a través de la herramienta de procesamiento de datos propia de la metodología, desarrollada por el INSHT, el cual presenta los niveles de riesgo por colores de la siguiente manera:

Gráfico 1: Niveles de riesgo de perfil valorativo del FPSICO 4.0

| Riesgo | Color |
|--------------------|----------|
| Muy elevado | Rojo |
| Elevado | Naranja |
| Moderado | Amarillo |
| Situación adecuada | Verde |

Fuente: INSHT

Elaborado: Cristina Sarzosa

Resultados

asi como una tabla con las características sociodemográficas correspondientes del grupo de estudio.

Tabla N° 1. Características sociodemográficas y laborales de la población estudiada.

| | MUJERES | | HOMBRES | |
|------------------------|---------|----|---------|----|
| | No. | % | No. | % |
| SEXO | 53 | 69 | 24 | 31 |
| EDAD (AÑOS) | | | | |
| 15-30 | 8 | 67 | 4 | 33 |
| 31-50 | 23 | 57 | 17 | 43 |
| MAYOR A 50 | 18 | 72 | 7 | 28 |
| NIVEL EDUCATIVO | | | | |
| TERCER NIVEL | 51 | 84 | 10 | 16 |
| CUARTO NIVEL | 10 | 63 | 6 | 37 |

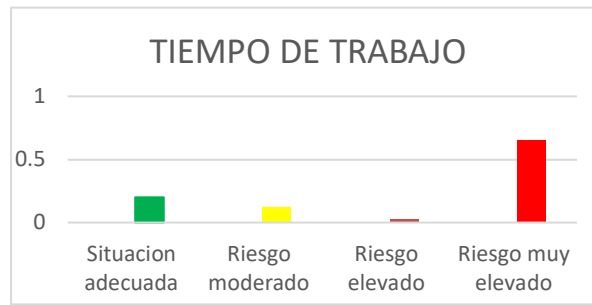
Fuente: Formulario de Recolección de datos sociodemográficos

Elaborado: Cristina Sarzosa

En el grupo de estudio se encontró que el género femenino corresponde a un 69% y el 31 % para varones, con una edad comprendida entre 31 a 50 años para el 57 % para mujeres y el 43% para hombres. En cuanto al nivel educativo tenemos con un tercer nivel al 84% para las mujeres y el 16 % para los hombres.

A continuación se presentan los gráficos con los factores de riesgo psicosocial más relevantes encontrados. Los resultados presentados se obtuvieron mediante la aplicación del cuestionario Fpsico 4.0 a todo el personal docente de teletrabajo que labora en la Unidad Educativa William Caxton en época de pandemia.

Grafico2. Nivel de riesgo de tiempo de trabajo

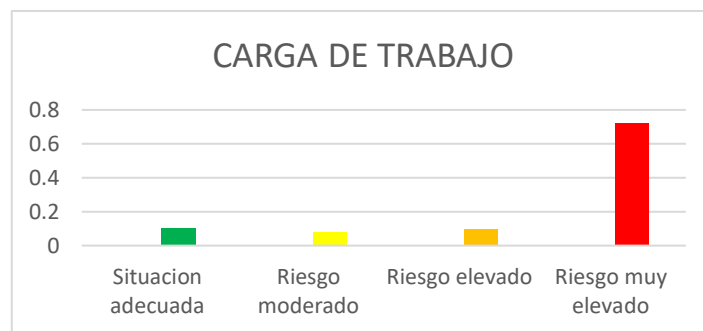


Fuente: Cuestionario FPSICO 4.0

Elaborado: Cristina Sarzosa

El Tiempo de Trabajo se entiende como el Impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los períodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad, así como también los efectos del tiempo de trabajo en la vida social. En este caso, el 65.3% de la población de estudio se encuentra en un RIESGO MUY ELEVADO evidenciando una desproporción en cuanto al uso del tiempo destinado para la realización de labores como docentes.

Gráfico 3. NIVEL DE RIESGO DE CARGA DE TRABAJO



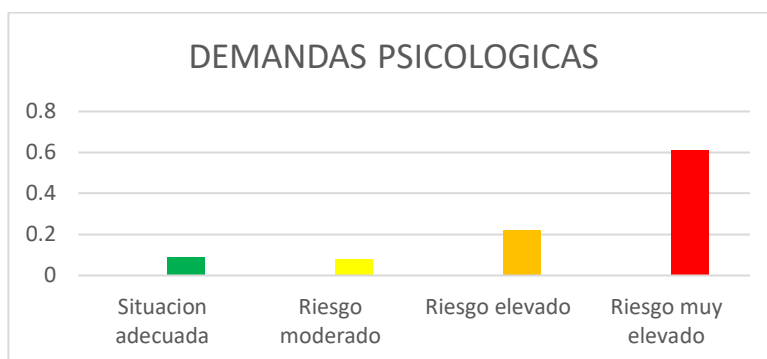
Fuente: Cuestionario FPSICO 4.0

Elaborado: Cristina Sarzosa

Con respecto a la CARGA DE TRABAJO (entendida como el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral) como el 72% de la población de estudio se encuentra en un RIESGO MUY ELEVADO con respecto a la carga de

trabajo, es decir se identifica una sobre carga de tipo laboral.

Gráfico 4. NIVEL DE RIESGO DE DEMANDAS PSICOLOGICAS



Fuente: Cuestionario FPSICO 4.0

Elaborado: Cristina Sarzosa

Las demandas psicológicas de acuerdo con esta metodología, se presentan como exigencias cognitivas (movilización y esfuerzo intelectual) y como exigencias emocionales (esfuerzo en reprimir sentimientos y emociones para responder efectivamente al trabajo). Con respecto a las DEMANDAS PSICOLÓGICAS el 61% de la población de estudio se encuentra en un RIESGO MUY ELEVADO presentando altos niveles de ansiedad, estrés, y depresión.

Discusión

Dentro de los principales resultados se obtuvo que dentro del grupo de estudio la mayor cuantía de participantes corresponde al género femenino con un 69%, con una edad comprendida entre 31 a 50 años teniendo el 57 % para mujeres y el 43% para hombres, con un nivel educativo correspondiente a un tercer nivel con 84% para las mujeres y el 16 % para los hombres. Como queda claro dentro del grupo de estudio predomina el género femenino, es decir que los resultados obtenidos con respecto a los factores de riesgo psicosocial encontrados serian aplicados en específico al género femenino. Según lo referido en el “Estudio de los factores de riesgo psicosocial en profesoras de universidades online: Una mirada desde adentro” los resultados

muestran que los factores de riesgo psicosocial dado en el grupo de docentes universitarias por modalidad online fueron: sobrecarga mental cuantitativa, cualitativa, aislamiento, conflicto de rol, y sobrecarga emocional es decir en su mayoría correspondiendo a demandas de tipo psicológico. (13). En contraste con este estudio en donde también se incluyen a la carga de trabajo y al tiempo de trabajo como factores de riesgo psicosocial encontrados. Con respecto a otros estudios que revelan los factores de riesgo psicosocial en ambos generos se indica alteraciones en los dominios liderazgo/relaciones sociales con un 42.9% y recompensas con un 45,2%. También se reportan un nivel de estrés entre los docentes de 33% en nivel medio, alto y muy alto. (14).

En otros estudios se ha concluido que otros aspectos propios de la organización del trabajo como: multiplicidad de tareas, sobrecarga laboral, espacios inadecuados, falta de tiempo y de remuneración que compense los esfuerzos, son factores de riesgo psicosocial que favorecen la presencia de burnout en esta población (15).

Por otro lado cabe mencionar otros estudios donde subyace la relación existente entre los factores de riesgo psicosocial encontrados en los docentes y el desarrollo posterior de enfermedades cardiovasculares con una razón de disparidad (OD=1.8), y el UW reporta la evidencia con valores de 2.3 como fuerza de la asociación (OD=2.3) (16).

Se ha reportado que la docencia en si es una profesión que conlleva daños y alteraciones a la salud tanto física y mental de quienes la ejercen (17), razón por la que esta población de estudio debería ser tomada en cuenta para la creación de programas de salud de tipo preventivo para poder sobrellevar los diferentes factores de riesgo psicosocial hallados así como la implementación de auditorías internas de dentro de las unidades educativas que permitan fomentar una organización de trabajo saludable en todo sentido para los grupos que laboran en estas instituciones. Se debería realizar revisiones periódicas de los docentes de la institución educativa en cuestión para identificar condiciones laborales que pudieran predisponer al desarrollo de factores de riesgo psicosocial en la población de estudio que logren perturbar el desempeño laboral por teletrabajo de cada docente. La identificación de factores de riesgo psicosocial es mayoritaria en las mujeres de esta población de estudio. Con respecto a lo que menciona el INSHT sobre las demandas psicológicas las mismas dependen del control que hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos

componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades así como del apoyo social que brinde la organización (18). De aquí parte la recomendación de la revisión periódica en cuanto a la organización de trabajo por parte de las entidades en cuestión para todo el personal con la finalidad de controlar variables como: la cantidad de trabajo, volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas. Así como el refuerzo en cuanto a la valoración realizada y el trabajo realizado por parte del área de apoyo social para la detección de tales factores en el personal expuesto.

Con respecto a la carga de trabajo el INSHT recomienda (19):

- Adaptar la carga de trabajo de acuerdo a las capacidades que presente el trabajador.
- En lo posible tratar de que las tareas presenten un nivel de asignación en orden creciente para mejorar el proceso de adaptación del trabajador a algún tipo de modalidad de trabajo en especial.
- En lo posible tratar de controlar la cantidad y la calidad de la información a tratar por parte de los trabajadores.
 - Colaborar en la formación y el entrenamiento pertinente para el personal sobre todo que estaría destinado a realizar una modalidad de trabajo en especial.
 - De acuerdo a la tarea encomendada se deberá adecuar la tarea, el número y la duración de los periodos de descanso.
 - En lo posible mantener los valores de confort adecuados para los factores ambientales (ruido, iluminación, temperatura, etc.)

En términos generales el INSHT recomienda tener especial atención por parte de las diferentes organizaciones para escoger a aquellos empleados para la realización de teletrabajo definiendo así sus características incluso personales para determinar si el trabajador será capaz de cumplir a cabalidad con la tarea encomendada sin necesidad de una supervisión frecuente. Sin necesidad de que el empleado esté propenso a una situación de estrés generada por las condiciones de teletrabajo, así como por la percepción del mismo por parte del trabajador (21).

LIMITACIONES Y FORTALEZAS PREVISTAS

Dentro de las limitaciones presentes en el estudio, se encuentra la falta de tiempo y de investigación personalizada e individual a cada uno de los participantes de la muestra debido a la época de pandemia dada por el SARS-COVID 19 ya que las

encuestas fueron aplicadas por correo electrónico sin tener conocimiento físico y emocional previo de cada uno de los participantes que laboro en teletrabajo en la respectiva Unidad Educativa. Otra de las limitaciones fue que el estudio no se pudo realizar en todo el tiempo de la cuarentena establecida en la ciudad de Quito es decir todo el años 2020, el estudio se realizó durante los meses de junio, julio y agosto el 2020.

Con relación a las fortalezas del presente estudio se propone la iniciativa para dar posibles medidas alternativas para disminuir la aparición de los factores de riesgo psicosocial encontrados en el personal docente de teletrabajo que labora en la unidad educativa mencionada.

Referencias bibliográficas:

1. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL ASOCIADOS AL TELETRABAJO EN PROFESORES DEL COLEGIO NACIONALIZADO FEMENINO DE VILLAVICENCIO(Estefany Lujano García, ID 479306 Yeimi Nathalia Monroy Bejarano, ID 47953)
2. Spoorthy MS, Pratapa SK, Mahant S. Problemas de salud mental que enfrentan los trabajadores de la salud debido a la revisión de la pandemia A de COVID-19. *Asian J Psychiatry*. 2020; 51 (102119): 102119.
3. Estudios experimentales.Rodríguez del Águila.2007, anexos
4. Badahdah AM, Khamis F, Mahyijari NA. The psychological well-being of physicians during COVID-19 outbreak in Oman. *Psychiatry Res*. 2020;289:113053
5. (Barrera, Casas y Lizarralde, 2019)
6. (Vicente et al., 2018)
7. OIT ,1998
8. (Vicente, Torres A, Torres V., Ramírez, y Capdevila, 2018)
9. (Guzmán A. P. y Abreo C. A. 2017:8).
10. CSIF 2020
11. Factores Psicosociales en Docentes que realizan Teletrabajo en la Unidad Educativa Teodoro Kelly - Durán – Ecuador. Moreno Mite, María de los Ángeles. Piura 2021
12. Factores psicosociales en docentes que realizan teletrabajo en la Unidad Educativa Teodoro Kelly - Durán – Ecuador.-Piura 2021

13. Da Silva TCL, Fernandes ÁK de MP, do O' CB, Xavier SS de M, Bezerra de Macedo EA. O impacto da pandemia no papel da enfermagem: uma revisão narrativa da literatura. Enferm
 14. Estudio de los factores de riesgo psicosocial en profesoras de universidades online: Una mirada desde adentro-2020
 15. Factores de riesgo psicosocial intralaboral y grado de estrés en docentes universitarios- Rodríguez, E., Sánchez-Gómez, Johana ^[1]; Armando Dorado, Hugo ^[1]; Manuel Ramírez, José
 16. Riesgo psicosocial intralaboral y "burnout" en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos
 17. Factores de riesgo psicosocial de origen ocupacional, estrés y enfermedad coronaria
 18. Síndrome de burnout en docentes - Rodríguez Ramírez, José Andrés; Guevara Araiza, Albertico; Viramontes Anaya, Efrén Síndrome de burnout en docentes IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH, vol. 8, núm. 14, 2017
 19. NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)
 20. Carga mental de trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo C/ Torrelaguna, 73 - 28027 Madrid. 2002.
 21. Teletrabajo. Criterios para su implantación. 1990.
-

Firma

Nombre
Estudiante

Firma

Nombre
Director/a

Fecha: 04 de abril del 2022

ANEXOS:



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.

El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.

Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas.

Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.

1. ¿Trabajas los sábados?

siempre o casi siempre

a menudo

a veces

nunca o casi nunca

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1 |
| <input type="checkbox"/> | 2 |
| <input type="checkbox"/> | 3 |
| <input type="checkbox"/> | 4 |

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

siempre o casi siempre

a menudo

a veces

nunca o casi nunca

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1 |
| <input type="checkbox"/> | 2 |
| <input type="checkbox"/> | 3 |
| <input type="checkbox"/> | 4 |

3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?

siempre o casi siempre

a menudo

a veces

nunca o casi nunca

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1 |
| <input type="checkbox"/> | 2 |
| <input type="checkbox"/> | 3 |
| <input type="checkbox"/> | 4 |

4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?

siempre o casi siempre

a menudo

a veces

nunca o casi nunca

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1 |
| <input type="checkbox"/> | 2 |
| <input type="checkbox"/> | 3 |
| <input type="checkbox"/> | 4 |

5. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?

siempre o casi siempre

a menudo

a veces

nunca o casi nunca

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1 |
| <input type="checkbox"/> | 2 |
| <input type="checkbox"/> | 3 |
| <input type="checkbox"/> | 4 |

6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

siempre o casi siempre

a menudo

a veces

nunca o casi nunca

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1 |
| <input type="checkbox"/> | 2 |
| <input type="checkbox"/> | 3 |
| <input type="checkbox"/> | 4 |

7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?

siempre o casi siempre

a menudo

a veces

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1 |
| <input type="checkbox"/> | 2 |
| <input type="checkbox"/> | 3 |

nunca o casi nunca

4

8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?

siempre o casi siempre

a menudo

a veces

nunca o casi nunca

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1 |
| <input type="checkbox"/> | 2 |
| <input type="checkbox"/> | 3 |
| <input type="checkbox"/> | 4 |

9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1 |
| <input type="checkbox"/> | 2 |
| <input type="checkbox"/> | 3 |
| <input type="checkbox"/> | 4 |

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

| | siempre o casi siempre | a menudo | a veces | nunca o casi nunca |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Lo que debes hacer (actividades y tareas arealizar) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La distribución de tareas a lo largo de tujornada | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La cantidad de trabajo que tienes que realizar | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La calidad del trabajo que realizas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajoLa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| distribución de los turnos rotativos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border-left: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black; width: 15px; height: 15px; margin-right: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; width: 100px; margin-right: 5px;"></div> <div style="margin-right: 5px;">No trabajo en turnos rotativos</div> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 15px; margin-left: 10px;"></div> </div> | <input type="checkbox"/> | | | |

11. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:

| | Puedo decidir | Se me consulta | Sólo recibo información | Ninguna participación |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Introducción de cambios en los equipos y materiales | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Introducción de cambios en la manera de trabajar | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo Cambios en la dirección o entre tus superiores | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Contratación o incorporación de nuevo empleados | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Elaboración de las normas de trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

| | no interviene | insuficiente | adecuada | excesiva |
|------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| El método para realizar el trabajo | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| La planificación del trabajo | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| El ritmo de trabajo | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| La calidad del trabajo realizado | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

13. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?

| | no hay información | insuficiente | es adecuada |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|
| | 1 | 2 | 3 |
| Las posibilidades de formación | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Las posibilidades de promoción | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Los requisitos para ocupar plazas de promoción | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| La situación de la empresa en el mercado | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?

| | muy clara | clara | poco clara | nada clara |
|---|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones) | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo) | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| La cantidad de trabajo que se espera que hagas | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| La calidad de trabajo que se espera que hagas | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

| | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

El tiempo asignado para realizar el trabajo

| | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores
o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)

| | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo

| | siempre o casi siempre | a menudo | a veces | nunca o casi nunca |
|--|------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional... | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra) | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

16. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:

| | siempre o casi siempre | a menudo | a veces | nunca o casi nunca | no tengo, no hay otras personas |
|---|------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|---------------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tus jefes | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Tus compañeros | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Tus subordinados | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Otras personas que trabajan en la empresa | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

| | | |
|---------------------|----------------------|---|
| buenas | <input type="text"/> | 1 |
| regulares | <input type="text"/> | 2 |
| malas | <input type="text"/> | 3 |
| no tengo compañeros | <input type="text"/> | 4 |

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

| raras veces | con frecuencia | constante mente | no existen |
|-------------|----------------|-----------------|------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |

| | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Los conflictos interpersonales | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Las situaciones de violencia física | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Las situaciones de violencia psicológica(amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Las situaciones de acoso sexual | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:

- | | | |
|--|--------------------------|---|
| deja que sean los implicados quienes solucionen el tema | <input type="checkbox"/> | 1 |
| pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema | <input type="checkbox"/> | 2 |
| tiene establecido un procedimiento formal de actuaciónno lo sé | <input type="checkbox"/> | 3 |
| | <input type="checkbox"/> | 4 |

20. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría.....)

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (deforma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea)

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

- | | | |
|----------|--------------------------|---|
| muy alta | <input type="checkbox"/> | 1 |
| alta | <input type="checkbox"/> | 2 |
| media | <input type="checkbox"/> | 3 |
| baja | <input type="checkbox"/> | 4 |
| muy baja | <input type="checkbox"/> | 5 |

23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

24. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| | <input type="checkbox"/> | |
| | <input type="checkbox"/> | |

| | |
|--------------------|---|
| a veces | 3 |
| nunca o casi nunca | 4 |

25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

| | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

- excesiva
- elevada
- adecuada
- escasa
- muy escasa

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1 |
| <input type="checkbox"/> | 2 |
| <input type="checkbox"/> | 3 |
| <input type="checkbox"/> | 4 |
| <input type="checkbox"/> | 5 |

27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1 |
| <input type="checkbox"/> | 2 |
| <input type="checkbox"/> | 3 |
| <input type="checkbox"/> | 4 |

28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1 |
| <input type="checkbox"/> | 2 |
| <input type="checkbox"/> | 3 |
| <input type="checkbox"/> | 4 |

29. ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1 |
| <input type="checkbox"/> | 2 |
| <input type="checkbox"/> | 3 |
| <input type="checkbox"/> | 4 |

30. En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1 |
| <input type="checkbox"/> | 2 |
| <input type="checkbox"/> | 3 |
| <input type="checkbox"/> | 4 |

31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1 |
| <input type="checkbox"/> | 2 |
| <input type="checkbox"/> | 3 |
| <input type="checkbox"/> | 4 |

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

siempre o casi siempre

a menudo

a veces

nunca o casi nunca

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1 |
| <input type="checkbox"/> | 2 |
| <input type="checkbox"/> | 3 |
| <input type="checkbox"/> | 4 |

33. En qué medida tu trabajo requiere:

| | siempre o casi siempre | a menudo | a veces | nunca o casi nunca |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Aprender cosas o métodos nuevos Adaptarse a nuevas situaciones Tomar iniciativas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tener buena memoria Ser creativo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

34. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?

| | siempre o casi siempre | a menudo | a veces | nunca o casi nunca | no tengo, no trato |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tus superiores jerárquicos Tus subordinados | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tus compañeros de trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?

| | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

| | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

37. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:

| | | |
|---------|--------------------------|---|
| NO | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 2 |
| | <input type="checkbox"/> | |
| | <input type="checkbox"/> | |



| | |
|----------|---|
| bastante | 3 |
| mucho | 4 |

38. En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:

mucho
bastante
poco
nada

| |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

no es muy importante
es importante
es muy importante
no lo sé

| |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

40. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?

| | siempre o casi siempre | a menudo | a veces | nunca o casi nunca | no tengo, no trato |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tus superiores | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tus compañeros de trabajo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tu familia y tus amistades | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera,...)?

adecuadamente
regular
insuficientemente
no existe posibilidad de desarrollo profesional

| |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |

42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

muy adecuada
suficiente
insuficiente en algunos casos

| |
|---|
| 1 |
| 2 |
| 3 |

totalmente insuficiente

4

43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

muy adecuada

1

suficiente

2

insuficiente en algunos casos

3

totalmente insuficiente

4

44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?

muy satisfecho

1

satisfecho

2

insatisfecho

3

muy insatisfecho

4