

UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
CAMPUS LOS ÁNGELES
ESCUELA DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA VEGETAL



**MODELO DE ESTRÉS DE KARASEK EN SUPERVISORES DE
FAENAS FORESTALES EN LA PROVINCIA DEL BIOBÍO**

Profesora Guía: Gabriela Bahamondes Valenzuela
Psicóloga Organizacional
Magíster en Desarrollo Organizacional
y Gestión de Personas.

Profesor Co-guía: Pablo Pino Yañez
Abogado

**SEMINARIO DE TITULACIÓN PARA
OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO EN
PREVENCIÓN DE RIESGOS.**

NICOLÁS IGNACIO CALABRANO PINO
LOS ÁNGELES – CHILE

2020

**MODELO DE ESTRÉS DE KARASEK EN SUPERVISORES DE
FAENAS FORESTALES EN LA PROVINCIA DEL BIOBÍO.**

Profesora guía

.....
Gabriela Bahamondes Valenzuela
Psicóloga Organizacional
Magíster en Desarrollo Organización
y Gestión de personas

Profesor Co-guía

.....
Pablo Pino Yañez
Abogado

Jefe de Carrera

.....
Juan Patricio Sandoval Urrea
Profesor Asistente
Ingeniero de Ejecución Forestal
Magíster en Ergonomía

Director de Departamento

.....
Pablo Novoa Barra
Profesor Asistente
Ingeniero de Ejecución Forestal
Magíster en Ciencias Forestales
Magíster en Ergonomía



ÍNDICE GENERAL		Pág.
I.	RESUMEN	1
II.	INTRODUCCIÓN	2
III.	MATERIALES Y MÉTODOS	7
	3.1 Participantes	7
	3.2 Procedimiento	7
	3.3 Variables de estudio e instrumentos de medición	7
	3.4 Análisis estadístico	11
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	12
	4.1 Descripción de la muestra	12
	4.2. Caracterización sociodemográfica y laboral de los participantes	13
	4.3 Estrés laboral	18
	4.4 Estrés psicosomático	21
	4.5 Estresores jurídicos	25
	4.6 Relación entre variables sociodemográficas y laborales sobre el Estrés laboral, psicosomático y Estresores jurídicos	27
	4.7 Relación entre las dimensiones de Estrés laboral y Estresores jurídicos sobre el Estrés psicosomático.	28
	4.8 Medidas preventivas y/o correctivas sugeridas para el control del estrés.	30
VI.	CONCLUSIONES	32
VII.	BIBLIOGRAFÍA	34

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Puntaje de corte de la sumatoria total del Nivel de estrés de Cooper	9
Tabla 2. Indicador legal y/o origen de cada pregunta.	10
Tabla 3. Distribución de trabajadores por puesto de trabajo	13
Tabla 4. Misión de los cargos que componen la muestra	14
Tabla 5. Distribución según edad, género y estado civil.	15
Tabla 6. Distribución según composición del hogar, número de hijos y nivel de educacional.	16
Tabla 7. Distribución según turno de emergencia, jornada laboral y según tipo de contrato	17
Tabla 8. Distribución según antigüedad en la empresa y el rubro.	18
Tabla 9. Nivel de estrés percibido según los puestos de trabajo	23
Tabla 10. Síntomas de estrés más prevalectientes.	24
Tabla 11. Preguntas con mayor desacuerdo percibido por la muestra	26
Tabla 11. Relación entre variables socio demográficas con Estrés laboral, psicossomático y Estresores jurídicos.	28
Tabla 12. Relación entre las dimensiones de Estrés laboral y Estresores jurídicos con Estrés psicossomático.	30

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Resultados generales de estrés laboral según cuestionario Karasek.	19
Figura 2. Percepción de Estrés laboral por dimensiones	19
Figura 3. Modelo Demanda-Control de Karasek	21
Figura 4. Resultados generales de Estrés psicosomático	22
Figura 5. Resultados generales de Estresores jurídicos	25



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Consentimiento informado	40
Anexo 2. Encuesta variables sociodemográficas y laborales	41
Anexo 3. Instrumento de medición Estrés laboral	43
Anexo 4. Instrumento de medición de Estresores jurídicos	46
Anexo 5. Instrumento de medición Estrés psicossomático	51



AGRADECIMIENTOS

El proceso educativo no es fácil, empieza desde el hogar en los primeros años de vida, es por esto que primero que todo quiero agradecer a mí Mamita Julia, que desde muy temprana edad me educó y crió con valores propios de una muy buena Mujer. A mi Mami Carmen junto a mi Tata, quienes siempre se preocuparon que fuera bien presentado al colegio, además de que no me faltara ningún alimento en la mesa. A mi tía Queña, quien me apoyaba en los trabajos a mano que tenía que realizar, además de enseñarme a sumar y restar de una forma muy peculiar.

A mis Padres, quienes han sido los más grandes motivadores de esto, sin duda sin ustedes no hubiese llegado hasta acá, ahora me toca devolverles la mano, ya que esto es tan de ustedes como mío. A mis hermanas, quienes siempre han confiado en mí y me han apoyado.

Agradezco a la vida por haber conocido a la persona más influyente en mi vida y mi amor verdadero, Stepfany Salamanca, amiga, pareja y la mejor persona que he conocido, con su cariño y complicidad, quien fue mi pilar fundamental en el proceso de vida universitaria, ya que nunca dejó de creer en mí, me apoyó y alentó en los momentos más amargos.

Finalmente, agradezco inmensamente a mi profe guía Gabriela Bahamondes por creer en mí y apoyarme desde el primer momento, por la entrega de su tiempo valioso, por el apoyo profesional entregado y confiar en mis capacidades y ayudarme a realizar esta investigación de la mejor manera posible, fue un gusto y un honor haber trabajado con usted.

I. RESUMEN

Dentro del rubro forestal existe un grupo de personas que está encargado de alcanzar estándares en producción y prevención, que exigen hoy en día las empresas principales del rubro. La actividad de los supervisores, prevencionistas y gerentes operacionales, es una labor que se realiza tanto en oficina, como en terreno, y está en contacto dentro de las faenas forestales con otras organizaciones, además de la empresa principal, lo que exige un esfuerzo extra que podría conllevar a exigencias más allá de lo normal y desencadenar en estrés laboral. Se realizó un estudio no experimental, transversal, correlacional y descriptivo, la muestra estuvo constituida por supervisores, prevencionistas y gerentes operacionales de empresas de establecimiento o cosecha forestal de la provincia del Biobío.

El objetivo general de la investigación fue determinar la influencia de las demandas psicológicas, control en el trabajo y apoyo social sobre el estrés psicosomático en supervisores contratistas forestales.

Los resultados establecieron que la muestra fue diagnosticada en un 45,4% con algún grado de Estrés laboral, en un 45,4% con Estrés psicosomático y en un 48.5% con Estrés por causas jurídicas. La evaluación del Estrés laboral dio como resultado que existe tensión para los trabajadores en la dimensión Exigencias psicológicas. Se manifestaron asociaciones significativas entre la variable “Jornada laboral” con los Estresores jurídicos. El análisis de correlación determinó una relación significativa entre el Estrés psicosomático y las dimensiones Exigencias psicológicas y exigencias intelectuales.

Palabras claves: Estrés laboral, Estrés psicosomático, Estrés jurídico, Control sobre el trabajo, Exigencias psicológicas, Apoyo social.

II. INTRODUCCIÓN

El trabajo se define como el conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2004). El trabajo se desarrolla generalmente en una empresa, definida por el Código del trabajo, como toda organización de medios personales, materiales e inmateriales, ordenados bajo la dirección de un empleador, para el logro de fines económicos, sociales, culturales o benéficos, dotada de una individualidad legal determinada (Ley 18.620/1987). Hoy en día, las empresas tienden a reubicar procesos cuyas tareas involucran un alto contenido manual o que exigen un gran esfuerzo físico (Echeverría, 2009), externalizando funciones por medio de las denominadas empresas de subcontratación de servicios las que por acuerdo contractual ejecutan obras o servicios por cuenta y riesgo propio y con trabajadores bajo su dependencia, para una tercera persona natural o jurídica dueña de la obra, empresa o faena, denominada la empresa principal, en la que se desarrollan los servicios o ejecutan las obras contratadas.

La subcontratación en Chile se ha desarrollado silenciosamente desde la década de los 70 debido a una serie de transformaciones económicas ocurridas en la región. Hoy en día, esta modalidad se ha caracterizado por una pérdida de protección, lo que se ha conceptualizado como precariedad en las condiciones de trabajo (Leiva, 2009). Las condiciones de trabajo ocupan un lugar central en la vida de las personas. Al garantizarlas, otorga al ser humano crecimiento, cumplimiento y potenciación de sus capacidades y satisfacciones (Castaño, 2013). Por otra parte, pueden ser fuente de insatisfacción y producir alteraciones de salud, tanto físicas como psicológicas, cuando las condiciones de trabajo no otorgan las capacidades, recursos o necesidades del trabajador (Palacios y Paz, 2014)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), por causas de las exigencias del entorno laboral de hoy, es inevitable que exista presión en el trabajo. Un nivel de presión laboral adecuado puede generar motivación, deseo de aprendizaje y de lograr retos. Cuando la presión se hace difícil de controlar es cuando aparece el estrés (Sánchez, 2017). El estrés, es descrito por Selye (considerado el padre del estrés) como una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda que se le imponga (Selye, 1956). Márquez (2013) agrega que el estrés se desarrolla como una respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse tanto a presiones internas como externas. Existen varios modelos explicativos del estrés laboral, siendo el de los investigadores Robert Karasek y Töres Theorell uno de los más influyentes y actuales, llamado modelo demanda – control (Barea, 2017). Este modelo explica al estrés como el resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y la baja libertad de toma de decisiones, es decir, el bajo control (Karasek, 1979). El nivel de demandas suele proceder del nivel de producción de la empresa, mientras que el nivel de control depende más bien del organigrama (estructura de autoridad, sistema de responsabilidades, entre otras).

Las demandas psicológicas hacen 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 (Juárez, 2017). Y el control hace referencia como el grado potencial que tienen los empleados para controlar sus tareas y llevar a cabo conductas a lo largo de un día de trabajo (Salanova, 2009). El control en el trabajo constituye una dimensión potencialmente positiva de éste (constituyendo, en consecuencia, no un factor de riesgo sino un factor de promoción de la salud en el trabajo), pudiendo ser su ausencia un factor de riesgo para la salud. De esta forma, las demandas psicológicas (cuánto y a qué ritmo se trabaja) en combinación con el control (autonomía y utilización del trabajo) determinan 4 condiciones de riesgo psicosocial: 1) trabajos de tensión alta, 2) trabajos activos, 3) trabajos de poca

tensión y 4) trabajos pasivos (Chiang, Gomez y Sigoña, 2013). De acuerdo con el modelo, los trabajos de tensión alta se producen cuando se dan conjuntamente las condiciones de alta demanda psicológica y bajo control de la toma de decisiones (Mansilla, 2012). Las restantes categorías de trabajo serían trabajos activos (alta demanda y alto control), que mantendría la persona en un estado activo, trabajos de poca tensión (baja demanda y alto control) y trabajos pasivos (baja demanda y bajo control) que tendría a la persona en un estado pasivo (Salanova, 2009). Por tanto, el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos) es baja (Barrezueta, 2013). Hall y Johnson en 1988 introdujeron el apoyo social como la tercera dimensión de este modelo (configurando el modelo demanda - control - apoyo social) que actúa con un doble efecto: por un lado, un apoyo social bajo constituye un factor de riesgo, ya que la tensión aumentaría en trabajos en condiciones de aislamiento social y, por otro lado, podría moderarse en situaciones de trabajo que proporcione un alto nivel de apoyo, como en el trabajo en equipo (Sánchez, 2013). El apoyo social es un factor protector contra el estrés resultante de un trabajo con demandas excesivas y escaso control (Naranjo, Polanco y Villareal, 2016) y tiene dos componentes: las relaciones sociales que el trabajo implica en términos cuantitativos, y el grado de apoyo instrumental que se recibe en el trabajo, o sea, hasta qué punto se puede contar con compañeros y superiores que ayuden para sacar el trabajo adelante, incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenida, por lo que resulta ser un moderador del efecto del estrés en la salud (Chiang, Gomez y Sigoña, 2013).

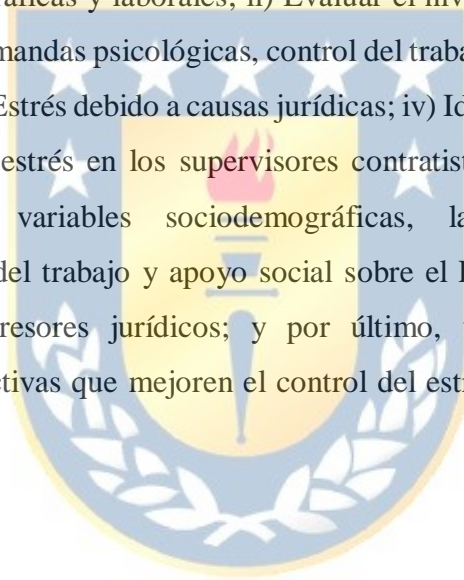
El estrés es un factor del mundo globalizado que exige cada vez más a las empresas, hasta el punto de acelerar desmedidamente el ritmo del trabajo (González, 2014). Las empresas son las que generalmente imponen las pautas de trabajo a seguir, adaptando ciertas directrices en base a exigencias y cumplimiento de metas para poder sobrevivir en el mercado (López, Romero y

Sánchez, 2018). Un ejemplo de lo anterior, es la actividad forestal, principalmente por el cumplimiento de metas exigentes en el tiempo, alienta un ritmo de trabajo rápido con actividades de alta demanda, que con el tiempo va produciendo desgaste físico y mental que impacta negativamente en la salud del trabajador y que además, conspira en contra de la adopción de buenas prácticas en el desarrollo de la tarea, orientadas a prevenir accidentes y lesiones (Ciapessoni, Nión, y Pucci, 2012).

La demanda y posibilidades de exportación han aumentado en la industria forestal en comparación a décadas pasadas, por lo que el perfeccionamiento en la actividad forestal es más exigente (Uusivuori, Toppinen y Zhang, 2014). Dado que el sector está orientado principalmente hacia el mercado exportador, ello ha significado a las empresas subcontratistas adecuarse rápidamente a exigencias internacionales (Ackerknecht, 2014). Las exigencias en la industria forestal están enfocadas a alcanzar estándares de productividad y un desempeño socialmente responsable con las comunidades y las empresas contratistas (Acuña, Améstica, Moya y Salazar, 2016). Los cambios tecnológicos y organizativos en las empresas forestales han generado distintas formas de operar en la subcontratación, dejando en evidencia temas relativos a la seguridad en el trabajo y riesgos de accidentes y que se acentúan en la medida que exista un empleo precario, dada la exposición a altas demandas del trabajo (Ávila y Ribeiro, 2011). A su vez, la selección de contratistas de servicios forestales está fuertemente mediatizada por relaciones de confianza y fidelidad con la empresa principal, la que muchas veces no implementa un proceso objetivo e imparcial de selección de contratistas (Fernández y Piñeiro, 2013), lo que acentúa la competencia y precariedad del subsector. Debido a esto, los y las líderes de los equipos de trabajo de las empresas subcontratistas cumplen un rol fundamental, ya que tienen la responsabilidad de favorecer el desarrollo de ambientes laborales saludables y evitar situaciones estresantes, recalcando, además, que son los intermediarios entre los trabajadores y la empresa principal, ocasionando una

presión extra al realizar sus funciones. Es por ello que esta investigación plantea que las demandas psicológicas, control en el trabajo y el apoyo social afectan en la aparición de síntomas de estrés en los supervisores, prevencionistas y jefes operacionales de empresas contratistas forestales.

Dado lo anterior, el objetivo general de este estudio fue determinar la influencia de las demandas psicológicas, control en el trabajo y apoyo social sobre el estrés percibido en supervisores de faenas forestales de cosecha y establecimiento de la Provincia del Biobío, como objetivos específicos se propuso: i) Caracterizar las variables sociodemográficas y laborales; ii) Evaluar el nivel de Estrés laboral y las dimensiones de demandas psicológicas, control del trabajo y apoyo social; iii) Establecer el nivel de Estrés debido a causas jurídicas; iv) Identificar la existencia de sintomatología de estrés en los supervisores contratistas; v) Determinar la relación entre las variables sociodemográficas, laborales, exigencias psicológicas, control del trabajo y apoyo social sobre el Estrés psicosomático, Estrés laboral y Estresores jurídicos; y por último, vi) Sugerir medidas preventivas y/o correctivas que mejoren el control del estrés, según el nivel de riesgo detectado.



III. MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio se basó en un diseño no experimental, de tipo transversal, correlacional y descriptivo. La población de estudio correspondió a supervisores/as, prevencionistas y jefes/as operacionales que se desempeñan en faenas forestales de establecimiento y cosecha de bosques en la Provincia del Biobío, Chile.

3.1 Participantes

Se consideró dentro de la muestra a 32 supervisores/as, prevencionistas y jefes/as operacionales de faenas de establecimiento y cosecha de bosques de 6 empresas subcontratistas forestales, ubicadas en la Provincia del Biobío. Como criterios de inclusión se consideró:

- Estar contratado por la misma empresa principal.
- Tener una antigüedad mínima de 6 meses en el puesto actual de trabajo como Supervisor.
- Participar de manera voluntaria y firmar el consentimiento informado.

3.2 Procedimiento

Para el desarrollo del estudio, inicialmente se procedió a informar a los trabajadores/as acerca de los objetivos de la investigación, luego se les entregó un consentimiento informado, donde se especificó que su participación era de manera voluntaria, asegurando además, confidencialidad.

3.3 Variables de estudio e instrumentos de medición

Para la evaluación de las variables sociodemográficas y laborales se utilizó un cuestionario de elaboración propia. Para exigencias psicológicas, control en el trabajo, apoyo social y estrés laboral, se utilizaron instrumentos de medición correspondientes a test psicométricos.

i) *Variables sociodemográficas y laborales*

Para la medición de las variables sociodemográficas y laborales se confeccionó un cuestionario de elaboración propia, en donde se abordaron tres ámbitos: *variables personales* como la edad y género; *variables familiares* como número de hijos y número de personas con las que vive; y finalmente variables laborales como el tipo de contrato y antigüedad laboral.

ii) *Estrés laboral*

Para evaluar estrés laboral se empleó el cuestionario Karasek de 28 preguntas y 3 dimensiones en total (Karasek y Teorell, 1990). Las posibles categorías de respuesta de cada uno de los ítems son: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), de acuerdo (3) y totalmente de acuerdo (4). La dimensión demandas psicológicas tiene 9 ítems que valoran la cantidad de trabajo, las exigencias intelectuales y la presión del tiempo de trabajo; la dimensión de control sobre el trabajo tiene 9 ítems y valora la posibilidad de tomar decisiones, la creatividad y la aplicación y el desarrollo de las propias habilidades y, la dimensión apoyo en el trabajo tiene 11 ítems y evalúa el apoyo recibido por los compañeros y los superiores. Como el cuestionario no está validado en Chile, se le entregó a un panel de expertos constituido por 6 personas, que procedió a evaluar su validez de contenido y luego corregir los ítems, para luego aplicárselo a una muestra piloto de 12 personas.

iii) *Estrés psicosomático*

El estrés psicosomático, como factor de riesgo laboral, fue medido mediante el Cuestionario de Síntomas Psicosomáticos de Estrés de Cooper (SPSC) (Anexo 2), el cual pertenece a una batería de cinco cuestionarios estructurados, con validez y confiabilidad confirmada en estudios realizados en personal de la Salud y publicados en la Revista Médica de Chile, en el año 1999 (García, 2006). El cuestionario está constituido por 22 preguntas y su puntuación máxima es de 88

puntos (Trucco, 1998). El cuestionario responde en escalas de 4 puntos asociados a un período definido ("último mes"). Se dicotomizan las respuestas, asignándose el puntaje mayor a aquellas respuestas que indican, en general, lo más "negativo". De este modo, los mayores puntajes indican mayores problemas, malestar, tensión o deficiencias (Cooper, 1981). Para analizar los resultados, se calcularon los percentiles 25, 50 y 75, decretando puntajes de corte en base a la misma muestra, estableciendo niveles altos, medios altos, medios bajos y bajos (Tabla 1).

Tabla 1. Puntaje de corte de la sumatoria total del Nivel de estrés de Cooper.

	Nivel de estrés			
	Alto	Medio Alto	Medio Bajo	Bajo
Puntaje total	<50	42 – 50	31 – 41	<31

Nota: Elaboración propia. Percentiles 25, 50 y 75.

iv) *Estresores jurídicos.*

Los Estresores jurídicos, como factores de riesgo laboral, buscan relacionar variables jurídicas con estresores laborales y psicosomáticos, homologando las variables del modelo Demanda – Control- Apoyo Social, al cual se le agrega una cuarta variable denominada “Inseguridad Laboral”, con el fin de profundizar en un mayor control jurídico indirecto para evitar cohibir al trabajador. Las preguntas fueron realizadas por elaboración propia, con apoyo de un abogado experto en jurisprudencia, revisado por un panel de expertos y aplicado a una muestra piloto. Las categorías de respuesta del cuestionario fueron: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), de acuerdo (3) y totalmente de acuerdo (4). La dimensión exigencias intelectuales presenta 4 ítems que evalúan la cantidad de trabajo, la imposición y alcance de labores y la presión del tiempo de trabajo; la dimensión de control sobre el trabajo con 6 ítems y que valora la posibilidad de toma de decisiones que posee el cargo, la creatividad para la toma de decisiones y la aplicación, el desarrollo de las propias habilidades y la capacidad

de resolución ante una eventualidad; la dimensión apoyo en el trabajo con 5 ítems; y la dimensión Inseguridad Laboral con 6 ítems (Tabla 2), que evalúa las habilidades que hay ante una eventualidad y la incertidumbre en el trabajo.

Tabla 2. Indicador legal y/o origen de cada pregunta.

Pregunta	Indicador legal y/o origen de cada ítem
Exigencias intelectuales	
1	Reglamento Interno Ocupacional de Higiene y seguridad (RIOHS)
2	RIOHS y Prestación de servicios (Ley 20123)
3	Subordinación y dependencia
4	Cumplimiento de la ley 20123
5	Subordinación y dependencia (Código del Trabajo, Artículo 7)
6	Prestación de servicios (Ley 20123)
7	Seguridad jurídica sobre el cargo
8	Facultades sobre la administración
9	Seguridad jurídica y validación de la relación laboral directa
10	Subordinación y dependencia (Código del Trabajo, Artículo 7)
11	Subordinación y dependencia (Código del Trabajo, Artículo 7)
12	RIOHS
13	RIOHS
14	Ley 20123
15	Primacía de la realidad en contrato de trabajo
16	Ley N° 20.607
17	Subordinación y dependencia (Código del Trabajo, Artículo 7)
18	Facultades sobre la administración
19	Seguridad jurídica en la causal de despido
20	Seguridad jurídica en cuanto a la causal de despido
21	Seguridad jurídica en la causal de despido

3.4 Análisis estadístico

Se realizó un análisis descriptivo de los puntajes obtenidos de los cuestionarios de Estrés laboral, Psicosomático y Jurídico. Se verificó el supuesto de normalidad para el Estrés psicosomático y las dimensiones de Estrés laboral y los Estresores Jurídicos. Como para la variable Estrés psicosomático no arrojó supuesto de normalidad, se utilizaron matrices de correlación no paramétrica, a través del test de Spearman, con un nivel de significancia de 0,05.

Para determinar la relación entre las variables sociodemográficas y laborales con respecto al Estrés laboral, se utilizaron tablas de contingencia Chi-cuadrado, con un nivel de significancia de 0,05.

Los análisis fueron realizados mediante el software STATISTICA V10.



IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Descripción de la muestra.

La población bajo estudio estuvo compuesta por 33 supervisores, prevencionistas y gerentes de operaciones pertenecientes a 6 empresas contratistas de establecimiento y cosecha forestal ubicadas en la octava región del Biobío, en las ciudades de Los Ángeles y Concepción y la comuna de Nacimiento. La muestra de estudio tenía dos tipos de horarios; uno establecido, el cual era de 7,5 horas de trabajo diarias, con un mínimo de 30 minutos de colación, y el otro por la jornada flexible del artículo 22, inciso segundo del Código del Trabajo (Tabla 3).

Tabla 3. Distribución de trabajadores por puesto de trabajo

Área de trabajo	Puesto de trabajo	Número de trabajadores
Establecimiento y cosecha forestal	Supervisores	12
	Prevencionistas	19
	Gerente de operaciones	2

Por lo general, los trabajadores no se desempeñaban en un puesto de trabajo fijo, ya que se trasladaban desde su oficina, donde realizaban labores administrativas, hacia sus respectivas faenas o zonas a cargo, para labores de monitoreo en terreno sobre su equipo y procedimientos de trabajo.

En la siguiente tabla se describe la misión de cada cargo de trabajo (Tabla 4).

Tabla 4. Misión de los cargos que componen la muestra.

Cargo	Misión del cargo
Supervisor	Encargado de inspeccionar que se cumpla la seguridad y los correctos procedimientos establecidos por la empresa para obtener la materia prima con los estándares requeridos por la empresa mandante, en los procesos de plantación, cosecha manual y mecanizada.
Prevencionista de riesgos	Su tarea principal consiste en contribuir a la gestión de la organización en el ámbito de la Prevención de Riesgos, a través de la implementación de actividades controlables y evaluables, orientadas a las personas, equipos, instalaciones y medio ambiente, mediante el constante monitoreo y visitas en terreno de las faenas.
Gerente de operaciones	Dirigir y liderar a la empresa de trabajo, mediante el constante monitoreo de las faenas, estableciendo reuniones en puntos clave de la organización, principal encargado de cumplir los estándares que exige la empresa mandante.

4.2 Características sociodemográficas y laborales

El rango de edad de la muestra se concentra entre los 26 a 30 años (33,3%), y solo un 21,2% presenta sobre 45 años de edad, lo que contradice el postulado de los autores Canet y Zapata (2009) en cuanto al envejecimiento de la población laboral activa del rubro forestal y con lo expuesto en Innovum Fundación Chile (2015), en el cual determinaron que la mayoría del personal que trabaja en el área forestal se encuentra entre los 30 y 45 años de edad. Esto se puede deber a que la muestra de estudio son jefaturas, por lo que posiblemente son más jóvenes, ya que entran directamente desde el centro de estudios a la empresa forestal. El género masculino predominó con un 75.8% de la muestra, lo que coincide con lo expuesto por la Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2018). Por otra

parte, en relación con el estado civil de la muestra, a nivel general, un 57,6 % indica estar soltero (Tabla 5).

Tabla 5. Distribución según edad, género y estado civil.

Distribución de la edad (años)		
	N	%
Menor de 20	0	0
21 – 25	5	15,2
26 – 30	11	33,3
31 – 35	1	3,0
36 – 40	4	12,1
41 – 45	5	15,2
Más de 45	7	21,2
Total	33	100
Distribución según género		
Femenino	8	24,2
Masculino	25	75,8
Total	33	100
Distribución según estado civil		
Casado	12	36,3
Divorciado	2	6,1
Soltero/a	19	57,6
Total	33	100

En relación a la variable con quien vive, el 36,4% señaló que vive con su pareja e hijos, mientras que un 45,5% no tiene hijos, estos datos concuerdan con lo que señala Canales (2014) en un estudio de los trabajadores forestales de la octava región de Chile donde determinó que el sector, entre los años 1990 al 2013, ha disminuido el número de hijos por la implementación de campañas educacionales y comunicacionales en torno a la percepción de incapacidad para mantener

familias más grandes. En relación con las variables educacionales, el 78,8% indica que tiene a lo menos un título universitario, lo que concuerda con el nivel de especialización requerida para los cargos (Tabla 6).

Tabla 6. Composición del hogar, número de hijos y nivel de educacional.

Distribución según con quién vive		
	N	%
Hermanos	2	6,1
Hijos	1	3,0
Hijos, hermanos y padres	1	3,0
Hermanos y padres	2	6,1
Hijos y pareja	12	36,4
Padres	8	24,2
Pareja	6	18,2
Solo	1	3,0
Total	33	100
Distribución según número de hijos		
Cero	15	45,4
Uno	9	27,3
Dos	6	18,2
Tres o más	3	9,1
Total	33	100
Nivel educacional		
Educ. Media Completa	1	3,0
Educ. Tec. Completa	3	9,1
Educ. Tec. Incompleta	1	3,0
Educ. Univers. Completa	26	78,8
Educ. Univers. Incompleta	2	6,1
Total	33	100

Respecto a las variables laborales, un 57,6% indicó tener un turno de emergencia los fines de semana, es decir, hay un trabajador designado en cada empresa, que presta sus servicios ante cualquier percance los sábados y domingos.

Con relación al sistema de turnos, 78,8% de la muestra total indicó el horario flexible por el artículo 22, inciso segundo del código del trabajo. Vega (2020) señala que al no tener supervisión inmediata, los trabajadores son libres para cumplir sus funciones y no deben reportarle a nadie; ya que al realizar su trabajo fuera de una oficina, no deben marcar su entrada o salida, sin embargo, Jiménez (2017) a través de un estudio a trabajadores con horarios flexibles, concluye que hay trabajadores que no prefieren este horario, dado que al no estar sujetos por una jornada laboral definida no tienen la posibilidad de registrar a través de un sistema de control de asistencia las horas extras que pueden desarrollar. Referente a la distribución según tipo de contrato, un 72,7% posee contrato indefinido (Tabla 7), lo que se comprende debido a que son cargos importantes para la organización, debido a su responsabilidad para cumplir con éxito el proceso productivo.

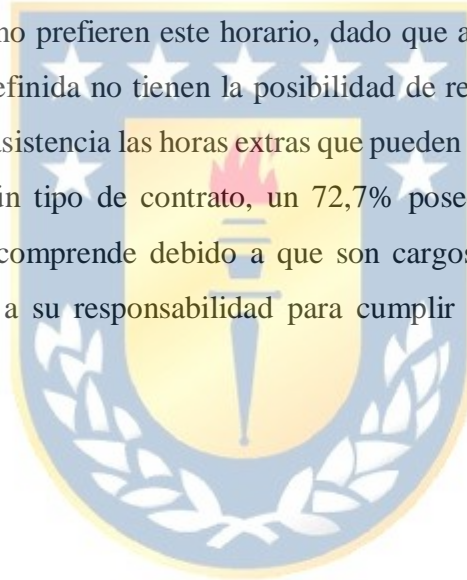


Tabla 7. Distribución según turno de emergencia, jornada laboral y según tipo de contrato.

Distribución según turno de emergencia		
	N	%
Con turno de emergencia	19	57,6
Sin turno de emergencia	14	42,4
Total	33	100
Jornada Laboral		
Art. 22 C.T.	26	78,8
Horario fijo	7	21,2
Total	33	100
Distribución según tipo de contrato		
Honorario	2	6,1
Plazo fijo	7	21,2
Indefinido	23	72,7
Total	33	100

Acerca de la antigüedad en la empresa, un 27,3% señala tener experiencia de 10 a 20 años, de la misma manera, un 24,2% declara tener veteranía en el rubro durante el mismo plazo (Tabla 8). Este índice contradice lo expuesto por Innovum (2015), al afirmar que la mayoría de los trabajadores de las empresas forestales, tienen una antigüedad promedio de 5 años.

Tabla 8. Distribución según antigüedad en la empresa y el rubro.

Distribución según antigüedad en la empresa		
	N	%
6 meses - 1 año.	7	21,2
Más de 1 - 3 años.	7	21,2
Más de 3 - 5 años.	5	15,2
Más de 5 - 10 años.	3	9,1
Más de 10 - 20 años.	9	27,3
Más de 20 años	2	6,0
Total	33	100
Distribución según antigüedad en el rubro		
6 meses - 1 año.	5	15,2
Más de 1 - 3 años.	4	12,0
Más de 3 - 5 años.	5	15,2
Más de 5 - 10 años.	6	18,2
Más de 10 - 20 años.	8	24,2
Más de 20 años	5	15,2
Total	33	100

4.3 Estrés laboral

El nivel de Estrés laboral, según el modelo de Karasek, presenta un predominio en la categoría “bajo” de los resultados generales, representado por un 33,3%. Por otra parte, el 21,2% registró un nivel “alto” y un 24,2% un nivel “medio alto”, por lo que un porcentaje importante de la población de estudio padecería Estrés laboral (Figura 1). Estos resultados contradicen lo que señala Ariztazabal (2018) en un estudio donde aplicó el modelo Karasek a jefes profesionales de dos empresas y se evidenció que el 94,7% manifestaban un nivel alto de estrés.

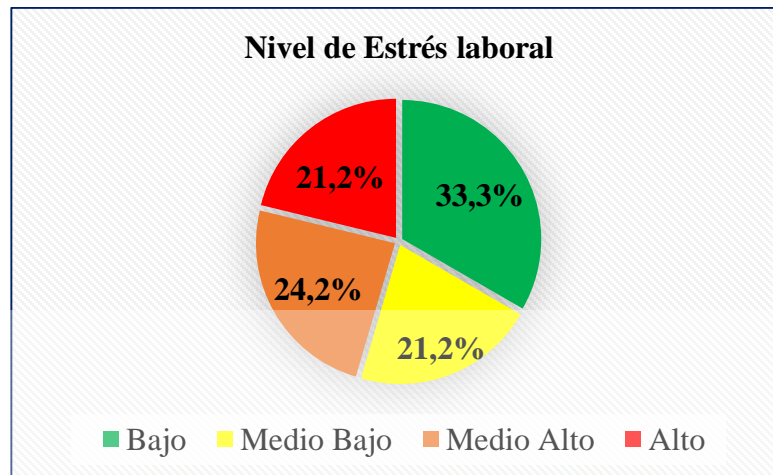


Figura 1. Resultados generales de Estrés laboral según cuestionario Karasek.

De acuerdo a los resultados obtenidos por el cuestionario Karasek, el Estrés laboral en esta investigación tiene tendencia positiva, debido a que más de la mitad de la muestra (54,5%) percibe Estrés laboral bajo (bajo y medio bajo). Por cada una de las tres dimensiones del cuestionario, se analizó el nivel de Estrés Laboral percibido por la muestra, cuyos resultados se presentan a continuación (Figura 2).

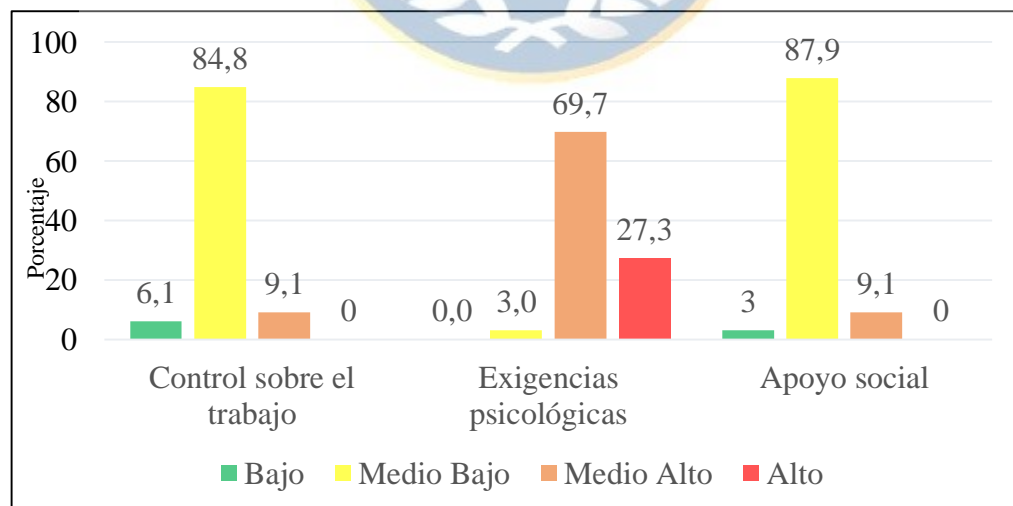


Figura 2. Percepción de Estrés laboral por dimensiones

De acuerdo a la figura 2 se puede inferir que la dimensión que presentó un promedio más alto de Estrés laboral corresponde a *Exigencias psicológicas*, donde un 27,3% de la muestra se encuentra en la categoría “Alto” y un 69,7% “Medio Alto”. Por otra parte, en la función *Control sobre el trabajo*, el nivel medio bajo predomina en esta dimensión con un 84,8%, de lo que se desprende que gran parte de la muestra controla su Estrés laboral, lo que se puede explicar debido a que los trabajadores poseen las suficientes herramientas y competencias en su cargo para neutralizar cualquier exigencia que fuera requerida, a causa de que son puestos de trabajo estratégicos en la organización, y son los principales responsables para el cumplimiento de metas de productividad y preventivas. Respecto a la dimensión *Apoyo social*, un 87,4% de los supervisores contratistas se encuentra en un nivel medio bajo en esta dimensión, por lo que se deduce que la muestra, a pesar de estar en contacto continuamente con diferentes puestos de trabajo, la gran mayoría se desenvuelve de una forma superficial con los compañeros de trabajo y el líder de la organización. Se concluye que la muestra percibiría *Estrés Laboral* producto de las elevadas *exigencias* para la ejecución de sus cargos de trabajo, y las *demandas* extras de la mandante en la responsabilidad de cumplir las metas de producción y preventivas, entre otras. Además, el nivel de *Apoyo Social* se percibe con una tendencia baja, no suficiente para proteger al trabajador del nivel de exigencia que presenta. Sin embargo, poseen un nivel de *Control* adecuado para paliar la presión a la que se ven sometidos, presentando como conclusión, de acuerdo a este instrumento, que los supervisores, prevencionistas y gerentes operacionales, entrarían en la categoría de Trabajo Activo (Figura 3).

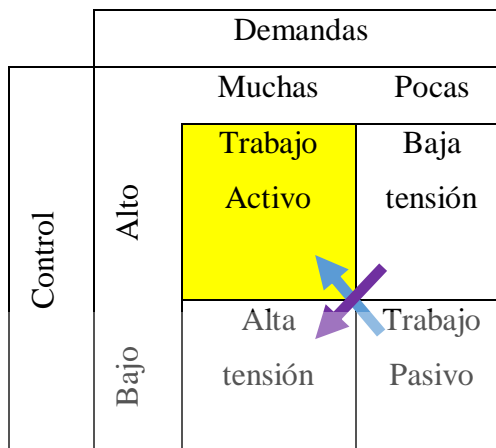


Figura 3. Modelo Demanda- Control (Karasek y Theorell, 1979)

Chiang, Gomez y Sigoña (2013) concluyen que el “trabajo activo” se caracteriza por presentar exigencias elevadas, pero la organización de su trabajo le permite a la persona de disponer una elevada capacidad de decisión para hacerle frente. Rodríguez (2018), argumenta que las variables no controlables que determinan si las exigencias conducen al trabajo activo o a la alta tensión, es el control del trabajo y el apoyo social. En este contexto, el trabajador se mostrará motivado para aprender y desarrollar nuevas pautas de comportamiento, a pesar de las fuertes exigencias del trabajo, lo cual predice que los efectos sobre el comportamiento del trabajador hacia la tarea laboral serán de aprendizaje y crecimiento (Vásquez, 2010). Y el apoyo social es fundamental para equiparar el nivel de control, en caso de que esta se vea disminuido, con el fin de controlar el nivel de Estrés laboral (Henao, Martínez, Merchán y Ramírez, 2018).

4.4 Estrés Psicosomático

A nivel general, un 54,6% de la muestra de estudio se encuentra en un nivel bajo o medio bajo de sintomatología de estrés, mientras que un 24% presentó un nivel de Estrés psicosomático alto (Figura 4), lo que significa que los trabajadores evaluados presentan resultados uniformes en su distribución, con una leve tendencia a un bajo Estrés psicosomático percibido.

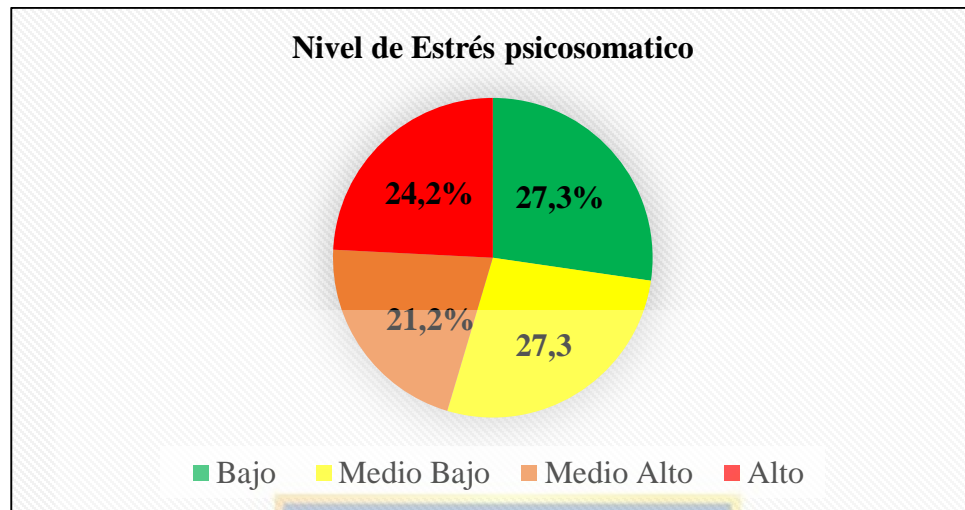


Figura 4. Resultados generales de estrés laboral según SPSC.

Con respecto a los resultados de Estrés psicomatico percibido por cargo, los supervisores son quienes presentaron mayor porcentaje de Estrés, clasificado con un nivel alto representado por un 33,3%, seguido por los prevencionistas con un 21,1%, y finalizando con los gerentes operacionales, quienes presentaron un nivel medio bajo de estrés (Tabla 9). Esto puede deberse al grado de responsabilidades que presentan en terreno, que es donde se van suscitando los problemas diarios y que requieren de soluciones inmediatas, siendo los supervisores y prevencionistas cuestionados si no se cumplen con las correctas asesorías sobre la producción y seguridad en el trabajo.

Es relevante indicar que el 60% de los trabajadores que resultaron con un alto nivel de Estrés psicomatico tiene edad igual o menor a 30 años, a diferencia de los mayores de 30 años, donde la mayoría presentó bajo nivel de Estrés psicomatico (61,1%).

Tabla 9. Nivel de estrés percibido según los puestos de trabajo, supervisores, prevencionistas y gerentes operacionales.

	Supervisores		Prevencionistas		Gerentes Operacionales	
	N	%	N	%	N	%
	Casos	12	36,4	19	57,6	2
Distribución según nivel de estrés						
Bajo	5	41,7	4	21,1	0	0
Medio Bajo	1	8,3	6	31,6	2	100
Medio Alto	2	16,7	5	26,3	0	0
Alto	4	33,3	4	21,1	0	0

De acuerdo a la distribución según síntomas psicósomáticos percibidos, el 54,4% de los encuestados manifestó que siente dolor de espalda o cintura (Tabla 10). Martínez (2011) indica que “El estrés laboral es el factor más común que pone a las personas al riesgo de sufrir dolores lumbares; luego la sobrecarga de horas de trabajo, el hecho de permanecer mucho tiempo de pie o sentado, la falta de ergonomía en el lugar de trabajo, las malas posturas”, estos factores serían características laborales propias de los trabajadores evaluados, ya que según los resultados obtenidos, la mayoría está sujeta al horario flexible del artículo 22 del código del trabajo y tiene turnos de emergencia, además tienden a permanecer largas horas sentados, manejando y/o realizando labores administrativas, y a su vez, realizan labores de supervisión en las faenas o zonas a cargo, transitando por caminos de tierra o zonas agrestes.

Tabla 10. Síntomas de estrés más prevalentes.

Síntoma	%
Dolor de espalda o cintura	54,5
Dificultades para permanecer dormido (despierta temprano)	48,5
Dolor de cuello, hombros o brazos	45,5
Dificultad para conciliar el sueño	36,4
¿Presenta molestias estomacales o digestivas	36,4

Respecto a las dificultades del sueño, a un 48,5% de los trabajadores *se les complica permanecer dormidos* (despiertan antes de lo planificado) y un 36,4% se le *dificulta conciliar sueño*, considerando que un porcentaje no menor de los trabajadores padece estrés laboral, en combinación con los trastornos del sueño, tienen un riesgo tres veces mayor de muerte cardiovascular en las personas, según un estudio del Centro Alemán de Investigación para la Salud Ambiental y Facultad de Medicina de la Universidad Técnica de Múnich, donde concluyen que la falta de sueño y el estrés laboral suelen ir de la mano, y que cuando se combina con la hipertensión, el efecto es más tóxico aún” (Angerer, Atasoy, Fang, & Ladwig, 2019).

El 45.5% indicó estar afectado por los síntomas de *dolor de hombros, espalda y brazos*, lo que corroboraría la teoría de un reciente estudio que concluye que los problemas como una alta carga de trabajo, poco apoyo social en el lugar de trabajo y sin sentir control sobre las tareas diarias, tendría mayor prevalencia a tener dolor lumbar crónicos (Buruck, Dörfel, Ochsmann, Tomaschek y Wendsche, 2019), lo que podría asociarse al hecho que los supervisores deben manejar continuamente, para moverse hacia una o más faenas en un mismo día. Un porcentaje no menor indica presentar *molestias estomacales o digestivas* (36,4%) lo que puede explicarse por el hecho de estar bajo presión de producción, que ocurra un accidente laboral o estar a cargo de personas, lo que inhibe las funciones del sistema parasimpático encargado de estimular la digestión

(Baratucci, 2011), además de que la hora de colación generalmente era saltada por estar en faenas, según comentarios de la muestra.

4.5 Estresores jurídicos

Según el nivel de Estresores jurídicos, un 52% de los trabajadores se concentró en la categoría “bajo” o “medio bajo”, y un 48% presentó estrés ligado a estos factores en niveles “Alto” o “Medio Alto” (Figura 5), por lo que, al igual que los instrumentos utilizados anteriormente, los resultados tienden a ser uniformes, lo que significa que casi la mitad de la muestra se siente estresado debido a la no conformidad en sus condiciones jurídicas laborales.

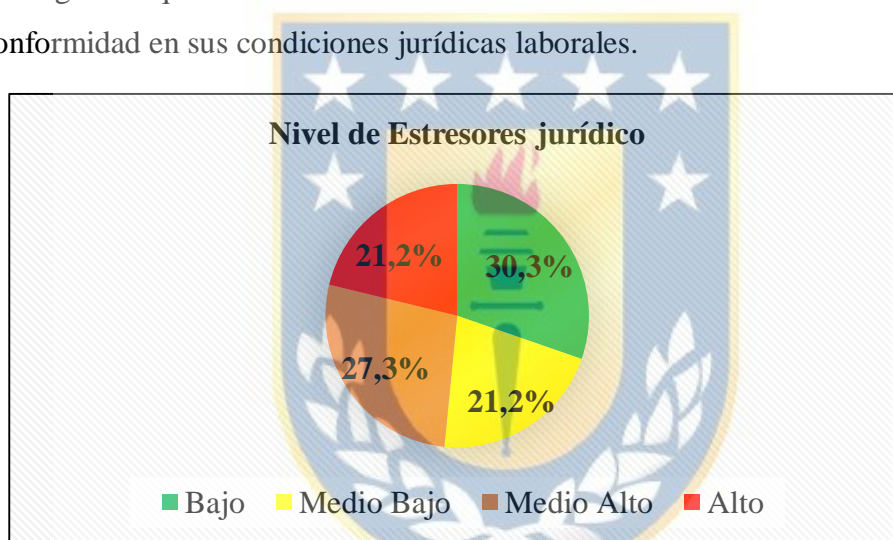


Figura 5. Resultados generales de Estresores jurídicos.

Se analizaron las preguntas con mayor grado de desacuerdo por parte de la muestra y que ocasionaron mayor nivel de Estresores jurídicos percibidos, cuyos resultados se presentan a continuación (Tabla 11).

Tabla 11. Preguntas con mayor desacuerdo percibido por la muestra

Pregunta	% Desacuerdo
En caso de tener problemas con un trabajador, puedo ordenar su despido, o al menos influir en él.	51,5
En caso de tener errores en mi trabajo, SOLO mi empleador directo es quien me llama la atención.	48,5
Siempre cumplo mis labores dentro de mi jornada laboral acordada.	39,4
Todas las funciones que realizo están establecidas en mi contrato laboral.	36,4
Sé cuándo las faenas efectivamente terminarán	36,4

Al evaluar las preguntas, se presentó mayor promedio de Estrés relacionado a causas jurídicas en la pregunta ***“En caso de tener problemas con un trabajador, puedo ordenar su despido, o al menos influir en él”*** (51,5%), de lo que se concluye que la mayoría de los supervisores no están ejerciendo del todo sus facultades de dirección o administración, debido a que no tendrían la capacidad real para desvincular a un trabajador que no cumple con sus obligaciones contractuales y entorpezca los procesos productivos, por tanto, los supervisores tendrían un bajo control de su trabajo en este ítem.

En cuanto a la pregunta ***“En caso de tener errores en mi trabajo, SOLO mi empleador directo es quién me llama la atención”***, al 48,5% de la muestra le generó Estrés asociado a factores jurídicos, por lo que esta pregunta indicaría la no existencia de subordinación y dependencia definida para casi la mitad de la muestra, concluyendo que en la práctica los trabajadores prestarían servicios personales bajo dependencia y subordinación a una o más empresas principales, pudiendo ser supervisados por personal de la mandante ajeno a la relación laboral, aparte del empleador directo.

Al 39,4% de los encuestados les genera Estrés por causas jurídicas la afirmación **“Siempre cumplo mis labores dentro de mi jornada laboral acordada”**, lo que indica que una parte de la población de estudio siente que no cumple sus labores dentro del horario que le corresponde por contrato, lo que puede ser explicado de modo que la muestra está sujeta a la jornada laboral flexible por el artículo 22, inciso segundo del Código del Trabajo, debido a que realizan labores constantes en terreno, recorriendo grandes distancias entre las diferentes rutas para desempeñar sus funciones, hechos que aumentarían las exigencias y presión para terminar a tiempo, efectuando a veces sus tareas los días Domingos y Festivos, como así lo indica la mayoría de los trabajadores (57,6%).

En razón al ítem **“Todas las funciones que realizo están establecidas en mi contrato laboral”**, un 37,5% manifestó que les genera estrés por circunstancias jurídicas, entendiéndose que una parte importante de la muestra ejecuta actividades que no les corresponde realizar por contrato; en consecuencia las labores escritas en los contratos de trabajo no reflejarían la realidad laboral.

Finalmente, un 37,5% indica sufrir estrés referido al ítem **“Sé cuándo las faenas efectivamente terminarán”** por tanto se produce sensación alta de inestabilidad en el empleo. De esto se concluye que una parte de los supervisores padecen estrés debido a las faltas de garantías jurídicas en la relación laboral, no tan sólo por las exigencias más allá de lo estipulado por sus contratos, sino también por el desconocimiento real de su estadía en la empresa o faena.

4.6. Relación entre variables sociodemográficas y laborales con Estrés laboral, psicosomático y Estresores jurídicos.

Según los resultados obtenidos, se manifestaron asociaciones significativas entre la variable laboral “tipo de jornada de trabajo” y los Estresores jurídicos (Tabla 12), de lo que se concluye que existe dependencia entre las variables. Estos resultados concuerdan con los datos obtenidos, teniendo en cuenta que la totalidad de los trabajadores que cumplen sus funciones con un horario fijo padecen altos niveles de Estrés por causas jurídicas, del mismo modo, una parte

no menor de los encuestados que ejercen labores por la jornada flexible tiene alto nivel de Estresores jurídicos (34,6%).

Tabla 12. Relación entre variables socio demográficas con Estrés laboral, psicosomático y Estresores jurídicos.

Variable	Estrés					
	Laboral		Psicosomático		Jurídico	
	χ^2	P	χ^2	P	χ^2	P
Género	8,00	0,16	4,07	0,54	1,60	0,90
Edad	2,98	0,97	9,43	0,93	5,60	0,78
Antigüedad en el Rubro	0,29	0,58	4,37	0,99	8,61	0,47
Estado civil	9,06	0,34	3,66	0,89	1,30	0,99
Turno de emergencia	0,08	0,99	0,50	0,99	1,67	0,89
Jornada laboral	2,94	0,71	0,76	0,98	13,98	0,01
Con quien vive	8,73	0,37	12,00	0,97	8,09	0,42
Tipo de contrato	5,53	0,70	2,50	0,96	3,26	0,92
Nivel educacional	3,52	0,94	11,35	0,66	8,67	0,47
Antigüedad en la E	6,74	0,66	10,60	0,88	2,67	0,98
Número de hijos	7,08	0,62	7,28	0,78	2,45	0,98

Nota: Prueba Chi- Cuadrado ($\alpha = 0,05$).

4.7 Relación entre las dimensiones de Estrés laboral y Estresores jurídicos sobre el Estrés psicosomático.

Para el caso de Estrés psicosomático y las dimensiones de Estrés laboral (Tabla 13), se presentó una correlación significativa y directamente proporcional entre la dimensión Exigencias psicológicas y el Estrés psicosomático ($r = 0,48$), lo que indica que “a mayor grado de Exigencias y presiones para desarrollar el cargo, mayor es el nivel de Estrés psicosomático”. Esta relación coincide con lo expuesto por Becerril y Meliá (2009) y con el modelo Karasek (1990) que indica que las demandas laborales y la exposición a condiciones nocivas repercuten

negativamente sobre la salud. Por su parte, López y Osca (2011) argumentan que la responsabilidad por la seguridad de otras personas también influiría en el malestar y puede deberse a que las demandas son propias de puestos de mayor responsabilidad, por lo que entra en directa relación con los cargos estudiados, ya que tienen la responsabilidad de cumplir las metas y objetivos, están sujetos cotidianamente a una ralentización del proceso productivo o a algún accidente laboral, entre otros, por lo que padecerían estrés laboral en esta dimensión. Por otro lado, se observa que no existe correlación significativa y directamente proporcional entre la dimensión Control sobre el trabajo y Estrés psicosomático ($r = 0,17$), lo cual se interpreta que son independientes, lo que contrapone al modelo demandas-control expuesta por Robert Karasek y Thores Theorell (1990). Esta relación también contradice lo expuesto por Daniels y Harris (2005) quienes manifiestan que el control amortiguaría los efectos del estrés, ya que proporciona al trabajador la oportunidad de recuperarse de la pérdida de energía. La dimensión Apoyo Social y el Estrés psicosomático tampoco registraron una correlación significativa, por lo que se concluye que son independientes y la dimensión no influiría sobre el nivel de Estrés psicosomático de la muestra. Esta relación contradice al postulado de Hall y Jhonson (1988) y Brough y Williams (2007) sobre que el apoyo del supervisor o líder de trabajo, modula la relación entre las demandas laborales y el estrés.

Sin embargo, se observa una correlación significativa y directamente proporcional en la dimensión Exigencias intelectuales de los Estresores jurídicos y Estrés psicosomático ($r = 0,38$), lo cual se interpreta como “a mayor grado de Exigencias intelectuales, mayor es el nivel de estrés psicosomático, coincidiendo que existe una relación en cuanto a la finalización a tiempo de la jornada de trabajo, además de las funciones establecidas por contrato y presión en el tiempo por cumplir metas, con el Estrés psicosomático.

Tabla 13. Relación entre las dimensiones de Estrés laboral y Estresores jurídicos con Estrés psicossomático.

Estrés	Dimensión	Estrés psicossomático
Laboral	Control sobre el trabajo	0,17
	Exigencias psicológicas	0,48
	Apoyo Social	0,27
Estresores jurídicos	Control en el trabajo	0,24
	Exigencias intelectuales	0,38
	Apoyo Social	0,01
	Inseguridad Laboral	-0,08

Valores en rojo indican correlaciones significativas (Prueba de correlación de Spearman, $p < 0,05$).

4.8 Medidas preventivas y/o correctivas sugeridas para el control del estrés.

Estrés laboral.

Fortalecimiento de la comunicación asertiva.

- Reconocer las competencias transversales de los trabajadores como el trabajo en equipo, el autoconocimiento, la flexibilidad, la comunicación y el compromiso.
- Intervenir en la gestión de resolución de conflictos entre los trabajadores y supervisores de la empresa mandante o contratistas, a través de la comunicación de los procedimientos formales de gestión de conflictos.
- Definir en la empresa una figura de líder, que tenga la habilidad en la resolución de conflictos y de servir como mediador.

Teniendo en cuenta que el estrés tiene mayor relación con el poco control y las altas exigencias, se considera:

- Desarrollar una intervención a nivel individual, tendiente a mejorar la información y formación de los riesgos en su tarea y la manera de prevenirlos.

- Realizar evaluación de riesgos y ésta debe incluir los factores de riesgo de naturaleza psicosocial, con el fin de disponer un catastro del nivel de riesgo de estrés asociado a la empresa, mediante un método psicométrico válido.
- Efectuar retroalimentación de manera individual, con el fin de generar compromisos de participación a las actividades planeadas para minimizar los efectos negativos de la exposición a los factores de riesgo psicosocial.
- Otorgar información completa y específica sobre el estrés laboral y maneras de prevenirlo con la posibilidad de que se autoevalúe para acelerar el proceso de detección.

Considerando la evaluación de los Estresores con causas jurídicas, se recomienda:

- Establecer y clarificar con la empresa mandante y los trabajadores el control en las facultades de la administración de los supervisores contratistas.
- Estipular y dejar en claro con anterioridad, por medio del formulario Obligación De Informar (ODI) la subordinación y dependencia real entre la empresa contratista y principal.
- Formular programas de turno de trabajo con el fin de evitar trabajar los días domingos, ya que se enfrentarían a sanciones por violar el descanso dominical del trabajador.
- Actualizar el reglamento interno cuando se realicen tareas que no están estipuladas en el contrato, a fin de mantener una realidad laboral legal.

V. CONCLUSIONES

- Al describir la muestra de estudio, se encontró que la mayoría de los trabajadores tenían entre 26 y 30 años, la mayoría era de sexo masculino, e indicaban tener al menos un hijo. En cuanto al turno de emergencia, se demostró que la mayoría de los encuestados trabaja Domingos o festivos, del mismo modo, la mayoría ejerce labores con jornada flexible. La antigüedad laboral en la empresa y en el rubro fluctuó entre los 10 y 20 años.
- La evaluación de Estrés laboral en las empresas arrojó como resultado que existe un nivel medio alto de estrés para la dimensión Exigencias psicológicas, a diferencia de control y apoyo social. De esto se concluye que la muestra padecería Estrés laboral debido a las altas exigencias de los cargos, sin embargo poseen el control y apoyo suficiente para paliar la presión a la cual se ven sometidos.
- La evaluación de Estrés por causas jurídicas obtuvo resultados negativos en la pregunta “En caso de tener problemas con un trabajador, puedo ordenar su despido, o al menos influir en él”. Lo que infiere que uno de los principales problemas de los trabajadores podría ser la escasa autoridad para controlar, sancionar y/o desvincular a un trabajador que no cumpla sus obligaciones y entorpezca los procesos de su empresa.
- Los supervisores presentaron mayor porcentaje de Estrés psicosomático, seguido por los Prevencionistas y Gerentes operacionales. De esto se entiende que existe mayor sintomatología de estrés debido al grado de responsabilidades que se presentan en terreno. En torno al síntoma de Estrés más prevalentes, el dolor de espalda o cintura es el único síntoma que presenta puntos negativos, de modo que se asocia las exigencias del cargo y las actividades a realizar en cuanto al manejo para la supervisión de las faenas de la muestra.

- La evaluación de Estrés laboral obtuvo como resultado una leve tendencia positiva. De esto se infiere que los trabajadores, dadas las altas exigencias, poseen el suficiente control y autonomía para desenvolver sus funciones.
- La evaluación de Estrés psicosomático arrojó como resultado un nivel medio bajo, por lo que se infiere que uno de los principales problemas de los trabajadores sería el dolor de espalda, junto a la dificultad de permanecer dormido hasta la hora que le corresponde, despertando con anticipación.
- La evaluación de los Estresores jurídicos, al igual que los resultados anteriores, obtuvieron una leve tendencia positiva. De esto se entiende que de cierto modo influiría la falta de autonomía para hacer despidos y recibir órdenes de otras jefaturas, entre otros.
- Al relacionar las variables sociodemográficas y laborales, con el Estrés laboral, psicosomático y Estresores jurídicos, se manifestaron asociaciones entre la variable “Jornada laboral” con los Estresores jurídicos.
- Se determinó una relación significativa y directamente proporcional entre el Estrés psicosomático y la dimensión de Estrés laboral “Exigencias psicológicas”. Del mismo modo, se determinó una relación significativa y directamente proporcional entre el Estrés psicosomático y la dimensión de los estresores jurídicos “Exigencias intelectuales”.
- Se propusieron medidas preventivas y sugerencias para los aspectos que potencialmente son causantes de problemas, tales como, el fortalecimiento de la comunicación asertiva, las cuales se encuentran en el ítem 4.8

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Acuña, A., Améstica, L, Moya, C. y Salazar, M. (2016). Subcontratación en el Sector Forestal Maderero Chileno e Impacto del Manejo Forestal Sustentable Implementado en Empresa Mandante sobre el Clima Organizacional. Un Estudio de Caso. Chile: Cienc Trab. Online.
2. Ackerknecht, C. (2014). Occupational Accidents Footprint: New Concept Linked to Chain of Custody in Sustainable Forest Management. Cienc Trab.
3. Angerer, P., Atasoy, S., Fang, X., Li, J. y Ladwig, K.-H. (2019). Combined effect of work stress and impaired sleep on coronary and cardiovascular mortality in hypertensive workers: The MONICA/KORA cohort study. European Journal of Preventive Cardiology. <https://doi.org/10.1177/2047487319839183>
4. Ariztazabal, M. (2018) Estrés laboral y su relación con la demanda - control del trabajador, de colaboradores de dos PYMES de la ciudad de Manizales y propuesta de intervención. Especialización en Gerencia de la SST. Tesis de grado, Universidad de Manizales, Colombia.
5. Ávila, A. y Ribeiro, G. (2011). A precarização do Trabalho e a Produção de acidentes na colheita de árvores. Caderno CHR ;24(62):385-396
6. Baratucci, Y. (2011). Estrés y alimentación. Licenciatura en nutrición, tesis de grado, Universidad de Fasta, Argentina.
7. Barea, A. (2017). Análisis de modelos teóricos de estrés laboral aplicados a un caso real del sector sanitario. Máster Psicología del Trabajo, las Organizaciones y los RRHH. Facultad Ciencias de la Salud. Universidad Jaume I. España.
8. Barrezueta, L. (2013). Estrés laboral en el personal administrativo del sistema hospitalario docente de la Universidad de Guayaquil. Previo a la obtención del título de Psicóloga industrial. Guayaquil- Ecuador.

9. Becerril, M. y Meliá, J.L. (2009). Health behaviour and safety in the construction sector. *Psicothema*. Universidad de Valencia, España.
10. Booth, M. y Pérez, S. (2008). El estrés ocupacional en personas que desempeñan cargos medio y altos en instituciones del sector financiero de la ciudad de Valdivia. Tesina presentada como requisito para optar al Grado de Licenciado en Administración. Universidad Austral de Chile, Chile.
11. Brough, P., y Williams, J. (2007). Managing occupational stress in a highrisk industry: Measuring the job demands of correctional officers. *Criminal Justice and Behavior*. Griffith University, Australia.
12. Buruck, G., Dörfel, D., Ochsmann, E., G., Tomaschek, A. y Wendsche (2019). Psychosocial areas of worklife and chronic low back pain: a systematic review and meta-analysis. *BMC Musculoskelet Disord*. <https://doi.org/10.1186/s12891-019-2826-3>
13. Canales, M. (2014). Los Trabajadores Forestales de la VIII Región Condiciones de Vida y Horizontes Políticos 1990 – 2013. Tesis para optar al grado de Licenciado en Historia. Universidad de Chile, Chile.
14. Canet, M., y Zapata, G. (2009). La cognición del individuo: reflexiones sobre sus procesos e influencia en la organización. Espacio abierto en línea. Universidad de Zulia, Venezuela.
15. Castaño, G. (2013). La Responsabilidad Social Empresarial en el Tratado de Libre Comercio Entre Colombia y Estados Unidos. Colección Maestros No. 15. Pereira: Universidad Católica de Pereira, Colombia.
16. Chiang, M., Gomez, N. y Sigoña, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Revista salud de los Trabajadores*, Julio-diciembre, 2013 Universidad de Carabobo, Maracay, Venezuela.
17. Ciapessoni, F., Nión, S. y Pucci, F. (2012). Condiciones de trabajo y gestión del riesgo en las empresas forestales uruguayas [Internet].

Montevideo: Universidad de la República Uruguay, Disponible en: <https://tinyurl.com/ycjfxew7>.

18. Cooper, C. (1981). The stress check. englewood cliffs, n. Prentice-Hall (spectrum).
19. Echeverría, M. (2010). La historia inconclusa de la subcontratación y el relato de los trabajadores. Departamento de Estudios Dirección del Trabajo, Chile.
20. Daniels, K., y Harris, C. (2005). A daily diary study of coping in the context of the job demands-control-support model. Journal of Vocational Behavior.
21. Fernández, E. y Piñeiro, D. (2013). Tercerización laboral en el Uruguay: estudio comparado de contratistas de trabajo y de maquinaria en el medio rural. Agrociencia Uruguay.
22. González, M. (2014). Estrés y desempeño laboral. Estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
23. Hall, E. y Johnson, J. (1988). Job strain, work place social support and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. Am J Public Health.
24. Henao, D., Martínez, A., Merchán, P. y Ramirez, O. (2018). Causas del estrés laboral en los trabajadores caso “centinela”, de la compañía de seguridad y vigilancia privada de Diciembre 2017 a Junio 2018. Tesis para optar a Especialista en gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Bogotá, Colombia.
25. Innovum Fundación Chile, Centro de Innovación en Capital Humano. (2015). Fuerza Laboral De La Industria Forestal Chilena 2015 – 2030 Diagnóstico y recomendaciones.
26. Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional [NIOSH] (2005), National Institute for Occupational Safety and Health. United States. <http://www.cdc.gov/spanish/niosh/>

27. Jimenez (2017). El Trabajador Digital: Tiene una visión nueva del trabajo. Diagnóstico y recomendaciones. Florida, Estados Unidos.
28. Juárez, L. (2017). Propiedades psicométricas del cuestionario del contenido del trabajo en una muestra de trabajadores de la ciudad de Lima metropolitana. Tesis para optar al título de licenciado en psicología. Lima, Perú.
29. Karasek, R. (1979). "Job demands, Job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign". *Administrative Science Quarterly*
30. Karasek, R. y Theorell, T. (1990). *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of the working life*. Nueva York: Ed. Basic Books.
31. Landsbergis, P., Mikkelsen, A. y Øgard, T. (2005). "The effects of new dimensions of psychological job demands and job control on active learning and occupational health".
32. Leiva, S. (2009). La subcontratación en la minería en Chile: elementos teóricos para el análisis. *Revista de la Universidad Bolivariana*, Chile.
33. Ley 18.620 (1987) Aprueba el Código del Trabajo, Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Santiago, Chile, 6 de julio de 1987.
34. Llana, J. (2008). "Ergonomía y Psicología Aplicada Manual para la Formación del Especialista". Obtenido de: [https://daucoaging.firebaseio.com/28/Ergonomia-Y-Psicologia-Aplicada-Manual-Para-La-Formacion-De-L-Especialista-\(9%C2%AA-Ed\).pdf](https://daucoaging.firebaseio.com/28/Ergonomia-Y-Psicologia-Aplicada-Manual-Para-La-Formacion-De-L-Especialista-(9%C2%AA-Ed).pdf)
35. López, B., y Osca, A. (2011). El papel del modelo Demandas-Control-Apoyo en la salud de trabajadores de la construcción. *Psicotherma*. Estudio académico. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Madrid, España.
36. López, V., Romero, J. y Sánchez, G. (2018). Las condiciones laborales en la industria de los servicios empresariales intensivos en conocimiento (SEIC) en México en el nuevo siglo. *Sociológica (México)*, vol. XXXIII.

UAM, Unidad Azcapotzalco, División de Ciencias Sociales y Humanidades.

37. Mansilla, F. (2012). Estrés laboral. Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. Disponible en: http://www.psicologiaonline.com/ebooks/riesgos/capitulo3_3.shtml.
38. Márquez, J. (2013). Impacto psicológico. El estrés, causas, consecuencias y soluciones. Máster universitario en Comunicación Intercultural. Universidad de Alcalá. España.
39. Martínez, V. (2011). Lumbalgia, una enfermedad laboral común, Periódico el Universal, México.
40. Naranjo, E., Polanco, D. y Villareal, L. (2016). Apoyo social como estrategia de prevención del estrés laboral, en la fundación hogares Claret, Cali. Tesis para optar al grado de práctica social, empresarial y solidaria. Cali, Colombia.
41. Organización internacional del trabajo [OIT], (2004). ¿Qué es el trabajo decente? Se puede encontrar en: https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang--es/index.htm
42. Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2018). El trabajo decente en la industria forestal en Chile. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/--srosantiago/documents/publication/wcms_206093.pdf
43. Palacios, M. y Paz, M. (2014). Condiciones de trabajo, estrés y manifestaciones psicósomáticas en médicos de hospitales de la ciudad de México. Revista de Medicina y Seguridad del Trabajo. Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F.
44. Rodríguez, B, (2018) Estrés laboral: modelo demanda, control y apoyo social en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sachaca, Arequipa. Tesis para optar al grado académico de Maestro en Ciencias, Arequipa, Perú.

45. Salanova, M. (2009). *Psicología de la salud ocupacional*. Madrid: editorial síntesis.
46. Sánchez, F. (2013) *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. Tesis para optar al grado de Licenciado en psicología, Perú.
47. Selye, H. (1956). *El estrés de la vida*. Editorial McGraw-Hill.
48. Trucco, M. (1998). *Promoción de la salud mental en el ámbito laboral*. Organización Panamericana de la Salud. Programa de Salud Mental y Estilos de Vida Saludables. Revista científica. Washington D.C. United States.
49. Uusivuori, J. Toppinen, A. y Zhang, Y. (2014). *Internationalization of the forest products industry: A synthesis of literature and implications for future research*. *Forest Policy and Economics*.
50. Vázquez, L. (2010). *Modelo Demandas-Control e Indicadores Cardiovasculares en Trabajadores de una Empresa Manufacturera*. *Investigación Científica*. Universidad autónoma de Tamaulipas, Matamoros, México.
51. Vega, C. (2020). *Artículo 22 código del trabajo*
<https://www.aijabogados.cl/articulo-22/>

VII. ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de este consentimiento es explicarle de manera breve en qué consiste la investigación a desarrollar.

La presente investigación es conducida por Nicolás Ignacio Calabrano Pino, alumno regular de Ingeniería en Prevención de Riesgos de la Universidad de Concepción, Campus Los Ángeles. El objetivo de este estudio es **determinar la influencia de las demandas psicológicas, control en el trabajo sobre el estrés en supervisores/as, prevencionistas y jefes/as de operaciones**. Si usted accede a participar en esta investigación, se le pedirá responder 3 cuestionarios, lo que tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es completamente voluntaria, la información que se recoja será confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, sus respuestas a los cuestionarios serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. De tener preguntas sobre mi participación, puede contactar al investigador mediante el correo electrónico ncalabrano@udec.cl.

Nombre del Participante: _____

Firma del Participante: _____ Fecha: ____/____/____

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS Y LABORALES

Instrucciones: Encierre en un círculo la alternativa que corresponda a sus características personales

1. Variables personales.

Género:

- a. Masculino
- b. Femenino

Estado Civil:

- a. Soltero/a
- b. Casado/a
- c. Divorciado/a – Separado/a
- d. Viudo

Nivel educacional:

- a. Media Completa
- b. Educ. Técnica Incompleta
- c. Educ. Técnica Completa
- d. Educ. Universitaria Incompleta
- e. Educ. Universitaria Completa

Edad (años):

- a. Menor de 20 años
- b. 21 – 25 años
- c. 26 – 30 años
- d. 31 – 35 años
- e. 36 – 40 años
- f. 41 – 45 años
- g. Más de 46

2. Variables Familiares

¿Con quién vive? (puede marcar más de una):

- a. Pareja
- b. Hijos
- c. Padres
- d. Hermanos
- e. Abuelos
- f. Amigos
- g. Solo

Número de hijos:

- a. Cero
- b. Uno
- c. Dos
- d. Tres o más



Variables Laborales

Jornada laboral:

- a. Con horario fijo
- b. Contrato por art. 22
Código del Trabajo

Tipo de contrato:

- a. Contrato indefinido
- b. Contrato por plazo fijo
- c. Contrato por honorarios

Turno de emergencia

(fines de semana):

- a. Sí
- b. No

Antigüedad laboral en la empresa:

- a. 6 meses – 1 año
- b. Más de 1 – 3 años
- c. Más de 3 – 5 años
- d. Más de 5 – 10 años
- e. Más de 10 – 20 años
- f. Más de 20 años

Antigüedad laboral en el rubro:

- a. 6 meses – 1 año
- b. Más de 1 – 3 años
- c. Más de 3 – 5 años
- d. Más de 5 – 10 años
- e. Más de 10 – 20 años
- f. Más de 20 años



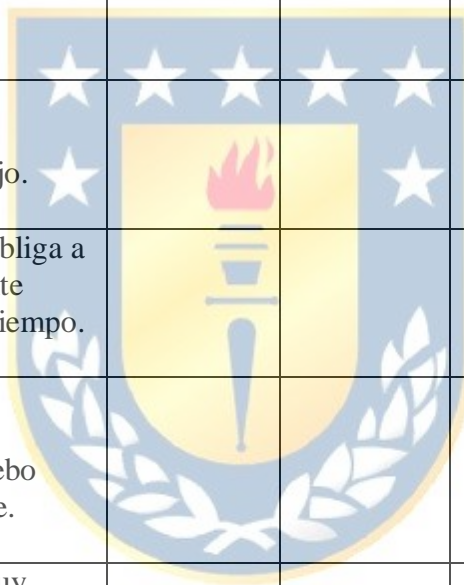
Anexo 3. Cuestionario Estrés laboral

CUESTIONARIO KARASEK

Instrucciones: Los puntos que siguen corresponden a su trabajo y a su entorno laboral. Ud. debe marcar una sola de las casillas en cada ítem.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1. Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas.				
2. Mi trabajo requiere un elevado nivel de capacidad y competencia.				
3. En mi trabajo debo ser creativo.				
4. Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo.				
5. Tengo libertad de decidir de cómo hacer mi trabajo.				
6. Mi trabajo me permite tomar decisiones en forma autónoma.				
7. Tengo la oportunidad de hacer diferentes cosas en el trabajo.				
8. Tengo influencia sobre cómo ocurren las cosas en mi trabajo.				
9. En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales.				

10. Mi trabajo me exige ser rápido en la ejecución de mis funciones.				
11. Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental.				
12. En mi cargo, se me pide cumplir con un exceso de trabajo.				
13. Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo.				
14. Recibo órdenes contradictorias para desarrollar mi trabajo.				
15. Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo.				
16. Mi tarea es interrumpida periódicamente y debo finalizarla más tarde.				
17. Mi trabajo es muy dinámico.				
18. Casi siempre me retraso en mi trabajo porque debo esperar el resultado de los demás.				
19. Mi jefe se preocupa por el bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión.				
20. Mi jefe presta atención a lo que digo y apporto.				



21. Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mí.				
22. Mi jefe facilita la realización de mi trabajo .				
23. Mi jefe consigue que la gente trabaje unida.				
24. Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizan.				
25. Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí.				
26. Las personas con las que trabajo se preocupan por mí.				
27. Las personas con las que trabajo son amistosas.				
28. Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas.				
29. Las personas con las que trabajo facilitan la realización de mis actividades.				



Anexo 4. Cuestionario Estresores jurídicos.

**CUESTIONARIO SOBRE VARIABLES JURÍDICAS RELACIONADAS
CON LAS VARIABLES DEL MODELO KARASEK**

Instrucciones: Los puntos que siguen corresponden a su trabajo y a su entorno laboral. Ud. debe marcar una sola de las casillas en cada ítem.

N°	Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Las exigencias intelectuales y la presión del tiempo de trabajo					
1	Siempre cumplo mis labores dentro de mi jornada laboral acordada.				
2	Todas las funciones que realizo están establecidas en mi contrato laboral.				
3	Cumplo regularmente con las metas de producción establecidas por la empresa.				
4	Mi empresa ha tenido dificultades para cumplir con los requisitos legales sobre sus trabajadores.				

Control sobre el trabajo

5	Las personas que tengo a mi cargo tienen claridad de quién es su empleador y a quien deben obedecer órdenes.				
6	Al momento de empezar a trabajar, conocía mis condiciones contractuales.				
7	Las decisiones que tomo se encuentran respaldadas en mi contrato de trabajo o en el reglamento interno de la empresa.				
8	En caso de tener problemas con un trabajador, puedo ordenar su despido, o al menos influir en él.				
9	Las cosas en las faenas se hacen como siempre se han hecho históricamente y el contrato es solo una formalidad.				



10	Mis compañeros de trabajo o de otras empresas, conocen sus funciones y no interfieren en las mías.				
Apoyo social					
11	En caso de tener errores en mi trabajo, SOLO mi empleador directo es quien me llama la atención.				
12	Conozco el reglamento interno de la empresa.				
13	En caso de existir un conflicto laboral, conozco los protocolos establecidos y a quién acudir.				
14	La empresa mandante toma todas las decisiones y mi empleador guarda distancia.				

15	En caso de sentirme presionado u hostigado por un trabajador de mi empresa, de la empresa mandante u otra empresa, mi empleador directo es quién me defiende.				
Inseguridad laboral					
16	Ir a la inspección del trabajo me traerá consecuencias negativas.				
17	Tengo claridad en cuanto a lo que se me paga por mi trabajo.				
18	La empresa mandante decide quién egresa o se mantiene dentro de ella.				

19	Sé cuándo las faenas efectivamente terminarán				
20	En mi trabajo, si soy despedido de una forma que no le agrade a mi empleador, podría no ser contratado en otras empresas.				
21	Cuando hay algún incumplimiento a mi contrato de trabajo o de quienes están bajo mi supervisión, sé a quién acudir para que lo solucione.				



Anexo 5. Cuestionario de Estrés psicosomático.

CUESTIONARIO DE SÍNTOMAS PSICOSOMÁTICOS DE ESTRÉS DE COOPER (SPSC)

Instrucciones: La siguiente lista de afirmación se refiere a su trabajo. Marque con una X la columna que mejor describa su situación en el último mes.

En el último mes ha sentido....	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
1. Dificultad para conciliar el sueño				
2. Dificultades para permanecer dormido (despierta temprano)				
3. Dolores de cabeza				
4. Pérdida del apetito				
5. Aumento del apetito				
6. ¿Se cansa fácilmente?				
7. ¿Presenta molestias estomacales o digestivas				
8. ¿Le cuesta levantarse en las mañanas?				
9. ¿Presenta menor capacidad de trabajo?				
10. ¿Siente que se ahoga o que le falta el aire?				
11. ¿Siente dolor de cuello, hombros o brazos?				
12. ¿Siente dolor de espalda o cintura?				
13. Se siente muy sensible o con deseos de llorar				

14. Presenta palpitaciones o que el corazón late muy rápido				
15. ¿Siente mareos o sensación de fatiga?				
16. ¿Sufre pesadillas?				
17. Siente que tiembla (las manos, los parpados)				
18. Se siente mentalmente agotado o no puede concentrarse o pensar claramente				
19. ¿Siente dolor u opresión en el pecho				
20. ¿Se siente impaciente o irritable?				
21. ¿Desea que le dejen solo, tranquilo?				
22. Fuma o bebe más de lo que debiera				

