



Universidad Católica de Cuyo

Facultad de filosofía y humanidades

Licenciatura en Psicología

Pezzotti Sosa, Ana Paula

Zárate, María Laura

Luján Gómez, Paula Araceli

San Juan, 2026



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUYO**  
**FACULTAD DE FILOSOFÍA Y HUMANIDADES**  
**LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA**

**“Evaluación de riesgos psicosociales en el ámbito laboral de una empresa en San Juan y  
diseño de propuestas de intervención”**

**TRABAJO INTEGRADOR FINAL**  
**ÁREA PSICOLOGÍA LABORAL**

**PEZZOTTI SOSA, Ana Paula**

**SAN JUAN**

**2026**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUYO**  
**FACULTAD DE FILOSOFÍA Y HUMANIDADES**  
**LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA**

**“Evaluación de riesgos psicosociales en el ámbito laboral de una empresa en San Juan y  
diseño de propuestas de intervención”**

**TRABAJO INTEGRADOR FINAL**  
**ÁREA PSICOLOGÍA LABORAL**

**PEZZOTTI, Ana Paula**

**Directora de área: Lic. ZÁRATE, María Laura**

**Tutora académica: Lic. LUJÁN GÓMEZ, Paula A.**

**SAN JUAN**

**2026**

## **Agradecimientos**

A mis padres, que me permitieron la oportunidad de estudiar una carrera, por su apoyo incondicional, amor y confianza que no tienen fin. A mis hermanas que siempre estuvieron presentes en el camino también.

A la Universidad Católica de Cuyo y sus docentes que formaron mi trayectoria académica brindando herramientas, conocimientos e inspiración.

A Leandro, mi pareja leal que estuvo desde el principio, por su apoyo, amor y compañía en todo el transcurso de la carrera y la vida.

A mis amistades, Luciana M., Oriana, Luciana I. y Emmanuel que también fueron parte del camino y estuvieron a mi lado en el proceso, con su compañerismo, amistad absoluta y cariño.

A mi tía Gladys que me acompañó y ayudó en todo aquello que necesité para la carrera, brindando apoyo y mucho cariño.

Finalmente a la Lic. Laura Zárate como tutora de campo y directora de área por estar durante las prácticas profesionales compartiendo experiencias y a la Lic. Paula Luján como tutora académica por el compromiso de ayudar a construir este trabajo final.

## Resumen

La presente investigación se desarrolló en una empresa de la provincia de San Juan, Argentina, que tuvo como objetivo analizar la presencia de factores de riesgo psicosocial en el ámbito de trabajo. El estudio tiene como objetivo identificar las dimensiones psicosociales más expuestas al riesgo y, a partir de los resultados obtenidos, diseñar propuestas de intervención orientadas a la prevención y promoción del bienestar psicológico de los trabajadores.

Se llevó a cabo un estudio de carácter predominantemente cualitativo, complementado con datos cuantitativos provenientes de la aplicación del Cuestionario COPSOQ-ISTAS21 en su versión corta. La muestra estuvo conformada por nueve empleados de la empresa, quienes participaron de manera voluntaria.

Los resultados de las evaluaciones realizadas mostraron un perfil heterogéneo de riesgos psicosociales, destacándose como fortalezas la calidad de liderazgo y la organización y sentido del trabajo. En contraste, la inseguridad laboral y el apoyo social se identificaron como las dimensiones que requieren atención urgente, encontrando una percepción de inestabilidad laboral y debilidades en los vínculos y la contención dentro del entorno de trabajo, lo que representa un riesgo para la salud psicológica de los empleados.

A partir de estas interpretaciones, se diseñaron dos propuestas de intervención: una orientada a las jefaturas, destinada a reducir la percepción de inseguridad laboral mediante prácticas de liderazgo y comunicación y otra dirigida a los empleados, enfocada en fortalecer el apoyo social y el sentido de pertenencia.

### **Abstract**

The following research was conducted in a company located in the province of San Juan, Argentina, with the aim of analyzing the presence of psychosocial risk factors in the workplace. The study sought to identify the psychosocial dimensions most exposed to risk and, based on the results obtained, to design intervention proposals aimed at the prevention of psychosocial risks and the promotion of workers' psychological well-being.

A predominantly qualitative study was carried out, complemented by quantitative data obtained through the application of the short version of the COPSOQ-ISTAS21 questionnaire. The sample consisted of nine company employees who participated voluntarily. The results revealed a heterogeneous profile of psychosocial risks, with leadership quality and work organization and meaning identified as organizational strengths. In contrast, job insecurity and social support emerged as the dimensions requiring urgent attention, reflecting perceptions of job instability and weaknesses in interpersonal relationships and workplace support, which pose a risk to employees' psychological health.

Based on these findings, two intervention proposals were developed: one aimed at management, focused on reducing perceptions of job insecurity through leadership and communication practices, and another directed at employees, aimed at strengthening social support and fostering a sense of belonging.

*Palabras clave:* Riesgos psicosociales, COPSOQ-istas21, inseguridad laboral, apoyo social, bienestar psicológico.

## Índice

<b>Introducción.....</b>	<b>8</b>
Planteo del problema.....	8
Marco teórico.....	11
El Trabajo y La Salud Psicosocial.....	11
Factores Psicosociales En El Trabajo.....	12
Implicancias Psicológicas De Los Riesgos Psicosociales.....	14
Modelos Explicativos De Los Riesgos Psicosociales.....	16
Inseguridad Laboral.....	18
Apoyo Social En El Ámbito Laboral.....	19
Contexto Histórico del Cuestionario Copenhague (COPSOQ-istas21).....	21
Antecedentes.....	22
<b>Metodología.....</b>	<b>25</b>
Objetivo general.....	25
Objetivos específicos.....	25
Tipo de estudio.....	25
Participantes.....	25
Procedimiento.....	26
Instrumentos.....	27
Observación.....	27
Entrevistas.....	28
Cuestionario Copenhague para la evaluación de factores psicosociales en el trabajo (COPSOQ-istas21) Versión corta.....	29
<b>Resultados.....</b>	<b>30</b>
Resultados generales del cuestionario COPSOQ-ISTAS21.....	30
Exigencias psicológicas.....	30
Doble presencia.....	31
Organización y sentido del trabajo.....	31
Relaciones interpersonales y liderazgo.....	32
Inseguridad laboral.....	33
Confianza.....	34
Justicia.....	34
Distribución gráfica de los niveles de riesgo por dimensión.....	35
Interpretación de la distribución gráfica por dimensión.....	36
<b>Discusión.....</b>	<b>37</b>
Propuestas de intervención.....	38
Estrategia de intervención orientada a jefaturas.....	39
Estrategia de intervención orientada a empleados.....	40
<b>Anexo.....</b>	<b>42</b>
Anexo I.....	42
<b>Referencias bibliográficas.....</b>	<b>48</b>

## Introducción

### Planteo del problema

El trabajo constituye una de las actividades centrales en la vida del ser humano, no solo como medio de subsistencia económica, sino también como fuente de identidad, desarrollo personal y pertenencia social. En palabras de Karasek y Theorell (1990), el trabajo es un espacio donde se configuran tanto las exigencias psicológicas como los recursos de control y apoyo, que determinan en gran medida el bienestar o el malestar de las personas. De este modo, el empleo no puede comprenderse únicamente como un intercambio económico, sino como una dimensión fundamental que estructura la vida cotidiana y condiciona la salud física y mental de quienes lo desempeñan.

Diversas investigaciones han demostrado que las condiciones de trabajo pueden actuar como factores protectores o, por el contrario, como fuentes de riesgo para la salud psicológica. Zelaschi et al.(2021) destacan que los factores psicosociales emergentes, como la inseguridad laboral o la falta de apoyo social, se encuentran cada vez más asociados a síntomas de estrés, ansiedad y agotamiento, lo que podría evidenciar que la calidad del trabajo atraviesa directamente la experiencia subjetiva de los trabajadores y causa impacto en el bienestar de su salud mental.

En esta misma línea, Maslach y Jackson (1981) conceptualizan el burnout como una de las consecuencias más significativas de un entorno laboral adverso, describiéndolo como un síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal. Posteriormente, ampliaron este enfoque al estudiar sus implicancias en distintos ámbitos organizacionales (Maslach & Jackson, 1984). Esto refuerza la idea de que el trabajo, cuando está marcado por exigencias excesivas o falta de recursos, puede transformarse en un determinante crítico de la salud mental.

Por lo tanto, comprender la importancia del trabajo en la vida humana implica reconocer su doble potencial: como espacio de realización y bienestar, o como escenario de desgaste y vulnerabilidad psicológica. Analizar las condiciones en que el trabajo se desarrolla se vuelve imprescindible para promover entornos laborales que favorezcan la salud integral y el desarrollo humano (Karasek & Theorell, 1990; Maslach & Jackson, 1981; Zelaschi et al., 2021).

La literatura internacional sobre factores de riesgo psicosocial sostiene que la inseguridad laboral constituye un estresor emergente, vinculado a las transformaciones del mundo del trabajo y a la creciente flexibilización laboral. Como señalan Zelaschi et al. (2021), la inestabilidad y precarización tienen un impacto directo en la salud de los trabajadores y configuran un nuevo perfil epidemiológico de exposición a riesgos psicosociales. En este marco, el modelo Demanda–Control de Karasek y Theorell (1990) aporta un marco explicativo central: la tensión laboral surge cuando las demandas del trabajo son elevadas y el control percibido sobre la tarea es bajo. La posterior ampliación del modelo hacia el eje Demanda–Control–Apoyo Social (DCS) permitió demostrar que el apoyo social en el trabajo —proveniente de supervisores y compañeros— opera como factor protector que modera los efectos negativos de las demandas y la inseguridad.

La falta de apoyo en el entorno laboral incrementa la vulnerabilidad frente al síndrome de burnout. En España, una investigación llevada a cabo conjuntamente por la Universidad de Almería, la Universidad de Murcia y la Universidad Pablo de Olavide ha comprobado que el apoyo social reduce significativamente el riesgo de burnout, mientras que su ausencia funciona como un estresor que amplifica la probabilidad de desgaste laboral (Caravaca-Sánchez et al., 2022). Asimismo, estudios recientes en Argentina confirman que trabajadores con mayor nivel de apoyo y recursos psicosociales se ubican en el polo de “empleados saludables”, caracterizados por mayor bienestar y rendimiento, mientras que

quienes carecen de estos recursos tienden a presentar menor satisfacción, desempeño y mayor malestar psicológico (Lupano Perugini & De la Iglesia, 2022).

Los resultados del estudio argentino de validación del COPSOQ-II (Zelaschi et al., 2021) muestran un patrón similar: la inseguridad laboral aparece como una de las dimensiones más críticas en la población local, asociada a síntomas de ansiedad y malestar psicológico, especialmente en contextos de inestabilidad económica y laboral. De igual modo, el apoyo social insuficiente se vinculó con mayores niveles de estrés, menor compromiso laboral y riesgo de problemas de salud mental. En la aplicación del cuestionario a trabajadores argentinos, Zelaschi (2019) encontró que entre el 40 % y el 60 % de los trabajadores manifiestan exposición a factores de riesgo psicosocial, destacándose la inseguridad y las deficiencias en apoyo como problemáticas reiteradas.

El análisis de riesgos psicosociales en las organizaciones es hoy una necesidad impostergable. Como afirman Zelaschi et al. (2021), estos riesgos se han convertido en riesgos emergentes en la salud laboral debido a su creciente prevalencia e impacto en la salud integral de los trabajadores. En Argentina, estudios de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo (2009) ya habían advertido que entre un 40 % y un 60 % de los trabajadores presentan exposición a riesgos psicosociales, cifras que confirman la magnitud del problema en el ámbito local.

El presente trabajo fue realizado en el marco de las prácticas profesionales supervisadas, para acceder al título de licenciada en psicología. Dichas prácticas se desarrollaron en una empresa dedicada a la venta y distribución de fármacos y productos de higiene personal. Allí se identificó la necesidad de intervenir sobre estas dos dimensiones de forma integrada: la percepción de inseguridad y el apoyo social como recurso protector. Atender a esta doble problemática no solo es clave para la prevención de la salud laboral y el bienestar psicológico de los trabajadores, sino también para garantizar la sostenibilidad

organizacional, dado que se relaciona directamente con la productividad, la satisfacción laboral y la retención del talento.

### **Marco teórico**

#### ***El Trabajo y La Salud Psicosocial***

El trabajo se constituye como uno de los factores más importantes que influyen en la salud de las personas. Las diversas modalidades de trabajo presentes en una sociedad tendrán un impacto positivo o negativo en el bienestar de la población en general, así como en la salud específica de quienes desempeñan esas labores (Karasek & Theorell, 1990; Sauter et al., 1998; Zelaschi et al., 2021). Según Zelaschi et al. (2017), esto se explica por las diversas dimensiones que el trabajo implica, tales como la remuneración, los derechos sociales, la cobertura sanitaria, la posibilidad de movilidad social, la satisfacción personal y el reconocimiento social, entre otras.

Desde la perspectiva de la psicología de la salud ocupacional, el trabajo es considerado un determinante social de la salud que puede funcionar como recurso para el bienestar o, en condiciones adversas, convertirse en un factor de riesgo psicosocial (Valencia-Contrera & Rivera-Rojas, 2023). Los factores derivados de la organización del trabajo, del contenido de las tareas y de las relaciones interpersonales influyen de manera decisiva en la experiencia laboral. Cuando las condiciones laborales son adecuadas, el trabajo favorece la motivación, el compromiso y el sentido de pertenencia; pero en contextos de sobrecarga, precariedad o falta de apoyo, puede generar efectos nocivos en la salud mental, como estrés crónico, ansiedad y burnout (Maslach & Jackson, 1981; Karasek & Theorell, 1990). En este marco, autores recientes subrayan que los riesgos psicosociales deben entenderse como fenómenos dinámicos, que surgen de la interacción entre demandas laborales, recursos disponibles y características individuales, lo que complejiza tanto su

evaluación como su prevención (Valencia-Contrera & Rivera-Rojas, 2023; Martínez-Mejía, 2023).

La evidencia empírica reciente en Argentina confirma la importancia de esta perspectiva. Investigaciones como la de Zelaschi et al. (2021) han validado instrumentos específicos para medir riesgos psicosociales en población trabajadora local, destacando la organización del trabajo y las relaciones interpersonales como dimensiones fundamentales y prioritarias a evaluar. De igual modo, estudios en sectores como la educación y la extensión agropecuaria han mostrado cómo la inseguridad laboral, la falta de apoyo y el exceso de demandas inciden negativamente en la salud psicosocial (Cacivio 2019; Rolando, 2019). Estos antecedentes ilustran la manera en que las transformaciones laborales recientes —marcadas por la intensificación de exigencias y la inestabilidad— profundizan el impacto del trabajo en la salud mental.

En suma, el trabajo constituye un espacio con un doble potencial: por un lado, puede contribuir al bienestar, la satisfacción y el desarrollo personal; por otro, cuando se caracteriza por la precarización, la inseguridad o el déficit de apoyo, se transforma en un potente generador de riesgos psicosociales. Este carácter ambivalente exige abordarlo desde marcos teóricos que integren tanto los factores de riesgo como los factores protectores, con el fin de promover entornos laborales que fortalezcan la salud psicosocial de los trabajadores (Zelaschi et al., 2017; Zelaschi et al., 2021; Martínez-Mejía, 2023; Valencia-Contrera & Rivera-Rojas, 2023).

### ***Factores Psicosociales En El Trabajo***

Los factores psicosociales en el trabajo constituyen una categoría de análisis clave para comprender cómo las condiciones laborales afectan la salud y el bienestar de los trabajadores. Tradicionalmente, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la

Organización Mundial de la Salud (OMS) definieron en 1984 a los factores psicosociales como:

Las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (Valencia-Contrera & Rivera-Rojas, 2023, p 225)

Si bien esta definición constituyó un primer avance, con el tiempo se consideró insuficiente, ya que presentaba un carácter ambiguo y no captaba la complejidad de los cambios socioeconómicos ni las nuevas formas de empleo. En este sentido, autores contemporáneos han propuesto conceptualizaciones más precisas. Valencia-Contrera y Rivera-Rojas (2023) señalan que los factores psicosociales deben entenderse como:

Peligros que surgen de la interacción dinámica de elementos personales del trabajador y su lugar de trabajo, que incluyen al menos una de las siguientes características: 1. Cantidad, ritmo, complejidad, contenido, control, diversidad, horario, flexibilidad o significado del trabajo, percibido como inapropiado por el trabajador; 2. Preocupación asociada a los quehaceres domésticos y atención de las necesidades de los demás durante su jornada de trabajo; 3. Escasa claridad del rol en el cargo de trabajo; 4. Deficiente desarrollo personal y profesional del trabajador; 5. Ambiente de trabajo adverso; 6. Aspectos organizacionales que vulneran al trabajador; 7. Exigencias tecnológicas incompatibles con las capacidades y necesidades del trabajador; y finalmente, 8. Relaciones sociales inadecuadas en el trabajo. (Valencia-Contrera & Rivera-Rojas, 2023, p 235)

Esta definición reconoce el carácter dinámico y bidimensional de los factores psicosociales en el trabajo. Pueden configurarse como riesgos cuando se expresan en forma de sobrecargas, inseguridad o falta de apoyo en el entorno laboral. Sin embargo, también pueden convertirse en recursos protectores cuando favorecen el reconocimiento, la autonomía y la confianza dentro de la organización (Valencia-Contrera & Rivera-Rojas, 2023).

Una de las principales aportaciones de esta visión es la distinción explícita entre factores psicosociales y riesgos psicosociales. Mientras los primeros refieren a un campo más amplio de condiciones inherentes al trabajo y a su contexto, los segundos se delimitan a aquellas circunstancias que, por su intensidad o persistencia, representan un peligro real para la salud física y mental. Este enfoque permite no solo identificar las fuentes de malestar, sino también reconocer los elementos que favorecen la motivación, el compromiso y la satisfacción laboral (Martínez-Mejía, 2023).

Así, los factores psicosociales abarcan múltiples dimensiones: la organización y el diseño del trabajo, la claridad o ambigüedad en las funciones, las exigencias cognitivas y emocionales, la carga laboral, las oportunidades de desarrollo profesional, la calidad de las relaciones interpersonales y los estilos de liderazgo. Cada una de estas dimensiones puede operar de forma positiva o negativa, dependiendo de la manera en que se estructuren y perciban en el contexto organizacional.

### ***Implicancias Psicológicas De Los Riesgos Psicosociales***

Los riesgos psicosociales en el trabajo generan consecuencias que trascienden el plano organizacional y se reflejan directamente en la salud psicológica de los trabajadores. Valencia-Contrera y Rivera-Rojas (2023) destacan que estos riesgos aparecen cuando las demandas del entorno laboral superan los recursos disponibles de afrontamiento, provocando un desequilibrio que incide en la esfera emocional, cognitiva y conductual. Este carácter dinámico y multicausal explica que las implicancias psicológicas no puedan entenderse de

manera aislada, sino en relación con las condiciones de trabajo y el contexto social en que se insertan.

El estrés laboral constituye una de las manifestaciones más frecuentes de los riesgos psicosociales. Según Sauter et al. (citado en Karasek, 1998), "el estrés es un estereotipo en las respuestas del cuerpo a influencias, exigencias o presiones" (P.34.4). Estos autores señalan que el estrés laboral no solo se expresa en reacciones emocionales como ansiedad, irritabilidad o agotamiento, sino también en efectos fisiológicos, incluyendo fatiga crónica y enfermedades cardiovasculares. Desde este enfoque, el estrés laboral no se considera un problema individual, sino un fenómeno resultante de la interacción entre demandas del puesto, características organizacionales y recursos de apoyo.

Entre las consecuencias más relevantes del estrés sostenido se encuentra el síndrome de burnout, conceptualizado por Maslach y Jackson (1981) como "un estado compuesto por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal" (p.192). Maslach (citada en Olivarez Fáunderz, 2017, p.59) redefine el burnout como un síndrome psicológico que se desarrolla como consecuencia de una exposición sostenida al estrés laboral, emergiendo de la tensión crónica generada en la relación conflictiva entre la persona y las condiciones de su trabajo. Investigaciones realizadas en Argentina han confirmado que el agotamiento emocional es la dimensión más estrechamente relacionada con riesgos psicosociales como las exigencias cuantitativas, la doble presencia y la organización del trabajo (Rolando, 2019).

Otra consecuencia de gran relevancia es la ansiedad laboral, estrechamente vinculada a la inseguridad en el empleo. Cacivio (2019) ha mostrado cómo la incertidumbre respecto de la estabilidad laboral genera preocupaciones persistentes que afectan la autopercepción de competencia y el proyecto personal. En la misma línea, Jiménez Espinoza y Silva Caicedo

(2023) observaron en trabajadores del sector minero que la falta de control sobre las tareas y el conflicto trabajo-familia se relacionan con elevados niveles de estrés y ansiedad.

Los hallazgos en la población argentina reafirman estas tendencias. La validación del cuestionario COPSOQ-ISTAS21 realizada por Zelaschi et al. (2021) mostró que dimensiones como la falta de confianza, el déficit de apoyo social y la ausencia de justicia organizacional se asocian con percepciones de deterioro en la salud mental. Estos resultados se complementan con los de Rolando (2024), quien identificó que casi un tercio de los docentes encuestados presentaba niveles altos de burnout, con fuerte asociación entre el cansancio emocional y la exposición a factores psicosociales desfavorables.

### ***Modelos Explicativos De Los Riesgos Psicosociales***

El estudio de los riesgos psicosociales en el trabajo se ha consolidado a partir de distintos modelos teóricos que buscan explicar cómo las condiciones laborales inciden en la salud y el bienestar de los trabajadores. Estos enfoques han permitido avanzar desde descripciones generales hacia marcos explicativos que integran demandas, recursos y respuestas psicológicas (Martínez Mejía, 2023; Maslach & Jackson, 1981; Valencia-Contrera & Rivera-Rojas, 2023; Karasek & Theorell, 1990).

Uno de los modelos más influyentes es el modelo demanda–control–apoyo social de Karasek y Theorell (1990), que postula que el impacto del trabajo sobre la salud depende de la interacción entre las demandas laborales y el grado de control que el trabajador posee sobre sus tareas. Según este modelo, situaciones de alta demanda y bajo control generan mayor riesgo de estrés y deterioro de la salud, mientras que el apoyo social en el entorno laboral puede funcionar como un amortiguador frente a los efectos negativos. Sauter et al. (citado en Karasek, 1998) destacan la relevancia de este modelo porque pone en evidencia que los efectos de los riesgos psicosociales no se deben únicamente a la magnitud de las demandas,

sino a la capacidad de los trabajadores de influir sobre su trabajo y al soporte recibido de sus compañeros y supervisores.

En relación con las consecuencias de la exposición prolongada a factores psicosociales adversos, el modelo de burnout de Maslach y Jackson (1981) constituye un marco explicativo central. Este enfoque describe el burnout como un síndrome compuesto por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que emerge en contextos de demandas persistentes, ausencia de reconocimiento y falta de apoyo organizacional. Posteriormente, Maslach (citada en Olivarez Fáunderz, 2017) amplió esta conceptualización al señalar que el burnout no es simplemente una reacción individual, sino el resultado de un desajuste entre el trabajador y la organización en seis áreas: carga laboral, control, recompensa, comunidad, equidad y valores. De este modo, se reconoce que el burnout refleja un proceso relacional, en el cual las características organizacionales juegan un papel determinante.

En los enfoques más actuales, se observa una tendencia a superar la visión centrada únicamente en el daño y a incorporar el análisis de los factores protectores. Martínez-Mejía (2023) plantea que los factores psicosociales no deben entenderse de manera exclusiva como riesgos, sino también como recursos potenciales que favorecen el bienestar cuando se estructuran en condiciones positivas. Entre estos factores protectores se destacan la confianza organizacional, el reconocimiento, el apoyo social y el sentido de comunidad, que pueden contrarrestar los efectos de las demandas y promover entornos laborales saludables. De manera complementaria, Valencia-Contrera y Rivera-Rojas (2023) subrayan el carácter bidimensional de los factores psicosociales, que actúan en un continuo que va desde el riesgo hasta la protección, dependiendo de cómo se configuren en cada contexto laboral.

Los modelos explicativos de los riesgos psicosociales han permitido comprender que los efectos del trabajo en la salud no dependen únicamente de las demandas objetivas, sino de

la interacción dinámica entre demandas, control, recursos y apoyo social. Asimismo, la incorporación de los enfoques centrados en factores protectores amplía la mirada hacia la promoción del bienestar, reconociendo que las condiciones laborales pueden ser tanto fuente de malestar como de desarrollo y satisfacción.

***Inseguridad Laboral.*** Se constituye como una de las dimensiones centrales dentro de los riesgos psicosociales en el trabajo, ya que refiere a la percepción de inestabilidad respecto al empleo y a las condiciones que lo configuran. Según Greenhalgh y Rosenblatt (1984), la inseguridad laboral se define como “la percepción por parte del trabajador de su impotencia para mantener la deseada continuidad en una situación de trabajo amenazada” (p.438). Por otro lado, se encuentra el término desempleo, que según Sauter et al. (citado en Karasek,1998) se define como "la situación de quien desea trabajar pero no encuentra un lugar donde le paguen por sus capacidades y su actividad" (p. 35). Este tipo de inseguridad se diferencia de la situación objetiva del desempleo, ya que no se relaciona únicamente con la pérdida efectiva del trabajo, sino con la incertidumbre que genera el futuro laboral.

El Manual de interpretación del COPSOQ-ISTAS21 (Zelaschi, 2019) clasifica la inseguridad laboral como un factor de riesgo psicosocial que contempla dos dimensiones: por un lado, la posibilidad de pérdida del empleo y, por otro, la percepción de cambios indeseados en las condiciones de trabajo. Ambas dimensiones afectan la vivencia subjetiva de estabilidad y control, e inciden en la manera en que los trabajadores se proyectan hacia el futuro. El instrumento señala que la inseguridad laboral no solo depende de la situación contractual objetiva, sino también de factores organizacionales como la comunicación, la claridad de rol y el estilo de liderazgo, que pueden intensificar o mitigar estas percepciones.

Desde una perspectiva teórica, Sauter et al. (citado en Karasek,1998) sostienen que la inseguridad laboral actúa como un estresor crónico, que afecta tanto el estado emocional como la motivación y el compromiso con la organización. Esta exposición sostenida a la

incertidumbre puede provocar sentimientos de ansiedad, disminución de la autoestima y pérdida de sentido de pertenencia. En el largo plazo, la inseguridad laboral se asocia con efectos negativos en la salud mental, incluyendo síntomas de depresión, trastornos de ansiedad y agotamiento.

La literatura reciente en Argentina refuerza estas conclusiones. Zelaschi et al. (2021), en la validación del COPSOQ-ISTAS21 en población trabajadora argentina, observaron que la inseguridad laboral constituye una dimensión sensible en contextos atravesados por la precarización y los cambios en los modelos de empleo. Si bien su nivel de riesgo varía según los sectores, el estudio destaca que la inseguridad laboral es percibida como un factor que amenaza tanto la estabilidad económica como el proyecto personal de los trabajadores.

La inseguridad laboral puede comprenderse como una experiencia subjetiva de vulnerabilidad frente a la pérdida o deterioro del empleo, cuya importancia radica en que actúa como un factor de riesgo psicosocial estructural. No solo afecta el bienestar individual, al provocar ansiedad y preocupación constante, sino que también impacta en el funcionamiento organizacional, reduciendo la motivación, el compromiso y la productividad (Karasek & Theorell, 1990; Sauter et al., 1998).

*Apoyo Social En El Ámbito Laboral.* Este se trata de un factor psicosocial que configura como otra de las dimensiones centrales dentro de los riesgos a los que pueden estar expuestos los trabajadores. El apoyo social en el ámbito laboral es reconocido como uno de los principales recursos psicosociales para afrontar las exigencias del trabajo y promover el bienestar de los empleados. Según House (1981) el apoyo social se define como "las interacciones de apoyo o intercambios de recursos entre personas tanto en relaciones formales como informales" (p.26). La percepción de contar con respaldo de compañeros, supervisores u organización reduce la tensión psicológica y favorece la adaptación ante situaciones de alta demanda.

En desarrollos posteriores, el apoyo social ha sido conceptualizado como un recurso multidimensional. Olivares Faúndez (2017) plantea que puede expresarse en tres formas: apoyo emocional, vinculado a la empatía, la escucha y la contención; apoyo instrumental, relacionado con la ayuda práctica para el cumplimiento de tareas; y apoyo informativo, referido a la claridad en los roles y la transmisión de conocimientos. Estas dimensiones no solo refuerzan la confianza interpersonal, sino que también fortalecen el sentido de pertenencia dentro de la organización.

La literatura reciente enfatiza su rol como factor protector frente al desgaste psicológico. Caravaca-Sánchez et al. (2022) demostraron que la ausencia de apoyo social constituye un predictor significativo de burnout, en especial de agotamiento emocional y despersonalización. Por el contrario, cuando los trabajadores perciben redes de apoyo efectivas, se reduce la probabilidad de desarrollar síntomas de desgaste, lo cual evidencia que el apoyo social no sólo previene, sino que también mitiga el impacto de la exposición a riesgos psicosociales.

La teoría del burnout desarrollada por Maslach y Jackson (1981) y ampliada años posteriores por Maslach reconoce al apoyo social como un elemento clave en la dinámica de este síndrome. El burnout se compone de tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Investigaciones recientes han demostrado que la presencia de apoyo social adecuado reduce la intensidad del agotamiento y la despersonalización, ya que provee reconocimiento, contención y cooperación en el trabajo. En esta línea, Caravaca-Sánchez et al. (2022) evidenciaron que la ausencia de apoyo social predice significativamente estas dos dimensiones del burnout, mientras que Rolando (2024) encontró que el cansancio emocional en docentes argentinos se relaciona con la falta de apoyo y confianza dentro de la organización. Estos hallazgos confirman que las relaciones laborales y organizacionales pueden actuar tanto como factores de riesgo como de protección.

En el contexto latinoamericano, Zelaschi et al. (2021) resaltan que la falta de apoyo social, junto con dimensiones como la desconfianza y la ausencia de justicia organizacional, está fuertemente asociada a percepciones de mala salud física y mental en la población trabajadora argentina. Así mismo, Valencia-Contrera y Rivera-Rojas (2023) subrayan que los factores psicosociales, incluido el apoyo social, deben entenderse en un continuo que puede actuar como riesgo o recurso, dependiendo de cómo se configuren en la organización. Martínez-Mejía (2023) coincide en que este factor se constituye en un recurso protector cuando existe un entorno de confianza, comunicación efectiva y reconocimiento, elementos que fortalecen la resiliencia frente a las demandas laborales.

### ***Contexto Histórico del Cuestionario Copenhague (COPSOQ-istas21)***

El Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) fue desarrollado a principios de los años 2000 por Tage Søndergård Kristensen y Vilhelm Borg en el Instituto Nacional de Salud Ocupacional de Dinamarca, con el objetivo de superar la falta de instrumentos válidos y confiables para evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo. Según Kristensen (2010), hasta ese momento no existían herramientas con suficiente rigor científico que pudieran ser utilizadas tanto en la investigación como en la práctica preventiva, lo que generaba una gran dispersión en los estudios y dificultaba la comparación de resultados.

El propósito fundamental del COPSOQ fue crear un cuestionario “científicamente válido, práctico, relevante y comprensible” (Kristensen, 2010, p. 149), que permitiera medir de manera integral los factores psicosociales del trabajo. Entre sus objetivos se incluyó la posibilidad de realizar comparaciones nacionales e internacionales, facilitar la vigilancia de riesgos, mejorar la comunicación entre investigadores y profesionales del ámbito de la salud laboral, y evaluar intervenciones en contextos organizacionales. Para ello, se diseñó bajo el concepto de tres niveles: versión larga, media y corta, orientadas respectivamente a la

investigación académica, a los servicios de salud ocupacional y a la aplicación en empresas pequeñas.

La primera versión en inglés fue publicada en 2005 y se caracterizó por integrar una amplia gama de teorías psicosociales, más allá de los modelos clásicos como el de demandas-control de Karasek o el de esfuerzo-recompensa de Siegrist. Esta integración permitió incluir nuevas dimensiones como las demandas emocionales, el sentido del trabajo, la claridad y el conflicto de rol, la previsibilidad, la calidad del liderazgo y, más tarde, el capital social en el lugar de trabajo, entendido como la capacidad de cooperación basada en la confianza y la justicia organizacional (Kristensen, 2010). Dichas dimensiones demostraron ser predictores relevantes de estrés, burnout, ausentismo y problemas de salud mental.

Posteriormente, el cuestionario fue adaptado a distintos idiomas y contextos. En el ámbito hispanohablante, el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) en España llevó adelante su adaptación cultural, agregando además la dimensión de doble presencia, referida a la tensión entre las demandas del trabajo y las responsabilidades familiares. De esta forma surgió el COPSOQ-ISTAS21, que se consolidó como la versión de referencia en España y Latinoamérica para la identificación y evaluación de riesgos psicosociales.

### **Antecedentes**

En el contexto argentino, diversas investigaciones han abordado la problemática de los riesgos psicosociales en el trabajo, aportando evidencia sobre su impacto en la salud de los trabajadores. En primer lugar, Cacivio (2019) llevó a cabo un estudio en el marco de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires, analizando la exposición a riesgos psicosociales en agentes de los Servicios de Extensión Agropecuaria. A partir de la aplicación del cuestionario COPSOQ-ISTAS21 a 152 extensionistas de distintas provincias, se identificó una alta exposición a riesgos psicosociales. Entre los factores más relevantes se

destacaron la organización del trabajo, la elevada carga emocional y las diferencias de género en relación con la autonomía, las exigencias de enlace organizacional, la ambigüedad de rol y la sobrecarga mental.

Por su parte, Rolando (2019) analizó la relación entre riesgos psicosociales y burnout en 250 docentes de nivel secundario de la ciudad de La Plata, a través de la aplicación del COPSOQ-ARG y el Cuestionario de Maslach. Los resultados indicaron que el 46,% presentó un alto nivel de riesgo psicosocial, principalmente en las dimensiones de exigencias cuantitativas, doble presencia, organización del trabajo, relaciones interpersonales, confianza y justicia, mientras que la inseguridad laboral resultó menos crítica. En cuanto al burnout, el 26,8% de los docentes mostró un riesgo elevado en las tres dimensiones, con especial énfasis en el cansancio emocional (67%). Asimismo, se halló una asociación significativa entre el cansancio emocional y seis de las siete dimensiones psicosociales, a excepción de la inseguridad laboral.

Zelaschi et al.(2021), en el marco de la Universidad Nacional de Avellaneda y la Superintendencia de Riesgos del Trabajo, desarrollaron la adaptación cultural y validación del COPSOQ-ISTAS21 en Argentina. El proceso contempló 18 entrevistas exploratorias con trabajadores de distintos sectores, edades, sexos y niveles educativos, y una posterior validación con 200 asalariados de CABA, Avellaneda, Morón y Vicente López. Los análisis de consistencia interna y factorial confirmaron que el instrumento es válido y confiable para el contexto argentino, destacando las dimensiones de organización del trabajo, relaciones interpersonales, liderazgo, confianza y justicia como las más vinculadas a percepciones de deterioro en la salud física y mental.

En el contexto latinoamericano, Jiménez Espinoza y Silva Caicedo (2023) realizaron un estudio en el personal operativo de la mina Tocadolomo, Ecuador, con el objetivo de identificar factores psicosociales de riesgo y su relación con el estrés laboral. La muestra,

compuesta por hombres entre 31 y 45 años, mostró alta exposición a exigencias cuantitativas y emocionales, doble presencia, ritmo de trabajo y conflicto de rol, además de una prevalencia de estrés laboral del 35,6%. El análisis evidenció que el estrés se relaciona con las exigencias psicológicas, el conflicto trabajo-familia, el control laboral y el capital social, concluyendo que este fenómeno está determinado principalmente por la sobrecarga, la interferencia entre vida laboral y personal y la falta de control en las tareas.

## **Metodología**

### **Objetivo general**

Analizar la presencia de factores de riesgo psicosocial en una empresa de la provincia de San Juan.

### **Objetivos específicos**

- Evaluar los factores de riesgo psicosocial mediante el Cuestionario COPSOQ-istas21 en su versión corta en los trabajadores de la empresa.
- Analizar las dimensiones más expuestas al riesgo psicosocial en los trabajadores.
- Diseñar propuestas de intervención que contribuyan a la prevención de riesgos psicosociales y a la promoción del bienestar psicológico de los trabajadores.

### **Tipo de estudio**

El presente estudio es de carácter cualitativo y se fundamenta en la necesidad de explorar cómo los trabajadores perciben y experimentan determinados factores psicosociales que, en su configuración negativa, pueden impactar de manera adversa en su salud psicológica dentro del ámbito laboral. El instrumento de evaluación aplicado arroja resultados de carácter cuantitativo en cuanto a la medición de niveles de riesgo psicosocial que se evalúan en las siete dimensiones del cuestionario.

### **Participantes**

Para llevar a cabo la presente investigación, participaron voluntariamente un total de 9 empleados de la nómina de la empresa. El 55,6% de los evaluados eran de sexo femenino, mientras que el 44,4% restante fueron empleados de sexo masculino. En cuanto al rango etario de dichos empleados el 55,6% era mayor de 55 años, en tanto que el 22,2% pertenecían al rango de 25 a 36 años, y finalmente el porcentaje de empleados que entraban en el rango de 46 a 55 años es del 11,1% al igual que el rango de trabajadores que integraban el 11,1%

con edades entre 26 y 35 años. Acerca del tiempo de experiencia laboral en los puestos ocupados al momento de la investigación, gran parte de los trabajadores tenían más de 10 años de antigüedad conformando el 55,6% de la totalidad, posteriormente se encuentran aquellos empleados que tenían entre más de 6 meses y hasta 2 años de antigüedad siendo del 22,2%, y por último el rango de antigüedad que comprende entre más de 5 años y hasta 10 años siendo del 11,1% al igual que el rango entre más de 2 años y hasta 5 años ocupando el 11,1% de la totalidad de la población. En relación con los puestos ocupados por los nueve empleados participantes, tres de ellos se desempeñaban en tareas vinculadas a la venta de medicamentos, logística de preparación y cobranza, tanto de forma presencial como telefónica. En otro sector, se encontraban tres empleados que se dedicaban a realizar el armado de pedidos y facturación de los mismos. Por otro lado, dos empleados se encontraban asignados a la entrega directa de medicamentos a farmacias, otro a expendio y control de medicamentos, y finalmente uno en el sector de administración.

### **Procedimiento**

En primer lugar, se llevó a cabo una presentación institucional en la empresa, instancia que fue llevada a cabo junto con una profesional del área de Recursos Humanos, quien presentó a cada uno de los empleados y describió sus funciones dentro de la organización. Posteriormente, y junto a dicha profesional, se realizaron observaciones en entrevistas individuales a los empleados, en las cuales se indagaba acerca de las tareas específicas de sus puestos de trabajo y los problemas que cada uno percibía en su entorno laboral.

En una segunda etapa, se procedió a la digitalización del cuestionario COPSOQ-ISTAS21 en su versión corta, trasladando los ítems a un formulario en línea mediante la herramienta Google Forms, con el fin de facilitar su administración y garantizar un acceso sencillo para todos los participantes. Una vez preparado, se asistió nuevamente a la

empresa con el propósito de explicar a los trabajadores la finalidad del cuestionario, remarcando aspectos éticos esenciales como la confidencialidad de los datos, el anonimato de las respuestas y la participación voluntaria.

Posteriormente, y luego del tiempo previsto para la recolección de información, se obtuvo un total de nueve cuestionarios completos. Con estas respuestas se procedió a la interpretación de los resultados en base al manual de interpretación del COPSOQ-istas21, elaborando un informe analítico.

Finalmente, sobre la base de estos resultados, se diseñaron dos propuestas de intervención diferenciadas. La primera estuvo orientada a los superiores y responsables de la conducción, con el objetivo de brindar herramientas que favorecieran una comunicación más clara, la reducción de la percepción de inseguridad laboral y la promoción de un liderazgo con mayor contención emocional. La segunda propuesta estuvo dirigida a los empleados, enfocándose en fortalecer los vínculos entre compañeros, fomentar el apoyo mutuo y consolidar un sentido de comunidad laboral, promoviendo así el bienestar, la cooperación y la contención colectiva dentro de la organización.

### **Instrumentos**

A continuación, se presentarán los instrumentos y las herramientas empleadas para el análisis del impacto de los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral.

### ***Observación***

La observación constituye una de las herramientas fundamentales de recolección de datos en la investigación psicológica, dado que permite registrar de manera sistemática los comportamientos, actitudes y dinámicas que emergen en el contexto natural de los sujetos. Según Fernández-Ballesteros (2013), la observación posibilita al investigador captar información directa sobre la conducta y las interacciones sin mediar necesariamente la

palabra, lo cual la convierte en una técnica especialmente valiosa para analizar fenómenos laborales y organizacionales.

En este sentido, la observación no se limita a la simple mirada, sino que implica un proceso planificado y estructurado que busca describir, analizar e interpretar la realidad desde una perspectiva empírica (Fernández-Ballesteros, 2013). A través de esta herramienta, el investigador puede identificar patrones de conducta, estilos de liderazgo, dinámicas grupales y factores del ambiente laboral que inciden en el bienestar psicológico y en la percepción de los trabajadores.

### ***Entrevistas***

La entrevista es una técnica esencial de recolección de datos en la investigación psicológica, caracterizada por el intercambio comunicativo entre entrevistador y entrevistado, con el fin de obtener información relevante acerca de experiencias, percepciones y significados. Según Fernández-Ballesteros (2013), la entrevista es un instrumento destinado a recoger datos mediante el autoinforme del sujeto evaluado, y de ahí su importancia, sus fortalezas y sus debilidades.

En el contexto de la evaluación organizacional, la entrevista posibilita indagar en las percepciones de los trabajadores respecto de su entorno laboral, su satisfacción, sus vínculos interpersonales y las condiciones que inciden en su bienestar psicosocial. A diferencia de otras técnicas más estructuradas, la entrevista ofrece la posibilidad de explorar en mayor detalle las experiencias individuales, así como de captar matices emocionales y discursivos que complementan la observación y los cuestionarios estandarizados.

En esta investigación la entrevista fue utilizada en su modalidad semiestructurada, acompañando las observaciones iniciales realizadas en la empresa. Esta herramienta permitió identificar problemáticas comunes entre los empleados, tales como la falta de reconocimiento por parte de los superiores y la escasa percepción de apoyo social (Ver anexo I).

*Cuestionario Copenhague para la evaluación de factores psicosociales en el trabajo  
(COPSOQ-istas21) Versión corta*

El Cuestionario COPSOQ-ISTAS21 es un instrumento de evaluación psicosocial derivado del Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), desarrollado en Dinamarca y posteriormente adaptado al contexto hispanohablante por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). Su finalidad es medir de manera integral la percepción de los trabajadores respecto de distintos factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral. El cuestionario contempla diversas dimensiones, entre ellas las exigencias psicológicas, la inseguridad laboral, el apoyo social, el liderazgo, la doble presencia, la confianza y la justicia organizacional, ofreciendo un perfil detallado de las condiciones psicosociales que pueden afectar la salud y el bienestar de los empleados.

En el marco de la presente investigación se aplicó la versión corta del COPSOQ-ISTAS21, trasladada a formato digital mediante un formulario en GoogleForms para facilitar su acceso y responder de manera anónima y voluntaria. Los resultados fueron analizados siguiendo los lineamientos del Manual de interpretación del COPSOQ-ISTAS21 elaborado por la Dra. Zelaschi, lo que permitió identificar como dimensiones más críticas la inseguridad laboral y el déficit de apoyo social, mientras que el liderazgo y la claridad de rol emergieron como fortalezas dentro de la organización.

## Resultados

### Resultados generales del cuestionario COPSOQ-ISTAS21

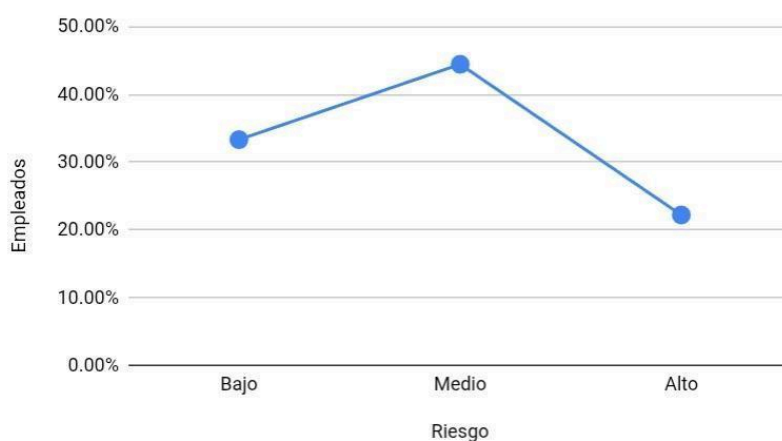
A partir del instrumento utilizado, el cuestionario COPSOQ-istas-21, se evaluaron diversas dimensiones. Entre ellas se encuentran las exigencias psicológicas, doble presencia, organización y sentido del trabajo, relaciones interpersonales y liderazgo, inseguridad laboral, confianza y la justicia. A su vez, se abordaron variables como el bienestar psicosocial, la salud mental, condiciones laborales percibidas y relaciones interpersonales que inciden en la experiencia laboral de los trabajadores, agrupadas en las siete dimensiones psicosociales evaluadas a través del instrumento. A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la evaluación de cada dimensión.

#### *Exigencias psicológicas*

Las exigencias psicológicas del trabajo refieren al "conjunto de demandas cognitivas y emocionales que el trabajo impone al individuo en términos de ritmo, atención, concentración, complejidad y carga mental" (Zelaschi, 2021, p.17). Tal como se observa en la Figura 1, el 44.44% del total de los empleados presentaron un riesgo medio en este sentido, el 33% riesgo bajo, mientras que el 22% riesgo alto.

**Figura 1**

*Incidencia de riesgo en exigencias psicológicas del trabajo.*

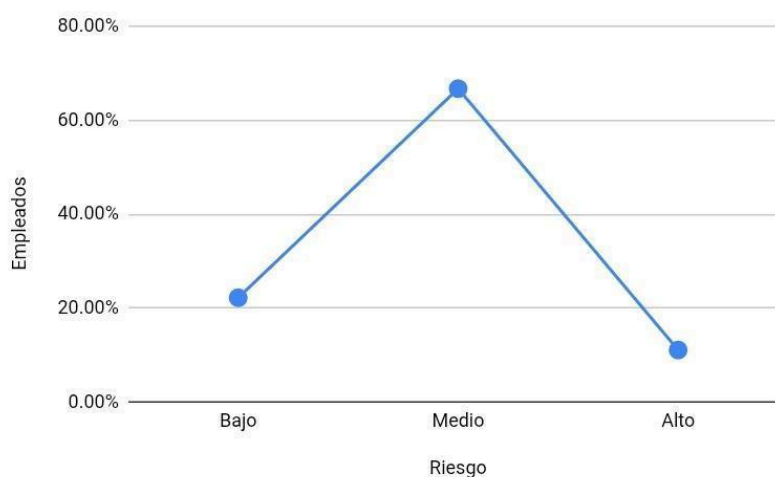


### ***Doble presencia***

De acuerdo con Zelaschi (2021), la doble presencia alude a "las exigencias simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar, representando una carga negativa al manifestarse una yuxtaposición ante determinadas situaciones, determinando la prolongación de la jornada de trabajo con perspectivas negativas respecto a la armonización de ambas esferas" (p.18). Como se puede observar en la Figura 2, el 66.66% de los trabajadores se encontraron en un nivel de riesgo medio, mientras que el 22.22% están en un riesgo bajo y finalmente el 11.11% en riesgo alto.

### **Figura 2**

*Incidencia de riesgo en doble presencia.*



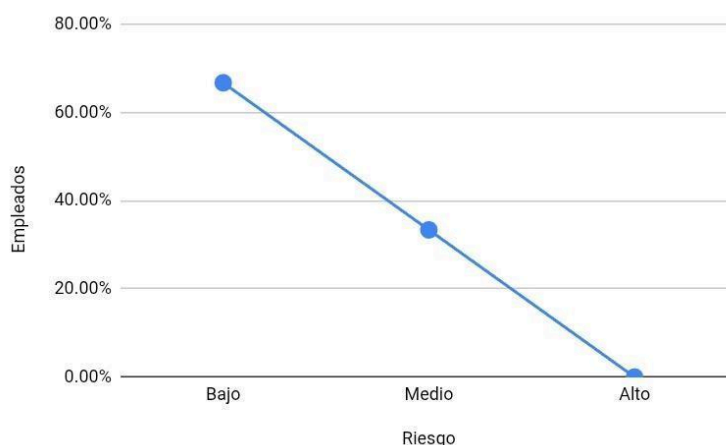
### ***Organización y sentido del trabajo***

La organización y el sentido del trabajo aluden al grado en que las personas que trabajan pueden ejercer control sobre su actividad laboral, desarrollarse profesionalmente, experimentar diversidad en las tareas, otorgar significado y valor a su labor, administrar sus tiempos y sentirse comprometidas con la organización (Zelaschi, 2021, pp.18-19). A continuación se grafica en la Figura 3 que el 66.66% de los empleados están en un riesgo bajo

de exposición, a su vez que el 33.33% se encuentran en el riesgo medio, por último el riesgo alto que contiene el 0%.

### **Figura 3**

*Incidencia de riesgo en organización y sentido del trabajo.*

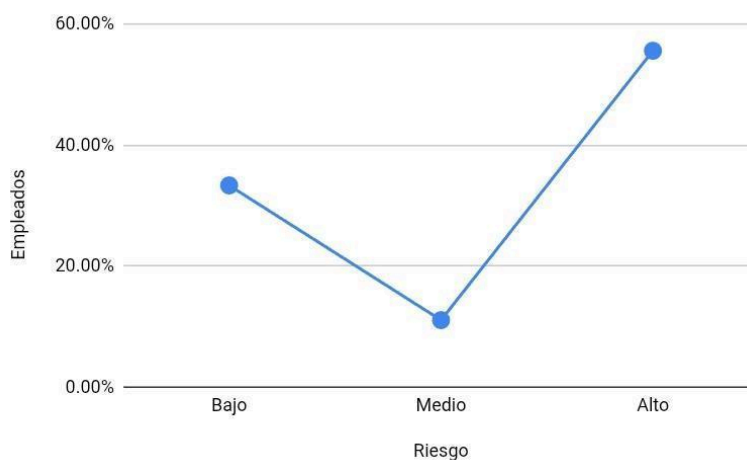


### ***Relaciones interpersonales y liderazgo***

Según Zelaschi (2021), las relaciones interpersonales y el liderazgo comprenden la calidad de los vínculos que las personas establecen con sus superiores y compañeros, así como la manera en que se ejerce la conducción dentro de la organización. Esta dimensión implica contar con información clara y oportuna, roles definidos, coherencia en las demandas laborales y un liderazgo basado en la planificación, el apoyo y el reconocimiento. Asimismo, abarca el grado de cooperación, confianza y sentido de pertenencia entre los miembros del equipo, factores que influyen directamente en el bienestar y la cohesión del grupo de trabajo (pp.18-19). Se observa en la Figura 4 que el 55.55% de empleados se encuentran en riesgo alto de exposición, el 33.33% en un riesgo bajo y finalmente el 11.11% en riesgo medio.

**Figura 4**

*Incidencia de riesgo en relaciones interpersonales y liderazgo.*

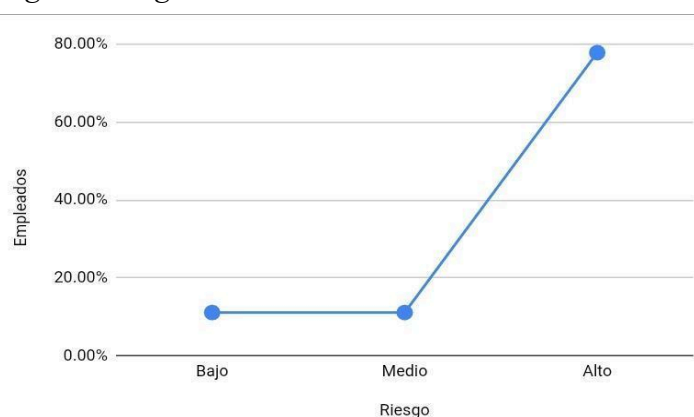


### ***Inseguridad laboral***

La inseguridad laboral se refiere a la percepción subjetiva de inestabilidad respecto a la continuidad del empleo y a las condiciones que lo configuran. Esta dimensión comprende tanto la preocupación por la posible pérdida del trabajo como la inquietud ante cambios no deseados en las condiciones internas de la organización, tales como la movilidad, la polivalencia o la modificación de tareas (Zelaschi, 2021, p.20). Tal como se visualiza a continuación en la Figura 5, el porcentaje de empleados que representan el riesgo alto es del 77.77%, siendo 11,11% el porcentaje de aquellos que se encuentran en riesgo bajo, al igual que el riesgo medio resultante del 11.11%.

**Figura 5**

*Incidencia de riesgo en inseguridad laboral*

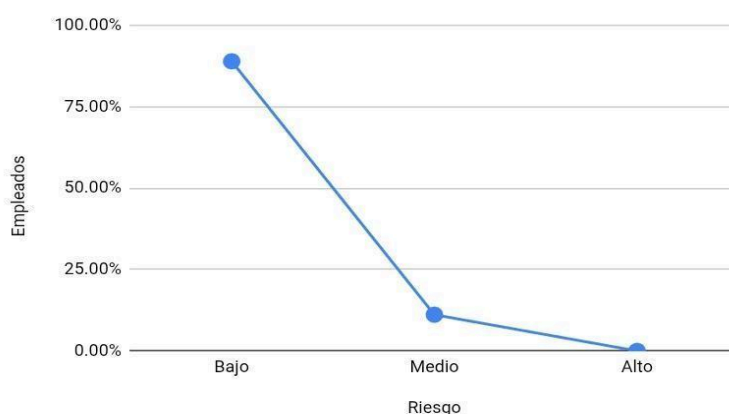


### ***Confianza***

La confianza en el ámbito laboral se vincula con la calidad de las relaciones sociales dentro de la organización y constituye un componente esencial del capital social. Refiere al grado en que las personas perciben credibilidad, cooperación y transparencia tanto en las relaciones con sus superiores, denominada como confianza vertical, como con sus pares, denominada confianza horizontal (Zelaschi, 2021, p.21). En la Figura 6 se plasma el resultado de que el 88.88% de empleados se encuentran en un riesgo bajo de exposición, el 11,11% se posicionan en un riesgo medio y el riesgo alto no contiene empleados resultando en un 0%.

**Figura 6**

*Incidencia de riesgo en confianza.*

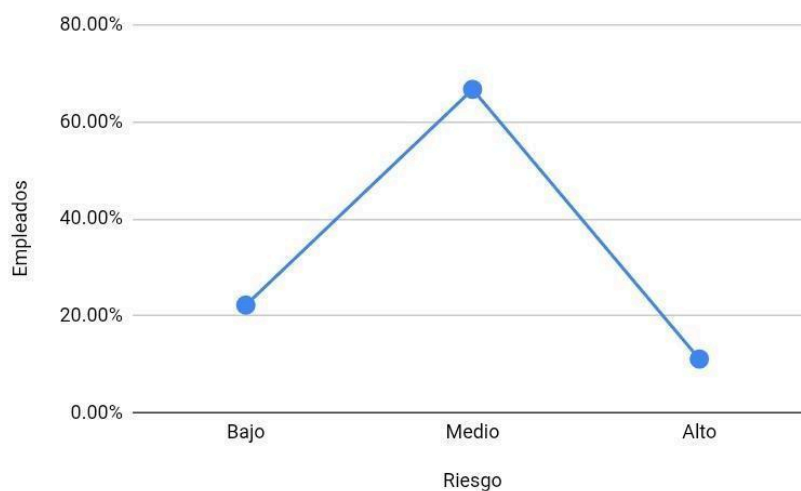


### ***Justicia***

Conforme a Zelaschi (2021), esta dimensión "indica la percepción de la distribución equitativa de exigencias y compensaciones en relación con otros/as trabajadores/as de la misma categoría, tanto en el trato como en la posibilidad que discurra la justicia en término formales por la organización" (p.21). La Figura 7 muestra que el 22.22% de los empleados presenta un nivel bajo de exposición al riesgo, mientras que el 66.66% se ubica en un nivel medio, y el 11.11 % restante evidencia un nivel alto de riesgo.

**Figura 7**

*Incidencia de riesgo en justicia.*

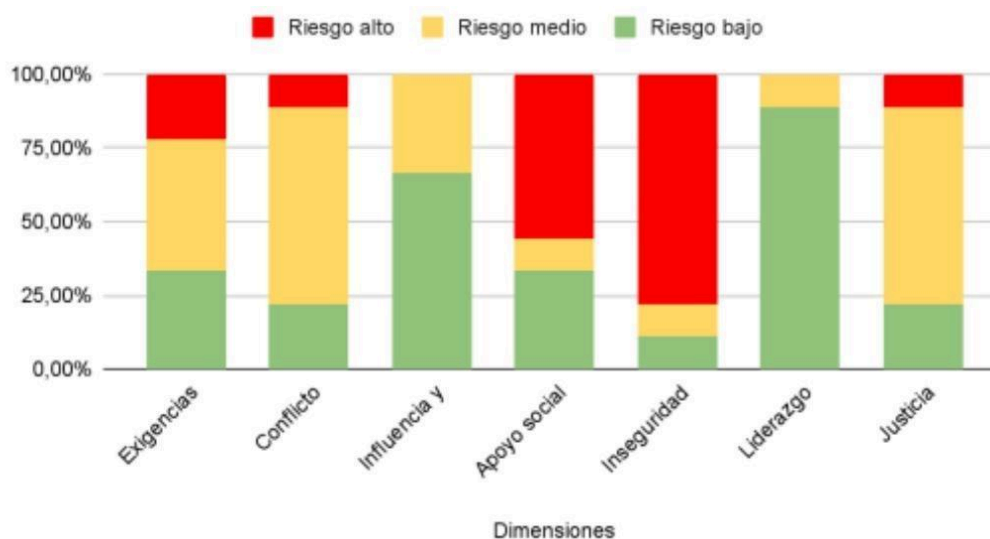


### **Distribución gráfica de los niveles de riesgo por dimensión**

El gráfico que se muestra a continuación en la Figura 8 refleja la distribución porcentual de los niveles de riesgo (bajo, medio y alto) en cada una de las siete dimensiones evaluadas mediante el COPSOQ-ISTAS21. Esta representación permite identificar con claridad la proporción de trabajadores ubicados en cada nivel de exposición, y resalta aquellas dimensiones en las que el riesgo alto presenta una mayor prevalencia, lo cual resulta clave para orientar acciones preventivas.

**Figura 8**

*Distribución gráfica de resultados por dimensión.*



### ***Interpretación de la distribución gráfica por dimensión***

En relación con los resultados obtenidos, se observa que las exigencias psicológicas presentan un nivel de riesgo medio, lo que indica una carga laboral moderada. El conflicto familia-trabajo también se ubica en un nivel medio de riesgo, evidenciando cierta dificultad para equilibrar las responsabilidades personales y laborales. En cuanto a la influencia, posibilidad de desarrollo y claridad de rol, los resultados reflejan un nivel bajo de riesgo, lo que podría sugerir condiciones favorables en términos de autonomía, comprensión de las tareas y oportunidades de crecimiento. Respecto a las relaciones interpersonales y liderazgo, se identifica un nivel de riesgo alto, evidenciando limitaciones en la colaboración y el acompañamiento entre pares y superiores. La inseguridad laboral también alcanza un nivel alto de riesgo, manifestando preocupaciones relacionadas con la estabilidad del empleo. La calidad de liderazgo refleja un nivel bajo de riesgo, mostrando una percepción positiva del modo en que los mandos ejercen la gestión y la comunicación. Finalmente, la justicia se ubica en un nivel medio, lo que refleja una valoración intermedia respecto al trato equitativo y la distribución justa de recursos y reconocimientos.

## Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar la presencia de factores de riesgo psicosocial en una empresa de la provincia de San Juan. A su vez, los objetivos específicos comprendían evaluar los factores de riesgo psicosocial presentes mediante el Cuestionario COPSOQ-istas21 en su versión corta en los trabajadores de la empresa, analizar las dimensiones más expuestas al riesgo psicosocial y finalmente diseñar propuestas de intervención que contribuyan a la prevención de riesgos psicosociales y a la promoción del bienestar psicológico de los trabajadores. Evaluar y prevenir los riesgos psicosociales resulta fundamental para promover entornos laborales saludables, ya que estos factores inciden directamente en la salud mental, la motivación y el desempeño de los trabajadores (Zelaschi, 2021).

En relación a los resultados se concluye que existen fortalezas organizacionales que contribuyen al bienestar psicosocial de los trabajadores. Entre ellas, la calidad de liderazgo se presenta como uno de los aspectos más destacados, evidenciando un estilo de conducción confiable y cercano. Asimismo, la dimensión de influencia, posibilidad de desarrollo y claridad de rol mostró un perfil saludable, reflejando que los empleados perciben claridad en sus funciones, autonomía en la ejecución de tareas y oportunidades de crecimiento profesional, lo que favorece su desempeño y satisfacción laboral. Karasek y Theorell (1990) sostienen que los contextos laborales con altos niveles de control y apoyo social funcionan como factores protectores frente a las demandas psicológicas, promoviendo un entorno de trabajo más equilibrado y saludable.

Por otro lado, se identificaron áreas críticas que requieren atención prioritaria debido a su impacto potencial en la salud mental y el bienestar de los trabajadores. En primer lugar, la inseguridad laboral emergió como la dimensión más preocupante, al reflejar una elevada percepción de inestabilidad y temor a la pérdida del empleo. Esta situación puede estar

asociada a factores como la falta de reconocimiento, la edad, el nivel educativo o la antigüedad. Cacivio (2019) destaca que las formas actuales de organización del trabajo en Argentina tienden a generar percepciones de precariedad e incertidumbre, afectando la salud mental y la motivación de los empleados. De igual modo, el apoyo social mostró niveles altos de riesgo, demostrando déficits en la colaboración entre compañeros y superiores, así como posibles sentimientos de aislamiento o escasa contención emocional dentro del entorno. Maslach y Jackson (1981) aseguran que la ausencia de reconocimiento y apoyo interpersonal constituye una de las principales fuentes del síndrome de burnout, ya que debilita el sentido de comunidad y el compromiso organizacional.

Finalmente, se identificaron dimensiones de riesgo intermedio, como las exigencias psicológicas, el conflicto familia-trabajo y la justicia organizacional, que si bien no alcanzan niveles críticos, requieren ser monitoreadas de manera constante. Estas áreas pueden reflejar tensiones moderadas en la carga laboral, en la conciliación entre vida personal y profesional, o en la percepción de equidad dentro de la empresa. Zelaschi (2021) sostiene que la evaluación continua de los factores psicosociales permite detectar desequilibrios tempranos y promover acciones preventivas orientadas al mantenimiento de un clima laboral saludable. Su seguimiento resulta fundamental para prevenir un eventual deterioro del bienestar psicosocial de los empleados.

### **Propuestas de intervención**

A partir de los resultados obtenidos en la evaluación de factores psicosociales mediante el instrumento Cuestionario COPSQ-istas21 en su versión corta, se diseñaron dos estrategias de intervención orientadas a abordar las áreas más críticas identificadas: la inseguridad laboral y el apoyo social. Estas intervenciones buscan reducir los niveles de exposición al riesgo psicosocial, fortalecer los recursos protectores dentro de la organización y promover un entorno laboral más saludable, basado en la confianza, la cooperación y el

bienestar psicológico. Según Zelaschi (2021), el abordaje de los riesgos psicosociales debe ir acompañado de estrategias organizacionales que fomenten el desarrollo de competencias, la autonomía y el apoyo mutuo como pilares de la salud ocupacional.

### ***Estrategia de intervención orientada a jefaturas***

La primera estrategia estaría dirigida a la jefatura de la empresa. La percepción de seguridad y estabilidad laboral depende, en gran medida, de las prácticas de comunicación, reconocimiento y apoyo que los superiores transmiten a sus equipos. Tal como plantean Sauter et al. (citado en Karasek, 1998), la inseguridad laboral representa un riesgo psicosocial de alto impacto, ya que genera ansiedad anticipatoria, deterioro del compromiso organizacional y reducción del bienestar general.

El taller tiene como objetivo instruir a los líderes en herramientas prácticas que permitan reducir la percepción de inseguridad laboral en sus equipos, promoviendo la comunicación clara, la contención emocional y un estilo de liderazgo que potencie la autoeficacia colectiva. En este sentido, se retoma el modelo Demanda-Control-Apoyo Social de Karasek y Theorell (1990), que postula que el estrés laboral se origina en la combinación de altas demandas psicológicas y bajo control sobre las condiciones de trabajo, siendo el apoyo social una variable moderadora que puede amortiguar sus efectos.

Asimismo, se consideran los aportes de Maslach y Jackson (1981) respecto al modelo del burnout, que identifica entre sus dimensiones el desgaste emocional, la despersonalización y la falta de realización personal. Según las autoras, las fuentes de este síndrome se encuentran en el desequilibrio entre las demandas y los recursos percibidos, entre ellos el reconocimiento y la claridad del rol, elementos que el liderazgo puede reforzar para reducir el agotamiento emocional.

Por último, se incorpora el enfoque de Albert Bandura (1997) sobre la autoeficacia colectiva, entendida como la creencia compartida de un grupo en su capacidad para organizar

y ejecutar las acciones requeridas para alcanzar un objetivo. Desde esta perspectiva, el liderazgo efectivo es aquel que fomenta la confianza grupal y promueve la percepción de capacidad entre los miembros del equipo. El taller se estructura en tres módulos: el primero introduce los modelos teóricos mencionados; el segundo propone dinámicas de role-playing para mejorar la comunicación empática y asertiva; y el tercero se centra en identificar prácticas de liderazgo que promuevan la confianza y la percepción de seguridad. La efectividad de la intervención se evaluaría mediante una encuesta de satisfacción aplicada a los participantes quince días después del taller.

### ***Estrategia de intervención orientada a empleados***

La segunda estrategia se orientaría a los empleados de la organización y tiene como finalidad fortalecer los vínculos interpersonales, consolidar el sentido de pertenencia y potenciar el apoyo mutuo entre compañeros. En coherencia con el modelo de Karasek y Theorell (1990), el apoyo social en el trabajo actúa como un amortiguador del estrés, favoreciendo la resiliencia organizacional y disminuyendo la percepción de sobrecarga emocional.

Maslach y Jackson (1981) plantean que la pérdida de comunidad constituye una de las fuentes principales del síndrome de burnout, ya que el distanciamiento interpersonal y la falta de reconocimiento deterioran el bienestar psicológico y la satisfacción laboral. Por tanto, la promoción de relaciones de apoyo y cooperación se vuelve esencial para prevenir el desgaste profesional y fortalecer la salud emocional del personal.

Desde el enfoque de la psicología comunitaria, Maritza Montero (2003) sostiene que las intervenciones colectivas deben promover la autonomía, la participación activa, el sentido de pertenencia y el diálogo horizontal como condiciones indispensables para construir comunidades saludables. En este sentido, la jornada se concibe como un espacio participativo

y reflexivo donde los trabajadores puedan reconocerse como parte de una comunidad laboral interdependiente.

La jornada iniciaría con una conversación guiada sobre el significado de sentirse acompañado en el trabajo, seguida por actividades diseñadas para reforzar vínculos y visibilizar el reconocimiento mutuo. La primera dinámica estimula el conocimiento interpersonal y la valoración de las fortalezas compartidas; la segunda dinámica promueve la expresión de reconocimiento y empatía; y la tercera y última dinámica orienta a la acción, permitiendo que los participantes elaboren compromisos grupales para mantener los lazos de apoyo. Estas actividades buscan promover la cohesión social, aumentar el sentido de pertenencia y fomentar un clima emocional positivo. Al finalizar, se realiza una evaluación anónima de la experiencia y, de ser posible, un seguimiento posterior para verificar la continuidad de los compromisos establecidos.

## Anexo

### Anexo I

#### Sección general

Esta sección consta de información personal. Por favor, seleccione una opción en cada pregunta según sus datos personales y su situación laboral actual.

Actividad o rama económica de la empresa o institución \*

Droguería

1. Género \*

Femenino

Masculino

Otros: \_\_\_\_\_

2. ¿Que edad tiene? \*

Menos de 26 años

Entre 26 y 35 años

Entre 36 y 45 años

Entre 46 y 55 años

Más de 55 años

3. ¿Cuanto tiempo hace que trabaja en la empresa, organismo o institución? \*

Menos de 30 días

Entre 1 mes y hasta 6 meses

Más de 6 meses y hasta 2 años

Más de 2 años y hasta 5 años

Más de 5 años y hasta 10 años

Más de 10 años

4. ¿Cual es la duración de su contratación laboral? \*

Permanente, no tiene fecha de finalización

Temporal, tiene fecha de finalización

A plazo, no tiene fecha, pero finaliza al terminar el trabajo

No sabe

5. ¿Cual es tu horario de trabajo? \*

- Jornada dividida (mañana y tarde)
- Turno fijo de mañana
- Turno fijo de tarde
- Turno fijo de noche
- Turnos rotatorios excepto el de noche
- Turnos rotatorios con el de noche

6. Como parte de su trabajo, ¿Usted la mayor parte del tiempo... \*

- ... supervisa el trabajo de otros empleados/as o les dice a otros/as qué trabajo tiene que hacer?
- ... recibe órdenes regularmente de alguna persona como jefe/a, supervisor/a, capataz, etc?
- ... supervisa el trabajo de otros y también recibe órdenes?

7. ¿En qué sector, departamento o sección trabaja usted? \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

8. ¿En qué puesto de trabajo se desempeña usted? \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

9. ¿En qué unidad geográfica trabaja usted? (sucursal, planta, piso, faena, etc.) \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

## Sección específica

Por favor, lea detenidamente todas las preguntas y elija con sinceridad para cada una de ellas la respuesta que considere más adecuada.

**Las siguientes preguntas son sobre exigencias en el trabajo.** \*

Elija 1 SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes opciones.

¿Con qué frecuencia...?

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
1. no puede terminar sus tareas laborales?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. se retrasa en la entrega de su trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. tiene que trabajar muy rápido?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. el ritmo de trabajo es alto todo el día?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. en su trabajo tiene que atender problemas de otros? (que no sean compañeros ni jefes)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. su trabajo es emocionalmente desgastador?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Ahora le vamos a preguntar sobre sus tareas domésticas.** \*

Elija 1 SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas

¿Con qué frecuencia...?

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
7. hay momentos en los que necesitaría estar "en su trabajo y en casa a la vez"?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Cambiando de tema, le vamos a preguntar sobre la organización del trabajo.** \*

Elija 1 SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas.

¿Con qué frecuencia...?

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
8. usted puede incidir/influir sobre las decisiones que afectan su trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. su trabajo le permite aprender cosas nuevas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. su trabajo le permite aplicar sus habilidades y conocimientos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. tienen sentido sus tareas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. puede decidir cuándo hace un descanso/pausa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Ahora le vamos a preguntar sobre las relaciones personales en su lugar de trabajo.** \*

¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
13. en su trabajo se le informa con suficiente antelación las decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. le son transmitidos claramente los objetivos de trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. se le exigen cosas contradictorias/opuestas en el trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. tiene que realizar tareas que a su criterio deberían hacerse de otra manera?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. su jefe/a inmediato planifica bien el trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. su jefe/a inmediato resuelve bien los conflictos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. recibe ayuda y apoyo de sus compañeros de trabajo en la realización de sus tareas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. recibe ayuda y apoyo de su jefe inmediato en la realización de su trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. tiene un buen ambiente con sus compañeros de trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. su trabajo es valorado por sus superiores, dirección, gerencia o dueños?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Las siguientes preguntas son sobre su estabilidad en el trabajo. \***

*Elija 1 SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas*

¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
24. está preocupado/a por si lo despiden o no le renuevan el contrato?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. está preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en caso que se quedara desempleado?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. está preocupado/a por si lo trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección, contra su voluntad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**A continuación, queremos preguntarle sobre la relación con tus superiores. \***

*Elija 1 SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas.*

¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
27. la dirección, gerencia o dueño confía en que los trabajadores hagan bien su trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. se puede confiar en la información que viene de la dirección, gerencia o dueño?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Las siguientes preguntas son sobre la toma de algunas decisiones en su lugar <sup>\*</sup>  
de trabajo.

Elija 1 SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas.

¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
29. se solucionan los conflictos de una manera justa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30. se distribuyen las tareas de una forma justa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Referencias bibliográficas

- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. W. H. Freeman.
- Cacivio, R. (2019). *Las formas de organización del trabajo, el riesgo psicosocial y el silenciamiento de su impacto en la salud de los profesionales: El caso de los servicios de extensión agropecuaria en Argentina*. En XIII Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Buenos Aires.
- Caravaca-Sánchez, F., Pastor-Seller, E., Barrera-Algarín, E., & Sarasola, J. L. (2022). *Burnout y apoyo social*. Universidad Nacional de Avellaneda.
- Espinoza, C. P. J., & Caicedo, R. S. (2023). *Factores psicosociales relacionados con el estrés laboral en el personal operativo de la mina Tocadulomo de Santa Rosa-Ecuador*. RUNAS. Journal of Education & Culture, 4(8), 16.
- Fernández-Ballesteros, R. (2013). *Evaluación psicológica: Conceptos, métodos y estudio de casos* (2.ª ed.). Editorial Pirámide.
- Greenhalgh, L., & Rosenblatt, Z. (1984). *Job Insecurity: Toward Conceptual Clarity*. Academy of Management Review. Pp 438-448.
- House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Karasek, R. (1998). "El modelo de demandas/control: enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos". OIT, Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. Capítulo 34: Factores psicosociales y de organización. Madrid. España.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books.

Kristensen, T. S. (2010). *A questionnaire is more than a questionnaire: The Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ)*. *Scandinavian Journal of Public Health*, 38(3\_suppl), 149–155. <https://doi.org/10.1177/1403494809349858>

Maslach C, Jackson SE. *MBI: Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press; 1981.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *The measurement of experienced burnout*. *Journal of Occupational Behaviour*. Pp 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>

Martínez-Mejía, E. (2023). *Espectro de los factores psicosociales en el trabajo: progresión desde los riesgos psicosociales hasta los protectores psicosociales*. *CIENCIA ergo sum*, 30(2).

Montero, M. (2003). *Teoría y práctica de la psicología comunitaria: La tensión entre comunidad y sociedad*. Paidós.

Olivares Faúndez, Víctor. (2017). *Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout*. *Ciencia & trabajo*. Pp 59-63. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>

Perugini, M. L. L., & De la Iglesia, G. (2022). *Empleados Saludables vs. No Saludables: variables asociadas con satisfacción y performance laboral*. *Perspectivas en Psicología*, 19(1), 147-167.

Rolando, N. (2019). *Riesgos psicosociales en el trabajo en Argentina*. Universidad Nacional de Avellaneda – Superintendencia de Riesgos del Trabajo.

Valencia-Contrera, M., & Rivera-Rojas, F. (2023). *Riesgos psicosociales laborales: una propuesta de definición*. *Revista médica de Chile*, 151(2), 229-236.

Zelaschi, C., Cornelio, P., Reif, J., & Amable, M. (2019). *Adaptación cultural y validación del cuestionario COPSQ-ISTAS21 en Argentina*. Universidad Nacional de Avellaneda – Superintendencia de Riesgos del Trabajo.

Zelaschi, C. (2021). *Aplicación del cuestionario COPSQ-ARG en población trabajadora argentina*. Universidad Nacional de Avellaneda.