

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
SECCIÓN DE PSICOLOGÍA.**



**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN:
“CONDICIONES LABORALES EN EL TRABAJO Y SU INCIDENCIA EN LA
SALUD MENTAL DE LOS EMPLEADOS DE TELECOMUNICACIONES EN
LA CIUDAD DE SAN MIGUEL DURANTE EL AÑO 2017”**

PRESENTADO POR:

ALMA IRIS LAZO SOSA

LUZ MARINA LAZO SOSA

HEYDI ELIZABETH VENTURA CÁLIX

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA.

DOCENTE:

LICDA. EVA DE JESÚS CALDERÓN MATA

CIUDAD UNIVERSITARIA ORIENTAL, AGOSTO 2017

SAN MIGUEL, EL SALVADOR, CENTRO AMÉRICA.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES

MAESTRO: ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

RECTOR

DOCTOR: MANUEL DE JESÚS JOYA ÁBREGO

VICERRECTOR ACADÉMICO

ING. NELSON BERNABÉ GRANADOS ALVARADO

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

LIC. RAFAEL HUMBERTO PEÑA MARÍN

FISCAL GENERAL

MAESTRO: CRISTOBAL HERNÁN RIOS BENÍTEZ

SECRETARIO GENERAL

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
AUTORIDADES

ING. JOAQUIN ORLANDO MACHUCA GÓMEZ
DECANO

LIC. CARLOS ALEXANDER DÍAZ
VICE-DECANO

LIC. JORGE ALBERTO ORTEZ HERNÁNDEZ
SECRETARIO

MAESTRO JORGE PASTOR FUENTES CABRERA
DIRECTOR GENERAL DE PROCESO DE GRADUACIÓN

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
AUTORIDADES

DRA. NORMA AZUCENA FLORES RETANA
JEFE DE DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

LIC. LUIS ROBERTO GRANADOS GÓMEZ
COORDINADOR DE PROCESO DE GRADO
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

LIC. NAHÚN VÁSQUEZ NAVARRO
COORDINADOR DE LA SECCIÓN DE PSICOLOGÍA

LICDA. EVA DE JESÚS CALDERÓN MATA
DOCENTE ASESORA

TRIBUNAL CALIFICADOR

LIC. MANUEL DE JESÚS CASTRO ASCENCIO

PRESIDENTE

LICDA. EVA DE JESÚS CALDERÓN MATA

SECRETARIA

LIC. JIMMY ESTIMINSON LÓPEZ JIMÉNEZ

VOCAL

RESUMEN.

Las Condiciones Laborales, son elementos importantes al momento de realizar las actividades en el trabajo, debido a que la mayor parte de la vida de las personas la pasan trabajando, por lo cual a medida pasa el tiempo esto puede ser objeto de incomodidad en las áreas de la vida incluyendo la salud, la relación familiar, relaciones sociales etc. Las empresas de Telecomunicaciones en el país, tienen ofertas laborales en las que las no es difícil llenar los requisitos, pues no tienen un perfil estricto para los puestos que están hábiles en el mercado.

Los empleados que fungen como Ejecutivos de Ventas, trabajan fuera de la empresa exponiéndose a todos los factores psicosociales y ambientales. El cuidado de la Salud mental es una actividad que no tiene el interés necesario de los jefes de las empresas ya que esto consiste en acciones que creen entornos y condiciones de vida que propicien la salud mental y permitan a las personas adoptar y mantener modos de vida saludables, el descuido emocional en el que estas personas viven en su trabajo los obliga a suprimir las afecciones convirtiéndose en malestares físicos. La carga emocional se ve incrementada al movilizarse en un ambiente que no genera buenas condiciones laborales, de no tener aspiraciones que les brinde mejor calidad de vida, y debe ser obligación de Jefes, de las empresas y del Estado velar por la seguridad física y mental de las personas, ya que esto se convierte en parte de sus derechos como trabajadores, de tener la seguridad que cuentan con el apoyo que son la fuerza de trabajo importante para las empresas y que por lo tanto merecen cuidado como tal.

Palabras clave: Trabajo, Salud Mental, Condiciones Laborales, Carga Emocional, Relación Familiar, Factores Psicosociales, Seguridad Física, Seguridad Mental.

AGRADECIMIENTOS

De manera especial quiero manifestar mis agradecimientos a quienes me han acompañado en este proceso de formación y que me han dado apoyo de distintas formas.

Gracias doy a Dios, por haberme dado salud, fuerzas y ayudarme a llegar hasta donde estoy.

Dedico este Trabajo de Grado a mi madre por impulsarme y creer en mí, por ser mi fuerza y mi apoyo incondicional para poder formarme como profesional; sin tan importante ayuda no podría haber obtenido este logro.

De manera simbólica a mi padre, que, aunque ya no se encuentra con nosotras sigue presente.

A mi hermana, con quien compartí estos años de Universidad y quien fue de apoyo durante todo el proceso ayudándonos mutuamente, hasta lograr llegar a la meta.

A mi compañera Heydi, por su amistad y por mantenernos unidas durante estos años para alcanzar la meta.

A mi novio, quien estuvo presente todo el tiempo para brindarme apoyo moral y emocional, por la paciencia y los ánimos ante las adversidades.

Agradezco a los docentes que fueron parte de mi formación, por siempre incentivar me a seguir hasta cumplir el objetivo, y por su dedicación para enseñar.

A mi asesora, Lic. Eva de Jesús Calderón por la paciencia y dedicación en este trabajo de grado

A mis amigos que estuvieron apoyándome durante todo lo largo de mi carrera universitaria. Les agradezco a todos de corazón.

Alma Iris Lazo Sosa

AGRADECIMIENTOS.

En el corazón llevo a todas las personas que estuvieron conmigo durante todo el proceso de formación académica, especialmente quiero dedicar el mayor de mis logros a mi mamá, ya que éste se lo debo a ella por ser mi fuerza, por creer en mí y sostenerme cuando pensé caer.

Agradezco a Dios porque sin su ayuda no habría llegado hasta aquí, por darme fuerzas, salud, y bienestar en mi vida.

A mi hermana Iris, quien además de acompañarme en estos seis años de formación académica, también fue mi mayor apoyo al trabajar juntas a lo largo de estos años, preparándonos para ser mejores hijas y profesionales como un regalo de amor a nuestra mamá.

A mi cuñado Oscar y Novio Fabricio, porque nos ayudaron y soportaron nuestras cargas de estrés y apoyarnos en las actividades de la Universidad.

A mi compañera de toda la carrera, quien además de esforzarse con mi equipo, también forma parte de mis amistades muy queridas, muchas gracias por tu entrega Heydi Cáliz.

A los docentes por su aporte a mi formación académica, en especial a la Licda. Eva de Jesús Calderón, por su paciencia y dedicación en este proceso de grado.

A mis amigos, que siempre me ayudaron cuando tenía trabajos y fueron mi primera experiencia en varias áreas de mi carrera.

Desde el fondo de mi corazón a todos, muchas gracias. –

Luz Marina Lazo Sosa.

AGRADECIMIENTOS.

Doy gracias a Dios primeramente por darme la oportunidad de llegar hasta este momento, por darme salud, perseverancia y fortalezas en todo este proceso. Doy gracias a mi familia especialmente a mis padres por brindarme el apoyo moral y económico, siempre han estado ahí a mi lado dándome aliento a ser fiel a mis estudios, estuvieron de una manera incondicional en cada momento importante de mi carrera universitaria, mis hermanos por siempre darme los ánimos siempre haciéndome sonreír y escuchar sus palabras de que soy un ejemplo a seguir para ellos y nunca defraudarlos. El resto de mi familia les agradezco por siempre apoyarme en las buenas y las malas.

Mis compañeras de trabajo o mejor dicho hermanas mayores les agradezco infinitamente por darme la oportunidad de trabajar a su lado a pesar de las múltiples dificultades que se nos presentaron en toda nuestra formación académica siempre supimos llevar hacia adelante nuestros objetivos, siempre nos damos el apoyo mutuo una a las otras. Gracias por su paciencia. Doy gracias a los docentes que fueron mis guías en mi formación académica, gracias por su paciencia y apoyo moral. Agradezco a mis amigos por siempre alentarme a seguir adelante a pesar de las dificultades. No encuentro palabras para agradecerles infinitamente a todas las personas que me apoyaron en este proceso formativo y que con orgullo me atrevo a decir que si se pudo realizar un sueño más.

Heydi Elizabeth Ventura Cáliz

ÍNDICE.

| | |
|---|-----------|
| RESUMEN ----- | 6 |
| AGRADECIMIENTOS ----- | 7 |
| INTRODUCCIÓN ----- | xv |
| CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ----- | 16 |
| 1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA ----- | 16 |
| 1.2 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA ----- | 17 |
| 1.3 ENUNCIADO ----- | 17 |
| 1.4 JUSTIFICACIÓN ----- | 18 |
| 1.5 OBJETIVOS ----- | 19 |
| 1.5.1 Objetivo General ----- | 19 |
| 1.5.2 Objetivos Específicos----- | 19 |
| CAPITULO II: MARCO TEÓRICO ----- | 20 |
| 2.1 ORIGEN DE PSICOLOGÍA DEL TRABAJO ----- | 20 |
| 2.2 ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES ----- | 20 |
| 2.3 RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL ----- | 21 |
| 2.4 SITUACIÓN ACTUAL DE LAS CONDICIONES LABORALES EN NUESTRO PAIS ----- | 22 |
| 2.5 CONDICIONES LABORALES ----- | 23 |

| | |
|--|----|
| 2.6 CONDICIONES LABORALES SEGÚN LA OIT ----- | 24 |
| 2.7 JORNADAS DE TRABAJO ----- | 24 |
| 2.8 LIBERTAD DE ASOCIACIÓN COMO EMPLEADO ----- | 25 |
| 2.9 LIBRO PRIMERO DE DERECHOS INDIVIDUAL DEL TRABAJO ----- | 26 |
| 2.9.1 Políticas de trabajo dentro de las Organizaciones ----- | 26 |
| 2.10. ARTÍCULOS SEGÚN LA RECOPIACIÓN DE LEYES EN MATERIA LABORAL QUE SE APLICAN Y VELAN POR LA SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS DENTRO DEL TRABAJO ----- | 26 |
| 2.10.1 Art. 37 ----- | 26 |
| 2.10.2 Art. 1 ----- | 26 |
| 2.10.3 Art. 2 ----- | 27 |
| 2.10.4 Art. 3 ----- | 27 |
| 2.11 RIESGOS PSICOSOCIALES ----- | 27 |
| 2.12 LA DOBLE JORNADA ----- | 29 |
| 2.13 PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES ----- | 31 |
| 2.13.1 Exceso De Exigencias Psicológicas ----- | 31 |
| 2.13.2 Falta De Influencia Y Desarrollo----- | 31 |
| 2.13.3 Falta De Apoyo Y Liderazgo ----- | 31 |
| 2.13.4 Escasas Competencias ----- | 32 |

| | |
|---|-----------|
| 2.13.5 Doble Presencia ----- | 32 |
| 2.14 RIESGOS PSICOSOCIALES SEGÚN LA OIT ----- | 32 |
| 2.14.1 Factores Del Entorno Y Del Puesto De Trabajo ----- | 32 |
| 2.14.2 Factores Organizativos ----- | 33 |
| 2.14.3 Relaciones En El Trabajo ----- | 33 |
| 2.14.4 Seguridad En El Empleo Y Desarrollo De Carrera Profesional ----- | 33 |
| 2.14.5 Carga Total De Trabajo ----- | 34 |
| 2.15 SALARIO MÍNIMO Y LA CRISIS DE LA TEORÍA DEL REBALSE ----- | 34 |
| 2.16 REALIDAD SALVADOREÑA Y EL IMPACTO QUE CAUSA EN LA CLASE TRABAJADORA ----- | 35 |
| 2.17 SALUD MENTAL ----- | 36 |
| 2.18 PROMOCION DE SALUD MENTAL EN EL TRABAJO ----- | 37 |
| 2.19 ALGUNAS ESTRATEGIAS PARA PROMOVER LA SALUD MENTAL----- | 38 |
| 2.20 RELACIÓN ENTRE SALUD MENTAL Y CONDICIONES LABORALES --- | 39 |
| CAPITULO III: SISTEMA DE HIPÓTESIS ----- | 41 |
| 3.1 HIPÓTESIS ----- | 41 |
| 3.2 VARIABLE INDEPENDIENTE ----- | 41 |
| 3.3 VARIABLE DEPENDIENTE ----- | 41 |
| 3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES ----- | 42 |

| | |
|--|----|
| CAPITULO IV: DISEÑO METODOLÓGICO | 44 |
| 4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN | 44 |
| 4.2 TIPO DE MUESTREO | 44 |
| 4.3 DISEÑO | 46 |
| 4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN | 46 |
| 4.5 PROCEDIMIENTO | 47 |
| 4.6 PLAN DE EJECUCIÓN | 48 |
| 4.7 MANUAL DE EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO DE CONDICIONES LABORALES | 49 |
| 4.7.1 Descripción General | 49 |
| 4.7.2 Valoración Del Test | 49 |
| 4.7.3 Descripción de la Calificación Del Cuestionario De Condiciones Laborales Y Salud Mental | 50 |
| 4.7.4 Procedimiento | 50 |
| 4.7.5 Breve Descripción De La Variable Que Se Pretende Medir | 51 |
| CAPITULO V: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS | 53 |
| 5.1 GRÁFICAS POR PERSONA | 54 |
| 5.2 GRÁFICAS POR NIVEL | 67 |
| 5.3 GRÁFICAS POR AREA | 69 |

| | |
|---|-----|
| 5.4 ANÁLISIS DE RESULTADO ----- | 73 |
| 5.5 ANÁLISIS CUALITATIVO ----- | 73 |
| 5.6 CONCLUSIONES ----- | 80 |
| 5.7 RECOMENDACIONES ----- | 82 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ----- | 83 |
| ANEXOS ----- | 84 |
| ANEXOS 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES ----- | 85 |
| ANEXOS 2: MANUAL DE EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO DE CONDICIONES LABORALES Y SALUD MENTAL Y PROTOCOLO ----- | 86 |
| ANEXOS 3: ENTREVISTA ----- | 101 |

INTRODUCCIÓN.

La salud mental permite al ser humano afrontar las tensiones de la vida diaria y tener mejores relaciones con las personas de su entorno y tener la capacidad de interactuar de manera armónica con su ambiente. Hablar de condiciones laborales claramente nos referimos a los aspectos que son relevantes dentro del contexto laboral que se encuentra cada empleado que ejerce una función dentro de las empresas de telecomunicaciones y sobre como las condiciones de trabajo toman un papel importante en la productividad de los empleados ya que por consiguiente obtener los medios necesarios para ejercer una tarea deben adecuarse a las expectativas o iniciativas de la organización teniendo en cuenta su salud mental; la salud mental en el ámbito laboral pone a prueba la vida de cada ser humano, pues existe la necesidad de obtener el sustento necesario para subsistir lo que hace que muchas personas alcancen un nivel de estrés y otros síntomas psicológicos y físicos por no contar con condiciones laborales adecuadas.

Es entonces cuando la salud mental se ve afectada por el trabajo se puede ver en los aspectos de la vida de las personas; una de las razones que más preocupa a las personas es enfermarse y no poder trabajar o envejecer y no tener las fuerzas para trabajar, o en todo caso quedarse sin su empleo y no contar con los medios para llevar alimentos a su familia, actualmente los ambientes de trabajo de los empleados de telecomunicaciones se caracterizan por falta de tiempo, horarios inadecuados de trabajos, ruidos, falta de espacio, y presión para hacer más trabajo en menos tiempo, temperaturas ambientales altas, bajo salario. Esta Investigación nos dio la apertura para indagar y profundizar la investigación inicial y reconocer los aspectos más relevantes.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.

En El Salvador, desde hace muchos años ha existido crisis de trabajo, por lo cual muchas personas se ven obligadas a trabajar bajo condiciones que no son favorables para su bienestar. Por tal motivo las opciones de trabajo más inmediatas para muchas personas desempleadas son las ofertas de empleo que ofrecen las empresas de Telecomunicaciones en el país, a pesar de no contar con las condiciones laborales adecuadas, acceden a entrar al medio laboral, de esa forma se convierten en Ejecutivos de Ventas en dichas empresas y de esa manera logran subsidiar sus necesidades básicas.

El mercado de los servicios de Telecomunicaciones en El Salvador dejó de ser un monopolio estatal y se convirtió en un mercado de competencia. Con los cambios económicos mundiales y el desarrollo de nuevas tecnologías El Salvador decidió privatizar el sector de Telecomunicaciones y de esta forma convertirlo en un mercado altamente competitivo, las empresas ofrecen servicios cada vez accesibles a la población, por ende, sus costos son módicos en el bolsillo de las empresas, sin embargo, las personas que trabajan en diferentes áreas de estas empresas, no cuentan con las condiciones aptas para el desarrollo del mismo. Siendo la oferta laboral más rápida y la que no exige muchos requisitos por cumplir, para muchas personas es la vía alterna para poder trabajar y salir adelante.

1.2 SITUACION PROBLEMÁTICA.

El Salvador cuenta con varias empresas de Telecomunicaciones, pues estas han tenido un crecimiento muy dinámico y su evolución en los servicios que prestan a la población son cada vez más actuales y de acuerdo con las tendencias y demandas de ese rubro empresarial.

Actualmente las personas que trabajan como asesores de venta en las empresas de telecomunicaciones cuentan con jornadas laborales extensas que en ocasiones sobrepasan las 10 horas, exponiéndose a diferentes problemas y riesgos que surgen, como inseguridad en el trabajo, ergonomía, comer en la misma mesa donde se está vendiendo un servicio, se exponen a altos ruidos en las calles, exposición por largo tiempo a rayos solares, o el hecho de no contar con un lugar donde puedan hacer sus necesidades fisiológicas, sin dejar de menos un salario mínimo por el cual se exponen a todo lo antes mencionado, por dada las condiciones de trabajo la salud mental se podría ver afectada, en este sentido lo que se pretende investigar se enuncia de la siguiente forma.

1.3 ENUNCIADO.

¿Las Condiciones Laborales en el trabajo tienen incidencia en la Salud Mental de los empleados de telecomunicaciones en la Ciudad de San Miguel en el año 2017?

1.3 JUSTIFICACIÓN.

Esta investigación se enfoca en conocer las condiciones laborales que tienen los empleados de telecomunicaciones de San Miguel, nos interesa conocer a profundidad las percepciones y de cómo su Salud Mental es considerada de vital importancia para el desarrollo de sus funciones laborales y las relaciones interpersonales que se lleva a cabo con los jefes y de cómo las condiciones laborales son las adecuadas, si tienen beneficios y sobre como sus derechos son tomados en cuenta, nos interesa conocer el ambiente laboral que se desenvuelve en el mundo de las Telecomunicaciones y los factores psicosociales que se pueden analizar dentro del contexto laboral como medios viales para su desarrollo personal y laboral.

La satisfacción laboral juega un papel muy importante en la perspectiva del empleado ya que adquiere las herramientas necesarias para ejecutar sus funciones y al mismo tiempo conocer la motivación que le genera su lugar de trabajo la calidad de vida que los empleados llevan.

En este sentido, asimismo hay que recalcar que existen otra serie de aspectos que también se convierten en fundamentales a la hora de ejecutar una laboral que cualquier persona goce de las condiciones de trabajo más favorables y disponer de las herramientas de seguridad necesarias.

1.4 OBJETIVOS.

1.4.1 Objetivo General:

Investigar la incidencia de las condiciones laborales en el trabajo en la salud mental de los empleados de telecomunicaciones de la ciudad de San Miguel.

1.4.2 Objetivos Específicos.

- ✓ Conocer la importancia de las Condiciones Laborales en los empleados de telecomunicaciones de la ciudad de San Miguel.
- ✓ Analizar el estado de Salud Mental de los empleados, en contraste con las condiciones laborales en el trabajo.
- ✓ Evaluar las Condiciones Laborales en las que los empleados ejercen su fuerza de trabajo.
- ✓ Describir las Condiciones Laborales y la Salud Mental de los empleados de telecomunicaciones de la Ciudad de San Miguel.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.

2.1 ORÍGENES DE LA PSICOLOGÍA DEL TRABAJO.

Inicialmente conocida como "Psicología Industrial", los primeros antecedentes en Europa de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones se encuentran en el libro "el examen de los ingenios para las ciencias" publicado en 1575 por Juan Huarte de San Juan. Actualmente, se entiende a la Psicología en este contexto como el resultado de la evolución de las Ciencias de la Administración, a partir de los estudios de Frederick Winslow Taylor y Henri Fayol (principios siglo XX) y del estudio científico del trabajo de distintas disciplinas. Estudia el individuo en las organizaciones.

2.2 ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES.

Una de las cuestiones más importantes de la psicología organizacional tiene que ver con los distintos tipos de estructuras. Para Henry Mintzberg la estructura significa la forma de dividir y repartir las tareas y los mecanismos de coordinación de ellas mismas

Desde una perspectiva individual, grupal y organizacional. La Psicología del trabajo tiene por objetivo describir, explicar y predecir estas conductas, pero también resolver problemas concretos que aparecen en estos contextos. Su finalidad principal se resume en dos: mejorar el rendimiento y la productividad, así como potenciar el desarrollo personal y la calidad de vida laboral de los empleados en el trabajo.

De este modo la psicología del trabajo y de las organizaciones intenta conocer, describir, evaluar y diagnosticar diferentes aspectos de la organización, como su estructura, clima, cultura, sus sistemas sociales y sus procesos.

En los procesos sociales cabe señalar el poder, influencia, cultura, dirección y negociación, que juntan lo social y lo organizacional dentro de la entidad organizacional, como aspectos en los cuales se interesa la psicología organizacional.

2.3 RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.

Psicólogos suelen trabajar con especialistas en recursos humanos para diseñar:

- a) Los procesos de reclutamiento
- b) Los sistemas de selección de personal.

Contratación de personal es el proceso de identificación de candidatos calificados en la fuerza de trabajo y conseguir que soliciten puestos de trabajo dentro de una organización. Procesos de selección de personal incluyen el desarrollo de las ofertas de empleo, la colocación de anuncios, definiendo las cualificaciones clave para los solicitantes, y descartar a los solicitantes calificados.

La psicología del trabajo (o psicología industrial-organizacional) supone la aplicación de los principios y métodos de la psicología a las personas en su ambiente laboral.

Es por esto que el papel que juega la psicología dentro de este ámbito es de mucha importancia ya que permite observar el comportamiento humano dentro de circunstancias laborales en los trabajadores de una empresa; cuyos resultados sirven para determinar

cuáles situaciones laborales pueden desencadenar problemas a los empleados o cuales pueden ayudar a un mejor rendimiento.

Entre las funciones de los psicólogos laborales se encuentran las siguientes:

1. Selección de personal.
2. Evaluación del rendimiento.
3. Entrenamiento de los trabajadores.
4. Motivación, implicación y satisfacción con el trabajo.
5. Psicología de las organizaciones.
6. Condiciones laborales.
7. Seguridad, violencia y salud en el trabajo.
8. Liderazgo

2.4 SITUACIÓN ACTUAL DE LAS CONDICIONES LABORALES EN NUESTRO PAIS.

Actualmente las personas que trabajan como asesores de venta en las empresas de telecomunicaciones cuentan con jornadas laborales extensas que en ocasiones sobrepasan las 10 horas, exponiéndose a diferentes problemas y riesgos que surgen, como inseguridad en el trabajo, ergonomía, comer en la misma mesa donde se está vendiendo un servicio, se exponen a altos ruidos en las calles, exposición por largo tiempo a rayos solares, o el hecho de no contar con un lugar donde puedan hacer sus necesidades fisiológicas, sin dejar de menos un salario mínimo por el cual se exponen a todo lo antes mencionado.

2.5 CONDICIONES LABORALES.

Las condiciones laborales se comprenden como el conjunto de condiciones de trabajo de cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo además de los aspectos ambientales y tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo.

Hablar de administración de las personas es hablar de gente, de mente, de inteligencia, de vitalidad, de acción y de pro acción. La administración de las personas es una de las áreas que ha sufrido más cambios y transformaciones en años recientes. Éstos no sólo han tocado sus aspectos tangibles y concretos sino, sobre todo, han modificado los conceptuales e intangibles.¹

Desde la visión de campo de recursos humanos debemos de tomar en cuenta los elementos del mercado laboral y dentro de este los diferentes elementos que le dinamizan como son: contratación, remuneración de los recursos relacionando esto a las actividades de desarrollo que tienen, estabilidad laboral, equilibrio entre la satisfacción de las necesidades vitales de subsistencia y el servicio en salud en situaciones de cobertura. Esta situación compleja de relaciones laborales que deben mantener a los recursos satisfechos para poder proveer de un servicio o atención de calidad, solidaridad, equidad. Es un tejido de relaciones entre elementos que interactúan entre sí para la gestión de los recursos de un sistema y en función del desarrollo de los mismos.

¹Chiavenato I. Gestión del talento Humano.2008. Editorial Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736

2.6 CONDICIONES LABORALES SEGÚN LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT).

El mejoramiento de las condiciones de trabajo es uno de los principales objetivos de la OIT. A pesar que hay aumentos salariales en numerosos países, muchos trabajadores aún ganan muy poco y tienen dificultad para hacer frente a sus necesidades básicas. Por otra parte, en algunos países hay una reducción en el tiempo dedicado al trabajo, pero también es cierto que este cambio suele venir acompañado por una incertidumbre que puede debilitar la seguridad del empleo y plantear nuevas dificultades para conjugar el trabajo y la familia. Las condiciones de trabajo peligrosas o poco higiénicas tienden a desaparecer en el mundo industrializado, pero aún son frecuentes en el mundo en desarrollo.

En algunas ocasiones, es el trabajo quien aporta los elementos indispensables, necesarios o que facilitan la prestación de sus servicios. En estos casos, el empleador deberá pagar un monto de dinero que compense lo gastado por el trabajador, siendo esto considerado como una condición de trabajo.

2.7 JORNADA DE TRABAJO.

La Jornada de trabajo es el tiempo durante el cual el empleado está a la disposición de la organización para desarrollar sus labores. Es decir, la jornada de trabajo comprende el tiempo desde que el trabajador está listo para iniciar el desempeño de sus labores hasta que concluye la duración fijada para el turno que le corresponde.

Otro elemento de las condiciones de trabajo es el salario. El Salario es la retribución que el patrón paga al trabajador por sus servicios.

Es decir, el salario es el pago en efectivo y en especie, que el patrón entrega al trabajador por el desempeño de su trabajo. Esa retribución debe ser necesariamente la convenida entre las partes en el contrato de trabajo.

El pago en efectivo nunca puede ser inferior al salario mínimo a cambio de una jornada de trabajo.

2.8 LIBERTAD DE ASOCIACIÓN COMO EMPLEADOS.

El derecho de los trabajadores a organizarse se encuentra ampliamente reconocido en la legislación internacional sobre derechos humanos. El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP) establece que “toda persona tiene derecho a asociarse libremente con otras, incluso el derecho a fundar sindicatos y afiliarse a ellos para la protección de sus intereses.”²

La Constitución de El Salvador reconoce la “obligación del Estado de asegurar a los habitantes de la República, el goce de la salud” y establece el seguro social como una institución obligatoria del servicio público.³

El trabajador está en constante búsqueda de la calidad y de mejoras en los procesos, conoce y se involucra en todas aquellas áreas y actividades en donde puede agregar valor. El tiempo es un factor secundario, administra y controla el tiempo de acuerdo a prioridades. Observa los cambios como una forma de renovarse. Habla de la empresa con sentido de propiedad, se ve como parte del equipo, fomenta el liderazgo y lo asume.

² <https://www.hrw.org/es/report/2003/12/03/el-salvador-inacion-del-gobierno-en-la-proteccion-de-los-derechos-de-los-trabajadores>

³ <https://www.hrw.org/es/report/2003/12/03/el-salvador-inacion-del-gobierno-en-la-proteccion-de-los-derechos-de-los-trabajadores>

Los derechos fundamentales del hombre por su propia naturaleza, son inherentes al mismo y trascienden los espacios territoriales. La dignidad, libertad y las igualdades humanas deben estar garantizadas y consagradas por las normas internacionales, en cada uno de los países y en su conjunto.

2.9 LIBRO PRIMERO DERECHO INDIVIDUAL DE TRABAJO.

2.9.1 Políticas de trabajo dentro de las Organizaciones

Dentro del contexto legal las organizaciones tienen como responsabilidad velar por la seguridad de sus empleados por los cuales se deben regir a las normativas que el estado ha establecido ya que son derechos constitucionales de todo empleado del sector público y privado las empresas de Telefonías una vez que realizan su proceso de reclutamiento y selección de personal de trabajo, cada uno de los empleados tiene el derecho constitucional de ser regulado a través de la reglamentación política y legal según el código de trabajo de El Salvador.

2.10 ARTÍCULOS SEGÚN LA RECOPIACIÓN DE LEYES EN MATERIA LABORAL QUE SE APLICAN Y VELAN POR LA SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS DENTRO DEL TRABAJO.

2.10.1 Art. 37: Reglamento de la Ley General de prevención de riesgos en los lugares de trabajo.

2.10.2 Art. 1: El presente Reglamento tiene por objeto regular la aplicación de la Ley General de prevención de Riesgos en los lugares de Trabajo, en adelante la Ley en lo

relativo a condiciones de Seguridad e Higiene en que deben desarrollarse las labores, a fin de eliminar o controlar los factores de riesgo en los puestos de trabajo, sean estos de naturaleza mecánica o estructural, física, química, ergonómica, biológica o psicosocial; todo con el propósito de proteger la vida, salud, integridad física, mental y moral de los trabajadores y trabajadoras.

De conformidad con la Ley, el presente Reglamento persigue en las áreas que regula, que trabajadoras y trabajadores tengan igualdad de derecho, afecto que gocen un ambiente de trabajo seguro y saludable.

2.10.3 Art. 2: Al Ministerio de Trabajo y Prevención Social, como órgano rector de la seguridad y salud ocupacional en los lugares de trabajo. Le corresponde la aplicación de este Reglamento, a través de la Dirección General de Inspección de Trabajo y la Dirección General de Previsión Social. En términos establece que la Ley General de Prevención de Riesgos en los lugares de trabajo, sin perjuicio de las facultades y atribuciones que otras leyes otorguen.

2.10.4 Art. 3: En el presente Reglamento tendrá aplicación en todos los lugares de trabajo, sean públicos o privados y están obligados a cuidar de su estricta observancia, tanto a los empleadores y los trabajadores, atendiendo a las características de cada puesto de trabajo.

2.11 RIESGOS PSICOSOCIALES.

Las causas más comunes de estrés en el trabajo son los riesgos psicosociales relacionados con la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las condiciones de empleo, así como las condiciones externas que pueden tener influencia sobre la salud, el desempeño y la satisfacción laboral.

Dentro del marco laboral se conocen los factores psicosociales como los riesgos o daños que puede sufrir un empleado y al mismo tiempo puede causar daños a su salud psíquica esto se puede ocurrir de la manera que presta sus servicios y como ejecute sus labores.

Aunque el impacto de sus efectos varía de un individuo a otro, se sabe que tiene consecuencias sobre la salud, tales como enfermedades mentales, cardio/cerebrovasculares, musco-esqueléticas y reproductivas. Asimismo, el estrés laboral causa diversos problemas de comportamiento incluyendo el abuso de alcohol y drogas, el incremento del tabaquismo, el sedentarismo, y los trastornos de sueño.

En prevención de riesgos laborales, denominamos factores psicosociales a aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.

Dentro del contexto los empleados que se encuentran bajos estas condiciones son propensos a sufrir diversas enfermedades, ya que se expone físicamente y mentalmente a situaciones estresantes que cambian el ámbito de trabajo y de cómo las condiciones ambientales influyen en las labores cotidianas de los empleados, entre ellas podemos encontrar diversos factores de riesgos:

Cuando hablamos de factores ambientales nos referimos a su influencia y los riesgos psicosociales nos referimos a las condiciones acústicas temperatura y de iluminación presentes tanto en el puesto de trabajo que ocupa el empleado, si se ubica en pequeños espacios ya sea lugares céntricos o aceras esto puede influir tanto que genera una situación de disconfort y estar bajo estas condiciones puede afectar o alterar el bienestar psicológico del empleado, influyendo negativamente en su estado de salud.

La carga de trabajo o carga mental: se observa como el esfuerzo que el empleado realiza para desarrollar sus actividades laborales, toda tarea que ejecute implica un esfuerzo físico y psíquico, en proporciones diferentes a medida realiza su trabajo, cuando estos esfuerzos superan la capacidad del empleado se produce una sobrecarga y el trabajador sufre desgastes y fatiga, con consecuencias negativas para la salud del empleado.

2.12 LA DOBLE JORNADA: DOBLE CARGA DE TRABAJO Y SU IMPACTO EN LA SALUD.

La doble jornada o doble presencia es la necesidad de responder a las demandas del trabajo remunerado y del trabajo doméstico-familiar o reproductivo. Esta necesidad de compaginar ambos trabajos plantea un conflicto de tiempos, puesto que las demandas se pueden producir de forma simultánea, y también un aumento de la carga total de trabajo, lo que repercute directamente sobre la salud de las personas. Las mujeres se han incorporado al trabajo remunerado, pero los hombres no han asumido en la misma medida el trabajo no reproductivo para el cuidado de la familia y el hogar, por lo que son en

general las mujeres quienes más se ven afectadas por la confluencia de ambas actividades y la sobrecarga que ello supone.

La autonomía o el grado de libertad que el empleado obtiene para influir en los distintos aspectos que afectan en la realización de sus tareas laborales se observa como la capacidad de tomar decisiones o influir sobre aquellos aspectos relacionados al trabajo y las conductas que se deben adoptar durante el desarrollo de las jornadas laborales se toman en cuenta algunos aspectos como lo son la Realización de tareas, Tiempo de trabajo y Organización del trabajo. Cuando los ritmos, métodos de trabajo y el orden de trabajo en el que se debe realizar las diferentes tareas laborales están previamente determinadas y definidas. El empleado carece del control del trabajo que realiza y este supone un alto nivel de exigencia, que conlleva a un aumento de presión para el empleado e iniciar un proceso desencadenante de estrés, así mismo puede ser la base detonante de conflictos relacionados con acoso Psicológico Laboral, enfermedades, como el aumento de la tensión nerviosa están relacionados con tareas repetitivas ritmos de trabajo elevados.

Los factores de riesgos psicosociales que son más comunes dentro de las condiciones de los empleados se pueden encontrar:

- Medio ambiente físico de trabajo Ruido Vibraciones
Condiciones térmicas Agentes químicos
- Factores propios de la tarea Sobrecarga cuantitativa. Trabajo monótono
Sobrecarga cualitativa Falta de incentivos
- Organización del tiempo de trabajo Duración diaria de la jornada Trabajo en turnos
- Duración semanal de la jornada

- Modalidades de la gestión Carácter ambiguo Relaciones en el lugar de trabajo y del funcionamiento o contradictorio de la función Introducción de cambios en el lugar de la empresa Responsabilidad por seguridad de trabajo de terceros Participación.
- Cambios tecnológicos Industrialización Introducción de nuevas tecnologías

2.13 PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES.

Son características nocivas de la organización del trabajo, que podemos identificar a través de cinco dimensiones:

2.13.1 Exceso De Exigencias Psicológicas: cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, callarse la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida.

2.13.2 Falta De Influencia Y De Desarrollo: cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido para nosotros, cuando no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares, o no podemos decidir cuándo se hace un descanso.

2.13.3 Falta De Apoyo Y De Calidad De Liderazgo: cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo;

2.13.4 Escasas Compensaciones: cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, etc.

2.13.5 Doble Presencia: el trabajo doméstico y familiar supone exigencias cotidianas que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado. La organización del trabajo en la empresa puede impedir la compatibilización de ambos trabajos, a pesar de disponer de herramientas y normativa para la conciliación de la vida laboral y familiar. Las mujeres siguen realizando y responsabilizándose del trabajo doméstico y familiar, por lo que la doble presencia es más prevalente entre el colectivo de mujeres.

2.14 SEGÚN LA OIT LOS RIESGOS PSICOSOCIALES SE MANIFIESTAN COMO:

2.14.1 Factores Del Entorno Y Del Puesto De Trabajo.

- Carga de trabajo excesiva (exigencias psicológicas)
- Jornadas largas y horarios irregulares o extensos de trabajo
- Mal diseño del entorno y falta de adaptación ergonómica
- Falta de autonomía y control en la realización de tareas
- Ritmo de trabajo elevado
- Falta de claridad en las funciones

2.14.2 Factores Organizativos.

- Supervisión y estilos de dirección inadecuados
- Estructura organizativa deficiente y ausencia de trabajo en equipo
- Falta de apoyo social y Discriminación
- Clima y cultura organizativa
- Ausencia de cultura de prevención de riesgos
- Salario insuficiente y valoración inadecuada de puestos de trabajo

2.14.3 Relaciones En El Trabajo.

- Acoso sexual
- Acoso laboral o mobbing
- Violencia laboral

2.14.4 Seguridad En El Empleo Y Desarrollo De Carrera Profesional

- Inseguridad sobre el futuro en la empresa
- Dificultad o imposibilidad de promocionarse y desarrollar carrera

2.14.5 Carga Total De Trabajo

- Doble jornada: interacción de demandas familiares y laborales
- Descanso insuficiente.

La OIT se enmarca en la normativa sobre igualdad de oportunidades y de trato. Reconoce los problemas y las necesidades particulares que enfrentan quienes tienen “responsabilidades hacia los hijos e hijas a su cargo, y con otros miembros de su familia directa que de manera evidente necesiten su cuidado o sostén, cuando tales responsabilidades limiten sus posibilidades de prepararse para la actividad económica y de ingresar, participar y progresar en ella”, e insta a los Estados a desarrollar servicios comunitarios, públicos y privados de asistencia a la infancia y a las familias.

La Recomendación núm.165 especifica medidas de apoyo como la reducción de la jornada de trabajo y la flexibilidad de horarios. Países que han ratificado el Convenio núm. 156 en Centroamérica: El Salvador y Guatemala, Además, en El Salvador, la Ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo incluye de forma explícita “la dificultad para compatibilizar el trabajo con las responsabilidades familiares” como riesgo psicosocial.

2.15 SALARIO MÍNIMO Y LA CRISIS DE LA TEORÍA DEL REBALSE EN EL SALVADOR.

El concepto de Salario mínimo en El Salvador, contiene el propósito de dotar a cualquier trabajador del poder adquisitivo exacto para que reponga la energía gastada

durante la jornada diaria, y haya garantía de este modo que se presente dicho trabajador a su puesto de trabajo al día siguiente, en condiciones de cumplir la próxima jornada.

Ese era el concepto salarial en la Europa del siglo XIX, que buscaba garantizar que el trabajador propiamente se alimentara y atendiera otras necesidades personales, en la justa medida de reponer su fuerza de trabajo; dejando fuera de ese cálculo las necesidades de su familia.

Fue Carlos Marx quien puso al descubierto esa inhumana situación, demostrando que por muy alta que sea la remuneración de un asalariado, el patrón retribuye en forma de salario apenas una fracción del valor del producto del trabajo realizado, es esta es la razón de su enriquecimiento.

2.16 REALIDAD SALVADOREÑA Y EL IMPACTO QUE CAUSA EN LA CLASE TRABAJADORA.

El Ministerio de Trabajo se encarga de definir las normas de seguridad en el lugar de trabajo, y la ley establece un comité tripartito para su examen. La ley exige que todos los empleadores tomen medidas para asegurar que sus empleados no se expongan a riesgos de salud ni de seguridad en el lugar de trabajo. Se exige a los empleadores medidas de seguridad preventivas para los empleados, como equipo y capacitaciones adecuadas, y un lugar de trabajo libre de violencia para garantizar de manera razonable la salud y seguridad de los trabajadores. Los empleadores que incumplen la ley pueden ser multados, si bien las sanciones con frecuencia eran insuficientes para impedir las violaciones y, según se indica, algunas empresas determinaron que era más rentable pagar las multas que acatar

la ley. La ley promueve la concientización sobre seguridad ocupacional, la capacitación y la participación del trabajador en asuntos de salud y seguridad laborales.

En algunos casos, el elevado índice de delincuencia en el país repercutió negativamente en las condiciones laborales aceptables, así como en la salud psicológica y física de los trabajadores. Cada uno de los empleados de las diferentes compañías Telefónicas cada día exponen su vida, ya que sus establecimientos de trabajo son fuera de las agencias por lo que su ubicación en zonas céntricas como lo son los parques, aceras etc. Por lo que genera preocupación y estrés en los empleados, muchos incidentes ocurren día a día por los que los empleados llegan a perder la mercancía que tienen como meta vender luego les genera cargo a ellos mismos, deben responsabilizarse, en algunos aspectos la condición psicológica de estos empleados se ve afectada ya que pueden ocurrir diversos factores como lo son enfermedades médicas y problemas personales.

2.17 SALUD MENTAL

La Constitución de la Organización Mundial de la Salud dice que: «La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.» Una importante consecuencia de esta definición es que considera la salud mental como algo más que la ausencia de trastornos o discapacidades mentales.⁴

Entonces podemos decir que una persona que goza de una buena salud mental, es aquella que tiene un estado de armonía y plenitud entre el aspecto intelectual y el emocional del cerebro y es capaz de realizar sus actividades cotidianas y solucionar

⁴ <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs220/es/>

inconvenientes de una manera adecuada ya que tiene una satisfacción consigo mismo lo cual le hace presentarse ante los demás compañeros con placidez, y que siempre busca lo positivo a cada situación.

La salud mental es parte integral del bienestar del individuo y por tanto de la sociedad en general. Sus afecciones repercuten no únicamente a nivel personal, sino también institucional y económico.

Según Carmelo Vázquez y Gonzalo Hervás, la salud mental no es solo la ausencia de trastornos mentales, sino que también implica un estado mental positivo, que se concreta en: un modo de pensar compasivo hacia nosotros mismos y hacia los demás, tener expectativas de futuro positivas, un modo adaptativo de interpretar la realidad, y disponer de recursos psicológicos para afrontar las adversidades y para desarrollarse como ser humano.

2.18 PROMOCIÓN DE SALUD MENTAL EN EL TRABAJO

La promoción de la salud mental consiste en acciones que creen entornos y condiciones de vida que propicien la salud mental de los empleados y permitan a las personas adoptar y mantener modos de vida saludables.

Salud mental y trastornos mentales no son términos intercambiables, aunque tampoco son mutuamente excluyentes. Las acciones y estrategias para promover la salud mental de los trabajadores se orientan principalmente al empoderamiento, la participación y la

posibilidad de elegir. A nivel colectivo y de la organización se deben fortalecer los factores protectores y disminuir los factores de riesgo dentro del trabajo.⁵

2.19 ALGUNAS ESTRATEGIAS PARA PROMOVER LA SALUD MENTAL EN EL TRABAJO:

- Definir claramente las funciones y responsabilidades de los mismos.
- Promover la conciliación de la vida laboral con la personal.
- Promover el respeto y evitar actitudes despectivas o discriminatorias entre compañeros de trabajo y jefes.
- Gestionar adecuadamente la carga de trabajo.
- Promover la formación continua/ Reconocer el trabajo y la contribución de los trabajadores.

La promoción de la salud mental en el trabajo debe enfocarse en propiciar condiciones de vida más saludables tanto individualmente como colectivo y así más personas puedan tener una salud mental sana en el trabajo; Sin embargo, sin la seguridad y la libertad que podría proporcionar este tipo de derechos resultaría muy difícil mantener un buen nivel de salud mental.

⁵

<http://www.insht.es/portal/site/PromocionSalud/menuitem.084224e92eb1cbede435b197280311a0/?vgnnextoid=aa1991802a6f4310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnnextchannel=71bdc4b793cc4310VgnVCM1000008130110aRCRD>

2.20 RELACIÓN ENTRE SALUD MENTAL Y CONDICIONES LABORALES

Salud Mental y las condiciones laborales están estrechamente relacionados, ya que un buen estado de salud permite el adecuado desarrollo de la actividad laboral y por tanto constituye la base para conseguir el bienestar en el trabajo; por otra parte, en el ámbito laboral, permite desarrollar nuestras capacidades físicas e intelectuales, aunque también puede ser una fuente de riesgo tales como importantes trastornos derivados de determinados trabajos.

El trabajo puede intervenir como causa o agravante a través de tres factores fundamentales: condiciones del medio ambiente material, medio ambiente psicológico y medio ambiente socioeconómico.

La enfermedad relacionada con el trabajo resulta de dos factores: Un factor individual de predisposición constitucional, y un factor profesional que ejerce una influencia favorecedora en relación con las condiciones de trabajo.

El trabajo puede desencadenar y/o agravar una enfermedad compleja y de etiología multifactorial para la que el paciente está predispuesto, como la hipertensión arterial esencial y varios trastornos mentales como la depresión y las adicciones.

Las enfermedades en el ámbito laboral pueden desencadenarse por diferentes condiciones de trabajo como son: características generales de locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles en el centro de trabajo; la naturaleza de agentes físicos, químicos y biológicos en el ambiente de trabajo y sus intensidades, concentraciones o niveles de presencia; los procedimientos utilizados en la realización de las tareas; la dedicación horaria; y otras características del trabajo, como la organización y ordenación,

que influyen en la magnitud de los riesgos a que está expuesto el trabajador, cuando no se aplican correctamente los principios de la Ergonomía.

Las Condiciones de Trabajo, como determinantes del estado de salud de la persona, son por lo tanto indisociables de otros determinantes tanto intrínsecos como extrínsecos y éstas, a su vez, son dependientes del momento de desarrollo económico y modelo productivo.⁶

La salud mental en el trabajo, se pone a prueba como en muchos ámbitos de la vida de cada ser humano. La necesidad de obtener el sustento necesario para subsistir, hace que las personas alcancen un nivel de estrés laboral, que dependiendo de cómo este su salud tanto física como mental, tendrá o no un buen desempeño laboral.

Cuando la salud mental en el trabajo se ve afectada, se nota todos los aspectos de la vida de las personas. Una de las cosas que más las personas les preocupa es enfermarse y no poder trabajar o envejecer y no tener fuerzas para esto.

⁶ http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500001

CAPÍTULO III. SISTEMA DE HIPÓTESIS

3.1 HIPÓTESIS

Hipótesis de trabajo.

- A menores Condiciones Laborales, mayor será la Incidencia de Salud Mental en los empleados de Telecomunicaciones.

3.2 VARIABLE INDEPENDIENTE

- Condiciones Laborales

Es el conjunto de condiciones de trabajo de cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo además de los aspectos ambientales y tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo.

3.3 VARIABLE DEPENDIENTE

- Salud Mental

La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

| Variables | Definición Conceptual | Definición Operacional | Indicadores |
|---|--|--|--|
| <p style="text-align: center;">V.I</p> <p>Condiciones Laborales</p> | <p>Es el conjunto de condiciones de trabajo de cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores</p> | <p>Condiciones Laborales, son todos aquellos aspectos que establecen una línea entre la seguridad laboral y los riesgos que pueden ocurrir dentro del ámbito laboral.</p> | <p>-Estrés Laboral</p> <p>-Fatiga</p> <p>-Discapacidades Físicas</p> <p>-Malestares Físicos</p> <p>-Satisfacción Laboral</p> <p>-Abuso de sustancias</p> <p>-Condiciones ambientales</p> <p>-Sobrecarga laboral</p> <p>-Seguridad laboral</p> |

| | | | |
|--|--|--|---|
| <p style="text-align: center;">V.D</p> <p style="text-align: center;">Salud Mental</p> | <p>La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades (OMS).</p> | <p>Es la capacidad que tiene cada persona de estabilizarse física, emocionalmente y sobrellevar aspectos que puedan afectar su integridad.</p> | <ul style="list-style-type: none"> -Integridad Física y mental -Sentimientos de Ansiedad -Desgaste mental -Bienestar Psicológico -Conflictos interpersonales -Responsabilidades -Exigencias Psicológicas -Falta de apoyo social -Falta de autonomía -Discriminación |
|--|--|--|---|

CAPÍTULO IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Exploratorio: cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. Ayuda a familiarizarse con fenómenos desconocidos, obtener información para realizar una investigación más completa de un contexto particular, investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o surgir afirmaciones y postulados.⁷

4.2 TIPO DE MUESTREO Y POBLACIÓN

Balestrini (2006), señala que: “una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben producirse en ella, lo más exactamente posible. (p.141)”

Se utilizará el tipo de muestro por conveniencia en el cual el procedimiento es enfocado en seleccionar las unidades de la muestra en forma arbitraria. La muestra se ha seleccionado de la siguiente forma: 12 personas conforman la muestra, tomando 3 personas de cada empresa en base a su disponibilidad, en la ciudad de San Miguel.

Los criterios de inclusión:

- Que Trabajen en Empresas de Telecomunicaciones de la Ciudad de San Miguel.

⁷ <https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/capitulo-5-sampieri>

- Que sean Ejecutivos de Ventas de la Ciudad de San Miguel.
- Que actualmente laboren en el puesto de trabajo.

Población: Todos los empleados que laboran como Ejecutivos de Ventas en las empresas de Telecomunicaciones en la Ciudad de San Miguel. (no hay un número exacto de empleados).

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según Tamayo y Tamayo, (1997), "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde la unidad de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación" (P.114) ⁸

Según Tamayo (2012) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N° de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación⁹

Hurtado y Toro (1998), definen que: "población es el total de los individuos o elementos a quienes se refiere la investigación, es decir, todos los elementos que vamos a estudiar, por ello también se le llama universo. (p.79)".¹⁰

Con respecto a la población seleccionada se ha tomado un grupo de empleados de manera aleatoria de diferentes Compañías Telefónicas, por lo cual nos permitirá hacer el

⁸<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>

⁹ Tamayo y Tamayo, Mario. El Proceso de la Investigación científica. Editorial Limusa S.A. México.1997.

¹⁰ http://msctecnologiaeducativa3.blogspot.com/p/poblacion-y-muestra_19.html

estudio descriptivo con un enfoque exploratorio partiendo desde el contexto en el que los empleados se encuentran siendo así se realizan observaciones respectivas para llevar a cabo esta investigación de campo.

4.3 DISEÑO

El diseño de investigación que se utiliza es el Diseño Transformativo Secuencial (DITRAS) A través de este diseño se hace una recolección de datos, y tiene como prioridad hacer un énfasis en los aspectos cuantitativos, que son de gran importancia para la investigación, y los resultados obtenidos son integrados durante la interpretación de datos. Y son apoyados desde la perspectiva teórica que se ha formulado.

4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

El instrumento está orientado a investigar aspectos que son intangibles en las Condiciones Laborales de los empleados de Telecomunicaciones, es decir, fue elaborado en cuatro áreas que van de acuerdo con las variables en estudio, que se refieren a Salud Física, El Trabajo, Salud Mental y Condiciones Laborales, por lo tanto, se pretende encontrar la incidencia de dichas variables.

De igual forma las entrevistas, están orientadas a conocer las respuestas de los empleados frente a la situación laboral que enfrentan todos los días, las formas de relacionarse con las autoridades y además conocer el protagonismo que ejercen las empresas especialmente el área de Recursos Humanos, por ser los gestores de las necesidades inmediatas de los empleados.

En este caso, la investigación se realiza en lugares específicos como lo son el parque Guzmán plazas, y aceras de la calle principal de San Miguel. Dirigida a los empleados de Telecomunicaciones Para obtener dicha información se utiliza la entrevista y el cuestionario de Calidad de sobre Salud Mental y Condiciones Laborales que consta de 4 áreas y evalúa detalladamente cada perspectiva que las personas pueden conllevar con el día a vivir.

4.5 PROCEDIMIENTO.

La idea de investigación surge a través de observar la manera en cómo laboran los empleados de Telecomunicaciones, y las condiciones con las que tienen que desempeñar su trabajo, además de ser una investigación de interés, de innovación por su metodología de trabajo y sobre todo por no contar con una investigación anticipada sobre el tema.

En cuanto a la recolección de datos ésta, se realiza a través de la Universidad de El Salvador Facultad Multidisciplinaria Oriental, dirigida a los empleados de Telecomunicaciones de San Miguel establecidos en los diferentes puntos de la ciudad.

Se coordina la población que consta de todos los empleados que laboran como Ejecutivos de Ventas en las empresas de Telecomunicaciones en San Miguel, la muestra se toma por conveniencia determinada para concluir la investigación, a través de consentimiento voluntario.

Para conocer algunos aspectos generales hacemos uso de la entrevista que está compuesta de una forma semi-estructurada y a través de ella indagaremos sobre los aspectos cotidianos de cada uno de los empleados y como desempeñan sus funciones dentro de la empresa para la que trabajan, además se trabajara una aplicación de un

cuestionario de Salud Mental y Condiciones Laborales este cuestionario tiene como finalidad evaluar 4 aspectos importantes dentro del contexto socio ambiental de los empleados y de que forman perciben los problemas y dificultades laborales tanto como personales. Nos da la pauta de conocer en que ámbito se encuentra su salud mental y de cómo conllevan las condiciones laborales mediante sus horas de trabajo. Por lo tanto, le damos la credibilidad a este cuestionario que nos permitirá observar y describir cualitativamente los aspectos sobre las condiciones Físicas, Psicológicas y Psicosociales de los empleados de Telecomunicaciones.

Luego de aplicar ambos instrumentos se procede a la calificación, recolección de datos y sus respectivas representaciones por medio de graficas. Dando paso al análisis de la situación y de todo el proceso de investigación, que nos da la pauta para entregar el informe final para optar el título académico.

4.6 PLAN DE EJECUCIÓN.

La fase de la ejecución se realiza con la muestra por conveniencia de 12 personas, mediante la coordinación con cada uno de los empleados de las diferentes compañías. Estas fases de ejecución se realizarán en 8 semanas, asignando una intervención por semana. De acuerdo al plan de trabajo las primeras 4 semanas se llevará a cabo la fase 1 y las semanas restantes la fase 2, que se dividen de la siguiente forma:

1. Aplicación del instrumento, Cuestionario de Salud Mental y Condiciones Laborales.
2. La entrevista, con un tiempo de aplicación mínimo de 15 minutos a máximo de 20 minutos por persona, no obstante, si la persona necesita más tiempo para realizarlo le será otorgado.

4.7 MANUAL DE EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO DE CONDICIONES LABORALES Y SALUD MENTAL.

4.7.1 Descripción General.

| Características | Descripción. |
|-----------------------------|--|
| Nombre del Test: | Cuestionario de Condiciones Laborales y Salud Mental. |
| Autores: | Heydi Elizabeth Cálix Alma Iris Lazo Sosa Luz Marina Lazo Sosa |
| Fecha de Creación: | Marzo 2017 |
| Constructo Evaluado: | Condiciones Laborales/Salud Mental |
| Área de Aplicación: | Recursos Humanos |

4.7.2 Valoración Del Test.

| Área de Exploración | Reactivos | Puntuación |
|------------------------------------|--------------|------------|
| Estado de Salud Física/actividades | Nunca | 5 |
| Trabajo | Casi Nunca | 4 |
| Estado Psicológica | A veces | 3 |
| Condiciones | A menudo | 2 |
| | Muy A menudo | 1 |

4.7.3 Descripción de la Calificación Del Cuestionario De Condiciones Laborales Y Salud Mental.

Para la calificación de los ítems, se clasifican por áreas, cada una consta de 25 preguntas y tiene cinco reactivos como opciones de respuesta.

La ponderación de estos va de la siguiente manera:

| Reactivo | Puntuación |
|---------------------|-------------------|
| Nunca | 5 |
| Casi Nunca | 4 |
| A veces | 3 |
| A menudo | 2 |
| Muy a menudo | 1 |

4.7.4 Procedimiento:

Se suma cada una de las respuestas por cada área y se saca el total de cada una por separado, luego se procede a sumar todas las áreas juntas, y el resultado se divide entre las cuatro áreas para conocer la media y tomaremos ese porcentaje como el resultado total, se ubica en el nivel correspondiente entre Leve, Moderado, Fuerte y posteriormente la interpretación final de todo el proceso.

Se suma cada una de las respuestas por cada área y se saca el total de cada una por separado, luego se procede a sumar todas las áreas juntas, y el resultado se divide entre las cuatro áreas para conocer la media y tomaremos ese porcentaje como el

resultado total, se ubica en el nivel correspondiente entre Leve, Moderado, Fuerte y posteriormente la interpretación final de todo el proceso.

4.7.5 Breve Descripción De La Variable Que Se Pretende Medir.

El cuestionario de Condiciones Laborales y Salud Mental, es un instrumento que pretende investigar aspectos importantes para el estudio en curso, aplicable en las áreas que tengan relación a la psicología del trabajo, Organizacional y/o Recursos Humanos, de manera que contiene cuatro áreas de exploración y cada una cuenta con 25 ítems, las opciones de respuesta consta de cinco reactivos en las cuales no hay respuestas correctas, ni incorrectas, pues se busca conocer la salud mental, en contraste a su situación laboral. El tiempo de aplicación no tiene un límite, sin embargo, las personas tardarían entre 15 y 20 minutos, que se administra de forma individual.

Respecto al cuestionario el objetivo es conocer las perspectivas y necesidades que tienen los empleados, frente al contexto real en el que se desenvuelven a diario, las perspectivas organizacionales y como estas se involucran por el bienestar de sus empleados.

Las Instrucciones van dirigidas de tal forma que las personas comprendan que no hay respuestas correctas e incorrectas, los reactivos indican que debe marcar una opción de respuesta que esté acorde a la situación, y-o a la perspectiva que tiene de su trabajo, es decir lo que se pretende, es conocer las cogniciones, percepciones a cerca de su realidad laboral.

El cuestionario está formado por cuatro áreas de exploración que abarcan El Estado Físico y Actividades, Trabajo, Estado Psicológico, y Condiciones, cada área tiene la cantidad de veinticinco ítems de acuerdo con al ámbito que se está explorando, la puntuación de cada área oscila entre 1-5 siendo la mayor puntuación correspondiente al reactivo “Nunca” y 1 al reactivo “Muy a Menudo”, el total máximo por área es de 125 puntos y la cantidad mínima es de 25 puntos, de forma general 45 ítems corresponden al factor de Salud Mental, 55 ítems que corresponden al factor de Condiciones Laborales.

En cuanto al cuestionario se realizó una prueba piloto con 5 personas, tomando en cuenta las observaciones de los colaboradores, de manera que fue sometido a unas modificaciones en algunos ítems del factor Condiciones. De manera que el instrumento sigue abierto a nuevas observaciones, hasta llegar a tener mejor fiabilidad.

Nota: véase el ejemplo en Anexo 2.

CAPÍTULO V. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

GRÁFICAS DE DATOS POR PERSONA

5.1 GRÁFICAS POR PERSONA.

| Área | Puntuación |
|------------------------|------------|
| Estado de salud física | 51 |
| Trabajo | 36 |
| Estado psicológico | 39 |
| Condiciones laborales | 34 |

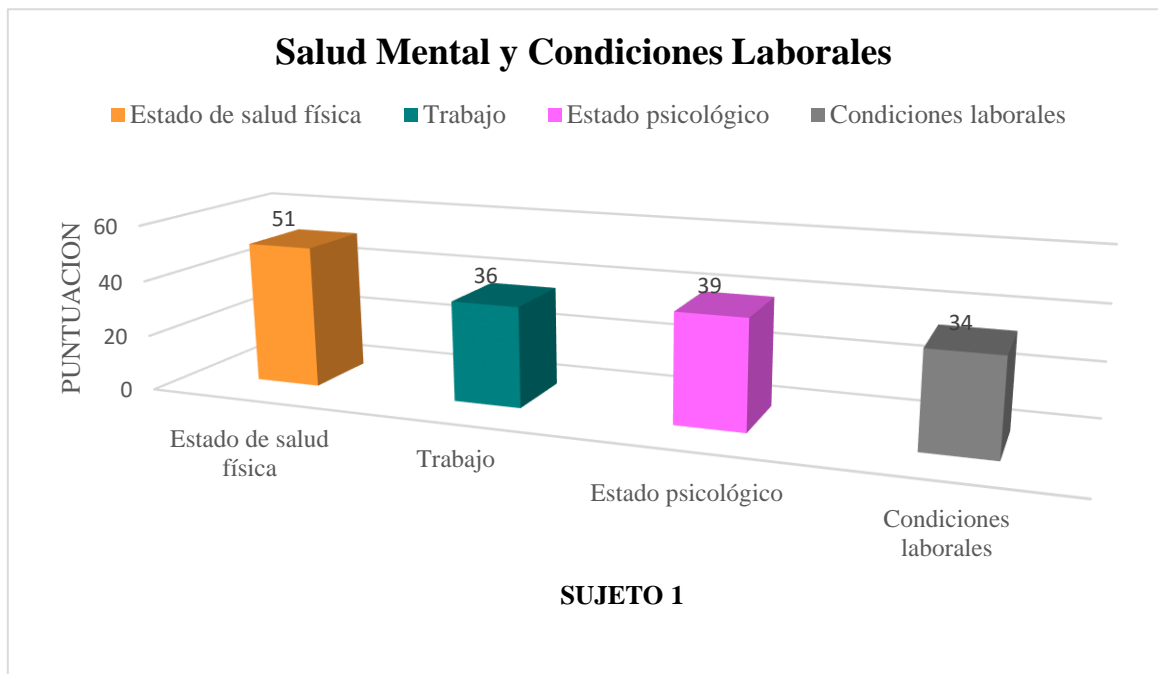


Gráfico 1: Representa las puntuaciones que obtuvo el sujeto en el cual se puede observar que las puntuaciones oscilan entre 51 puntos en el estado de salud física, 36 puntos para el estado de trabajo, mientras que en el estado psicológico se obtuvo un puntaje de 39 y por último tenemos las condiciones laborales con un puntaje de 34. Lo que lo ubica en un nivel moderado según las observaciones.

| Área | Puntuación |
|------------------------|------------|
| Estado de salud física | 49 |
| Trabajo | 36 |
| Estado psicológico | 36 |
| Condiciones laborales | 47 |

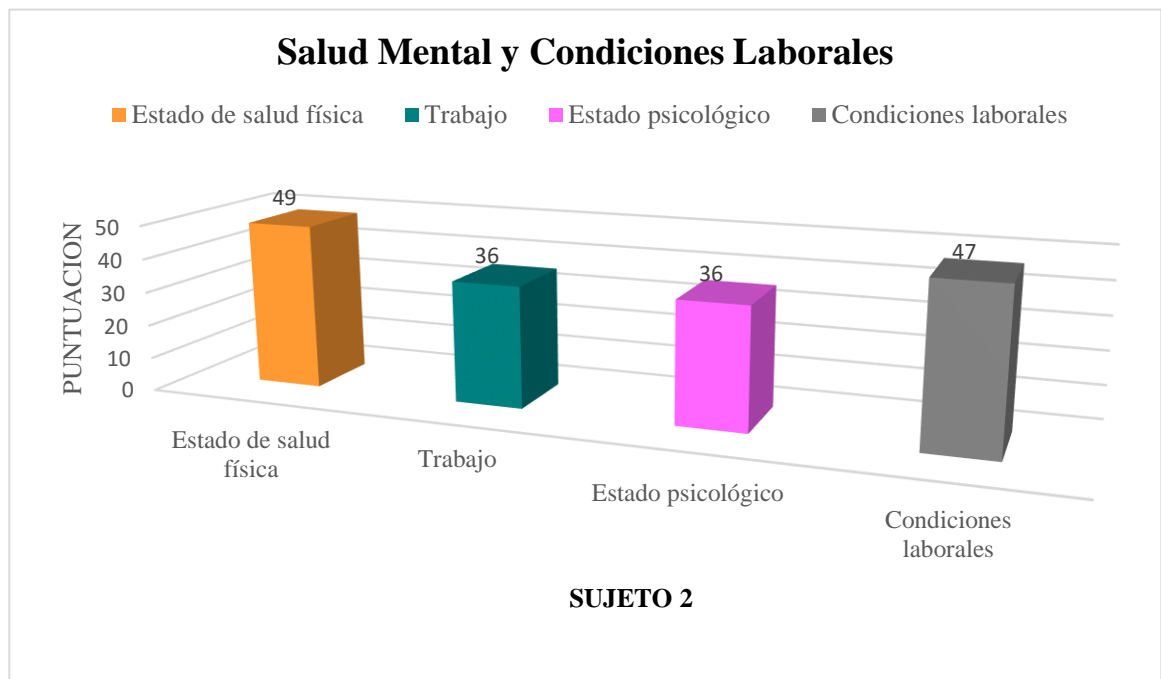


Gráfico 2: Representa las puntuaciones que obtuvo el sujeto en el cual se puede observar que las puntuaciones oscilan entre 49 puntos en el estado de salud física, 36 puntos para el estado de trabajo, estado psicológico 36 y por ultimo tenemos las condiciones laborales con un puntaje de 47. Lo que lo ubica en un nivel moderado según las observaciones.

| Área | Puntuación |
|------------------------|------------|
| Estado de salud física | 59 |
| Trabajo | 58 |
| Estado psicológico | 59 |
| Condiciones laborales | 49 |

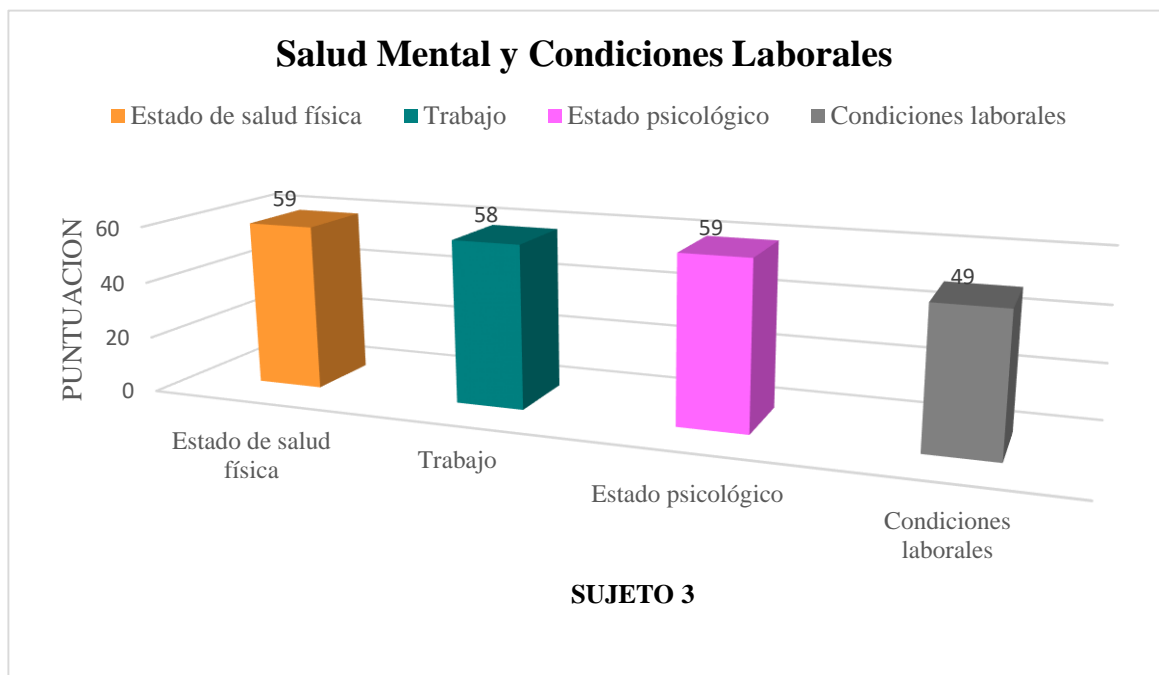


Gráfico 3: Representa las puntuaciones que obtuvo el sujeto en el cual se puede observar que las puntuaciones oscilan entre 59 puntos en el estado de salud física, 58 puntos para el estado de trabajo, estado psicológico 59 y por último tenemos las condiciones laborales con un puntaje de 49. Lo que lo ubica en un nivel alto según las observaciones.

| Área | Puntuación |
|------------------------|------------|
| Estado de salud física | 47 |
| Trabajo | 35 |
| Estado psicológico | 44 |
| Condiciones laborales | 38 |

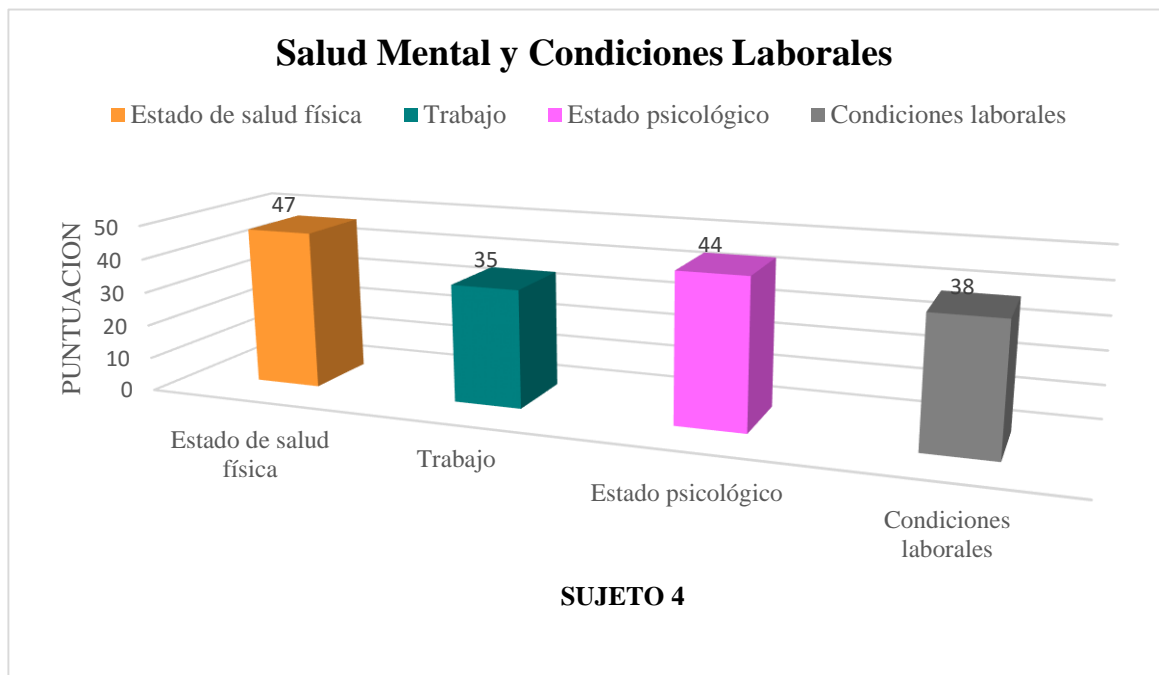


Gráfico 4: Representa las puntuaciones que obtuvo el sujeto en el cual se puede observar que las puntuaciones oscilan entre 47 puntos en el estado de salud física, 35 puntos para el estado de trabajo, estado psicológico se obtuvo un puntaje de 44 y por último tenemos las condiciones laborales con un puntaje de 38. Lo que lo ubica en un nivel moderado según las observaciones.

| Área | Puntuación |
|------------------------|------------|
| Estado de salud física | 37 |
| Trabajo | 33 |
| Estado psicológico | 31 |
| Condiciones laborales | 32 |

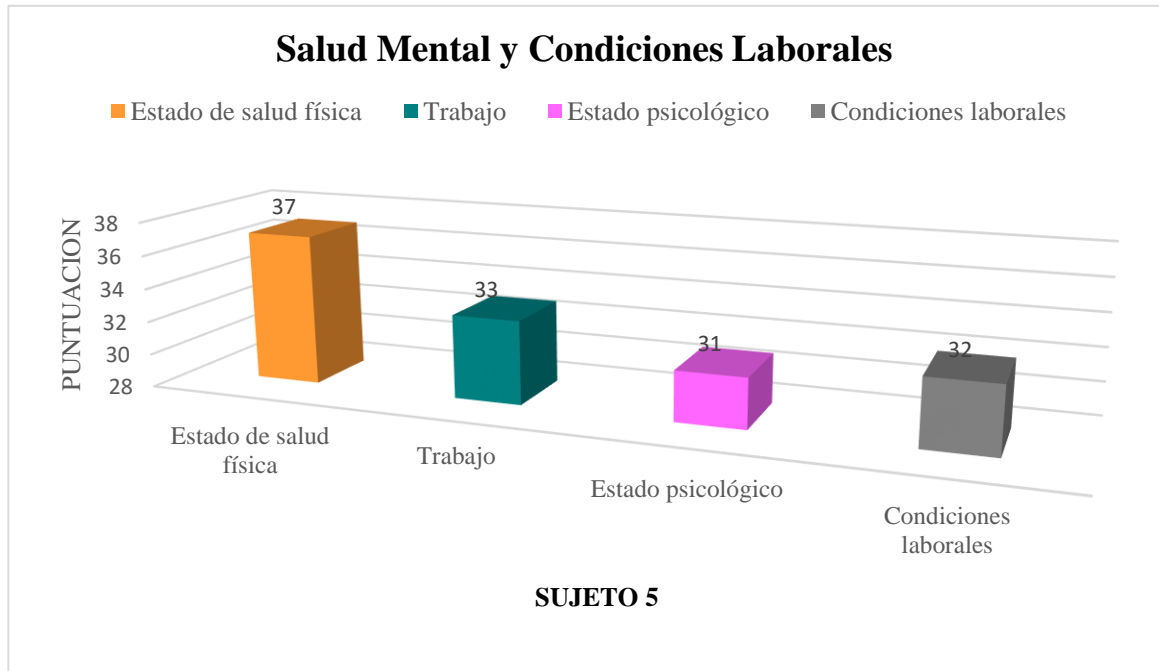


Gráfico 5: Representa las puntuaciones que obtuvo el sujeto en el cual se puede observar que las puntuaciones oscilan entre 37 puntos en el estado de salud física, 33 puntos para el estado de trabajo, estado psicológico se obtuvo un puntaje de 31 y por último tenemos las condiciones laborales con un puntaje de 32. Lo que lo ubica en un nivel moderado según las observaciones.

| Área | Puntuación |
|------------------------|------------|
| Estado de salud física | 78 |
| Trabajo | 80 |
| Estado psicológico | 62 |
| Condiciones laborales | 75 |

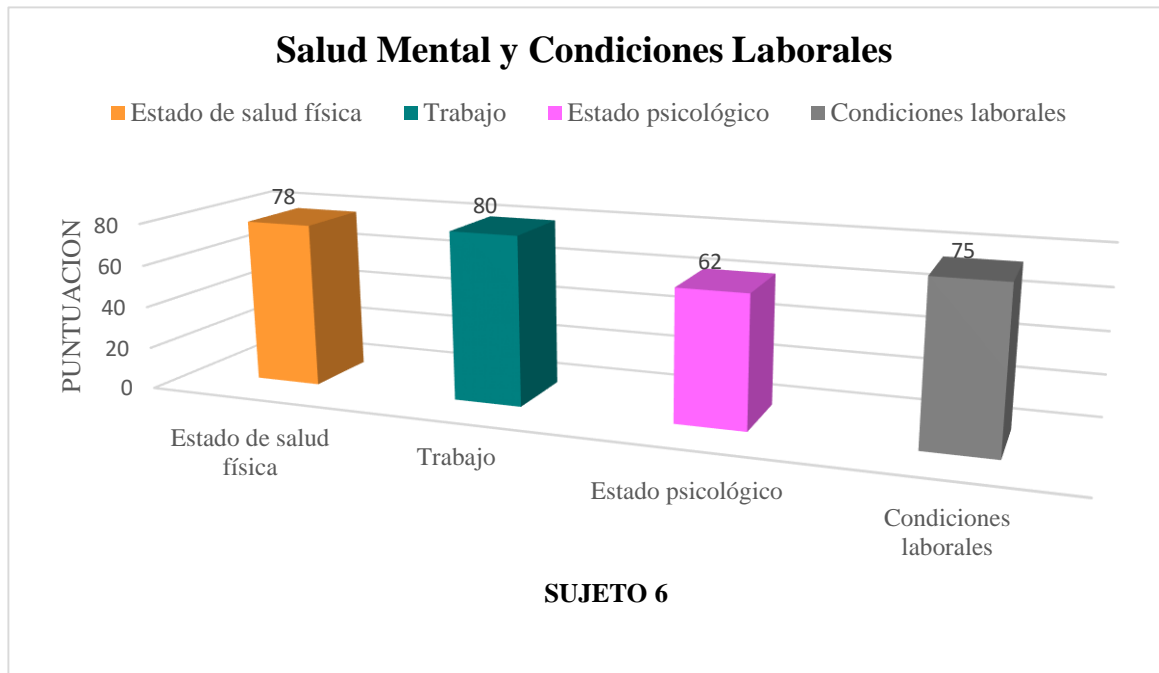


Gráfico 6: Representa las puntuaciones que obtuvo el sujeto en el cual se puede observar que las puntuaciones oscilan entre 78 puntos en el estado de salud física, 80 puntos para el estado de trabajo, estado psicológico se obtuvo un puntaje de 62 y por último tenemos las condiciones laborales con un puntaje de 75. Lo que lo ubica en un nivel alto según las observaciones.

| Área | Puntuación |
|------------------------|------------|
| Estado de salud física | 76 |
| Trabajo | 85 |
| Estado psicológico | 70 |
| Condiciones laborales | 99 |

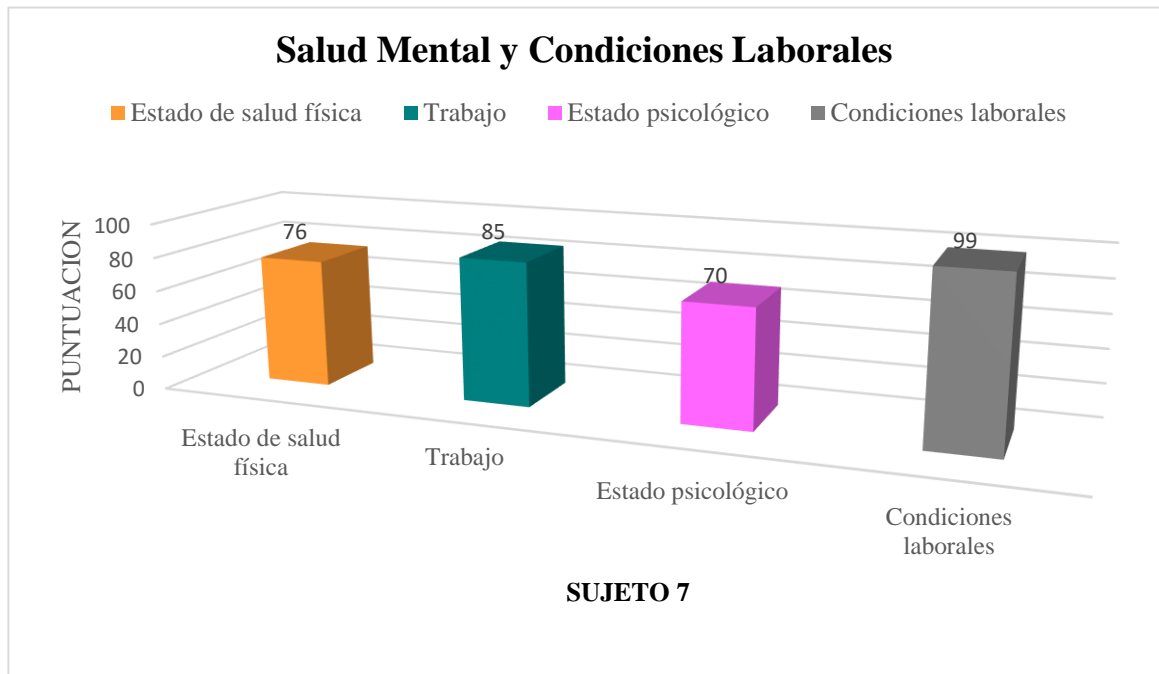


Gráfico 7: Representa las puntuaciones que obtuvo el sujeto en el cual se puede observar que las puntuaciones oscilan entre 76 puntos en el estado de salud física, 85 puntos para el estado de trabajo, estado psicológico se obtuvo un puntaje de 70 y por último tenemos las condiciones laborales con un puntaje de 99. Lo que lo ubica en un nivel alto según las observaciones.

| Área | Puntuación |
|------------------------|------------|
| Estado de salud física | 67 |
| Trabajo | 57 |
| Estado psicológico | 46 |
| Condiciones laborales | 48 |

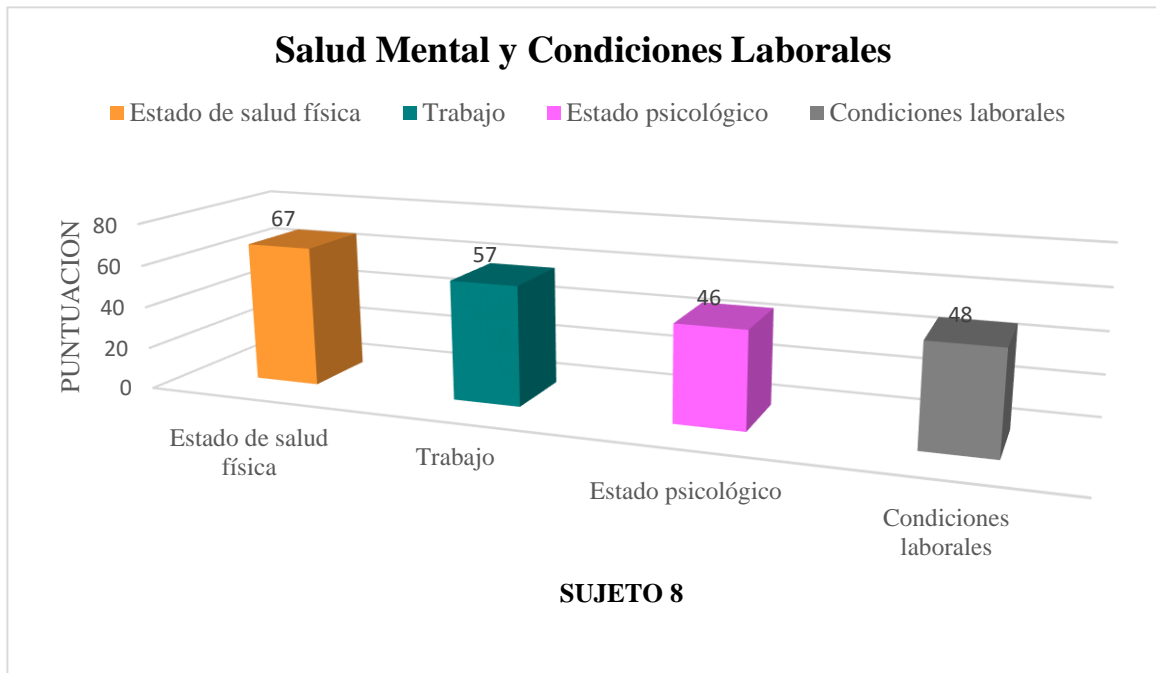


Gráfico 8: Representa las puntuaciones que obtuvo el sujeto en el cual se puede observar que las puntuaciones oscilan entre 67 puntos en el estado de salud física, 57 puntos para el estado de trabajo, estado psicológico se obtuvo un puntaje de 46 y por último tenemos las condiciones laborales con un puntaje de 48. Lo que lo ubica en un nivel moderado según las observaciones.

| Área | Puntuación |
|------------------------|------------|
| Estado de salud física | 72 |
| Trabajo | 89 |
| Estado psicológico | 70 |
| Condiciones laborales | 90 |

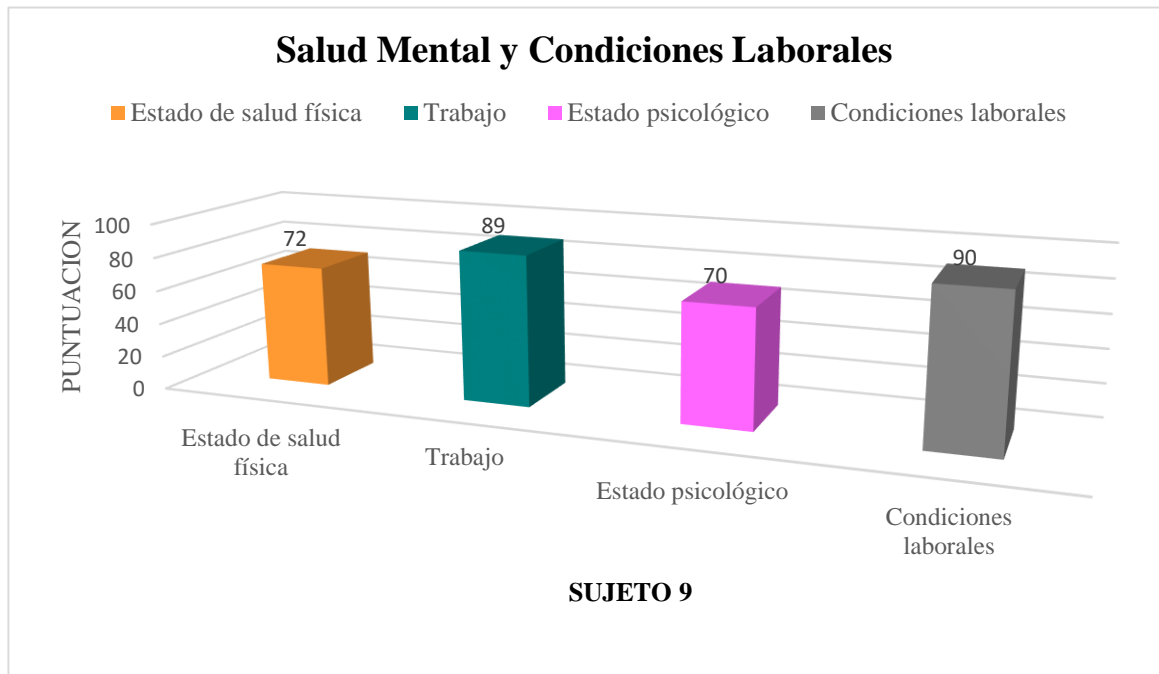


Gráfico 9: Representa las puntuaciones que obtuvo el sujeto en el cual se puede observar que las puntuaciones oscilan entre 72 puntos en el estado de salud física, 89 puntos para el estado de trabajo, estado psicológico se obtuvo un puntaje de 70 y por último tenemos las condiciones laborales con un puntaje de 90. Lo que lo ubica en un nivel alto según las observaciones.

| Área | Puntuación |
|------------------------|------------|
| Estado de salud física | 58 |
| Trabajo | 88 |
| Estado psicológico | 64 |
| Condiciones laborales | 85 |

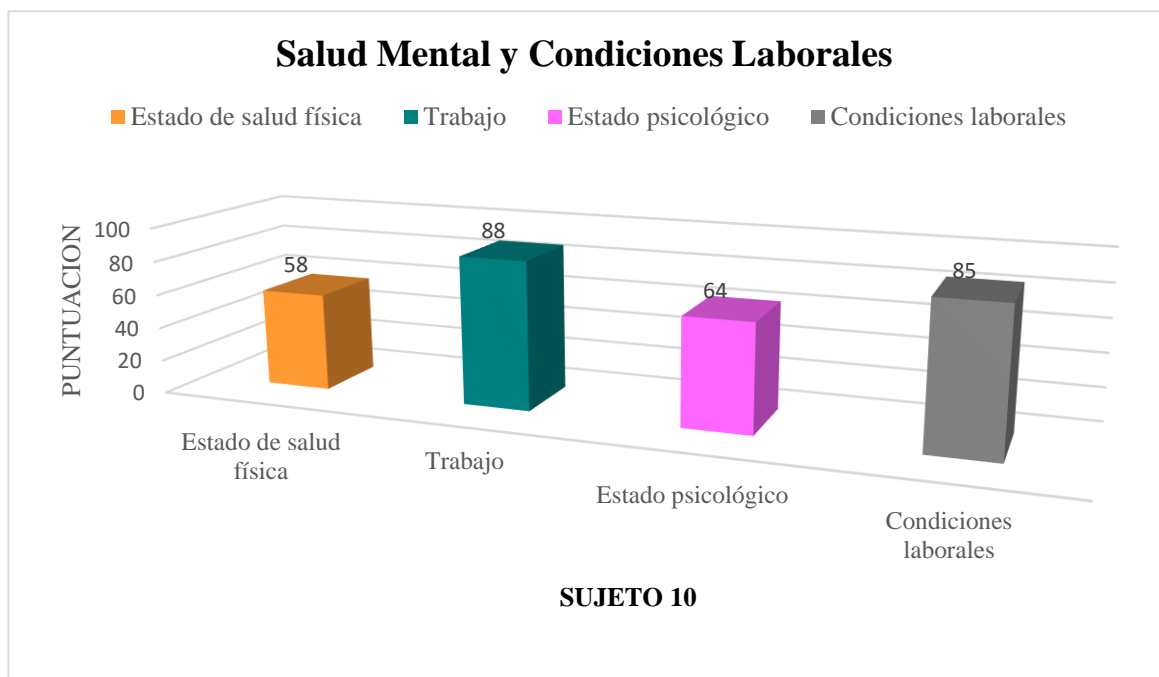


Gráfico 10: Representa las puntuaciones que obtuvo el sujeto en el cual se puede observar que las puntuaciones oscilan entre 58 puntos en el estado de salud física, 88 puntos para el estado de trabajo, estado psicológico se obtuvo un puntaje de 64 y por último tenemos las condiciones laborales con un puntaje de 85. Lo que lo ubica en un nivel alto según las observaciones.

| Área | Puntuación |
|------------------------|------------|
| Estado de salud física | 45 |
| Trabajo | 37 |
| Estado psicológico | 34 |
| Condiciones laborales | 39 |

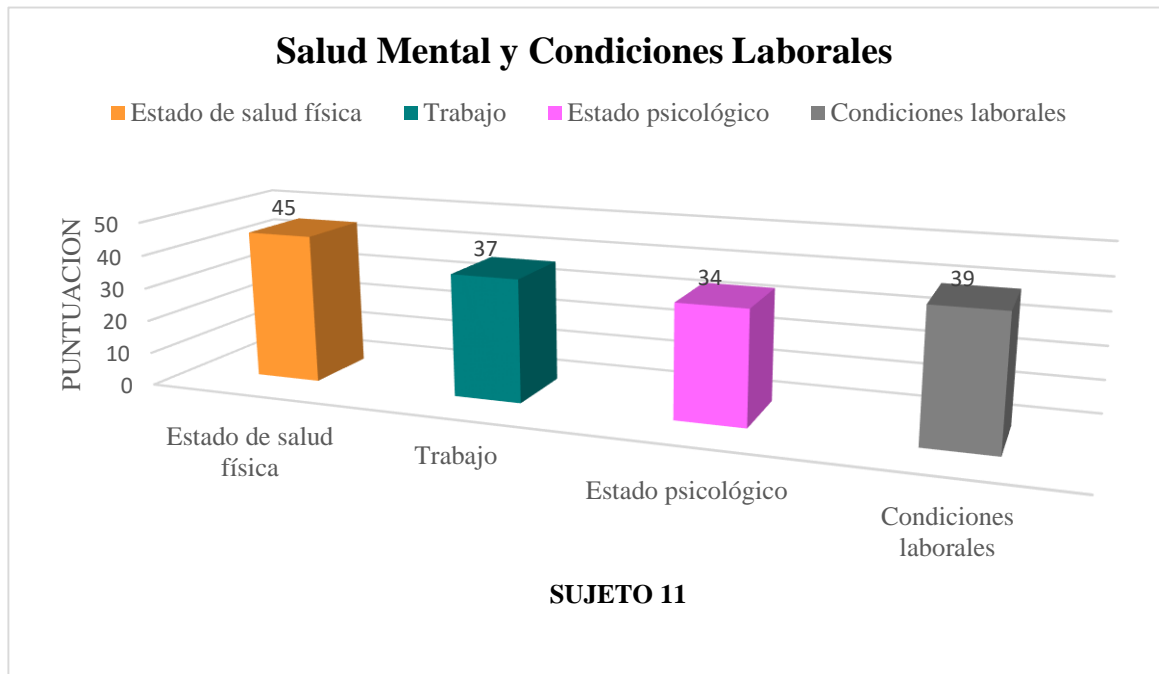


Gráfico 11: Representa las puntuaciones que obtuvo el sujeto en el cual se puede observar que las puntuaciones oscilan entre 45 puntos en el estado de salud física, 37 puntos para el estado de trabajo, estado psicológico se obtuvo un puntaje de 34 y por último tenemos las condiciones laborales con un puntaje de 39. Lo que lo ubica en un nivel moderado según las observaciones.

| Área | Puntuación |
|------------------------|------------|
| Estado de salud física | 94 |
| Trabajo | 62 |
| Estado psicológico | 69 |
| Condiciones laborales | 70 |

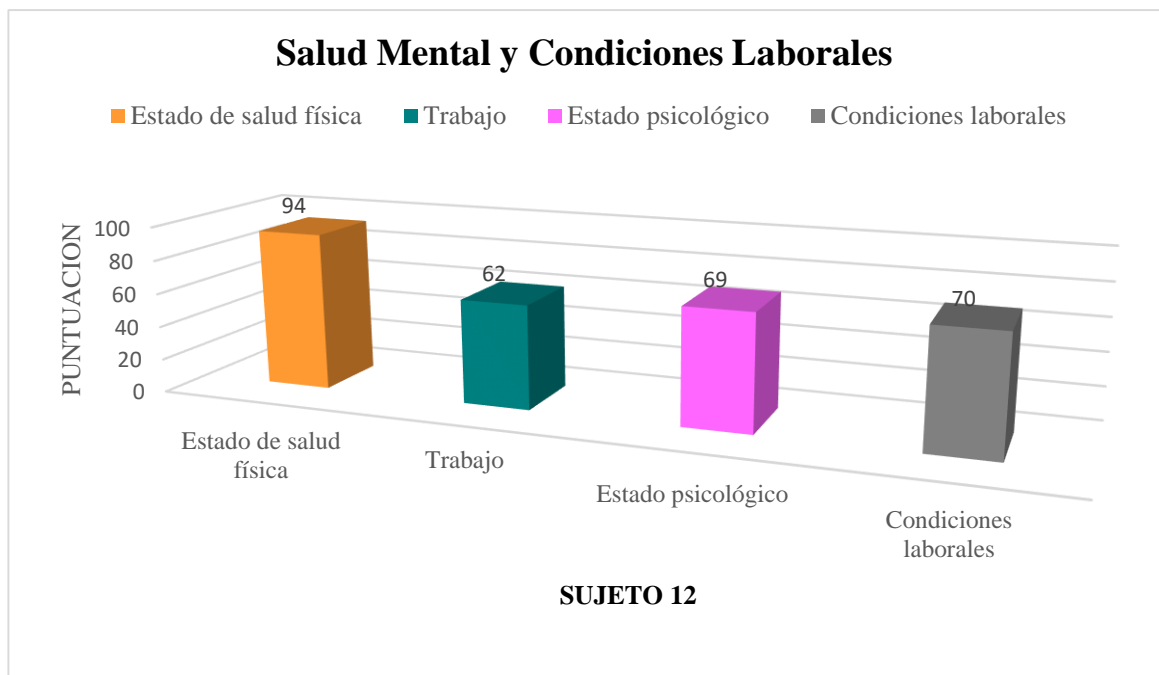


Gráfico 12: Representa las puntuaciones que obtuvo el sujeto en el cual se puede observar que las puntuaciones oscilan entre 94 puntos en el estado de salud física, 62 puntos para el estado de trabajo, estado psicológico se obtuvo un puntaje de 69 y por último tenemos las condiciones laborales con un puntaje de 70. Lo que lo ubica en un nivel alto según las observaciones.

GRÁFICA DE DATOS POR NIVELES

5.2 GRÁFICAS POR NIVELES.

| PUNTUACIÓN | NIVEL |
|------------|----------|
| 10-30 | Leve |
| 31-65 | Moderado |
| 66-100 | Alto |

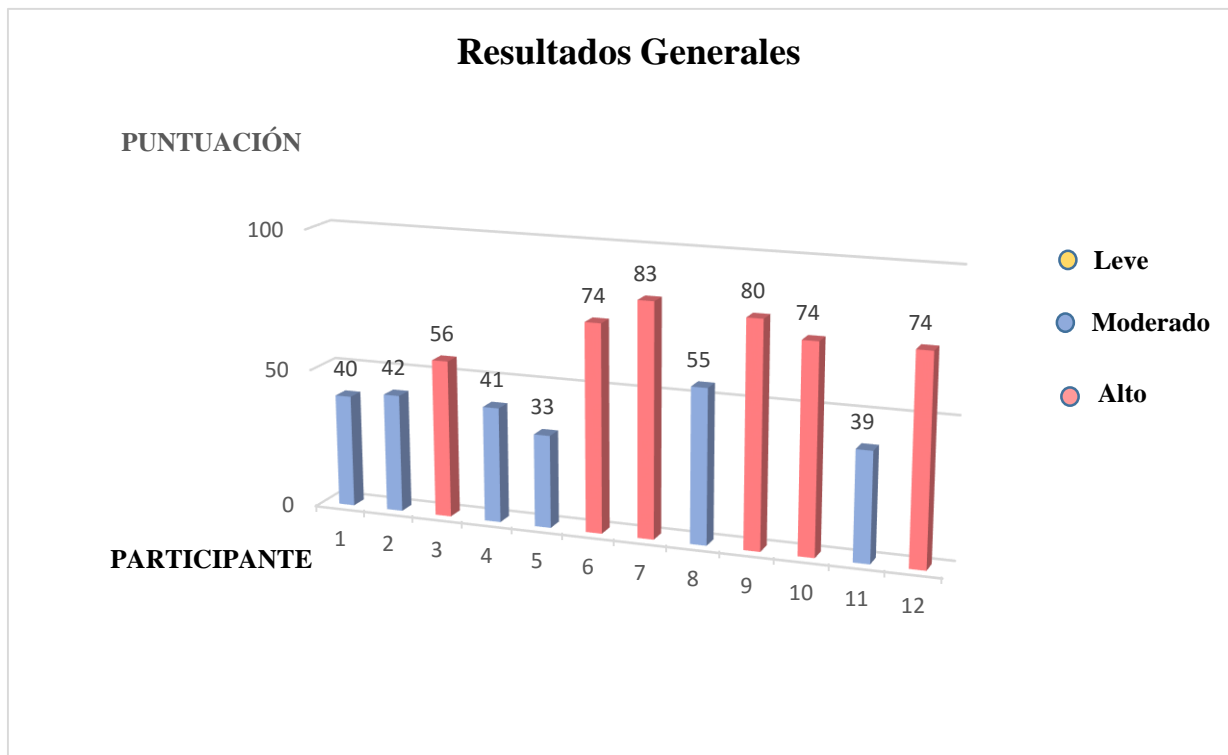


Gráfico: de manera general se pueden observar las diferentes puntuaciones obtenidas de los 12 sujetos los niveles en los que se sitúan son niveles moderados y graves como se puede observar el sujeto 1,2,3,4,5,8,11 se encuentran en un nivel moderado que oscilan entre 31-61 puntos. Lo que significa que tienen una afectación en su salud mental y condiciones laborales y crean un patrón de conformismo. Mientras que los sujetos 3, 6,7,9,10,12 se encuentran en un nivel grave entre una puntuación de 60-100 lo que claramente hay alto grado de inconformidad y afectación en ámbito laboral y salud mental.

GRÁFICAS DE DATOS POR ÁREA

5.3 GRÁFICAS POR ÁREA.

| Área | Puntuación por persona |
|------------------------|------------------------|
| Estado de Salud Física | 51 |
| | 49 |
| | 59 |
| | 47 |
| | 37 |
| | 78 |
| | 76 |
| | 67 |
| | 72 |
| | 58 |
| | 45 |
| | 94 |

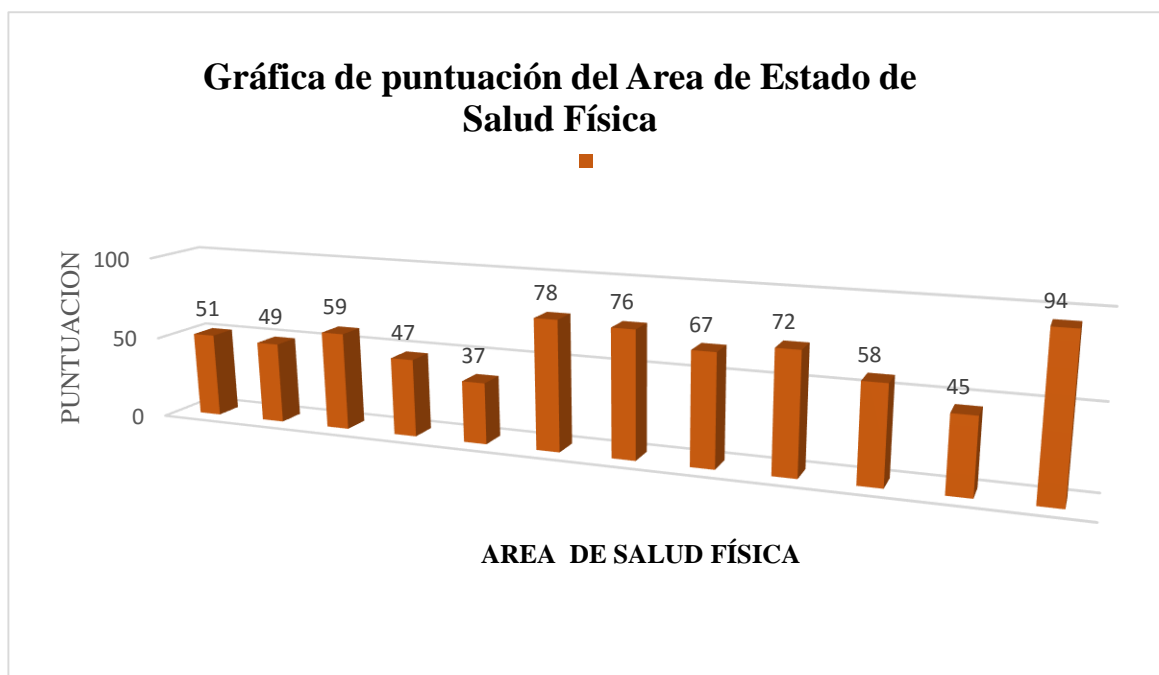


Gráfico: Dentro de las observaciones se hace referencia a las puntuaciones de cada sujeto cada área nos brinda una un dato interesante en el cual el área de estado de salud física en lo que las puntuaciones indican que los sujetos 6,7,8,9, 12 obtuvieron puntuaciones altas claramente se nota que hay afectaciones en dicha área.

| Área | Puntuación por persona |
|---------|------------------------|
| Trabajo | 36 |
| | 36 |
| | 58 |
| | 35 |
| | 33 |
| | 80 |
| | 85 |
| | 57 |
| | 89 |
| | 88 |
| | 37 |
| | 62 |

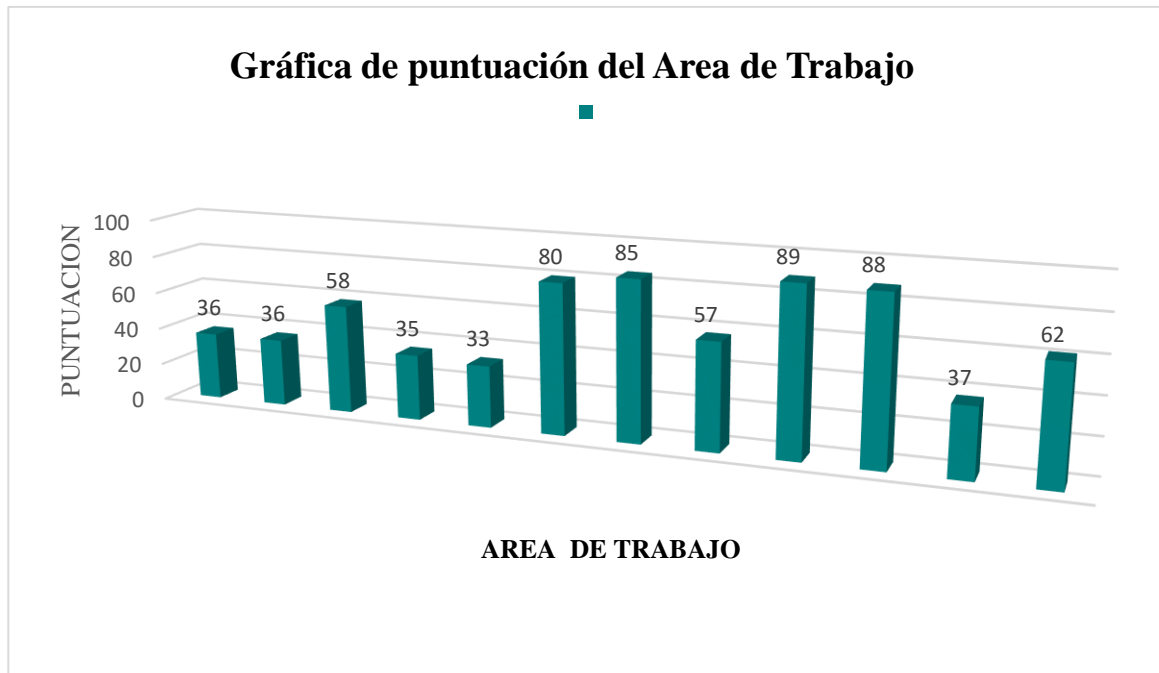


Gráfico: Área de trabajo se puede observar que los sujetos 6,7,9,10,12 son los que tienen mayor incidencia claramente indica que es el área donde persisten las inquietudes.

| Área | Puntuación por persona |
|--------------------|------------------------|
| Estado Psicológico | 39 |
| | 36 |
| | 59 |
| | 44 |
| | 31 |
| | 62 |
| | 70 |
| | 46 |
| | 70 |
| | 64 |
| | 34 |
| | 69 |

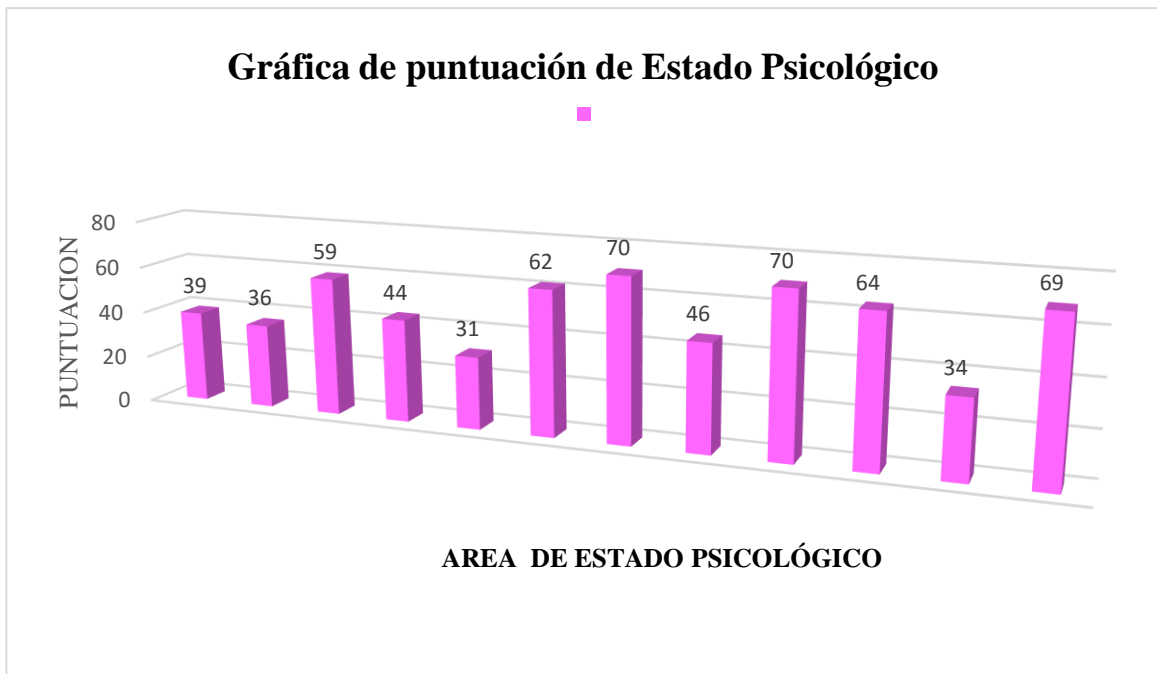


Gráfico: se puede apreciar que los mismos sujetos que tienen afectación en el área de trabajo del gráfico también influyen en una afectación en el área de Estado Psicológico.

| Área | Puntuación por persona |
|-----------------------|------------------------|
| Condiciones Laborales | 34 |
| | 47 |
| | 49 |
| | 38 |
| | 32 |
| | 75 |
| | 99 |
| | 48 |
| | 90 |
| | 85 |
| | 39 |
| | 70 |

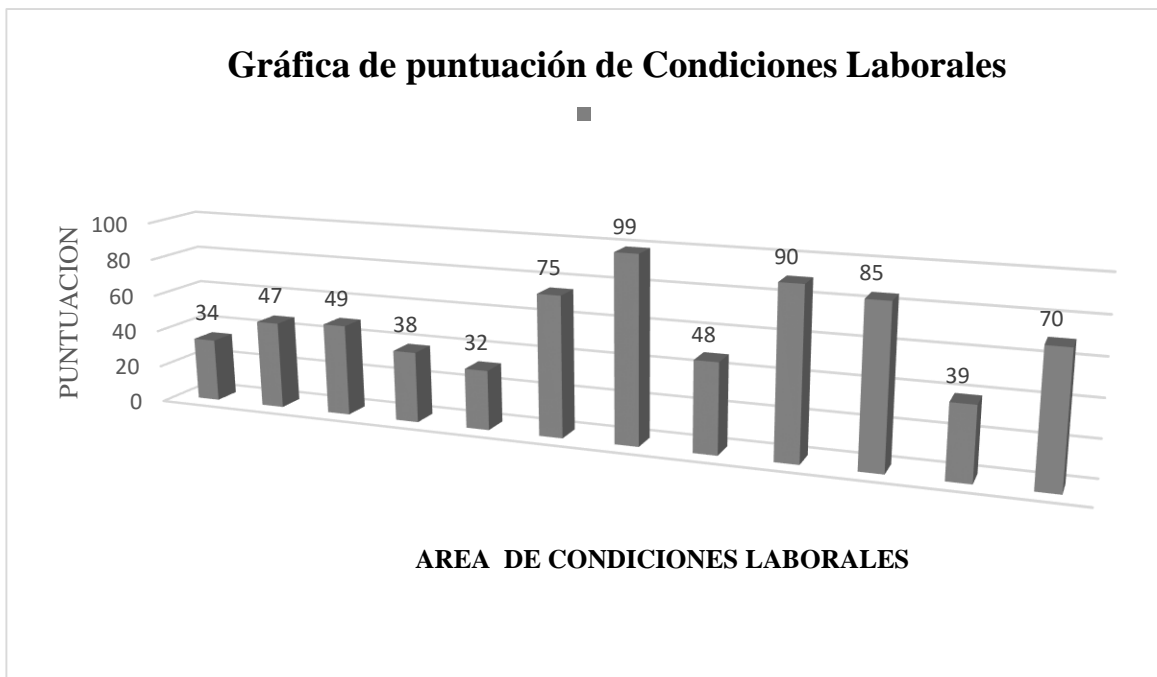


Gráfico: las puntuaciones más altas en esta representación las obtuvieron los sujetos 7, 8,9,10,12. Lo que da como resultados que es el área de mayor afectación en las condiciones laborales y manifiestan un inconformismo.

5.4 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

Según los resultados de la investigación uno de los factores con mayor incidencia son las condiciones laborales, donde el puntaje según el instrumento va desde 34 puntos hasta 99 de 125 que es la cantidad máxima en el área, subsecuente está el factor de estado físico, que sus puntuaciones va desde 51 puntos hasta 94 de 125, también puntuación máxima, el tercer factor que es sobre el área de trabajo indica que sus puntuaciones son desde 36 a 89 de 125 puntos. Lo que deja en último lugar al estado psicológico con menos puntuación que va desde 31 hasta 70 de 125 puntuación máxima.

5.5 ANÁLISIS CUALITATIVO.

La aplicación de los Principios Psicológicos de la teoría y la investigación en el escenario laboral no es tarea fácil, ya que a través del tiempo se puede observar que los seres humanos han tenido una constante lucha frente a las situaciones que se refieren al trabajo y los derechos que como personas merecen. Desde los inicios de la Psicología Industrial conocida también como Psicología del Trabajo, se observa el interés de esta en darle a las personas el lugar que les corresponde, haciendo así un trabajo más eficiente, y por consecuencia un aumento en la productividad. Esta área de la psicología tiene un enfoque personal, lo que significa que se ocupa de poner al ser humano en primer plano de productividad, midiendo las capacidades de los empleados y potenciar su desempeño, disminuyendo las conductas contraproducentes como el ausentismo y la rotación. De acuerdo con la Psicología Organizacional, que se encarga de los procesos de Selección,

Reclutamiento, Evaluación de personal entre otras áreas que llevan a cabo la funcionalidad de una empresa.

En contraste con la práctica laboral en la actualidad, se puede observar que mucha de la teoría escrita y muy conocida por personas que ejercen en el ámbito empresarial y/o recursos humanos es únicamente un elemento escrito, que tiene poco o ningún punto de validez frente a las necesidades que hoy en día el recurso humano laboral merece satisfacer.

La situación que enfrentan muchas personas que trabajan en los puestos más bajos en las empresas es realmente preocupantes, pues la necesidad de un trabajo que les ayude a sostener sus hogares, los mueve a aceptar las condiciones denigrantes que encubiertamente las empresas mantienen en sus sitios de trabajo y que obligatoriamente es su único recurso para subsistir.

El mejoramiento de las condiciones de trabajo es uno de los principales objetivos de la OIT. A pesar que hay aumentos salariales en El Salvador, aún hay muchos trabajadores que ganan muy poco y tienen dificultad para hacer frente a sus necesidades básicas, debido a que con el incremento salarial, también va de la mano el incremento a la canasta básica en la que se incluyen todos aquellos aspectos desde alimentación, hasta el entretenimiento de las personas que viven bajo el mismo techo del empleado con salario mínimo.

Desafortunadamente las condiciones laborales en nuestro país, no cuenta con las mejores comodidades ni para empleados Gubernamentales y mucho menos para empleados de empresas privadas en algunas divisiones. En este caso, como lo hemos venido hablando, de los empleados de empresas de Telecomunicaciones en el país. Los

cuales diseñan puestos de trabajo en los que a simple vista el perfil necesario de los candidatos a los puestos de trabajo son únicamente ser de escasos recursos, personas que generalmente son jóvenes recién graduados de educación media (bachillerato), o incluso personas que sus estudios básicos no han sido completados.

Y a simple vista no parece nocivo las características de las personas que buscan para estos puestos de trabajo, incluso podría verse como algo “lógico”, el problema realmente tiene un trasfondo que a las empresas interesa mantener, pues las necesidades de estas personas pueden ser “satisfechas” con un salario bajo, también son personas que en base a sus necesidades no aspiran a condiciones mejores, pues lo importante para ellos es cuidar su trabajo para poder subsistir en este mundo económicamente que cada día se vuelve más difícil.

Aunque hay leves aumentos en el salario, y podría verse de forma positiva sigue siendo una situación que amerita la supervisión de las autoridades Gubernamentales.

Pues las condiciones en las que estas personas trabajan son preocupantes, el puesto de su trabajo en la mayoría de los casos es debajo de stands de tamaño reducido, o incluso algunos no tienen nada que pueda cubrirlos del sol, por lo que las personas deben acomodarse a la sombra de los árboles o techos que se encuentren en la zona de trabajo.

Y para cubrirse del clima de invierno utilizan plástico transparente para cubrirse mientras trabajan, algunos no cuentan ni siquiera con algo para poder sentarse, no pueden abandonar la venta, no tienen espacio ni hora exclusivamente de almuerzo, pues deben hacerlo cuando les queda espacio, en el sol, frente a los demás, no tienen espacio en el que puedan hacer sus necesidades fisiológicas, tampoco cuentan con el apoyo o respaldo de la

empresa si por accidente se pierde un artículo de los que están en venta. Tampoco tienen hora de salida, la rutina de trabajo de los empleados comienza a las 5:00 am y su hora de salida es a las 8:00 pm incluso en ocasiones 9:00 pm, tampoco tienen un reclutamiento, sino que su proceso básicamente es a través de una entrevista y pequeñas reseñas sobre el trabajo que deben hacer.

Algunas veces el salario puede ser un poco bueno, pero realmente depende de las ventas que las personas hagan durante el mes, de acuerdo con la observación que en el trabajo de campo de esta investigación se pueden destacar ciertos aspectos, entre ellos el estado de conformismo en el que un sujeto puede llegar a permanecer, pues muchos de ellos lo ven como el empleo que les ayuda a salir adelante, otro aspecto es que como se pueden tener una buena salud emocional, física, y mental viviendo en condiciones conflictivas todos los días, trabajando muy duro.

Sin lugar a dudas la resistencia y resiliencia de estas personas es un factor que juega un papel determinante para poder sobrevivir. Aunque en las encuestas las personas declaren bienestar en su trabajo, la observación dice lo contrario, es importante destacar la resistencia y el conformismo de los empleados frente a sus necesidades, y sin tener la esperanza de poder tener algo mejor.

De manera que las autoridades correspondientes que deberían velar por las condiciones laborales de los trabajadores, no se hacen presente, ni supervisan, ni exigen un mejor trato para las personas que tienen laborando en sus empresas. Pues gubernamentalmente existe una conveniencia de generar empleos, sin importar condiciones, pero que la población pueda acceder a un empleo que le ayudara a vivir dignamente.

Retomando las condiciones inadecuadas en las que este tipo de empleados de empresas de telecomunicaciones del país se encuentran, se puede hacer un contraste con la salud mental de estas personas, el tipo de relación que mantienen en su núcleo familiar y el estado de su salud en general. Y es que a simple vista se puede observar que son personas ligeramente estresadas, necesitadas de un mejor trato y condiciones laborales dignas de seres humanos.

Mediante las entrevistas realizadas los empleados manifestaban que sus contratos dentro de la empresa han sido a través de previas entrevistas y reseñas de las actividades laborales que se realizan, así como un 50% manifestaba estar de acuerdo con las expectativas que la empresa les ofrece mientras que el otro 50% manifestó un desacuerdo que no cumplían sus expectativas a nivel personal. Como empleados de Telecomunicaciones sienten que sus condiciones laborales no son del todo flexibles para ellos por lo que deben conformarse con lo único que tienen a disposición, también explicaban que no conocían un área explícita de Recursos Humanos o que simplemente esta área no cumple su papel dentro de la empresa, otros aspectos importantes son como los elementos necesarios para realizar sus actividades no todos los empleados de las diferentes empresas no cuentan con los elementos que les permita protegerse de factores medio ambientales.

Cuando se habla de jornadas laborales la satisfacción o la remuneración que reciben no todos estaban de acuerdo ya que son remunerados de acuerdo a las comisiones realizadas lo cual no todos los días son buenos en las ventas realizadas. Mientras que las relaciones interpersonales o conflictos internos entre ellos se mantienen de manera equilibrada que a pesar de la extensa competencia que existe cada uno de los ejecutivos

de venta se mantienen motivados. A pesar de los niveles de estrés los ejecutivos de ventas tratan de contrarrestar el estrés, pero no hacen mayor comentario sobre las expectativas o condiciones laborales ya que son contraproducentes para ellos y se mantienen al margen o asimilan un nivel de conformismo ya que es muy difícil encontrar otra oportunidad laboral mejor que la que tienen.

El método con el que se llevó a cabo esta investigación es el DITRAS que es un método mixto, el cual nos permite realizar la investigación desde ambos enfoques entre Cuantitativo y Cualitativo, de manera que da lugar de conocer dos perspectivas diferentes.

De acuerdo con los resultados de los instrumentos aplicados a la población que tomamos como muestra se podría decir que las condiciones laborales no inciden en la salud mental, ya que está en segundo lugar el estado físico con puntuaciones altas, sin embargo con ayuda de la teoría y la observación, no se debe olvidar que la naturaleza del ser humano está estrechamente relacionado el cuerpo y la mente, ambos factores pueden afectarse de maneras iguales lo que significa que los síntomas emocionales que los empleados sienten se reflejan o aparecen como síntomas físicos que se convierten en molestias en su vida.

La salud mental es un término subjetivo, ya que concretamente se llega a un estado de conformismo, mediante el cual a lo largo de la investigación se puede observar que los empleados se adaptan a las condiciones que las empresas brindan, debido a las necesidades básicas que deben ser satisfechas.

Según las hipótesis de esta investigación, se observa una incongruencia entre los resultados, las perspectivas y la realidad mediante la observación del ambiente en el que se desenvuelven los empleados. Pues se deja visto que a menores condiciones laborales, mayor será la incidencia de salud mental en los empleados de telecomunicaciones, es decir la salud mental se ve afectada de forma indirecta, por lo dicho antes, que el cuerpo convierte los malestares emocionales en malestares físicos, es decir, siempre existe un daño de cualquier nivel e índole, pero no debe ser descartado, pues esto siempre envía un mensaje que se debe poner especial atención de manera que permita tener una salud mental adecuada.

5.6 CONCLUSIONES

- Según la Hipótesis y los resultados obtenidos, a menores Condiciones Laborales mayor será la incidencia en la Salud Mental, se observa que tienen una estrecha relación haciendo referencia a las condiciones de trabajo de los empleados de Telecomunicaciones, mediante el cual las actividades laborales afectan el estado de salud física y mental de cada uno de los empleados de manera indirecta, ya que los malestares físicos son el resultado de las preocupaciones e incomodidades de carácter emocional.
- Durante las pruebas de evaluación se observaron aspectos que rigen a los empleados a tomar diferentes perspectivas con relación a sus condiciones de trabajo y de cómo el estado físico y mental puede influir en el desarrollo cotidiano de sus labores si hay diversos factores intervinientes.
- Las Condiciones Laborales y la Salud Mental tienen incidencia en las condiciones trabajo de los empleados mencionados a través de las entrevistas se conocieron algunos aspectos o factores que detectaban que se encontraban sometidos a niveles de estrés que influyen en el cumplimiento de deberes que las muestras sometidas en su mayoría son jóvenes.

- Indagando un poco más a profundidad en las entrevistas aplicadas se descubrió la realidad dentro de las condiciones de trabajo de la mayoría de los empleados ya que nos expresaban sus incomodidades para realizar sus metas de trabajo y de cómo se las ingenian para realizar una buena jornada laboral y ver resultados que le dé aportes a la empresa y les garanticé una estabilidad dentro de su trabajo.
- Los empleados de la muestra seleccionada dieron resultados de incidencia moderada en su salud mental ya que las condiciones de trabajo, afectan en gran parte al desarrollo de las actividades asignadas. Por lo cual el empleado se siente incómodo en su trabajo y no logran concentrarse por la interrupción de diversos factores ambientales.

5.7 RECOMENDACIONES

- Fomentar condiciones laborales adecuadas para un mejor desempeño de los empleados.
- Proporcionar horarios flexibles de trabajo para que los empleados puedan contar con horarios de almuerzo, en otras palabras, que cuenten con un espacio libre para ingerir alimentos.
- Establecer opciones dentro de la empresa que proporcione seguridad al empleado tanto en el robo de mercadería como también en seguridad de la vida misma.
- Realizar actividades de esparcimiento para contrarrestar el estrés y el ambiente que se da con las condiciones laborales.
- Crear una red de apoyo entre compañeros de trabajo con el objetivo de facilitar el trabajo que realiza.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Josefina Pérez Fuentes de Galeano/ Irma Yolanda González de Landos. Segunda Edición; Como Entender y Aplicar El Método de Investigación Científica
- <http://mexico.smetoolkit.org/mexico/es/content/es/3617/Condiciones-de-trabajo->
- Chiavenato I. Gestión del talento Humano.2008. Editorial Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736
- <https://www.hrw.org/es/report/2003/12/03/el-salvador-inacion-del-gobierno-en-la-proteccion-de-los-derechos-de-los-trabajadores>
- “Scope, Objectives and functions of occupational health programs”, Journal of the American Medical Association, 1960, vol., 174, pp.533-536.
- BAPTISTA, HILTON, Higiene e segurança do trabalho, Rio de Janeiro, serviço Nacional de Aprendizagem Industrial, Departamento Nacional, Divisão de Ensino e Treinamento, p. 15.
- <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs220/es/>
- <http://www.insht.es/portal/site/PromocionSalud/menuitem.084224e92eb1cbede435b197280311a0/?vgnnextoid=aa1991802a6f4310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnnextchannel=71bdc4b793cc4310VgnVCM1000008130110aRCRD>
- <http://www.encyclopediasalud.com/definiciones/salud-mental>
- http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500001
- <https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/capitulo-5-sampieri>
- <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>
- Tamayo y Tamayo, Mario. El Proceso de la Investigación científica. Editorial Limusa S.A. México.1997.
- http://msctecnologiaeducativa3.blogspot.com/p/poblacion-y-muestra_19.html.

ANEXOS.

ANEXO 1. Cronograma de Actividades

| Actividades | Carrera de Licenciatura en Psicología | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------------------------------------|---|---|---|---------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|--------|---|---|---|
| | Enero | | | | Febrero | | | | Marzo | | | | Abril | | | | Mayo | | | | Junio | | | | Julio | | | | Agosto | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 11. Selección del tema | | | X | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. Elaboración del perfil de investigación | | | | | X | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. Inscripción del Proceso de Graduación | | | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. Elaboración del proyecto | | | | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. Primer avance del proyecto | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6. Segundo avance del proyecto | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7. Ejecución del proyecto | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | | | | | | |
| 8. Análisis de datos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | X | | | | | |
| 9. Elaboración del informe de investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | X | | | | |
| 10. Entrega del informe final | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | X | X | | |
| 11. Exposición y defensa | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X |

ANEXO 2.

**Manual de Evaluación de
Cuestionario de
Condiciones Laborales y
Salud Mental.**

Descripción General.

| Características | Descripción. |
|-----------------------------|--|
| Nombre del Test: | Cuestionario de Condiciones Laborales y Salud Mental. |
| Autores: | Heydi Elizabeth Ventura Cáliz Alma Iris Lazo Sosa Luz Marina Lazo Sosa |
| Fecha de Creación: | Marzo 2017 |
| Constructo Evaluado: | Condiciones Laborales/Salud Mental |
| Área de Aplicación: | Recursos Humanos |

Valoración del Test.

| Área de Exploración | Reactivos | Puntuación |
|------------------------------------|--------------|------------|
| Estado de Salud Física/actividades | Nunca | 5 |
| Trabajo | Casi Nunca | 4 |
| Estado Psicológica | A veces | 3 |
| Condiciones | A menudo | 2 |
| | Muy A menudo | 1 |

Calificación del Cuestionario de Condiciones Laborales y Salud Mental.

Para la calificación de los ítems, se clasifican por áreas, cada una consta de 25 preguntas y tiene cinco reactivos como opciones de respuesta.

La ponderación de estos va de la siguiente manera:

| Reactivo | Puntuación |
|---------------------|------------|
| Nunca | 5 |
| Casi Nunca | 4 |
| A veces | 3 |
| A menudo | 2 |
| Muy a menudo | 1 |

Procedimiento:

Se suma cada una de las respuestas por cada área y se saca el total de cada una por separado, luego se procede a sumar todas las áreas juntas, y el resultado se divide entre las cuatro áreas para conocer la media y tomaremos ese porcentaje como el resultado total, se ubica en el nivel correspondiente entre Leve, Moderado, Fuerte y posteriormente la interpretación final de todo el proceso.

Breve descripción de la variable que se pretende medir.

El cuestionario de Condiciones Laborales y Salud Mental, es un instrumento que pretende investigar aspectos importantes para el estudio en curso, aplicable en las áreas que tengan relación a la psicología del trabajo, Organizacional y/o Recursos Humanos, de manera que contiene cuatro áreas de exploración y cada una cuenta con 25 ítems, las opciones de respuesta consta de cinco reactivos en las cuales no hay respuestas correctas, ni incorrectas, pues se busca conocer la salud mental, en contraste a su situación laboral. El tiempo de aplicación no tiene un límite, sin embargo, las personas tardarían entre 15 y 20 minutos, que se administra de forma individual.

Respecto al cuestionario el objetivo es conocer las perspectivas y necesidades que tienen los empleados, frente al contexto real en el que se desenvuelven a diario, las perspectivas organizacionales y como estas se involucran por el bienestar de sus empleados.

Las Instrucciones van dirigidas de tal forma que las personas comprendan que no hay respuestas correctas e incorrectas, los reactivos indican que debe marcar una opción de respuesta que esté acorde a la situación, y/o a la perspectiva que tiene de su trabajo, es decir lo que se pretende, es conocer las cogniciones, percepciones a cerca de su realidad laboral.

El cuestionario está formado por cuatro áreas de exploración que abarcan El Estado Físico y Actividades, Trabajo, Estado Psicológico, y Condiciones, cada área tiene la

cantidad de veinticinco ítems de acuerdo con al ámbito que se está explorando, la puntuación de cada área oscila entre 1-5 siendo la mayor puntuación correspondiente al reactivo “Nunca” y 1 al reactivo “Muy a Menudo”, el total máximo por área es de 125 puntos y la cantidad mínima es de 25 puntos, de forma general 45 ítems corresponden al factor de Salud Mental, 55 ítems que corresponden al factor de Condiciones Laborales.

En cuanto al cuestionario se realizó una prueba piloto con 5 personas, tomando en cuenta las observaciones de los colaboradores, de manera que fue sometido a unas modificaciones en algunos ítems del factor Condiciones. De manera que el instrumento sigue abierto a nuevas observaciones, hasta llegar a tener mejor fiabilidad.

Ejemplo:

Los datos generales y respuestas son de un colaborador, por lo tanto, se mantiene la identidad oculta.

CUESTIONARIO SOBRE SALUD MENTAL Y CONDICIONES LABORALES

Nombre _____

Edad _____ **Sexo** _____ **Cargo** _____

Horario de trabajo _____

| ESTADO DE SALUD FISICA | | | | | | |
|-------------------------------|--|--------------|-------------------|----------------|-----------------|---------------------|
| PREGUNTAS | | Nunca | Casi nunca | A veces | A menudo | Muy a menudo |
| 1. | Se siente sin dolores ni molestias | | | ✓ | | |
| 2. | Se siente descansado | | | ✓ | | |
| 3. | Se siente con energía | | | ✓ | | |
| 4. | Se siente en un excelente estado de salud física | | | ✓ | | |
| 5. | Se siente en un buen estado de salud física | | | | ✓ | |
| 6. | Se preocupa por su estado de salud física | | | | ✓ | |
| 7. | Siente que durmió lo suficiente | | ✓ | | | |
| 8. | Se siente lo suficientemente activo | | ✓ | | | |

| | | | | | | |
|------------------|--|--------------|-------------------|----------------|-----------------|---------------------|
| 9. | Siente que tiene buena coordinación en sus movimientos | | | | ✓ | |
| 10. | Siente que su memoria funciona bien | | | ✓ | | |
| 11. | Se siente bien físicamente | | | ✓ | | |
| 12. | Se siente lleno/a de energía y vitalidad | | ✓ | | | |
| PREGUNTAS | | Nunca | Casi nunca | A veces | A menudo | Muy a menudo |
| 13. | Experimenta problemas visuales | | | | | ✓ |
| 14. | Sufre de dolores de cabeza | | | | ✓ | |
| 15. | Ha tenido fuertes dolores musculares | | | ✓ | | |
| 16. | Ha experimentado una sensación de cansancio total | | | | ✓ | |
| 17. | Se siente sin fuerzas para seguir trabajando | | | ✓ | | |
| 18. | Estando con malestares físicos, cumple con su trabajo | | | ✓ | | |
| 19. | Sigue la misma rutina todos los días | | | ✓ | | |
| 20. | Hace ejercicio para mantenerse en forma | | | ✓ | | |
| 21. | Sigue la misma rutina todos los días | | ✓ | | | |
| 22. | Mantiene el control estando con algunos malestares ocasionados por el estrés | | | | ✓ | |

| | | | | | | |
|------------------|---|--------------|-------------------|----------------|-----------------|---------------------|
| 23. | Goza de un buen estado de salud | | | ✓ | | |
| 24. | Se relaja en su trabajo | | | ✓ | | |
| 25. | Transmite la misma energía a sus compañeros de trabajo | | | ✓ | | |
| TRABAJO | | | | | | |
| 26. | Se siente satisfecho con su contrato de trabajo | | ✓ | | | |
| PREGUNTAS | | Nunca | Casi nunca | A veces | A menudo | Muy a menudo |
| 27. | Se preocuparía si le despidieran o no renovar su contrato de trabajo | | | ✓ | | ✓ |
| 28. | Se siente afortunado de tener este trabajo | | ✓ | | | |
| 29. | Se siente a gusto en su trabajo | | ✓ | | | |
| 30. | Da la mejor de usted para la empresa que trabaja | | | ✓ | | |
| 31. | Sus jornadas laborales son horarios normales | | | ✓ | | |
| 32. | Está satisfecho con su salario | | | | ✓ | |
| 33. | Recibe una buena remuneración por parte de la empresa para la que trabaja | | ✓ | | | |
| 34. | Se considera bien remunerado | | | ✓ | | |
| 35. | La empresa para la que trabaja le da buenas expectativas para realizar de mejor manera su trabajo | | ✓ | | | |

| | | | | | | |
|------------------|---|--------------|-------------------|----------------|-----------------|---------------------|
| | | | | | | |
| 36. | Considera que las políticas empleadas en la empresa que trabaja se adecuan a sus expectativas | | ✓ | | | |
| 37. | Está de acuerdo con las políticas y normas de la empresa | | ✓ | | | |
| 38. | Comparte las mismas ideas de la empresa | | ✓ | | | |
| 39. | Piensa con claridad en el trabajo | | | ✓ | | |
| PREGUNTAS | | Nunca | Casi nunca | A veces | A menudo | Muy a menudo |
| 40. | Tiene buenas experiencias en su trabajo | | | | ✓ | |
| 41. | Se muestra decidido en el trabajo y/o toma decisiones cuando es necesario | | | | ✓ | |
| 42. | Logra las metas propuestas | | | | ✓ | |
| 43. | Se siente satisfecho con los logros obtenidos en el trabajo | | | ✓ | | |
| 44. | Sus jefes le felicitan por las metas obtenidas | | | ✓ | | |
| 45. | Te sientes interesado por el trabajo | | | ✓ | | |
| 46. | Se concentra en su trabajo | | ✓ | | | |
| 47. | En el lugar donde trabaja hay interferencias | | | | | ✓ |

| | | | | | | |
|---------------------------|--|--------------|-------------------|----------------|-----------------|---------------------|
| 48. | Le es incómodo trabajar en lugares donde hay ruidos e interferencias | | | | | ✓ |
| 49. | Domina las situaciones estresantes en su lugar de trabajo | | | | ✓ | |
| 50. | Se comunica o intercambia opiniones fácilmente con otros compañeros de trabajo | | | ✓ | | |
| ESTADO PSICOLOGICO | | | | | | |
| 51. | Se ha sentido con la mente despejada | | ✓ | | | |
| 52. | Satisfecho con su vida | | | ✓ | | |
| 53. | Se siente a gusto con su aspecto físico | | ✓ | | | |
| PREGUNTAS | | Nunca | Casi nunca | A veces | A menudo | Muy a menudo |
| 54. | Tiene dificultades para manejar los problemas en su trabajo | | ✓ | | | |
| 55. | Se siente capaz de resolver cualquier dificultad personal y/o laboral | | | ✓ | | |
| 56. | Se siente capaz de comunicarse con otras personas | | | | ✓ | |
| 57. | Está interesado en cuidar su aspecto físico e higiene personal | | | | | ✓ |

| | | | | | | |
|------------------|---|--------------|-------------------|----------------|-----------------|---------------------|
| 58. | Se siente capaz de tomar decisiones | | | | ✓ | |
| 59. | Siente que la empresa para la que trabaja es muy importante para usted | | ✓ | | | |
| 60. | Se cuida física y mentalmente | | | | ✓ | |
| 61. | Se siente capaz de desplazarse caminando, en transporte público o propio para realizar sus actividades laborales, según fuese necesario | | | | ✓ | |
| 62. | Se siente capaz de hacerle frente a los problemas de la vida | | | | ✓ | |
| 63. | Aprende cosas nuevas cada día | | | ✓ | | |
| 64. | Siente ansiedad durante su trabajo | | | | | ✓ |
| PREGUNTAS | | Nunca | Casi nunca | A veces | A menudo | Muy a menudo |
| 65. | Se valora como un elemento importante dentro del ambiente laboral | | | ✓ | | |
| 66. | Se deprime en su trabajo | | | ✓ | | |
| 67. | Se siente con ánimos en su trabajo | | ✓ | | | |
| 68. | Busca soluciones cuando algo le frustra en su trabajo | | | | | ✓ |
| 69. | Se siente motivado | | | ✓ | | |

| | | | | | | |
|------------------------------|--|--------------|-------------------|----------------|-----------------|---------------------|
| 70. | Busca ayuda profesional cuando no puede manejar algún problema | | | | ✓ | |
| 71. | Habla con alguno de sus compañeros de trabajo cuando se siente solo | | | ✓ | | |
| 72. | La empresa para la que trabaja le motiva a través de actividades recreativas | ✓ | | | | |
| 73. | Realiza actividades que le permiten relajarse durante su tiempo libre | | | | ✓ | |
| 74. | La fatiga mental le permite realizar su trabajo | | | ✓ | | |
| 75. | Su trabajo le permite dormir bien por las noches | | ✓ | | | |
| CONDICIONES LABORALES | | | | | | |
| 76. | Son adecuadas las condiciones ambientales de su trabajo | ✓ | | | | |
| PREGUNTAS | | Nunca | Casi nunca | A veces | A menudo | Muy a menudo |
| 77. | Le ofrece buenas condiciones laborales la empresa para la que trabaja | ✓ | | | | |
| 78. | Tiene los medios adecuados para realizar su trabajo como se debe | ✓ | | | | |
| 79. | Tiene suficiente espacio en su lugar de trabajo | ✓ | | | | |

| | | | | | | |
|------------------|---|--------------|-------------------|----------------|-----------------|---------------------|
| 80. | Cuenta con un botiquín de primeros auxilios en su lugar de trabajo | ✓ | | | | |
| 81. | Tiene un horario libre para ingerir sus alimentos | ✓ | | | | |
| 82. | Su establecimiento le brinda las condiciones necesarias para la realización de su trabajo | ✓ | | | | |
| 83. | Se siente conforme con su lugar de trabajo | ✓ | | | | |
| 84. | Tiene horarios en los cuales pueda descansar | ✓ | | | | |
| 85. | Su lugar de trabajo le brinda condiciones necesarias para realizar sus labores | ✓ | | | | |
| 86. | Le gustaría cambiar algunos aspectos de las condiciones laborales de su trabajo | | | | ✓ | |
| 87. | Se siente conforme con las condiciones que le brinda la empresa para la que trabaja | | ✓ | | | |
| PREGUNTAS | | Nunca | Casi nunca | A veces | A menudo | Muy a menudo |
| 88. | Le transmiten seguridad las condiciones en las que trabaja | ✓ | | | | |
| 89. | Lleva una buena calidad de vida dentro de su trabajo | ✓ | | | | |
| 90. | Experimenta situaciones creativas dentro de su lugar de trabajo | ✓ | | | | |

| | | | | | | |
|------|--|---|---|---|--|---|
| 91. | Son humanas las condiciones en las que trabaja | ✓ | | | | |
| 92. | Sus jefes inspeccionan las condiciones en las que trabaja | ✓ | | | | |
| 93. | Siente que se expone a situaciones arriesgadas en su ámbito laboral | | | | | ✓ |
| 94. | Sigue las medidas de seguridad que le impone la empresa para la que trabaja | | | ✓ | | |
| 95. | Recibe asistencia técnica cuando tiene algún problema en su lugar de trabajo | | | ✓ | | |
| 96. | Se queja de las condiciones en las que trabaja | | ✓ | | | |
| 97. | Tiene influencia sobre las metas de trabajo que le asignan | | | ✓ | | |
| 98. | Se siente conforme con sus jefes | | ✓ | | | |
| 99. | Realiza gestiones para mejorar sus condiciones laborales | | ✓ | | | |
| 100. | Sus peticiones han sido tomadas en cuenta alguna vez | ✓ | | | | |

Calificación De Cuestionario De Condiciones Laborales.

Áreas:

| | |
|------------------------|-----|
| Estado de Salud Física | 71 |
| Trabajo | 72 |
| Estado Psicológico | 66 |
| Condiciones Laborales | 115 |

Puntaje de los reactivos:

71

72

66

115

$$324 \% 4 = 81$$



El numero 4 representa las 4 áreas de exploración del cuestionario.

Promedio Normal

$$125\% 4 = 63$$

Cada área tiene 25 ítems, con un valor máximo de 5 puntos, lo que daría un resultado de 125 puntos por área.

Nivel:

Moderado

ANEXO 3.

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
SECCION DE PSICOLOGIA.**



Nombre: _____ **Edad:** _____

Cargo: _____ **Compañía:** _____

Entrevista.

Objetivo: Conocer la opinión de los empleados de las empresas de Telecomunicaciones de San Miguel que perspectivas tienen sobre sus Condiciones Laborales y el estado de su Salud Mental.

1. Considera usted que la organización para la que trabaja cumple con sus expectativas.

Sí____ No____

2. La empresa para la cual usted trabaja se preocupa por su calidad de vida laboral.

Sí____ No____

3. Conoce usted la historia, cultura y políticas de la empresa para la usted trabaja

Sí____ No____

4. ¿Cómo fue su proceso de selección de personal, para ingresar a laborar en la empresa que trabaja?

5. Como se funciona el área de Recursos Humanos en las condiciones laborales de su trabajo.

6. La empresa para la cual trabajas implementa actividades que estimule sus satisfacciones laborales.

Sí____ No____

7. La empresa para la cual trabajas te proporciona algún tipo de protección ambiental (Sol, Lluvia, Polvo)

Sí____ No____

8. Según su criterio las condiciones laborales en las que se encuentra son adecuadas para su estabilidad emocional.

9. Está satisfecho con tu jornada de trabajo y su remuneración.

Sí____ No____

10. Cuál es la remuneración que la empresa te brinda sobre las horas extras que realizas (Días libres, Aumento de sueldo etc.)

11. Qué opina usted de sus condiciones laborales dentro de la empresa.

12. El salario que recibes es suficiente para cubrir todas tus necesidades básicas.

Sí____ No____

13. ¿La empresa para la que trabajas te brinda prestaciones?

Sí____ No____

14. Cuáles son las prestaciones que obtienes dentro de la empresa.

15. Conoce las leyes que lo amparan ante cualquier situación que se dé dentro de la empresa.

Sí____ No____

16. Generalmente cómo se siente después de un día de trabajo.

17. Se siente satisfecho con su trabajo.

Sí____ No____

18. De qué manera afectan las condiciones laborales en su estado de ánimo.

19. Recurre uds a algún tipo de sustancia que te permita relajarte durante tu jornada laboral.

Sí____ No____

20. Su estado emocional afecta en sus relaciones familiares.

Sí____ No____

Porque:

21. Que actividades realiza para contrarrestar el estrés laboral

22. La empresa te proporciona asistencia profesional, (Asistencia Médica, Asistencia Psicológica)

Sí____ No____

Porque:

23. Como son las relaciones interpersonales dentro y fuera de la empresa.

24. Haz tenido algún conflicto con tus jefes o compañeros de trabajo.

Sí____ No____

25. Sientes el temor de perder tu trabajo por una u diversas razones.

26. Que perspectiva tienes de la empresa para la cual trabajas
