

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**TRABAJO DE POSGRADO**

MONITOREAR LA INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO Y SU REPERCUSIÓN EN LAS ACTIVIDADES LABORALES DESARROLLADAS POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR BASADOS EN LA NORMA ISO 45001:2018

**PARA OPTAR AL GRADO DE**  
**MAESTRA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PRESENTADO POR**  
LICENCIADA DEBORA ABIGAIL CARDONA LÓPEZ

**DOCENTE ASESOR**  
MAESTRO JAIME ANTONIO MOLINA SIERRA

**DICIEMBRE, 2020**  
**SANTA ANA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**AUTORIDADES**



M.Sc. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

**RECTOR**

DR. RAÚL ERNESTO AZCÚNAGA LÓPEZ

**VICERRECTOR ACADÉMICO**

ING. JUAN ROSA QUINTANILLA QUINTANILLA

**VICERECTOR ADMINISTRATIVO**

ING. FRANCISCO ANTONIO ALARCÓN SANDOVAL

**SECRETARIO GENERAL**

LICDO. LUIS ANTONIO MEJÍA LIPE

**DEFENSOR DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS**

LICDO. RAFAEL HUMBERTO PEÑA MARIN

**FISCAL GENERAL**

**FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE**

**AUTORIDADES**



M.Ed. ROBERTO CARLOS SIGÜENZA CAMPOS

**DECANO**

M.Ed. RINA CLARIBEL BOLAÑOS DE ZOMETA

**VICEDECANA**

LICDO. JAIME ERNESTO SERMEÑO DE LA PEÑA

**SECRETARIO**

M.Ed. JOSE GUILLERMO GARCÍA ACOSTA

**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO**

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar, quiero dar gracias a Dios Todopoderoso por darme la oportunidad de cumplir una meta más, que es un sueño y que a pesar de las adversidades jamás me ha dejado desfallecer.

Deseo expresar mis más sinceros agradecimientos a mi asesor de tesis Maestro Jaime Molina Sierra, por el honor que me dio al acompañarme paso a paso en todo este proceso, por ser un guía en medio de la obscuridad, sobre todo por su paciencia, dedicación y empeño en cada letra plasmada en esta tesis. Durante la realización de mi trabajo de grado usted ha sido mi mano derecha, ha sido un camino cuesta arriba, de aciertos y desaciertos, de momentos de alegría y tristeza, sin embargo, gracias a su ayuda esto ha parecido un poco menos complicado, no puedo más que expresarle de todo corazón mi respeto, admiración y mi eterna gratitud, Dios le Bendiga siempre.

A la coordinadora de la Maestría en Sistemas integrados de Gestión de la Calidad Maestra Ana Silvia Latín Guardado, por su orientación y vocación a lo largo de estos años de formación.

Al maestro Walter Fagoaga, por su invaluable aporte a esta investigación, un área que conoce mucho, sobre todo gracias por siempre estar dispuesto ayudar, gracias por la paciencia y por regalarme su amistad.

A mi amigo Josué Valencia por su constante apoyo, por su paciencia, su fe en mí, por estar conmigo en los buenos momentos y prestarme su hombro en los malos, eres mi hermano de corazón.

A mi madre Sandra Esperanza López Valencia por su apoyo incondicional, paciencia, por su Fe en mí, en cada sueño que he emprendido en la vida, por animarme a nunca rendirme y por tomarme de la mano para seguir y avanzar en los días más oscuros, eternamente agradecida.

A mi hermana Cony Raquel Cardona López, por su ayuda en todo siempre, por su apoyo técnico, humano, emocional en cada área de mi vida, su cariño, amor y dulzura son una gran bendición de Dios en mi vida, gracias por siempre estar ahí y por ayudarme a concluir mi tesis, no lo podría haber logrado sin ti.

A César V. Aguilar tu ayuda ha sido fundamental, has caminado conmigo en medio de la adversidad sin dudar, este sueño no fue fácil, cuando quise rendirme tú me motivaste a no renunciar, a creer en mi capacidad, me ayudaste a ser valiente, gracias por tu amor, paciencia, comprensión y por acompañarme por el camino de la vida a lo largo de estos años. Gracias por luchar a mi lado.

A mis amigos, quienes siempre han creído en mí, y me han permitido aprender más de la vida con ellos, gracias por su apoyo en todo lo que he necesitado, gracias por cada risa y por las veces que me prestaron su hombro.

Sin su apoyo este trabajo nunca se habría escrito y, por eso, este logro es también el suyo. A todos, muchas gracias.

## ACRÓNIMOS

Listado alfabético de los acrónimos utilizados en esta tesis.

- CFRPE: Cuestionario De Factores De Riesgo Psicosocial Extralaboral. CFRPI: Cuestionario De Factores De Riesgo Psicosocial Intralaboral.
- CIS: Centro Internacional de Información sobre Seguridad y Salud en el Trabajo. CPEE: Cuestionario De Evaluación del Estrés.
- EU-OSHA: Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. FPR: Factores Psicosociales de Riesgo.
- FPS: Factores Psicosociales.
- INSHT: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. INSST: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ISO: International Organization for Standardization. ISSS: Instituto Salvadoreño del Seguro Social.
- OIT: Organización Internacional del Trabajo OMS: Organización Mundial de la Salud.
- PHVA: Planificar-Hacer-Verificar-Actuar. SST: Salud y Seguridad en el Trabajo.
- SySO: Salud y Seguridad Ocupacional. UES: Universidad de El Salvador

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>16</b>
1.1. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	16
1.2. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	21
1.2.1. PREGUNTA GENERAL.....	21
1.2.2. PREGUNTAS ESPECÍFICAS .....	21
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	22
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	22
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	23
1.5. LÍMITES Y ALCANCES. ....	25
1.5.1. LIMITES.....	25
1.5.2. ALCANCES .....	25
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA .....</b>	<b>27</b>
2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA .....	27
2.1.1. ISO 45001 .....	27
2.1.2. PROCESOS EN LA NORMA ISO 45001 .....	30
2.2. UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR (UES) .....	32
2.2.1. UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR (UES), FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE (FMOCC) .....	34
2.3. TEORÍAS Y CONCEPTOS BÁSICOS.....	36
2.3.1. FACTORES PSICOSOCIALES, FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO Y RIESGOS PSICOSOCIALES. ....	36
2.3.2. FACTORES ORGANIZACIONALES .....	42
2.3.3. FACTORES LABORALES .....	45
2.3.4. TIPOS DE FACTORES PSICOSOCIALES .....	46
2.3.5. RIESGOS PSICOSOCIALES .....	59
2.3.6. TIPOS DE RIESGOS PSICOSOCIALES .....	61
2.4. ESTRÉS LABORAL Y SEGURIDAD CONTRACTUAL.....	74
2.4.1. FACTORES DETERMINANTES EN LA PERCEPCIÓN DE	

INSEGURIDAD LABORAL .....	75
2.4.2. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL .....	77
2.5. MARCO JURÍDICO .....	79
2.5.1. LEYES, REGLAMENTOS Y NORMAS .....	79
2.6. IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES .....	85
2.6.1. IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS .....	85
2.6.2. ORGANISMOS E INSTITUCIONES RELACIONADAS A LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.....	86
2.7. ESTADO DEL ARTE.....	90
<b>CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO .....</b>	<b>94</b>
3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	94
3.2. MÉTODO.....	95
3.2.1. TIPO DE ESTUDIO .....	95
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA POBLACIÓN: .....	97
3.4. MUESTRA:.....	97
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	98
3.5.1. TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN: ENCUESTA.....	98
3.5.2. INSTRUMENTOS: ESCALA DE TIPO LIKERT .....	98
3.6. HIPÓTESIS O SUPUESTOS DE INVESTIGACIÓN .....	101
3.6.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	101
3.6.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	102
3.6.3. HIPÓTESIS NULAS .....	102
3.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES/CATEGORÍAS .....	103
3.8. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	135
3.9. CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	135
3.9.1. PRINCIPIO DE AUTONOMÍA .....	136
3.9.2. PRINCIPIO DE BENEFICENCIA.....	136
3.9.3. DE NO MALEFICENCIA.....	136

3.9.4. PRINCIPIO DE JUSTICIA .....	136
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>137</b>
4.1. EVALUACIÓN DE RESULTADOS .....	137
4.1.1. CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL.....	137
4.1.2. CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL .....	140
4.1.3. CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS.....	142
4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS .....	144
4.2.1. PRUEBA DE NORMALIDAD DE LA POBLACIÓN KOLMOGÓROV-SMIRNOV .....	144
4.2.2. PRUEBA DE CHI-CUADRADO DE PEARSON & PRUEBA DE NORMALIDAD DE FISCHER.....	146
4.2.3. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL Y ESTRÉS LABORAL .....	150
4.2.4. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL Y ESTRÉS LABORAL .....	153
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>156</b>
5.1. CONCLUSIONES .....	156
5.2. RECOMENDACIONES .....	161
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>163</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>168</b>
ANEXO 1 PRESUPUESTO.....	169
ANEXO 2 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	170
ANEXO 3 LISTADO DE TÉRMINOS TÉCNICOS .....	171
ANEXO 4 CUESTIONARIO DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL ...	173
ANEXO 5 CUESTIONARIO DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL ...	185
ANEXO 6 CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS .....	190

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Facultades Universidad de El Salvador .....	32
Tabla 2 - Conceptos de factores psicosociales. ....	39
Tabla 3 - Indicadores Organizacionales y Laborales. ....	41
Tabla 4 - Clasificación de los Factores Psicosociales .....	46
Tabla 5 - Características de la tarea.....	53
Tabla 6 - Niveles Inferiores de satisfacción .....	55
Tabla 7 - Características del empleo .....	55
Tabla 8 - Problemas de Salud por turnos rotatorios .....	56
Tabla 9 - Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo .....	58
Tabla 10 - Desarrollo Conceptual .....	71
Tabla 11 - Diferencias Conceptuales.....	72
Tabla 12 - Ficha técnica del Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral .....	99
Tabla 13 - Ficha técnica del Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral .....	100
Tabla 14 - Ficha técnica Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión .....	100
Tabla 15 - Operacionalización de variables/categorías.....	104
Tabla 16 - Resultados del cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral .....	137
Tabla 17 - Resultado de cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral .....	140
Tabla 18 - Resultado de cuestionario para la Evaluación del Estrés.....	142
Tabla 19 - Prueba Estadística de normalidad .....	144
Tabla 20 - Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra.....	145

Tabla 21 - Resumen de procesamiento de casos Factores Psicosociales de Riesgo*Estrés Laboral.....	146
Tabla 22 - Tabla cruzada Factores Psicosociales de Riesgo*Estrés Laboral .....	147
Tabla 23 - Pruebas de chi-cuadrado, Factores Psicosociales de Riesgo*Estrés Laboral .....	148
Tabla 24 – Correlaciones, Factores Psicosociales de Riesgo*Estrés Laboral.....	149
Tabla 25 - Tabla cruzada Extralaboral Factores de Riesgo Psicosocial*Estrés Laboral .....	150
Tabla 26 - Prueba de chi-cuadrado Extralaboral Factores de Riesgo Psicosocial*Estrés Laboral.....	151
Tabla 27 - Correlaciones Extralaboral Factores de Riesgo Psicosocial*Estrés Laboral .....	152
Tabla 28 - Tabla cruzada Intralaboral_Factores de Riesgo Psicosocial*Estrés Laboral .....	153
Tabla 29 - Prueba de chi-cuadrado Factores de Riesgo Psicosocial*Estrés Laboral	154
Tabla 30 - Correlaciones Factores de Riesgo Psicosocial*Estrés Laboral.....	155

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 - Estructura de la ISO .....	28
Ilustración 2 - Organigrama Institucional. ....	33
Ilustración 3 - Organigrama de la facultad. ....	35
Ilustración 4 - Los factores psicosociales en el trabajo .....	38
Ilustración 5 - Proceso de estrés como riesgo Psicosocial .....	63

## INTRODUCCIÓN

La importancia de las investigaciones científicas radica en que estas permiten establecer contacto con la realidad de manera directa, y a su vez conocerla de primera mano, esta es una de las premisas que impulso la siguiente investigación, conocer y entender aquellos factores de riesgo psicosocial inherentes en toda organización y que por su naturaleza se consideran fuentes generadoras de afecciones a la salud del trabajador, cualquiera sea su naturaleza.

No es un secreto que los riesgos psicosociales en el trabajo son considerados uno de los problemas laborales con mayor impacto sobre los empleados dentro de una organización. Sin embargo, hasta hace algún tiempo los empleadores sólo tenían en cuenta los riesgos físicos, biológicos, mecánicos y ambientales pero esto ha ido cambiando, al punto que en la actualidad ya se retoman factores psicosociales de riesgo, pero aun así, el índice de estudios referidos a ellos sigue siendo escaso, otra de las razones que demuestra la relevancia de esta investigación para la sociedad, partiendo de la premisa que gran porcentaje de los seres humanos se encuentra inmerso en un entorno de trabajo.

Lo anterior, es posible de comprobar, cuando organizaciones importantes como ISO (International Organization for Standardization), crea ISO 45001:2018 sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, y en sus antecedentes destaca que una organización es responsable de la seguridad y salud en el trabajo (SST) de sus trabajadores y de la de otras personas que puedan verse afectadas por sus actividades. Esta responsabilidad incluye la promoción y protección de su salud física y mental. La adopción de un sistema de gestión de la SST tiene como objetivo permitir a una organización proporcionar lugares de trabajos seguros y saludables, prevenir lesiones y deterioro de la salud, relacionado con el trabajo y mejorar continuamente su desempeño de la SST.

Los factores psicosociales de riesgo tienen un impacto en la empresa en el nivel de ausentismo, los accidentes de trabajo y en general si no se le presta la atención adecuada, puede crear un ambiente laboral perjudicial. Por ello, es de suma importancia realizar un estudio que permita la elaboración de un diagnóstico para determinar la influencia que estos tienen, sobre el desempeño laboral del personal administrativo de la escuela de posgrados, en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador; en base a ello tomar las

acciones correctivas necesarias para prevenir y erradicar dichos factores, basado en los lineamientos que establece la ISO: 45001:2018. Para ello esta investigación sigue la siguiente estructura:

En el CAPÍTULO I - PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA: Se presenta la delimitación del problema, las preguntas de Investigación, Objetivos, justificación y los respectivos límites y alcances.

En el CAPÍTULO II – MARCO TEÓRICO: Se presenta la base teórica de la investigación efectuada, iniciando de manera general desde los antecedentes del problema hasta el estado del arte, enfatizando en la importancia que tienen los factores psicosociales de riesgo sobre la salud del trabajador.

El CAPÍTULO III - DISEÑO METODOLÓGICO: está referido al tipo, enfoque, método y alcance de investigación que se realizó, además de las unidades de análisis, técnicas y procesos que se emplearon para la recolección de la información, instrumentos de medición y procedimiento de análisis de resultados.

El CAPÍTULO IV-ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS: se presentan los hallazgos de la investigación, la información recolectada, como también, su respectivo análisis a fin de dar a conocer los resultados y las interpretaciones que se hacen con base en ello.

El CAPÍTULO VI – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: este capítulo detalla las conclusiones además de brindar las recomendaciones del estudio de investigación que se desarrolló. Finalmente, se detalla la bibliografía consultada y los anexos.

En razón que no hay estudios nacionales sobre riesgos psicosociales realizados a Universidades, que evidencien la importancia del estudio de los factores psicosociales de riesgo y su repercusión sobre el desempeño laboral, se presentan los resultados del proyecto del trabajo de graduación denominado “Monitorear la incidencia de los factores psicosociales de riesgo y su repercusión en las actividades laborales desarrolladas por el personal administrativo de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador basados en la norma ISO 45001:201

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Delimitación del problema**

El trabajo es el medio para dar rienda suelta al potencial humano, a la creatividad, a la innovación y a la imaginación. Es esencial para que la vida humana sea productiva, útil y significativa. Permite a las personas ganarse la vida, es un canal de participación en la sociedad, proporciona seguridad y confiere un sentido de dignidad.

Según la Organización Internacional del Trabajo [de ahora en adelante: OIT] (1986), el recurso más importante de toda organización con o sin fines de lucro es su equipo humano, ellos son la cara de la empresa y afectan directamente la experiencia y satisfacción del cliente. Uno de los deberes más importantes para una empresa es crear escenarios o climas laborales adecuados que fomenten: el desarrollo profesional, la realización de expectativas y relaciones laborales, desde la adaptación y observancia de un buen desempeño; a su vez que eviten el incumplimiento de actividades, la frustración laboral, ausentismo laboral, abandono de labores, etc.; sin embargo, son pocas las organizaciones que escuchan a sus empleados como parte de las iniciativas estratégicas.

Es necesario destacar que existen organizaciones que sí promueven el trabajo seguro y saludable, tratando de prevenir accidentes y problemas de salud de sus empleados. Una de las que más se destaca es la International Organization for Standardization, conocida por sus siglas ISO, promueve estándares como el 45001: 2018, sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Para que esto se cumpla, este estándar muestra un marco de referencia para gestionar los riesgos y oportunidades para la salud y seguridad en el trabajo.

Además, existen también otras entidades que velan por estos mismos fines, como lo es la OIT, Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA), el Centro Internacional de Información sobre Seguridad y Salud en el Trabajo (CIS), Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), entre otros.

A pesar de la existencia de estas entidades, gran porcentaje de los empleados a nivel mundial diariamente se enfrentan con factores de riesgo dentro de los que se encuentran: factores físicos, biológicos, mecánicos, ambientales, y factores psicosociales de riesgo. Los

factores psicosociales de riesgo, según Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, conocida por sus siglas como INSHT (1999):

Hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor (p.177).

Explicado de otra manera, los factores psicosociales de riesgo se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador, cuando actúan como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral.

Los factores psicosociales de riesgo en el ambiente laboral influyen en todos los trabajadores positiva o negativamente, y si estos son perturbadores, pueden desestabilizar el entorno ocupacional; la constante necesidad de los seres humanos de relacionarse con su medio ambiente familiar, social y laboral, lo llevan a permanecer en contacto con dicho ambiente. Si esta interrelación es perjudicial conllevará a formar barreras protectoras para poder enfrentarse a los cambios que puedan suceder a su alrededor y conservar su calidad de vida.

Los factores psicosociales de riesgo son un problema de consecuencias considerables, que conllevan al incremento del ausentismo laboral, prestación inadecuada de los servicios por parte de los funcionarios y clima organizacional notablemente afectado. El mantenimiento de los factores psicosociales nocivos a lo largo del tiempo podría originar una disminución de las defensas psíquicas del trabajador, favoreciendo la aparición de trastornos emocionales tales como: sentimientos de inseguridad, ansiedad, miedo, fobias, apatía, depresión, entre otros.

Además, estas alteraciones pueden ir acompañadas de perturbaciones de las funciones cognitivas como la atención, la memoria, el pensamiento, la concentración, entre otros. También pueden generarse reacciones de comportamiento; estas reacciones afectan tanto a la vida

personal y familiar, como a la vida social y laboral del trabajador, repercutiendo en la eficacia de las organizaciones.

En esta línea de ideas, existe una relación entre los factores psicosociales, trastornos funcionales físicos y psicológicos. Según las investigaciones de la Organización Mundial de la Salud (2010), las evidencias demuestran que, los Factores de Riesgos Psicosocial y el estrés laboral pueden tener efectos directos e indirectos sobre la salud física y mental de los trabajadores. La aparición de uno u otro trastorno depende de la sensibilidad de cada persona, ya que este tipo de alteraciones suelen afectar en la parte más débil de cada individuo, siendo su manifestación más común la presencia de estrés laboral.

Estos mismos datos son respaldados por la cuarta Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo (Eurofound, 2007), la cual detectó, que el 20% de los trabajadores de la Unión Europea y casi el 35% de los 10 nuevos Estados miembros, la salud de los trabajadores estaba en peligro a causa del estrés laboral.

El estrés laboral definido por la Secretaría de la Salud Laboral (2006) es:

Un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación (p.35-36).

Explicado de otra manera, el estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral (también propia) y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente. Aunque en ocasiones, también puede originarse por factores completamente ajenos al trabajador.

Según la psicóloga Marulanda Ruiz (2007):

En las etapas de la juventud y la adultez, el trabajo se constituye en uno de los roles más importantes de la vida de las personas, pues los seres humanos pasamos la mayor parte de estas etapas en actividades relacionadas con el trabajo. Así, las condiciones y situaciones que experimentamos en el contexto laboral son fuente de satisfacción y bienestar o de frustración y malestar, que tienen repercusiones en nuestra salud física y mental (p.109).

Desde este enfoque, la presente investigación persiguió como fin monitorear la incidencia de los factores psicosociales de riesgo y su repercusión en las actividades laborales, las cuales fueron evaluadas; se analizaron las consecuencias derivadas de su ejecución y se conocieron los factores secundarios que inciden en las actividades laborales, esto se hizo a través de las diferentes dimensiones de los instrumentos aplicados.

Para la evaluación de las actividades laborales, se dimensionaron los Factores Psicosociales de Riesgo a partir de las dimensiones que componen a cada una de las condiciones de trabajo (Intralaboral y Extralaboral) establecidas en la Batería de instrumentos para la evaluación de Factores Psicosociales de riesgo, a su vez, estas se explican en el apartado de términos técnicos. Como resultado encontramos: características del liderazgo [dimensión 1, FPS], retroalimentación del desempeño [dimensión 3, FPS], capacitación [dimensión 6, FPS], demandas ambientales y de esfuerzo físico [dimensión 10, FPS], demandas emocionales [dimensión 11, FPS], demandas cuantitativas [dimensión 12, FPS], exigencias de responsabilidad del cargo [dimensión 14, FPR], demandas de carga mental [dimensión 15, FPR], consistencia del rol [dimensión 16, FPR], y demandas de la jornada de trabajo [dimensión 17, FPR].

Para las consecuencias de las actividades laborales, derivadas de ejecución de sí mismas se hizo, a través de: recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza [dimensión 18, FPR], reconocimiento y compensación [dimensión 19, FPR], tiempo fuera del trabajo [dimensión 20, FPR], relaciones familiares [dimensión 21, FPR], situación económica del grupo familiar [dimensión 23, FPR], relaciones sociales en el trabajo [dimensión 2, FCR], claridad de rol [dimensión 5, FCR], participación y manejo del cambio [dimensión 7, FCR], y oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos [dimensión 8, FCR].

Además, se consideraron las consecuencias sobre el estado del trabajador, las cuales son evaluadas desde las puntuaciones del Cuestionario para la Evaluación del Estrés Laboral, como lo son los: síntomas fisiológicos [dimensión 1, CPEE], síntomas de comportamiento social [dimensión 2, CPEE], síntomas intelectuales y laborales [dimensión 3, CPEE], y síntomas psicoemocionales [dimensión 4, CPEE].

Finalmente, las actividades laborales se ven influidas por: influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo [dimensión 25, FPR], desplazamiento vivienda-trabajo – vivienda,

relaciones sociales en el trabajo [dimensión 26, FPR], relación con los colaboradores (subordinados) [dimensión 4, FPR], control y autonomía sobre el trabajo [dimensión 9, FPR], e influencia del trabajo sobre el entorno Extralaboral [dimensión 13, FPR].

Esta investigación fue llevada a cabo dentro de las instalaciones de la Universidad de El Salvador, en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, ubicada en Final Avenida Fray Felipe de Moraga Sur, en el Departamento de Santa Ana, el espacio de aplicación de la investigación fue en la Oficina de Posgrado, enfocado en el personal administrativo de la Dirección General de Maestrías, conformado por cinco personas, dos secretarías, una gestora académica, una persona en intendencia y el jefe de la oficina respectivamente.

Todo el estudio estuvo basado tanto en la norma ISO 45001:2018, sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, la cual, tiene como objetivo permitir a una organización proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables, prevenir lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo y mejorar continuamente su desempeño. Así también, esta investigación atendió los lineamientos de la Legislación Salvadoreña, Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y sus reglamentos, por ser los máximos referentes en esta temática, el resultado final permitió la identificación de los factores psicosociales de riesgo presente en los trabajadores de dicha institución.

## **1.2 Preguntas de Investigación**

### **1.2.1. Pregunta general**

¿Cuál es la relación entre los Factores Psicosociales de Riesgo con el Estrés Laboral del personal administrativo de posgrados, Dirección de Maestrías, de la Universidad de El Salvador, ¿Facultad Multidisciplinaria de occidente?

### **1.2.2. Preguntas específicas**

- ✓ ¿Cuál es el nivel de riesgo de los Factores Psicosociales de Riesgo Intralaboral son en personal administrativo de posgrados, Dirección de Maestrías, de la Universidad de El Salvador, ¿Facultad Multidisciplinaria de occidente?
- ✓ ¿Existe una relación entre los Factores Psicosociales de Riesgo Intralaboral con el Estrés Laboral del personal administrativo de posgrados, Dirección de Maestrías, de la Universidad de El Salvador, ¿Facultad Multidisciplinaria de occidente?
- ✓ ¿Existe una relación entre los Factores Psicosociales de Riesgo Extralaboral con el Estrés Laboral del personal administrativo de posgrados, Dirección de Maestrías, de la Universidad de El Salvador, ¿Facultad Multidisciplinaria de occidente?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de Estrés Laboral en personal administrativo de posgrados, Dirección de Maestrías, de la Universidad de El Salvador, ¿Facultad Multidisciplinaria de occidente?

### **1.3 Objetivos de la investigación.**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar si los Factores Psicosociales de Riesgo tienen relación con el Estrés Laboral del personal administrativo de posgrados, Dirección de Maestrías, de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de occidente.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- ✓ Identificar el nivel de riesgo de los Factores Psicosociales de Riesgo Intralaboral del personal administrativo de posgrados, Dirección de Maestrías, de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de occidente.
- ✓ Determinar la relación de los Factores Psicosociales de Riesgo Intralaboral con el Estrés Laboral del personal administrativo de posgrados, Dirección de Maestrías, de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de occidente.
- ✓ Identificar la relación de los Factores Psicosociales de Riesgo Extralaboral con el Estrés Laboral del personal administrativo de posgrados, Dirección de Maestrías, de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de occidente.
- ✓ Evaluar el nivel de Estrés Laboral en personal administrativo de posgrados, Dirección de Maestrías, de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de occidente.

## **1.4 Justificación**

Dentro del medio laboral el trabajador interactúa con diferentes condiciones de trabajo que pueden impactar positiva o negativamente en sus actividades diarias, con el fin de garantizar el mejoramiento continuo de estas condiciones laborales, hablar de factores psicosociales de riesgo se vuelven importante, ya que, dentro de las dinámicas empresariales y del clima laboral, sumado a esto el estrés laboral como un asunto de interés y de relevancia para ser investigado, tienen su asidero en problemáticas que se hacen específicas en la misma práctica del trabajo.

Podría afirmarse que los factores psicosociales de riesgo son un fenómeno que deviene en problemas en el campo de lo social, pues la contemporaneidad se caracteriza porque el mundo laboral, y por supuesto, los requerimientos empresariales, son imperantes para el acontecer familiar y social, es decir, que contienen factores intralaborales y extralaborales a considerar.

También es importante, el conocimiento y la prevención de dichos factores, dado que a nivel mundial ocupan los primeros puestos, por las consecuencias negativas que provocan sobre la salud de los trabajadores, afectando su bienestar y al mismo tiempo la productividad; siendo el más común la presencia del estrés laboral, esto trae consigo altos costos y alteraciones sobre la calidad de vida de los trabajadores.

Esta temática ha sido poco abordada, a pesar de que, en El Salvador se han realizado algunos trabajos de investigación en el área organizacional, este tipo de estudios son escasos y en su mayoría son tesis de pregrado. Sumado a ello, estas investigaciones reciben poca importancia, minimizando al máximo estas problemáticas. Aquí radica la importancia de realizar un estudio que permita la elaboración de un diagnóstico para identificar los principales factores psicosociales de riesgo y la relación de dichos factores con el estrés laboral de los trabajadores de posgrados, de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, en la Universidad de El Salvador, basado en la ISO 45001:2018, y por primera vez en la única Universidad Pública de El Salvador.

La pertinencia de esta investigación, tiene su asidero en los lineamientos legales que regulan el tema de factores psicosociales de riesgo en el entorno laboral, por lo cual, el estudio será basado tanto en la norma ISO 45001:2018, sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, la cual, tiene como objetivo permitir a una organización proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables, prevenir lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo y

mejorar continuamente su desempeño; además de guiarse en la Legislación Salvadoreña, específicamente de la ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo y sus reglamentos, por ser los máximos referentes en esta temática.

El aporte teórico de esta investigación radica en la identificación de los factores psicosociales de riesgo, sus repercusiones y a su vez la realización de acciones correctivas para mejorar el ambiente de salud y seguridad para los empleados administrativos de posgrados, dirección de maestría, de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, en la Universidad de El Salvador, y en cualquier institución pública o privada interesada, lo que generará confianza, buen ambiente de trabajo y mayor compromiso de los trabajadores para con la institución.

## **1.5 Límites y alcances.**

### **1.5.1. Límites**

- ✓ La ausencia de documentación e investigaciones que permitan consolidar antecedentes para el desarrollo de esta investigación, en dicho caso, se hace necesario retomar investigaciones de países lejanos a El Salvador, lo cual genera problemas de contextualización de las teorías e instrumentos.
- ✓ Dificultades en la recolección de información por la presencia de condiciones de desastre natural y pandemia de COVID 19 a nivel que existieron muchas limitaciones de ingreso a las instalaciones de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, para recopilar información y verificar condiciones laborales de los trabajadores, además de las limitaciones administrativas debido a la necesidad de solicitar permisos a las autoridades competentes, a esto hay que sumarle que la mayoría de los empleados administrativos se negaron a participar en el estudio por temor a salir de sus casas y contagiarse de COVID 19 lo cual limitó la información recolectada. Lo que obliga a determinar una unidad de análisis, centrándonos en específico en los empleados administrativos de la escuela de posgrados, dirección de maestrías de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.
- ✓ Desintegración del grupo de trabajo inicial de tesis, por abandono y desinterés por parte de uno de los integrantes.
- ✓ Dificultad en el proceso investigativo, por la limitante del teletrabajo y a su vez el tener que avanzar de manera eficiente.

### **1.5.2. Alcances**

- ✓ Identificar los principales factores psicosociales de riesgos y presentarlos mediante un diagnóstico.
- ✓ Evaluar los factores psicosociales de riesgo Intralaboral y Extralaboral de los sujetos de investigación. Dicha división de factores se hace por razones teóricas y metodológicas que presentan los instrumentos de investigación que se utilizaron.

- ✓ Diagnosticar el estrés laboral, ya que, dicho fenómeno está íntimamente relacionado e influido por los factores psicosociales de riesgo, lo cual queda en manos de futuros investigadores retomar y comparar la relación entre estas dos variables en otras instituciones y empresas, para finalmente poder realizar estudios comparativos de la relación de estas variables entre diversas instituciones.
- ✓ Sentar precedente para que esta temática inspire a futuros investigadores y dar seguimiento, con el fin de contribuir a mejorar las condiciones en los diferentes lugares de trabajo.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA**

### **2.1 Antecedentes del problema**

#### **2.1.1. ISO 45001**

Una organización es responsable de la seguridad y salud en el trabajo (SST) de sus trabajadores y de la de otras personas que puedan verse afectadas por sus actividades. Esta responsabilidad incluye la promoción y protección de su salud física y mental.

La adopción de un sistema de gestión de la SST tiene como objetivo permitir a una organización proporcionar lugares de trabajo seguro y saludable, prevenir lesiones y deterioro de la salud, relacionados con el trabajo y mejorar continuamente su desempeño de la SST.

- **Objetivo de un Sistema de Gestión de la salud y Seguridad en el trabajo.**

El propósito de un sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo, conocida por sus siglas como SST, es proporcionar un marco de referencia para gestionar los riesgos y oportunidades para la SST. El objetivo y los resultados previstos por dicho sistema son prevenir lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo, y proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables; en consecuencia, es de importancia crítica para la organización eliminar los peligros y minimizar los riesgos para la salud y seguridad en el trabajo tomando medidas de prevención y protección eficaces.

Cuando la organización aplica estas medidas a través de su sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo mejora su desempeño. Un sistema de gestión de la SST puede ser más eficaz y eficiente cuando toma acciones tempranas para abordar oportunidades de mejora del desempeño de la SST.

Implementar un sistema de gestión de la SST conforme a este documento permite a una organización gestionar sus riesgos de la SST y mejorar su desempeño de la SST. Un sistema de gestión de la SST puede ayudar a una organización a cumplir sus requisitos legales y otros requisitos.

- **Ciclo planificar-hacer-verificar-actuar (PHVA)**

El enfoque del sistema de gestión de la SST aplicado en este documento se basa en el concepto de Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA).

El concepto PHVA es un proceso interactivo utilizado por las organizaciones para lograr la mejora continua. Puede aplicarse a un sistema de gestión y a cada uno de sus elementos individuales, como:

- a. Planificar: determinar y evaluar los riesgos para la SST, las oportunidades para la SST y otros riesgos y otras oportunidades, establecer los objetivos de la SST y los procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con la política de la SST de la organización;
- b. Hacer: implementar los procesos según lo planificado;
- c. Verificar: hacer el seguimiento y la medición de las actividades y los procesos respecto a la política y los objetivos de la SST, e informar sobre los resultados;
- d. Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de la SST para alcanzar los resultados previstos.

Este documento incorpora el concepto PHVA en un nuevo marco de referencia, como se muestra en la Ilustración 1.

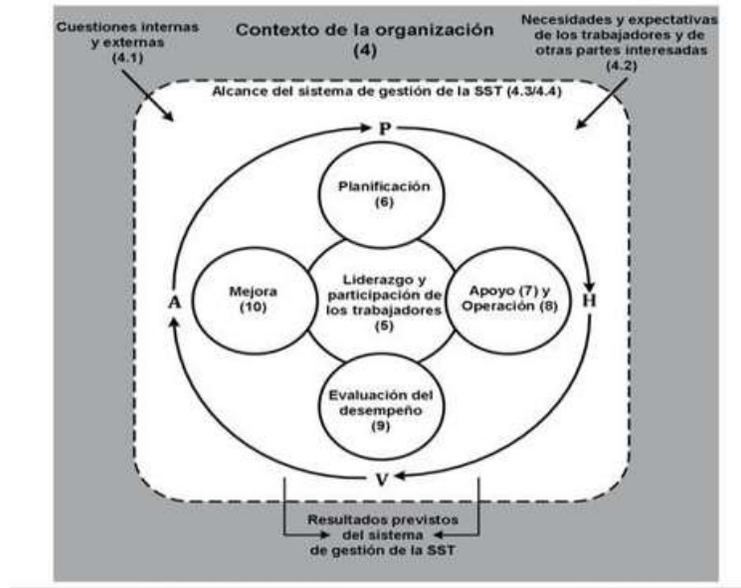


Ilustración 1 - Estructura de la ISO

Recuperado de: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:45001:ed-1:v1:es>

- **Objeto y campo de aplicación**

Este documento especifica requisitos para un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SST) y proporciona orientación para permitir a las organizaciones proporcionar

lugares de trabajo seguros y saludables previniendo las lesiones y el deterioro de la salud relacionados con el trabajo, así como mejorando de manera proactiva su desempeño de la SST.

Además, es aplicable a cualquier organización que desee establecer, implementar y mantener un sistema de gestión de la SST para mejorar la seguridad y salud en el trabajo, eliminar los peligros y minimizar los riesgos para la SST (incluyendo las deficiencias del sistema), aprovechar las oportunidades para la SST y abordar las no conformidades del sistema de gestión de la SST asociadas a sus actividades.

También ayuda a una organización a alcanzar los resultados previstos de su sistema de gestión de la SST. En coherencia con la política de la SST de la organización, los resultados previstos de un sistema de gestión de la SST incluyen:

- a. La mejora continua del desempeño de la SST;
- b. El cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos;
- c. El logro de los objetivos de la SST.

Es aplicable a cualquier organización sin importar su tamaño, tipo y actividades. Es aplicable a los riesgos para la SST bajo el control de la organización, teniendo en cuenta factores tales como el contexto en el que opera la organización y las necesidades y expectativas de sus trabajadores y otras partes interesadas. Este documento no establece criterios específicos para el desempeño de la SST, ni para el diseño de un sistema de gestión de la SST.

Además, permite a una organización, mediante su sistema de gestión de la SST, integrar otros aspectos de la seguridad y salud, tales como el bienestar del trabajador. Este documento no aborda cuestiones tales como la seguridad del producto, los daños a la propiedad o los impactos ambientales, más allá de los riesgos para los trabajadores y para otras partes interesadas pertinentes.

Puede ser utilizado total o parcialmente para mejorar de manera sistemática la gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Sin embargo, las declaraciones de conformidad con este documento no son aceptables a menos que todos sus requisitos estén incorporados en el sistema de gestión de la SST de una organización y se cumplan sin exclusión.

- **Aspectos más relevantes de la norma ISO 45001**

Entre los aspectos más relevantes de la nueva ISO 45001 pueden ser los siguientes:

- ✓ Prevención de lesiones y deterioro de la salud de los empleados en lugares de trabajo seguro y saludable.
- ✓ Liderazgo y compromiso de la alta dirección asumiendo la rendición de cuentas del sistema de gestión.
- ✓ Eliminar los peligros y minimizar los riesgos con medidas de prevención eficaces, aprovechando las oportunidades y mejorado el desempeño.
- ✓ Consulta y participación de los empleados a todos los niveles y funciones aplicables de la empresa.
- ✓ Desarrollo de una cultura en la empresa que apoye todos los resultados previstos del sistema de gestión.
- ✓ La responsabilidad que tiene la empresa es muy amplia, ya que además de proteger debe promover la salud física y mental de los trabajadores y de otras personas afectadas.

### **2.1.2 Procesos en la norma ISO 45001**

Los procesos que contempla la norma ISO 45001 son los siguientes:

- ✓ Consulta y participación de los empleados, siendo uno de los factores claves para el éxito de un sistema de gestión y, por lo tanto, deberá alentarse, mediante la comunicación bidireccional.
- ✓ Identificación de peligros, que debe ser continua y proactiva, además deberá contar con la participación de todos los implicados.
- ✓ Evaluación de riesgos para la seguridad y salud en el trabajo, y otros riesgos para el sistema de gestión, lo que supera la mera evaluación de riesgos para la seguridad y salud en los trabajadores. La norma ISO 45001 requiere de la realización de un análisis del contexto en el que se va a desarrollar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y evaluar los riesgos que pueden afectar a su desarrollo.
- ✓ Identificar oportunidades para el Sistema de Gestión y otras oportunidades, el sistema requiere la búsqueda de posibilidades de mejora, tanto de la seguridad y salud en el trabajo, como del propio sistema.

- ✓ Determinar los requisitos legales aplicables y otros requisitos, el sistema debe garantizar que se identifican y se conocen los requisitos legales y otros requisitos de la empresa.
- ✓ Comunicar, contempla tanto la comunicación interna como externa, incluyendo sobre qué, cuándo, a quién y cómo comunicar.
- ✓ Eliminar peligros y reducir los riesgos para la seguridad y salud en el trabajo, en estos casos en los que los peligros no se pueden eliminar, deberá buscar la mejora del grado de minimización de los riesgos evaluados.
- ✓ Gestión del cambio, requiere un enfoque proactivo, de manera que, en el momento de prever un cambio de cualquier tipo, se considere también cómo afecta a la seguridad y salud, siendo recomendable la aplicación de algún proceso que lo asegure.
- ✓ Compras, se debe integrar en el sistema, determinando, evaluando y eliminando los peligros potenciales, antes de introducir el producto o servicio en el lugar de trabajo.
- ✓ Preparar repuestas ante emergencia, establecer todos los procesos necesarios para responder de forma adecuada a las situaciones de emergencia que la organización ha identificado previamente.
- ✓ Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño, se deberá llevar a cabo un análisis de la eficacia de todos los procesos que determinan el sistema de gestión de seguridad y salud para identificar puntos débiles y aspectos de mejora.
- ✓ Evaluación del cumplimiento, abarcará el cumplimiento legal y el resto de requisitos identificados para el sistema de gestión.
- ✓ Tratamiento de incidentes, no conformidades y acciones correctivas, según las características de la empresa, puede agruparse en uno o diferentes procesos. Lo que determina el tratamiento de las desviaciones que se observen en la implantación del sistema.

## 2.2. Universidad de El Salvador (UES)

La Universidad de El Salvador fue fundada del 16 de febrero de 1841. El decreto respectivo fue emitido por la Asamblea Constituyente, que recién se había instalado. Fue firmado por Juan José Guzmán, diputado presidencial, y los diputados secretarios Leocadio Romero y Manuel Barberena.

La orden de ejecución fue firmada por Juan Nepomuceno Fernández Lindo y Zelaya, quien gobernó el país en su carácter de jefe provisorio de Estado, del 7 de enero de 1841 al 1 de febrero de 1842.

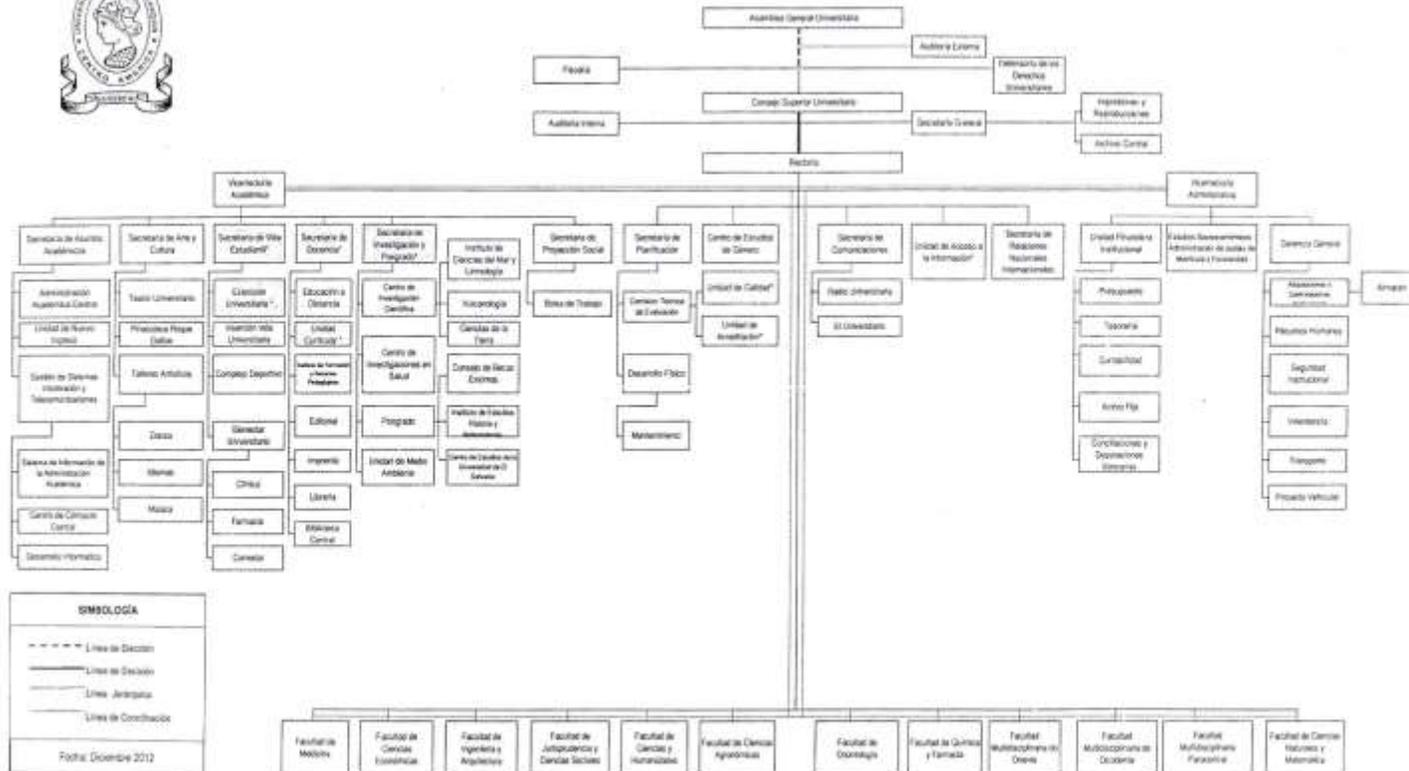
La ejecución del decreto de fundación corrió a cargo del jefe de sección encargado del Ministerio de Relaciones y Gobernación, quien dispuso su impresión, publicación y circulación. La UES inició sus actividades hasta 1843, impartiendo matemáticas puras, lógica, moral, metafísica y física general. En 1880 se subdividió en facultades, algunas de las cuales desaparecieron tiempo después, mientras que otras nuevas fueron creadas. Es el primero y más grande centro de estudios superiores de la República de El Salvador. También es la única universidad pública del país. Ciudad Universitaria, su campus central, está ubicado en la ciudad de San Salvador; también cuenta con sedes en las ciudades de Santa Ana, San Miguel y San Vicente. Ha desempeñado un papel fundamental en el desarrollo de la sociedad salvadoreña sobre los ámbitos educativo, social, económico y político. Algunos de los principales personajes de la historia de El Salvador se han formado en esta universidad.

*Tabla 1 - Facultades Universidad de El Salvador*

Facultad de Ingeniería y Arquitectura	Facultad de Ciencias Naturales y Matemática
Facultad de Ciencias y Humanidades	Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales
Facultad de Química y Farmacia	Facultad de Agronomía
Facultad de Odontología	Facultad de Medicina
Facultad de Economía	Facultad Multidisciplinaria de Occidente
Facultad Multidisciplinaria de Oriente	Facultad Multidisciplinaria Paracentral



## UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



**SIMBOLOGÍA**

- Línea de Dirección
- Línea de Decisión
- Línea Asesora
- Línea de Coordinación

Fecha: Diciembre 2012

Elaborado por: Secretaría de Planificación

Unidad Proyectada

*Ilustración 2 - Organigrama Institucional.*

Fuente: <http://www.ues.edu.sv/organigrama>

### **2.2.1 Universidad de El Salvador (UES), Facultad Multidisciplinaria de Occidente (FMOCC)**

A principios de la década de los 60, a instancias de la Sociedad de Abogados de Santa Ana y por iniciativa de los doctores Ángel Góchez Marín, Gustavo Loyola, Luis Ernesto Arévalo y otros, se llevaron a cabo reuniones con las autoridades superiores de la universidad; en dichas reuniones se pudo acordar que se servirían Cursos de Extensión Universitaria para el periodo de 1963 – 1964. Sin embargo, será hasta el 16 de julio de 1965 que el Honorable Consejo Universitario de la Universidad de El Salvador, según Acuerdo n.º 46 de la Sesión n.º 278 (extraordinaria), conviene la creación del Centro Universitario de Occidente.

El año de 1992, con la llegada de los Acuerdos de Paz, también llegan nuevas disposiciones al Centro Universitario de Occidente, convirtiéndose así en Facultad Multidisciplinaria de Occidente, según acuerdo Consejo Superior Universitario n.º 39 – 91

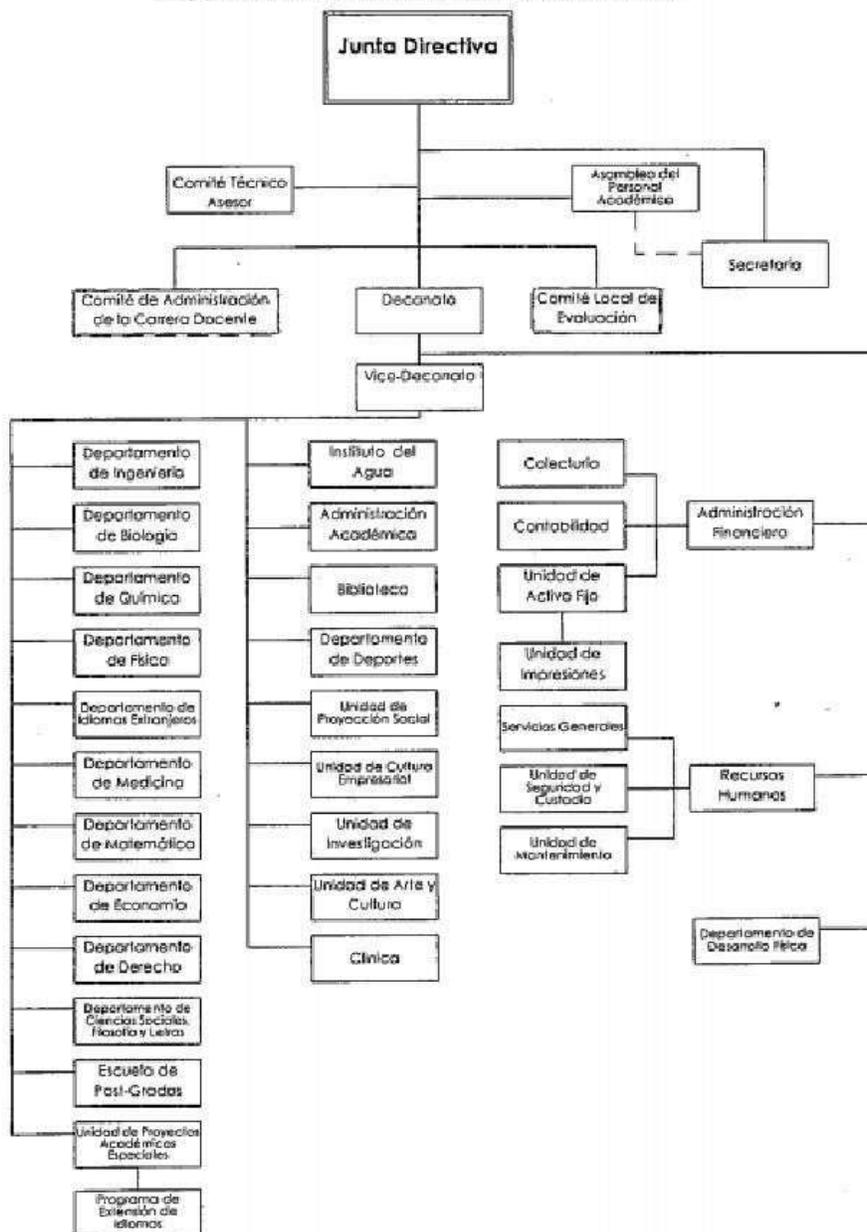
– 95, de fecha 4 de junio de 1992. Esto con el objeto de modernizar la estructura organizacional de la Universidad de El Salvador y lograr con ello la mayor eficiencia en el desempeño de las actividades que el Centro Universitario llevaba a cabo.

Esta facultad está consciente de que su misión es la formación de profesionales del más alto nivel de excelencia académica, humanismo y compromiso social, en el contexto del progresivo avance de los estándares de calidad en la sociedad del conocimiento mediante la docencia, investigación y proyección social.

En esa misma línea, su visión institucional es ser una institución de Educación Superior líder de la región occidental, tanto en la formación de cuadros académicos, como en la producción de conocimientos que coadyuven a la comprensión, explicación y transformación de los problemas de la región y del país en general.

# UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

## FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE



*Ilustración 3 - Organigrama de la facultad.*

Fuente: <https://www.ues.edu.sv/organigrama>

## **2.3. Teorías y conceptos básicos**

### **2.3.1. Factores Psicosociales, Factores Psicosociales de Riesgo y Riesgos Psicosociales.**

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema. El comienzo más formal de la preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral proviene probablemente de la década de 1970, fechas a partir de las cuales la referencia a ellos y la importancia otorgada ha ido creciendo, al mismo tiempo que el tema ha ganado amplitud, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión. Según Moreno y Báez (2013), existen tres formas prevalentes de referirse a ellos, estos son:

- a. Factores psicosociales,
- b. Factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés.
- c. Riesgos psicosociales

Aunque son términos próximos entre ellos, sus referencias históricas y conceptuales son distintas e incluso sus diferencias son notables. En la actualidad es frecuente hablar de unos y otros, a veces de forma intercambiable, sin establecer ninguna distinción, lo cual complica su comprensión y aplicabilidad correcta. En este sentido parece oportuno tratar de establecer sus diferencias, aun reconociendo que son términos próximos y relacionados entre sí y que no siempre las diferencias resultan claras. Un enfoque histórico y conceptual puede ayudar a ello.

- **Los factores psicosociales**

Para definir este concepto se retoma los planteamientos de Moreno y Báez (2013) partiendo de la historia del concepto como contexto para clarificar las diferencias con los otros conceptos que se abordarán.

Es necesario explicar la historia del concepto y la evolución de este, tal como se explica a continuación.

- a. Los factores psicosociales en el trabajo han sido foco de estudio desde la época de los 70's, tal como lo indican Moreno y Báez (2013), y se ubica a: "Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control" documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984. Como uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema de los

factores psicosociales en el trabajo, sin embargo, se constata en la publicación que la problemática es claramente anterior y que se remonta al menos a 1974, fecha en la que consta una clara llamada de la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores.

- b. Un segundo documento histórico relacionado con el tema es: “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud” (OMS, 2010). En este documento se expone que este tipo de factores provienen de la percepción y la experiencia de los trabajadores y que está influenciado por los innumerables factores que afectan al trabajador. Un elemento de gran importancia que da a conocer este documento es la diferenciación que introduce al exponer el doble efecto que pueden tener los factores psicosociales: positivos o negativos. Además, destaca que la complejidad del tema y la importancia del trabajador real serían los datos iniciales con los que debe afrontarse su estudio e investigación.
- c. Como ya se expuso anteriormente, en la década de 1970 se alerta la sensibilidad acerca de la relevancia y los efectos que pueden tener los factores psicosociales, pero es en la década de 1980 cuando se producen las primeras obras colectivas y oficiales, y comienzan a aparecer las primeras aproximaciones conceptuales al tema vinculándolos a los efectos de la organización sobre el trabajo y la salud. Y es a partir de estos momentos cuando la organización en el trabajo y los factores organizacionales se convierten en expresiones intercambiables para referirse a los factores psicosociales y sus efectos sobre la salud.

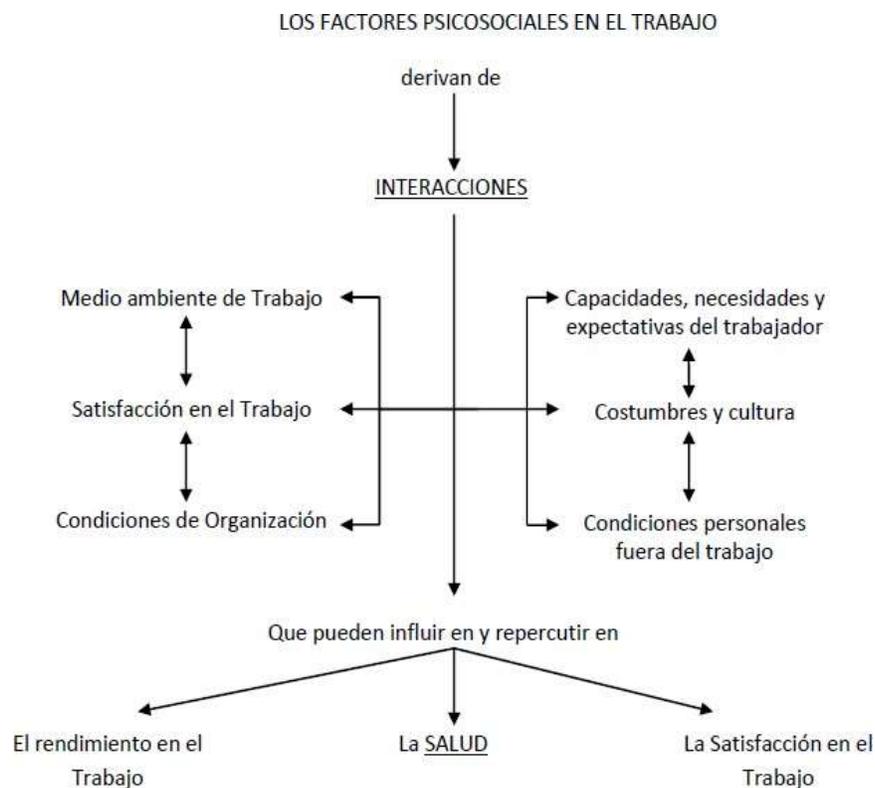
- **Concepto de factores psicosociales**

Ahora que se ha contextualizado el origen del concepto es momento de dar una definición para precisar el significado y las características.

El mundo laboral mantiene unas dinámicas sociales, ambientales, afectivas y económicas a las cuales los trabajadores se deben enfrentar diariamente. Mantener ciertas condiciones estables permite que se desarrollen mejores procesos de rentabilidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos. Según Beltrán, et al. (2012), esto “va directamente relacionado con los factores psicosociales que afectan la vida y el rendimiento laboral de los trabajadores” (p.15).

Tal como lo plantea la Oficina Internacional del Trabajo de Ginebra (1984) es necesario brindar una definición muy completa de los factores psicosociales en el trabajo, lo que permite desde un enfoque integral el poder entender que consisten en:

- a. Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización.
- b. Las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo. Todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. Esta definición se refleja en la Ilustración 4.



*Ilustración 4 - Los factores psicosociales en el trabajo*

Recuperada de: Oficina Internacional del Trabajo de Ginebra, 1984, p. 15.

La figura anterior presenta un conjunto de factores humanos del medio ambiente de trabajo que están en continua interacción dinámica. El medio ambiente de trabajo, las tareas y los factores de organización son representativos de las condiciones de trabajo que nos ocupan. Las reacciones de los trabajadores dependen de sus habilidades, necesidades, expectativas, cultura y de su vida privada.

Además, hay que tener en cuenta que estos factores humanos pueden cambiar con el tiempo, para adaptarse entre otras causas. La interacción negativa entre las condiciones de trabajo y los factores humanos del trabajador pueden conducir a perturbaciones emocionales, problemas del comportamiento y cambios bioquímicos y neuro-hormonales que presentan riesgos adicionales de enfermedades mentales y físicas.

Pueden también preverse efectos nocivos para la satisfacción y el rendimiento en el trabajo. Una correspondencia óptima, por una parte, entre las capacidades y las limitaciones del individuo y, por otra parte, las exigencias del trabajo y del medio ambiente, podría crear una situación psicosocial en el trabajo que tendría una influencia positiva sobre la salud, entre otras cosas.

Existe infinidad de definiciones, sin embargo, vale aclarar que los factores psicosociales son factores organizacionales que pueden dar lugar tanto a consecuencias positivas como negativas en los trabajadores, en la siguiente tabla se recopilan las definiciones más icónicas desde un enfoque integral.

*Tabla 2 - Conceptos de factores psicosociales.*

<b>AUTOR</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
Carayon, Haims y Yang (2001)	Las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores.
Cox y Griffiths (1996)	Los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales.
Martín Daza y Pérez Bilbao (1997)	Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al Desarrollo del trabajo.

Según el Comité Mixto OIT / OMS	Consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.
Sauter, et., 1998 (p. 2)	Comprenden aspectos del puesto de trabajo y del entorno de trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas. El concepto de factores psicosociales se extiende también al entorno existente fuera de la organización y aspectos del individuo que pueden influir en la aparición del estrés en el trabajo.
Para Daza y Pérez (2010)	Los factores psicosociales se relacionan estrechamente con las condiciones del individuo a nivel laboral que influyen en su desempeño profesional, en su relación con sus compañeros, en su salud y el bienestar psicológico del sujeto. Por lo tanto, los factores psicosociales determinan a futuro la aparición de conductas y actitudes nocivas, perjudiciales o lascivas para el desarrollo del trabajo, para su propio bienestar y para su salud.

Fuente: Tabla de elaboración propia a partir de la información de: Moreno y Báez. (2013), Comité Mixto OIT / OMS (s.f.) y Beltrán Mallana et al. (2012).

Desde la perspectiva de un modelo de indicadores, Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, (2008) citados en Moreno Jiménez y Baez León (2013) identifican tales factores proponiendo una serie de indicadores organizacionales y laborales que permiten una mejor comprensión al hacer referencia a los factores psicosociales, se recogen en la siguiente tabla:

Tabla 3 - Indicadores Organizacionales y Laborales.

Factores Organizacionales	
1. Política y Filosofía de la Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Relación Trabajo-Familia</li> <li>✓ Gestión de los Recursos Humanos</li> <li>✓ Política de seguridad y salud</li> <li>✓ Responsabilidad Social</li> <li>✓ Corporativa</li> <li>✓ Estrategia empresarial</li> </ul>
2. Cultura de la Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Política de Relaciones Laborales</li> <li>✓ Información Organizacional</li> <li>✓ Comunicación organizacional</li> <li>✓ Justicia Organizacional</li> <li>✓ Supervisión/Liderazgo</li> </ul>
3. Relaciones Industriales	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Clima laboral</li> <li>✓ Representación Sindical</li> <li>✓ Convenios Colectivos</li> </ul>
Factores Laborales	
1. Condiciones de empleo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tipo de contrato</li> <li>✓ Salario</li> <li>✓ Diseño de carreras</li> </ul>
2. Diseño del puesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rotación de puestos</li> <li>✓ Trabajo grupal</li> </ul>

3. Calidad en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Uso de habilidades personales</li> <li>✓ Demandas laborales</li> <li>✓ Autonomía y capacidad de control</li> <li>✓ Seguridad física en el trabajo</li> <li>✓ Apoyo social</li> <li>✓ Horas de trabajo</li> <li>✓ Teletrabajo</li> </ul>
--------------------------	--

Fuente: Moreno y Báez (2013, p. 7)

Es de vital importancia definir, cada uno de los elementos planteados por Moreno Jiménez y Baez León (2013). Dada su relevancia para esta investigación.

### **2.3.2. Factores Organizacionales**

- **Política y Filosofía de la Organización**

Una Política Organizacional es una orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización.

Las políticas empresariales son guías para orientar la acción; son lineamientos generales para observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización. En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que complementan el logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias. Las políticas deben ser dictadas desde el nivel jerárquico más alto de la empresa. La política va de la mano de la filosofía organizacional, dado es un elemento de gran importancia para las organizaciones en general, ya que define los objetivos a cumplir y sus principios, lo que a su vez permite su evolución y competitividad. La filosofía organizacional se refiere al conjunto de ideas que se plantean con el fin de establecer la misión, visión, valores y estrategias para el óptimo funcionamiento de una organización o empresa.

Como componentes de este apartado encontramos: Relación Trabajo-Familia, gestión de los Recursos Humanos, política de seguridad y salud, responsabilidad Social y corporativa y la estrategia empresarial.

- **La cultura organizacional**

La cultura organizacional: es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones.

La cultura organizativa puede facilitar la implantación de la estrategia si existe una fuerte coherencia entre ambas o, por el contrario, impedir o retrasar su puesta en práctica. Si aceptamos la premisa de que la estrategia empresarial, además de conducir a la empresa hacia la realización de determinados objetivos económicos, le sirve de guía en su constante búsqueda para mejorar su funcionamiento, se puede deducir, por tanto, que la cultura puede influir, y de hecho influye, sobre los resultados de la actividad de la empresa.

Se puede considerar como elementos básicos de la definición de cultura organizativa, los siguientes:

- a. Conjunto de valores y creencias esenciales: Los valores son afirmaciones acerca de lo que está bien o mal de una organización. Creencia es la percepción de las personas entre una acción y sus consecuencias. Valores y creencias se concretan por medio de normas, cuyo papel es especificar el comportamiento esperado.
- b. La cultura compartida: No es suficiente con que existan valores y creencias a título individual, deben ser valores y creencias sostenidos por una mayoría de los miembros de la organización.
- c. Imagen integrada: Es la configuración de la identidad de la empresa. La identidad proporciona continuidad en el tiempo, coherencia a pesar de la diversidad, especificidad frente al exterior y permite a sus miembros identificarse con ella.

- d. Fenómeno persistente: Es resistente al cambio. Esta inercia social puede tener implicaciones tanto positivas como negativas. No obstante, la cultura organizativa evoluciona constantemente.
- e. Características diferenciadoras: Existen ciertas características clave de acuerdo con las cuales las culturas se diferencian una de otras, entre las cuales podemos destacar las siguientes:
  - i. Iniciativa individual: El grado de responsabilidad, libertad e independencia que tienen los individuos.
  - ii. Tolerancia del riesgo: El grado en el que los empleados son animados a ser agresivos, innovadores y a asumir riesgos.
  - iii. Control: Número de reglas y cantidad de supervisión directa que se usa para controlar el comportamiento de los empleados.
  - iv. Identidad e integración: Grado en que los miembros se identifican con la organización como un todo más que con su particular grupo de trabajo o campo de experiencia profesional y en el que las unidades organizativas son animadas a funcionar de una manera coordinada.
  - v. Sistema de incentivos: El grado en el que los incentivos (aumentos de salario, promociones, entre otros) se basan en criterios de rendimiento del empleado frente a criterios tales como la antigüedad, el favoritismo, entre otros
  - vi. Tolerancia del conflicto: El grado en el que los empleados son animados a airear los conflictos y las críticas de forma abierta.
  - vii. Modelo de comunicación: El grado en el que las comunicaciones organizativas están restringidas a la jerarquía formal de autoridad.
  - viii. Dentro de los componentes de este apartado, encontramos: Política de relaciones laborales, Información organizacional, Comunicación organizacional, Justicia Organizacional, Supervisión/Liderazgo.
- f. Relaciones industriales: es un conjunto de normas, procedimientos y recomendaciones, que sirven para alcanzar la más eficiente actuación y función de sus encargados y lograr al mismo tiempo los objetivos de la empresa, con la máxima satisfacción y eficiencia posible.

Dentro de los componentes de este apartado, encontramos: clima laboral, representación Sindical, Convenios Colectivos.

### **2.3.3. Factores Laborales**

Condiciones de empleo: La condición de trabajo, por lo tanto, está vinculada al estado del entorno laboral. El concepto se refiere a la calidad, seguridad y limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador. Puede decirse que las condiciones de trabajo están compuestas por varios tipos de condiciones, como las condiciones físicas en que se realiza el trabajo (iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme), las condiciones medioambientales (contaminación) y las condiciones organizativas (duración de la jornada laboral, descansos). Dentro de los componentes de este elemento están: Tipo de contrato, salario, diseño de carreras.

Diseño del puesto: El diseño del puesto es la especificación del contenido del puesto, de los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás puestos, con objeto de satisfacer los requisitos tecnológicos, organizacionales y sociales, así como los requisitos personales de su ocupante.

Es importante crear un entorno adecuado para cada uno de los trabajadores, teniendo en cuenta la profesión que ejercen, de forma que se puedan evitar a toda costa las enfermedades que pueden ser causadas por un sitio de trabajo mal diseñado, este procedimiento debe seguir diferentes fases, todo para la comodidad y el correcto funcionamiento de la oficina o local donde se debe trabajar.

Calidad en el trabajo: El principio en el que se basa la calidad de vida en el entorno laboral es que el trabajo debe tener una concepción positiva por parte de todas las partes implicadas: dueños de las empresas, directivos, cargos intermedios y empleados.

Dicha concepción solo es posible si el ambiente laboral en el cual se desempeñan los empleados es positivo, conjugándose y coexistiendo tanto aspectos relacionados directamente con el trabajo como ajenos a este pero influenciados por el mismo, siendo el ejemplo más importante la conciliación de la vida personal y familiar con la laboral.

Dentro de los componentes de este elemento están: Uso de habilidades personales, demandas laborales, autonomía y capacidad de control, seguridad física en el trabajo, apoyo social, horas de trabajo y teletrabajo.

En este sentido, como lo explican Moreno Jiménez y Baez León (2013) los factores psicosociales y organizacionales del trabajo, como formas de las condiciones sociales del trabajo, son condiciones organizacionales de trabajo que pueden afectar a la salud laboral, tanto positiva como negativamente. Como tales, los factores psicosociales son factores presentes en todas las organizaciones con resultados positivos o negativos. La cultura, el liderazgo o el clima organizacional pueden generar excelentes o pésimas condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud de los trabajadores.

De hecho, son múltiples los instrumentos de evaluación de los factores psicosociales que no aportan ninguna información sobre los elementos de riesgo en las organizaciones. Factores psicosociales y elementos de riesgo organizacional son elementos contiguos pero diferentes, tal como se aclara más adelante.

### 2.3.4. Tipos de factores psicosociales

Los factores psicosociales tienen efectos perjudiciales sobre la salud del trabajador hacen referencia a alteraciones fisiológicas y psicósomáticas (dolores de cabeza, musculares; trastornos del sueño.), psíquicas (falta de atención, entre otros). Esto crea disfunciones en la Organización dándose un aumento del ausentismo, disminución del rendimiento, problemas de relación, desmotivación laboral, mayor número de accidentes y averías, entre otros Con base en ellos los factores psicosociales se podrían clasificar así:

*Tabla 4 - Clasificación de los Factores Psicosociales*

CLASIFICACIÓN	EJEMPLOS
1. Atendiendo a las características de la empresa o el lugar de trabajo:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dimensión de la Empresa</li> <li>b. La imagen que la sociedad tiene de la Empresa</li> <li>c. Ubicación</li> <li>d. Diseño del Centro o Centros de Trabajo.</li> <li>e. El lugar de trabajo como factor psicosocial hace referencia al espacio disponible para cada trabajador.</li> <li>f. La distribución y el acondicionamiento del espacio para ese trabajo.</li> <li>g. Los equipamientos sociales.</li> <li>h. Actividad</li> </ul>

2. Atendiendo a las características de los puestos de trabajo, relativas a:	Ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Iluminación</li> <li>b. Ruido</li> <li>c. Temperatura</li> <li>d. Ambientes contaminados</li> </ul>
	Tarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Carga Mental.</li> <li>b. Autonomía Temporal</li> <li>c. Contenido del Trabajo</li> <li>d. Supervisión- Participación</li> </ul>
Atendiendo a las características de la estructura de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Definición del Rol.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Interés por el Trabajador.</li> <li>c. Relaciones Personales.</li> </ul>	
Atendiendo a las características de los recursos humanos, Son las características de cada trabajador.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dificultad de comunicación</li> <li>b. Fatiga psíquica</li> <li>c. Insomnio</li> <li>d. Neurosis y psicosis</li> <li>e. Depresiones</li> <li>f. Estrés</li> <li>g. La capacidad para tomar decisiones.</li> <li>h. La capacidad para adaptarnos a los cambios.</li> <li>i. La formación y los conocimientos.</li> <li>j. La experiencia.</li> </ul>	

	<p>k. Los deseos.</p> <p>l. Los valores o cualidades.</p> <p>m. El estado de salud. niveles de comunicación.</p>
--	--

Fuente: Elaboración propia

- **Factores psicosociales más importantes en el trabajo**

- a. **Tiempo de trabajo:** Este factor se refiere a cómo está organizado el tiempo del trabajo a lo largo del día y también durante la semana. También tiene que ver con los períodos de descanso que permite el trabajo y cómo afecta el tiempo de trabajo a la vida social.
- b. **Autonomía:** Este factor es la posibilidad del trabajador para decidir sobre temas como el tiempo de trabajo, la forma de hacer las tareas y la organización del trabajo. Hay 2 tipos de autonomías en el trabajo:
  - ✓ **Autonomía temporal:** es la capacidad del trabajador para decidir en parte el tiempo de trabajo, por ejemplo: Elegir el ritmo de trabajo, organizar los descansos durante la jornada, disfrutar de tiempo libre para atender temas personales.
  - ✓ **Autonomía decisional:** es la capacidad del trabajador para decidir casi toda la organización de su trabajo, por ejemplo, en la posibilidad de tomar decisiones sobre: las tareas a realizar, la forma de trabajar. resolver problemas de trabajo.
- c. **Carga de trabajo:** Este factor es la cantidad de recursos mentales que necesitamos utilizar para poder hacer la tarea de trabajo y que son herramientas de nuestra mente que utilizamos para poder: prestar atención, recordar y memorizar, razonar, resolver un problema, pensar y calcular. Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando:
  - ✓ Hay mucha tarea.
  - ✓ La tarea es difícil, es por ellos que la carga de tiempo tiene en cuenta:
- d. **La presión de tiempo:** La presión del tiempo tiene en cuenta: El tiempo que tenemos para hacer una tarea, la velocidad que necesitamos para hacer la tarea, la necesidad de aumentar el ritmo de trabajo en algunos momentos.
- e. **El esfuerzo de atención:** El trabajador debe prestar atención a la tarea que realiza. Hay tareas que necesitan más o menos atención, la información que recibimos sobre

una tarea necesita un esfuerzo de atención para poder dar la respuesta adecuada. Es importante el tiempo que debemos mantener ese esfuerzo de atención, el esfuerzo de atención es mayor cuando hay interrupciones frecuentes en el trabajo, también cuando necesitamos prestar atención a varias tareas al mismo tiempo.

- f. Demandas psicológicas: Las demandas psicológicas se refieren al tipo de capacidades propias que debemos utilizar en el trabajo. Pueden ser capacidades cognitivas o capacidades emocionales.
- g. Exigencias cognitivas: Es el esfuerzo mental que el trabajador debe utilizar para realizar sus tareas. Las exigencias cognitivas tienen en cuenta: la información del entorno laboral, el método de trabajo, necesidad de memorizar, necesidad de razonar y búsqueda de soluciones.
- h. Exigencias emocionales: Son las situaciones en el trabajo que suponen un esfuerzo que puede afectar a las emociones del trabajador. A veces, en el trabajo tenemos que esforzarnos para ocultar nuestros sentimientos o emociones. Por ejemplo, en el caso de trato con personas enfermas, niños o clientes o usuarios en el caso del área administrativa de la Universidad. A esto hay que sumarle que a veces, el esfuerzo para ocultar nuestras emociones debemos hacerlo dentro del propio lugar de trabajo con los jefes y los compañeros.
- i. Variedad y contenido del trabajo: Este factor se refiere a la opinión y la sensación del trabajador sobre su trabajo. Se trata de saber si el trabajo es importante y útil para el trabajador, para la empresa y para la sociedad. También se refiere a la sensación de que el trabajo que realizamos es reconocido y apreciado por los demás. Este factor también tiene en cuenta que nuestro trabajo tenga varias tareas, es decir, que no sea muy repetitivo y rutinario.
- j. Participación y supervisión: Este factor recoge 2 formas de control sobre el trabajo:
  - ✓ El control que tiene el trabajador a través de su participación en diferentes actividades del trabajo: es mostrar interés, cuanto más interés hay más participación. La participación es la intervención y la colaboración del trabajador en las distintas actividades de su trabajo y de la empresa.

- ✓ El control que tiene la empresa sobre el trabajador a través de la supervisión de sus tareas: explica cómo vive el trabajador el control que sus jefes tienen sobre él.
- k. Interés por el trabajador y compensación: Este factor hace referencia al interés que muestra la empresa por sus trabajadores. Valora si la empresa se ocupa de asuntos como, por ejemplo:
  - l. La promoción del trabajador en la empresa.
  - m. La formación del trabajador.
  - n. La información que la empresa da a los trabajadores.
  - o. Desempeño de rol: El rol es la definición de las tareas y responsabilidades de un puesto de trabajo. El rol es el papel que una persona realiza en un trabajo. Este factor tiene en cuenta 2 elementos importantes:
    - ✓ La claridad de rol: La definición de tareas y responsabilidades del puesto de trabajo debe ser clara y comprensible. Hay que explicar bien: Qué debe hacerse, cómo debe hacerse, cuánto trabajo habrá, cuál es la calidad del trabajo, cuánto tiempo tiene para esa tarea, cuál es la responsabilidad del puesto,
    - ✓ El conflicto de rol: Un conflicto de rol se presenta cuando al trabajador no le gustan las tareas del puesto de trabajo porque piensa que son malas o injustas para él o los demás. También puede ocurrir cuando las tareas definidas en el puesto no tienen sentido o son opuestas.
- p. Relaciones y apoyo social: Este factor se refiere a las relaciones que hay entre las personas dentro del trabajo, el apoyo social es contar con ayudas para el buen desarrollo de un trabajo. Puede ser la ayuda de otras personas, por ejemplo, un jefe, un compañero u otro trabajador de la empresa.

- **Factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés**

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés, pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo, es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral. Desde este enfoque, los factores psicosociales

de riesgo o de estrés se definirían como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud de trabajador/a.

- **Características de los factores psicosociales de riesgo o de estrés**

Los factores psicosociales de riesgo o de estrés tienen características propias:

1.- Se extienden en el espacio y el tiempo: El resto de los riesgos suelen estar de alguna manera delimitados espacial y temporalmente, se circunscriben a un espacio y habitualmente a un momento concreto, veamos algunos ejemplos:

- ✓ Los riesgos de seguridad: están vinculados a una actividad o espacio concreto como un almacén o actividad de riesgo.
- ✓ Riesgos de higiene y ergonómicos: suelen ser locales.

Sin embargo, una característica muy común de los factores psicosociales es la no localización, por ejemplo: una cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima psicosocial no están ubicados en ningún lugar ni es posible precisarlos en un momento especial, ya que son características globales de la empresa u organización. Incluso otros factores laborales como la carga de trabajo, roles o capacidad de control no tienen un lugar y un momento propios, sino que son elementos del propio puesto de trabajo o la tarea, pero que no se circunscriben a los mismos.

2.-Dificultad de objetivación: El ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases y una posición o esfuerzo se pueden medir con unidades propias, pero el rol, la cohesión grupal, la supervisión, la comunicación no tienen unidades propias de medida.

Uno de los grandes problemas de los factores psicosociales es la dificultad para encontrar unidades de medida objetiva. Se basan en “percepciones y experiencias” y en este caso, atendiendo al enfoque organizacional, a la experiencia intersubjetiva del colectivo organizacional.

3.- Afectan a los otros riesgos: El organismo humano, el trabajador, es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban afectando a la totalidad de la persona. Es el principio básico del funcionamiento de la persona, el tratamiento de la persona como una totalidad o sistema biopsicosocial. Pero este efecto se acentúa en los factores psicosociales de riesgo, cuyo aumento supone habitualmente un aumento de los riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía.

El efecto se produce también a la inversa, de forma que los factores de seguridad, higiene y ergonomía influyen los factores psicosociales. Los factores de riesgo no son comportamientos estacionarios, pero la mayor interacción se produce probablemente con los factores psicosociales. El aumento de los factores psicosociales de riesgo, el estrés y la tensión, suelen generar conductas precipitadas, alteradas y no adaptativas que propician los errores, todo tipo de accidentes y una mayor vulnerabilidad de la persona.

4.- Tienen escasa cobertura legal: El desarrollo de la legislación sobre los riesgos laborales ha sido considerable, tanto en sus aspectos generales como globales, lo que ha permitido acciones precisas por parte de las inspecciones de trabajo. Sin embargo, el desarrollo de la legislación sobre aspectos psicosociales se ha trabajado de modo general relacionada con la prohibición de que puedan dañar a la salud, lo que suele ser inefectivo para los empresarios, para los trabajadores y para la misma inspección del estado.

5.- Están moderados por otros factores: Los factores psicosociales de riesgo afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales. Tal como se definen por la OIT (1986), los factores psicosociales de riesgo están mediados por la percepción, la experiencia y la biografía. La carga de trabajo, el conflicto de rol, la incertidumbre laboral no suele tener los mismos efectos sobre toda la población laboral de una empresa, sino que depende de las variables personales de cada uno de ellos, como el nivel de implicación, la confianza en sí mismo, el optimismo y la motivación de logro.

6.- Dificultad de intervención: Casi siempre hay soluciones técnicas para la gran mayoría de los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, pero no resulta tan claro cuando se trata de los factores psicosociales. Un clima socio laboral nefasto en la empresa afecta a la salud de los trabajadores, y también a su misma productividad.

Lo mismo ocurre con un liderazgo abusivo. Sin embargo, técnicamente la intervención no resulta tan clara y sus efectos a medio y largo plazo tampoco. Por su propia naturaleza, los factores psicosociales son factores organizacionales y están íntimamente entrelazados al diseño y concepción global de la empresa

### 2.3.6. Tipos de factores psicosociales de riesgo o estrés

La complejidad de los factores psicosociales viene dada porque a estas variables del entorno laboral, hay que añadir el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador/a, que actúan como mediadores.

El efecto de la interacción entre una persona y sus condiciones de trabajo, no se traduce inmediatamente en alteraciones de salud, que serán distintas en función de las características individuales. Veamos a continuación cómo pueden afectar, tanto a nuestra salud física como psicológica, la presencia de este tipo de factores de riesgo en nuestro trabajo diario:

- **Características de la tarea**

Las características de la tarea, hace referencia a la cantidad de trabajo, el desarrollo de aptitudes, sencillez, complejidad, monotonía, repetitividad, precisión, complejidad, aprendizaje de tarea, prestigio social de la tarea.

Distinguimos entre:

- ✓ Carga física: cuando la tarea a realizar exige una actividad muscular.
- ✓ Carga mental: cuando el componente principal es de tipo intelectual.

Si el trabajador/a supera el nivel o grado de exigencia de la tarea a realizar, puede sufrir, consecuencias negativas que llevan a la fatiga mental y esto puede prevenirse de forma sencilla, esto se explica mejor a través de la siguiente tabla:

*Tabla 5 - Características de la tarea*

<b>Consecuencias negativas de sobrecarga en la tarea, dan origen a:</b>	<b>Medidas preventivas</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Síntomas de fatiga mental.</li><li>✓ Bajo rendimiento, insatisfacción creciente.</li><li>✓ Aumento de los riesgos de ocurrencia de accidentes laborales.</li><li>✓ Cuando el nivel exigido es alto, las consecuencias se traducen en molestias Musculo esqueléticas.</li><li>✓ Disminución de la atención.</li><li>✓ Pensamiento lento.</li><li>✓ Disminución de la motivación. Con una adecuada recuperación, los síntomas desaparecen y se recupera el nivel de atención.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ La rotación del puesto de trabajo.</li><li>✓ Descansos adecuados.</li></ul>

Fuente: Elaboración propia

Dentro de las características de las tareas debemos tomar en cuenta:

- ✓ Las tareas rutinarias y monótonas: exigen un ritmo alto y una elevada concentración y atención, así como poca interacción social. Esto provoca carencia de estimulación, sensación de falta de libertad y apatía en los trabajadores/as del sector textil, agroalimentación y persona de oficina fundamentalmente.

En la esfera social, conduce al aislamiento y a un escaso desarrollo de las capacidades personales. Podemos prevenir estas situaciones con un mayor número de descansos pautados y reglados, así como posibilitar la interacción con otros compañeros/as.

- ✓ El trabajo a destajo o alto rendimiento: también da lugar a un ritmo excesivo de trabajo que puede provocar un esfuerzo superior y largas jornadas laborales, y lo que puede ser más inquietante, es que también puede incitar a renunciar a la seguridad en el trabajo. Las repercusiones que ejerce sobre la salud son: estrés, fatiga e insatisfacción, incidiendo negativamente también en las relaciones sociales y familiares.
- ✓ estructura de la organización: se agrupa todo lo concerniente a las relaciones personales, definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, desarrollo profesional, ayudas sociales y estilos de mando, analicémoslo detalladamente:
- ✓ El grado de satisfacción: en el trabajo hace referencia a cómo se adecuan las características de la actividad que desarrolla el trabajador/a con sus expectativas y aspiraciones. Se relaciona con los sectores de la educación, sanidad y servicios sociales.

Según se recoge en las conclusiones de la Cuarta Encuesta Europea sobre las condiciones de trabajo, los factores que favorecen los elevados niveles de satisfacción en el trabajo son:

- d. El sentimiento de “pertenencia” a la propia organización.
- e. La sensación de estar bien recompensado (la sensación parece revestir mucha más importancia que el propio nivel de ingresos).

- f. La mayor autonomía y control sobre el propio trabajo.
- g. La mayor exigencia intelectual del trabajo sin excesiva presión o intensidad de trabajo.
- h. Las posibles oportunidades de desarrollo profesional.
- i. La insatisfacción general con el equilibrio entre trabajo y vida privada.

Esto se explica mejor a través de la siguiente tabla:

*Tabla 6 - Niveles Inferiores de satisfacción*

Los niveles inferiores de satisfacción tienden a guardar relación con:	Medidas preventivas
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las jornadas laborales largas o al margen de la norma.</li> <li>✓ El elevado nivel de intensidad laboral.</li> <li>✓ Los bajos niveles de control de trabajo.</li> <li>✓ La exposición a riesgos físicos o psicosociales (con consecuencias negativas asociadas para la salud en el trabajo).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fomentar la comunicación y las relaciones de calidad.</li> <li>✓ Adecuar las exigencias al contenido de la tarea.</li> <li>✓ La promoción laboral.</li> <li>✓ Una adecuada organización del trabajo</li> </ul>

Fuente: elaboración propia

- **Características del empleo**

Las características del empleo, se refiere al diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo y a las condiciones físicas del trabajo.

Situación de precariedad laboral, escasas expectativas de promoción laboral, desigualdades retributivas entre compañeros/as que realizan las mismas tareas, sistemas de retribución, entre otros, actúan como estresores para los trabajadores y trabajadoras. Esto se explica mejor a través de la siguiente tabla:

*Tabla 7 - Características del empleo*

Cuando el empleo conlleva largos desplazamientos y ausencias de casa, el principal resultado sobre el trabajador/a es:	Medidas Preventivas

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Alejamiento de la familia y el aislamiento, provocando una gran sensación de soledad y Desarraigo.</li> <li>✓ Afecta sobre todo a los trabajadores y trabajadoras que se dedican al transporte y a los comerciantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La posibilidad de acceso de estos trabajadores y trabajadoras a lugares de descanso y ocio.</li> <li>✓ Garantizar una plantilla de personal con niveles suficientes para reducir el exceso de horas de trabajo.</li> <li>✓ Asegurando periodos de descansos, sueño y de relajación antes de volver al trabajo.</li> </ul>
<p><b>En relación con el sistema de remuneración, podemos mejorar esta situación:</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Posibilitando que sea por tiempo, mejor de carácter mensual.</li> <li>✓ Que la evaluación de riesgos lo contemple dentro de los factores psicosociales derivados de la organización del trabajo.</li> <li>✓ Posibilitar la remuneración de Incapacidad Temporal para los trabajadores/as con salarios por rendimiento</li> </ul>	

Fuente: elaboración propia

La precariedad en el trabajo es un factor de riesgo psicosocial que, desafortunadamente, afecta a todos los sectores de producción. Tiene una fuerte repercusión sobre la salud de los trabajadores y trabajadoras por ser una fuente generadora de estrés, trasladándose a la esfera familiar y social en forma de agresividad y alejamiento, dando lugar también a una baja autoestima.

Las pautas a seguir para prevenir estas situaciones se basarán en la potenciación de la acción sindical y la articulación de normativas laborales más adecuadas.

- ✓ Características de la empresa: Hace referencia al tamaño, actividad de la empresa, ubicación e imagen social de la misma.
- ✓ Organización del tiempo de trabajo: duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajos en festivos y trabajos a turno y nocturno. Son muchos y variados los efectos que sobre la salud ejercen las condiciones de organización en relación a tiempo de trabajo teniendo repercusiones sobre los aspectos de la vida del trabajador/a ya que perturba notablemente las relaciones sociales. Esto se explica mejor a través de la siguiente tabla:

*Tabla 8 - Problemas de Salud por turnos rotatorios*

<p><b>Los problemas de salud causados por el trabajo a turnos rotativos y trabajo nocturno provocan en el trabajador/a:</b></p>	<p><b>Medidas Preventivas</b></p>
---	-----------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Privación del sueño.</li> <li>✓ Fatiga crónica,</li> <li>✓ Irritabilidad.</li> <li>✓ Depresión, hasta el aumento de riesgos cardiovasculares</li> <li>✓ Las jornadas de trabajo prolongadas van a provocar fatiga y tensión en los trabajadores/as sometidos a este factor de riesgo.</li> <li>✓ La escasez de tiempo libre para compartir con la familia y amigos va a impedir que éstos puedan participar de esta faceta de forma satisfactoria, propiciando así su aislamiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Que los turnos de noche sean más cortos que los del día.</li> <li>✓ La adaptación del puesto de trabajo al trabajador/a.</li> <li>✓ Procurar que sean los trabajadores/as quienes elijan el ritmo de rotación.</li> <li>✓ Función preventiva del Servicio de Prevención para reconocer síntomas de desadaptación del organismo.</li> <li>✓ Reconocer como accidente de trabajo las alteraciones más comunes causadas por estos factores.</li> <li>✓ No trabajar nunca en solitario de noche.</li> <li>✓ Reducir la complejidad de las tareas por la noche.</li> <li>✓ Contemplar situaciones individuales:</li> <li>✓ Limitar el tiempo de trabajo y establecer pausas y descansos adecuados.</li> <li>✓ Vigilancia de la Salud en relación a los riesgos específicos del puesto de trabajo, incluyendo la nocturnidad.</li> <li>✓ Plan de Formación específico en base a los riesgos específicos, incluidos la nocturnidad y el trabajo a turnos, así como el establecimiento de programas de apoyo para mejorar el sueño, la alimentación, entre</li> <li>✓ Otros.</li> </ul>
--	--

Fuente: Elaboración propia

- **Factores psicosociales de riesgo o de estrés más importantes en el trabajo.**

De la misma manera que el número de los factores psicosociales es muy amplio, también lo es el número de factores psicosociales de riesgo o de estrés. Siguiendo la categorización cada una de las categorías principales puede dar lugar a innumerables factores psicosociales de riesgo o de estrés. La siguiente tabla recoge opciones posibles:

Tabla 9 - Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo

<b>Factor De Riesgo Psicosocial En El Trabajo</b>	
1. Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa.
2. Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.
3. Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción
4. Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales.
5. Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
6. Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales.
7. Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social.
8. Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas.
9. Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual.
10. Relación Trabajo-Familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia Bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera.
11. Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración.
<b>Otros Factores Psicosociales De Riesgo O De Estrés. :</b>	

- ✓ Procesos de comunicación
- ✓ Estilo de liderazgo
- ✓ Formación y promoción
- ✓ Inestabilidad laboral
- ✓ Diseño de la tarea
- ✓ Autonomía en el trabajo
- ✓ Capacidad de decisión
- ✓ Motivación laboral
- ✓ Presión en el trabajo
- ✓ Trabajo por turnos.
- ✓ Pausas y descansos en el trabajo
- ✓ Ritmo de trabajo
- ✓ Jornada de trabajo.
- ✓ Relaciones interpersonales.
- ✓ Apoyo percibido, entre otros

Fuente: Elaboración propia.

### 2.3.5 Riesgos psicosociales

Los planteamientos generales sobre los riesgos laborales pueden y deben aplicarse al ámbito de los riesgos psicosociales, por tanto, es necesario entender ¿Qué es un riesgo laboral? Aquel que resulte probable en un futuro inmediato y que pueda suponer un daño grave para la salud de los trabajadores y trabajadoras. Comprendido el término, hay que hacer hincapié que los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante.

Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes.

Aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños, sociales o psicológicos en los trabajadores, tales como el manejo de las relaciones obrero-patronales, el acoso sexual, la violencia contra las mujeres, la dificultad para compatibilizar el trabajo con las responsabilidades familiares, y toda forma de discriminación en sentido negativo.

Lo que significa que los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales, dadas las diferencias individuales de cada sujeto.

En este sentido los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgos psicosociales laborales deben tener una clara probabilidad de dañar a la salud física, social o mental del trabajador y hacerlo de forma importante. Por ejemplo, la violencia en el trabajo o el acoso laboral, habitualmente propuestos como tales, parecen serlo.

Característica de los riesgos psicosociales es que son riesgos con probabilidades altas de causar daños importantes. Las consecuencias de los riesgos psicosociales tienen mayor probabilidad de aparecer y mayor probabilidad de ser más graves.

Este planteamiento no disminuye la importancia de los factores psicosociales, ni de los factores psicosociales de riesgo o estrés, sino que los enmarca en el concepto más global y básico de riesgos laborales y sus posibles efectos negativos para la salud. Los efectos negativos de los factores psicosociales de estrés, por ejemplo, el ritmo del trabajo, pueden en algún caso ser altos, mayores incluso que los resultantes de la violencia o el acoso, pues depende de la intensidad de la respuesta de estrés y su mantenimiento en el tiempo, pero la probabilidad de ello es baja, de la misma manera que un riesgo menor puede en ocasiones causar un daño mayor.

- **Características de los riesgos psicosociales**

- 1- Afectan a los derechos fundamentales del trabajador**

Los riesgos psicosociales no se refieren a aspectos marginales o secundarios de las condiciones organizacionales del trabajo, sino a elementos básicos de sus características de ciudadano que trabaja, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, de su derecho a la libertad y de su derecho a la salud positiva y negativa.

Los riesgos psicosociales más citados, y generalmente más admitidos como tales, como la violencia y el acoso laboral o sexual son atentados a la integridad física, personal, a la dignidad del trabajador o su intimidad, elementos propios de los derechos fundamentales de los trabajadores.

- 2- Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador**

Los efectos de los factores psicosociales de riesgo actúan sobre la salud del trabajador a través de los mecanismos de la respuesta de estrés tales respuestas están fuertemente mediadas por los mecanismos de percepción y contextuales, es decir los efectos sobre la salud del trabajador de los factores psicosociales de estrés son principalmente moduladores.

### **3- Afectan a la salud mental de los trabajadores**

Los riesgos psicosociales tienen repercusiones en la salud física de los trabajadores, pero tienen especialmente repercusiones notables en la salud mental de los trabajadores. Aunque no pueda hacerse una diferenciación neta, los riesgos psicosociales, por su propia naturaleza, afectan de forma importante y global a los procesos de adaptación de la persona y su sistema de estabilidad y equilibrio mental. Los riesgos psicosociales son de hecho violaciones importantes de las expectativas laborales básicas, por lo que pueden generar alteraciones del sistema de procesos, cognitivos, emocionales y conductuales llevando a trastornos mentales de importancia. Los datos actuales indican que la ansiedad, la depresión además de otros indicadores de mala salud mental están asociados a la exposición a los riesgos psicosociales.

### **4- Tienen formas de cobertura legal**

La importancia real de los riesgos psicosociales, su alta incidencia y la relevancia de sus consecuencias en la salud de los trabajadores ha obligado al desarrollo de una cobertura legal inicial y al desarrollo de una jurisprudencia sobre el tema. Mientras que los problemas ocasionados por los problemas generados por los factores psicosociales de estrés han estado abordados de una forma genérica, existe actualmente una legislación incipiente que atiende al estrés, la violencia y el acoso, como casos más claros.

- **Tipos de riesgos psicosociales**

No es sencillo elaborar un listado de riesgo psicosociales. Aunque hay un relativo consenso sobre los más importantes como el estrés, la violencia y el acoso, no lo hay acerca de si lo son otros, a pesar de que se reconozca su relevancia tanto en su extensión como en sus consecuencias. A continuación, se exponen los más reconocidos como tales y algunos otros que tienen un cierto consenso como riesgos importantes en el ámbito laboral y a los que se reconoce importantes consecuencias en la salud y calidad de vida de los trabajadores:

Al hablar de los riesgos psicosociales, debemos considerar dos elementos importantes:

- ✓ La probabilidad y
- ✓ La gravedad de las consecuencias.

La relación probabilidad/daño de los factores psicosociales de riesgo es función de la doble gradación del valor de la probabilidad y de la gravedad de sus consecuencias, lo que hace que el riesgo psicosocial pueda ir de trivial a grave e intolerable.

- **Riesgos psicosociales más importantes en el trabajo**

1. El estrés laboral
2. Violencia en el trabajo
3. Acoso laboral
4. Acoso sexual
5. Inseguridad contractual
6. Burnout
7. Conflicto trabajo familia
8. Trabajo emocional

El estrés laboral: El estrés es probablemente el riesgo psicosocial primero y más global de todos porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo. La Comisión Europea define el estrés laboral como “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos”.

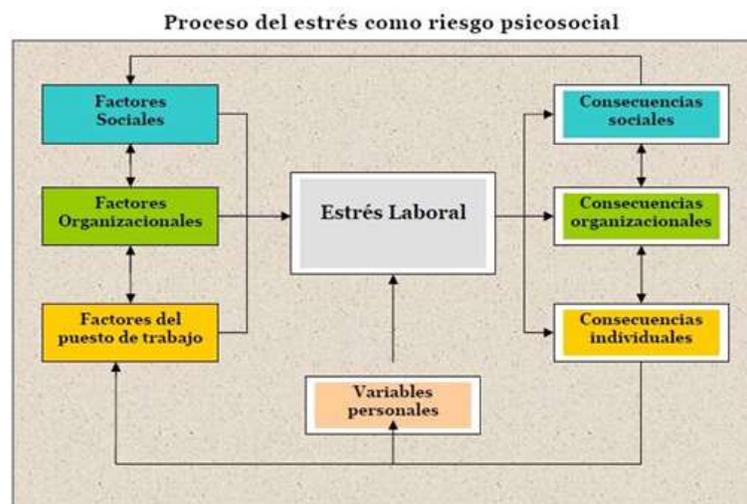
Shirom (2003) diferencia dos tipos de estrés laboral:

- ✓ Cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador: Se produce un efecto de desajuste.
- ✓ Cuando el trabajador se ve expuesto a eventos críticos: un efecto de descompensación, especialmente si la exposición es a estresores intensos o agudos.

En este sentido, el estrés como riesgo psicosocial no consiste en las respuestas propias de las situaciones de tensión, que es una respuesta de alerta del organismo, ni tampoco en el conjunto de ellas, sino que es un estado de agotamiento del organismo que dificulta de forma importante las respuestas funcionales y adaptativas del organismo y la persona. Como tal, produce un deterioro global e importante en el rendimiento del trabajador y en la misma organización laboral como totalidad. Precisamente por ello ha sido considerado como “el lado oscuro del trabajo”. De este modo, debe ser evaluado directamente y no sólo como efecto.

Debido a la importancia directa e indirecta del estrés en el marco laboral los estudios sobre el mismo y el desarrollo de modelos sobre sus fuentes principales han sido múltiples, especialmente a partir de la segunda mitad del siglo XX. En cualquier caso, puede resultar importante remarcar que no existe una teoría general del estrés laboral, sino que son múltiples las que se han desarrollado y han aportado importantes aclaraciones sobre su proceso.

En todas estas formulaciones hay un esquema general del proceso que alude a la presencia generalizada de factores de estrés, de índole muy diversa, que interactúan entre ellos aumentando los niveles de respuesta del estrés y que tienen consecuencias para los procesos de adaptación de los trabajadores. Una exposición general del proceso se recoge en el siguiente gráfico.



*Ilustración 5 - Proceso de estrés como riesgo Psicosocial*

Fuente Moreno y Báez, 2013, p. 25.

El gráfico anterior recoge el planteamiento de Cox y Griffiths, que siguiendo el modelo propuesto por Levi hacen del estrés el mediador general entre los factores organizacionales y sociales y el daño a la salud mediante mecanismos psicofisiológicos que transforman la alerta subjetiva en alerta fisiológica. Elemento importante del gráfico anterior es la función moderadora, transaccional, que tienen las variables personales en el proceso de estrés.

Resultado de todo lo expuesto, el estrés es un riesgo psicosocial de tipo general, producto y resultado de los factores psicosociales de estrés presentes en la organización que de forma acumulativa actúan sobre el trabajador provocando alteraciones en su salud, tanto a nivel individual como a nivel organizacional. Como riesgo psicosocial supone un estado de deterioro

del funcionamiento que tiene un alto riesgo de generar consecuencias importantes para la salud, física y mental. Los datos europeos indican que es una de causas de baja laboral más importantes, que está ampliamente extendido y que está en aumento.

Violencia en el trabajo: La violencia en el trabajo, en sus diferentes formas, es probablemente el segundo riesgo psicosocial en orden de importancia. La violencia es probablemente un rasgo de las nuevas formas y estilos de vida, predominantemente urbanas, anónimas, aceleradas y competitivas.

Sus consecuencias sobre la calidad de vida laboral son amplias y sus repercusiones sobre la salud del trabajador se extienden tanto a los aspectos físicos como a los mentales. Es también un riesgo laboral que ha ido teniendo cada vez mayor atención legal y de la jurisprudencia. El trabajo actual supone contextos ambientales de trabajo, el manejo de materiales altamente valiosos y la interacción con personas en situaciones imprevistas que hacen posible la aparición de distintas formas de violencia, incluidos atracos y asaltos.

La OIT define la violencia laboral como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo.

La OMS la define como el uso intencional del poder, amenaza o efectivo, contra otra persona o un grupo, en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tiene un alto grado de probabilidad de causar lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación, y la Comisión Europea considera que consiste en incidentes donde el personal es maltratado, amenazado o asaltado en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo los desplazamientos al trabajo y viceversa, con un riesgo explícito o implícito a su seguridad, bienestar o la salud.

Habitualmente se ha distinguido dos formas principales: la violencia física y la violencia psicológica, a pesar de que no siempre sus límites sean claros y puedan darse simultáneamente la una y la otra. En la delimitación conceptual de la violencia en el trabajo ha sido de gran importancia teórica y práctica el reconocimiento de los contextos en los que puede aparecer la violencia.

Esta clasificación divide los tipos de violencia en tres tipos fundamentales:

- ✓ Violencia de tipo I: Actos violentos procedentes de personas que no están relacionadas con el propio trabajo. Es un tipo de violencia que se comete con ocasión de robos, asaltos y atracos en el lugar de trabajo. El objetivo de esta forma de violencia es la obtención de bienes valiosos para los asaltantes.
- ✓ Violencia de tipo II: Actos violentos provenientes de los clientes a quienes se atiende o se presta servicio. Es el tipo de violencia vinculado a la reclamación o exigencia de supuestos derechos. El objetivo del mismo, es obtener un servicio que no se estaba recibiendo.
- ✓ Violencia de tipo III: Actos violentos que provienen de compañeros o superiores del propio lugar de trabajo. Es el tipo de violencia asociado a la aparición de conflictos laborales de tipo organizacional o personal. El objetivo del mismo es obtener unos beneficios que no estaban obteniendo o estaban siendo reclamados por otros grupos.

La violencia física se puede dar en cualquiera de los tres tipos reconocidos de violencia. Su prevalencia es mayor en la violencia de tipo I, vinculada al robo y al asalto, pero no es extraña su aparición en la violencia de tipo II o violencia del cliente. Más extraña pero también posible es su presencia en la violencia de tipo III, o violencia interna en el propio ámbito de trabajo. Sin duda es la que más resalta, pero no siempre es la más importante por sus efectos.

Son todos estos componentes los que hacen de la violencia un riesgo psicosocial con todas las características del mismo.

Acoso laboral: El acoso laboral es una de las formas de violencia en el trabajo, pero por sus características y por algunas de sus consecuencias propias, parece que debe ser tenido en cuenta como una forma específica de riesgo laboral y no sólo como forma de violencia laboral. Los efectos de los atentados a la propia dignidad e intimidad del trabajador no tienen ni la misma forma, ni la misma naturaleza ni el acoso laboral es una de las formas de violencia en el trabajo, pero por sus características y por algunas de sus consecuencias propias, parece que debe ser tenido en cuenta como una forma específica de riesgo laboral y no sólo como forma de violencia laboral.

El mobbing o acoso laboral es considerado actualmente uno de los riesgos laborales más importantes en la vida laboral. En la actualidad es descrito por algunos autores como el tópico de investigación de los años 90.

Acoso sexual: El acoso sexual es planteado también como una de las formas de la violencia laboral, y más frecuentemente como una modalidad del acoso laboral, sin embargo, el acoso sexual tiene igualmente un contexto propio, unas formas específicas y unas consecuencias especiales que hace que no se identifique con la violencia en el trabajo o el acoso laboral. El acoso sexual ha generado trabajos, estudios empíricos sobre sus consecuencias y una jurisprudencia particular, por lo que puede ser considerado como un riesgo laboral específico. Como tal, es una fuente actual de preocupación e inquietud social, laboral y personal en no pocos casos.

Habitualmente se han considerado dos tipos básicos de acoso sexual, en función de si hay o no chantaje en el mismo.

- ✓ El acoso sexual conocido técnicamente como “quid pro quo”, una cosa por la otra es el chantaje sexual. Consiste en solicitar los favores sexuales, de forma más o menos abierta, a cambio de la obtención de algún tipo de beneficios laborales o a cambio de no experimentar y sufrir consecuencias desagradables como el despido, el cambio de puesto de trabajo u otros cambios molestos. En este caso, la condición sexual de la persona afectada es el criterio único o decisivo para la toma de decisiones que pueden beneficiar o perjudicar laboralmente a la persona. En este caso, el tipo de acoso sexual se ejerce preferentemente por quien ostenta una posición de poder y puede afectar el destino laboral, habitualmente jefes y superiores, pero puede igualmente incluirse a los compañeros, cuando por su influencia, de un tipo u otro, puede influir en el destino profesional de la persona afectada.
- ✓ El segundo tipo es el acoso sexual producido por un ambiente hostil. Consiste en la existencia de unas condiciones de trabajo por el que los atributos sexuales, normalmente de mujeres, es una de las características que deben exhibirse incluso cuando no guarda relación con el trabajo que se está efectuando. Cuando las mujeres deben de vestir una determinada minifalda, utilizar un tipo de escote sin que ello sea básico para su trabajo, se ven obligadas a trabajar en función de sus atributos sexuales sin que el trabajo sea de tipo sexual, se atenta contra su condición de trabajadora al reducirla a sus atributos sexuales.

En este ambiente, la mujer se ve reducida a sus aspectos sexuales y su forma de presentarse constituye un riesgo de acoso, sin que ello esté vinculado a la naturaleza de su trabajo. Otra forma de ambiente hostil es aquel en el que las mujeres reciben un tratamiento desconsiderado, como trabajadores de segundo nivel y en el que reciben funciones discriminativas y secundarias.

El documento de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) “la lucha contra el acoso sexual en el trabajo” delinea con claridad el nuevo marco conceptual, jurídico, laboral y social del acoso sexual:

- ✓ El acoso sexual en el trabajo no es un litigio personal entre partes cuya resolución concierne exclusivamente a ellas y no a la empresa, sino que debe ser considerado como una conducta inadecuada que debe ser sancionada por la empresa.
- ✓ El acoso sexual no es un juego inofensivo o flirteo entre adultos, que saben lo que hacen, sino que es una acción que puede generar problemas personales, morales, físicos y psicológicos a quienes lo sufren.
- ✓ El acoso sexual se inscribe habitualmente en el derecho a un trato igualitario y no discriminatorio, de manera que las características sexuales no se asocien a un tipo de trato o conducta organizacional.
- ✓ Sindicalmente, el acoso sexual ha dejado de ser un tema personal para convertirse en un tema laboral relevante en el que debe intervenir.

Como ha quedado expuesto, el acoso sexual tiene suficientes elementos específicos, desarrollos conceptuales, consecuencias lesivas para la salud individual y de las organizaciones, y jurisprudencia propia y especial para ser considerado un riesgo laboral específico.

Inseguridad contractual: La inseguridad laboral ha existido desde siempre, pero las nuevas condiciones emergentes de trabajo, la globalización y los procesos empresariales actuales de fusión, absorción, deslocalización, disminución de plantillas y cambio de línea productiva ha hecho que la inseguridad laboral sea actualmente un riesgo laboral con categoría propia, tanto por su extensión como por sus efectos.

La inseguridad laboral podría definirse como una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de

trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera.

Rodgers y Rodgers (1989) citado en Moreno Jiménez (2013) consideran que trabajo precario es aquel en el que hay un bajo nivel de certeza acerca de su continuidad, bajo control sobre el trabajo, escaso nivel de protección frente al desempleo o discriminación e insuficiente remuneración. Así la inseguridad laboral se ha descrito como uno de los riesgos laborales más importantes

Un elemento relevante que lo diferencia de los factores de riesgo es la importancia de sus consecuencias. En los factores de riesgo similares como la intensidad de trabajo o la irregularidad del tiempo de trabajo, están afectadas características del trabajo, mientras que en la inseguridad laboral lo que está afectado es el mismo trabajo, su misma continuidad, no las formas que pueda adoptar, por lo que sus consecuencias son claramente mayores.

Cuatro son los aspectos que se pueden diferenciar en la seguridad contractual:

- ✓ El bajo nivel de certeza sobre la continuidad del contrato.
- ✓ El bajo nivel de control sobre el número de horas de trabajo y sobre las condiciones del mismo.
- ✓ El bajo nivel de protección social (desempleo o discriminación).
- ✓ El bajo nivel de control sobre la paga o el salario.

El tipo de contrato parece ser uno de los indicadores más importantes de la inseguridad laboral. Cuando el contrato tiene menor seguridad y abarca un tiempo más corto, los índices de inseguridad laboral son más altos. El contrato temporal es el que está asociado a mayor inseguridad. Lamentablemente, un alto porcentaje de trabajos actuales se caracterizan por la incertidumbre y la precariedad, especialmente los tipos de trabajo que son atípicos o coyunturales pues no es posible prever el alcance temporal de los mismos.

El miedo a perder el trabajo, la inseguridad en el mismo, el escaso control sobre elementos del propio contrato se ha convertido en características del trabajo actual. La incertidumbre del futuro es una de las mayores fuentes de ansiedad y miedo, especialmente cuando no son exclusivamente personales, sino que incluyen también a la familia. Este tipo de preocupación y sus consecuencias tiene consecuencias tanto en la salud física como en la mental de los trabajadores.

El burnout o desgaste profesional: Como en el caso del estrés, el burnout o desgaste profesional, no consiste en una situación o hecho que acontece en el seno de la empresa o el trabajo, como es el caso por ejemplo de la violencia o el acoso; el desgaste profesional consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga que desmotiva para realizar las tareas laborales.

Su carácter de riesgo laboral proviene de la extensión alcanzada, de las importantes consecuencias laborales y personales que puede tener y de la incipiente preocupación legal y jurisprudencial que ha tenido. Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral.

En este sentido, el desgaste profesional es un estado resultante del trabajo profesional y de situaciones laborales específicas. Como tal, es un problema laboralmente ocasionado y que en principio afecta al entorno laboral produciendo una simplificación laboral, con repercusiones en la salud de los trabajadores, con frecuencia vinculado a una sintomatología amplia y variada

Otros riesgos psicosociales: Los riesgos psicosociales son un tipo de riesgos que se originan en las condiciones organizacionales, que son dinámicas y cambiantes. Eso supone que los cambios que el mercado económico, financiero y laboral está generando en las empresas pueden dar lugar a nuevas formas de riesgos psicosociales. De la misma forma que las nuevas tecnologías, los nuevos productos, materias primas y sistemas de producción generan nuevos riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, los cambios en las organizaciones pueden dar lugar a nuevos riesgos psicosociales. Función de la labor preventiva laboral es disponer de los sistemas de alerta adecuados para identificar tales riesgos y vigilar las nuevas posibles amenazas a la salud en el trabajo. A continuación, se exponen dos de ellos que han recibido un constante aumento de la atención: el conflicto trabajo-familia y el trabajo emocional.

Otros posibles podrían ser la intensidad laboral, el envejecimiento de la población trabajadora y la irregularidad de los tiempos de trabajo. Aunque sean riesgos emergentes destacables, no es claro que tengan las mismas características que los mencionados directamente.

Conflicto familia-trabajo: Hay una razón de suma importancia para considerar el conflicto trabajo familia como un riesgo psicosocial laboral relevante y con repercusiones acusadas: ambos ocupan elementos centrales de la identidad de la persona actual y ocupan

mayoritariamente el uso del tiempo disponible. Ambos son los referentes más determinantes de la vida personal en todas sus manifestaciones, por lo que la interacción entre ambos tiene un valor crítico central.

El conflicto familia-trabajo aparece cuando las presiones de la familia y el trabajo son incompatibles. El conflicto entre las dos esferas lo han diferenciado en dos tipos (conflicto familia-trabajo y conflicto trabajo-familia) según la direccionalidad del conflicto. La importancia que en los últimos años se está dando a la conciliación familiar y laboral ha generado un aumento de este tipo de estudios, sobre todo en cuanto al conflicto trabajo familia.

Las condiciones actuales del mercado parecen haber agudizado este conflicto. Se han producido, y se están produciendo, cambios en la organización del trabajo en un doble sentido, aumento de la flexibilidad de los tiempos de trabajo en función de los tiempos de la demanda, e intensificación de las jornadas de trabajo a fin de completar y terminar plazos de entrega y compromisos organizacionales, aspectos ambos que dificultan todavía más la conciliación trabajo familia y facilitan la aparición de conflictos entre ambas dedicaciones.

Trabajo emocional: Como se ha expuesto anteriormente, el sector de servicios es actualmente el sector con mayor número de trabajadores en activo, lo que ha supuesto una profunda reorganización del mercado de trabajo y la atención a aspectos del mismo anteriormente secundarios. El perfil de factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y de estrés y de riesgos psicosociales se ha modificado de forma notoria. Uno de los aspectos emergentes del mismo es el trabajo emocional, un tipo de trabajo en el que la regulación de las emociones forma parte importante del mismo.

El trabajador para expresar emociones organizacionalmente deseables en sus clientes debe ejercer un control sobre ellas, se puede hacer de dos maneras:

- ✓ Actuación superficial: Es el proceso por el que el trabajador expresa una emoción distinta a la que siente.
- ✓ Actuación profunda; cuando el trabajador modifica la emoción que siente y por tanto que expresa. Este control necesita un trabajo cognitivo, pero resulta en una emoción más auténtica.

El estudio del Trabajo Emocional está cobrando cada vez más importancia para evaluar la eficacia organizacional y el bienestar subjetivo del trabajador (Moreno y Báez, 2013) y parece

ser que aquellas profesiones más afectadas por trabajo emocional presentan mayores niveles de estrés que aquellas con trabajo emocional menor, Sin embargo, no existe ninguna legislación al respecto.

- **Niveles de factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo, riesgos psicosociales**

El desarrollo conceptual de los factores psicosociales, factores de riesgos y riesgos psicosociales supone una propuesta conjunta de tres niveles:

*Tabla 10 - Desarrollo Conceptual*

<b>Primer Nivel: Los Factores Psicosociales</b>	<b>Segundo Nivel: Los Factores De Riesgos Psicosociales</b>	<b>Tercer Nivel: Los Riesgos Psicosociales</b>
Son condiciones organizacionales generales, de la misma manera que lo son la alusión a la maquinaria, la tecnología o las plantillas de la empresa o la organización. Los factores psicosociales.	Son factores disfuncionales que generan una carga indebida o un procedimiento inadecuado en el funcionamiento de la organización  Cuando acontece esto, la misma organización, y de forma especial sus trabajadores, responden a las disfunciones, a los factores psicosociales con respuestas de estrés.	Son riesgos laborales psicosociales que tienen una alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo.
Son factores que provienen de la organización, de la forma de gestionar	La presencia de factores de riesgos psicosociales o de estrés que tienen principalmente efectos nocivos sobre la salud del trabajador y el funcionamiento organizacional	Eso supone que el estrés, la violencia, o el acoso no pueden ser evaluados sólo a través de sus antecedentes, sino que debe hacerse a través de indicadores propios directos, lo que supone su evaluación directa.

Fuente: Elaboración propia a partir de: Chacón, Hernández & Valenzuela, 2017, pp.29-30.

Por su propia naturaleza, los riesgos psicosociales se asocian a respuestas de estrés agudo o crónico general, lo que aumenta las repercusiones en la salud de los trabajadores y afecta de forma inmediata a sus mecanismos adaptativos.

Los riesgos psicosociales están asociados a respuestas de estrés agudo -violencia, acoso laboral y acoso sexual- o a respuestas de estrés crónico generalizadas –estrés, burnout, e inseguridad laboral. En ambos casos sus efectos son directos sobre la salud física, mental y social de los trabajadores.

En este sentido, parece que debería diferenciarse entre los factores psicosociales, los factores psicosociales de riesgo y los riesgos psicosociales.

- a. Los primeros, los factores psicosociales, son descriptivos, aluden a la estructura organizacional, a las condiciones psicosociales del trabajo como la cultura corporativa, el clima laboral, el estilo de liderazgo o el diseño del puesto de trabajo, factores que como tales pueden ser positivos o negativos.
- b. Los segundos, los factores psicosociales de riesgo, son predictivos, se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador, cuando actúan como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral.
- c. Y los terceros, los riesgos psicosociales, es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes. Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante. Analicemos mejor la diferencia:

*Tabla 11 - Diferencias Conceptuales*

<b>Factores psicosociales</b>	<b>Factores psicosociales de riesgo o de estrés</b>	<b>Riesgos psicosociales</b>
Pueden afectar positiva o negativamente a la salud.	Pueden afectar negativamente la salud, habitualmente de forma menor.	Suelen generalmente tener consecuencias importantes para la salud.

Son descriptivos, aluden a la estructura organizacional, a las condiciones psicosociales del trabajo.	Los segundos son predictivos. Cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores.	No son autónomos, sino que tienen sus antecedentes en los factores psico-sociales de riesgo.
Medio ambiente físico del lugar de trabajo.	Son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador.	No pueden ser reducidos a sus antecedentes, no son la suma lineal de ellos, sino que tienen un valor situacional y contingencial propio que no agota su varianza en sus antecedentes lógicos y empíricos.
		Es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes.
		No son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante.
		Los riesgos psicosociales afectan a los derechos fundamentales del trabajador tales como han sido recogidos en la mayoría de las constituciones nacionales
		actuales, y que por lo mismo tienen formas de protección legal, tanto a nivel nacional como internacional.
		Los riesgos psicosociales, lo que entraña repercusiones que van desde los aspectos físicos y psicológicos hasta los mentales. No es extraño que los riesgos psicosociales tengan consecuencias mentales graves, que alteren el equilibrio mental de la persona con afecciones claramente psicopatológicas o psiquiátricas
<b>Algunos Ejemplos</b>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cultura corporativa.</li> <li>✓ El clima laboral.</li> <li>✓ El estilo de liderazgo.</li> <li>✓ El diseño del puesto de trabajo, factores que como tales pueden ser positivos o negativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las condiciones organizacionales, cuando actúan como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contenido del trabajo</li> <li>✓ Sobrecarga y ritmo</li> <li>✓ Horarios</li> <li>✓ Control</li> <li>✓ Ambiente y equipos</li> <li>✓ Cultura organizacional y funciones</li> <li>✓ Relaciones</li> </ul> </li> </ul> <p>interpersonales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cargas de trabajo excesivas.</li> <li>✓ El estrés, la inseguridad laboral o el burnout.</li> <li>✓ Exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto;</li> <li>✓ Falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y falta de influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo.</li> <li>✓ Gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo;</li> <li>✓ Comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rol en la organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acoso psicológico y sexual, violencia ejercida por terceros.</li> <li>✓ El estrés postraumático</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia a partir de: Chacón, Hernández & Valenzuela, 2017, pp.29-30.

## 2.4. Estrés laboral y seguridad contractual

Actualmente la incertidumbre en la vida laboral, se considera como uno de los factores de mayor preocupación en los trabajadores en el contexto mundial, debido a la situación económica que enfrentan las empresas, haciendo que sus empleados vivan en constante inseguridad laboral, situación que genera estrés laboral, afectaciones psicológicas e inclusive afectaciones físicas, que pueden volver al empleado cada vez menos productivo, sabiendo que tiene potencial, siendo especialmente grave en El Salvador, por las elevadas tasas de desempleo en periodo de crisis económica que sin duda es una realidad para nuestro país.

Una confiable investigación se ha desarrollado al respecto en un intento por alcanzar un conocimiento más completo de este fenómeno, el Instituto de Psicología de los Recursos Humanos, Desarrollo Organizacional y Calidad de Vida Laboral (IDOCAL) ha contribuido de manera significativa a esta investigación en los últimos años en varias de sus facetas más significativas. En el ámbito de sus factores determinantes se ha identificado un papel significativo de la antigüedad laboral, la empleabilidad en el mercado laboral, el subempleo, y

la autoeficacia laboral. Además, se han realizado hallazgos de interés en relación con la diversidad de los tipos de contrato, la inseguridad laboral y sus efectos en los trabajadores.

Son de especial interés los estudios que analizan el papel interviniente de distintas variables. En este contexto, los estudios han puesto de manifiesto la relevancia de variables como la justicia organizacional, el clima de justicia organizacional, el apoyo organizacional, la empleabilidad, la dependencia laboral y el distanciamiento psicológico a la hora de predecir la variabilidad en la inseguridad laboral. Por último, las aportaciones del IDOCAL han sido especialmente relevantes al plantear el análisis de la inseguridad laboral como fenómeno colectivo y mostrar cómo la experiencia colectiva de la inseguridad tenía repercusiones sobre el bienestar de los trabajadores más allá de las producidas por sus percepciones individuales.

#### **2.4.1. Factores determinantes en la percepción de inseguridad laboral**

La investigación sobre la inseguridad laboral es bastante extensa. Sin embargo, la mayoría de los esfuerzos se han centrado en estudiar sus consecuencias sobre el bienestar de los trabajadores, dedicando menos atención a sus factores determinantes; es decir, a los factores que pueden explicar la variabilidad en las experiencias de esta fuente de estrés (Kinnunen, Mauno, Nätti y Happonen, 1999).

En la investigación existente esos antecedentes se pueden clasificar en tres grupos (Mauno y Kinnunen, 2002; Sora, Pérez, Estreder y Caballer, 2006):

- a) Las condiciones medioambientales y de la organización (por ejemplo, comunicación y participación).
- b) Las características de los individuos y su posición dentro de la organización (por ejemplo, género, edad, antigüedad y raza).
- c) Las características de personalidad de los trabajadores (por ejemplo, autoestima)

De acuerdo con el modelo de capital humano (Becker, 1993), los trabajadores reciben una formación específica gracias a la cual desarrollan una serie de habilidades y competencias para la realización de su trabajo. Estas competencias elevan la productividad de la empresa, adquiriendo los empleados, de este modo, un valor añadido para esa empresa y con ello reducen sus posibilidades de despido. Por consiguiente, los trabajadores con una mayor antigüedad laboral presentan niveles menores de inseguridad laboral. En esta línea, Peiró, Sora y Caballer

(2012) identificaron también como variables determinantes de la percepción de la inseguridad laboral, la empleabilidad en el mercado laboral y el subempleo.

La empleabilidad laboral se presenta pues como una de las alternativas laborales de que dispone un trabajador en el mercado laboral para reducir las experiencias de inseguridad laboral. A los trabajadores más valorados se les ofrecen mejores puestos de trabajo y mejores condiciones laborales (por ejemplo, puestos estables), con el objetivo de atraerlos y mantenerlos en la plantilla, y ello reduce las probabilidades de experiencias de inseguridad. Además, estos trabajadores si consideran que las condiciones ofrecidas por la empresa no son adecuadas pueden abandonar la organización con la expectativa de encontrar un trabajo alternativo con relativa facilidad. De ahí que los trabajadores más empleables en el mercado laboral experimenten menores niveles de inseguridad laboral.

El subempleo incluye tanto la sobre cualificación como el subempleo en tiempo. La sobre cualificación es definida como la situación en la que los individuos tienen un superávit de habilidades, conocimientos, educación, experiencia u otras cualificaciones que no son requeridas o utilizadas en su puesto de trabajo.

El subempleo en tiempo refleja que la relación laboral que tiene el trabajador no coincide con su preferencia; es decir, trabajadores que trabajan a tiempo parcial, pero preferirían trabajos a tiempo completo, o trabajadores que tienen contratos temporales, pero preferirían contratos permanentes. Este desajuste y sus condiciones laborales hacen que estos trabajadores no sean el recurso más valorable y deseable de la organización, de ahí que experimenten mayores niveles de inseguridad laboral.

Con respecto a las características de personalidad, la percepción de la posibilidad de la pérdida del empleo como fuente de estrés depende de la valoración individual del trabajador de acuerdo con la teoría del estrés. Esa valoración individual (o apreciación primaria y secundaria) viene condicionada por las diferencias de personalidad, la historia laboral o la situación laboral actual del individuo. Partiendo de la conceptualización de autoeficacia de Bandura quien la define como las creencias de un individuo con respecto a su capacidad de poder realizar una determinada acción o comportamiento con éxito, han puesto de manifiesto la asociación entre la autoeficacia laboral y la inseguridad laboral y han señalado además que esta relación varía en función de la antigüedad de los trabajadores en la organización. Los trabajadores con una alta

autoeficacia laboral y una mayor antigüedad laboral informaron de menores niveles de inseguridad laboral que el resto de los trabajadores.

#### Percepción de inseguridad laboral en distintos grupos poblacionales

En la investigación desarrollada en el IDOCAL hemos prestado especial atención a los distintos tipos de contrato existentes en el mercado laboral actual y cómo podían incidir sobre esa inseguridad laboral. Con frecuencia, la investigación sobre esta cuestión ha considerado a los trabajadores temporales como un único grupo. Sin embargo, sobre la etiqueta “contrato temporal” se incluyen conceptos, situaciones y condiciones contractuales muy diferentes. De ahí que hayamos planteado una distinción más elaborada sobre los diferentes tipos de contratos temporales. Existen cuatro distintos tipos de trabajadores temporales, teniendo en cuenta dos dimensiones (la preferencia o no del contrato temporal y la empleabilidad): temporales tradicionales, temporales “permanentes”, temporales transitorios y trabajador sin límite.

#### **2.4.2 Consecuencias del estrés laboral**

Las consecuencias del estrés laboral, en comparación con los resultados, hacen referencia a cambios experimentados por la persona que son más estables y duraderos. Así, la vivencia de un estrés intenso y/o crónico, si no se controla, puede tener consecuencias negativas sobre la persona. Estos pueden reflejarse en problemas cardiovasculares o en patologías gastrointestinales, crisis nerviosas, entre otros con implicaciones más o menos graves sobre su salud.

Por otra parte, las consecuencias del estrés laboral no afectan sólo a las personas que lo viven. Los efectos pueden incidir también sobre la organización. De este modo, posibles consecuencias del estrés en el trabajo son las pérdidas en el trabajo, el incremento del absentismo, las ineficiencias, errores, entre otros. Inicialmente el estrés puede dinamizar la actividad del individuo provocando un proceso de incremento de recursos (atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento, entre otros) que hace aumentar la productividad.

Sin embargo, cuando este proceso de activación es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento.

Para realizar tareas complejas, o para aumentar la velocidad en tareas simples, se necesita un cierto grado de activación. Sin embargo, un exceso de activación dificulta la realización de dichas actividades.

Las consecuencias negativas del estrés son múltiples, pero a grandes rasgos, cabe señalar su influencia negativa sobre la salud, así como sobre el deterioro cognitivo y el rendimiento.

El estrés puede influir negativamente sobre la salud por varias vías, como son:

- a. Por los cambios de hábitos relacionados con la salud.
- b. Por las alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos (como el sistema nervioso autónomo y el sistema inmune).
- c. Por los cambios cognitivos (pensamientos) que pueden afectar a la conducta, las emociones y la salud.

a. En primer lugar, el estrés modifica los hábitos relacionados con salud, de manera que con las prisas, la falta de tiempo, la tensión, entre otros, aumentan las conductas no saludables, tales como fumar, beber, o comer en exceso, y se reducen las conductas saludables, como hacer ejercicio físico, guardar una dieta, dormir suficientemente, conductas preventivas de higiene, entre otros. Estos cambios de hábitos pueden afectar negativamente a la salud y, por supuesto, pueden desarrollarse una serie de adicciones, con consecuencias muy negativas para el individuo en las principales áreas de su vida, como son la familia, las relaciones sociales, el trabajo, la salud, entre otros. Veamos algunos datos:

- ✓ En algunas profesiones altamente estresantes hay tasas más altas de tabaquismo, alcoholismo y otras adicciones.
- ✓ Esto también es cierto en trabajadores desempleados, frente a lo que tienen trabajo.
- ✓ Las personas con obesidad presentan niveles de ansiedad más altos que las personas que no presentan obesidad.
- ✓ Los trastornos de alimentación (anorexia y bulimia) también están muy ligados con ansiedad.
- ✓ Muchas personas con fobia social tienen problemas con el alcohol. A su vez, el desarrollo de hábitos perniciosos para salud, como es el caso de las adicciones, hace aumentar el estrés. Los programas de intervención para la reducción del peso, o los programas de intervención en adicciones, o el tratamiento de los trastornos de alimentación, entre otros, deben incluir técnicas de reducción de ansiedad y manejo del estrés, pues cuando así se hace mejoran su eficacia.

b. En segundo lugar, el estrés puede producir una alta activación fisiológica que, mantenida en el tiempo, puede ocasionar disfunciones psicofisiológicas o psicosomáticas, tales como dolores de cabeza tensionales, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, problemas sexuales, entre otros; a su vez, el estrés puede producir cambios en otros sistemas, en especial puede producir una inmunodepresión que hace aumentar el riesgo de infecciones (como la gripe) y puede aumentar la probabilidad de desarrollar enfermedades inmunológicas, como el cáncer. Algunos datos:

- j. Los pacientes hipertensos presentan niveles de ansiedad e ira más altos que las personas con presión arterial normal.
- k. Las personas que sufren arritmias, cefaleas, asma, trastornos de piel disfunciones sexuales, trastornos digestivos, contracturas musculares, entre otros, por lo general presentan altos niveles de ansiedad.
- l. Los estudiantes en época de exámenes (su principal periodo de estrés) son más vulnerables a la gripe o a enfermedades infecciosas de tipo pulmonar, siendo más vulnerables las personas con alta ansiedad a los exámenes.

Los programas de entrenamiento en reducción de ansiedad mejoran el bienestar psicológico en todos estos casos, pero también disminuyen la activación fisiológica y mejoran los síntomas físicos de estas enfermedades (reducción de la presión arterial, disminución de la taquicardia en las arritmias, eliminación del dolor en las cefaleas, entre otros.

## **2.5. Marco jurídico**

### **2.5.1. Leyes, Reglamentos y Normas**

- **Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y sus Reglamentos**

Art. 1.- El objeto de la presente ley es establecer los requisitos de seguridad y salud ocupacional que deben aplicarse en los lugares de trabajo, a fin de establecer el marco básico de garantías y responsabilidades que garantice un adecuado nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores y trabajadoras, frente a los riesgos derivados del trabajo de acuerdo a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas para el trabajo, sin perjuicio de las leyes especiales que se dicten para cada actividad económica en particular.

Art. 4.- La presente ley se aplicará a todos los lugares de trabajo, sean privados o del Estado. Ninguna institución autónoma podrá alegar la existencia de un régimen especial o preferente para incumplir sus disposiciones.

Art. 7.- Para la aplicación de la presente ley se entenderá por:

Riesgo Psicosocial: Aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños, sociales o psicológicos en los trabajadores, tales como el manejo de las relaciones obrero-patronales, el acoso sexual, la violencia contra las mujeres, la dificultad para compatibilizar el trabajo con las responsabilidades familiares, y toda forma de discriminación en sentido negativo.

Art. 8.- Será responsabilidad del empleador formular y ejecutar el Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales de su empresa, de acuerdo a su actividad y asignar los recursos necesarios para su ejecución. El empleador deberá garantizar la participación efectiva de trabajadores y trabajadoras en la elaboración, puesta en práctica y evaluación del referido programa.

Entre algunos elementos básicos con los que contara dicho programa están:

- m. Mecanismos de evaluación periódica del Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales.
- n. Identificación, evaluación, control y seguimiento permanente de los riesgos ocupacionales, determinando los puestos de trabajo que representan riesgos para la salud de los trabajadores y trabajadoras, actuando en su eliminación y adaptación de las condiciones de trabajo, debiendo hacer especial énfasis en la protección de la salud reproductiva, principalmente durante el embarazo, el posparto y la lactancia.
- o. Formulación de programas preventivos, y de sensibilización sobre violencia hacia las mujeres, acoso sexual y demás riesgos psicosociales.

Dicho programa debe ser actualizado cada año y tenerse a disposición del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

A su vez esta ley comprende cuatro reglamentos que se explican a continuación:

- **Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo Decreto No. 86. 2012**

Art. 55.- Los programas preventivos y de sensibilización sobre riesgos psicosociales, deberán incluir acciones educativas con la participación de un conocedor de la materia, que contribuyan al desarrollo de una cultura organizacional basada en el ser humano, a manera de favorecer un ambiente de trabajo saludable, además de establecer un mecanismo de investigación y detección temprana de este tipo de riesgos.

Este elemento del programa de gestión procurará que la organización del trabajo se haga con criterios preventivos, en el sentido que de ser necesario incluya el diseño de turnos, rotaciones, ritmos de trabajo, pausas, conforme a las exigencias psicofisiológicas de las tareas y a las características individuales de los trabajadores.

Por tal motivo implicará las siguientes medidas preventivas concretas:

- a. Minimizar los efectos negativos del trabajo monótono y repetitivo;
- b. Establecer medios para que las relaciones laborales sean beneficiosas y respetuosas, en busca de la comunicación eficaz;
- c. Hacer participar a los trabajadores en la adopción de cambios en la organización del trabajo, relacionados con la seguridad y salud ocupacional;
- d. Sensibilizar sobre las causas y efectos de la violencia hacia las mujeres y del acoso sexual.
- e. Recolectar propuestas en todos los niveles y ámbitos del lugar de trabajo, con especial atención en el control de los riesgos psicosociales.

- **Reglamento para la verificación del funcionamiento y mantenimiento de generadores de vapor. Decreto No. 87. 2010**

Art. 1.- El presente Reglamento tiene por objeto complementar el marco legal de la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, en lo que respecta al uso y condiciones de seguridad aplicables en la instalación, operación, inspección, mantenimiento y reparación de los generadores de vapor.

Art. 2.- De conformidad con el artículo 72 de la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, en adelante "la Ley", corresponde a la Dirección General de Previsión

Social, en adelante "la Dirección", vigilar e inspeccionar la instalación, la operación y el mantenimiento en condiciones de seguridad de los generadores de vapor; teniendo además las siguientes funciones:

- a) Llevar un control documentado de empleadores que usan generadores de vapor;
- b) Llevar el registro de generadores de vapor; y
- c) Verificar las Bitácoras de los empleadores que utilicen generadores de vapor.

Para los efectos de la letra b), se asignará a cada generador de vapor un número oficial, que deberá marcar el Perito en un lugar visible del cuerpo del aparato.

- **Reglamento para la acreditación, registro y supervisión de peritos en áreas especializadas y empresas asesoras en prevención de riesgos ocupacionales. Decreto No. 88. 2010**

Art. 1.- El objeto de este Reglamento consiste en desarrollar lo establecido en la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, en adelante referida como "la Ley", en relación a la acreditación de Peritos en Áreas Especializadas y Empresas Asesoras en Prevención de Riesgos Ocupacionales.

Art. 2.- El presente Reglamento tiene como finalidad establecer el proceso de acreditación y el perfil de peritos en áreas especializadas y empresas asesoras en prevención de riesgos ocupacionales, así como el procedimiento de supervisión, seguimiento y revocatoria de la acreditación en su caso, a efecto que los referidos prestadores de servicios ejerzan sus labores con los niveles de calidad y eficiencia requeridos, además de contar con la capacidad instalada para ello.

Art. 3.- El presente Reglamento se aplicará a Peritos de todas las especialidades relacionadas a la seguridad y salud ocupacional y a las Empresas Asesoras en Prevención de Riesgos Laborales que pretendan obtener acreditación sobre prevención de riesgos en lugares de trabajo.

- **Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo  
Decreto No. 89. 2012**

DECRETO No. 89.

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR

CONSIDERANDO:

IV. Que es necesario emitir un Reglamento que desarrolle las condiciones generales que deban reunir los lugares de trabajo que incluya los aspectos de seguridad estructural, seguridad en maquinaria y equipo, señalización de seguridad; así como también las medidas de prevención y control de los riesgos, sean estos mecánicos, químicos, físicos, biológicos, ergonómicos o psicosociales y las medidas específicas para trabajos en condiciones especiales.

#### Sección VI

#### Riesgos psicosociales

#### Aspectos Generales de Medidas a Adoptar

Art. 276.- El empleador deberá tomar las medidas para prevenir; identificar, eliminar o reducir los riesgos psicosociales; teniendo los trabajadores que respetar y cumplir con dichas medidas.

#### Inclusión de los riesgos psicosociales

Art. 277.- La identificación, evaluación y control de los riesgos a que hace referencia el Art. 8 de la Ley y los arts. 50 a 56 del Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, deberá abarcar los riesgos psicosociales.

#### Uso de técnicas estandarizadas

Art. 278.- La evaluación de exposición a riesgos psicosociales, deberá efectuarse con métodos y técnicas estandarizadas y validadas.

#### Medidas

Art. 279.- En materia de riesgos psicosociales, las medidas que el empleador deberá adoptar para prevenir y controlar los problemas detectados, incluirán al menos los siguientes tipos de acciones:

a) Medidas de gestión y comunicación para con los trabajadores, que persigan la adecuación entre el nivel de responsabilidad y de control sobre su trabajo, así como mejora de la organización, los procesos y las condiciones del entorno laboral.

b) Impartir formación a los jefes de distintas áreas de trabajo, como a los trabajadores con el fin de comprender las causas de este tipo de riesgos y la manera de detectarlos y abordarlos.

#### Programas preventivos y de sensibilización

Art. 280.- Los programas preventivos y de sensibilización sobre riesgos psicosociales, a los que se refiere el Art. 8, numeral 10 de la Ley, deberá incluir los lineamientos establecidos en el artículo 66 del Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo.

## 2.6 ISO 45001:2018 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo — Requisitos con orientación para su uso

Este documento especifica requisitos para un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SST) y proporciona orientación para su uso, para permitir a las organizaciones proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables previniendo las lesiones y el deterioro de la salud relacionados con el trabajo, así como mejorando de manera proactiva su desempeño de la SST.

Este documento es aplicable a cualquier organización que desee establecer, implementar y mantener un sistema de gestión de la SST para mejorar la seguridad y salud en el trabajo, eliminar los peligros y minimizar los riesgos para la SST (incluyendo las deficiencias del sistema), aprovechar las oportunidades para la SST y abordar las no conformidades del sistema de gestión de la SST asociadas a sus actividades.

Este documento ayuda a una organización a alcanzar los resultados previstos de su sistema de gestión de la SST. En coherencia con la política de la SST de la organización, los resultados previstos de un sistema de gestión de la SST incluyen:

- a) La mejora continua, del desempeño de la SST;
- b) El cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos;
- ) El logro de los objetivos de la SST.

Este documento es aplicable a cualquier organización sin importar su tamaño, tipo y actividades. Es aplicable a los riesgos para la SST bajo el control de la organización, teniendo en cuenta factores tales como el contexto en el que opera la organización y las necesidades y expectativas de sus trabajadores y otras partes interesadas.

## **2.6. Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades**

### **2.6.1. Identificación de peligros**

La organización debe establecer, implementar y mantener procesos de identificación continua y proactiva de los peligros. Los procesos deben tener en cuenta, pero no limitarse:

a) Cómo se organiza el trabajo, los factores sociales [incluyendo la carga de trabajo, horas de trabajo, victimización y acoso (bullying) e intimidación], el liderazgo y la cultura de la organización;

Anexo A

A.6.1.2 Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades

A.6.1.2.1 Identificación de peligros

La identificación proactiva continua de los peligros comienza en la etapa de diseño conceptual de cualquier lugar de trabajo, instalación, producto u organización nuevos. Debería continuar cuando se detalla el diseño y entra en funcionamiento, así como debería ser continua durante su ciclo de vida completo para reflejar las actividades actuales, cambiantes y futuras.

Aunque este documento no aborda la seguridad del producto (es decir, la seguridad de los usuarios finales de los productos), deberían considerarse los peligros para los trabajadores que ocurren durante la fabricación, construcción, montaje o ensayos de los productos.

La identificación de los peligros ayuda a la organización a reconocer y comprender los peligros en el lugar de trabajo y los peligros para los trabajadores, para evaluar, priorizar y eliminar los peligros o reducir los riesgos para la SST.

Los peligros pueden ser físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos, o basados en el movimiento y la energía.

La lista dada en el apartado 6.1.2.1 no es exhaustiva.

El proceso o procesos de identificación de peligros de la organización deberían considerar:

a) Los factores humanos: Los factores humanos relativos a las capacidades, limitaciones y otras características humanas; deberían abordar tres aspectos: la actividad, el trabajador y la organización, y cómo éstos interactúan y tienen un impacto en la seguridad y la salud en el trabajo.

## **2.6.2. Organismos e instituciones relacionadas a la seguridad y salud ocupacional**

- **Organización Internacional del Trabajo – OIT**

Fundada en 1919 en el Tratado de Paz de Versalles, es la agencia tripartita de la ONU y convoca a gobiernos, empleadores y trabajadores, de sus estados miembros, con el fin de emprender acciones conjuntas destinadas a promover el trabajo decente y productivo para hombres y mujeres, en condiciones de libertad, seguridad y dignidad humana.

El objetivo primordial de la OIT es la justicia social y la promoción de oportunidades para que las mujeres y los hombres tengan un trabajo decente y productivo en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad. La protección de la salud de los trabajadores y la prevención de las enfermedades y los accidentes de trabajo.

La OIT ha diseñado programas para responder a la necesidad de hacer lugares de trabajo más seguros y saludables; y, que permitan la elaboración de Normas Internacionales del Trabajo sobre condiciones de trabajo, seguridad y salud ocupacional. Además, los programas otorgan especial atención a los trabajadores de sectores especialmente peligrosos en donde los riesgos para la vida y la seguridad son manifiestamente altos, tal el caso de la agricultura, la minería y la construcción.

- **Organización Internacional para la Normalización – ISO**

La Organización Internacional para la Normalización (ISO), se originó a partir de la Federación Internacional de Asociaciones Nacionales de Normalización (1926-1939).

Su finalidad principal es la de promover el desarrollo de estándares internacionales y actividades relacionadas incluyendo la conformidad de los estatutos para facilitar el intercambio de bienes y servicios en todo el mundo.

Instituciones Gubernamentales: Las instituciones gubernamentales involucradas en la planificación, capacitación, verificación, monitoreo, inspección y acompañamiento en las acciones relativas a la Salud y Seguridad Ocupacional en el país, son las listadas a continuación, describiendo su aporte respectivo en la temática.

- **Ministerio de Trabajo y Previsión Social**

A través de la Dirección General de Previsión Social, el Ministerio de Trabajo es el responsable de velar por el cumplimiento, en materia de seguridad e higiene ocupacional, de los

centros de trabajo que se encuentran operando en el país. El funcionamiento del Departamento de Seguridad e Higiene Ocupacional es el responsable de determinar las recomendaciones para el mejoramiento de las condiciones de trabajo en los centros laborales, condiciones concernientes a la seguridad e higiene, además de velar por la promoción de la prevención de riesgos, por medio de la acreditación de los comités bipartitos de seguridad ocupacional.

Las competencias de esta institución se encuentran descritas en la Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social. Esta Ley otorga al Ministerio de Trabajo las siguientes competencias específicas en materia de Salud y seguridad Ocupacional, conocido como SySO:

- a. Formular, ejecutar y supervisar las Políticas de SySO y Medio Ambiente de Trabajo.
- b. Impulsar las normativas sobre SySO e implantar programas de divulgación de dichas normas.
- c. Promover el funcionamiento de Comités de SySO en los lugares de trabajo.
- d. Realizar inspecciones y estudios ambientales para verificar el cumplimiento de las Normas Básicas de SySO, teniendo la facultad de apoyarse en las demás instituciones públicas con competencia en la Materia.

De igual forma se cuenta con la Política Nacional de Salud 2009-2014, publicada en el diario oficial número 386, con fecha 17 de febrero de 2010, en la que se enuncian estrategias a seguir en materia de Salud Laboral, Atención integral a personas con Discapacidad, Salud Sexual y Reproductiva e incluso de Seguridad Social, en la que se pretende integrar las acciones competentes del ISSS de forma paulatina y progresiva al sistema integral de Salud.

- **Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)**

La referida institución es la responsable de velar por la seguridad social de todos los empleados bajo su cobertura.

Dentro de sus responsabilidades principales y funciones ejercidas se encuentran las siguientes:

- a. Cubrir de forma gradual, los riesgos a los que está expuesto el trabajador por causa de accidente de trabajo o enfermedad profesional.

- b. En casos de accidente de trabajo o enfermedad profesional, se ofrecen servicios médicos, quirúrgicos, farmacéuticos, odontológicos, hospitalarios y de laboratorio, y los aparatos de prótesis y ortopedia que se juzguen necesarios.
- c. Prestación de servicios de medicina preventiva, para los asegurados, así como para los que dependen económicamente de ellos.
- d. Recolección de datos estadísticos acerca de la siniestralidad laboral de la población asegurada, reportados por los patronos.
- e. Como procedimiento en algunos casos, se realiza la Investigación de accidentes de trabajo para establecer la clasificación del mismo, con fines preventivos.

Es importante resaltar que el ISSS, a través de sus educadores en salud, brinda capacitaciones a los integrantes de los comités de seguridad industrial de las empresas cotizantes, así como también fomenta la conformación de los mismos, ello para la prevención de la siniestralidad laboral.

- **Contextualización**

Según la OIT, cada día muchas personas mueren como resultado de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo, muchas veces las condiciones en que se lleva a cabo no son óptimas, generando un impacto psicológico sobre el trabajador como: estrés, frustración, cansancio, síndrome del quemado, fatiga, preocupación por su seguridad laboral, entre otros. Ello afecta de manera directa al usuario, generando un desarrollo poco eficiente del trabajo.

Esta investigación será llevada a cabo dentro de las instalaciones de la Universidad de El Salvador, en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, ubicada en Final Avenida Fray Felipe de Moraga Sur, en el Departamento de Santa Ana, la aplicación de la investigación fue en la oficina de Postgrado, específicamente en el personal administrativo de la Dirección General de Maestrías.

En estas instalaciones se encuentra laborando un grupo de cinco personas encargadas de la coordinación de todos los procesos de posgrados de la Facultad, quienes serán la población por estudiar. En vista de las complicaciones que la pandemia por COVID-19 ha generado, las condiciones laborales en las que esta oficina se encuentra permitirán evidenciar de mejor manera

la existencia de los factores psicosociales de riesgo, debido a la carga laboral a la que están expuestos.

Con base a lo anterior, es de vital importancia prestar atención a dichos factores psicosociales de riesgo, dado que estos tienen un impacto directo sobre el desempeño de la organización, y además es imprescindible que las autoridades de dicha institución presten el interés debido como empleadores, y que además de evaluar los riesgos físicos, biológicos, mecánicos y ambientales, también se consideren los factores psicosociales de riesgo y sentar un precedente en otras facultades o instituciones de la importancia de realizar este tipo de estudios para tomar acciones.

Desde siempre este tipo de temáticas están presentes, se sabe de su existencia, pero se ignoran, y sin lugar a dudas esto debe cambiar dado que los empleados son el mayor activo con el que una organización cuenta, en esta vía surgen organizaciones que promueven el trabajo seguro y saludable, tratando de prevenir accidentes y problemas de salud, de sus empleados, organizaciones como la International Organization for Standardization, conocida por sus siglas ISO, son una de las que principalmente promueven estándares como el 45001 2018: sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo para que esto se cumpla, este estándar nos muestra una metodología que puede implementarse de la mano con la parte legal que es exigida por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social de nuestro país, además de manera internacional existen también observadores que velan por estos mismos fines, como lo es la OIT, Organización Internacional del Trabajo.

Llevar a cabo este estudio, permitirá monitorear de primera mano los factores psicosociales de riesgo para determinar la influencia que estos tienen sobre el desempeño laboral del personal administrativo de la oficina de posgrados en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, Universidad de El Salvador; esto debe impulsar la toma de acciones correctivas necesarias para prevenir, disminuir o eliminar dichos factores, y con ellos sentar precedente para la adopción de otras instituciones.

## 2.7. Estado del arte

Luego de una pesquisa teórica orientada al descubrimiento de los riesgos psicosociales en el trabajo se ha podido constatar que existe una carencia de investigaciones relacionadas con dicha temática, lo que se comprueba dado que solo es retomado por instituciones de renombre dedicadas a ello, tal es el caso de la Unión Europea, así como el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) de España, a continuación se sintetizara las investigaciones de dichas instituciones, además de otros estudios.

Un primer estudio es el de la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona, se realizó un estudio con el objeto de describir la distribución de las puntuaciones de los factores de riesgo psicosocial de origen laboral en las oficinas administrativas de cuatro empresas según características personales y laborales de los trabajadores. El método utilizado fue un estudio transversal con una muestra de 890 trabajadores, que participaron de forma voluntaria, con una tasa de respuesta conjunta del 34.5%. Los factores de riesgo psicosocial se midieron mediante un cuestionario auto administrado que valoró la presencia de demanda, control y apoyo social, según la percepción del trabajador.

En la Unión Europea, la Fundación para la Mejora de las Condiciones de Vida realiza cada cinco años una encuesta sobre las Condiciones de trabajo en Europa. En la primera encuesta de 1991 incluía como aspectos psicosociales la información, el entrenamiento y el apoyo social. A partir de la segunda encuesta 1996, el tema se amplía organizándose en dos grandes apartados: uno organizacional que incluye tiempo de trabajo, ritmo, control, autonomía, contenido del trabajo y salario, y otro apartado de tipo social que contiene aspectos como: participación, igualdad de oportunidades y violencia. Es a partir de la tercera edición del 2000 cuando se incluye de forma específica los contenidos referidos a la violencia, al acoso laboral y al acoso sexual, sección que se mantiene con ligeras modificaciones en la edición de 2005. En la última encuesta, efectuada en 2010, se puede observar un marcado desplazamiento de la encuesta en su totalidad hacia un enfoque organizacional y psicosocial.

El análisis de la Encuesta Europea 2010 parece indicar que se ha producido un desplazamiento de los factores físicos y ambientales hacia aspectos organizacionales, sociales, psicológicos y personales. Como factores psicosociales incluye específicamente los aspectos emocionales asociados al trabajo, como el trabajo con atención al cliente. La sección dedicada

a la violencia ha omitido los aspectos referidos al acoso sexual y a la atención sexual no deseada. Con todo, la categorización de las secciones incluye en algunos casos contenidos claramente diferentes.

Algo semejante ocurre con los datos españoles aportados principalmente por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) y las encuestas que ha venido realizando periódicamente. Es en la tercera encuesta nacional en 1999 cuando se incorpora por primera vez un apartado dedicado a los factores psicosociales, pero ha sido en la VI Encuesta Nacional en la que se ha atendido de forma más completa a los factores y riesgos psicosociales, incluyendo aspectos tales como: inseguridad laboral, conflicto trabajo- familia, violencia física, amenazas de violencia y conductas de acoso.

Otro estudio de impacto para la temática es un informe realizado de forma conjunta entre la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) y la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound), y que se enmarca dentro de la campaña europea Trabajos saludables: Gestionemos el estrés (2015) iniciada por la EU-OSHA con el propósito de sensibilizar sobre el creciente problema de los riesgos psicosociales, impulsar la gestión de dichos riesgos en las empresas mediante instrumentos prácticos e identificar buenas prácticas en esta tarea.

Este nuevo informe presenta información comparativa sobre la prevalencia<sup>1</sup> de los riesgos psicosociales en los trabajadores y analiza cómo se asocian estos riesgos con la salud y el bienestar. Asimismo, señala el grado en que las empresas adoptan medidas para combatir los riesgos psicosociales y detalla qué tipo de intervenciones pueden realizar para tal fin. Incluye, además, un resumen de las políticas en seis Estados miembros.

Según los datos recogidos en el documento, el 25% de los trabajadores reconoce que experimenta estrés laboral durante toda o casi toda su jornada de trabajo, y un porcentaje similar afirma que su empleo incide de forma negativa en su salud.

Los riesgos psicosociales señalados como más frecuentes están relacionados con el tipo e intensidad de tareas que desempeñan los trabajadores. Tal y como indica el informe, una

---

<sup>1</sup> Definido por el DRAE como: Concepto entendido en epidemiología como la proporción de personas que sufren una enfermedad con respecto al total de la población en estudio

intensidad de trabajo elevada suele conllevar efectos negativos en la salud y el bienestar, y puede desembocar en estrés laboral.

Si bien la incidencia de riesgos psicosociales ha disminuido desde el 2005, en los últimos años se ha detectado un incremento en la inseguridad laboral. De hecho, según el texto, una quinta parte de los empleados sigue trabajando largas jornadas o tiene horarios irregulares.

Otra investigación realizada, por estudiantes de la Pontificia Universidad Católica de Ecuador en el año 2014 y que lleva por nombre Diagnóstico de riesgos psicosociales y plan de intervención tenía por objetivo identificar aquellos riesgos a los cuales el personal estaba más expuesto. Dicha evaluación se realizó a través del método ISTAS 21 (COPSOQ) con el cual, quedó evidenciado que en la mayoría del personal evaluado existía exposición desfavorable y reiterativa en varias dimensiones, sin embargo, las que mostraron más del 50% fueron: exigencias psicológicas cuantitativas, exigencias psicológicas emocionales, control de los tiempos a disposición, apoyo social de los compañeros, previsibilidad, estima e inseguridad sobre el futuro. De esta manera se definieron estrategias de prevención y mitigación que respondieran a la necesidad de la población evaluada.

Luego de la descripción de las investigaciones realizadas en el extranjero es necesario describir y enlistar las que se han realizado en El Salvador, existe una carencia de este tipo de estudios, sin embargo, vale la pena citar el que se realizó en marzo del año 2009 por Arteaga López, estudiante de la Universidad José Matías Delgado, titulado Factores de riesgos psicosociales que inciden en el estrés laboral del personal ejecutivo y administrativo de una empresa industrial ubicada en la zona metropolitana de san salvador.

Los resultados de esta investigación evidenciaron que, a criterio general por parte del personal encuestado, los factores psicosociales, se observan que el 56% de los empleados manifestaron un riesgo psicosocial satisfactorio, sobresaliendo los de sistema de gestión: en el cual la empresa está certificada, posee un comité de seguridad e higiene; de igual forma los factores influyentes relacionado con el estado de ánimo, concentración en el trabajo, trabajo con rapidez, entre otros.

Seguido de un 44% que considera que los riesgos psicosociales son insatisfactorios. Concluyendo entonces que el trabajo que se realiza a diario generalmente tiende a exigir que se trabaje de forma rápida, es decir trabajo a presión, demanda esfuerzo mental y que la tarea es interrumpida antes de haberla finalizado, dándose un desgaste físico y mental.

Con el recuento de los datos anteriores, queda evidenciada la poca relevancia y atención que esta temática ha recibido a pesar de innumerables casos en muchas instituciones, sin embargo hay que resaltar la ardua labor que instituciones como ISO, International Organization for Standardization OIT, Organización internacional del Trabajo, INSST Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, Unión Europea, entre otros realizan para poner en auge la importancia del estudio de los riesgos psicosociales en el trabajo, cualquiera que sea la localidad a nivel mundial. Por lo cual con esta investigación se pretende, aportar teóricamente y a su vez sentar precedente para otras facultades o instituciones.

## CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

### 3.1. Enfoque de la investigación

Esta investigación se realizó desde un enfoque cuantitativo, tomando como referencias las características planteadas por Hernández, Fernández y Baptista (2014): refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes de los fenómenos o problemas de investigación, se plantea un problema de estudio delimitado y concreto sobre el fenómeno, las hipótesis se generan antes de recolectar y analizar los datos; y la recolección de los datos se fundamenta en la medición; y esta recolección se lleva a cabo al utilizar procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica.

En este orden de ideas, la investigación tuvo por objetivo evaluar los Factores Psicosociales de Riesgo Intralaborales y Extralaborales; y el Estrés laboral de los empleados del área administrativa de posgrados, Dirección de Maestrías, de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente. Para ello se midieron y estimaron magnitudes por separado cada una de las variables, lo cual se expresó a través de, el Nivel de Riesgo para cada dimensión.

También, dentro de las características de la investigación cuantitativa, las hipótesis se generaron antes de la aplicar instrumentos y los resultados se buscaban relacionar mediante procedimientos estandarizados y estadístico, para poder responder a los objetivos y a las hipótesis de la investigación.

Las variables que se investigaron fueron, la primera de ellas, los Factores de Riesgo Psicosocial se refiere a las “interacciones entre las condiciones de trabajo y las capacidades, necesidades y expectativas del trabajador, que están influenciadas por las costumbres, cultura y por las condiciones personales fuera del trabajo” (Secretaría de la salud laboral, 2006). La cual contiene aspectos subjetivos, como las expectativas, necesidades y capacidades del trabajador, y aspectos objetivos, como las condiciones de trabajo.

Mientras que, para la segunda variable, el estrés es una condición psicosomática, que implica reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento (Secretaría de la Salud Laboral, 2006); las cuales constituyen experiencias subjetivas, es decir, es el individuo que reconoce, identifica y expresa su estado emocional y cogniciones, las cuales se manifiestan de forma objetiva a través de su estado fisiológico y su comportamiento.

Como tal, lo que define el enfoque de investigación no son las variables, ya que, ambas variables presentan características objetivas y subjetivas, si no, como se evalúan, describen, analizan y relacionan. Aunque las variables puedan ser de naturaleza cualitativa, ya que expresan el sentir subjetivo de una persona, pueden tratarse de forma estadística, esto con el fin de darle validez y confiabilidad a los resultados obtenidos.

### **3.2. Método**

Para esta investigación, el método a seguir en cuanto a su definición teórico-conceptual y el enfoque se puede entender como hipotético-deductivo, ya que, se formularon hipótesis, se evaluaron, y se dedujeron conclusiones con los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados.

#### **3.2.1. Tipo de estudio**

Corresponde a la clasificación al diseño del estudio empleado es no-experimental, ya que no se manipularon variables, sin embargo, el alcance es correlacional, ya que se evaluó si existía o no existía relación entre las variables: Factores de Riesgo Psicosocial y Estrés Laboral.

- **Tratamiento de variables o categorías**

Alcance: Descriptivos y correlacional. Que corresponden a como se abordarán las variables, ya que, para correlacionar las dos variables, es necesario primero evaluarlas de forma separada, esto es un proceso descriptivo en el cual se plantea el estado actual del fenómeno y luego se evaluó la correlación de variables; lo que determinó los alcances de investigación fueron, el diseño del problema y el enfoque de la investigación.

Partiendo del enfoque hipotético-deductivo, y siguiendo la definición de Kerlinger & Lee (2002), una hipótesis es “una declaración conjetural, una proposición tentativa acerca de la relación entre dos o más variables” (p. 14), mismos autores que definen el razonamiento deductivo como “el proceso de trasladarnos de un contexto amplio a una situación más específica” (Kerlinger & Lee, 2002, p. 15).

En la misma línea de ideas, la fundamentación teórica permite fundamentar y reducir las hipótesis que se investigarán, esto implica la necesidad de una revisión teórica exhaustiva antes de pasar al trabajo de campo, por tanto, la presente investigación es de naturaleza hipotética-deductiva, y al partir de hipótesis definidas como relacionales, se puede afirmar que el alcance de la investigación es correlacional.

- **Diseño de recolección**

Transversales; debido a que, se hará en una sola recolección de información. Lo que interesaba era el estado actual de las variables, esto debido al tiempo planteado para realizar la investigación.

- **Tiempo de la búsqueda de la información**

Según la cronología de los hechos de esta investigación, es de carácter prospectivo, dado que el inicio del estudio es anterior a los hechos estudiados. Para el caso, los factores psicosociales de riesgo en el trabajo existen hace tiempo, aunque no siempre hayan recibido la atención necesaria.

Los datos se recogen a medida que van sucediendo, tal como lo hace la OIT, y otras instituciones internacionales especializadas en el cuidado de la salud de los empleados. El inicio del estudio es posterior a los hechos estudiados. Los datos se recogen de archivos o entrevistas sobre hechos sucedidos. En esta investigación los datos (factores psicosociales de riesgo) encontrados serán estudiados a través de baterías especializadas para estudiar los factores psicosociales de riesgo en el trabajo y su repercusión en la salud de los empleados administrativos de posgrados, dirección de maestría, de la Facultad y por tanto sobre su trabajo.

- **Contexto de la búsqueda de la información**

De acuerdo con el contexto de la búsqueda de información, la investigación fue de campo. Según Corbetta (2007), lo que define al experimento de campo es “el contexto en el que se desarrolla el experimento, sin considerar lo que se define como diseño experimental”.

(p. 126). Esta definición nos indica que, aunque se suele llamar solo experimento solo a una situación donde hay manipulación de variables, el concepto de experimento es mucho más amplio, y puede incluir situaciones en las cuales no haya manipulación de variable.

Por tanto, ya que la investigación se realizó en el contexto de trabajo de los sujetos, está es una investigación de campo pese a que, no se manipularon variables. Además, puesto que, la investigación se hizo desde un enfoque cuantitativo, fue necesaria la preparación teórica previa que fundamentara, explicara, orientara y regulara los instrumentos y la forma en que se aplicaron dichos instrumentos, esto implica que la investigación también pódese características bibliográficas, es así como se trató de realizar una investigación que combinara teoría y práctica a la vez.

### 3.3. Población y muestra

- **Población:**

La población para esta investigación será el personal administrativo de la oficina de Posgrados. Dirección de Maestrías, de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, en la Universidad de El Salvador. En estas instalaciones se encuentra laborando un grupo de cinco personas, divididos de la siguiente manera:

Directivo	Administrativo	Docente	Servicio	TOTAL
1	3	0	1	5

- **Muestra:**

La muestra de esta investigación es no probabilística, *de tipo homogénea* tan como lo explica Sampieri (2014) en las muestras homogéneas, las unidades que se van a seleccionar poseen un mismo perfil o características, o bien comparten rasgos similares. Su propósito es centrarse en el tema por investigar o resaltar situaciones, procesos o episodios en un grupo social (p. 388).

La muestra para esta investigación será el personal administrativo de la oficina de Posgrados. Dirección de Maestrías, de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, en la Universidad de El Salvador. En estas instalaciones se encuentra laborando un grupo de tres personas, divididos de la siguiente manera:

Directivo	Administrativo	Docente	Servicio	TOTAL
0	2	0	1	3

La población se redujo cuando se aplicaron los instrumentos debido a que, dos de los empleados de la oficina de postgrados estaban enfermos e incapacitados debido a un contagio de Covid-19. La investigación propuesta, fue llevada a cabo dentro de las instalaciones de la Universidad de El Salvador, en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, ubicada en Final Avenida Fray Felipe de Moraga Sur, en el Departamento de Santa Ana.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información**

#### **3.5.1 Técnica de investigación: encuesta**

Para realizar la presente investigación, la técnica que se utilizó fue la encuesta, que consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias, relacionadas con el trabajo que desempeñan y experiencias personales que inciden en el desarrollo del mismo, este procedimiento se llevara a cabo mediante la administración de los instrumentos (esta información será ampliada en el siguiente apartado) en forma individual, en las instalaciones de las oficinas de posgrados

#### **3.5.2 Instrumentos: Escala de tipo Likert**

Los instrumentos son los insumos operativos para el desarrollo de la investigación, para desarrollar este apartado se utilizó la batería de instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial, desarrollada por el Ministerio de la Protección social de Colombia (2010). Como resultado de este estudio, se cuenta con un conjunto de instrumentos válidos y confiables que pueden ser utilizados por los responsables del programa de salud ocupacional de las empresas para identificar los factores de riesgo psicosocial, a los que se encuentran expuestos los trabajadores de diferentes actividades económicas y oficios.

Estas herramientas permitirán cualificar los procesos de evaluación de factores de riesgo psicosocial y contar con información que permita focalizar programas, planes y acciones dirigidas a la prevención y control, de los cuales aplicaremos los siguientes:

- **Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral**

El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral es un instrumento diseñado para evaluar condiciones propias del trabajo, de su organización y del entorno en el que se desarrolla, las cuales, bajo ciertas características, pueden llegar a tener efectos negativos en la salud del trabajador o en el trabajo.

Este cuestionario está compuesto por cuatro grandes agrupaciones de factores psicosociales intralaborales o dominios: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensas.

A su vez, estos dominios están integrados por una serie de dimensiones que representan fuentes de riesgo psicosocial intralaboral. El cuestionario evalúa 19 dimensiones psicosociales intralaborales en su forma A. a continuación se detalla la ficha técnica.

Tabla 12 - Ficha técnica del Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral

<b>Nombre:</b>	Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral.
<b>Fecha de publicación</b>	Julio de 2010
<b>Autores</b>	Ministerio de la Protección Social. Pontificia Universidad Javeriana, Sub Centro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
<b>Tipos de aplicación:</b>	Individual o colectiva
<b>Modalidades de aplicación:</b>	Auto aplicación o hetero aplicación
<b>Población a quien se puede aplicar:</b>	Trabajadores de todas las ocupaciones, sectores económicos.
<b>Objetivo del cuestionario:</b>	Identificar los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral y su Nivel de Riesgo.
<b>Tipo de instrumento:</b>	Cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador que lo responde.
<b>Formas:</b>	Forma A, aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos.
<b>Número de ítems:</b>	Forma A: 123 ítems
<b>Duración de la aplicación:</b>	Forma A: 28 minutos (duración promedio).
<b>Materiales:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral forma A.</li> <li>• Ficha de datos generales.</li> </ul>

• **Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Extralaborales**

Es un instrumento diseñado para evaluar condiciones externas al medio laboral, que están relacionadas con el entorno familiar, social y económico del trabajador. También se evalúan las condiciones del lugar de vivienda que pueden influir en la salud y bienestar del individuo.

Dentro de esta categoría se encuentran aspectos como las responsabilidades personales y familiares, las actividades de tiempo libre, la calidad de las relaciones y el apoyo que brindan las redes sociales y familiares, las características de vivienda y de transporte entre el lugar de residencia y el trabajo y la situación económica del grupo familiar.

Tabla 13 - Ficha técnica del Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral

<b>Nombre:</b>	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.
<b>Fecha de publicación</b>	Julio de 2010
<b>Autores</b>	Ministerio de la Protección Social. Pontificia Universidad Javeriana, Sub centro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.
<b>Tipos de aplicación:</b>	Individual o colectiva
<b>Modalidades de aplicación:</b>	Auto aplicación o hetero aplicación
<b>Población a quien se puede aplicar:</b>	Trabajadores de todas las ocupaciones, sectores económicos.
<b>Objetivo del cuestionario:</b>	Identificar los factores de riesgo psicosocial extra laboral y sus niveles de riesgo.
<b>Tipo de instrumento:</b>	Cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador que lo responde.
<b>Formas:</b>	Única forma aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos, auxiliares y operarios.
<b>Número de ítems:</b>	Única forma: 31 ítems
<b>Duración de la aplicación:</b>	7 minutos (duración promedio).
<b>Materiales:</b>	Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extra laborales. Ficha de datos generales.

- **Cuestionario para la evaluación del estrés: tercera versión**

Es un instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a) Fisiológicos, b) comportamiento social c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales.

Tabla 14 - Ficha técnica Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión

<b>Nombre:</b>	Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión.
----------------	--

<b>Fecha de publicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primera versión 1996</li> <li>• Segunda versión 2005</li> <li>• Tercera versión 2010</li> </ul>
<b>Autores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Primera versión: Ministerio de Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana, Villalobos G., 1996.</li> <li>✓ Segunda versión: adaptación y validación Villalobos G., 2005.</li> <li>✓ Tercera versión: revalidación Ministerio de la Protección Social, Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, 2010.</li> </ul>
<b>Tipos de aplicación:</b>	Individual o colectiva
<b>Modalidades de aplicación:</b>	Auto aplicación o hetero aplicación
<b>Población a quien se puede aplicar:</b>	Trabajadores de todas las ocupaciones, sectores económicos.
<b>Objetivo del cuestionario:</b>	Identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés.
<b>Tipo de instrumento:</b>	Cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador que lo responde.
<b>Número de ítems:</b>	31 ítems
<b>Duración de la aplicación:</b>	7 minutos (duración promedio).
<b>Materiales:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión.</li> <li>✓ Ficha de datos generales.</li> <li>✓ Formato para la presentación del informe individual de resultados.</li> </ul>

### 3.6 Hipótesis o supuestos de investigación

#### 3.6.1 Hipótesis general

Los Factores Psicosociales de Riesgo tienen relación con el Estrés Laboral del personal administrativo de posgrados, Dirección de Maestrías, de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de occidente.

### **3.6.2 Hipótesis específicas**

H. 1: El nivel de riesgo de los Factores Psicosociales de Riesgo Intralaboral son Altos en personal administrativo de posgrados, Dirección de Maestrías, de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de occidente.

H. 2: Los Factores Psicosociales de Riesgo Intralaboral tienen relación con el Estrés Laboral del personal administrativo de posgrados, Dirección de Maestrías, de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de occidente.

H. 3: Los Factores Psicosociales de Riesgo Extralaboral tienen relación con el Estrés Laboral del personal administrativo de posgrados, Dirección de Maestrías, de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de occidente.

H. 4: Existe un Alto nivel de Estrés Laboral en personal administrativo de posgrados, Dirección de Maestrías, de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de occidente.

### **3.6.3 Hipótesis nulas**

Ho. 1: El nivel de riesgo de los Factores Psicosociales de Riesgo Intralaboral son Bajos en personal administrativo de posgrados, Dirección de Maestrías, de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de occidente.

Ho. 2: Los Factores Psicosociales de Riesgo Intralaboral no tienen relación con el Estrés Laboral del personal administrativo de posgrados, Dirección de Maestrías, de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de occidente.

Ho. 3: Los Factores Psicosociales de Riesgo Extralaboral no tienen relación con el estrés Laboral del personal administrativo de posgrados, Dirección de Maestrías, de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de occidente.

Ho. 4: Existe un Bajo nivel de Estrés Laboral en personal administrativo de posgrados, Dirección de Maestrías, de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de occidente.

### **V. 1: Factores Psicosociales de Riesgo, definición Conceptual**

Según Secretaría de la salud laboral (2006), lo Factores Psicosociales de riesgo son las “interacciones entre las condiciones de trabajo y las capacidades, necesidades y expectativas del

trabajador, que están influenciadas por las costumbres, cultura y por las condiciones personales fuera del trabajo” (p.39).

### **V.1: Factores Psicosociales de Riesgo, definición Operacional**

Se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador, cuando actúan como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral

### **V.2: Estrés Laboral, definición Conceptual**

Según Secretaría de la salud laboral (2006) el Estrés Laboral es:

Un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación (pp. 35-36).

### **V.2: Estrés Laboral, definición Operacional**

El estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral (también propia) y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente. Aunque en ocasiones, también puede originarse por factores completamente ajenos al trabajador.

## **3.7Operacionalización de variables/categorías**

Tabla 15 - Operacionalización de variables/categorías

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEM</b>
Factores Psicosociales de Riesgo	Según Secretaría de la salud laboral (2006):  Interacciones entre las condiciones de trabajo y las capacidades, necesidades y expectativas del trabajador, que están influenciadas por las costumbres, cultura y por las condiciones personales fuera del trabajo ( p.39).	Se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar	<i>1. Características del liderazgo.</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El jefe da instrucciones claras</li> <li>2. El jefe ayuda a organizar mejor el trabajo</li> <li>3. El jefe tiene en cuenta los puntos de vista y Opiniones de los empleados.</li> <li>4. El jefe anima a los empleados para hacer mejor su trabajo</li> <li>5. El jefe distribuye las tareas de forma que facilita el trabajo</li> <li>6. El jefe comunica a tiempo la</li> </ol>	CFRPI <sup>22</sup>  63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75

<sup>2</sup> CFRPI entendido como: Cuestionario De Factores De Riesgo Psicosocial Intralaboral.

				<p>información relacionada con el trabajo.</p> <p>7. La orientación que da el jefe ayuda a hacer mejor el trabajo</p>	
		del trabajador, cuando actúan como factores desencadenantes de la tensión y el		<p>8. El jefe ayuda a progresar en el trabajo.</p> <p>9. El jefe ayuda a hacer sentir bien en el trabajo a los</p>	

--	--

estrés laboral.

	<p>empleados.</p> <p>10. El jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo</p> <p>11. Se puede confiar en el jefe.</p> <p>12. El jefe escucha cuando los empleados tienen problemas de trabajo</p> <p>13. El jefe brinda apoyo cuando los empleados lo necesitan.</p>	
<p><i>2. Relaciones sociales en el trabajo.</i></p>	<p>14. El ambiente del grupo de trabajo es agradable.</p> <p>15. Los compañeros se tratan de forma respetuosa entre sí.</p>	<p>CFRPI: 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85,</p>

				<p>16. Es posible confiar en los compañeros de trabajo.</p> <p>17. Los compañeros de trabajo se sienten a gusto entre sí.</p>	86, 87, 88, 89
				<p>18. Entre compañeros se solucionan los problemas de forma respetuosa</p> <p>19. Existe integración en el grupo de trabajo.</p> <p>20. El grupo de trabajo es unido.</p>	
			<p>3. <i>Retroalimentación del desempeño.</i></p>	<p>21. Se les informa a los empleados cuando hacen un buen trabajo.</p> <p>22. Se les informa a los empleados cuando deben mejorar en su trabajo.</p> <p>23. La información recibida sobre el rendimiento</p>	CFRPI 90, 91, 92, 93, 94

				<p>en el trabajo es clara.</p> <p>24. La forma como evalúan el trabajo en la empresa ayuda a mejorar.</p> <p>25. Informan a tiempo sobre lo que se debe mejorar en el trabajo.</p>	
			<p>4. <i>Relación con los colaboradores (subordinados).</i></p>	<p>26. Hay colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo.</p> <p>27. Hay colaborador es que tienen comportamientos irrespetuosos.</p>	<p>CFRPI 115, 116, 117, 118,</p>

				<p>28. Hay colaboradores que dificultan la organización del trabajo.</p> <p>29. Hay colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones.</p> <p>30. Hay colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo.</p> <p>31. Hay colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos.</p> <p>32. Hay colaboradores que cooperan poco cuando se necesita.</p> <p>33. Hay colaboradores que preocupan por su desempeño.</p> <p>34. Hay colaboradores que ignoran las</p>	<p>119,</p> <p>120,</p> <p>121,</p> <p>122,</p> <p>123</p>
--	--	--	--	--	--

				sugerencias para mejorar su trabajo.	
			5. <i>Claridad de rol.</i>	<p>35. Informan con claridad cuáles son las funciones de cada empleado.</p> <p>36. Informan cuáles son las decisiones que se pueden tomar en el trabajo.</p> <p>37. Explican claramente</p>	<p>CFRPI</p> <p>53, 54,</p> <p>55, 56,</p> <p>57, 58,</p> <p>59</p>

				los resultados que se deben lograr en el trabajo.	
				<p>38. Explican claramente el efecto del trabajo en la empresa.</p> <p>39. Explican claramente los objetivos del trabajo.</p> <p>40. Informan claramente quien puede orientar al empleado para hacer el trabajo.</p> <p>41. Informan claramente con quien se pueden resolver los asuntos de trabajo.</p>	

			<p><i>6. Capacitación.</i></p>	<p>42. La empresa permite a los empleados asistir a capacitaciones relacionadas con su trabajo.</p> <p>43. Los empleados reciben capacitación útil para su trabajo.</p> <p>44. Los empleados reciben capacitación útil para hacer mejor su trabajo.</p>	<p>CFRPI 60, 61, 62</p>
			<p><i>7. Participación y manejo del cambio.</i></p>	<p>45. Los cambios en el trabajo han sido beneficiosos.</p> <p>46. Explican claramente los cambios que ocurren en el trabajo.</p>	<p>CFRPI 48, 49, 50, 51</p>
				<p>47. El empleado puede dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en el trabajo.</p>	

			<p><i>8. Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos.</i></p>	<p>48. El trabajo permite desarrollar las habilidades de los empleados.</p> <p>49. El trabajo permite aplicar los conocimientos de los empleados.</p> <p>50. El trabajo permite aprender nuevas cosas.</p> <p>51. La asignación del trabajo se basa en las capacidades del empleado.</p>	<p>CFRPI 39, 40, 41, 42</p>
			<p><i>9. Control y autonomía sobre el trabajo.</i></p>	<p>52. El empleado puede decidir la cantidad de trabajo que hace en el día.</p> <p>53. El empleado puede decidir la velocidad a la que trabaja.</p> <p>54. El empleado puede cambiar el orden de las actividades en el</p>	<p>CFRPI 44, 45, 46</p>

				trabajo.	
			<i>10. Demandas ambientales y de esfuerzo físico.</i>	<p>55. El ruido en el lugar de trabajo es molesto.</p> <p>56. En el lugar de trabajo hace mucho frío.</p> <p>57. En el lugar de trabajo hace mucho calor.</p>	<p>CFRPI</p> <p>1, 2, 3,</p> <p>4, 5, 6,</p> <p>7, 8, 9,</p>

				<p>58. El aire en el lugar de trabajo es fresco y agradable.</p> <p>59. La luz del sitio de trabajo es agradable.</p> <p>60. El espacio de trabajo es cómodo.</p> <p>61. El trabajo exige mucho esfuerzo físico.</p> <p>62. Los equipos o herramientas con los que se trabaja son cómodos.</p> <p>63. Es posible que el empleado sufra un accidente de trabajo.</p> <p>64. El lugar de trabajo es limpio y ordenado.</p>	<p>10, 11, 12</p>
--	--	--	--	--	-------------------

			<p><i>11. Demandas emocionales.</i></p>	<p>65. Los empleados atienden clientes o usuarios muy enojados.</p> <p>66. Los empleados atienden clientes o usuarios muy preocupados.</p> <p>67. Los empleados atienden clientes o usuarios muy tristes.</p> <p>68. El trabajo exige atender personas muy enfermas.</p> <p>69. El trabajo exige atender personas muy necesitadas de ayuda.</p>	<p>CFRPI</p> <p>106,</p> <p>107,</p> <p>108,</p> <p>109,</p> <p>110,</p> <p>111,</p>
--	--	--	---	---	--

				<p>70. Los empleados atienden clientes o usuarios que los maltratan.</p> <p>71. Para hacer el trabajo los empleados deben demostrar sentimientos distintos a los suyos.</p> <p>72. El trabajo exige atender situaciones muy tristes o dolorosas.</p>	<p>112, 113, 114</p>
--	--	--	--	--	------------------------------

			<p><i>12. Demandas cuantitativas.</i></p>	<p>73. Por la cantidad de trabajo que hay el empleado debe quedarse tiempo adicional.</p> <p>74. Alcanza el tiempo de trabajo para que el empleado tenga al día sus deberes.</p> <p>75. Por la cantidad de trabajo que hay, el empleado tiene que trabajar sin parar.</p> <p>76. El trabajo permite tomar pausas para descansar.</p> <p>77. El empleado puede tomar pausas cuando las necesita.</p>	<p>CFRPI</p> <p><i>13, 14, 15, 32, 43, 47</i></p>
				<p>78. El empleado puede parar un momento su trabajo para atender algún asunto personal.</p>	

			<p><i>13. Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.</i></p>	<p>79. Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo.</p> <p>80. Discusiones con la familia o amigos por causa del trabajo</p> <p>81. Atención de asuntos de trabajo cuando se está en casa</p> <p>82. Por el trabajo el tiempo compartido con familia y amigos es muy poco</p>	<p>CFRPI</p> <p>35, 36,</p> <p>37, 38</p>
			<p><i>14. Exigencias de responsabilidad del cargo.</i></p>	<p>83. En el trabajo el empleado tiene que tomar decisiones difíciles muy rápido.</p> <p>84. En el trabajo el empleado responde por cosas de mucho valor</p> <p>85. En el trabajo el empleado responde por dinero de la empresa.</p> <p>86. Como parte de las</p>	<p>CFRPI</p> <p>19, 22,</p> <p>23, 24,</p> <p>25, 26</p>

				funciones el empleado debe responder por la seguridad de otros.	
			<i>15. Demandas de carga mental.</i>	<p>87. El trabajo exige hacer mucho esfuerzo mental.</p> <p>88. El trabajo exige estar muy concentrado.</p> <p>89. El trabajo exige memorizar mucha información.</p> <p>90. El trabajo exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo.</p> <p>91. El trabajo requiere que el empleado se</p>	<p>CFRPI</p> <p><i>16, 17, 18, 20, 21</i></p>

				fije en pequeños detalles.	
			<i>16. Consistencia del rol.</i>	<p>92. Recepción de órdenes contradictorias.</p> <p>93. Petición de cosas innecesarias.</p> <p>94. Situaciones en las que se deben pasar por alto normas o procedimientos</p> <p>95. Hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica.</p>	CFRPI 27, 28, 29, 30, 52

			<p><i>17. Demandas de la jornada de trabajo.</i></p>	<p>96. Horario de noche.</p> <p>97. Exigencia para laborar en días de descanso, festivos o fines de semana.</p> <p>98. Posibilidad de tomar fines de semana o días de descanso al mes.</p>	<p>CFRPI</p> <p>31, 33, 34</p>
			<p><i>18. Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.</i></p>	<p>99. Confianza en el trabajo del empleado</p> <p>100. Estabilidad en el trabajo</p> <p>101. El trabajo es satisfactorio.</p> <p>102. El empleado se siente orgullosos de trabajar en la institución.</p> <p>103. El empleado habla bien de la institución con otras personas.</p>	<p>CFRPI</p> <p>95, 102, 103, 104, 105</p>

			<p><i>19. Reconocimiento y compensación.</i></p>	<p>104. Pago a tiempo del salario.</p> <p>5. El pago recibido es el ofrecido por la empresa</p> <p>6. El pago recibido es acorde a las capacidades del empleado.</p> <p>7. Hay oportunidad de crecimiento profesional.</p> <p>8. Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa</p> <p>109. La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores</p>	<p>CFRPI</p> <p>96, 97, 98, 99, 100, 101</p>
--	--	--	--	--	--

			<p><i>20. Tiempo fuera del trabajo</i></p>	<p>0. Tiempo para actividades de recreación</p> <p>1. Fuera del trabajo hay tiempo suficiente para descansar</p> <p>2. tiempo para atender asuntos personales y del hogar</p> <p>113. Tiempo para compartir con familia o amigos</p>	<p>CFRPE<sup>33</sup></p> <p><sup>3</sup> 14, 15, 16, 17</p>
			<p><i>21. Relaciones familiares</i></p>	<p>4. Apoyo de la familia cuando hay problemas.</p> <p>5. Relación con la familia cercana es cordial.</p> <p>116. Los problemas con la familiares se resuelven de manera amistosa.</p>	<p>CFRPE</p> <p>22, 25, 27</p>

<sup>3</sup> CFRPE entendido como: Cuestionario De Factores De Riesgo Psicosocial Extralaboral.

			22. <i>Comunicación y relaciones interpersonales</i>	7. Existe buena comunicación con las personas cercanas. 8. Las relaciones con los amigos son buenas.	CFRPE 18, 19, 20, 21, 23
				119. Es posible conversar con personas cercanas sobre diferentes temas 120. Los amigos están dispuestos a escuchar cuando hay problemas.	
			23. <i>Situación económica del grupo familiar.</i>	121. El dinero que ganamos en el hogar alcanza para cubrir los gastos básicos 122. Existen otros compromisos económicos que afectan mucho el	CFRPE 29, 30, 31

				<p>presupuesto familiar</p> <p>123. En el hogar hay deudas difíciles de pagar</p>	
			<p>24. Características de la vivienda y de su entorno</p>	<p>4. La zona donde viven los empleados es segura</p> <p>5. En la zona donde viven los empleados se presentan hurtos y mucha delincuencia</p> <p>6. Desde su lugar de residencia es fácil llegar al centro médico donde le atienden</p>	<p>CFRPE</p> <p>5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13</p>

				7.	Cerca de la vivienda las vías están en buenas condiciones	
				8.	Cerca de la vivienda se encuentra fácilmente transporte	
				9.	Las condiciones de la vivienda son buenas	
				0.	En la vivienda hay servicios de agua y luz	
				1.	Las condiciones de la vivienda permiten descansar cuando se requiere.	
				132.	Las condiciones de la vivienda permiten al empleado sentirse cómodo	

			<p><i>25. Influencia del entorno extra laboral sobre el trabajo</i></p>	<p>3. Problemas personales o familiares afectan el trabajo.</p> <p>4. Problemas personales o familiares le quitan al empleado la energía necesaria para trabajar</p> <p>135. Los problemas personales o familiares afectan las relaciones en el trabajo</p>	<p>CFRPE</p> <p>24,26,28</p>
			<p><i>26. Desplazamiento vivienda-trabajo – vivienda.</i></p>	<p>136. Es fácil trasportarse entre la casa y el trabajo</p> <p>137. Hay que tomar varios medios de transporte para llegar al lugar de trabajo</p> <p>138. El empleado pasa mucho tiempo viajando de ida y</p>	<p>CFRPE</p> <p>1, 2, 3, 4</p>

				regreso al trabajo 139. El transporte es cómodo entre la casa y el trabajo	
Estrés Laboral	Según Secretaría de la salud laboral (2006):  Es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o	El estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo.  Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral (también propia) y	27. <i>Síntomas fisiológicos</i>	0. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular. 1. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon. 142. Problemas respiratorios. 143. Dolor de cabeza. 4. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o	<i>CPEE</i> <sup>44</sup>  1,2,3,4, 5,6,7,8

<sup>4</sup> CPEE entendido como: Cuestionario para la evaluación del Estrés.

				<p>desvelo en la noche.</p> <p>145. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.</p>	
	<p>el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer</p>	<p>la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente.</p> <p>Aunque en</p>		<p>146. Cambios fuertes del apetito.</p> <p>147. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).</p>	

	frente a la situación (pp. 35-36).	ocasiones, también puede originarse por factores completamente ajenos al trabajador.	28. <i>Síntomas de comportamiento social.</i>	148. Dificultad en las relaciones familiares. 149. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades. 150. Dificultad en las relaciones con otras personas. 151. Sensación de aislamiento y desinterés.	<i>CPEE</i> 9, 10, 11, 12
			29. <i>Síntomas intelectuales y laborales.</i>	152. Sentimiento de sobrecarga de trabajo. 153. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes. 154. Aumento en el número de accidentes de trabajo.	<i>CPEE</i> 13, 14, 15,

				<p>155. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida. 16, 17, 18,</p> <p>156. Cansancio, tedio o desgano. 19,</p> <p>157. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad. 20, 21,</p> <p>158. Deseo de no asistir al trabajo. 22, 23.</p> <p>159. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.</p> <p>160. Dificultad para tomar decisiones.</p> <p>161. Deseo de cambiar de empleo.</p> <p>162. Sentimiento de soledad y miedo</p>
--	--	--	--	--

			<p>30. <i>Síntomas Psicoemocionales.</i></p>	<p>163. Sentimiento de soledad y miedo.</p> <p>164. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.</p> <p>165. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.</p> <p>166. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.</p> <p>167. Sentimientos de que "no vale</p>	<p><i>CPEE</i></p> <p>23,</p> <p>24,</p> <p>25,</p> <p>26,</p>
--	--	--	--	---	--

				nada", o " no sirve para nada".	27,
				168. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.	28, 29, 30,
				169. Sentimiento de que está perdiendo la razón.	31.
				170. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.	
				171. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.	

### **3.8 Estrategias de recolección, procesamiento y análisis de la información**

Luego de aplicados los instrumentos y recolectada la información de campo necesaria para la investigación, se procedió a hacer una matriz simple de vaciados de datos, en la cual a cada reactivo se le asignó un número que se extendieron desde uno, hasta el último reactivo, esto debido a que, los numero de los reactivos no se debían repetir.

El procesamiento de la información se hizo mediante la versión 25 del programa SPSS. El nivel de significancia elegido fue del 0,05, esto para darle un 95% de confiabilidad a los resultados obtenidos, que es el mínimo aceptado para una investigación en Ciencias Sociales.

Lo primero fue, evaluar la distribución de los datos mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov, si los datos provenían de una distribución normal o no; con los resultados de la prueba estadística, se decidió si procedía el uso de estadísticas paramétricas o se debería aplicar análisis de orden no paramétricas.

Con base al resultado de la prueba estadística anterior, el estadístico utilizado para la prueba de hipótesis fue la Prueba Exacta de Fischer, aplicando el programa por la conveniencia de acuerdo con sistema de hipótesis planteadas en el capítulo anterior, el valor crítico observado se estableció a dos colas, pues se pretendía solamente probar la existencia o no-existencia de relación entre variables. Luego, se aplicó el coeficiente Rho de Spearman porque los datos no provenían de una distribución normal y por lo tanto se quería constatar resultados con la prueba estadística anterior. Dicho procedimiento fue aplicado primero a la hipótesis general, que evaluó la relación entre los Factores de Riesgo Psicosocial con el Estrés Laboral, luego a la primera hipótesis específica, que evaluó la relación entre los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral con el Estrés Laboral, y finalmente, a la segunda hipótesis específica, que evaluó la relación entre los Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral con el Estrés Laboral.

### **3.9 Consideraciones éticas**

Como se mencionó en el procedimiento, se entregará a los participantes la hoja informativa de la investigación, conjuntamente con un consentimiento informado. En él se explicará a través de un lenguaje accesible, que los datos recabados serán exclusivamente con fines académicos, asegurándoles la máxima confidencialidad de la información.

Se considera de gran relevancia una vez finalizada la investigación, realizar una devolución de los resultados obtenidos a la Universidad de El Salvador, Facultad

Multidisciplinaria de Occidente y a los participantes, en este caso los empleados de las oficinas de Posgrados.

Mediante la investigación no se realizará ninguna intromisión que comprometa o perjudique la integridad psicológica y física de los participantes, estos no correrán ningún riesgo por la información proporcionada.

Teniendo las autorizaciones y consentimiento respectivo de la Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente para determinar los factores de riesgos psicosociales que inciden sobre el desarrollo de las actividades laborales de los empleados mediante el instrumento. Se desarrollará actuando bajo los principios éticos:

### **3.9.1 Principio de autonomía**

Se reconoce que el respeto a la autonomía implica el derecho del personal en aceptar o rechazar ser parte de esta investigación, en cualquier etapa del estudio, la aplicación de este principio se realizará mediante el consentimiento informado de cada uno de los participantes; salvaguardando la confidencialidad de la información, entre los compañeros de trabajo.

## **4 Principio de beneficencia**

Al término de la investigación se brindará información sobre los factores de riesgo psicosociales, se entregará un tríptico didáctico, así como una sesión educativa en la prevención de la salud de cada trabajador durante sus labores cotidianos promoviendo una cultura preventiva.

## **5 De no maleficencia**

Los participantes de la investigación pasarán por un previo consentimiento el cual no causará ningún daño o riesgo hacia los participantes.

## **6 Principio de justicia**

Tratar a cada participante de la manera justa sin discriminación de sexo, raza y religión; y el uso de la información recaba para fines científicos que se presenten.

## CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 4.1. Evaluación de resultados

#### 4.1.1. Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en el Cuestionarios de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral, aplicado a los trabajadores del área de Postgrados, sección de maestría de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, Universidad de El Salvador.

*Tabla 16 - Resultados del cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral*

<b>Resultado del cuestionario</b>							
<b>Dominio</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Puntaje (transformado)</b>			<b>Nivel de riesgo</b>		
		Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3
<b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	Características del liderazgo.	26.9	36	13.5	Medio	Alto	Bajo
	Relaciones sociales en el trabajo.	0	16.1	10.7	Sin riesgo	Bajo	Bajo
	Retroalimentación del desempeño.	30	50	60	Medio	Alto	Muy alto
	Relaciones con los colaboradores (subordinados)	2.8	0	25	Sin riesgo	Sin riesgo	Bajo
<b>Promedio</b>		<b>12.8</b>	<b>23.2</b>	<b>26.8</b>	—	—	—
<b>Control sobre</b>	Claridad del rol.	28.6	21.4	57	Alto	Medio	Muy alto

<b>el trabajo.</b>	Capacitación.	100	83	8.3	Muy alto	Muy alto	Bajo
	Participación y manejo de cambio.	43.4	43.8	31.3	Alto	Muy alto	Medio
	Oportunidades para el uso, y desarrollo de habilidades y conocimiento.	31.3	31.3	12.5	Medio	Medio	Medio
	Control y autonomía sobre el trabajo.	33.3	50	50	Muy alto	Muy alto	Alto
<b>Promedio</b>		<b>42.9</b>	<b>40.1</b>	<b>35.7</b>	—	—	—
<b>Demandas del trabajo.</b>	Demandas ambientales y del esfuerzo físico.	29.2	8.3	25	Medio	Sin riesgo	Medio
	Demandas emocionales.	30.1	22.2	41.2	Medio	Sin riesgo	Alto
	Demandas cuantitativas.	45.8	58.3	29.2	Alto	Muy alto	Bajo
	Influencias del trabajo sobre el entorno Extralaboral.	56.3	56.3	56.3	Muy alto	Medio	Muy alto
	Exigencia de responsabilidad	54.2	25	50	Muy alto	Sin riesgo	Bajo

	del cargo.						
	Demanda de carga mental.	65	55	95	Medio	Muy alto	Muy alto
	Consistencia del rol.	10	25	20	Sin riesgo	Medio	Bajo
	Demanda de la jornada de trabajo.	66.7	50	75	Muy alto	Muy alto	Muy alto
<b>Promedio</b>		<b>40.5</b>	<b>31.5</b>	<b>39</b>	—	—	—
<b>Recompensas</b>	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.	0	65	10	Sin riesgo	Muy alto	Alto
	Reconocimiento y compensación.	45.8	54.2	50	Muy alto	Muy alto	Muy alto
<b>Promedio</b>		<b>25</b>	<b>36.4</b>	<b>31.2</b>	—	—	—

- **Interpretación**

A continuación, se presenta la interpretación del nivel de riesgo para cada sujeto, dividido en dominios y dimensiones:

Sin riesgo o riesgo despreciable:	Ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se
	encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
	No se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o

Riesgo bajo:	respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.
Riesgo medio:	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
Riesgo alto:	nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y, por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
Riesgo muy alto	Nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

#### 4.1.2 Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en los Cuestionarios de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral, aplicado a los trabajadores del área de Postgrados, sección de maestría de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, Universidad de El Salvador.

Tabla 17 - Resultado de cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral

<b>Resultado del cuestionario</b>						
<i>Dimensiones</i>	<b>Puntaje (transformado)</b>			<b>Nivel de riesgo</b>		
	Sujeto	Sujeto	Sujeto	Sujeto	Sujeto	Sujeto
	1	2	3	1	2	3
Tiempo fuera del trabajo.	16.5	75	50	Bajo	Muy alto	Muy alto
Relaciones familiares.	0	100	25	Sin riesgo	Muy alto	Medio

Comunicación y relaciones interpersonales.	0	55	5	Sin riesgo	Muy alto	Bajo
Situación económica del grupo familiar.	66.7	50	58	Muy alto	Alto	Muy alto
Características de la vivienda y de su entorno.	16.7	19.4	27.8	Alto	Alto	Muy alto
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo.	0	7.5	25	Sin riesgo	Muy alto	Alto
Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda.	81.3	7.5	75	Muy alto	Muy alto	Muy alto
<b>Promedio</b>				—	—	—

- **Interpretación**

A continuación, se presenta la interpretación del nivel de riesgo para cada sujeto, dividido en dominios y dimensiones:

Sin riesgo o riesgo despreciable:	Ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
Riesgo bajo:	No se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.
Riesgo medio:	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

Riesgo alto:	nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
Riesgo muy alto	Nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

#### 4.1.3. Cuestionario para la Evaluación del Estrés

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en Cuestionario para la Evaluación del Estrés, aplicado a los trabajadores del área de Postgrados, sección de maestría de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, Universidad de El Salvador.

*Tabla 18 - Resultado de cuestionario para la Evaluación del Estrés*

<b>Resultado del cuestionario</b>							
<b>Dominio</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Puntaje (transformado)</b>			<b>Nivel de riesgo</b>		
		Sujeto	Sujeto	Sujeto	Sujeto	Sujeto	Sujeto
		1	2	3	1	2	3
<b>TOTAL, GENERAL SÍNTOMAS DE ESTRÉS</b>		<b>20</b>	<b>39.1</b>	<b>23.5</b>	Alto	Muy alto	Alto

- **Interpretación**

A continuación, se presenta la interpretación del nivel de riesgo para cada sujeto, dividido en dominios y dimensiones:

Sin riesgo o riesgo despreciable:	Ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específica, salvo acciones o programas en salud.
Riesgo bajo:	Es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afección del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.
Riesgo medio:	La presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral, que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
Riesgo alto:	La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto, los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante
	identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

Riesgo muy alto	La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
-----------------	---

**4.2. Prueba de hipótesis**

**4.2.1. Prueba de normalidad de la población Kolmogórov-Smirnov**

Conocer mediante una prueba estadística si la información analizada es de orden paramétrica o no paramétrica. Para ello se analizarán las variables “Factores de riesgo psicosociales” y “Estrés laboral”. Vamos a [analizar] - [pruebas no paramétricas] - [cuadros de diálogos antiguos] - [K-S de una muestra].

Resultados: si p es menor al 0.05 se rechaza la hipótesis nula (Ho), que es siempre una hipótesis de igualdad.

Prueba Estadística de normalidad

*Tabla 19 - Prueba Estadística de normalidad*

1. Hipótesis	<p>H<sub>0</sub>: Las variables <b>Factores de riesgo psicosocial y Estrés laboral</b> provienen de una población normal.</p> <p>H<sub>1</sub>: Las variables <b>Factores de riesgo psicosocial y Estrés laboral</b> no provienen de una población normal.</p>
--------------	--

2. Significancia	$\alpha = 5\% = 0.05$
3. Valor calculado	0.901 y 0.856 respectivamente para cada variable
4. P-valor	$p = 0.02$ y $0.00$ respectivamente para cada variable
5. Decisión	Si $p > \alpha$ se acepta $H_0$ , caso contrario se acepta $H_1$  Para el caso al que se aplica el modelo de prueba observamos que $p < \alpha$ . Implicando, entonces, que se debe de rechazar $H_0$ y aceptar $H_1$ .
6. Conclusión	Por lo tanto, las variables <b>H1</b> y <b>H2</b> (no) provienen de una población normal.

Tabla 20 - Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra

		Factores Psicosociales de Riesgo	Estrés Laboral
		3	3
Parámetros normales <sup>a, b</sup>	Media	364.00	105.67
	Desv. Desviación	31.177	7.506
Máximas diferencias extremas	Absoluto	.385	.385
	Positivo	.385	.282
	Negativo	-.282	-.385
Estadístico de prueba		.385	.385

Sig. asintótica(bilateral)	. <sup>c,d</sup>	. <sup>c,d</sup>
Significación exacta (bilateral)	.637	.637
Probabilidad en el punto	.000	.000

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.
- d. La significación no se puede calcular porque la suma de las ponderaciones de casos es menor que 5.

Conclusión: No se puede obtener valores exactos, ya que, la suma de las ponderaciones de casos es menor que 5. Por tanto, teniendo en cuenta que el estadístico de la prueba es de .385 y que se partió de un p valor de 0.05, se concluye que, las variables Factores de riesgo psicosocial y Estrés laboral provienen de una población normal.

#### 4.2.2. Prueba de Chi-cuadrado de Pearson & Prueba de Normalidad de Fischer

Factores de Riesgo Psicosocial \* Estrés Laboral [total %, esperado]. La población de la investigación la constituyeron los empleados de la Escuela de Postgrados, de la Dirección de Maestrías de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, Universidad de El Salvador. Para ello se partirá de las siguientes hipótesis de trabajo:

- ✓ H.O.: No existe una relación entre los Factores de Riesgo Psicosocial y el Estrés laboral.
- ✓ H. 1.: H.O.: Existe una relación entre los Factores de Riesgo Psicosocial y el Estrés laboral.

Resultados: si p es menor al 0.05 se rechaza la hipótesis nula (Ho), que es siempre una hipótesis de igualdad.

Tabla 21 - Resumen de procesamiento de casos Factores Psicosociales de Riesgo\*Estrés Laboral

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>	
	<b>Casos</b>

Válido		Perdido		Total		
N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje	
Factores Psicosociales de Riesgo * Estrés Laboral	3	100.0%	0	0.0%	3	100.0%

Tabla 22 - Tabla cruzada Factores Psicosociales de Riesgo\*Estrés Laboral

		Estrés Laboral		Total	
		97	110		
Factores Psicosociales de Riesgo	346	Recuento	0	2	2
		Recuento esperado	.7	1.3	2.0
	400	Recuento	1	0	1
		Recuento esperado	.3	.7	1.0
Total	Recuento	1	2	3	
	Recuento esperado	1.0	2.0	3.0	

- **Pruebas de chi-cuadrado**

Tabla 23 - Pruebas de chi-cuadrado, Factores Psicosociales de Riesgo\*Estrés Laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3.000 <sup>a</sup>	1	.083		
Corrección de continuidad b	.188	1	.665		
Razón de verosimilitud	3.819	1	.051		
Prueba exacta de Fisher				.333	.333
Asociación lineal por lineal	2.000	1	.157		
N de casos válidos	3				

- a. 4 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .33.
- b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Interpretación: Para la Prueba de Chi-cuadrado de Pearson, con un nivel de Significación asintótica (bilateral) de 0.083, ya que mayor que 0.05 ( $0,000 < 0,05$ ) se acepta la hipótesis general (H.O.). Luego se puede concluir que no existe una relación estadísticamente significativa entre los Factores de Riesgo Psicosocial y el Estrés Laboral.

Para la Prueba Exacta de Fisher, con un nivel de Significación exacta (bilateral) de 0.333, ya que mayor que 0.05 ( $0,000 < 0,05$ ) se acepta la hipótesis general (H.O.). Luego se puede concluir que no existe una relación estadísticamente significativa entre los Factores de Riesgo Psicosocial y el Estrés Laboral.

- **Correlaciones no paramétricas de Spearman**

Tabla 24 – Correlaciones, Factores Psicosociales de Riesgo\*Estrés Laboral

		Factores Psicosociales de Riesgo	Estrés Laboral
Rho de Spearman	Factores Psicosociales de Riesgo	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	3
	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	-1.000**
		Sig. (bilateral)	.
		N	3

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración propia, basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998.

Conclusiones: Como el coeficiente Rho de Spearman es -1.000 y de acuerdo con el baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación negativa perfecta,

por lo tanto, se puede concluir que no existe una relación entre las variables de Factores de Riesgo Psicosocial y el Estrés laboral de los empleados de la Escuela de Postgrados, de la Dirección de Maestrías de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, Universidad de El Salvador.

#### 4.2.3. Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral y Estrés Laboral

Tabla 25 - Tabla cruzada Extralaboral Factores de Riesgo Psicosocial\*Estrés Laboral

		<b>Estrés Laboral</b>		<b>Total</b>	
		<b>97</b>	<b>110</b>		
Extralaboral Factores de Riesgo Psicosocial	72	Recuento	0	1	1
		Recuento esperado	.3	.7	1.0
	76	Recuento	0	1	1
		Recuento esperado	.3	.7	1.0
	107	Recuento	1	0	1
		Recuento esperado	.3	.7	1.0
Total		Recuento	1	2	3
		Recuento esperado	1.0	2.0	3.0

• **Pruebas de chi-cuadrado**

Tabla 26 - Prueba de chi-cuadrado Extralaboral Factores de Riesgo Psicosocial\*Estrés Laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)	Probabilidad en el punto
Chi-cuadrado de Pearson	3.000 <sup>a</sup>	2	.223	1.000		
Razón de verosimilitud	3.819	2	.148	1.000		
Prueba exacta de Fisher	2.628			1.000		
Asociación lineal por lineal	1.978 <sup>b</sup>	1	.160	.333	.333	.333
N de casos válidos	3					

- a. 6 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .33.
- b. El estadístico estandarizado es -1.406.

Interpretación: Para la Prueba de Chi-cuadrado de Pearson, con un nivel de Significación asintótica (bilateral) de 0.223, ya que mayor que 0.05 ( $0,000 < 0,05$ ) se acepta la hipótesis general (H.O.). Luego se puede concluir que no existe una relación estadísticamente significativa entre los Factores de Riesgo Psicosocial Extralaborales y el Estrés Laboral.

Para la Prueba Exacta de Fisher, con un nivel de Significación exacta (bilateral) de 1.000, ya que mayor que 0.05 ( $0,000 < 0,05$ ) se acepta la hipótesis general (H.O.). Luego se puede concluir que no existe una relación estadísticamente significativa entre los Factores de Riesgo Psicosocial Extralaborales y el Estrés Laboral.

- **Correlaciones no paramétricas de Spearman**

Tabla 27 - Correlaciones Extralaboral Factores de Riesgo Psicosocial\*Estrés Laboral

			<b>Estrés Laboral</b>	<b>Extralaboral Factores de Riesgo Psicosocial</b>
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	1.000	-.866
		Sig. (bilateral)	.	.333
		N	3	3
	Extralaboral Factores de Riesgo Psicosocial	Coefficiente de correlación	-.866	1.000
		Sig. (bilateral)	.333	.
		N	3	3

<b>RANGO</b>	<b>RELACIÓN</b>
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración propia, basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998.

Conclusiones: Como el coeficiente Rho de Spearman es -.866 y de acuerdo con el baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación negativa muy

fuerte, por lo tanto, se puede concluir que no existe una relación entre las variables de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral y el Estrés laboral de los empleados de la Escuela de Postgrados, de la Dirección de Maestrías de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, Universidad de El Salvador.

#### 4.2.4. Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral y Estrés Laboral

Tabla 28 - Tabla cruzada Intralaboral\_Factores de Riesgo Psicosocial\*Estrés Laboral

		Estrés Laboral		Total	
		97	110		
Intralaboral_Factores de Riesgo Psicosocial	270	Recuento	0	1	1
		Recuento esperado	.3	.7	1.0
	274	Recuento	0	1	1
		Recuento esperado	.3	.7	1.0
	293	Recuento	1	0	1
		Recuento esperado	.3	.7	1.0
Total		Recuento	1	2	3
		Recuento esperado	1.0	2.0	3.0

- **Prueba de chi-cuadrado**

Tabla 29 - Prueba de chi-cuadrado Factores de Riesgo Psicosocial\*Estrés Laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)	Probabilidad en el punto
Chi-cuadrado de Pearson	3.000 <sup>a</sup>	2	.223	1.000		
Razón de verosimilitud	3.819	2	.148	1.000		
Prueba exacta de Fisher	2.628			1.000		
Asociación lineal por lineal	1.947 <sup>b</sup>	1	.163	.333	.333	.333
N de casos válidos	3					

- 6 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .33.
- El estadístico estandarizado es -1.395.

Interpretación: Para la Prueba de Chi-cuadrado de Pearson, con un nivel de Significación asintótica (bilateral) de 0.223, ya que mayor que 0.05 ( $0,000 < 0,05$ ) se acepta la hipótesis general (H.O.). Luego se puede concluir que no existe una relación estadísticamente significativa entre los Factores de Riesgo Psicosocial y el Estrés Laboral.

Para la Prueba Exacta de Fisher, con un nivel de Significación exacta (bilateral) de 1.000, ya que mayor que 0.05 ( $0,000 < 0,05$ ) se acepta la hipótesis general (H.O.). Luego se puede concluir que no existe una relación estadísticamente significativa entre los Factores de Riesgo Psicosocial y el Estrés Laboral.

- **Correlaciones no paramétricas de Spearman**

*Tabla 30 - Correlaciones Factores de Riesgo Psicosocial\*Estrés Laboral*

			Estrés Laboral	Intralaboral_Factores de Riesgo Psicosocial
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	-.866
		Sig. (bilateral)	.	.333
		N	3	3
	Intralaboral_Factores de Riesgo Psicosocial	Coeficiente de correlación	-.866	1.000
		Sig. (bilateral)	.333	.
		N	3	3

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración propia, basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998.

Conclusiones: Como el coeficiente Rho de Spearman es  $-.866$  y de acuerdo con el baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación negativa muy fuerte, por lo tanto, se puede concluir que no existe una relación entre las variables de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral y el Estrés laboral de los empleados de la Escuela de Postgrados, de la Dirección de Maestrías de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, Universidad de El Salvador.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

A continuación, se presentan las conclusiones de la investigación realizada sobre la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral de los trabajadores del área de Postgrados, sección de maestría de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, Universidad de El Salvador.

- i. En relación al cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral se concluye que:
  - a. En cuanto al dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo son dos las dimensiones que requieren una intervención inmediata estas son la dimensión de características del liderazgo, que para el sujeto 2 su puntaje transformado es de 36 indicando un nivel de riesgo Alto, para el caso de la dimensión retroalimentación del desempeño el sujeto 2 tiene un puntaje de 50 indicando un nivel de riesgo alto y el sujeto tres un puntaje de 60 indicando un nivel de riesgo muy alto en esta misma dimensión. Por tanto, el nivel de riesgo es amplio, con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés laboral en el personal administrativo de la escuela de posgrados, dirección de maestrías de la universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
  - b. En cuanto al dominio de control sobre el trabajo son tres las dimensiones que requieren una intervención inmediata estas son la dimensión de capacitación dado que el sujeto 1 obtuvo un puntaje transformado de 100 y el sujeto 2 un puntaje transformado de 83 indicando un nivel de riesgo Muy Alto, para el caso de la dimensión participación y manejo de cambios el sujeto 1 tiene un puntaje de 43.3 indicando un nivel de riesgo alto y el sujeto 2 un puntaje de 43.8 indicando un nivel de riesgo muy alto en esta misma dimensión. Y para la dimensión Control y autonomía sobre el trabajo el sujeto 1 tiene un puntaje transformado de 33.3, el sujeto 2 y sujeto 3 un puntaje de 50 indicando un nivel

de riesgo Muy Alto. Por tanto, el nivel de riesgo es amplio, con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés laboral en el personal administrativo de la escuela de posgrados, dirección de maestrías de la universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

- c. En cuanto al dominio de Demandas del trabajo son cinco las dimensiones que requieren una intervención inmediata estas son la dimensión de demandas cuantitativas dado que el sujeto 1 obtuvo un puntaje transformado de 45.8 indicando un nivel de riesgo Alto, y el sujeto 2 un puntaje transformado de 58.3 indicando un nivel de riesgo Muy Alto, para el caso de la dimensión Influencias del trabajo sobre el entorno extralaboral el sujeto 1 tiene un puntaje de 56.3 indicando un nivel de riesgo Muy alto y el sujeto 3 un puntaje de 56.3 indicando un nivel de riesgo muy alto en esta misma dimensión. Y para la dimensión exigencias de responsabilidad del cargo el sujeto 1 tiene un puntaje transformado de 54.2, indicando un nivel de riesgo Muy Alto. En la dimensión demandas de carga de trabajo el sujeto 2 tiene un puntaje transformado de 55, y el sujeto tres un puntaje transformado de 95 indicando un nivel de riesgo Muy Alto, en cuanto a la dimensión de las demandas de la jornada de trabajo los tres sujetos señalan un nivel de riesgo Muy Alto. Por tanto, el nivel de riesgo es amplio, con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés laboral en el personal administrativo de la escuela de posgrados, dirección de maestrías de la universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
- d. En cuanto al dominio de Recompensas son dos las dimensiones que requieren una intervención inmediata estas son la dimensión de las recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que se realiza , que para el sujeto 2 su puntaje transformado es de 65 indicando un nivel de riesgo

Muy Alto, para el sujeto 3 de la misma manera es Muy alto, para el caso de la dimensión reconocimiento y compensación el sujeto 1 tiene un puntaje de 45.8 el sujeto 2 un puntaje de 54.2, el sujeto tres un puntaje de 50 indicando un nivel de riesgo Muy alto en esta misma dimensión. Por tanto, el nivel de riesgo es amplio, con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés laboral en el personal administrativo de la escuela de posgrados, dirección de maestrías de la universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

- ii. En relación al cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral se concluye que:
  - a. Las siete dimensiones requieren una intervención inmediata estas son la dimensión de tiempo fuera del trabajo el sujeto 2 tiene un puntaje de 75 y el sujeto tres un puntaje de 50, para ambos el nivel de riesgo es Muy alto, en la dimensión de relaciones familiares el sujeto 2 presenta un puntaje de 100 indicando un nivel de riesgo muy alto, en la comunicación y relaciones interpersonales el sujeto 2 presenta un puntaje de 55 indicando un nivel de riesgo muy alto, en la situación económica del grupo familiar el sujeto 1 indica un nivel de riesgo muy alto con un puntaje de 66.7, y el sujeto 3 de 58, y en el caso del sujeto 2 el puntaje es 50 indicando un nivel de riesgo Alto. Para la dimensión características de la vivienda y del entorno los tres sujetos presentan niveles altos y muy altos con puntajes de 16.7,19.4,27.8 respectivamente. En cuanto a la dimensión de influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo los niveles son muy altos y altos, y finalmente el desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda los puntajes son 81.3,7.5 y 7.5 indicando un nivel de riesgo muy alto en esta misma dimensión. Por tanto, el nivel de riesgo es amplio, con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés laboral en el personal administrativo de la escuela de posgrados, dirección de maestrías de la universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría

requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

- iii. En relación al cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral se concluye que: El nivel de riesgo es alto para el sujeto 1 con un puntaje transformado de 20, y para el sujeto 3 con un puntaje transformado de 23.5, y en caso del sujeto 2 el puntaje es muy alto indicando un nivel de puntaje muy alto, Por tanto, el nivel de riesgo es amplio, con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés laboral en el personal administrativo de la escuela de posgrados, dirección de maestrías de la universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
- iv. Ahora bien, el estudio también arrojó información pertinente en relación a otras líneas de investigación adecuada, lo principal es, la realización de estudios comparativos que apliquen los mismos procedimientos y estándares a diferentes instituciones, ya sean de carácter público, autónoma, semiautónoma o privada. Esto permitirá comparar resultados, a la vez que se podrían enriquecer los resultados si se parte de poblaciones más grandes que permitan darles más fiabilidad estadística a los resultados.
- v. Otras líneas de trabajo que pueden derivarse son los estudios longitudinales que permita evaluar la incidencia de los cambios sobre una de las variables en las otras, para el presente caso, de la incidencia de los Factores de Riesgo Psicosocial en el Estrés Laboral de los empleados.
- vi. Por último, podrían asociarse otras variables que suelen estar presentes e incidir y afectar los resultados de las investigaciones sobre las variables ya tratadas aquí, como, por ejemplo, el clima organizacional o laboral, los puestos de trabajo y funciones, el tipo de organización y liderazgo, los estándares de calidad y la gestión de higiene y seguridad ocupacional.
- vii. Se puede concluir que los trabajadores manifiestan tener buenas relaciones sociales en el trabajo, dado que los resultados arrojan que el nivel de riesgo es bajo lo que facilita la creación de un buen ambiente laboral, de igual manera

existe buenas relaciones con los colaboradores, lo que permite un ambiente agradable y a su vez que los niveles de estrés se mantengan bajos, garantizando la salud mental de los trabajadores.

- viii. Se debe prestar atención a los Factores de riesgo Psicosocial por estar directamente vinculados con el estrés laboral de la muestra de este estudio, factores en los cuales la institución es pieza clave, siempre se debe considerar que el empleado debe contar con las herramientas que le permitan realizar su trabajo con eficiencia, incluyendo aspectos intangibles como reconocimiento de los jefes, esto contribuye a la motivación y mayor productividad de los empleados.
- ix. Hay que prestar atención a factores como situación económica del grupo familiar, desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, características de la vivienda y el entorno, que si bien es cierto no son responsabilidad directa de la institución, son factores que repercuten de manera directa sobre la salud de los trabajadores, sobre el desempeño de los mismos, generando estrés y afectando el desarrollo de las actividades.
- x. Si bien es cierto, hay factores cuyo riesgo es inexistente o bajo, no por ello deben ser descuidados, siempre se les debe dar atención a fin de mantenerlos lo más bajo posible. Caso contrario evolucionaran a niveles de riesgo alto o muy alto.

## 5.2 Recomendaciones

A continuación, se presentan las recomendaciones de la investigación realizada sobre la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral de los trabajadores del área de Postgrados, sección de maestría de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, Universidad de El Salvador.

- ii. A la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, se les recomienda que, ante los resultados obtenidos en la variable de Estrés Laboral, se establezca un programa de intervención, capacitación y educación, sobre el manejo del estrés en el trabajo. Dicho programa puede ser elaborado y aplicado por diversos grupos de tesis egresados de diversas maestrías en el área de la salud.
- iii. Se recomienda capacitar al personal sobre técnicas para aprender a administrar el tiempo de forma organizada, priorizar las tareas, evitar la incertidumbre del rol: descripción clara de tareas del cargo, realizar pausas, tener feed back sobre el desempeño.
- iv. Es necesario abordar temas donde se cuente con el respaldo de la jefatura, evitar la “rutinización” del rol, trabajar concentradamente para optimizar el tiempo de trabajo, aprender a delegar, en fin, actividades que permitan promover la calidad de vida laboral, separar las actividades laborales de los otros aspectos de la vida
- v. Además, se recomienda que, a futuro en la contratación del personal, se tome en cuenta los factores de riesgo Extralaboral, que ya estén presentes en los candidatos, ya que dichos factores son los más difíciles de intervenir porque suelen encontrarse, en la mayoría de las ocasiones, fuera del alcance institucional y administrativo.
- vi. Tener en cuenta el monitoreo anual que sugieren diferentes instituciones como ISO para evaluar los factores psicosociales.
- vii. Es necesario comunicar a las autoridades sobre la importancia de identificar los factores psicosociales, ya que son de gran importancia para la organización y para la dependencia de salud ocupacional; con el fin de que, a partir de la información obtenida, se puedan consolidar propuestas de intervención orientadas a mejorar la calidad de vida del trabajador y, por ende, de la organización.
- viii. Plantear estrategias en los procesos de intervención de factores psicosociales, con profesionales con la experticia en la respectiva temática para mejorar la calidad de vida,

la convivencia, las relaciones sociales y el bienestar laboral en los colaboradores y por ende la institución a nivel de clima laboral.

- ix. Habiendo realizado un análisis en considerando los requerimientos legales, y habiéndose acotado el decreto 86 sobre Comités de seguridad. Es importante que los comités den la atención necesaria y el seguimiento oportuno a las recomendaciones aquí descritas para el fiel cumplimiento de la ley, y a su vez para el bienestar del personal que labora en esta institución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGENCIA EUROPEA PARA LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO (EU-OSHA) Y LA FUNDACIÓN EUROPEA PARA LA MEJORA DE LAS CONDICIONES DE VIDA Y DE TRABAJO (EUROFOUND) (2015). LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EUROPA: PREVALENCIA Y ESTRATEGIAS PARA LA PREVENCIÓN (PSICOSOCIAL RISKS IN EUROPE: PREVALENCE AND STRATEGIES FOR PREVENTION). RECUPERADO DE: [http://www.infocop.es/view\\_article.asp?id=5470](http://www.infocop.es/view_article.asp?id=5470).

ALCALDE DE HOYOS, J. (2016). INFORME TÉCNICO SOBRE ESTRÉS EN EL LUGAR DE TRABAJO. PLAN INTEGRAL DE SALUD MENTAL DE ANDALUCÍA, ESPAÑA.

ARTEAGA LÓPEZ, (2009), FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL EJECUTIVO Y ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA INDUSTRIAL UBICADA EN LA ZONA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR (TESIS DE MAESTRÍA) UNIVERSIDAD “DR. JOSÉ MATÍAS DELGADO”. RECUPERADO DE: [WWW.WEBQUERY.UJMD.EDU.SV/SIAB/BVIRTUAL/.../TESIS/03/PSI/ADLF0000408](http://WWW.WEBQUERY.UJMD.EDU.SV/SIAB/BVIRTUAL/.../TESIS/03/PSI/ADLF0000408)

BELTRÁN MALLANA, I., CASAS SANDOVAL, D., GALINDO MORENO, J., GONZÁLEZ MOSQUERA, A. & RIVERA DE LOS RÍOS, S. (2012). FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN PSICÓLOGOS DOCENTES DE UNIVERSIDAD EN COLOMBIA. (TESIS DE PREGRADO). UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA, BOGOTÁ, COLOMBIA.

BENAVIDES, F., BENACH, D., GIMENO, D. Y MARTÍNEZ, J. (2002) DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN CUATRO EMPRESAS. UNIVERSIDAD POMPEU FABRA, BARCELONA. RECUPERADO DE:  
[HTTP://SCIELO.ISCIII.ES/SCIELO.PHP?SCRIPT=SCI\\_ARTTEXT&PID=S0213-91112002000300005](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112002000300005)

CORBETTA, P. (2007). METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL. MADRID: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA DE ESPAÑA.

DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES UGT ANDALUCÍA. (S.F.). GUÍA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO. ANDALUCÍA, ESPAÑA. DISPONIBLE EN: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=7783018>

EURO FOUND (2007). THE FOURTH WORKING CONDITIONS SURVEY. DUBLIN: OFFICE FOR OFFICIAL PUBLICATIONS OF THE EUROPEAN COMMUNITIES.

HERNÁNDEZ REYES, M. (2015). ENSAYO INCERTIDUMBRE EN LA VIDA LABORAL: CONSECUENCIAS Y MEDIDAS PRÁCTICAS. (TESIS DE PREGRADO). UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA.

HERNÁNDEZ, R, FERNÁNDEZ C.C, BAPTISTA L. M, (2014) METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. MÉXICO D.F.: EDITORIAL MCGRAW-HIL.

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO (INSHT). (1999). ENCUESTA NACIONAL DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO. RECUPERADO DE: [HTTPS://WWW.INSST.ES/DOCUMENTS/94886/96082/V+ENCUESTA+NACIONAL/3DF69B5F-C7C7-45FE-BD2F-4D8A5BA23977](https://www.insst.es/documents/94886/96082/V+ENCUESTA+NACIONAL/3DF69B5F-C7C7-45FE-BD2F-4D8A5BA23977).

KERLINGER, F., & LEE, H. (2002). INVESTIGACIÓN DEL COMPORTAMIENTO. MÉXICO D. F.: MCGRAW- HILL INTERAMERICANA.

MARULANDA, I. (2007). ESTRÉS LABORAL ENEMIGO SILENCIOSO DE LA SALUD MENTAL Y LA SATISFACCIÓN CON LA VIDA. (PRIMERA EDICIÓN). BOGOTÁ: EDITORIAL UNIANDES.

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. (2010). BATERÍA DE INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL. COLOMBIA: UNIVERSIDAD JAVERIANA.

MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVENCIÓN SOCIAL. (2013). LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO Y SUS REGLAMENTOS. GOBIERNO DE EL SALVADOR.

MORENO JIMÉNEZ, B. (2011). FACTORES Y RIESGOS LABORALES PSICOSOCIALES: CONCEPTUALIZACIÓN, HISTORIA Y CAMBIOS ACTUALES. MEDICINA Y SEGURIDAD DEL TRABAJO, 57(1). 1-262.

MORENO JIMÉNEZ, B. Y BÁEZ LEÓN, C. (2013). FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES, FORMAS, CONSECUENCIAS, MEDIDAS Y BUENAS PRÁCTICAS. FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES FORMAS, CONSECUENCIAS INSHT. Pp. 1-188. RECUPERADO DE: [HTTPS://WWW.INSST.ES/DOCUMENTS/94886/96076/FACTORES+Y+RIESGOS+PSICOSOCIALES%2C+FORMAS%2C+CONSECUENCIAS%2C+MEDIDAS+Y+BUENAS+PR%C3%A1CTICAS/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf](https://www.insst.es/documents/94886/96076/FACTORES+Y+RIESGOS+PSICOSOCIALES%2C+FORMAS%2C+CONSECUENCIAS%2C+MEDIDAS+Y+BUENAS+PR%C3%A1CTICAS/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf).

OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO GINEBRA. (1984). INFORME DEL COMITÉ MIXTO OIT-OMS SOBRE MEDICINA DEL TRABAJO, NOVENA REUNIÓN GINEBRA (56). RECUPERADO DE: <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (1986). FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO: RECONOCIMIENTO Y CONTROL. GINEBRA: OIT.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (2010). EL EFECTO SOBRE LA SALUD DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO: UNA VISIÓN GENERAL. MADRID: INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (INSST).

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. (1984) FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO. RECUPERADO DE: <https://www.who.int/es>

PALTÁN PÉREZ, J. (S.F.). FACTORES PSICOSOCIALES, CLASIFICACIÓN, IDENTIFICACIÓN Y CONSECUENCIAS EN LA SALUD LABORAL. [DIAPOSITIVAS DE POWER POINT]. RECUPERADO DE: <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/estreslaboral/1erjornada/06-Factores-Consecuencias.pdf>.

PLENA INCLUSIÓN MADRID. (S.F.). GUÍA SOBRE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL ENTORNO LABORAL. (11). INSTITUTO REGIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID: RECUPERADO DE: [HTTPS://SID-INICO.USAL.ES/DOCUMENTACION/GUIA-SOBRE-FACTORES- PSICOSOCIALES-EN-EL-ENTORNO-LABORAL-EN-LECTURA-FACIL/](https://sid-inico.usal.es/documentacion/guia-sobre-factores-psicosociales-en-el-entorno-laboral-en-lectura-facil/)

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA, 23ª ED., [VERSIÓN 23.3 EN LÍNEA]. <https://dle.rae.es>

REALIDAD Y REFLEXIÓN AÑO 16, N° 44, SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA. REVISTA SEMESTRAL JULIO-DICIEMBRE 2016, ISSN 1992-6510. RECUPERADO DE: [http://www2.ues.edu.sv/drupalold/nuestra\\_universidad](http://www2.ues.edu.sv/drupalold/nuestra_universidad)

SÁNCHEZ, H.V. (2014). DISEÑO DE ESTUDIOS TRANSVERSALES. EN JOSÉ ANTONIO GARCÍA GARCÍA. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN BIOESTADÍSTICA Y BIOINFORMÁTICA EN CIENCIAS MÉDICAS Y DE LA SALUD (2ª ED.). MÉXICO: MCGRAW-HILL EDUCACIÓN

SECRETARIA CENTRAL DE ISO. (2018). NORMA INTERNACIONAL ISO 45001. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. SUIZA: BIBLIOTECA SGS DEL PERÚ S.A.C.

SECRETARIA DE LA SALUD LABORAL. (2006). GLOSARIO DE TÉRMINOS DE LA SALUD LABORAL Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. ESPAÑA: CC. OO CASTILLA Y LEÓN.

SORA, B., CABALLER, A.& PEIRÓ, J. (2015) LA INSEGURIDAD LABORAL Y SUS CONSECUENCIAS EN UN CONTEXTO DE CRISIS ECONÓMICA. PAPELES DEL PSICÓLOGO, 35 (1),15-21

TAMAYO Y TAMAYO, M. (2003). EL PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. MÉXICO: EDITORIAL LIMUSA.

UNIÓN EUROPEA. (2010). ENCUESTA SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN EUROPA. RECUPERADO DE: <https://www.eurofound.europa.eu/es/surveys/2020/european-working-conditions-survey-2020>

ZAMBRANO BRIONES, A. (2014), DIAGNOSTICO DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y PROPUESTA DE PLAN DE INTERVENCIÓN (TESIS DE PREGRADO). PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR. RECUPERADO EN: [www.repositorio.puce.edu.ec](http://www.repositorio.puce.edu.ec)

## **ANEXOS**

## Anexo 1 – Presupuesto

<b>RECURSOS MATERIALES</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>COSTOS</b>
2 Cajas de lapiceros	\$4.00
2 cajas de lápices	\$4.00
Laptops	\$400.00
Internet	\$200.00
300 Fotocopias e impresiones.	\$70.00
Folder, fastener.	\$5.00
2 Resmas de papel bond tamaño carta	\$10.00
<b>RECURSOS FISICOS</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>COSTOS</b>
Facultad Multidisciplinaria de Occidente UES	\$0.00
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>COSTOS</b>
Personal administrativo del área de posgrados, dirección de maestrías. Universidad de El Salvador	\$0.00
<b>OTROS</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>COSTOS</b>
Gastos extras.	\$600.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$1293.00</b>



### **Anexo 3 – Listado de términos técnicos**

1. **FACTORES PSICOSOCIALES:** Los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.

2. **CONDICIONES INTRALABORALES:** Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. A su vez, cada uno de ellos se compone de dominios los cuales se presentan a continuación:

a. **Demandas del trabajo:** se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.

b. **Control sobre el trabajo:** posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.

c. **Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo:** el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área.

d. **Recompensa:** este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo.

3. **CONDICIONES EXTRALABORALES:** Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. A su vez, cada uno de ellos se compone de dominios los cuales se presentan a continuación:

- a. Tiempo fuera del trabajo: Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.
- b. Relaciones familiares: Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar.
- c. Comunicación y relaciones interpersonales: Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos.
- d. Situación económica del grupo familiar: Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos.
- e. Características de la vivienda y de su entorno: Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.
- f. Influencia del entorno extralaboral en el trabajo: Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.
- g. Desplazamiento vivienda- trabajo-vivienda: Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido.

## Anexo 4 - Cuestionario de Riesgo Psicosocial Intralaboral.

Fecha de aplicación:

Número de identificación  
del respondiente (ID):

### CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

#### FORMA A



Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
20	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
22	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
23	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
24	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					
25	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
26	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas					
27	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
28	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
29	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos					
30	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Trabajo en horario de noche					
32	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
33	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
34	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
35	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
36	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
37	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
38	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
39	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
40	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
41	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
42	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.					
43	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
44	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
45	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
46	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
47	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
48	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos					
49	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
50	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
51	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
52	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
53	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
54	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
55	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
56	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa					
57	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
58	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo					
59	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
60	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
61	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
62	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
63	Mi jefe me da instrucciones claras					
64	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
65	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
66	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
67	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
68	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
69	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
70	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
71	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
72	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
73	Siento que puedo confiar en mi jefe					
74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
76	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
77	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
78	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
79	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
80	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
81	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
82	Hay integración en mi grupo de trabajo					
83	Mi grupo de trabajo es muy unido					
84	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
85	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
86	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
87	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
88	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
89	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
90	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
91	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
92	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
93	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
94	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
95	En la empresa confían en mi trabajo					
96	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
97	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
98	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
99	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
100	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
101	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
102	Mi trabajo en la empresa es estable					
103	El trabajo que hago me hace sentir bien					
104	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
105	Hablo bien de la empresa con otras personas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta fue  SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la página siguiente.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
106	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
107	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
108	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
109	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
110	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
111	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
112	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
113	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
114	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					

Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

SI	
No	

Si su respuesta fue  SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES**.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las personas que usted supervisa o dirige.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
115	Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo					
116	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos					
117	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo					
118	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones					
119	Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo					
120	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos					
121	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita					
122	Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño					
123	Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

Anexo 5 – Cuestionario de Riesgo Psicosocial Extralaboral.

Fecha de aplicación:     
dd mm aaa

Número de identificación del respondiente (ID):

**CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES  
EXTRALABORALES**



Las siguientes preguntas están relacionadas con varias condiciones de la zona donde usted vive:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Es fácil trasportarme entre mi casa y el trabajo					
2	Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo					
3	Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo					
4	Me transporto cómodamente entre mi casa y el trabajo					
5	La zona donde vivo es segura					
6	En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia					
7	Desde donde vivo me es fácil llegar al centro médico donde me atienden					
8	Cerca a mi vivienda las vías están en buenas condiciones					
9	Cerca a mi vivienda encuentro fácilmente transporte					
10	Las condiciones de mi vivienda son buenas					
11	En mi vivienda hay servicios de agua y luz					
12	Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero					
13	Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con su vida fuera del trabajo:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
14	Me queda tiempo para actividades de recreación					
15	Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar					
16	Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar					
17	Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos					
18	Tengo buena comunicación con las personas cercanas					
19	Las relaciones con mis amigos son buenas					
20	Converso con personas cercanas sobre diferentes temas					
21	Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo problemas					
22	Cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo problemas					
23	Puedo hablar con personas cercanas sobre las cosas que me pasan					
24	Mis problemas personales o familiares afectan mi trabajo					
25	La relación con mi familia cercana es cordial					
26	Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar					
27	Los problemas con mis familiares los resolvemos de manera amistosa					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28	Mis problemas personales o familiares afectan mis relaciones en el trabajo					
29	El dinero que ganamos en el hogar alcanza para cubrir los gastos básicos					
30	Tengo otros compromisos económicos que afectan mucho el presupuesto familiar					
31	En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar					

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

Anexo 6 - Cuestionario para la evaluación del Estrés

Fecha de aplicación:     
dd mm aaaa

Número de identificación  
del respondiente (ID):

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS  
TERCERA VERSIÓN**

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN**

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

<b>Malestares</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				