

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE PSICOLOGÍA

Tesis para optar por el grado de licenciatura

**EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS
PSICOSOCIALES A TRAVÉS DEL
MÉTODO DEL CUESTIONARIO
SUSESO/ISTAS 21 VERSIÓN BREVE DE
LOS OFICIALES DE LA UNIDAD
ESPECIAL DE INTERVENCIÓN DEL
MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA EN
EL AÑO 2019**

MANUEL CANTILLO BARBOZA

Agosto, 2019

CONTENIDO

| | |
|--|----|
| DEDICATORIA | 6 |
| AGRADECIMIENTO | 7 |
| RESUMEN | 8 |
| ABSTRACT..... | 9 |
| PRESENTACIÓN..... | 10 |
| CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 18 |
| 1.1 Planteamiento del problema..... | 19 |
| 1.1.1 Antecedentes del problema..... | 19 |
| 1.1.2 Delimitación del problema..... | 24 |
| 1.1.3 Justificación..... | 25 |
| 1.2 Pregunta de investigación..... | 28 |
| 1.3 Objetivos de la investigación | 28 |
| 1.3.1 Objetivo general..... | 28 |
| 1.3.2 Objetivos específicos..... | 28 |
| 1.4 Alcances y limitaciones..... | 29 |
| 1.4.1 Alcances de la investigación..... | 29 |
| 1.4.2 Limitaciones de la investigación..... | 29 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | 31 |
| 2.1 Contexto teórico-conceptual | 32 |
| 2.1.1 Cultura organizacional..... | 32 |
| 2.1.2 Clima organizacional..... | 33 |
| 2.1.3 Factores psicosociales..... | 35 |
| 2.1.4 Riesgos psicosociales..... | 50 |
| CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO..... | 62 |
| 3.1 Enfoque de investigación | 63 |
| 3.2 Tipo de investigación | 64 |
| 3.3 Unidades de análisis u objetos de estudio | 65 |
| 3.3.1 Área de estudio..... | 65 |
| 3.3.2 Fuentes de información primaria y secundaria..... | 66 |
| 3.3.3 Población..... | 66 |
| 3.3.4 Muestra..... | 67 |
| 3.3.5 Criterio de inclusión y exclusión..... | 67 |
| 3.4 Instrumentos para la recolección de información | 68 |
| 3.4.1 Validación del constructo..... | 70 |
| 3.4.2 Confiabilidad..... | 71 |
| 3.5 Procedimiento para la recolección de datos | 80 |
| 3.5.1 Primera etapa: Análisis bibliográficos..... | 80 |
| 3.5.2 Segunda etapa: Selección de instrumento y de la muestra..... | 80 |
| 3.5.3 Tercera fase: Recolección de datos..... | 80 |
| 3.5.4 Cuarta etapa: Análisis de datos..... | 81 |

| | | |
|--|--|-----|
| 3.6 | Organización de los datos | 81 |
| CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS | | 83 |
| 4.1 | Generalidades | 84 |
| 4.1.1 | Dimensión exigencias psicológicas. | 84 |
| 4.1.2 | Dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo. | 86 |
| 4.1.3 | Dimensión inseguridad. | 91 |
| 4.1.4 | Dimensión apoyo social y calidad de liderazgo..... | 93 |
| 4.1.5 | Dimensión doble presencia. | 97 |
| 4.1.6 | Dimensión estima..... | 99 |
| CAPÍTULO V: DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS | | 102 |
| 5.1 | Discusión e interpretación de resultados | 103 |
| 5.1.1 | Dimensión exigencias psicológicas. | 103 |
| 5.1.2 | Dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo..... | 108 |
| 5.1.3 | Dimensión inseguridad. | 115 |
| 5.1.4 | Dimensión apoyo social y calidad de liderazgo. | 119 |
| 5.1.5 | Dimensión doble presencia..... | 128 |
| 5.1.6 | Dimensión estima. | 130 |
| CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | | 135 |
| Conclusiones | | 136 |
| Recomendaciones | | 139 |
| REFERENCIAS..... | | 141 |
| GLOSARIO Y ABREVIATURAS..... | | 146 |
| ANEXOS | | 148 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|------------|
| <i>Figura 1. Presidencia de la República y Ministerio de la Presidencia Unidad Especial de Intervención (UEI).....</i> | <i>14</i> |
| <i>Figura 2. Áreas de mayor puntuación de exigencias psicológicas.</i> | <i>86</i> |
| <i>Figura 3. Resumen sobre el nivel de inseguridad.....</i> | <i>92</i> |
| <i>Figura 4. Áreas con puntuaciones más altas en estima.....</i> | <i>100</i> |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| <i>Tabla 1. Tipos de liderazgo</i> | 45 |
| <i>Tabla 2. Criterios de inclusión y exclusión</i> | 67 |
| <i>Tabla 3. Estadística de fiabilidad del cuestionario</i> | 71 |
| <i>Tabla 4. Estadísticas de total de elementos</i> | 72 |
| <i>Tabla 5. Estadísticos descriptivos, variables de la 1-6</i> | 74 |
| <i>Tabla 6. Estadísticos descriptivos, variables de la 7-12</i> | 75 |
| <i>Tabla 7. Estadísticos descriptivos, variables de la 13-18</i> | 75 |
| <i>Tabla 8. Estadísticos descriptivos, variables de la 19-24</i> | 76 |
| <i>Tabla 9. Estadísticos descriptivos, variables de la 25-30</i> | 76 |
| <i>Tabla 10. Estadísticos descriptivos, variables de la 31-36</i> | 77 |
| <i>Tabla 11. Estadísticos descriptivos, variables 37 y 38</i> | 78 |
| <i>Tabla 12. Evaluación</i> | 78 |
| <i>Tabla 13. Evaluación adaptada a la población</i> | 79 |
| <i>Tabla 14. Clasificación del nivel de riesgo</i> | 80 |
| <i>Tabla 15. Exigencias psicológicas</i> | 84 |
| <i>Tabla 16. Trabajo activo</i> | 87 |
| <i>Tabla 17. Posibilidades de desarrollo</i> | 88 |
| <i>Tabla 18. Resumen de la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo</i> | 90 |
| <i>Tabla 19. Inseguridad</i> | 91 |
| <i>Tabla 20. Apoyo social</i> | 93 |
| <i>Tabla 21. Áreas de apoyo social, favorables o desfavorables, para la salud de los oficiales</i> | 95 |
| <i>Tabla 22. Liderazgo</i> | 95 |

| | |
|---|------------|
| <i>Tabla 23. Áreas de liderazgo, favorables o desfavorables, para la salud de los oficiales</i> | <i>96</i> |
| <i>Tabla 24. Trabajo familiar.....</i> | <i>97</i> |
| <i>Tabla 25. Tareas domésticas.....</i> | <i>98</i> |
| <i>Tabla 26. Estima</i> | <i>99</i> |
| <i>Tabla 27. Comparación preguntas de la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo</i> | <i>114</i> |
| <i>Tabla 28. Comparación preguntas de la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo</i> | <i>126</i> |

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico principalmente a Dios, por ser mi guía y darme la sabiduría para desarrollar correctamente las ideas y plasmarlas en este trabajo de investigación. A mi esposa, por ser mi ayuda idónea para poder culminar este proceso, por ser una profesional a quien admiro mucho por sus cualidades y habilidades, por buscar cada día aportar más a esta sociedad y ser una mejor profesional.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, quiero agradecer a Dios por ser mi fortaleza y por darme la capacidad de seguir adelante aun cuando creí que no podía más y por la oportunidad que me ha dado de estudiar. Además, por poner en mi camino a personas especiales que me han aportado significativamente durante todo este proceso.

Le agradezco a mi esposa por su apoyo incondicional desde los inicios de la carrera, por su amor, comprensión, paciencia, por creer en mí, por motivarme, por trasnochar conmigo y sacrificar deseos propios para ayudarme a conseguir mis metas. Gracias por soportarme en mis momentos de estrés y ausencia física por estar ocupado en el estudio, también por brindarme sus conocimientos valiosos, los cuales fueron de gran ayuda y le dieron forma a la investigación. Gracias porque sin su apoyo no lo hubiera logrado.

Agradezco a mi mamá por las palabras de motivación, de amor y perseverancia que me dio durante este proceso. A mami Jeanne, por estar siempre pendiente, preocupada y apoyarme en oración. A mis demás familiares, amigos y compañeros de trabajo que estuvieron pendientes en el proceso, apoyándome con lo necesario y con palabras de motivación.

Le agradezco al licenciado Luis Durán, tutor de tesis, por su interés, dedicación y paciencia; además, por el tiempo invertido en brindar su conocimiento para guiarme en esta etapa.

RESUMEN

La sociedad se encuentra en constante cambio y desarrollo en todos los ámbitos que la componen. Uno de ellos es el ambiente laboral, el cual ha tenido que evolucionar y actualizar metodologías que favorezcan a las empresas y a sus trabajadores. Una de las alternativas que actualmente buscan algunas compañías, son las vinculadas con el clima organizacional y la estabilidad de los empleados.

Por eso, esta investigación se basó en conocer, evaluar y analizar los factores de riesgo psicosociales intralaborales, así como la autonomía y el control, el ritmo de trabajo, el contenido de la tarea, la organización del puesto, y extralaborales, el entorno familiar, la vida personal y el tiempo, presentes en los oficiales de la Unidad Especial de Intervención del Ministerio de la Presidencia, con el fin de aportar desde el ámbito de la psicología alternativas para disminuir riesgos para la salud y de acuerdo con el enfoque cuantitativo, tipo de investigación exploratorio y el cuestionario SUSES/ISTAS 21 versión breve.

Los factores psicosociales laborales se pueden transformar en riesgos psicosociales, y pueden perjudicar de manera importante la salud física y mental del trabajador, así como sus dinámicas familiares y sociales.

Dentro de los resultados más relevantes se obtuvo como principal riesgo la inseguridad contractual. Los oficiales mostraron preocupación con respecto a las condiciones laborales, seguidas por el riesgo de exigencias psicológicas debido a las funciones que realizan.

En general, con respecto a la totalidad de resultados, tomando en cuenta que el cuestionario fue realizado a un universo de 60 policiales, se obtuvo que el 53 %, representado por 32 policías, puntúa un nivel de alto riesgo psicosocial para la salud y un 47 %, representado por 28 policías, registra un nivel de bajo de riesgo en la salud.

ABSTRACT

Society is constantly changing and developing all areas that represent it. One of these areas is work environment, which has had to evolve and update methodologies that benefit the company and its workers. One of the alternatives that some companies are currently looking for are those related to organizational climate and stability of employees.

Therefore, this research was based on knowing, evaluating and analyzing the intra-labor psychosocial risk factors, autonomy and control, work rhythm, task content, position organization, extra-labor, family environment, personal life and time, in officers of the Special Intervention Unit of the Ministry of the Presidency, in order to provide alternatives from the field of psychology to reduce health risks. A quantitative approach, an exploratory research and the SUSESO / ISTAS 21 short version questionnaire were used.

Labor psychosocial factors at work can be transformed into psychosocial risks, and they can significantly harm the physical, biological, family, social and mental health of a worker. Among the most relevant results, contractual insecurity is obtained as the main risk, since officers show concern about working conditions, followed by the risk of psychological demands due functions performed.

In general, according to all the results, taking into account that the questionnaire was made to a universe of 60 police officers, it was obtained that 53 %, represented by 32 police officers, scored a high level of psychosocial health risk and 47 %, represented by 28 police officers, recorded a level of low health risk.

PRESENTACIÓN

El ámbito laboral ha evolucionado significativamente a lo largo de la historia debido al constante cambio y desarrollo de la sociedad. Por ello, las organizaciones han dejado atrás metodologías de trabajo tradicionales y han tenido que actualizar mecanismos y dinámicas de trabajo para lograr cumplir con las exigencias del mercado actual.

Las demandas de la actualidad han hecho que las organizaciones se preocupen más por el recurso humano del que disponen y han buscado nuevas metodologías para indagar sobre el área emocional del individuo en la organización, bajo el principio de que, al ser el sujeto una totalidad integrada, no puede separarse de su estructura mental, como suponen algunas organizaciones, las cuales solamente se enfocan en su dinámica laboral. Precisa tomar en cuenta todos los factores, tanto físicos como emocionales; en otras palabras, la estructura mental o psicológica debe abordarse como un todo.

Anudado a lo anterior, han surgido mediciones de factores que pueden generar riesgos de tipo psicosociales, los cuales permiten detectar situaciones del entorno laboral e individual de los trabajadores que pueden afectar su bienestar físico, psíquico o social y, por ende, el rendimiento en el desempeño de sus funciones.

Lo anterior significa que el desarrollo del individuo y la realización de sus actividades cotidianas, ya sean remuneradas o no, engloban una serie de riesgos asociados a la naturaleza del trabajo que realiza.

Los riesgos asociados representan una determinada vulnerabilidad frente a cada tipo de peligro, ya que existe la posibilidad de que se desarrolle un suceso de forma imprevista, por lo cual los miembros de la Unidad Especial de Intervención (UEI) deben estar preparados para

responder de forma pronta y oportuna ante situaciones de alto riesgo, como, por ejemplo: un secuestro, alertas de artefactos explosivos o radiológicos, narcotráfico, terrorismo, entre otros.

Por su parte, en Costa Rica, al no existir una entidad policial capacitada para enfrentar ese tipo de situaciones, propuso crear un grupo policial especializado, capaz de combatir actividades criminales que escapaban de la órbita normal de las actuaciones de los delincuentes, y es en la administración del presidente Luis Alberto Monge Álvarez (1982-1986), cuando se fundó la Unidad Especial de Intervención (UEI), que, de acuerdo con la Ley General de Policía 7410, la UEI es un cuerpo policial dentro de la estructura de las fuerzas policiales costarricenses, especializado en operaciones de alto riesgo, contra actividades de terrorismo, explosivos y narcotráfico (Gutiérrez, 2009).

Dichas operaciones solo se pueden llevar a cabo bajo la orden expresa y directa del presidente de la República. Además, en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la UEI se establece que los trabajadores brindan protección a los miembros de los Supremos Poderes de la República y a los dignatarios que visitan el país, como los señalados a continuación.

Dignatarios

- El presidente de la República y sus vicepresidentes.
- Los ministros de Estado.
- Los diputados de la Asamblea Legislativa.
- Los magistrados de la Corte Suprema de Justicia.
- Los magistrados del Tribunal Supremo de Elecciones.

Dignatarios extranjeros

- Los presidentes y sus familiares en primer grado por consanguinidad.

- Los primeros ministros y familiares en primer grado de consanguinidad.
- Los miembros de casas reales en primera línea de sucesión.
- Los ministros de relaciones exteriores.
- Los máximos representantes de organismos internacionales, y otros que ostenten rango similar a los antes indicados.
- El cuerpo diplomático acreditado en el país, cuando existan situaciones que lo ameritan y no cuenten con medios propios de seguridad, los cuales, en todo caso, podrán ser reforzados y asesorados por la Unidad.

Estructura de organización y funcionamiento

De acuerdo al decreto ejecutivo N°32523-MP, publicado en la Gaceta N°146 (2005), la UEI presenta la siguiente estructura de organización:

- **Director general:** es el enlace entre el presidente de la República, el ministro de la Presidencia y el jefe de operaciones, en lo concerniente a la transmisión de órdenes e instrucciones.
- **Jefatura de operaciones:** está a cargo de un funcionario, cuya idoneidad técnica y condiciones personales lo hagan apto para desempeñar el puesto, siempre que cumpla con los requisitos impuestos por el Estatuto Policial.
- **Subjefe de operaciones:** le corresponde asistir al jefe de operaciones y sustituirlo o representarlo temporalmente; debe ayudar aportando ideas para mejorar los entrenamientos y los operativos.
- **Departamento de operaciones:** realizará la planificación de las operaciones que autoriza la ley; se encargará de ejecutarlas, procurando un equilibrio entre el grado de eficiencia y el de

seguridad, valorando el grado de necesidad de tales operaciones y la estricta correspondencia entre estas y el carácter jurídico de la institución.

- **Sección de tratamiento de explosivos:** estará integrada por personal entrenado en ese campo. Deberá contar con las autorizaciones que señala la Ley General de Policía, cada vez que la actividad desarrollada implique la posibilidad de que artefactos explosivos puedan dañar a las personas o sus bienes.
- **Sección de armería y equipo logístico:** sección equipada conforme a los requerimientos de la institución, para sus operaciones.
- **Sección de capacitación:** por lo especializado de la materia, la UEI tendrá una sección de capacitación, sin perjuicio de la debida coordinación con la Escuela Nacional de Policía, según disposición de ley.
- **Personal:** la Unidad estará a cargo de un jefe, quien será el superior jerárquico, cuya relación laboral, al igual que la de todos sus miembros, será regulada de conformidad con lo establecido en el artículo 41 de la Ley General de Policía: “El presente Estatuto regulará las relaciones entre el Poder Ejecutivo y los servidores miembros de las distintas fuerzas de policía, con el propósito de garantizar la eficiencia en el mantenimiento de la seguridad pública y proteger los derechos de estos trabajadores”.

A continuación, se presenta el organigrama de la institución:

Organigrama institucional

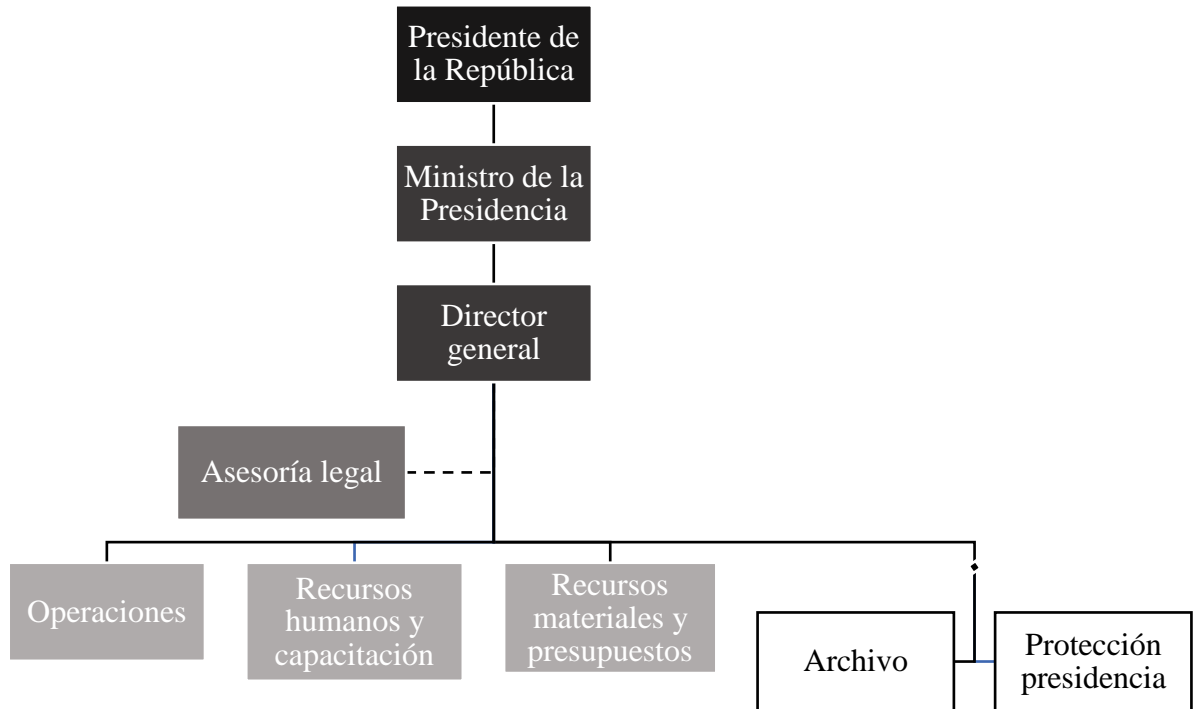


Figura 1. Presidencia de la República y Ministerio de la Presidencia Unidad Especial de Intervención (UEI). *Fuente:* Elaboración propia (2019), con base en datos de MIDEPLAN en oficio DM-009-16 del 13 de enero de 2016.

Funciones de los miembros UEI

Según la Ley de Policía N°7410, las funciones de la UEI son las siguientes:

- Atender situaciones de alto riesgo, como actos de terrorismo, narcotráfico y explosivos, que atenten contra la soberanía nacional.
- Realizar operativos para solucionar situaciones de crisis que atenten contra la soberanía nacional. Para ello, la Unidad debe generar planes e implementar recursos humanos y técnicos.

- Garantizarle protección al presidente de la República, así como a miembros de los supremos poderes y el cuerpo diplomático que la requieran. Esta protección será brindada con escolta personal y vigilancia de hoteles y viviendas.
- Brindar capacitación y entrenamiento a oficiales de la institución e instituciones públicas, mediante el uso de material didáctico y el desarrollo de programas de instrucción, que garanticen un mayor conocimiento en materia de seguridad.
- Liberación de rehenes: una de las tareas fundamentales, y sin carácter de subjetividad, que realizan los funcionarios de la UEI es la liberación de rehenes. La labor de la liberación de rehenes, por existir el riesgo inminente de pérdidas de vidas humanas, es catalogada como un operativo de alto riesgo, en el que solo pueden actuar cuerpos policiales entrenados y capacitados para lograr la liberación de la persona retenida. En Costa Rica, el único cuerpo policial con el debido entrenamiento para hacer frente a este tipo de incidentes, y además autorizado por ley, es la UEI.
- Desactivación de explosivos: en el supuesto de intervenir con cualquier objeto sospechoso o aviso de bomba. En tales casos, asegurarán un perímetro y seguirán el procedimiento de aislar-contener-evacuar.

La UEI es una Unidad Especial profesional, como las que pueden encontrarse en el mundo entero y, aunque ha entrenado con muchas agencias militares y policiales, las lecciones aprendidas en el día a día, durante muchos años, se han convertido en su guía para desarrollar labores y perfeccionar habilidades, así como en fundamento de las tácticas habitualmente empleadas en su trabajo.

Según expone Alpízar (2009), la premisa en cualquier intervención de la Unidad Especial de Intervención, especialmente en situaciones con rehenes, consiste en que la fuerza letal es el último recurso.

La UEI es básicamente una unidad de rescate; por tanto, se dedica en forma primordial a salvar vidas y a actuar en los incidentes con sujetos armados. Esta finalidad abarca todas sus actuaciones, encaminadas a la resolución de incidentes, en la medida de sus posibilidades, sin pérdida de vidas de inocentes, ni de los perpetradores.

Procesos de selección y reclutamiento

Según lo conversado con el encargado del Departamento de Recursos Humanos, Eddy Mata (2019), la institución no cuenta con un departamento de psicología desde el año 1999 para los procesos de reclutamiento. Además, los procesos de reclutamiento no se encuentran claramente definidos, la metodología empleada para el ingreso de nuevos oficiales a la UEI consiste en realizar convenios con el Ministerio de Seguridad Pública para incorporar oficiales pertenecientes a esa dependencia, quienes han pasado las pruebas psicológicas efectuadas en ese Ministerio. Para completar el proceso, oficiales de la UEI con cierto grado de experiencia se han ocupado de elaborar las entrevistas y pruebas físicas que constituyen los parámetros utilizados en los últimos años para la selección del personal nuevo.

Procesos de capacitación

Con respecto a los procesos de capacitación de la UEI, Gutiérrez (2009) indica lo siguiente:

- Los cursos para los principiantes duran 24 semanas de régimen interno y el adiestramiento se imparte tanto en zonas urbanas como rurales. Ahí se pretende desarrollar

destrezas competentes a las funciones de los oficiales y se complementan con la capacidad mental para asimilar de manera óptima situaciones estresantes durante la toma de decisiones.

- La idea fundamental es que el entrenamiento nunca termina, por lo tanto, la eficiencia está basada en la continuidad de esa capacitación; los niveles de riesgo son altos y los márgenes de error no son aceptables, debido a que está en riesgo la vida de las personas involucradas en algún evento en particular.

Tomando como base lo anterior, los miembros de la UEI se ven obligados a desarrollar una disciplina táctica y lograr adaptarse a todos los entornos de trabajo para alcanzar el nivel profesional que la institución demanda, de manera que se puedan minimizar o evitar los eventuales daños colaterales surgidos de las operaciones de alto riesgo. Además, debido al tipo de labores y riesgos en los que se encuentran los miembros de dicha unidad policial es importante que se tome en cuenta la capacitación como prioridad de la institución.

Los factores de riesgos psicosociales no son ajenos a las fuerzas policiales costarricenses, ya que por la tipología del trabajo se ven expuestos a riesgos que ponen en peligro su estabilidad física, familiar, social y emocional. Según lo anterior, en la presente investigación se evaluarán los factores de riesgos psicosociales intra y extralaborales de un grupo de trabajadores de la Unidad Especial de Intervención del Ministerio de la Presidencia.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Antecedentes del problema

Según lo investigado existe variedad de antecedentes con respecto a factores de riesgos psicosociales laborales desde diferentes enfoques. No obstante, en la presente investigación solo se consideraron los que van más acorde con los objetivos planteados. Por su parte, para facilidad de lectura, el actual apartado se ordena de la investigación más reciente a la más antigua.

A continuación, se presenta la investigación más reciente sobre factores de riesgo, la cual fue realizada por Blanco (2018), quien llevó a cabo una tesis titulada *Factores de Riesgo en el entorno laboral de los oficiales de la Fuerza Pública en la Delegación Cantonal de San Carlos* para optar el grado de Licenciatura de Administración de Negocios en la Universidad Hispanoamérica.

El fin de la investigación fue analizar los factores de riesgo psicosociales en el entorno laboral de los policías, utilizando el método exploratorio y descriptivo, ya que se buscó conocer y describir las condiciones laborales que presentaban los oficiales. Su enfoque es cualitativo, de modo que el autor abordó fenómenos sociales o problemáticas generales para determinar o comprender las causas del comportamiento humano, individual o colectivo. Asimismo, el autor propuso dar a conocer los factores que causan el estrés laboral en los policías.

Una de las conclusiones que más llama la atención es la existencia de una deficiencia en el trabajo en equipo; asimismo, la motivación hacia los policías por parte de la jefatura es deficiente, así como la comunicación bilateral.

El autor recomienda incorporar programas de desarrollo personal de reconocimiento y motivación. Además, le propone al departamento de Salud Ocupacional del Ministerio de Seguridad Pública mantener el máximo bienestar mental, físico y social de todos los oficiales, a

través de las políticas y procedimientos, con el fin de adoptar una perspectiva integrada de la salud y la seguridad.

Otra investigación fue realizada por Parada (2018), cuyo título fue: *Estudio comparativo sobre los factores de riesgo de burnout en los oficiales de Fuerza Pública en la gran área metropolitana y una población de control*. En dicha tesis la autora utiliza un enfoque cuantitativo de tipo exploratorio.

Para efectuar su investigación, la autora tomó en cuenta las características sociodemográficas de los funcionarios de la fuerza pública, identificó y comparó factores de riesgo del síndrome de *burnout* (síndrome del trabajador quemado) en el trabajo entre funcionarios de Fuerza Pública de la Gran Área Metropolitana y una muestra control constituida por otros funcionarios de la Fuerza Pública que no son policías.

La investigadora concluyó que se evidencia un alto nivel de cansancio emocional en los oficiales y que los mismos presentan un alto nivel de despersonalización, en comparación con la muestra de control, la cual, según la autora, no presentan el síndrome de *burnout*.

Por último, Parada recomienda implementar programas, talleres, seminarios donde se logre detectar y evaluar las necesidades psicoemocionales de los funcionarios dentro de la institución para que reduzca y permita afrontar de manera asertiva y mejor manejo de las emociones para evitar a futuro el síndrome de *burnout*.

Por su parte, sobre el tema de evaluación de los riesgos psicosociales, la autora Palacios (2017), elaboró su tesis para optar por el grado de Licenciatura en Psicología de la Universidad Hispanoamérica, titulada: *Prueba piloto del método del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve para la evaluación de riesgo psicosocial en Ministerio de Seguridad Pública, Casco Central de San José*.

En esta investigación, la autora enfatiza en la evaluación de los riesgos psicosociales de los oficiales del Ministerio de Seguridad Pública, ya que dicha institución carece de evaluaciones y de información al respecto. Lo que Palacios pretende al evaluarlos es mejorar las condiciones laborales de sus colaboradores. Es un estudio de tipo cuantitativo en el que se toma como base los argumentos y conceptos acerca de los riesgos psicosociales de Fuerza Pública.

Como recomendación final, la autora sugiere que el Ministerio de Seguridad Pública, debe desarrollar un estudio integral que evalúe los diferentes aspectos intralaborales y extralaborales de manera que el personal tenga los requerimientos básicos para ejercer su trabajo.

Dentro de las conclusiones que más significativas se encuentra la sugerencia de un reajuste en lo que respecta a la aplicación del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve, para garantizar la fiabilidad de los resultados; sin embargo, en los datos obtenidos se señala que se identificó que los factores de riesgos psicosociales intralaborales son altos, lo cual puede representar un riesgo para la salud del oficial.

Dentro de otro enfoque, se halla la tesis de investigación de Vásconez del Pozo (2016), denominada: *Identificación de riesgos psicosociales en el talento humano del grupo de intervención y rescate de la policía nacional del distrito metropolitano de Quito*. El autor se enfoca en los riesgos psicosociales de la policía nacional metropolitana de Quito, y enfatiza en cómo los riesgos psicosociales traen consecuencias negativas y positivas en la estructura del oficial de policía. El método utilizado es descriptivo con un enfoque cuantitativo, el cual permite abordar con más detalle las características individuales de los policías.

En esta investigación, el autor propone dar a conocer los riesgos psicosociales a los que se exponen los oficiales de policía, ya que se encuentran inmersos a diferentes situaciones que requieren de una mayor pericia en la ejecución de sus labores. Entre ellas están: allanamientos,

protección a personas importantes, neutralización de organizaciones delictivas y destrucción de artefactos explosivos.

Los riesgos que trata de investigar el autor son: el estrés, el alcoholismo, la violencia intrafamiliar, el *burnout* y el desgaste físico y emocional. También investiga efectos, tales como el divorcio, como problemática que sufre la policía actual.

Por otra parte, el autor menciona que la falta de un estudio sobre los factores psicosociales en los miembros de la policía podría influir en el desempeño de las labores cotidianas del personal del grupo de intervención y rescate.

Concluye afirmando que es necesario realizar un estudio de campo para determinar cuáles factores influyen en la desmotivación de la policía. Aunado a esto, indica que el Estado debe mejorar las políticas y propuestas actuales de tal manera que fortalezca las condiciones necesarias para el buen desempeño del servicio policial.

Como recomendación, el autor señala que mejorar los sistemas de gestión fomenta un mejor clima laboral y garantiza el éxito de los objetivos requeridos por la institución. Se destaca que poner en marcha programas de intervención psicológica personalizados en la Policía, garantiza un tratamiento ajustado a las necesidades de cada persona y favorece al oficial a desarrollar nuevas herramientas y estrategias personales que le ayuden a afrontar de una mejor manera cada situación adversa que se le pueda presentar.

Por otro parte, Rodríguez (2016) escribió un artículo para la Universidad Piloto de Colombia, con el título “Factores de riesgo psicosocial vinculados a la labor en las fuerzas armadas”, y cuyo objetivo fue identificar algunos posibles factores de riesgo psicosocial que inciden en la labor policial y sus posibles consecuencias en áreas familiares, laborales y relaciones interpersonales.

Para lograr el objetivo, el autor realizó una revisión conceptual de la institución en estudio. Identificó que los oficiales en cuestión se encuentran expuestos a diversos factores de riesgo psicosocial, los cuales se vinculan con las condiciones específicas del ambiente laboral y que representan un riesgo en su salud mental y física.

Además, menciona que los policías sufren de estrés laboral por el enfrentamiento a situaciones de alto impacto, horarios intrusivos, atención al ciudadano, relación con los altos mandos y manejo de armas. Estas condiciones pueden desencadenar pensamientos suicidas, altos niveles en el consumo de sustancias alucinógenas y alcohol, dificultad para establecer y mantener relaciones interpersonales, cambios en sus ciclos del sueño y tensiones musculares y cansancio excesivo debido a los altos niveles de estrés.

Por su parte, Raigoso-Mayorga (2015) escribió un artículo denominado factores de riesgos para la policía para la Revista de Educación y Ciencia, Universidad Piloto de Colombia, Departamento de Ciencias Humanas. En este artículo el autor expone diversas situaciones peligrosas a las que está expuesta la policía.

El autor intenta explorar la temática y brindar un análisis para actualizar la información, así como aportar a este vacío de conocimientos los elementos necesarios para facilitar una elaboración de procedimientos o estrategias que disminuyan los factores de riesgos psicológicos en el ámbito policial.

Menciona, también, que los oficiales de policía están expuestos a una gama de situaciones traumáticas que inciden directamente en sus conductas y, por ende, en los procedimientos de rutinarios.

En San José, Gutiérrez (2009) llevó a cabo una tesis llamada: *Propuesta de Intervención cognitivo conductual en estrés y estrés postraumático, para oficiales de la Unidad Especial de*

Intervención del Ministerio de la Presidencia, expuestos a situaciones laborales de tensión y alto riesgo. Se establece el uso de diferentes postulados psicológicos, como terapia cognitivo-conductual, terapia racional emotiva, terapia cognitiva.

El autor recomienda a la jefatura de dicha dependencia optar por una evaluación periódica e integral de los síntomas fisiológicos y psicológicos. Además, desarrollar programas de atención a través de terapias individuales y grupales de tal manera que se le pueda suministrar a cada uno de los oficiales las competencias emocionales necesarias y adecuadas para afrontar de una mejor manera los síntomas presentados.

Por su parte, establece que independientemente del trabajo que desempeñe el oficial, es indispensable que tenga una disciplina táctica, la cual consiste en ajustar la conducta del personal a los requerimientos de la organización. Asimismo, el oficial debe mantener un bajo perfil, para no llamar la atención y no ser el centro de atracción, puesto que el oficial debe abordar situaciones no convencionales establecidas por la organización.

Aunado a esto, Gutiérrez (2009) considera que las herramientas que se le puedan brindan en las terapias, tanto individuales como grupales a cada uno de los oficiales, contribuirían a mejorar su estabilidad emocional y garantizar el éxito en una operación de alto riesgo.

Para profundizar en este tema y como lo expuso Gutiérrez, se requiere la necesidad de explorar los factores de riesgos psicosociales en unidades especiales, ya que permite mejorar y buscar nuevas herramientas de intervención para perfeccionar las condiciones laborales de los miembros de la Unidad Especial de Intervención.

1.1.2 Delimitación del problema

El personal que participará en la investigación son aproximadamente 60 individuos, miembros de la Unidad Especial de Intervención (UEI). Este programa pertenece al Ministerio

de la Presidencia, ubicada en Zapote. Sus integrantes tienen edades entre los 30 a los 61 años de edad. Aproximadamente el 5 % es representado por tres oficiales, cuentan con enseñanza general básica; el 15 %, representado por 9 oficiales, cuenta con estudios universitarios; el 80 %, representado por 48 oficiales, cuenta con secundaria. La investigación se llevará a cabo de marzo a agosto del 2019.

1.1.3 Justificación

Cada 15 segundos, un trabajador muere a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo. Cada 15 segundos, 153 trabajadores tienen un accidente laboral- Además, cada día mueren 6.300 personas por causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo, lo cual suma más de 2,3 millones de muertes por año. Anualmente, ocurren más de 317 millones de accidentes en el trabajo, muchos de los cuales resultan en absentismo laboral (OIT, 2019).

De acuerdo con lo anterior, los riesgos psicosociales en el trabajo se consideran de interés público, debido a los altos índices de accidentes laborales que actualmente afectan la salud física y mental, y hasta causan la muerte a muchos trabajadores.

En este sentido, el Código de Trabajo, en el artículo 196 establece que:

Accidente de trabajo es todo accidente que le suceda al trabajador como causa de la labor que ejecuta o como consecuencia de esta, durante el tiempo que permanece bajo la dirección y dependencia del patrono o sus representantes, y que puede producirle la muerte, pérdida o reducción, temporal o permanente, de la capacidad para el trabajo. (Código de trabajo).

Por eso resulta fundamental que toda institución cuente con herramientas para la detección temprana de peligros, o la realización de acciones concretas para conocer a fondo los

factores de riesgos psicosociales, de forma que se haya posibilidad de desarrollar planes preventivos para disminuir los riesgos psicosociales en la empresa.

Lo anterior debería ser unos de los principales pilares en una empresa, con el fin de cuidar y proteger a sus trabajadores, y garantizar el buen funcionamiento de esta, así como la salud integral y calidad del trabajo realizado por el recurso humano. Lo anterior, puede generar satisfacción y motivación a los trabajadores y, por ende, aumenta la productividad y beneficios para la institución.

Además, debido a que los accidentes de trabajo son frecuentes en los ambientes laborales, el Gobierno de Costa Rica decretó una Política Nacional de Salud Ocupacional que define los lineamientos que orientan al Estado en lo que respecta a la salud ocupacional (Decreto N°.39321-MTSS). Asimismo, se elaboró el *Plan de Acción de la Política Nacional de Salud Ocupacional 2015-2019*, denominado PREVENSO 7.5, que tiene como objetivo: “Disminuir la accidentabilidad laboral del país para mejorar la salud de la población trabajadora y la productividad de las empresas e instituciones” (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2015, p. 31).

Por su parte, el Código de Trabajo, el cual regula todas las relaciones entre patrono y empleado, en el artículo 195 establece que: “Los riesgos del trabajo, los accidentes y las enfermedades que ocurren a los trabajadores, con ocasión o por consecuencia del trabajo que desempeñen en forma subordinada y remunerada, así como la agravación o reagravación que resulte como consecuencia directa, inmediata e indudable de esos accidentes y enfermedades” (p. 51).

Todo lo anterior demuestra que el estado costarricense está tomando medidas preventivas para disminuir los accidentes laborales en las empresas estatales y privadas; sin embargo, son

muy pocas las entidades públicas que velan por el verdadero respeto y respuesta a las necesidades de los colaboradores.

Asimismo, en Costa Rica, a lo largo del tiempo, se han creado diferentes organizaciones de trabajadores, tales como Confederación de Trabajadores Rerum Novarum, Central del Movimiento de Trabajadores Costarricenses, Central General de Trabajadores, entre otras, que surgen para responder a las necesidades de la población. Sin embargo, padecen muchas limitaciones económicas, condición que se agrava cada vez más por falta del apoyo estatal.

En vista de lo anterior, resulta importante el desarrollo de esta tesis, ya que la UEI es una institución poco investigada que realiza intervenciones de alto riesgo y no existe ningún estudio o evaluación sobre los factores de riesgos psicosociales de los miembros, lo cual demuestra ser algo novedoso y actual, y que contribuye a mejorar las condiciones laborales del personal de dicho programa.

Si se toma en cuenta que la psicología es una disciplina promotora de la salud mental, una investigación de este tipo resulta apropiada porque aportaría herramientas adecuadas a la institución para que el trabajador se desarrolle de manera integral tanto en el entorno familiar y social, como en el laboral, y se le asegurará la estabilidad y salud psicológica a cada uno de los colaboradores.

Es necesario investigar más sobre el tema y conocer cómo éste interfiere en la vida las personas trabajadoras, tomando como referencia también quienes experimentaron un accidente laboral, o que están enfrentando factores de riesgo psicosocial, y cómo eso ha influido su vida cotidiana y el desempeño de sus funciones.

1.2 Pregunta de investigación

Para efectos de esta investigación, es importante delimitar el tema para indagar en los factores de riesgos psicosociales que afectan el desempeño laboral de los oficiales del Ministerio de la Presidencia, incluidos los aspectos dentro de la institución y su ámbito familiar, social y cultural que le rodea. Esto con el fin de mejorar la estabilidad laboral y mental del oficial y disminuir los riesgos en sus funciones.

Por lo tanto, la pregunta de investigación se formula de la siguiente manera: ¿Qué factores de riesgo psicosociales intra y extralaborales presentan los policías de la Unidad Especial de Intervención del Ministerio de la Presidencia?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Analizar los factores de riesgo psicosociales que presentan los policías de la Unidad Especial de Intervención del Ministerio de la Presidencia, con el fin de aportar, desde el ámbito de la psicología, alternativas para disminuir esos riesgos y así contribuir con un mejor desempeño laboral del oficial, y su salud mental.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar los riesgos psicosociales, intra y extralaborales que presentan los policías de la UEI.
- Evaluar los factores de riesgos psicosociales intra y extralaborales que obstaculizan el buen desempeño laboral en los policías de la UEI.
- Aplicar el instrumento SUSESO/ISTAS versión breve para determinar el nivel de riesgo psicosocial que presentan los policías de la UEI en su ámbito laboral.

1.4 Alcances y limitaciones

1.4.1 Alcances de la investigación

- A pesar de ser una unidad policial con altas exigencias de trabajo y poca disponibilidad, los oficiales se comprometieron a participar en la encuesta y buscaron el tiempo para realizarlo. Esto facilitó obtener los resultados en el tiempo establecido.
- Por primera vez se realiza una evaluación de los factores psicosociales intra y extralaborales en la Unidad Especial de Intervención, lo cual ayuda a los colaboradores y jefaturas a conocer los riesgos psicosociales a los que está expuesta la institución.
- La presente investigación le brinda un precedente al Departamento de Recursos Humanos de la UEI sobre la importancia de la contratación de un profesional en Psicología en dicha entidad. Los resultados evidenciaron la necesidad de contar con la especialidad para responder de manera integral a las demandas emocionales de los oficiales y con esto contrarrestar riesgos psicosociales y mejorar el ambiente laboral.

1.4.2 Limitaciones de la investigación

- La muestra de la población se tuvo que variar una vez iniciada la investigación. Se pretendía pasar el cuestionario en la Unidad Especial de Intervención y la Dirección de Inteligencia y Seguridad Nacional. No obstante, en el momento de corroborar los permisos correspondientes con la jefatura para pasar el cuestionario, solo se avaló realizarlo en la Unidad Especial de Intervención.
- Las manifestaciones sociales que dieron lugar durante el proceso de investigación, sobre todo en el periodo del 1.º al 31 de julio del 2019, postergaron la recolección de datos. Lo anterior debido a que la población en estudio tenía que trabajar en las huelgas.

- Debido a la tipología de trabajo de los oficiales de la Unidad Especial de Intervención, se dificultó la conclusión del cuestionario porque algunos oficiales se encontraban lejos del área metropolitana, o bien, fuera del país en capacitaciones o en responsabilidades laborales.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Contexto teórico-conceptual

Con el fin de alcanzar los objetivos, se elabora el presente apartado enfatizando en los temas que fueron propuestos como elementales luego de la elaboración del problema de la investigación, en el cual se generaron las bases para dar inicio a los principios teóricos que orientarán el tema. Se busca con esto una mayor claridad sobre lo que se pretende abordar a lo largo de la investigación.

Para comprender con mayor claridad lo anterior, se consideró tomar en cuenta los siguientes temas como principales: cultura organizacional, clima organizacional, factores psicosociales y riesgos psicosociales; los cuales poseen subcategorías y conceptos afines a la investigación. Los temas considerados son protagónicos para el buen desempeño del trabajador en su puesto laboral.

2.1.1 Cultura organizacional

Durante años la cultura organizacional se ha vinculado a las organizaciones por el impacto que ha tenido en sus miembros, puesto que esta determina la forma como funciona una empresa a través de estrategias, estructuras y sistemas; es decir, la cultura organizacional se refiere a normas, costumbres, valores y creencias que comparte una organización, es parte de la esencia diferenciadora de las demás organizaciones y es la interacción de las personas que la integran. Fernández-Ríos (1998) indica al respecto: “Es el conjunto de valores, creencias, actitudes, comportamientos, estilos de trabajo, usos, hábitos y costumbres que caracterizan las relaciones interpersonales en el seno de una organización” (p.50).

Es importante mencionar que la cultura organizacional se desarrolla por el comportamiento de sus miembros, y puede afectar de manera positiva o negativa los intereses institucionales.

Al respecto, Chiavenato (2007) refiere que la cultura organizacional presenta seis características principales, entre las cuales se pueden mencionar las siguientes:

- Regularidad en los comportamientos observados: las interacciones entre los participantes se caracterizan por un lenguaje común, por terminologías propias y rituales relacionados con conductas y diferencias.
- Las normas: patrones de comportamiento que comprenden guías sobre la manera de hacer las cosas.
- Valores predominantes: principalmente, defienden la organización y que espera que los participantes compartan, calidad del producto, bajo ausentismo, alta eficacia.
- Filosofía: son las políticas que refuerzan las creencias sobre cómo tratar a empleados y clientes.
- Reglas: son lineamientos establecidos y relacionados con el comportamiento dentro de la organización. Los nuevos miembros deben aprender esas reglas para poder ser aceptados en el grupo.

La cultura organizacional se ve altamente impactada por el comportamiento y personalidad de cada uno de los miembros de una estructura, pues cada quien tiene sus propios valores, principios y conductas aprendidas con las cuales se relacionan con las demás personas. Lo anterior es importante y se debe tener en cuenta cuando se analiza un ambiente laboral.

2.1.2 Clima organizacional

El clima organizacional es importante por las percepciones individuales que tienen las personas sobre el ambiente o los contextos en los que forman parte. Por eso es posible considerar lo expresado por Rubio (2016): “el clima ha sido definido como aquellos sentimientos,

percepciones, expectativas, normas, políticas, procedimientos, actitudes y conductas que caracterizan la vida laboral de la organización” (p.55).

El clima organizacional influye en el comportamiento de quienes conforman dicha organización, pues es un factor determinante en la realización profesional e individual del empleado dentro de la entidad. Entonces, se infiere que un óptimo o adecuado clima organizacional interviene no solo en los niveles de productividad de los bienes o servicios ofertados por la institución, sino también en aquellos aspectos emocionales, espirituales y morales de cada uno de los colaboradores.

Gan y Triginé (2006) ayudan a entender este concepto:

El clima laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza (p.55).

Se considera importante esta definición, ya que abarca las particularidades de la organización y que, a su vez, resulta importante puesto que se consideran las características individuales de cada persona que labora en la empresa. El conocer cómo perciben el clima organizacional los colaboradores y cuáles son los factores que influyen le permitirá a la compañía y a un buen líder planificar las estrategias idóneas para mejorar la productividad, las relaciones interpersonales y en general optimizar las condiciones laborales en procura de un ambiente más propicio para los empleados y, por consiguiente, a la organización.

En general, el clima organizacional está constituido por aquellas condiciones, situaciones y dinámicas que se generan al interior de una entidad, y que inciden, directa o indirectamente, en el crecimiento, desempeño y desarrollo de las personas inmersas en esta.

2.1.3 Factores psicosociales

Uno de los primeros documentos oficiales internacionales en abordar el tema de los factores psicosociales en el trabajo fue una publicación de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 1984 denominado *Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*.

En dicha publicación se comienza a reconocer la complejidad del tema de este modo: “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos”. (OIT, 1986, p. 3). Se rescata que la OIT considera que cualquier intento de definición de este término tiene que ser amplio y complejo, al menos lo suficiente como para recoger su problemática global.

La OIT (1986) propone como definición de factores psicosociales lo siguiente:

Consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo (p.3).

Lo anterior muestra la importancia concedida por la OIT para que a todo trabajador se le deben respetar sus derechos y deberes, ya que estos inciden sobre su salud y, por ende, en el desempeño de sus funciones.

Asimismo, la OIT (1986) refiere un primer listado de posibles factores psicosociales: “La mala utilización de las habilidades, la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico” (p. 5). Actualmente, continúan generando problemas en los trabajadores.

Un segundo documento histórico relacionado con el tema, es la obra *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud* editado por la OMS y escrito por Kalimo *et al.* (1988), quienes exponen:

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. La complejidad del tema y la importancia del trabajador real serían los datos iniciales con los que debe afrontarse su estudio e investigación. (p.7)

Dicho lo anterior, se considera que los factores psicosociales laborales son condiciones de la organización que pueden ser positivos o negativos para la salud de los trabajadores. Si las condiciones laborales con las que cuentan los empleados son favorables, ayudan al buen desempeño laboral, fomentan la creatividad y compromiso con el trabajo, benefician el desarrollo de las competencias personales y profesionales, traen satisfacción y motivación personal y laboral.

Debido a la influencia de los factores psicosociales, en la productividad de la organización, las empresas están considerando cómo se puede evaluar, analizar y mejorar las condiciones laborales de sus trabajadores de modo que surjan resultados positivos tanto para la empresa como para el trabajador.

En tal sentido, en cada organización existen factores psicosociales; sin embargo, es difícil comprender y describir a todas las personas que laboran en una u otra organización. El ser humano piensa, siente y percibe de manera diferente a otros, y por ello, al dar una definición sobre los factores psicosociales, esta debe ser amplia y compleja, la cual abarque todas las características inherentes a la empresa y a la persona.

Con lo anterior, queda claro que los factores psicosociales juegan un papel determinante en las empresas y en la vida de las personas ya que comprenden aspectos importantes en el diario vivir de estas y su impacto en la cultura y clima organizacional.

A continuación, se describen algunos factores psicosociales fundamentales de considerar en esta investigación.

2.1.3.1 Contenido del trabajo

Es conveniente tomar en cuenta el tema contenido del trabajo, ya que está relacionado con la organización y las tareas asignadas al trabajador, puesto que cada uno es responsable de cumplir distintas labores con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa. No obstante, el cumplimiento o sobre carga de tareas puede desencadenar satisfacción o insatisfacción en las personas en su ámbito laboral, personal o familiar.

Asimismo, el contenido del trabajo puede originar repercusiones físicas y psíquicas en la vida de los colaboradores; por lo tanto, la insatisfacción de necesidades laborales y personales atenta contra la estabilidad de la persona.

Por su parte, se comprenden las asignaciones laborales que tienen los miembros de la Unidad Especial de Intervención, puesto que cada uno tiene que cumplir con un rol y una tarea establecida en busca del cumplimiento de los objetivos de la institución. Dichas asignaciones implican una carga de trabajo extenuante y agotador, ya que deben resolver diferentes crisis relacionadas a narcotráfico, terrorismo, ente otros fenómenos de alto riesgo.

Con base en lo anterior, Nefta (2015) define el contenido del trabajo como

- El puesto ocupado por el trabajador y la naturaleza de la tarea a realizar (es decir, el rol), inherentes a la actividad desarrollada, que en caso de ser positiva crean las condiciones para transitar desde una representación del trabajo como castigo o sufrimiento hacia otra que lo considera un valor, dado su papel en la generación de riqueza, así como para el desarrollo de la personalidad y construcción de la identidad.
- El grado de autonomía del que dispone el trabajador para actuar sobre los elementos del proceso de trabajo para llevar a cabo la actividad (elección de los medios de trabajo, evaluación de la cantidad y calidad de las materias primas, influenciar sobre el uso y regulación de los recursos e infraestructura, poder decidir sobre el ritmo de trabajo, los procedimientos y la secuencia de las operaciones) y articularlos de manera variada para que se adapten a cada situación y poder controlarlos.
- Las relaciones de comunicación y cooperación con los compañeros de trabajo; la jerarquía, los clientes o usuarios, así como con terceros que pueden intervenir en el trabajo, el grado de responsabilidad que le corresponde a su rol, en busca de obtener de resultados y alcanzar calidad en la gestión.

- La posibilidad de aplicar los conocimientos y formación profesional adquiridas, de movilizar sus competencias (psíquicas, mentales y relacionales) y de seguir aprendiendo, el grado de participación en la gestión de la empresa u organización.
- Acceder a la información sobre la marcha y sus previsiones de desarrollo, pudiendo efectuar propuestas desde su puesto de trabajo y sobre la marcha general de la empresa; participar en la concepción y adopción de decisiones para ejecutar las tareas, procurando disminuir la brecha con el trabajo prescripto y autoevaluar el resultado de la actividad.

Se consideran primordiales los puntos de vista anteriores, ya que abarcan aspectos inherentes a un puesto de trabajo y afirman que un buen manejo del contenido del trabajo por parte de la organización favorece el rendimiento y la satisfacción laboral de los empleados.

2.1.3.2 Demandas psicológicas

Según la RAE (2018), se puede definir demanda como “Súplica, petición, solicitud”. Dicho lo anterior, se considera que una demanda se da cuando se desea o, por alguna situación, se obtiene algo.

Según lo anterior, se considera que las demandas psicológicas son todas aquellas exigencias que se encuentran inmersas en una organización, y que repercuten de manera positiva o negativa en la salud de los trabajadores.

En una institución como la Unidad Especial de Intervención, se requiere que los miembros operacionales, mientras se encuentran en una operación de riesgo, utilicen sus habilidades y capacidades, pero también un esfuerzo por esconder emociones y no involucrar su vida privada. Esto último les puede ocasionar serios daños psicológicos y, por ende, afectar su integridad.

De acuerdo con Martínez Iñigo (2001), citado por Moreno y Báez (2010), el trabajo emocional se ha definido como

El autocontrol de las emociones positivas y negativas, especialmente de estas últimas que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional en el desempeño de su puesto y que tienen como objetivo asegurar la satisfacción del cliente y la consecución de objetivos organizacionales. (p.47)

Lo anterior hace referencia a que el trabajo emocional implica el control de las emociones propias para influir en las funciones laborales, con el fin de lograr satisfacción personal y organizacional. Por su parte, se considera que mantener un control de emociones en el ámbito laboral, sobre todo en un trabajo tan exigente como el de la Unidad Especial de Intervención, puede afectar física y psicológicamente la salud del oficial debido a su complejidad de funciones. No obstante, el mantener el control de emociones en medio de una situación de crisis también puede traer beneficios a la empresa y satisfacción personal al cumplir con los objetivos.

De igual manera, Horschild (2003), citado por Moreno y Báez (2010), menciona dos maneras para ejercer control emocional en sus clientes y con esto expresar lo denominado “emociones organizacionalmente deseables”:

- 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, lo que expresa. Este control necesita un trabajo cognitivo, pero resulta una emoción más auténtica.

Asimismo, Morris y Feldman (1996) dieron una definición de trabajo emocional más completa: “El trabajo emocional se refiere al esfuerzo, la planificación y el control necesario

para expresar las emociones organizadamente deseables durante las transacciones interpersonales”. (p.15)

De este concepto, se destaca que es esencial contar con los diferentes recursos y capacitaciones en distintos aspectos para generar ese impacto significativo en el ámbito emocional de los trabajadores, puesto que guían a éstos a afrontar las situaciones de alto riesgo y con esto aumenta la posibilidad de reducir las amenazas asociadas a las operaciones de riesgo.

De igual manera, tener una alta estabilidad emocional garantiza que los miembros de dicho programa del Ministerio de la Presidencia puedan tomar mejores decisiones y focalizarse en buscar soluciones a las operaciones que demandan la organización.

2.1.3.3 Desarrollo de carrera

Se considera ver el desarrollo profesional como el proceso por el cual las personas se desenvuelven en su vida profesional. Resulta valioso que cada organización tenga un plan de desarrollo de carrera que les permita a sus colaboradores crecer integralmente en su entorno laboral y personal.

Las personas siempre tienden a buscar su desarrollo personal en el contexto en el que se encuentran, constantemente buscan sentirse importantes, necesarios y que son capaces de desarrollarse en el ambiente laboral. A partir de esa perspectiva, Rubio (2016) menciona que: “Con los planes de carrera, promoción o rotación interna, el personal evoluciona en su capacidad y motivación para el desarrollo y la promoción” (p.132).

Además, los planes de carrera son importantes para la gestión del talento humano puesto que se pone en práctica el conocimiento adquirido durante años. James Walker(1973),

citado por Montúfar (2013), afirma: “La organización necesita que los individuos que la integran cumplan etapas profesionales, con el fin de desarrollar la capacidad requerida para satisfacer las necesidades humanas en varios niveles y tipos de trabajo” (p.5).

Una de las etapas por las cuales deben pasar los empleados en una empresa es alcanzar un mayor conocimiento del que tenían cuando entraron a laborar. De esta manera, incentivan el desarrollo individual que, por ende, beneficia a la compañía, debido a que los trabajadores ponen en práctica los conocimientos adquiridos y esto les genera, a ellos, motivación y satisfacción a la hora de cumplir a cabalidad sus funciones. Por eso las organizaciones deben gestionar la planificación necesaria de la carrera profesional a sus empleados para que estos se desenvuelvan satisfactoriamente en la empresa.

Por otro lado, Rothnbach (1982) describió cinco factores esenciales para que las personas se desempeñen profesionalmente dentro de una empresa:

- Igualdad de oportunidades: en la empresa moderna resulta indispensable que todo el personal juzgue que las normas del juego son limpias.
- Apoyo del jefe inmediato: los empleados desean que su supervisor inmediato desempeñe un papel activo en su desarrollo profesional y que les proporcione retroalimentación adecuada y oportuna.
- Conocimiento de las oportunidades: un sistema idóneo de comunicación dentro de la organización que informa a todos sus integrantes.
- Interés del empleado: los empleados necesitan diferentes niveles de información y muestran distintos grados de interés en su avance, lo cual depende de varios factores.
- Satisfacción profesional: de acuerdo con la edad y ocupación, los empleados encuentran satisfacción en diferentes elementos.

Al respecto, Mathewson (2014), citado por Fernández (2002), menciona que: “La capacitación y desarrollo del personal promueve la excelencia, la creatividad y la confianza, finalmente, un adecuado desarrollo de la carrera aumenta de manera significativa las habilidades de aprendizaje” (p.66).

Con relación a lo anterior, se establece que en una organización la vida de las personas gira alrededor de una serie de oportunidades y etapas de crecimiento laboral y personal y, por lo general, cada colaborador trata de buscar las mejores alternativas que le permitan progresar intelectual y laboralmente y con esto, incentivar su desarrollo profesional.

Para maximizar la motivación de sus empleados, London y Mane (1997) hacen referencia a tres aspectos:

- Resistencia profesional o grado en que las personas son capaces de hacer frente a los problemas que afectan su trabajo.
- Perspicacia profesional o grado de conocimiento de los trabajadores sobre sus intereses, fortalezas y debilidades, y sobre cómo estas percepciones inciden en sus metas profesionales.
- Identidad profesional o grado en que los trabajadores definen sus valores personales conforme a su trabajo.

Las organizaciones deben conseguir que el desarrollo profesional sea una estrategia clave e indispensable para sobrevivir en un entorno cada vez más competitivo y global, ya que el personal tendrá los conocimientos y habilidades apropiadas para enfrentar con mayor capacidad y eficiencia los requerimientos de la organización.

2.1.3.4 Liderazgo

Para efectos de esta investigación, se considera primordial contemplar el tema de liderazgo, ya que influye directamente en el clima organizacional de una empresa y, por consiguiente, en los factores psicosociales de los funcionarios.

A través de la historia, el liderazgo en las organizaciones ha adquirido mayor importancia debido a su influencia en los colaboradores. Se considera que un adecuado liderazgo en las organizaciones ayuda a cumplir con la visión, misión y valores de la empresa porque las habilidades o capacidades de un líder influyen e incentivan a los empleados a cumplir los objetivos de la empresa con mayor rendimiento y entusiasmo.

Anudado a lo anterior, Neffa (2015) define liderazgo como “Un proceso social que implica que un superior pueda influenciar a los subordinados para organizar el trabajo, regulando sus relaciones de intercambio, comunicación y cooperación, promoviendo el apoyo social y técnico para lograr ciertos objetivos” (p.225).

Tomando como referencia lo que establece el autor antes mencionado, se puede decir que un líder es quien tiene la capacidad de guiar a un grupo de personas, poniendo en práctica las competencias que le caracterizan en cualquier lugar o puesto que desempeñe, con el fin de alcanzar una meta. Además, los líderes orientan el trayecto a seguir, estimulan y motivan todas las áreas de una organización; y potencian al máximo cada una de ellas y logran, a través de la creatividad, la consecución de objetivos y la satisfacción de las necesidades de la empresa.

Por su parte, Rubio (2016) indica:

Se le atribuyen al liderazgo aquellas acciones que se relacionan con el ejercicio de la autoridad y de la toma de decisiones, con el hecho de ejercer influencia sobre otras personas, haciendo que éstas lo sigan, una

de las dimensiones más importantes del liderazgo se relaciona precisamente con la capacidad de propiciar cambios necesarios y más efectivos sobre el rendimiento de un grupo (p.84).

Un líder genera e incentiva al cambio y transformación en una empresa, tiene la capacidad de tomar decisiones asertivamente, y el ser creativo ayuda a innovar en la compañía y evita un clima organizacional rutinario, poco productivo y la frustración en los colaboradores.

Se destaca que el liderazgo es una habilidad social que puede desarrollarse, no es una acción de imposición ni rigidez; sino que se trata de llegar a acuerdos y saber escuchar, tomando en cuenta la opinión de los que están alrededor.

El buen liderazgo es esencial para la sana supervivencia de la institución, y debe estar orientado a responder de manera asertiva, rápida, eficiente y efectiva en la toma de acciones.

Existen diferentes tipos de liderazgo, los cuales han ido evolucionando y cambiando a través del tiempo. Asimismo, independientemente del tipo de liderazgo que se emplee en una institución, sobre todo de los jefes, va a repercutir en la salud psíquica y mental de los trabajadores subordinados, así también como de los gerentes y mandos intermedios que ejercen la autoridad (a veces, al recibir órdenes de superiores, los trabajadores toman decisiones con las cuales no están de acuerdo), lo cual daría lugar a conflictos que afecten los resultados y la organización y en el estado psíquico de la población.

Para efectos de este estudio, se tomarán en cuenta los tipos de liderazgo establecidos por Likert (1961), citado por Rubio (2016), los cuales se explican en la siguiente tabla:

Tabla 1. Tipos de liderazgo

| Autoritario coercitivo | Autoritario benevolente | Consultivo | Participativo |
|-------------------------------|--------------------------------|-------------------|----------------------|
|-------------------------------|--------------------------------|-------------------|----------------------|

| | | | |
|--|--|---|--|
| Busca explorar a los subordinados. | Líder autoritario, pero paternalista. | Líder de tipo consultivo, pide a sus subordinados que participen opinando sobre las decisiones, pero él se reserva el derecho de tomar la decisión final. | Líder de estilo democrático, da algunas instrucciones a los subordinados, les permite participar plenamente y la decisión se toma con base en el consenso o por mayoría. |
| Realiza comunicaciones descendentes en forma de órdenes. | Controla a sus subordinados de forma estricta. | | |
| El proceso decisorio es totalmente centralizado en la cúpula administrativa. | Nunca delega autoridad. Sin embargo, les “da palmaditas en la espalda” y aparentemente hace lo que es mejor para ellos. | En el proceso decisivo, consulta los niveles inferiores y permite su participación y delegación. | Proceso decisorio totalmente delegado y descentralizado. |
| Las relaciones interpersonales provocan desconfianza. | Proceso decisorio centralizado en la cúpula de la administración, aunque permite una pequeña delegación de carácter rutinario. | En la comunicación se busca facilitar el flujo en el sentido vertical (descendente y ascendente) y horizontal. | El nivel institucional define las políticas y controla los resultados. |
| Los diferentes cargos y tareas aíslan a las personas. | Prevalen las comunicaciones descendentes sobre las ascendentes. | Relaciones interpersonales con cierta confianza en las personas | Sistemas de comunicación eficientes, son fundamentales para el éxito de la empresa. |
| Prohíbe la organización informal y se le considera perjudicial. | Las relaciones interpersonales son toleradas, con cierta descendencia. | La empresa busca facilitar el desarrollo de una organización informal sana. | Trabajo en equipo. |
| Hace énfasis en los castigos y medidas disciplinarias. | Organización informal incipiente, aunque se considera como una amenaza para la empresa. | Énfasis en las recompensas (principalmente, salarios). | La formación de grupos se hace importante. |
| Obediencia estricta a los reglamentos internos. | | Recompensas sociales de forma ocasional. | Hay confianza mutua, participación y compromiso grupal intenso. |
| Escasas recompensas. | Énfasis en los castigos y medidas disciplinarias, | | Énfasis en las recompensas sociales. |
| | | | Hay recompensas materiales y salariales frecuentes. |
| | | | Los castigos son raros y cuando ocurren son definidos por el grupo. |

| | |
|---------------------------------|-----------------------------------|
| aunque con menor arbitrariedad. | Casi no existen castigos o penas. |
|---------------------------------|-----------------------------------|

| |
|-----------------------------------|
| Recompensas sociales muy escasas. |
|-----------------------------------|

Fuente: Elaboración propia, 2019. Información tomada de Rubio (2016, p.88).

Con base en la tabla anterior, si bien es cierto no solo el tipo liderazgo que se esté empleando en una empresa define su éxito, este influye mucho en el sistema de la organización y puede guiar a la empresa a grandes logros, o bien, a confinarla a un estado de confort o “fracaso”.

Resulta significativo recalcar lo que Rubio (2016) manifiesta al respecto:

El tipo de liderazgo, el nivel de autonomía y responsabilidad, el sistema de elaboración, asignación y evaluación de objetivos son elementos muy importantes para la aceptación y confianza de los trabajadores en esta visión de la eficacia organizativa. Si, por el contrario, el trabajador percibe que la empresa no dispone de objetivos claros, no conoce lo que se espera de él, se restringe la iniciativa o pierde oportunidades de negocio en el mercado, entonces, la confianza se perderá y el clima se perjudicará como consecuencia de esta falta de eficacia organizacional (p.80).

Por su parte, un líder conoce sus valores éticos y sus fortalezas. Es consciente de sus conocimientos, debilidades y del contexto en el que se desarrolla, sabe cómo se comporta, piensa y lo perciben los demás. Además, debe saber escuchar, ser flexible, pero a la vez mostrar autoridad; debe entender las necesidades y deseos de los demás, comunicar sobre cambios en el

lugar de trabajo, unificar y elevar los deseos individuales en metas del equipo e inspirar a otros a alcanzar esas metas más grandes.

Como establece Fiedler (1967-1973): “Un verdadero líder sería el que sabría adaptar sus características personales al contexto y en función de eso será directivo, solidario, participativo u orientado a los resultados” (p.70).

En general, el liderazgo se vincula con las necesidades de la persona y de la empresa, es por ello que fomentar y analizar los factores psicosociales en un entorno laboral ayuda a mejorar las capacidades y habilidades de los empleados y se pueden optimizar las necesidades empresariales.

2.1.3.5 Inseguridad contractual

La inseguridad laboral ha ido incrementando a través de los años debido a las nuevas demandas laborales, la globalización y a la evolución o cambios que han tenido los procesos empresariales en cuanto a disminución del recurso humano, exigencias de la sociedad y cambios en la productividad.

Se considera que actualmente la inseguridad laboral es uno de los riesgos más alarmantes. Los índices de desempleo, contratos precarios, nuevos impuestos para las empresas y cambios gubernamentales, han generado mayor inestabilidad laboral en el país.

De acuerdo con Moreno y Báez (2010), la inseguridad laboral se define 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” (p.40).

Es así como la inseguridad laboral implica la existencia de un peligro y da lugar a dudas sobre el contrato laboral y, por ende, produce preocupación en la vida del trabajador. Al

respecto, Rodgers y Rodgers (1989), citado por Moreno y Báez (2010) menciona cuatro aspectos a diferenciar en la seguridad contractual:

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

Dichos aspectos y otros, pueden desencadenar estrés, miedos, un deterioro en el desempeño laboral e inestabilidad en la salud de los trabajadores y sus familias, al verse sumergidos en situaciones en las que se sienten incapaces o limitados de actuar y corregir. En esta línea, Heaney *et al.* (2010) estipulan: “El trabajador que tiene la percepción de inseguridad laboral experimenta estrés por la anticipación a los problemas asociados a la pérdida del empleo” (p.71).

Ante este panorama, resulta propicio que la jefatura de las empresas tenga contacto constante con sus trabajadores para prevenir estas situaciones y utilicen herramientas que detecten los factores de inseguridad contractual antes de que se conviertan en un mayor riesgo para la salud de los empleados.

Por su parte, se considera que, a través de los años, algunas empresas se han preocupado más por el personal con el que cuentan y han procurado mejorar las condiciones de trabajo. Sin embargo, los cambios económicos, crisis del Gobierno y mayores exigencias del recurso humano, dificultan la estabilidad y constancia de enfrentar la inseguridad laboral y, por ende, afecta el tipo de contrato o las condiciones laborales con las que los trabajadores son contratados.

La conveniencia de responder en cada momento de forma puntual a las demandas del momento del mercado ha conducido a fomentar la subcontratación temporal de tareas y de personal por el tiempo que dura la demanda (Blum y Balke, 2006).

2.1.4 Riesgos psicosociales

Los factores psicosociales se pueden transformar en riesgos psicosociales y perjudicar de manera importante la salud física, biológica y mental del trabajador. Se asocian directamente a las condiciones laborales, al contenido del trabajo y la realización de la tarea, y existe una alta probabilidad de que el colaborador sufra de algún daño en su salud por su influencia. Dicho de otra manera, los riesgos psicosociales provienen del diseño de la organización y la gestión del trabajo, lo cual puede producir daños irreversibles físicos, psicológicos y sociales.

Con respecto al tema, Moreno y Báez (2010) afirman:

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. 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. (p. 26).

En el caso de los oficiales de policía uno de los riesgos asociados a su trabajo es la cantidad de labores que realizan para cumplir con los objetivos de la empresa, como combatir el narcotráfico, el terrorismo, entre otros. Para ello los oficiales deben de desempeñar un conjunto de cargas mentales y físicas para cumplir con el estándar físico y mental necesario para llevar a cabo una tarea determinada.

Por otro lado, algunas de las características de los riesgos psicosociales mencionadas por Moreno y Báez (2010) son:

1. Afectan a los derechos fundamentales del trabajador.
2. Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador.
3. Afectan a la salud mental de los trabajadores.
4. Tienen formas de cobertura legal.

La población en estudio constantemente se encuentra más vulnerable de presentar riesgos psicosociales debido a la tipología de trabajo que desempeña.

2.1.4.1 Principales riesgos psicosociales

Para un mayor abordaje de la investigación, se considera primordial mencionar algunos de los riesgos psicosociales que se presentan en las organizaciones, los cuales se detallan a continuación.

2.1.4.1.1 Acoso laboral

Con respecto al tema, se consideró pertinente mencionar dos definiciones de acoso laboral, las cuales se detallan en seguida:

- “Cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo” (Hirigoyen, 2001, p.11).
- “Es una serie de comportamientos negativos repetidos y persistentes hacía uno o más individuos, que refleja un desequilibrio de poder y crea un ambiente de trabajo hostil” (Salin, 2003, p.7).

De acuerdo con las definiciones anteriores, se considera acoso laboral cuando en un ambiente laboral existe una relación de una persona que intenta dominar o someter a otro a diferentes actos que le hacen sentir incómodo o que invaden su privacidad. Es una forma de comportamiento negativo presentado entre compañeros. Por lo general, la personas que realiza el acoso laboral tiene como fin destruir psicológicamente a un compañero.

Se presume que en todo ámbito laboral existe acoso laboral, por lo que el área policial no se encuentra excluida de dicho riesgo. Algunas personas se valen de las vulnerabilidades de otras para calumniar, ofender y ridiculizar, lo que provoca desestabilización emocional.

Resulta apropiado que este factor esté asociado a las políticas de las organizaciones con el fin de mejorar los códigos de comportamiento, o bien, generar políticas de puertas abiertas para sus colaboradores. Además, se deben formular y planificar las relaciones sociales de la empresa, con el fin de que siempre exista el respeto y la buena comunicación entre los colaboradores, lo cual puede ayudar a las compañías a incrementar el rendimiento y la productividad de sus empleados

2.1.4.1.2 Acoso sexual

Un riesgo importante el acoso sexual en el trabajo, puesto que en los últimos años ha tomado relevancia por las grandes repercusiones que ha traído a las organizaciones. Costa Rica se ha dedicado a fortalecer la Ley contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia (1995), la cual define el acoso u hostigamiento sexual, como toda conducta sexual escrita, verbal, no verbal o física, indeseable por quien la recibe, reiterada o aislada, que provoca una interferencia sustancial con el desempeño del trabajo de una persona o cree un ambiente de trabajo o educativo intimidante, hostil u ofensivo.

Con base en lo anterior, se establece que el acoso sexual hace referencia a insinuaciones sexuales inapropiadas, demandas de favores sexuales o cualquier otra conducta verbal, no verbal o física de naturaleza sexual no deseada, que se produce en el ámbito laboral.

Además, es importante mencionar que existen diferentes tipos de conductas que son catalogadas como acoso sexual. Al respecto, Pastrana (2010), en su *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo* (p.74), establece que los diferentes tipos de acoso sexual son:

- a) Acoso leve: se basa en chistes, piropos y conversaciones de contenido sexual.
- b) Acoso moderado: consiste en miradas y gestos lascivos.
- c) Acoso medio: consiste en llamadas telefónicas, presiones para salir con intenciones sexuales.
- d) Acoso sexual fuerte: consiste en realizar caricias a su víctima sin el consentimiento de ella o él.

Por su parte, las personas víctimas de acoso sexual pueden ser afectadas de manera significativa y padecer serias consecuencias físicas y psicológicas. Se considera que pueden sufrir depresión, desórdenes alimenticios y del sueño, ansiedad, dolores de cabeza, baja autoestima, entre otros. Además, pueden desarrollar problemas en su desempeño laboral, sintiéndose insatisfechas en su trabajo o con deseos de renunciar.

De igual manera, (Neffa, 2015) menciona:

El abuso sexual tiene varias categorías que incluyen varios tipos de intentos o encuentros sexuales forzados o indeseados, dentro de lo que se pueden incluir el abuso sin contacto sexual directo (ser víctima de exhibicionistas o de proposiciones sexuales no solicitadas) y el abuso con contacto sexual directo (comprende los actos de manoseo o penetración

vaginal, anal y oral. El acoso sexual tiene por objeto forzar comportamientos sexuales con abuso por la influencia, el poder o posición de superioridad sobre una persona (p.105).

En relación con lo anterior, se destaca que en el acoso sexual influye la superioridad de poder y el control que tiene una persona sobre otra. En las empresas puede ocurrir de la jefatura hacia subalternos, entre compañeros del mismo nivel o de subalternos hacia la jefatura. Los acosadores ofrecen beneficios de salario o de interés a cambio de favores sexuales, o bien, intimidan o amenazan a la víctima con tal de conseguir lo que desea.

Ante esta situación, las organizaciones se ven en la responsabilidad de establecer estrategias para disminuir o prevenir el acoso sexual en el trabajo y, con esto, poder identificar las causas, motivos o circunstancias de ese fenómeno en la empresa.

2.1.4.1.3 Estrés

El estrés se define como una respuesta natural, fisiológica y psicológica de comportamiento de una persona que no tiene los mecanismos de defensa necesarios para adaptarse a una situación que percibe como amenaza.

Se considera importante destacar dos definiciones que Neffa (2015) establece sobre el estrés:

- “El estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia, a pesar de lo cual hoy en día se lo confunde con una patología. Esta confusión se debe a que este mecanismo de defensa puede acabar desencadenando graves problemas de salud. Cuando esta respuesta a los factores estresores se da en exceso, se produce una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo humano y provoca la aparición de algunas enfermedades y anomalías patológicas que impiden el

normal desarrollo y funcionamiento del ser humano, como por ejemplo pérdida de memoria, alteraciones del humor, dificultades para concentrarse, entre otras” (p.148).

- “Se entiende el estrés como un conjunto de reacciones de carácter psicológico, emocional y comportamental, que se produce cuando el individuo debe enfrentar demandas derivadas de su interacción con el medio (esencialmente los factores de riesgo psicosocial), ante las cuales su capacidad de confrontación puede ser insuficiente, causando un desbalance que altera su bienestar e incluso su salud” (p.149).

Por su parte, el estrés no está excluido de los ámbitos laborales, ya que diariamente los trabajadores lo padecen. Por eso es necesario tomarlo en cuenta para efectos de esta investigación y se desarrollará a continuación.

Estrés laboral

Se considera el estrés laboral como riesgo psicosocial, debido a que actualmente los trabajadores de las diferentes empresas enfrentan ese síntoma y se han visto gravemente afectados, tanto física como emocionalmente y, por ende, su desempeño laboral ha tenido repercusión.

Ruiz (2009) define el estrés laboral como un desbalance percibido por el trabajador entre las condiciones psicosociales presentes en el contexto de trabajo y sus capacidades, características y expectativas individuales.

Por lo antes expresado, se confirma que el estrés laboral es el estrés que se encuentra en el ambiente de trabajo y es una consecuencia que experimentan los individuos por no tener las habilidades y destrezas requeridas para responder a las exigencias del trabajo (OIT, 1984).

En general, si bien es cierto que el nivel de estrés está determinado por la gravedad de una situación, también está relacionado por factores individuales y por el apoyo técnico y social que recibe el trabajador por parte de su jefatura, compañeros y familia.

Fases del estrés

Gollac (2012), citado por Neffa (2015), analiza el estrés en tres fases, las cuales se detallan seguidamente.

- **Fase de alarma:** cuando frente a una situación estresante el organismo y el psiquismo se preparan para hacerle frente o para huir; en ese caso, el organismo genera hormonas (catecolaminas) que aumentan la frecuencia cardíaca, la presión arterial y la temperatura corporal para llevar oxígeno a los músculos y al corazón y de esta manera preparar el organismo a fin de poder reaccionar acrecentando las actividades cerebrales y musculares.
- **Fase de resistencia:** si la situación persiste, el organismo segrega otras hormonas, los glucocorticoides, que aumentan la tasa de azúcar en la sangre regulada por el sistema nervioso central para dar mayor energía a los músculos, al corazón y al cerebro, pues la necesitará para resistir al estrés.
- **Fase de agotamiento:** cuando la situación se prolonga o se intensifica, la amenaza o el riesgo permanece y las capacidades de resistencia del organismo se agotan, el estrés deviene crónico predisponiendo para contraer enfermedades.

Ante estas circunstancias, resulta esencial que las empresas desarrollen programas preventivos para minimizar la incidencia del estrés y estar alertas ante los primeros síntomas de riesgo que presenten los trabajadores.

2.1.4.1.4 Violencia

La violencia es un fenómeno social que afecta a una gran parte de la población de diferentes maneras, ya sea, física, psicológica, sexual, verbal o patrimonial. En las organizaciones, los trabajadores no son la excepción de sufrir algún tipo de agresión puesto que siempre se están expuesto algún tipo de violencia.

La Organización Internacional de Trabajo (2003) afirma que la violencia laboral es una forma de comportamiento establecido en las relaciones entre personas donde impera la agresividad. Se insulta, amenaza, ataca, degrada, perjudica o hiere a una persona en el lugar de su trabajo o directamente a ella, lo cual produce efectos dañinos para su salud.

La Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo divide la violencia en tres grupos, los cuales están relacionados con las personas que se encuentran en este riesgo y el tipo de relación que poseen:

- **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 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 conflictos laborales de tipo organizacional o personal. El objetivo es obtener beneficios que no se contemplaban antes o estaban siendo reclamados por otros grupos.

Además, otra forma de aplicar la violencia psicológica laboral es practicar el incivismo que se define como cualquier conducta afecte la integridad de la persona. Anderson y Pearson (1999), citados por Palacios (2017), lo definen como comportamientos de baja intensidad con la ambigua intención de hacer daño, violando las normas de trabajo de respeto mutuo. Se presentan conductas incívicas, groseras y descorteses, que demuestran falta de consideración por los demás. (p.46)

Por todo lo anterior, se destaca que la violencia laboral posee distintas formas de manifestación, entre las más vistas se pueden encontrar la violencia psicológica, sexual y física. El fin radica en la sumisión o exclusión de una persona, o provocar, directa o indirectamente daño físico, psicológico o moral a un trabajador.

Dicha violencia puede ser ejercida por parte de superiores, trabajadores del mismo rango o de inferiores. Independientemente del tipo de violencia ejercido, se considera una violación a los derechos humanos y laborales.

2.1.4.1.5 Doble presencia

La doble presencia no es exclusiva a la identidad de las mujeres, pero por tradición, la sociedad les ha atribuido esa característica como valores propios. Con respecto a esto, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2007) confirma que las mujeres son más propensas a sufrir estrés laboral que los varones.

Por su parte, la Guía Sindical de Mujeres trabajo y Salud (2015) definen la doble presencia como una situación que se origina cuando recae sobre una misma persona la necesidad de responder a las demandas del trabajo doméstico familiar y las demandas del trabajo asalariado. La doble presencia está determinada por el aumento de las cargas de trabajo, así

como por la dificultad para responder a las demandas del trabajo asalariado y doméstico cuando aparecen de manera simultánea.

A través de los años, las empresas han visto la necesidad de responder a tales circunstancias. Actualmente, algunas empresas han optado por la búsqueda de estrategias para minimizar el riesgo de doble presencia, algunas de las cuales pueden estar relacionadas a la flexibilidad de horario, teletrabajo, o bien, guarderías en el área de trabajo.

No obstante, lo anterior requiere de negociación en busca de la calidad de la vida familiar, personal y laboral. Además, para disminuir este riesgo, se considera necesario que el trabajo doméstico se comparta entre las personas que conviven en el hogar.

2.1.4.1.6 Uso de equipo de trabajo de alto riesgo en la policía

Este riesgo psicosocial se considera importante para esta investigación porque la población en estudio, al conformar un ente policial especializado, se encuentra expuesta constantemente a ese fenómeno, debido al equipo de trabajo con el que tienen contacto.

Como parte de su equipo de trabajo, los oficiales de policía, por lo general, utilizan armas de fuego, por lo que la Unidad en estudio no se encuentra excluida de esto. Lo anterior, se confirma con lo que establece Gutiérrez (2009): “En esta unidad todos los oficiales portan armas de fuego, para ello requieren un entrenamiento básico en el uso de armas” (p.146).

Se considera que el fácil acceso a armas de fuego es el factor más evidente que puede aumentar el riesgo de un policía a sufrir una lesión o la muerte, si no tiene el cuidado necesario para su manipulación, más aún, cuando los oficiales utilizan dicha herramienta en las operaciones de alto riesgo y en sus entrenamientos rutinarios.

Otro equipo de trabajo de alto riesgo para los oficiales es la manipulación de explosivos. Al respecto Gutiérrez (2009), indica:

La atención que demanda este trabajo es constante, puesto que una falla en la manipulación de estos materiales puede ocasionar daños irreparables. El riesgo que conlleva la intervención cuando existen amenazas de bomba o cualquier otro incidente con explosivos, es sumamente alto. Los técnicos en explosivos de esta Unidad, decomisan granadas de fragmentación, artefactos que al ser incautados deben ser trasladados y posteriormente, desactivados (p.144).

Por lo antes expresado, se confirma que las altas exigencias de peligro influyen a que el oficial experimente respuestas físicas y emocionales que lo activan y lo mantienen alerta, esto conlleva a una alteración fisiológica y reacciones emocionales desagradables para el trabajador. (Gutiérrez 2009).

2.1.4.2 Principales efectos a la exposición de riesgos

Es importante hacer énfasis en este subapartado puesto que la exposición a los riesgos en el trabajo puede deteriorar la calidad de vida laboral de las personas, según el protocolo de vigilancia de riesgos en el trabajo de Chile. Palacios (2017) menciona varios efectos los cuales se adjuntan seguidamente.

2.1.4.2.1 Efectos en la salud física de los trabajadores

Algunos de los efectos que pueden sufrir los oficiales de policía son: lesiones físicas temporales y permanentes, cansancio, enfermedades, tensión muscular, presión alta, sudoración, problemas gastrointestinales, problemas cardiovasculares, desórdenes alimenticios, problemas respiratorios y trastornos psicossomáticos, entre otros.

2.1.4.2.2 Efectos en la salud mental de los trabajadores

Estos efectos se consideran importantes debido a las altas exigencias laborales que tiene la población en estudio. Las exigencias pueden desarrollar trastornos del sueño, trastornos del

estado del ánimo, estrés, preocupaciones, irritabilidad, insatisfacción, enfermedad del quemado, incivismos, apatía, entre otras.

2.1.4.2.3 Efectos organizacionales

Es importante que tanto las instituciones públicas como privadas pretendan mantener el bienestar físico y mental de sus colaboradores, para ello deben adoptar políticas integrales para evitar que sus colaboradores sufran de los posibles resultados de los riesgos del trabajo, tales como la violencia laboral, alteración del clima organizacional, ausentismo laboral, falta de compromiso del individuo hacia la organización, pérdida de interés de la población hacia las funciones cotidianas, entre otras.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

Marco metodológico

En este capítulo se concretan las estrategias metodológicas que se utilizaron en la investigación, relacionadas con el enfoque y la muestra utilizada. Estas dimensiones son las que se consideraron: exigencias psicológicas en el trabajo, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, estima, inseguridad y doble presencia.

3.1 Enfoque de investigación

En la presente investigación se utiliza el enfoque cuantitativo, puesto que lo que se pretende es cuantificar los factores y riesgos psicosociales en los miembros de la UEI del Ministerio de la Presidencia, con el fin de buscar alternativas que favorezcan la salud de los mismos.

Para efectos de esta investigación, se contemplaron las siguientes referencias sobre la definición de enfoque cuantitativo:

- Los estudios cuantitativos llevan la esencia en su título: cuantificar y aportar evidencia a una teoría que se tiene para explicar algo. Se asocian con los experimentos en los que se manipulan variables, o las encuestas con preguntas cerradas a determinadas opciones, o los estudios que emplean instrumentos de medición estandarizados (Gómez, 2006, p.61).
- Los estudios de corte cuantitativo pretenden explicar una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva. Su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. Trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable (Galeano, 2004).

Es decir, en un enfoque cuantitativo se da una recolección de datos, la cual es medible y estima magnitudes del problema de investigación que se encuentra en estudio. Su análisis de datos ocurre a través de métodos estadísticos y sus resultados se representan mediante números.

Por su parte, Gómez (2006) sugiere el siguiente procedimiento para dicho enfoque:

- a. Listar las variables que se pretenden medir u observar.
- b. Revisar su definición conceptual y comprender su significado.
- c. Revisar las definiciones operacionales de las variables, es decir, cómo se mide cada variable.
- d. Si se utiliza un instrumento de medición ya desarrollado, procurar que exista confiabilidad y validez probada. Debe adaptarse el instrumento al contexto de investigación.
- e. Indicar el nivel de medición de cada referente y, por ende, el de las variables.
- f. Indicar como se habrán de codificar (asignar un símbolo numérico) los datos en cada ítem y variable.
- g. Aplicar una prueba piloto del instrumento de medición.
- h. Modificar, ajustar y mejorar el instrumento de medición después de la prueba piloto.

Por todo lo anterior, se considera que el enfoque cuantitativo es el que se ajusta más a las necesidades de la investigación.

3.2 Tipo de investigación

Se determina que el tipo de investigación a desarrollar es exploratorio, dado que el objetivo es obtener información y analizar los factores de riesgos psicosociales, intra y extralaborales de los miembros de la Unidad Especial de Intervención.

En tal sentido Baptista, Fernández y Hernández (1991) confirman lo siguiente con respecto al tipo exploratorio:

- Los estudios exploratorios sirven para familiarizarse con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, investigar nuevos problemas, identificar conceptos

o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados (p.79).

- Se realiza cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se han abordado antes, es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan solo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas (p.79).

De ahí la importancia de utilizar este tipo de investigación en el presente estudio, pues el tema ha sido poco abordado en Costa Rica y no se ha hecho un estudio similar en la Unidad Especial de Intervención. Conocer las opiniones de los colaboradores de dicho programa permite comprender y analizar todas las perspectivas posibles con el fin de encontrar un mejor abordaje para los factores psicosociales presentados en el trabajo.

Por otro lado, el tipo investigación no solo se limitó a la recolección de esos datos, sino que se hizo un minucioso y cuidadoso análisis, en el cual se describieron factores, riesgos y consecuencias psicosociales en las personas de estudio.

Es importante mencionar que, debido a las condiciones laborales de los oficiales de la UEI, la recolección de datos se hizo de manera virtual y se utilizó la herramienta Google Forms.

3.3 Unidades de análisis u objetos de estudio

3.3.1 Área de estudio

La aplicación de los cuestionarios se ejecutó en las instalaciones de la Unidad Especial de Intervención del Ministerio de la Presidencia, ubicada en el distrito de Zapote. Asimismo, en las instalaciones se buscó información con los encargados de recursos humanos.

3.3.2 Fuentes de información primaria y secundaria

Las fuentes de información utilizadas para el proceso de investigación se clasifican de la siguiente manera:

- **Fuentes de primera mano:** la biblioteca de la Universidad Hispanoamérica, la biblioteca Luis Demetrio Tinoco de la Universidad de Costa Rica, así como el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, el Ministerio de Salud y su informe sobre el sistema de Salud Mental en Costa Rica, la Política Nacional de Salud Mental 2012-2021, las Estadísticas de Salud Ocupacional 2015, la tesis elaborada por Palacios (2017) para optar el grado de Licenciatura en Psicología, la Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales, el Reglamento Interno de la UEI.
- **Fuentes de segunda mano:** periódico *La Nación* de Costa Rica y los encargados de Recursos Humanos de la UEI.

3.3.3 Población

Para efectos de esta investigación se consideró pertinente tomar como referencia los colaboradores que participan en operaciones de alto riesgo. La población analizada en este estudio consta de 60 personas que integran la Unidad Especial de Intervención del Ministerio de la Presidencia. Las 60 personas constituyen el 100 % de la población en estudio.

Por ética profesional, respeto y para guardar la integridad de las y los entrevistados, los nombres de los oficiales que participaron en la encuesta son confidenciales. Las personas que participantes oscilan entre 30 y 60 años de edad. Tres oficiales cuentan con primaria completa, 48 oficiales con secundaria completa y 9 con estudios universitarios.

Además, a pesar de que en la investigación se pretendía contar con la participación de hombres y mujeres, durante la investigación y aplicación del instrumento, se detectó que

actualmente solo existen hombres trabajando en el área de operaciones de alto riesgo, por lo que el cuestionario solo fue contestado por personas del sexo masculino.

Asimismo, el cuestionario fue efectuado de manera individual con el fin de garantizar la privacidad y la objetividad de la investigación.

3.3.4 Muestra.

El universo a realizar en la presente investigación, correspondió a un tipo probabilístico, el cual es el siguiente:

- Universo: 60 colaboradores que pertenecen al programa de la UEI, por lo que fueron 60 personas entrevistadas.
- Población: 60 personas ubicadas en San José.

Debido a que la población en estudio proviene de un grupo muy selecto de trabajadores por ser una unidad policial especializada, la cantidad de miembros de dicha institución es reducida en comparación a otras empresas. El universo se considera representativo, dado que se toma en cuenta el 100 % de la población.

3.3.5 Criterio de inclusión y exclusión

Tabla 2. Criterios de inclusión y exclusión

| Criterio de inclusión | Criterio de exclusión |
|---|---|
| Ser miembro de la Unidad Especial de Intervención | Directores, subdirectores y encargados de departamentos de la Unidad Especial de Intervención |
| Tener de 5 a 35 años de ser agente especial | Personal administrativo |
| Edad de 30 a los 62 años | Personal destacado en la Unidad Especial de Intervención |
| Realizar operaciones de alto riesgo | |

Fuente: Elaboración propia, 2019.

Cabe destacar que dentro de la institución laboran mujeres; no obstante, se desempeñan solo dentro del área administrativa. De acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión, estas no cumplen con lo requerido para la participación. Por el tipo de investigación y objetivos a alcanzar, solo se tomó en cuenta la población que labora en el área de operaciones de alto riesgo.

3.4 Instrumentos para la recolección de información

Para efectos de esta investigación, se consideró pertinente utilizar la encuesta como técnica de recolección de datos, la cual es definida como

“Una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se deriva de una problemática de investigación previamente construida. La recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario. (López *et al.*, 2015, p.8).

Esta técnica permitió obtener los datos sobre los riesgos psicosociales intra y extralaborales de los oficiales de la UEI, bajo el método de un cuestionario ya validado y aplicado en Costa Rica y otros países.

El cuestionario utilizado como instrumento para la recolección de datos es SUSESO/ISTAS 21 versión breve.

Asimismo, esta técnica fue clave para el desarrollo de conocimiento del investigador, lo cual le permitió cuantificar los factores y riesgos psicosociales existentes en la población. A continuación, se describen aspectos importantes de dicho cuestionario.

SUSCESO/ISTAS 21

Para lograr tener mayor proporción de la información obtenida, se utilizó un cuestionario con diferentes dimensiones que están asociadas a los factores psicosociales en el trabajo. Según el Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 (2016), entre los años 2007 y 2009

la Superintendencia de la Seguridad Social, en conjunto con la Escuela de la Salud Pública y la Dirección del trabajo validaron el cuestionario SUSESO/ISTAS 21, y lo describieron de la siguiente manera:

Es la adaptación y validación en Chile del cuestionario COPSOQ/ISTAS 21, que a su vez es la traducción y validación que realizó el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de Barcelona (ISTAS) del *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (COPSOQ), desarrollado por el Instituto de Salud y Ambiente Laboral de Dinamarca (p.6).

Además, el instrumento consta de dos versiones validadas en Chile, la completa y la breve. Ambas constan de la misma cantidad de dimensiones; no obstante, la breve fue construida a partir de las preguntas de mayor relevancia estadística de cada una de las subdimensiones de la versión completa, y funciona como filtro inicial o tamizaje para tener una visión general de los riesgos laborales y facilitar su seguimiento en el tiempo (Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS 21, 2016).

Las 6 dimensiones del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 son:

1. Exigencias psicológicas en el trabajo: representa esencialmente el concepto de “demanda” del modelo demanda-control-apoyo social. Una alta prevalencia de personas en “rojo” significa que las exigencias en los trabajadores son elevadas, o que el esfuerzo que realizan es alto, pero también que las exigencias emocionales son elevadas.
2. Trabajo activo y desarrollo de habilidades: “Trabajo activo” es un trabajo donde es posible desarrollarse como persona, principalmente a través de la autonomía y las posibilidades de aprendizaje que tienen los trabajadores, es decir, el concepto de “control” del modelo demanda-control. Una alta prevalencia de personas en “rojo” puede significar que los

trabajadores tienen escaso control sobre sus tareas, o que estas son irrelevantes y, por lo mismo, son escasas las posibilidades de aprendizaje.

3. Apoyo social y calidad del liderazgo: evalúa principalmente el liderazgo, y es más o menos equivalente al concepto de “apoyo social en la empresa” del modelo demanda-control-apoyo social. Una alta prevalencia de personas en “rojo” puede significar que los estilos de liderazgo son inapropiados.
4. Estima: reconocimiento y apoyo de los superiores y compañeros por el esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo. Incluye recibir un trato justo.
5. Inseguridad: preocupación por las condiciones del contrato, estabilidad o renovación, variaciones del sueldo, formas de pago del sueldo, posibilidades de despido y ascenso.
6. Doble presencia: intranquilidad provocada por las exigencias domésticas que pueden afectar el desempeño laboral. Es más frecuente en las mujeres, por lo que se produce una inequidad de género.

3.4.1 Validación del constructo

Con relación a la validación del constructo, existen precedentes en Chile los cuales validaron dicho cuestionario entre los años 2007-2009, cuando obtuvo una aceptable consistencia interna en los resultados de cada dimensión, según el Alfa de Cronbach. Asimismo, en Costa Rica, Palacios (2017) validó el cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve, el cual tuvo un Alfa de Cronbach aceptable. La investigadora utilizó dicho cuestionario para evaluar los riesgos psicosociales en oficiales de Fuerza Pública, y tomó una muestra de 154 oficiales.

Para efectos de esta investigación se utilizó el instrumento ya validado por Palacios (2017); y se realizó a través de un análisis factorial exploratorio, que tuvo como finalidad evidenciar la validez del constructo del instrumento. No obstante, solo se tomó como referencia

para la presente investigación. Lo anterior se debe a que los objetivos buscados e institución investigada fueron diferentes y la muestra de Palacios (2017) fue de 154 oficiales, mientras que el universo del presente estudio contó con 60. Por lo que se consideró pertinente ajustar el cuestionario con relación al universo de 60 sujetos y a los objetivos buscados.

3.4.2 Confiabilidad

A continuación se presentan los datos de fiabilidad con relación al universo en estudio en la presente investigación:

Tabla 3. Estadística de Fiabilidad del cuestionario

| Alfa de Cronbach | N.º de elementos | Nivel |
|------------------|------------------|-----------|
| .887 | 38 | Aceptable |

Fuente: Elaboración propia (2019), con base al programa SPSS.

Se realiza análisis de fiabilidad del instrumento SUSES/ISTAS 21 versión breve, y se obtuvo el coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach fiables.

Tabla 4. Estadísticas de total de elementos

| Variables | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Correlación múltiple al cuadrado | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|------------------|---|--|---|---|--|
| V-1 | 85.85 | 475.825 | -.119 | .738 | .891 |
| V-2 | 86.72 | 451.088 | .403 | .867 | .885 |
| V-3 | 85.93 | 463.623 | .141 | .622 | .889 |
| V-4 | 86.57 | 466.453 | .086 | .776 | .889 |
| V-5 | 85.88 | 482.105 | -.261 | .870 | .893 |
| V-6 | 85.77 | 471.945 | -.018 | .822 | .891 |
| V-7 | 87.48 | 442.796 | .485 | .764 | .883 |
| V-8 | 86.87 | 435.338 | .659 | .876 | .880 |
| V-9 | 87.00 | 426.576 | .681 | .876 | .879 |
| V-10 | 86.70 | 442.247 | .481 | .815 | .883 |
| V-11 | 87.05 | 445.981 | .377 | .526 | .885 |
| V-12 | 85.48 | 465.135 | .166 | .866 | .888 |
| V-13 | 85.88 | 442.071 | .573 | .876 | .882 |
| V-14 | 86.03 | 437.423 | .626 | .849 | .881 |
| V-15 | 85.98 | 435.305 | .683 | .885 | .880 |
| V-16 | 86.45 | 439.879 | .560 | .893 | .882 |
| V-17 | 86.47 | 439.440 | .545 | .896 | .882 |
| V-18 | 86.13 | 430.863 | .624 | .951 | .880 |
| V-19 | 87.10 | 438.600 | .546 | .772 | .882 |
| V-20 | 86.53 | 440.185 | .585 | .882 | .882 |
| V-21 | 86.32 | 430.593 | .699 | .897 | .879 |

| | | | | | |
|------|-------|---------|-------|------|------|
| V-22 | 86.65 | 431.960 | .692 | .972 | .879 |
| V-23 | 87.07 | 458.436 | .211 | .837 | .888 |
| V-24 | 86.18 | 437.915 | .564 | .892 | .882 |
| V-25 | 86.82 | 428.356 | .703 | .964 | .879 |
| V-26 | 86.93 | 434.673 | .596 | .941 | .881 |
| V-27 | 87.05 | 433.201 | .613 | .763 | .881 |
| V-28 | 86.63 | 433.999 | .632 | .946 | .880 |
| V-29 | 87.15 | 455.960 | .249 | .717 | .887 |
| V-30 | 87.22 | 436.240 | .611 | .891 | .881 |
| V-31 | 87.32 | 444.661 | .419 | .836 | .884 |
| V-32 | 87.10 | 444.227 | .456 | .861 | .884 |
| V-33 | 86.80 | 449.654 | .385 | .695 | .885 |
| V-34 | 85.83 | 481.599 | -.190 | .840 | .895 |
| V-35 | 86.15 | 468.401 | .039 | .865 | .891 |
| V-36 | 85.67 | 475.989 | -.104 | .888 | .892 |
| V-37 | 86.12 | 474.918 | -.076 | .924 | .893 |
| V-38 | 86.57 | 470.826 | -.003 | .731 | .891 |

Fuente: Elaboración propia (2019), con base en el programa SPSS.

De acuerdo con las tablas 3 y 4, se obtienen los resultados de los coeficientes del Alfa de Cronbach, los cuales brindan la fiabilidad del instrumento. Según la tabla 4, la fiabilidad de Alfa de Cronbach es de 0.887, lo cual es considerado aceptable.

Por su parte, según la tabla 5, si se analizan los resultados de los coeficientes de correlación y Alfa de Cronbach, se logra observar que existe la posibilidad de eliminación de ítems en la casilla de correlación. Sin embargo, para efectos de la presente investigación no se

consideró importante eliminarlos, pues si se hace varía poco el Alfa de Cronbach y no se encontraron contradicciones dentro del análisis realizado.

Además, se consideró pertinente tomar en cuenta la totalidad de los ítems para efectos de análisis y discusión de datos porque es un tema novedoso en la población de estudio y considerar la totalidad de variables enriqueció el análisis y ayudó al alcance de los objetivos. Asimismo, de acuerdo con el alto nivel de fiabilidad de aceptación, no se percibe una diferencia significativa en la fiabilidad al eliminarlos.

Tabla 5. Estadísticos descriptivos, variables de la 1-6

| | | V-1 | V-2 | V-3 | V-4 | V-5 | V-6 |
|-----------------------------|-----------------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|
| Intervalo de confianza 95 % | Límite inferior | 2.79 | 1.83 | 2.61 | 1.98 | 2.72 | 3.21 |
| | Límite superior | 3.21 | 2.43 | 3.22 | 2.59 | 2.81 | 3.36 |
| Media | | 3.00 | 2.13 | 2.92 | 2.28 | 2.97 | 3.08 |
| Error estándar de la media | | .106 | .149 | .153 | .152 | .121 | .137 |
| Mediana | | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 |
| Moda | | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| Desviación estándar | | .823 | 1.157 | 1.183 | 1.180 | .938 | 1.062 |
| Varianza | | .678 | 1.338 | 1.400 | 1.393 | .880 | 1.129 |
| Asimetría | | -.754 | -.541 | -1.105 | -.386 | -.442 | -1.224 |
| Error estándar de asimetría | | .309 | .309 | .309 | .309 | .309 | .309 |
| Curtosis | | 1.413 | -.129 | .718 | -.102 | -.231 | 1.381 |
| Error estándar de curtosis | | .608 | .608 | .608 | .608 | .608 | .608 |
| Rango | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Mínimo | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Máximo | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

Fuente: Elaboración propia (2019), con base en el programa SPSS.

Tabla 6. Estadísticos descriptivos, variables de la 7-12

| | | V-7 | V- 8 | V-9 | V-10 | V-11 | V-12 |
|--------------------------------|-----------------|--------|-------|--------|-------|--------|--------|
| Intervalo de confianza 95 % | Límite inferior | 1.02 | 1.65 | 1.45 | 1.79 | 1.41 | 3.14 |
| | Límite superior | 1.72 | 2.31 | 2.25 | 2.51 | 2.19 | 3.59 |
| Media | | 1.37 | 1.98 | 1.85 | 2.15 | 1.80 | 3.37 |
| Error estándar de la media | | .175 | .166 | .199 | .179 | .194 | .114 |
| Mediana | | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 4.00 |
| Moda | | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 4 |
| Desviación estándar | | 1.353 | 1.282 | 1.538 | 1.388 | 1.505 | .882 |
| Varianza | | 1.829 | 1.644 | 2.367 | 1.926 | 2.264 | .779 |
| Asimetría | | .314 | -.317 | -.115 | -.396 | -.079 | -1.416 |
| Error estándar de asimetría | | .309 | .309 | .309 | .309 | .309 | .309 |
| Curtosis | | -1.214 | -.754 | -1.552 | -.955 | -1.506 | 2.081 |
| Error estándar de curtosis | | .608 | .608 | .608 | .608 | .608 | .608 |
| Rango | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Mínimo | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Máximo | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

Fuente: Elaboración propia (2019), con base en el programa SPSS.

Tabla 7. Estadísticos descriptivos, variables de la 13-18

| | | V-13 | V-14 | V-15 | V-16 | V-17 | V-18 |
|--------------------------------|-----------------|--------|-------|--------|-------|-------|-------|
| Intervalo de confianza 95 % | Límite inferior | 2.66 | 2.49 | 2.55 | 2.06 | 2.03 | 2.33 |
| | Límite superior | 3.27 | 3.14 | 3.19 | 2.74 | 2.73 | 3.11 |
| Media | | 2.97 | 2.82 | 2.87 | 2.40 | 2.38 | 2.72 |
| Error estándar de la media | | .154 | .164 | .160 | .168 | .175 | .195 |
| Mediana | | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| Moda | | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 |
| Desviación estándar | | 1.193 | 1.269 | 1.241 | 1.304 | 1.354 | 1.508 |
| Varianza | | 1.423 | 1.610 | 1.541 | 1.702 | 1.834 | 2.274 |
| Asimetría | | -1.174 | -.879 | -1.058 | -.650 | -.613 | -.846 |
| Error estándar de asimetría | | .309 | .309 | .309 | .309 | .309 | .309 |
| Curtosis | | .812 | -.012 | .417 | -.439 | -.628 | -.698 |
| Error estándar de curtosis | | .608 | .608 | .608 | .608 | .608 | .608 |
| Rango | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | |
|----------------------------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|
| Curtosis | -1.222 | -1.226 | -1.271 | -.870 | -1.437 | -1.170 |
| Error estándar de curtosis | .608 | .608 | .608 | .608 | .608 | .608 |
| Rango | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Mínimo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Máximo | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

Fuente: Elaboración propia (2019), con base en el programa SPSS.

Tabla 10. Estadísticos descriptivos, variables de la 31-36

| | V-31 | V-32 | V-33 | V-34 | V-35 | V-36 |
|-----------------------------|--------|--------|-------|--------|-------|--------|
| Intervalo de confianza 95 % | | | | | | |
| Límite inferior | 1.16 | 1.40 | 1.72 | 2.67 | 2.37 | 2.90 |
| Límite superior | 1.91 | 2.10 | 2.38 | 3.36 | 3.03 | 3.46 |
| Media | 1.53 | 1.75 | 2.05 | 3.02 | 2.70 | 3.18 |
| Error estándar de la media | .186 | .176 | .165 | .172 | .167 | .140 |
| Mediana | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00 |
| Moda | 0 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| Desviación estándar | 1.443 | 1.361 | 1.281 | 1.334 | 1.293 | 1.081 |
| Varianza | 2.084 | 1.852 | 1.642 | 1.779 | 1.671 | 1.169 |
| Asimetría | .246 | -.029 | -.346 | -1.051 | -.533 | -1.461 |
| Error estándar de asimetría | .309 | .309 | .309 | .309 | .309 | .309 |
| Curtosis | -1.277 | -1.081 | -.681 | -.277 | -.851 | 1.813 |
| Error estándar de curtosis | .608 | .608 | .608 | .608 | .608 | .608 |
| Rango | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Mínimo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Máximo | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

Fuente: Elaboración propia (2019), con base en el programa SPSS.

Tabla 11. Estadísticos descriptivos, variables 37 y 38

| | | V-37 | V-38 |
|-----------------------------|-----------------------------|-------|--------|
| Intervalo de confianza 95 % | Límite inferior | 2.38 | 3.09 |
| | Límite superior | 1.96 | 2.61 |
| | Media | 2.73 | 2.28 |
| | Error estándar de la media | .176 | .161 |
| | Mediana | 3.00 | 2.00 |
| | Moda | 4 | 1 |
| | Desviación estándar | 1.364 | 1.250 |
| | Varianza | 1.860 | 1.562 |
| | Asimetría | -.740 | -.024 |
| | Error estándar de asimetría | .309 | .309 |
| | Curtosis | -.682 | -1.258 |
| | Error estándar de curtosis | .608 | .608 |
| | Rango | 4 | 4 |
| | Mínimo | 0 | 0 |
| | Máximo | 4 | 4 |

Fuente: Elaboración propia (2019), con base en el programa SPSS.

Evaluación

Tabla 12. Evaluación

| Apartado | Dimensión | Puntuación | Verde | Amarillo | Rojo |
|----------|---|------------|------------|------------|------------|
| 1 | Exigencias psicológicas | | De 0 a 7 | De 8 a 10 | De 11 a 24 |
| 2 | Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos) | | De 40 a 26 | De 25 a 21 | De 20 a 0 |
| 3 | Inseguridad | | De 0 a 1 | De 2 a 5 | De 6 a 16 |
| 4 | Apoyo social y calidad de liderazgo | | De 40 a 29 | De 28 a 24 | De 23 a 0 |
| 5 | Doble presencia | | De 0 a 3 | De 4 a 6 | De 7 a 16 |
| 6 | Estima | | De 16 a 13 | De 12 a 11 | De 10 a 0 |

Fuente: Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve.

Para efectos de esta investigación, se toma como referencia la evaluación que utiliza el cuestionario SUSESO ISTAS 21, versión breve. Sin embargo, para mayor objetividad y comprensión en los análisis, las puntuaciones originales serán multiplicadas por la totalidad de la muestra y se ajustan las puntuaciones de la dimensión 6, de acuerdo con el valor establecido para efectos de esta investigación en cada categoría de respuesta de la encuesta. El resultado se adjunta a continuación.

Tabla 13. Evaluación adaptada a la población

| Apartado | Dimensión | Puntuación | Verde | Amarillo | Rojo |
|----------|---|------------|-------------|------------|------------|
| 1 | Exigencias psicológicas | | 0 a 419 | 420 a 599 | 600 a 1440 |
| 2 | Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos) | | 1080 a 2400 | 1079 a 792 | 791 a 0 |
| 3 | Inseguridad | | 0 a 278 | 279 a 399 | 400 a 960 |
| 4 | Apoyo social y calidad de liderazgo | | 2400 a 1080 | 1079 a 792 | 791 a 0 |
| 5 | Doble presencia | | 0 a 278 | 279 a 399 | 400 a 960 |
| 6 | Estima | | 0 a 278 | 279 a 399 | 400 a 960 |

Fuente: Elaboración propia (2019), con base en información tomada del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve.

Escala de nivel de riesgo

Las siguientes tablas representan una escala y matriz de colores utilizadas para clasificar el nivel de riesgo de los riesgos psicosociales identificados en la población.

Tabla 14. Clasificación del nivel de riesgo

| Color | Nivel de riesgo | Acción |
|----------|-----------------|--|
| Rojo | Alto | Población expuesta a riesgo psicosocial, se deben establecer medidas de forma inmediata. |
| Amarillo | Medio | Población bajo nivel de alarma, prestar atención, comenzar a estar alerta frente al riesgo de salud psicosocial de los trabajadores. |
| Verde | Bajo | Población no expuesta a riesgo psicosocial, identificar y mantener controles positivos que permitan la continuidad de la gestión del riesgo. |

Fuente: Elaboración propia (2019), con base en información tomada del cuestionario SUSES0/ISTAS 21 versión breve.

3.5 Procedimiento para la recolección de datos

3.5.1 Primera etapa: análisis bibliográficos

La primera etapa de la recolección de datos se basó en la búsqueda de información sobre material bibliográfico y antecedentes de factores de riesgo psicosociales o datos sobre la institución a evaluar, con el fin de encontrar material importante para sustentar la investigación.

3.5.2 Segunda etapa: selección de instrumento y de la muestra

Se analizó y buscó información sobre el instrumento SUSES0/ISTAS 21 para la recolección de datos. Además, se definió la muestra, la cual fue de 60 oficiales de la UEI, ubicados en el área metropolitana y que cumplieran con los criterios de inclusión y exclusión del presente estudio.

3.5.3 Tercera etapa: recolección de datos

Se procedió a la recolección de datos al universo de 60 oficiales de la UEI, todos de género masculino. Debido a disponibilidad de tiempo y horarios de los oficiales, y para facilitar y agilizar

la recolección, los datos fueron recolectados por medio de una herramienta virtual conocida como Google Forms.

Durante la recolección de datos, se realizaron visitas a la institución con el fin de conocer las instalaciones, ambiente laboral y recabar más información necesaria para la investigación con los encargados de recursos humanos de la institución. Además, se requirió generar un ambiente de confianza con los participantes y pasar un consentimiento informado, con el fin de que los sujetos de investigación conocieran los objetivos del estudio y los beneficios que podían obtener de este.

3.5.4 Cuarta etapa: análisis de datos

Una vez recolectada toda la información, se procedió a realizar el análisis de datos mediante el programa SPSS, el cual es un *software* que se usa para conocer los datos estadísticos reflejados en la investigación.

Para efectos de esta investigación, las categorías de análisis se definieron de acuerdo con los objetivos planteados y a las dimensiones del cuestionario SUSESO/ISTAS versión breve, las cuales son las siguientes: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social y calidad de liderazgo, inseguridad, doble presencia y estima.

Luego se procedió a una recopilar la información por medio de la herramienta Excel para lograr un análisis, interpretación y discusión detallada de cada variable.

3.6 Organización de los datos

La técnica aplicada consta de las 6 dimensiones: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social y calidad de liderazgo, estima, inseguridad y doble presencia. Cada una de ellas cuenta con un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmación, para medir la relación del sujeto con los factores de riesgo psicosociales, intra y

extralaborales. En la mayoría de preguntas, se les brinda cuatro respuestas a escoger, y la máxima puntuación se coloca en la categoría “siempre”, con un valor de 4 puntos; y la mínima es la categoría “nunca”, con un valor de 1 punto.

La integración de los resultados se realizó a través de una base de datos digitales denominada SPSS, con el fin de facilitar el análisis y cuantificación de los distintos valores estadísticos que integran las dimensiones de riesgo psicosocial. Además, se utilizó la herramienta de Excel para la recopilación de datos en figuras o tablas.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Generalidades

En el presente capítulo, se presentan los datos estadísticos obtenidos en la investigación, de acuerdo con el universo de 60 oficiales encuestados de la Unidad Especial de Intervención. Posteriormente, se discutirán y analizarán con mayor detalle en el Capítulo V: Discusión e interpretación de resultados.

Asimismo, para una mejor comprensión de los datos estadísticos, en la descripción general de las tablas, se unirá la categoría “siempre” con “muchas veces” y “pocas veces”, con “nunca”.

4.1.1 Dimensión exigencias psicológicas

Tabla 15. Exigencias psicológicas

| Respuestas | Preguntas | | | | | | | | | | | |
|--------------|-----------------|--------------|------------------------|--------------|----------------|--------------|-------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------------|--------------|
| | Trabajar rápido | | Acumulación de trabajo | | Trabajo al día | | Olvidar problemas | | Desgaste emocional | | Esconder emociones | |
| | P. | % | P. | % | P. | % | P. | % | P. | % | P. | % |
| Siempre | 17 | 28 % | 6 | 10 % | 24 | 40 % | 11 | 18 % | 22 | 37 % | 27 | 45 % |
| Muchas veces | 28 | 47 % | 16 | 27 % | 17 | 28 % | 11 | 18 % | 16 | 27 % | 17 | 28 % |
| Pocas veces | 14 | 23 % | 28 | 47 % | 14 | 23 % | 30 | 50 % | 21 | 35 % | 13 | 22 % |
| Nunca | 1 | 2 % | 10 | 17 % | 5 | 8 % | 8 | 13 % | 1 | 2 % | 3 | 5 % |
| Total | 60 | 100 % | 60 | 100 % | 60 | 100 % | 60 | 100 % | 60 | 100 % | 60 | 100 % |

Nota: “P.” es igual a población y “%” es igual a porcentaje obtenido. *Fuente:* Elaboración propia (2019).

La tabla 15 consta de 6 preguntas, las cuales se describen a continuación:

- En la primera pregunta, el 75 %, equivalente a 45 sujetos encuestados de la totalidad de 60, respondieron que deben de trabajar muy rápido; mientras que el 25 %, equivalente a 15 sujetos encuestados, indicaron que pocas veces o nunca trabajan rápido.
- En la segunda pregunta, el 63 % de la población, equivalente a 38 sujetos encuestados de la totalidad de 60, respondieron que no se le acumula el trabajo; mientras que el 37 %, equivalente a 22 sujetos encuestados, indicaron acumulación de trabajo.
- En la tercera pregunta, el 68 %, equivalente a 41 sujetos encuestados de la totalidad de 60, respondieron que mantienen el trabajo al día; mientras que el 32 %, equivalente a 19 sujetos encuestados, indicaron que pocas veces o nunca mantienen su trabajo al día.
- En la cuarta pregunta, el 63 %, equivalente a 38 sujetos encuestados de la totalidad de 60, respondieron que no les cuesta olvidar los problemas del trabajo; mientras que el 37 %, equivalente a 22 sujetos encuestados, indicaron que siempre o muchas veces les cuesta olvidar los problemas del trabajo.
- En la quinta pregunta, el 63 %, equivalente a 38 sujetos encuestados de la totalidad de 60, manifestaron que el trabajo es desgastador emocionalmente; mientras que el 37 %, equivalente a 22 sujetos encuestados, indicaron que pocas veces o nunca el trabajo es desgastador emocionalmente.
- En la sexta pregunta, el 73 %, equivalente a 44 sujetos encuestados de la totalidad de 60, respondieron que esconden emociones; mientras que el 27 %, equivalente a 16 sujetos encuestados, indicaron que pocas veces o nunca esconden emociones.

4.1.1.1 Áreas de mayor puntuación de exigencias psicológicas

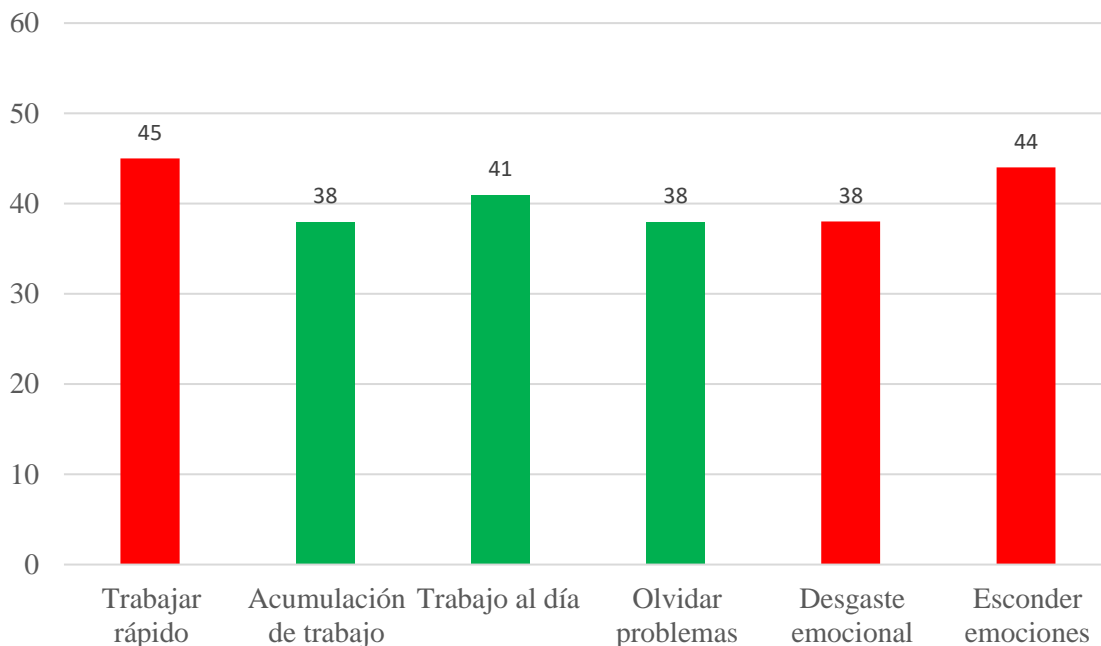


Figura 2. Áreas de mayor puntuación de exigencias psicológicas. Fuente: Elaboración Propia (2019).

Tal y como se logra observar en la figura 2, las áreas de exigencias psicológicas con mayor riesgo para los oficiales de la UEI, representadas con el color rojo y considerando que la cantidad de cada variable representa un total de 60 personas, son: “Trabajar rápido”, “Desgaste emocional” y “Esconder emociones”, y las áreas de menor riesgo, representadas con el color verde, son: “Acumulación de trabajo”, “Trabajo al día” y “Olvidar problemas”.

4.1.2 Dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo

La dimensión de trabajo activo y posibilidades de desarrollo, consta de 10 preguntas, las cuales, para efectos de esta investigación, se dividió en cinco preguntas para trabajo activo y cinco para posibilidades de desarrollo. Asimismo, se detalla un resumen de la dimensión.

4.1.2.1 Trabajo activo

Tabla 16. Trabajo activo

| Respuestas | Preguntas | | | | | | | | | |
|--------------|---|-------------|---------------------------------------|-------------|-----------------------------------|-------------|--------------------------|-------------|--|-------------|
| | Influencia sobre la cantidad de trabajo | | Su opinión en la asignación de tareas | | Influencia sobre orden de labores | | Decisión sobre descansar | | Disponibilidad de decisión ante una situación personal | |
| | P. | % | P. | % | P. | % | P. | % | P. | % |
| Siempre | 4 | 7% | 7 | 12% | 9 | 15% | 11 | 18% | 8 | 13% |
| Muchas veces | 8 | 13% | 13 | 22% | 17 | 28% | 15 | 25% | 16 | 27% |
| Pocas veces | 21 | 35% | 26 | 43% | 12 | 20% | 19 | 32% | 14 | 23% |
| Nunca | 27 | 45% | 14 | 23% | 22 | 37% | 15 | 25% | 22 | 37% |
| Total | 60 | 100% | 60 | 100% | 60 | 100% | 60 | 100% | 60 | 100% |

Nota: “P.” es igual a población y “%” es igual a porcentaje obtenido. *Fuente:* Elaboración propia (2019).

- En la primera pregunta, el 80 %, representado por 48 personas del total de 60 oficiales, respondieron que pocas veces o nunca tienen influencia sobre la cantidad de trabajo que se les asigna; mientras que un 20 %, representado por 12 personas, indicaron tener influencia sobre la cantidad de trabajo asignado.
- En la segunda pregunta, el 67 %, representado por 40 personas de la totalidad de 60, respondieron que pocas veces o nunca es considerada su opinión en la asignación de tareas; mientras que el 33 %, representado por 20 personas encuestadas, manifestaron que siempre o muchas veces es tomada en cuenta su opinión.

- En la tercera pregunta, el 57 %, equivalente a 34 sujetos encuestados de la totalidad de 60, respondieron que no tienen influencia sobre el orden de las labores; mientras que el 43 %, equivalente a 26 personas encuestadas, manifestaron tener influencia en sus labores.
- En la cuarta pregunta, el 57 %, equivalente a 34 personas encuestadas de un total de 60, manifestaron que pocas veces o nunca pueden decidir cuándo hacer un descanso; mientras que un 43 %, equivalente a 26 personas encuestadas, respondieron que pueden decidir cuándo descansar.
- En la quinta pregunta el 60 %, equivalente a 36 personas encuestadas de un total de 60, manifestó no poder dejar su puesto de trabajo por lo menos una hora sin tener que pedir permiso; mientras que el 40 % de la población, equivalente a 24 personas encuestadas, respondieron que siempre o muchas veces pueden dejar su puesto de trabajo ante una situación personal sin tener que pedir permiso con anticipación.

4.1.2.2 Posibilidades de desarrollo

Tabla 17. Posibilidades de desarrollo

| Respuestas | Preguntas | | | | | | | | | |
|--------------|------------|------|----------------------|------|-----------------------------|------|-------------------------------------|------|------------|------|
| | Iniciativa | | Aprendizaje de cosas | | Compromiso hacia el trabajo | | Las tareas laborales tienen sentido | | Entusiasmo | |
| | P. | % | P. | % | P. | % | P. | % | P. | % |
| Siempre | 35 | 58 % | 26 | 43 % | 25 | 42 % | 24 | 40 % | 13 | 22 % |
| Muchas veces | 14 | 23 % | 16 | 27 % | 11 | 18 % | 16 | 27 % | 18 | 30 % |
| Pocas veces | 10 | 17 % | 13 | 22 % | 18 | 30 % | 14 | 23 % | 19 | 32 % |
| Nunca | 1 | 2 % | 5 | 8 % | 6 | 10 % | 6 | 10 % | 10 | 17 % |

| | | | | | | | | | | |
|--------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|
| Total | 60 | 100 | 60 | 100 | 60 | 100 | 60 | 100 | 60 | 100 |
| | | % | | % | | % | | % | | % |

Nota: “P.” es igual a población y “%” es igual a porcentaje obtenido. *Fuente:* Elaboración propia (2019).

- En la primera pregunta, el 82 %, equivalente a 49 personas de un total de 60 trabajadores, manifestó que requiere iniciativa en el trabajo; mientras que un 18 %, equivalente a 11 personas, respondieron pocas veces o nunca requieren de iniciativa laboral.
- En la segunda pregunta, el 70 %, equivalente a 42 personas de un total de 60 trabajadores, manifestó que el trabajo le permite que aprenda cosas nuevas; mientras que el 30 % equivalente a 18 personas, manifestaron que nunca o pocas veces el trabajo le permite aprender cosas nuevas.
- En la tercera pregunta, el 60 %, equivalente a 36 personas de un total de 60, manifestó compromiso hacia el trabajo; mientras que un 40 %, equivalente a 24, manifestaron pocas veces o nunca compromiso hacia el trabajo.
- En la cuarta pregunta, el 67 %, equivalente a 40 personas de un total de 60, manifestó que sus tareas laborales tienen sentido; mientras que el 33 %, equivalente a 20 personas, indicaron que pocas veces o nunca sus tareas tienen sentido.
- En la última pregunta, el 52 %, equivalente a 31 personas de un total de 60, manifestó hablar con entusiasmo de su trabajo; mientras que el 48 % equivalente a 29 personas, manifestó que pocas veces o nunca hablan con entusiasmo de su trabajo.

4.1.2.3 Resumen

Tabla 18. Resumen de la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo

| Nivel de riesgo | Trabajo activo | | Posibilidades de desarrollo | |
|-----------------|----------------|--------------|-----------------------------|--------------|
| | Población | Porcentaje | Población | Porcentaje |
| Alto (ROJO) | 38 | 63 % | 20 | 33 % |
| Bajo (VERDE) | 22 | 37 % | 40 | 67 % |
| Total | 60 | 100 % | 60 | 100 % |

Fuente: Elaboración propia (2019).

Para efectos de análisis de la tabla anterior, se tomaron los datos con mayor y menor puntuación de las tablas 16 y 17 y se sacó un promedio porcentual general para cada apartado. Por su parte, si se comparan, se puede observar en la tabla 18 que los datos y porcentajes de riesgo alto y bajo muestran poca diferencia entre apartados. Así pues, el trabajo activo consta de un 63 %, equivalente a 38 personas del total de 60, en categoría roja con alto riesgo y un 37 %, equivalente a 22 personas del total de 60, en categoría verde en bajo riesgo; mientras que en las posibilidades de desarrollo un 67 %, equivalente a 40 personas del total de 60, se encuentra en categoría verde en bajo riesgo y un 33 %, equivalente a 20 personas del total de 60, en categoría roja de alto riesgo.

4.1.3 Dimensión inseguridad

Tabla 19. Inseguridad

| Respuestas | En estos momentos está preocupado/a por... | | | | | | | |
|------------------------|---|--------------|------------------------|--------------|----------------------|--------------|--|--------------|
| | Lo difícil que sería encontrar otro trabajo | | El cambio de funciones | | El cambio de salario | | El cambio de horario contra de su voluntad | |
| | P. | % | P. | % | P. | % | P. | % |
| Muy preocupado | 34 | 57 % | 24 | 40 % | 31 | 52 % | 25 | 42 % |
| Bastante preocupado | 8 | 13 % | 9 | 15 % | 16 | 27 % | 12 | 20 % |
| Más o menos preocupado | 7 | 12 % | 16 | 27 % | 9 | 15 % | 11 | 18 % |
| Poco preocupado | 7 | 12 % | 7 | 12 % | 1 | 2 % | 6 | 10 % |
| Nada preocupado | 4 | 7 % | 4 | 7 % | 3 | 5 % | 6 | 10 % |
| Total | 60 | 100 % | 60 | 100 % | 60 | 100 % | 60 | 100 % |

Nota: “P.” es igual a población y “%” es igual a porcentaje obtenido. *Fuente:* Elaboración propia (2019).

La tabla 19 de la dimensión de inseguridad, se divide en 4 preguntas, las cuales se detallan a continuación:

- En la primera pregunta, el 82 %, equivalente a 49 personas de un total de 60 de la población, mostró preocupación si tuvieran que encontrar otro trabajo; mientras que el 18 %, equivalente a 11 personas, muestra poca o nula preocupación para encontrar otro trabajo.
- En la segunda pregunta, el 82 %, equivalente a 49 personas de un total de 60, manifestó preocupación si le cambian las funciones laborales; mientras que el 18 %, equivalente a 11 personas, muestra poca o nula preocupación por el cambio de funciones laborales.

- En la tercera opción, el 93 %, equivalente a 56 personas de un total de 60, manifestó sentirse preocupada si le cambian el salario; mientras que un 7 %, equivalente a 4 personas, manifestó poca o nula preocupación por un cambio salarial.
- En la última opción, el 80 %, equivalente a 48 personas de un total de 60, mostró preocupación por el cambio del horario; mientras que un 20 %, equivalente a 12 personas, no está preocupada por el cambio de horario.

4.1.3.1 Resumen de la dimensión inseguridad

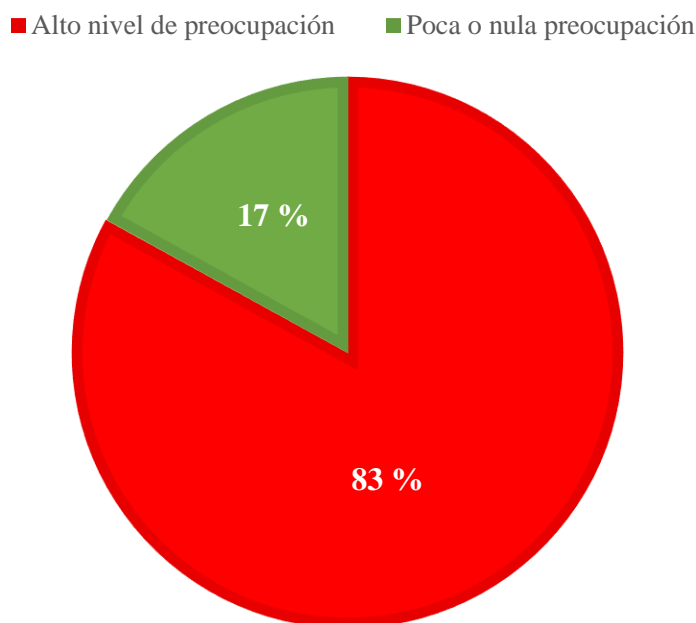


Figura 3. Resumen sobre el nivel de inseguridad. Fuente: Elaboración Propia (2019).

Para los datos reflejados en la figura 3, se unieron las respuestas “Muy preocupado”, “Bastante preocupado” y “Más o menos preocupado” de cada pregunta, que representa la categoría roja en la figura; y “Poco preocupado” o “Nada Preocupado” de cada pregunta, representando la categoría verde. Asimismo, el 17 % es equivalente a 10 personas de la totalidad de 60, mientras que el 83 % es equivalente a las 50 personas restantes.

4.1.4 Dimensión apoyo social y calidad de liderazgo

Para efectos de esta investigación y facilidad de análisis, dicha dimensión se dividió en dos tablas de cinco preguntas cada una. La tabla 20, denominada “Apoyo social”, y la tabla 22, denominada “Liderazgo”. De igual manera, se realiza la tabla 21, la cual es un resumen de apoyo social y la tabla 23, resumen de liderazgo.

4.1.4.1 Apoyo social

Tabla 20. Apoyo social

| Respuestas | Preguntas | | | | | | | | | |
|--------------|---------------------|--------------|-----------------------------------|--------------|-----------------------------------|--------------|-------------------------|--------------|---------------------------|--------------|
| | Margen de autonomía | | Conocimiento de responsabilidades | | Información anticipada de cambios | | Información del trabajo | | Ayuda/apoyo de compañeros | |
| | P. | % | P. | % | P. | % | P. | % | P. | % |
| Siempre | 14 | 24 % | 28 | 47 % | 3 | 5 % | 9 | 15 % | 18 | 30 % |
| Muchas veces | 17 | 28 % | 9 | 15 % | 13 | 22 % | 21 | 35 % | 16 | 27 % |
| Pocas veces | 18 | 30 % | 12 | 20 % | 21 | 35 % | 20 | 33 % | 16 | 27 % |
| Nunca | 11 | 18 % | 11 | 18 % | 23 | 38 % | 10 | 17 % | 10 | 17 % |
| Total | 60 | 100 % | 60 | 100 % | 60 | 100 % | 60 | 100 % | 60 | 100 % |

Nota: “P.” es igual a población y “%” es igual a porcentaje obtenido. *Fuente:* Elaboración propia (2019).

- En la primera pregunta, el 52 %, equivalente a 31 personas de un total de 60, respondió que tienen margen de autonomía; mientras que el 48 %, equivalente a 29 personas, manifestaron que pocas veces o nunca tienen autonomía.

- En la segunda pregunta, el 62 %, equivalente a 39 personas del total de 60, respondió que conoce sus responsabilidades; mientras que el 38%, equivalente a 23 personas, manifestaron no conocer sus responsabilidades.
- En la tercera pregunta, el 73 %, equivalente a 44 personas de un total de 60, respondió que pocas veces o nunca conoce con antelación los cambios que pueden afectar su futuro; mientras que el 27 %, equivalente a 16 personas, respondieron que siempre o muchas veces conoce con anticipación los cambios.
- En la cuarta pregunta, el 50 %, equivalente a 30 personas de un total de 60, manifestó que recibe toda la información que necesita para realizar su trabajo; mientras que un 50 %, equivalente a 30 personas, indicó que pocas veces o nunca recibe toda la información.
- En la última pregunta, el 57 %, equivalente a 34 personas de un total de 60, respondió que recibe ayuda de sus compañeros, mientras que el 43 %, equivalente a 26 trabajadores, indicó que pocas veces o nunca recibe ayuda de sus compañeros.

4.1.4.1.1 Resumen apoyo social

Tabla 21. Áreas de Apoyo social, favorables o desfavorables, para la salud de los oficiales

| Nivel de riesgo | | |
|-----------------------------------|-------------------------|-----------------------------------|
| Alto (rojo) | Medio (amarillo) | Bajo (verde) |
| Información anticipada de cambios | Información del trabajo | Margen de autonomía |
| | | Conocimiento de responsabilidades |
| | | Ayuda/apoyo de compañeros |

Fuente: Elaboración propia (2019).

En la tabla 21, se presenta un resumen de acuerdo con los datos estadísticos reflejados en el apartado de apoyo social. En dicha tabla, se pueden observar las diferentes preguntas ubicadas según el nivel de riesgo que manifestaron los oficiales.

4.1.4.2 Liderazgo

Tabla 22. Liderazgo

| Respuestas | Preguntas | | | | | | | | | |
|--------------|-----------------------|------|---------------------------|------|-----------------------|------|-----------------------------|------|---|------|
| | Recibe ayuda del jefe | | Aislado de sus compañeros | | Forma parte del grupo | | Jefes planifican el trabajo | | Buena comunicación por parte de la jefatura | |
| | P. | % | P. | % | P. | % | P. | % | P. | % |
| Siempre | 12 | 20 % | 6 | 10 % | 22 | 37 % | 9 | 15 % | 9 | 15 % |
| Muchas veces | 12 | 20 % | 11 | 18 % | 14 | 23 % | 18 | 30 % | 13 | 22 % |
| Pocas veces | 24 | 40 % | 25 | 42 % | 15 | 25 % | 16 | 27 % | 20 | 33 % |
| Nunca | 12 | 20 % | 18 | 30 % | 9 | 15 % | 17 | 28 % | 18 | 30 % |

| | | | | | | | | | | |
|--------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|
| Total | 60 | 100 | 60 | 100 | 60 | 100 | 60 | 100 | 60 | 100 |
| | | % | | % | | % | | % | | % |

Nota: “P.” es igual a población y “%” es igual a porcentaje obtenido. *Fuente:* Elaboración propia (2019).

La tabla 22 abarca temas relacionados con el liderazgo de la organización, y refleja los siguientes resultados:

- En la primera pregunta, solo el 40 %, equivalente a 24 personas de un total de 60, manifestó recibir ayuda de la jefatura; mientras que un 60 %, equivalente a 36 personas, manifestaron que nunca o pocas veces reciben ayuda por parte de la jefatura.
- En la segunda pregunta, el 72 %, equivalente a 43 personas de un total de 60, manifestaron no sentirse aislado de sus compañeros; sin embargo, un 28%, equivalente a 17 personas, manifestaron sentirse aislados de sus compañeros.
- En la tercera pregunta, el 60 %, equivalente a 36 personas de un total de 60, manifestaron sentirse parte de un grupo; mientras que un 40 %, equivalente a 24 personas, manifestaron no sentirse parte de un grupo.
- En la cuarta pregunta, solo el 45 %, equivalente a 27 personas de un total de 60, manifestó planificación por parte de la jefatura; mientras que un 55 %, equivalente a 33 personas, manifestaron que la jefatura pocas veces o nunca planifica.
- En la última pregunta, el 63 %, equivalente a 38 personas de un total de 60, manifestó que pocas veces o nunca mantiene una buena comunicación con el jefe; mientras que el 37 % equivalente a 22 personas, manifestaron que siempre o muchas veces tienen buena comunicación con la jefatura.

4.1.4.2.1 Resumen liderazgo

Tabla 23. Áreas de liderazgo, favorables o desfavorables, para la salud de los oficiales

| Nivel de riesgo | | |
|---------------------------------------|------------------|---------------------------|
| Alto (rojo) | Medio (amarillo) | Bajo (verde) |
| Recibe ayuda del jefe | | Aislado de sus compañeros |
| Jefes planifican el trabajo | | Forma parte del grupo |
| Comunicación por parte de la jefatura | | |

Fuente: Elaboración propia (2019).

En la tabla 23, se presenta un resumen de acuerdo con los datos estadísticos reflejados en el apartado sobre liderazgo. En dicha tabla, se pueden observar las diferentes preguntas ubicadas según el nivel de riesgo que manifestaron los oficiales.

4.1.5 Dimensión doble presencia

La dimensión doble presencia consta de dos apartados: trabajo familiar y tareas domésticas, vistas en las tablas 24 y 25, respectivamente.

4.1.5.1 Trabajo familiar

Tabla 24. Trabajo familiar

| ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico hace usted? | Cantidad de sujetos | Porcentaje |
|--|---------------------|------------|
| Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas. | 12 | 21 % |
| Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas. | 15 | 25 % |
| Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas. | 11 | 18 % |
| Solo hago tareas muy puntuales. | 18 | 30 % |
| No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas. | 4 | 6 % |

| | | |
|--------------|-----------|-------------|
| Total | 60 | 100% |
|--------------|-----------|-------------|

Fuente: Elaboración propia (2019).

La tabla 24 consta de una pregunta con cinco variables, en la cual la suma de cada una de ellas refleja el 100 % de la población y los 60 oficiales que participaron en el cuestionario.

4.1.5.2 Tareas domésticas

Tabla 25. Tareas domésticas

| Respuestas | Preguntas | | | | | |
|--------------|--|--------------|---|--------------|---|--------------|
| | Si usted falta en casa las tareas no se realizan | | Piensa en las tareas domésticas en el trabajo | | Necesita estar al mismo tiempo en la empresa y en la casa | |
| | P. | % | P. | % | P. | % |
| Siempre | 7 | 12 % | 7 | 12 % | 8 | 13 % |
| Muchas veces | 8 | 13 % | 9 | 15 % | 13 | 22 % |
| Pocas veces | 20 | 33 % | 25 | 42 % | 26 | 43 % |
| Nunca | 25 | 42 % | 19 | 32 % | 13 | 22 % |
| Total | 60 | 100 % | 60 | 100 % | 60 | 100 % |

Nota: “P.” es igual a población y “%” es igual a porcentaje obtenido. Fuente: Elaboración propia (2019).

La tabla 25 se divide en 3 preguntas, las cuales se detallan a continuación:

- En la primera pregunta, el 75 %, equivalente a 45 personas de un total de 60, manifestó que pocas veces o nunca las tareas del hogar se quedan sin realizar si faltan en la casa; por otro lado, el 25 %, equivalente a 15 personas, manifestaron que siempre o muchas veces las tareas se quedan sin realizar si no están en el hogar.
- En la segunda pregunta, el 73 %, equivalente a 44 personas de un total de 60, manifestó que pocas veces o nunca piensa en las tareas domésticas en el trabajo; mientras que el 27 %,

equivalente a 16 personas, manifestó siempre o muchas veces pensar en las tareas domésticas en el trabajo.

- En la última pregunta, el 65 %, equivalente a 39 personas de un total de 60, respondió que nunca o pocas veces necesita estar al mismo tiempo en la empresa y el hogar; mientras que el 35 %, equivalente a 21 personas, manifestó que siempre o muchas veces lo necesita.

4.1.6 Dimensión estima

Tabla 26. Estima

| Respuestas | Preguntas | | | | | | | |
|--------------|--|--------------|--|--------------|---------------|--------------|---------------------------------|--------------|
| | Reconocimiento por parte de los superiores | | Apoyo recibido en dificultades laborales | | Trato injusto | | Reconocimiento general adecuado | |
| | P. | % | P. | % | P. | % | P. | % |
| Siempre | 9 | 15 % | 12 | 20 % | 3 | 5 % | 5 | 8 % |
| Muchas veces | 10 | 17 % | 15 | 25 % | 18 | 30 % | 10 | 17 % |
| Pocas veces | 21 | 35 % | 20 | 33 % | 18 | 30 % | 24 | 40 % |
| Nunca | 20 | 33 % | 13 | 22 % | 21 | 35 % | 21 | 35 % |
| Total | 60 | 100 % | 60 | 100 % | 60 | 100 % | 60 | 100 % |

Nota: “P.” es igual a población y “%” es igual a porcentaje obtenido. *Fuente:* Elaboración propia (2019).

En la tabla 26, se pueden observar temas relacionados con la estima, se divide en 4 preguntas, las cuales se detallan a continuación:

- En la primera pregunta, el 68 %, equivalente a 41 personas de un total de 60, respondió que no hay reconocimiento por parte de superiores; mientras que 32 %, equivalente a 19 personas, manifestó que siempre o muchas veces obtienen reconocimiento.

- En la segunda pregunta, el 55 %, equivalente a 33 personas de un total de 60, manifestó que nunca o pocas veces recibe apoyo en dificultades laborales; mientras que un 45 %, equivalente a 27 personas, manifestó que siempre o muchas veces recibe apoyo en dificultades laborales.
- En la tercera pregunta, el 35 %, equivalente a 21 personas de un total de 60, respondió que recibe un trato injusto; por su parte, un 65 %, equivalente a 39 personas, manifestó que pocas veces o nunca reciben un trato injusto.
- En la última pregunta, el 75 %, equivalente a 45 personas de un total de 60, respondió que pocas veces o nunca recibe un reconocimiento general adecuado; mientras 25 %, equivalente a 15 personas, manifestaron recibir un reconocimiento general adecuado.

4.6.1.1 Resumen estima

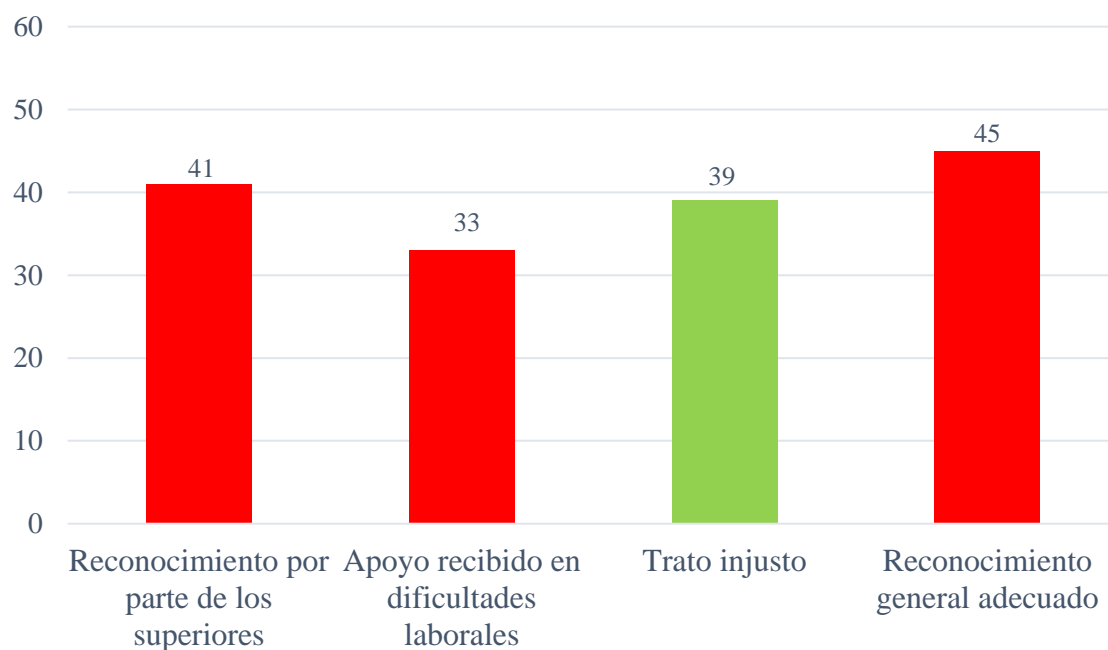


Figura 3. Áreas con puntuaciones más altas en estima. Fuente: Elaboración propia (2019).

Como se logra observar en la figura 4, del total de 4 variables de la dimensión estima, tres se encuentran en categoría roja, las cuales son: “Reconocimiento por parte de los

superiores”, con un 68 %, representado con 41 personas de la totalidad de 60; “Apoyo recibido en dificultades laborales”, con un 55 %, representado por 33 personas del total de 60 y “Reconocimiento general adecuado”, con un 75 %, representado por 45 personas del total de 60. Por su parte, la variable restante, “Trato injusto”, constituye una categoría verde, con un 65 %, representado por 39 personas del total de 60.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Discusión e interpretación de resultados

En el presente capítulo, se exponen, analizan y se discuten los riesgos psicosociales, intra y extra laborales detectados en la Unidad Especial de Intervención, con el cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve. Asimismo, para un mejor análisis y observación, el presente apartado se encuentra ordenado por categorías de las diferentes dimensiones y de acuerdo con las figuras y tablas del capítulo IV.

5.1.1 Dimensión exigencias psicológicas

Los resultados de la dimensión exigencias psicológicas (vistos en figura 2) permiten comparar los datos con lo establecido por la evaluación de riesgos SUSESO ISTAS 21 versión corta.

Dicha dimensión obtuvo una calificación total de 1011 puntos, lo cual la ubica en una categoría roja, según lo establecido por la evaluación y, por ende, refleja un nivel de alto riesgo para la salud de los oficiales que participaron en la encuesta.

Si se compara el nivel de riesgo por cada una de las variables establecidas en la dimensión, se refleja que, en la primera variable, “Trabajar rápido”, el 75 %, equivalente a 45 sujetos de la totalidad de 60, respondió que debe trabajar muy rápido; mientras que el 25 %, equivalente a 15 sujetos, adujeron no hacerlo. Tomando en cuenta las funciones de la población de estudio, se considera que el alto porcentaje de esta variable se debe al trabajo en operaciones de alto riesgo, ante las cuales los oficiales deben responder de manera rápida y oportuna. Esta condición laboral ocasiona que los miembros de la unidad sean más propensos a padecer de estrés.

Lo anterior se relaciona con lo expuesto por Guizar (2004), quien sostiene que la preocupación es una respuesta ansiosa ante un estímulo que genera estrés. El estrés lo define

como “un estado de sobreexcitación al que se someten las emociones, los procesos mentales y la condición física de la persona” (p.302).

El estrés suele hacer referencia a varios acontecimientos en los cuales ciertas situaciones implican demandas fuertes para la persona, lo cual genera respuestas fisiológicas y emocionales, incluida la preocupación. Por eso, las respuestas a esa primera variable generan que los oficiales operacionales se ubiquen en una categoría roja, según lo establecido por la tabla de evaluación.

En la segunda variable, “Acumulación de Trabajo”, el 37 % equivalente a 22 sujetos de un total de 60, manifestaron acumulación de trabajo; mientras que el 63 %, equivalente a 38 sujetos, manifestó que muy pocas veces o nunca la distribución de trabajo es irregular y se acumula. Lo anterior parece obedecer al tipo de trabajo que realizan los oficiales, debido a que la mayoría de funciones no son de índole administrativas, sino que es operacional de campo de alto riesgo, lo cual implica intervenciones inmediatas y no acumulativas. Dicho lo anterior, la multiplicidad de funciones en dicha unidad representa un riesgo bajo para la salud del oficial.

En “Trabajo al día”, el 32 %, equivalente a 19 encuestados del total de 60, respondieron que pocas veces o nunca llevan el trabajo al día; mientras que el 68 % restante, equivalente a 41 personas, indicaron llevar el trabajo al día, lo cual se puede interpretar tomando en consideración que los oficiales entrevistados tienen como función responder a las necesidades de alto riesgo que surjan cotidianamente, por lo que requieren de un plan por parte de ellos, la cual conlleva estrategias, investigación y entrenamientos anticipados para responder a una determinada misión de manera pronta y segura, y así facilitar mantener el trabajo al día. Este resultado lo ubica en una categoría verde y representa un riesgo bajo para su salud emocional según la evaluación de SUSESO ISTAS.

Asimismo, en “Olvidar problemas”, el 37 %, equivalente a 22 sujetos de un total de 60, indicó que siempre o muchas veces les cuesta olvidar los problemas del trabajo; mientras que el 63 %, equivalente a 38 personas, respondió que no le cuesta olvidar los problemas del trabajo, lo cual se ubica en una categoría verde. Se considera que este porcentaje es producto de la capacitación e instrucción que reciben los oficiales en diferentes áreas, lo cual permite separar la vida personal de la laboral.

No obstante, el 63 %, equivalente a 38 personas de un total de 60, manifestó que el trabajo es desgastador emocionalmente; mientras que el 37 %, equivalente a 22 sujetos, no consideró el trabajo desgastador en la variable “Desgaste emocional”. Se presume que dicho porcentaje es producto de las funciones y responsabilidades del oficial, puesto que cada uno debe de someterse a entrenamientos físicos y cognitivos de alto nivel para responder de manera oportuna ante situaciones de crisis. Estos entrenamientos podrían producir en los oficiales cansancio o fatiga permanente, despersonalización, que se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia los compañeros.

Por su parte, el trabajo de campo, el cual se entiende como las acciones que realiza el funcionario fuera de su oficina, se considera que genera un desgaste emocional debido a los altos niveles de estrés que se maneja al momento de intervenir en una misión, como por ejemplo: la manipulación de artefactos explosivos u otras misiones.

Este desgaste también puede generar fatiga física, psíquica y mental en los colaboradores que, a su vez, puede provocar *burnout*, como lo menciona Julio Cesar Neffa (2015):

El *burnout* sería el resultado de continuas y repetidas presiones emocionales de un trabajador asociadas con un compromiso intenso con los usuarios, alumnos, pacientes o clientes, por un período prolongado, y

que resulta de la discrepancia entre las expectativas y los ideales individuales del trabajador y los resultados adversos que se obtienen (p. 325).

De conformidad con lo anterior, esta variable se encuentra en una categoría roja, lo cual representa una condición desfavorable para la salud de las personas.

En la misma línea, en la variable “Esconder emociones”, el 27 %, equivalente a 16 personas de un total de 60, indicó que en su trabajo no esconden emociones; mientras que el 73 %, equivalente a 44 personas, manifestó esconder emociones, lo cual significa que presenta una disonancia emocional como lo define Hochschild (1983): “La disonancia emocional es la discrepancia entre las emociones sentidas y las emociones que son expresadas para ajustarse a las normas de expresión organizacionales” (p.17).

Se presume que los miembros de la UEI por la formación que reciben, les resulta difícil expresar sus emociones, sentimientos, deseos y necesidades de manera libre clara e inequívoca ante sus compañeros y, con más razón, ante las personas requeridas por la justicia costarricense en la intervención de una operación.

Lo anterior se debe a que el expresar emociones, que no son acordes con la misión del momento, puede generar a los compañeros inestabilidad emocional e inseguridad a los miembros del equipo en el desempeño de sus funciones en un trabajo de alto riesgo y con eso entorpecer la operación o infundir temor a la hora de la acción.

Asimismo, de acuerdo a lo investigado y tomando en cuenta las funciones y el tipo de trabajo que realizan los miembros de la UEI, el tener una inestabilidad emocional en una operación de alto riesgo puede ubicar a los oficiales en desventaja con respecto al “objetivo a alcanzar”, ya que pueden verse “frágiles o endebles” y que no tienen la capacidad para responder

de manera adecuada a una situación en particular, lo que podría provocar una misión fallida o poner en riesgo su propia vida al mostrarse vulnerables.

Lo anterior, se fundamenta con lo establecido por Bisquerra (2009) acerca de las competencias emocionales. Menciona la existencia de una micro competencia llamada habilidades de afrontamiento, la cual hace referencia a lo siguiente: “Habilidad para afrontar retos y situaciones de conflicto, con las emociones que generan. Esto implica estrategias de autorregulación para gestionar la intensidad y regulación de los estados emocionales” (p.3).

Esta variable constituye un factor de alto riesgo porque el no expresar emociones puede traer consecuencias negativas para la salud del trabajador como culpa, inseguridad, ira, frustración y vergüenza. Estas características negativas hacen del oficial una persona más insegura y dependiente de la valoración de los demás. La valoración obtenida en la encuesta permite ubicarlos en una escala roja, lo cual señala un aspecto perjudicial para la salud de los trabajadores.

En general, los resultados de la dimensión de exigencias psicológicas que se encuentran en una condición roja y con un nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud de los miembros de la Unidad Especial de Intervención son las siguientes: “Trabajar Rápido”; “Desgaste emocional”, y “Esconder Emociones”.

Cabe rescatar que las 3 preguntas en condición roja se vinculan en el sentido de que los Oficiales de la UEI se ven en la necesidad de trabajar rápido, puesto que las funciones del trabajo ameritan que su respuesta ante una situación de crisis sea inmediata. Lo anterior genera un desgaste emocional al estar sumergidos en situaciones de alto riesgo, ya que ponen en peligro la vida de terceros, su propia vida y hasta la de su familia al verse en situaciones que comprometen su vida, lo cual, a su vez, requiere que se mantengan neutrales y concentrados en la misión que

estén realizando, lo que amerita esconder las emociones de temor, ira, frustración, entre otras que se presenten en una operación.

Sin embargo, a pesar del riesgo que generan las anteriores áreas en la vida de los oficiales, se resalta la objetividad con la que asumen su trabajo, al dar como resultado favorable el área de “olvidar problemas”. En resumen, se establece que, al obtener un porcentaje promedio de las respuestas en rojo, se registra que un 70 % de la población puntúa con riesgo alto.

5.1.2 Dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo

La dimensión en su totalidad, obtuvo una calificación de 1614, lo cual la ubica en una categoría verde, según lo establecido por la evaluación; por ende, refleja un nivel favorable para la salud de los oficiales que participaron en la encuesta.

5.1.2.1 Trabajo activo

Con respecto al apartado de trabajo activo visto en la tabla 16, en la variable “Influencia sobre la cantidad de trabajo” un 20 % de la población, equivalente a 12 sujetos del total de 60 encuestados, manifestaron tener influencia en la cantidad de trabajo que se le asigna, se presume que ese porcentaje equivale a los sublíderes de la organización que participaron en la encuesta. Por su parte, el 80 %, equivalente a 48 personas, respondió que pocas veces o nunca tienen influencia en la cantidad de trabajo que se les asigna.

Por lo anterior, impresiona que la falta de influencia en la cantidad de trabajo que tienen los oficiales se explica por el tipo de trabajo y las funciones que realizan, pues es difícil tener un parámetro o control de las intervenciones de alto riesgo que se presenten, por lo que en ocasiones tendrán más cantidad de trabajo que en otras.

Además, según lo investigado, la UEI no posee manual de puesto que especifique las funciones y responsabilidades necesarias de cada miembro de la organización, por lo que se

considera que su falta puede ocasionar un desequilibrio de funciones entre los trabajadores al no tener injerencia o influencia sobre las funciones o responsabilidades que le corresponden a cada uno, lo que podría generar malestares como estrés, frustración, recarga laboral y decepción en sus labores cotidianas. Por tal motivo, esta pregunta se enmarca en un nivel rojo para la salud de los oficiales de la Unidad Especial de Intervención.

Por otro lado, en la variable “Su opinión en la asignación de tareas”, un 33 %, equivalente a 20 personas de un total de 60, respondieron que siempre o muchas veces se les toma en cuenta su opinión; mientras que un 67 % de la población, equivalente a 40 sujetos evaluados, indicó que sus opiniones no son tomadas en cuenta a la hora de asignar tareas. Se consideran importantes estos resultados porque resaltan que la coordinación, el reparto de tareas, establecimiento de objetivos y todas las decisiones empresariales son determinadas por los altos jefarcas de la institución y, por el contrario, hay poca participación las opiniones de los oficiales que son los responsables de llevar a cabo dichas funciones. Este distanciamiento entre jefatura y empleado puede generar una falta de compromiso en los miembros de la organización.

Asimismo, en la variable “Influencia sobre orden de Labores”, que corresponde a la pregunta “tiene influencia sobre el orden en que se realiza sus labores”, los resultados reflejan con un 57 %, equivalente a 34 personas de un total de 60, que los miembros de la UEI no pueden variar las órdenes de sus labores, esto debido a sus funciones o responsabilidades que tiene cada uno de los miembros; por lo tanto, ante una situación de emergencia, otras funciones pasan a segundo plano para responder emergencia la situación del momento.

Asimismo, los encuestados que respondieron que siempre o muchas veces, reflejados con un 43 %, equivalente a 26 personas de un total de 60, pueden hacer referencia a que en ocasiones

cuentan con la accesibilidad de acomodar su rol de entrenamiento físico u operacional, siempre y cuando no intervenga en una tarea primordial antes provista.

Además, impresiona que el líder o los líderes de la institución, por el tipo de trabajo, tienen un liderazgo autoritario, y detentan un poder absoluto sobre sus subalternos o equipos de trabajo, lo cual restringe que estos decidan sobre el orden de sus funciones laborales. En línea con lo anterior se toma como referencia lo que menciona Rubio (2016) en relación con un liderazgo autoritario: “El líder autoritario decide y determina todas las normas de funcionamiento” (p.86).

Por su parte, en “Decisión sobre descansar”, el 43 %, equivalente a 26 sujetos encuestados de un total de 60, respondieron que siempre o muchas veces pueden decidir cuándo realizar un descanso; mientras que el 57 % de la población, equivalente a 34 sujetos evaluados, considera que muy pocas veces o nunca pueden decidir cuándo realizar un descanso, de lo cual se presume que los valores obtenidos son producto del tipo de liderazgo de la empresa y que, a su vez, estaría afectado la salud de los miembros de la UEI, quienes pueden presentar síntomas como falta de concentración, cansancio, fatiga y estrés e inconvenientes con su vida social y familiar.

También, cabe resaltar que la exigencia de intervenir en momentos de crisis inmediatos no les permite decidir por un descanso, aunque lo deseen, por lo que los datos obtenidos en esta pregunta son considerados de un nivel rojo.

Con respecto a la variable “Si tiene algún asunto personal o familiar, puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial”, los datos arrojaron que el 40 %, equivalente a 24 sujetos de un total de 60, respondió siempre o muchas veces, y el 60 %, equivalente a 36 sujetos, respondió pocas veces o nunca pueden dejar su puesto de trabajo,

de lo que se puede entender que los funcionarios de la UEI tienen que dirigirse al jefe inmediato si requieren un permiso especial para atender asuntos personales.

Además, conociendo las características y funciones de la UEI, es conveniente que prevalezca contacto constante con la jefatura y control sobre los funcionarios; de tal manera, los jefes puedan contar con el recurso necesario para dar respuesta a las necesidades que requiera el país.

5.1.2.2 Posibilidades de desarrollo

Con respecto al apartado posibilidades de desarrollo, en la primera pregunta: “Su trabajo requiere que tenga iniciativa”, la mayoría de la población, representada por un 82 %, equivalente a 49 personas de un total de 60, considera que se requiere de iniciativa para realizar sus funciones; mientras que el 18 %, equivalente a 11 personas, respondió que no requiere iniciativa laboral. Se presume que el mayor porcentaje es producto de la creatividad y precisión profesional que tienen los oficiales para desempeñar y llevar a cabo las operaciones de alto riesgo, puesto que cada operación de alto riesgo tiene diversas particularidades que se deben considerar antes de llevar a cabo la operación.

Con base en sus experiencias, los oficiales utilizan la creatividad como una herramienta útil en el desempeño de sus funciones. Por su parte, a la hora de intervenir en un trabajo de alto riesgo, se requiere de iniciativa y precisión para evitar cualquier situación que pueda atentar contra la vida del oficial o terceros.

Por otro lado, en la variable “Aprendizaje de cosas nuevas”, el 70 %, equivalente a 42 sujetos de un total de 60, respondió que el trabajo le permite el aprendizaje de cosas nuevas; mientras que el 30 % equivalente a 18 sujetos, indicó que el trabajo no le permite aprender cosas nuevas. De acuerdo con el porcentaje mayor, se considera que los datos obtenidos se deben a lo

improvisto que es el trabajo, pues toda intervención es diferente, por lo que en cada acción se aprenden nuevas estrategias o experiencias de acuerdo con los resultados.

Asimismo, según lo investigado los oficiales de la UEI reciben constantes capacitaciones nacionales e internacionales, por lo que el porcentaje mayor podría ser producto de estas.

El decreto ejecutivo N°32523-MP, publicado en *La Gaceta* N°146 (2005), establece que los miembros de la UEI tendrán una sección de capacitación por lo especializado de la materia, la cual es sin perjuicio de la debida coordinación con la Escuela Nacional de Policía. Estas capacitaciones, entrenamientos y participaciones inciden positivamente en los miembros de la UEI, ya que los estimula a desarrollarse como persona y como profesional. De igual manera, se presume que es un esfuerzo planificado entre la organización y el individuo, de tal manera se puedan generar las actitudes y capacidades necesarias en el personal y en la organización para llegar a cabo las operaciones de alto riesgo.

Otro aspecto importante es que en la variable “Compromiso hacia el trabajo”, el 60 %, equivalente a 36 sujetos encuestados de un total de 60, se siente comprometida con la organización; de lo cual se presume que el alto grado de compromiso que adquieren los oficiales es producto de las metas, objetivos y valores intrínsecos de la organización, dicho de otra forma, los oficiales se comprometen y se esfuerzan día con día para pertenecer a un cuerpo policial élite. Sin embargo, el 40 % restante, equivalente a 24 personas, es un porcentaje considerable lo cual se presume que las expectativas que tenía el oficial no fueron las esperadas, lo que conlleva a una falta de motivación para llevar a cabo con excelencia sus tareas cotidianas.

Con respecto al apartado “las tareas laborales tienen sentido”, el 33 %, equivalente a 20 sujetos encuestados de un total de 60, manifestó que sus funciones pocas veces o nunca tienen sentido; mientras que el 67 %, equivalente a 40 sujetos, respondió que las tareas o funciones

laborales que realizan tienen sentido. Dicho porcentaje refleja compromiso, vinculación con la institución y su interés por el bienestar del país.

Asimismo, en la variable “Entusiasmo”, el 52 %, equivalente a 31 sujetos encuestados de un total de 60, indicó que hablan con entusiasmo de su trabajo; mientras que el 48 %, equivalente a 29 personas, no suelen hablar con entusiasmo. Se considera que las personas que hablan con entusiasmo del trabajo han logrado satisfacer sus necesidades laborales y personales a través de este y muestran apertura para conversar al respecto; no obstante, llama la atención la poca diferencia en el porcentaje. Casi la mitad de la población oculta o no menciona aspectos relacionados con su trabajo, lo cual indica que, por las funciones que realizan los oficiales miembros de la UEI, es recomendable mantener el anonimato de sus funciones y, por ende, las operaciones de alto riesgo.

En resumen, de la totalidad de la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo, se obtiene que el apartado de trabajo activo representa un nivel de riesgo psicosocial alto para los miembros de la UEI. Los oficiales indican tener poca o nula participación en lo que respecta a la toma de decisiones de sus funciones o tareas laborales y poca accesibilidad en decidir por un descanso o permiso ante un acontecimiento personal.

Se presume que, por la tipología del trabajo, se posee una jefatura rígida y autoritaria, por lo que los riesgos asociados podrían generar en los funcionarios falta de autonomía en el desempeño de sus labores cotidianas, al verse imposibilitados a tomar decisiones en su ámbito laboral y personal. Finalmente, este riesgo podría generar en los empleados, falta de motivación, baja autoestima, dependencia, entre otros. Sin embargo, cabe resaltar el alto porcentaje de posibilidad de desarrollo, en lo cual la población considera que cuenta con oportunidades para el crecimiento laboral y destrezas que le pueden servir, tanto en su vida personal como profesional.

Otro rasgo importante es el compromiso que tiene el personal con la institución y el entusiasmo al conversar sobre esta, lo cual puede ser producto de las capacitaciones recibidas y de la concientización de la importancia de sus labores hacia el país. El apartado de posibilidades de desarrollo presenta un nivel de riesgo psicosocial bajo para los miembros de la UEI.

A continuación, se presenta una tabla que hace referencia al total de preguntas de la dimensión divididas por las categorías de acuerdo al riesgo que representan en los trabajadores:

Tabla 27 Comparación Preguntas de la Dimensión Trabajo Activo y Posibilidades de

Desarrollo

| ROJO | AMARILLO | VERDE |
|--|----------|---------------------------------|
| Influencia sobre la cantidad de trabajo | - | Iniciativa |
| Su opinión en la asignación de tareas | - | Aprendizaje de cosas nuevas |
| Influencia sobre el orden en que realiza sus Labores | - | Compromiso hacia el trabajo |
| Decisión sobre cuando descansar | - | Tareas laborales tienen sentido |
| Disponibilidad de decisión ante una situación personal | | Entusiasmo |

Fuente: Elaboración propia (2019).

En general, la tabla anterior muestra que, de las 10 preguntas de la dimensión, cinco de ellas indican un nivel de alto riesgo en la salud de los colaboradores, y las otras cinco un nivel de bajo riesgo. Asimismo, analizando los dos apartados, también se refleja que el total de las preguntas en la categoría verde, son las que se eligieron para conformar el apartado Posibilidades de Desarrollo, y las cinco restantes las de trabajo activo.

Si bien es cierto, el apartado de trabajo activo representa un nivel de riesgo alto para la salud de los oficiales con un porcentaje del 63 %, equivalente a 38 personas de un total de 60, ubicándose en la categoría roja; el apartado posibilidades de desarrollo demarca un porcentaje mayor, 67 %, equivalente a 40 personas del total de 60 (tabla 18), y favorece la estabilidad emocional de los oficiales, lo que ubica a la dimensión como un nivel de bajo riesgo para la salud de los oficiales, de ahí su categoría verde.

Además, se considera importante mencionar que, si bien es cierto el oficial mantiene motivaciones y posibilidades de desarrollo para crecer profesionalmente, no cuenta con la accesibilidad necesaria por parte de la jefatura para potencializar sus capacidades, habilidades y autonomía en la UEI. Dicho lo anterior y observando los resultados, se deduce que si la jefatura mostrara más accesibilidad e inclusión del oficial a la toma de decisiones los rangos en categoría roja podrían no presentar un riesgo para la salud de los oficiales.

Lo anterior, se puede fundamentar con lo que establece Neffa (2015) con respecto a liderazgo: “Es un proceso social que implica que un superior pueda influenciar a los subordinados para organizar el trabajo, regulando sus relaciones de intercambio, comunicación y cooperación, promoviendo el apoyo social y técnico para lograr ciertos objetivos” (p.225). Es decir, la importancia que le pueda brindar un líder o un jefe a sus subordinados genera un mejor ambiente, motivación y, por ende, cumplimiento de los objetivos empresariales.

5.1.3 Dimensión inseguridad

Esta dimensión, vista en la tabla 19, obtuvo un resultado total de 944 puntos, lo que le valió la categoría roja.

Al comparar el nivel de riesgo para cada una de las preguntas de dicha dimensión, se obtiene que en la variable “lo difícil que sería encontrar otro trabajo”, el 82 % de la población,

equivalente a 49 sujetos encuestados de un total de 60, muestran evidente preocupación en caso de desempleo. Por su parte, apenas un 18 %, equivalente a 11 sujetos encuestados, dice sentirse poco o nunca preocupados, lo cual puede estar representado por los oficiales que tienen un grado universitario o estudios superiores.

Según los resultados de la encuesta continua de empleo del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), “En el primer trimestre del 2019 cerca de 279.000 personas buscaron empleo y no lo encontraron, con lo cual la tasa de desempleo alcanzó un 11.3 %”. (*La Nación*, 2019).

Aunado a lo anterior, se puede considerar que dicha preocupación por parte de los oficiales se debe al incremento de desempleo, inestabilidad laboral y posibles cambios en las instituciones o contrataciones del sector público que se han hablado en los últimos años, tomando en cuenta que, según lo investigado en la UEI, más del 40 % de la población no cuenta con estudios superiores o universitarios que los faculten para optar un puesto laboral en otra empresa y más del 50 % sobrepasa los 33 años de edad, lo cual incrementa el temor a un posible cierre de la oficina y la dificultad de conseguir un nuevo trabajo.

Como lo menciona Heaney (1994), “El trabajador que tiene la percepción de inseguridad laboral experimenta estrés por la anticipación a los problemas asociados a la pérdida del empleo” (p.72). Por tal razón, dicho apartado representa un nivel de alto riesgo en la salud de los empleados.

Por otro lado, en la variable “si le cambian las funciones de trabajo en contra de su voluntad”, el 18 %, equivalente a 11 sujetos de un total de 60, muestran poca o nada de preocupación por un cambio de funciones; mientras que un 82 % de la población, equivalente a 49 sujetos encuestados, se encuentran muy preocupados, lo cual representa un nivel alto de

inseguridad por parte de los empleados. Lo anterior puede estar relacionado con la falta de un manual de puestos, ya que, al cambiarle las funciones al oficial en contra de su voluntad, no siente tener las herramientas, preparación o capacidades necesarias para enfrentar las nuevas funciones impuestas por la jefatura, y para cada puesto se requiere una serie de habilidades y capacidades para desempeñar un trabajo determinado.

Dicha inseguridad puede vincularse con la inexistencia de un manual que describa las funciones para cada puesto, lo cual generaría incertidumbre y un posible temor a la hora de un cambio funciones.

Al mismo tiempo, el 93 %, equivalente a 56 sujetos encuestados de la totalidad de 60, muestran altos niveles de preocupación en la variable “cambio de salario”, de lo cual, conociendo el estado presupuestario actual del país, la preocupación puede estar más relacionada a una baja en su salario que a un incremento.

Actualmente, el Gobierno ha establecido cortes presupuestarios al sector público, además de posibles deudas o gastos personales que presenten los oficiales y que pueden comprometer su salario en caso de variar. Se considera que los miembros pueden presentar, agotamiento emocional, ansiedad e insatisfacción laboral y, por ende, afectación en el desempeño de su trabajo. El 7 % restante, equivalente a 4 sujetos, puede referirse a la población que no solo depende de un salario o posee otro oficio o ingreso que satisfaga sus necesidades en caso de una baja salarial, o bien, a la población que interpretó la pregunta como un cambio a la alza y no baja.

Por su parte, el 80 % de la población, equivalente a 48 sujetos encuestados del total de 60, se encuentran preocupados por una posible variación de horario en contra de su voluntad. Lo anterior refleja que para los empleados la estabilidad en el horario es importante; no obstante,

debido al tipo de trabajo operativo que realizan, esta variable con frecuencia se ve afectada, ya que deben tener disponibilidad para ser tomados en cuenta en las operaciones imprevistas que requiera la jefatura, . De esta manera, se afecta su vida personal y familiar al tener que “sacrificar” o posponer con regularidad actividades o compromisos personales para acudir a una crisis laboral.

Lo anterior genera inseguridad, tanto para el oficial como para su familia, debido a la cancelación de actividades o la ausencia de él. Como consecuencias al cambio de horario, los oficiales podrían presentar problemas de adaptación e inconformidad con el horario establecido, fatiga persistente, pérdida de eficacia en el trabajo y problemas familiares.

Con respecto a lo anterior, según la OIT (2007), citada por Patlán (2016), existe un derecho que tiene el empleado de desempeñar un trabajo que proporcione equilibrio entre el trabajo y la familia. Se refiere a la posibilidad de que el rol desempeñado en el trabajo, las demandas y presiones laborales sean compatibles con las demandas y presiones personales y familiares al generar un equilibrio entre el trabajador y su familia o su vida personal, de modo que el cumplir dicho derecho provoque sentimientos de estabilidad, motivación, seguridad, entusiasmo, éxito, eficacia, responsabilidad, productividad y apoyo. Asimismo, cuando existe un desequilibrio entre el trabajo y la familia puede producirse estrés y afectar negativamente al trabajador en ambas esferas de su vida.

Por su parte, el 20 % de la población, equivalente a 12 personas de un total de 60, se encuentra poco o nada preocupada por un cambio de horario; lo anterior puede referirse a los oficiales que no poseen mayor responsabilidad familiar, social o actividades que impliquen que un cambio de horario interfiera en su salud mental o en las actividades que realizan.

En resumen, los oficiales de la Unidad Especial de Intervención manifiestan altos niveles de preocupación e inseguridad en su trabajo. Se puede afirmar que la dimensión de inseguridad representa un nivel de alto riesgo psicosocial para los miembros de la U.E.I. Si se atiende un promedio porcentual de todas las variables de la dimensión, se refleja que un 83 % de la población, equivalente a 50 sujetos encuestados, puntúan alto riesgo.

5.1.4 Dimensión apoyo social y calidad de liderazgo

La dimensión en su totalidad obtuvo una calificación de 1310 puntos, por lo que se ubica en una categoría verde, lo que refleja un nivel favorable para la salud de los oficiales que participaron en la encuesta. Dicha dimensión es vista en las tablas: 20, 21, 22 y 23.

5.1.4.1 Apoyo social

Con respecto a la variable “margen de autonomía” que tienen los oficiales, el 52 % de la población, equivalente a 31 sujetos encuestados de un total de 60, respondió siempre o muchas veces, lo cual indica que poco más de la mitad de la población conoce cuál es margen de autonomía que tienen cuando realizan sus funciones; sin embargo, un porcentaje a considerar es el 48 % de la población equivalente a 29 sujetos, que se inclinó por la opción pocas veces y nunca, lo cual se presume que son los que no tienen claro las funciones o responsabilidades laborales. Esto podría generar en el oficial, inseguridad en el desempeño de sus labores, duplicidad de funciones, frustración al no cumplir con los objetivos de la empresa.

Por otro lado, en la variable “conocimiento de responsabilidades, el 62 % de la población, equivalente a 37 sujetos de un total de 60, entiende cada una de sus funciones y responsabilidades cada vez que realizan operaciones de alto riesgo. Al comprender las funciones, se presume que hay una buena comunicación entre la persona que asigna la jefatura para que dirija la misión de alto riesgo y los sub alternos. No obstante, el 38 % de la población,

equivalente a 23 sujetos encuestados, manifestó que pocas veces o nunca comprende sus funciones o responsabilidades.

Asimismo, en la pregunta “En su trabajo se le informa con bastante antelación los cambios que pueden afectar su futuro”, reflejada en la variable “Información anticipada de cambios”, el 27 % de la población, equivalente a 16 sujetos encuestados de un total de 60, concuerdan en que sí son informados; no obstante, el 73 %, equivalente a 44, respondió que pocas veces o nunca. Según los datos de dimensiones anteriores y este apartado, se ha evidenciado una tendencia de liderazgo autoritario por parte de la jefatura de la empresa. Se refleja que los trabajadores pocas veces son tomados en cuenta en las decisiones administrativas y son informados con poca anticipación.

No obstante, se debe considerar que la institución en estudio al ser una organización policial y trabajar en operaciones de alto riesgo, en la mayoría de ocasiones no existe la posibilidad de informar con anticipación a sus miembros sobre futuras operaciones, puesto que no se conoce cuándo va suceder un acontecimiento. No se puede informar de los cambios de una función a otra; dicha circunstancia afecta directamente a los miembros de la unidad al alterar su rutina laboral, personal y familiar.

Por otro lado, en la pregunta sobre “Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo”, vista en la tabla 20 como “Información del trabajo”, el 50 % de la población, equivalente a 30 personas del total de 60, se inclinó por la opción siempre o muchas veces; y el otro 50 %, equivalente a 30 sujetos, escogió la opción de pocas veces o nunca.

Con respecto al resultado anterior, se presume que los oficiales cuentan con toda la información y conocen sus funciones y responsabilidades para realizar operaciones de alto riesgo, y ellos mismos son los que planifican las estrategias a seguir en cada misión y esto

facilita que realicen bien su trabajo. Sin embargo, se debe considerar que administrativamente, al no existir un manual de puestos, los miembros de la organización pueden no tener claro sus condiciones laborales ni su categoría de puesto, lo cual podría provocar que los empleados se sientan en desconocimiento o confundidos fuera de sus funciones operacionales.

Asimismo, en la variable “ayuda/apoyo de compañeros”, el 57 %, equivalente a 34 personas de un total de 60 encuestados, se siente apoyado por sus compañeros; mientras que el 43 % equivalente a 26 personas, no siente el apoyo o ayuda suficiente. Conociendo la labor que realiza la UEI, se considera importante el trabajo en equipo y, por ende, es necesario contar con la ayuda y apoyo por parte de los compañeros para realizar y conseguir los objetivos establecidos en las operaciones. El trabajo en equipo potencia sus esfuerzos, sus capacidades, habilidades y aumenta la posibilidad de obtener buenos resultados en las operaciones de alto riesgo, tal y como establece Rivas (2010): “El trabajo en equipo puede dar buenos resultados, ya que normalmente genera el entusiasmo para que el resultado sea satisfactorio en las tareas encomendadas” (p.5).

No obstante, al existir una pequeña diferencia entre los porcentajes se logra observar que existe un grupo de pares considerable que no perciben apoyo suficiente por parte de sus compañeros en sus funciones, lo que podría generar malas relaciones interpersonales y falta de compromiso en el medio laboral e, individualmente, frustración, insatisfacción laboral, celos, comparaciones, ira, entre otras; lo cual afectaría el clima organizacional.

Como resumen de la dimensión, se destaca que la mayoría de la población se siente apoyada por sus compañeros, lo cual favorece la estabilidad emocional de los empleados al incentivar el trabajo en equipo, sobre todo a la hora de ejecutar operaciones de alto riesgo.

Además, según los datos reflejados, la población en estudio conoce las tareas que son de su responsabilidad y conocen el margen de autonomía con el que cuentan. Lo anterior se

considera importante porque el tener conocimiento de sus responsabilidades coadyuva a los empleados a ser comprometidos en sus tareas y, a la vez, a tener iniciativa a la hora de realizar funciones operacionales y, por ende, mantener autonomía.

No obstante, a pesar de que los resultados de la investigación han arrojado la incidencia de un liderazgo autoritario por parte de la jefatura y siendo que esto puede incidir a tener falta de autonomía en el empleado, los resultados de esta dimensión arrojan que los mismos conocen su margen de autonomía.

Lo anterior supone que presentan mayor autonomía a la hora de realizar un trabajo en el campo (allanamientos, destrucción de explosivos, escolta de personas importantes, entre otras), ya que los oficiales son los encargados de planificación y llevar acabo dichas operaciones, no siendo lo mismo en trabajo de oficina, en el cual se presume que no cuentan con el mismo grado de autonomía. Asimismo, por el tipo de trabajo de los oficiales, se considera que ellos conocen el grado de autonomía dependiendo de la función que estén desempeñando.

Por su parte, se destaca el resultado del apartado “Información del trabajo” visto en la tabla 20, el cual se encuentra en amarillo, puesto que el 50 %, equivalente a 30 sujetos de un total de 30 encuestados, concuerdan que reciben toda la información que necesitan para realizar bien su trabajo y el otro 50 % no; por lo que, ante este porcentaje, se debe prestar atención para que no se convierta en un riesgo de salud psicosocial de los trabajadores, y por consecuencia, afectar su desempeño laboral y personal.

Esto aunado a que los oficiales consideran que no son informados con anticipación de los cambios que puedan afectar su futuro, y según los datos indicados en la tabla 16 “Trabajo Activo”, no los toman en cuenta a la hora de tomar de decisiones, lo cual se considera que ambos resultados se encuentran relacionados y evidencian alto riesgo psicosocial para los oficiales.

5.1.4.2 Calidad de liderazgo

Los datos arrojados para este apartado lo ubican en una categoría verde según lo establecido en la evaluación de riesgos. Con respecto a los datos obtenidos en el presente apartado, se obtiene que en la primera variable “Recibe ayuda del jefe”, el 40 % de la población, equivalente a 24 sujetos del total de 60 encuestados, manifestaron recibir ayuda por parte del jefe; mientras que el 60 %, equivalente a 36 personas, no siente apoyo por parte de la jefatura.

En relación con lo anterior, se presume que los oficiales cuentan con un alto grado de experiencia adquirida a través de los años, ya que, según lo investigado, los mismos tienen alrededor de 10 a 30 años de experiencia en realizar operaciones de alto riesgo. Es por ello que, laboralmente, pocas veces requieren ayuda o apoyo de los jefes inmediatos, puesto que cada oficial tiene la capacidad para planificar, organizar, analizar, dirigir, coordinar, controlar y utilizar eficazmente los recursos disponibles para cumplir con los objetivos establecidos por la institución, y la jefatura es la que se encarga de supervisar y dar el aval de dicha planificación.

Por otro lado, en la variable “aislado de sus compañeros”, un 28 % de la población, equivalente a 17 sujetos encuestados del total de 60 encuestados, se sienten aislados de sus compañeros; mientras que un 72 % de la población, equivalente a 43 sujetos encuestados, no se sienten aislados. Se debe tomar en cuenta que, debido a la tipología de trabajo, es necesario el contacto constante entre compañeros; las operaciones de alto riesgo que realiza la Unidad Especial de Intervención siempre van a participar como mínimo dos oficiales, por lo que el trabajo en equipo es indispensable para el cumplimiento de una misión. De acuerdo a lo anterior, Neffa (2015) establece:

Trabajar de forma aislada, sin posibilidades de contacto y relación humana con los compañeros de trabajo, representa un considerable

aumento del riesgo para las personas que trabajan en “alta tensión”, mientras que el trabajo en equipo permite moderar ese riesgo (p.224).

Además, el trabajo de entrenamientos, planificación y demás responsabilidades y funciones, implica el trabajo en equipo y contacto constante con los demás. De igual manera, se considera que, al no estar aislados de sus compañeros, contribuye a mantener una autoestima adecuada, tienen una estabilidad emocional y racional lo cual les ayuda a tomar mejores decisiones y a mejorar la cohesión grupal.

Lo anterior se encuentra ligado a que, según los datos reflejados en la variable “Forma parte del grupo”, un 40 %, equivalente a 24 sujetos de un total de 60 encuestados, no se sienten parte de un grupo; mientras que el 60 % de la población, equivalente a 36 personas, sienten que forman parte de un grupo en su trabajo. Se infiere, que los oficiales que forman parte de un grupo desarrollan un vínculo y un sentido de pertenencia entre sus miembros lo cual les permite incrementar su comunicación verbal y no verbal, su motivación personal como laboral; además, potencializa las habilidades y cualidades de los miembros del grupo. En este caso, el 60 % de la población se siente parte de un grupo en su trabajo, por lo que este apartado refleja una condición favorable en la salud de los trabajadores.

Por otra parte, en la variable “Jefes planifican el trabajo”, el 55 % de la población, equivalente 33 sujetos de un total de 60 encuestados, consideran que no hay buena planificación por parte de los jefes; mientras que el 45 %, equivalente a 27 sujetos, dice que sí la hay. Al existir poco margen entre los porcentajes obtenidos, se presume que los líderes de la organización no están tomando las medidas necesarias para preparar y planificar a corto, mediano y largo plazo las metas u objetivos establecidos de la organización.

Esta falta de planificación por parte de la jefatura, podría generar en el oficial estrés, ansiedad, inseguridad, desajuste en los beneficios del empleado (vacaciones, permisos, entre otros), desconfianza en sus líderes, conflictos personales y laborales, y una falta de creatividad laboral.

Por su parte, en la pregunta “Sus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores”, reflejada en la variable “buena comunicación por parte de la jefatura”, el 37 % de la población, equivalente a 22 sujetos de un total de 60 encuestados, manifestaron una comunicación favorable por parte de la jefatura inmediata con los trabajadores; mientras que el 63 % de la población, equivalente a 38 sujetos, indicó una comunicación poco favorable por parte de la jefatura inmediata. Con base en lo anterior, se puede deducir que no existe buena comunicación entre los jefes inmediatos y los sub alternos.

El resultado anterior es alarmante, debido a que una buena comunicación es necesaria para el adecuado desempeño laboral, en la cual debe existir la escucha activa, asertividad y proactividad. Cuando existe una jefatura autoritaria la comunicación se ve interrumpida al no ser recíproca, sino que los empleados solo escuchan órdenes y poseen poca participación.

En ese sentido, Blake *et al.* (1989) establece que una buena dirección y liderazgo centra su interés en las personas, puede caracterizarse por demostrar confianza y apoyo mutuo, fomentar la participación, comprensión, la comunicación abierta, el respeto, las buenas condiciones de trabajo, la equidad; y que, dependiendo de la naturaleza del equipo de trabajo, sus miembros responderán con entusiasmo o resentimiento, participación o empatía, innovación o desgane, compromiso o resistencia, decisión o validación.

En el caso de la UEI, se considera que la comunicación con la jefatura es fundamental para el buen desempeño de las funciones, ya que la jefatura es la encargada de explicar

claramente el porqué de las misiones y objetivos de una operación, y al haber una buena comunicación, beneficia a la organización y a sus miembros ya que cada uno de los oficiales conocería bien sus funciones y roles a desempeñar en determinado momento.

De lo contrario, la jefatura al no comunicar bien las cosas, puede generar en el oficial un malestar, deterioro de la eficiencia, errores en las intervenciones, desmotivación, confusión, desconfianza, frustración, enojo y resentimiento con los líderes de la organización.

En resumen, se obtiene que el apartado de liderazgo representa un nivel de riesgo psicosocial alto para los miembros de la UEI. Este indica que la jefatura inmediata no posee buena planificación del trabajo y que no hay buena comunicación por parte de esta hacia los subalternos; asimismo, los oficiales en estudio perciben poca ayuda y apoyo por parte de sus jefes. No obstante, manifiestan no sentirse aislados de sus compañeros y se sienten parte de un grupo en su trabajo.

De acuerdo con los datos vistos en la tabla 23 “Áreas de Liderazgo, Favorables o desfavorables, para la Salud de los Oficiales”, las 3 categorías en rojo y como riesgo a los trabajadores, son las relacionadas con la jefatura de la empresa, mientras que las demostradas en categoría verde como favorables para la población en estudio, están vinculadas con las relaciones interpersonales entre los compañeros. Por lo que se considera que en la institución existe cohesión grupal favorable entre compañeros, lo cual beneficia el ámbito laboral y personal del trabajador. Sucede lo contrario con la jefatura del lugar, que, de no tomar las previsiones del caso, podría aumentar los factores de riesgo asociados a la salud de los colaboradores.

A continuación, se presenta una tabla que hace referencia al total de preguntas de la dimensión divididas por las categorías de acuerdo al riesgo que representan en los trabajadores:

Tabla 28 Comparación preguntas de la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo

| ROJO | AMARILLO | VERDE |
|---------------------------------------|------------------------|-----------------------------------|
| Información anticipada de cambios | Información de trabajo | Margen de autonomía |
| Recibe ayuda del jefe | | Conocimiento de responsabilidades |
| Jefes planifican el trabajo | | Ayuda/apoyo de compañeros |
| Comunicación por parte de la jefatura | | Aislado de sus compañeros |
| | | Forma parte del grupo |

Fuente: Elaboración propia (2019).

En general, la tabla anterior muestra que, de las 10 preguntas de la dimensión, 6 de ellas indican un nivel de bajo riesgo en la salud de los colaboradores, mientras que las otras 4 indican un nivel de alto riesgo. Asimismo, analizando los dos apartados, también se refleja que el total de las preguntas en la categoría verde, son afines a la relación entre compañeros, lo cual demuestra una óptima cohesión grupal.

De acuerdo a lo anterior, si bien es cierto que el apartado de Liderazgo representa un nivel de alto riesgo para la salud de los oficiales, ubicándose en la categoría roja; el apartado Apoyo Social se ubica en categoría verde y bajo nivel de riesgo. Por lo que, tomando en consideración lo expuesto y la buena relación que existe entre los compañeros, lo cual favorece la estabilidad emocional de los oficiales, se considera pertinente ubicar la dimensión en la categoría verde, con un nivel de bajo riesgo para la salud de los oficiales. No obstante, es preocupante el nivel de riesgo que representa la jefatura en la salud de los trabajadores, siendo que, si no se mejora el tipo de liderazgo ejercido por parte de ésta, el clima organizacional se puede ver más perjudicado y la salud del oficial podría estar en mayor riesgo.

5.1.5 Dimensión doble presencia

Se entiende como doble presencia una actividad que recae sobre la misma persona y que ésta debe de responder a las demandas del trabajo remunerado y las demandas del trabajo doméstico familiar. La puntuación obtenida para esta dimensión es de 219 puntos lo que lo ubica en una categoría verde y favorable para la salud de los miembros de la UEI según lo establecido por la evaluación de riesgos SUSESO ISTAS. Dicha dimensión es vista en las tablas 24 y 25.

5.1.5.1 Trabajo familiar

En este caso, el 6 % de la población, equivalente a 4 sujetos encuestados de un total de 60, indicó no realizar ninguna o casi ninguna de las tareas domésticas y el 30 % equivalente a 18 sujetos, indicó realizar tareas muy puntuales. Se presume que dicho resultado se refiere a oficiales que conviven con su pareja sentimental, y que, por exceso de trabajo por parte del oficial, deposita esas responsabilidades en su pareja o en otra persona. No obstante, cabe la posibilidad de que dicho porcentaje también sea de los oficiales que no ven como prioridad contribuir con los quehaceres del hogar. Lo anterior puede producir daños físicos, psicológicos e insatisfacción en el diario vivir de sus hijos, familiares y entorno cercano que lo rodea.

Por su parte, el 18 % de la población, equivalente a 11 sujetos encuestados de un total de 60, manifestó realizar más o menos la cuarta parte de las tareas familiares y domésticas, por lo que se considera que las tareas familiares y domésticas se le recargan a otra persona. Con lo anterior se puede presumir que el horario del oficial o el tiempo de traslado del trabajo a la casa, tomando en consideración de que algunos oficiales viven lejos de su lugar de trabajo, pueden influir en que el oficial solo realice ciertas tareas dentro del hogar. Esta disyuntiva puede generar un desgaste emocional en la pareja del oficial.

Por su parte, el 25 % de la población, equivalente a 15 personas de un total de 60 encuestados, respondió que hace la mitad de las tareas domésticas y familiares. Se considera que esta población cuenta con algún tipo de relación sentimental que les ayuda a realizar dichas tareas domésticas, es por ello que no se le recarga las tareas a una sola persona. Sin embargo, la necesidad de cumplir ciertas demandas familiares o de delegar las diferentes responsabilidades, puede generar estrés, indiferencia y disgustos entre los miembros de la familia.

Por otro lado, el 21 % de la población, equivalente a 12 personas de un total de 60 encuestados, respondió que son el principal responsable y hacen la mayor parte de las tareas familiares y domésticas. Lo anterior puede estar reflejado por los oficiales que viven solos, o bien, a los que se les recargan las responsabilidades del hogar, aun conviviendo con alguien.

Sin embargo, se debe de considerar que la totalidad de los encuestados son de género masculino, de lo cual se deduce que la incompatibilidad de horarios, los roles de trabajo, las responsabilidades laborales y ser el principal responsable de los quehaceres domésticos y familiares constituyen una fuente de estrés e insatisfacción en los oficiales, puesto que es difícil cumplir a cabalidad con ambas obligaciones.

Es por eso que deben encontrar un balance entre las asignaciones laborales y las responsabilidades del hogar, sin llegar a provocar un desgaste emocional y afectación familiar. Esta situación constituye un factor de riesgo para la salud de las personas.

5.1.5.2 Tareas domésticas

De acuerdo con los datos indicados en la tabla 25, se deduce que los oficiales cuentan con el apoyo requerido para realizar las responsabilidades del hogar. El 75 % de la población, equivalente a 45 sujetos de un total de 60 encuestados, indican que pocas veces o nunca las tareas del hogar se quedan sin realizar, mientras que un 25 %, equivalente a 15 sujetos de un total

de 60 encuestados, respondieron que siempre o muchas veces; por lo que, aunque el oficial no se encuentre en el hogar, las tareas domésticas se llevan a cabo. Asimismo, el 27 % de la población, equivalente a 16 personas de un total de 60, piensan poco o nunca en las responsabilidades del hogar durante la jornada laboral, mientras que el 73 % de la población, equivalente a 44 personas de un total de 60, indicaron que no piensan en dichas responsabilidades, por lo que representa una preocupación menos para el oficial a la hora de concentrarse en sus funciones laborales.

Por su parte, el 65 % de la población, equivalente a 39 personas de un total de 60, indicaron no necesitar estar en la empresa y en la casa a la vez, mientras que el 35 % equivalente a 21 personas, sí lo requieren; lo cual evidencia que en la mayoría de la población entrevistada las tareas domésticas y del hogar no causan estrés. Lo anterior puede estar relacionado, al igual que la variable “Trabajo Familiar” a que la totalidad de los entrevistados es de género masculino, por lo que se presume que los oficiales entrevistados son los principales proveedores económicos del núcleo familiar y, por ende, cuentan con su pareja u otra persona que les ayuda en el hogar.

5.1.6 Dimensión estima

La presente dimensión, vista en la tabla 26, obtuvo una calificación de 516 puntos, ubicándola en una categoría roja y desfavorable para la salud de los oficiales.

En la variable “reconocimiento por parte de los superiores”, el 68 % de la población, equivalente a 41 sujetos de un total de 60, indicó que pocas veces o nunca recibe reconocimiento, mientras que el 32 %, equivalente a 19 sujetos encuestados, manifestaron recibir reconocimiento.

Resultado similar muestra la pregunta “Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado”, reflejada en la variable “Reconocimiento general adecuado”, en la cual el 75 % de la población, equivalente a

45 sujetos encuestados de un total de 60, indicaron no recibir el reconocimiento adecuado, mientras que el 25 % de la población, equivalente a 15 personas, consideran que siempre o muchas veces reciben un reconocimiento general adecuado. Si se unen los resultados anteriores, los datos son alarmantes, siendo que se evidencia la existencia de un bajo y escaso reconocimiento laboral por parte de los superiores. Dichos apartados indican un nivel alto de riesgo psicosocial en la salud de los empleados.

Tomando en consideración que la mayoría de las funciones que realizan los oficiales son de alto riesgo y con una exigencia emocional y física alta, y que, según lo evidenciado en el transcurso de la investigación con relación a los horarios cambiantes y exigentes de los oficiales y lo investigado con los encargados de recursos humanos, muchas veces en operaciones de alto riesgo los oficiales trasnochan, se encuentran a la intemperie, no cuentan con la posibilidad de realizar su cuidado personal y sus necesidades fisiológicas como desearían, no se alimentan bien, jornadas laborales extensas, sacrificando actividades familiares y personales; puede que el reconocimiento que están recibiendo por parte de su trabajo lo consideren insuficiente en comparación a la demanda laboral.

La falta de un adecuado reconocimiento laboral podría afectar el rendimiento de los oficiales o llevar a la desmotivación, ya que se considera que el reconocimiento laboral ayuda al empleado a motivarse y, por ende, a cumplir con mayor satisfacción sus funciones.

Con relación a lo anterior, Toro (2010) establece que el apoyo del jefe es muy importante y hace referencia al estímulo, el cual lo define de la siguiente manera: “Se trata de las percepciones que tienen los colaboradores sobre el reconocimiento que el jefe da a su desempeño. Lo anterior podría tener dos alcances: promover un adecuado desempeño y desarrollar el mejor mejoramiento continuo” (94).

Asimismo, en la variable “Apoyo recibido en dificultades laborales”, el 45 % de la población, equivalente a 27 personas de un total de 60 encuestados, manifestó sentir el apoyo necesario en medio de las dificultades del trabajo, mientras que el 55 %, equivalente a 33 sujetos encuestados, no percibe el apoyo necesario, lo cual ubica este apartado en nivel alto de riesgo en la salud de los oficiales. Si bien es cierto que en la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo los oficiales manifestaron sentirse apoyados por sus compañeros y poco apoyo por parte de la jefatura, visto en forma general en la presente dimensión, denota que el porcentaje mayor indica no sentir el apoyo necesario en situaciones difíciles en el trabajo.

Además, Toro (2010) indica lo siguiente: “Es importante que los colaboradores perciban que el jefe se comporte de manera ética, responsable, coherente, generando confianza y demostrando interés por el desarrollo de otros” (p.94).

Con lo anterior y tomando en cuenta la poca diferencia entre los porcentajes, se deduce que sí existe apoyo y vinculación en el ámbito laboral entre compañeros y jefatura; no obstante, los oficiales manifiestan que no reciben el apoyo necesario, es decir, desearían mayor apoyo por parte de compañeros y jefatura en los momentos difíciles de su trabajo. El no recibir el apoyo necesario podría generar en los oficiales sentimientos de angustia, frustración, desmotivación, apatía y afectar el desempeño laboral.

Con respecto a la variable “trato injusto”, el 35 % de la población, equivalente a 21 personas de un total de 60, consideran que siempre o muchas veces son tratados injustamente, por su parte, el 65 %, equivalente a 39 personas, indicaron que en el trabajo no son tratados injustamente. El resultado anterior muestra que dentro del ámbito laboral existe un ambiente de respeto y cortesía en el trato.

Sin embargo, el apartado “trato injusto” indica un nivel favorable para la salud de los trabajadores, llama la atención que 21 personas de un total de 60 consideran que son tratados injustamente lo que se deduce, tomando en cuenta lo investigado y datos de otras dimensiones, que dicho resultado puede estar asociado a factores como la edad, condición física, disponibilidad, entre otros, de algunos oficiales, más que todo los que son menores de 42 años, considerando que la población que trabaja en la UEI posee un índice alto de edades; por lo que para las funciones de alto riesgo impresiona que los de menor edad pueden tener mejor desempeño físico. Lo anterior puede estar indicando que los oficiales sienten una recarga laboral por ser tomados más en cuenta en las operaciones y por ende perciben un trato injusto.

En general, como se logra evidenciar en la figura 4, las preguntas de la dimensión de Estima que se encuentran en una condición roja y con un nivel de exposición psicosocial desfavorable para la salud de los miembros de la Unidad Especial de Intervención son: “Reconocimiento por parte de los superiores”, “Apoyo recibido en dificultades laborales”, “Reconocimiento general adecuado”.

Con respecto a los datos expuestos, se puede considerar que las 3 preguntas en condición roja se relacionan en que si los superiores brindaran el reconocimiento que los oficiales merecen, o bien, si el reconocimiento por el desempeño laboral, esfuerzo y dedicación, sobre todo en operaciones de alto riesgo, fuera más adecuado, los mismos sentirían un mayor apoyo laboral en medio de situaciones difíciles del trabajo, por lo que podría mejorar el resultado y no ubicarse en categoría desfavorable para la salud de estos.

Sin embargo, a pesar del riesgo que generan las anteriores áreas en la vida de los oficiales, se destaca que los oficiales no consideran que son tratados injustamente, al dar como resultado favorable el área de “Trato injusto”.

En resumen, se establece que, al obtener un porcentaje promedio de las respuestas en rojo de la presente dimensión, se indica que un 58 % de la población, equivalente a 35 personas de un total de 60, puntúa con riesgo alto. Por su parte, el 42 %, equivalente a 25 personas, puntúan en bajo riesgo.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

A partir de todo lo trazado a lo largo de esta investigación, y luego de observar los resultados del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve, se logró identificar, evaluar y analizar los factores de riesgos psicosociales, intra y extralaborales a los que están expuestos los oficiales de la Unidad Especial de Intervención del Ministerio de la Presidencia. Se obtuvieron las siguientes conclusiones que dan pie para generar los siguientes criterios finales.

En cuanto al tema de riesgos psicosociales en la policía, a nivel nacional solo existe un estudio realizado en Fuerza Pública que utilice la encuesta SUSESO/ISTAS. Por lo que, al efectuarlo en una unidad policial represiva como la Unidad Especial de Intervención, resultó novedoso y favoreció al investigador a explorar más sobre los riesgos psicosociales en los miembros de dicha instancia.

Con respecto a los riesgos psicosociales intralaborales identificados en los miembros de la UEI, se destaca como el de mayor riesgo la dimensión “Inseguridad”, seguido por “Exigencias Psicológicas” y “Estima”. En cuanto a las dimensiones “Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo”, y “Apoyo Social y Calidad de Liderazgo”, al haberlas dividido en dos secciones cada una, se detectó una sección con un nivel de alto riesgo y la otra sección con un bajo nivel de riesgo en la salud de los trabajadores. No obstante, el puntaje total de ambas dimensiones las ubicó en categoría verde.

De acuerdo con la evaluación, no se detectaron riesgos psicosociales y extralaborales “Doble Presencia”. Sin embargo, debido al tipo de trabajo que desempeñan los oficiales, su ámbito familiar, personal y social se ven afectados, lo cual puede generar frustración, preocupación, problemas en las relaciones, distanciamiento familiar, entre otros aspectos, en los miembros de la UEI y su medio.

Con respecto a la evaluación de los riesgos psicosociales para los miembros de la Unidad Especial de Intervención, se obtuvo como uno de los principales resultados que las demandas laborales son extenuantes, exigentes, trabajan bajo presión y las capacitaciones recibidas, tanto nacionales como internacionales, provocan que el oficial se desgaste físicamente, lo cual desencadena fatiga, lesiones físicas de hombros, muñeca, espalda, cadera, rodillas, oídos, por la utilización de su equipo balístico. Además, genera en los miembros sentimientos de ansiedad, alienación psicológica y apatía y, por ende, afecta su relación sentimental, laboral y tiempo de ocio.

Con base en los resultados obtenidos, se establece que en la UEI existe un liderazgo autoritario por parte de la jefatura, lo cual se considera como factor de riesgo para sus miembros, puesto que se sienten desplazados al no participar en la toma de decisiones importantes y tener poca autonomía en lo que respecta a los asuntos administrativos, como, por ejemplo, la planificación de sus vacaciones. La situación les produce un malestar generalizado que podría alterar el clima organizacional.

No obstante, los resultados arrojaron factores protectores en cuanto a la existencia de cohesión grupal entre los compañeros operacionales, así como compromiso laboral, autonomía e iniciativa por parte de los miembros durante las operaciones de alto riesgo.

En la Unidad Especial de Intervención, no existe un manual de puestos que describa las funciones, roles y responsabilidades de cada uno de los miembros, lo cual los afecta de manera cognitiva por no existir una claridad en las áreas de trabajo.

Durante la investigación, se detectó que los trabajadores poseen baja escolaridad y edades superiores a los 35 años, lo cual puede ser resultado del alto porcentaje de inseguridad y preocupación que presenta la población. También se consideran los cambios que últimamente

han surgido en los puestos del sector público, en los cuales los trabajadores pueden verse afectados e intimidados por la falta de cumplimiento de requisitos. Esto podría propiciar posibles dificultades físicas, biológicas, sociales, entre otros, que obstaculicen su desempeño laboral.

En general, si se calcula un promedio porcentual de la población en cuestión y la encuesta realizada, se obtiene que el 53 %, equivalente a 32 sujetos de un total de 60 personas encuestadas, presenta un nivel de alto riesgo psicosocial para la salud. Asimismo, el 47 % restante equivalente a 28 sujetos del total de 60, puntúan un nivel de bajo riesgo.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con las conclusiones expuestas, se recomienda lo siguiente:

- Asesorar a la jefatura de operaciones para que mejore el estilo de liderazgo, más adecuado al requerido por la población estudiada.
- Se le recomienda a los encargados de recursos humanos de la Unidad Especial de Intervención la elaboración de un manual de puestos que especifique las características, responsabilidades y funciones de cada categoría laboral, con el fin de que los trabajadores tengan mayor claridad y objetividad de las responsabilidades a cargo, y con esto evitar duplicidad, ambigüedad laboral y desgaste emocional y físico en los oficiales.
- Se le recomienda al Ministerio de la Presidencia incluir un Departamento de Psicología en la Unidad Especial de Intervención, con el fin de trabajar en la atención y control de los factores de riesgo psicosocial determinados en categoría roja.
- Desarrollar un programa de ayuda para que los miembros de la Unidad Especial de Intervención cuenten con mayor facilidad de acceso a opciones de carreras afines con sus funciones.
- Se recomienda a la Unidad Especial de Intervención desarrollar talleres relacionados con temas de índole personal, como finanzas, motivación, liderazgo, acondicionamiento físico personal y grupal, estabilidad emocional, nutrición, entre otras, que incentiven la salud en general.
- Desarrollar un plan de preparación para el retiro de los funcionarios prontos a pensionarse, como el Programa Vive Bien de la CCSS, y así cuidar su salud emocional y el desempeño laboral.

- Desarrollar un programa que brinde seguimiento y asesoría a las lesiones causadas por el estrés laboral, acondicionamiento físico y operaciones de alto riesgo.
- Con el fin de mejorar el clima organizacional un programa de beneficios y reconocimientos que complemente la compensación y motive el clima organizacional, por ejemplo, celebrar los cumpleaños o cumpleaños de familiares cercanos de convivencia, o acompañarlos en momentos difíciles de pérdida de un ser querido.
- Desarrollar un programa de comunicación asertiva y retroalimentación con los funcionarios para incrementar la creatividad, la pertenencia y el involucramiento.

REFERENCIAS

REFERENCIAS

- Asamblea Legislativa (1994). *Ley General de Policía*. San José: Asamblea Legislativa.
- Bisquerra, R. (2009). *Psicopedagogía de las emociones*. Madrid, España: Síntesis.
- Campos, T. F. y León, A. (2012). *Guía calidad en la vejez*. Recuperado de http://adulptomayor.uc.cl/docs/guia_calidad_de_vida.pdf .
- Candil, I. M. (2016). *Gestión de la prevención de riesgos laborales*. México: Cano Pina.
- Chiavaneto, I. (2007). *Administración de los recursos humanos*. México: McGraw-Hill.
- Comision Naciona de Emergencias (2015). *Política Nacional de Gestión del Riesgo*. San José: Comisión Nacional de Emergencias.
- Corte, A. B. (2005). *Psicología de los grupos* . Madrid: Pearson Educacion.
- Covey, S. R. (2012). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*. Estados Unidos : Paidós.
- Escartín, J. (2012) *Guía de intervención mobbing. Acoso psicológico en el trabajo*. España: Editorial Síntesis.
- Fernandez, R. M. (1998). *Diccionario de Recursos Humanos: Organización y dirección*. Madrid: Díaz de Santos.
- Goleman, D. (2013). *La inteligencia emocional*. México: Batam .
- Gómez, B. (2017). *Manual de prevención de riesgos laborales*. Barcelona, España: Marge Books.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Argentina: Editorial Brujas.
- Gonzáles, R. C. (2013). *Cómo sobrevivir en ambientes laborales tóxicos* . España: Createspace Independent Pub.

- Gracia, E. R. y Ramos, J. (2014). *El trabajo emocional desde una perspectiva clarificadora tras treinta años de investigación*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v13n4/v13n4a23.pdf>
- Kalimo, A. M. (2000). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relacion con la salud*. Belgica: Organización Mundial de la Salud.
- Losa, N. F. (2002). *El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de la empresa*. Recuperado de <http://www.ehu.es/cuadernosdegestion/documentos/214.pdf>
- Martínez, I. y Gracia, E. (2015). *Control de emociones en el trabajo*. [E-book]. Recuperado de http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/78950/forum_2004_14.pdf
- Marulnada, L.C. (2018). La Cultura Organizacional. *Información tecnológica*. 29 (4). Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000600245
- Ministerio de Salud. (2012). *Política nacional salud mental*. San José: Ministerio de Salud.
- Ministerio de Seguridad Pública. (2011). *Historia*. San José: Ministerio de Seguridad Pública.
- Ministerio de Trabajo (2015). *Código de trabajo* (Reforma Procesal Laboral). San José: Ministerio de Trabajo.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. (1990). *Mejora del contenido del trabajo rotación, ampliación y enriquecimiento de tareas*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (2015). *Estadística de salud ocupacional*. (Consejo Salud Ocupacional). San José: , Costa Rica. Consejo Salud Ocupacional.
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (2016). *Estrés en el trabajo*. San José: Consejo Salud Ocupacional.

- Montúfar, R. G. (2013). *Desarrollo Organizacional*. México: MC Graw Hill.
- Moreno, B.B., y Báez, M. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas*. Madrid: Universidad Autónoma.
- Neffa, J. C. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo*. Buenos Aires, Argentina: Centro de Estudios e Investigaciones .
- Organización Internacional de Trabajo. (2019). *Factores psicosociales en el trabajo, naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra, Suiza: Organización Internacional de Trabajo.
- Pineda-Marín, C. y López, W. (2010). Post-Disaster Psychological Attention: More than a “Stay Calm”. [E-book,]. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/248394578_Post-DisasterPsychological_Attention_More_than_a_Stay_Calm_A_Review_of_Intervention_Strategics_Models
- Patlán, J. (2016). Derechos laborales: una mirada al derecho a la calidad de vida en el trabajo. *Ciencia Ergo Sum*. 23 (2v). Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/104/10446094004/html/index.html>
- Quintero, C. D. (2017) *Una aproximación desde la psicología industrial y organizacional al departamento de recursos humanos de una empresa multinacional*. (Tesis de Licenciatura en Psicología). Univeridad de Costa Rica, Sede Rodrigo Facio. Recuperado de <http://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/75783>
- Raigoso, J. (2015). *Factores de riesgo psicosocial en oficiales de la policía*. [E-book] Recuperado de http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/36/36_Raigoso.pdf

- Rubio, T. (2016). *Recursos Humanos, Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. España: Octaedro, S.L.
- Ruiz, I. C. (2009). *Estrés laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida*. Bogotá, Colombia: Ediciones Uniandes.
- Soler, M. (2008) *La evaluación de los factores de riesgos psicosocial del trabajo en el sector horfrutícola*.(Tesis de Doctorado en Psicología). Universidad de Murcia. Recuperado de https://kipdf.com/universidad-de-murcia_5ac794b51723dd3bdad95f8c.html
- Toro, F. (2010). *Liderazgo organizacional. Objeciones y quejas sobre el apoyo del jefe*. Medellín, Colombia: Cincel.
- Trabajo, I. . (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, medidas y buenas practicas*. Madrid, España: Unversidad Autónoma de Madrid.
- Vásconez, D. D. (2016). *Identificación de riesgos psicosociales en el talento humano del grupo de intervención y rescate de la policía nacional del distrito metropolitano de Quito*. (Tesis en Ingeniería). Universidad Internacional del Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1645/1/T-UIDE-1123.pdf>
- Wayne, R. M. (2010). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson.
- Williams, L. (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia publica* (Tesis de Maestría) Universidad Autónoma de Nuevo León. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

GLOSARIO Y ABREVIATURAS

ABREVIATURAS

CCSS: Caja Costarricense de Seguro Social

INEC: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

INS: Instituto Nacional de Seguros

MIDEPLAN: Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica

MTSS: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

OIT: Organización Internacional de Trabajo

ONG: Organización no gubernamental

UEI: Unidad Especial de Intervención


ANEXOS

ANEXO 1

DECLARACIÓN JURADA

Yo Manuel Cantillo Barboza, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 3-0372-0363 egresado de la carrera de Psicología de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de este acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: "Evaluación de los riesgos psicosociales a través del método del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve de los oficiales de la Unidad Especial de Intervención del Ministerio de la Presidencia en año 2019", es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70.

Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. en fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 30 días del mes de setiembre del año dos mil diecinueve.



Firma del estudiante

Cédula: 3372363

ANEXO 2

CARTA DEL TUTOR

30 de setiembre de 2019

Sres.
Departamento de Registro
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

El estudiante Manuel Cantillo Barboza, cédula de identidad número 303720363, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de Tesis "EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES A TRAVÉS DEL MÉTODO DEL CUESTIONARIO SUSES0/ISTAS 21 VERSIÓN BREVE DE LOS OFICIALES DE LA UNIDAD ESPECIAL DE INTERVENCIÓN DEL MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA EN AÑO 2019", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por la postulante, se obtiene la siguiente calificación:

| | | | |
|----|---|-----|----|
| a) | ORIGINAL DEL TEMA | 10% | 10 |
| b) | CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES | 20% | 20 |
| C) | COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION | 30% | 30 |
| d) | RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 20% | 20 |
| e) | CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO | 20% | 15 |
| | TOTAL | | 95 |

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente



Tutor: Luis Durán Cubero
Cedula: 105220721
Código Colegio Profesional: 538

ANEXO 3

CARTA DEL LECTOR

14 de noviembre del 2019

Sres.
Departamento de Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

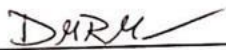
Estimado señores:

El estudiante **Manuel Cantillo Barboza**, cédula de identidad número **303720363** me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de Tesis de "EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES A TRAVÉS DEL MÉTODO DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS 21 VERSIÓN BREVE DE LOS OFICIALES DE LA UNIDAD ESPECIAL DE INTERVENCIÓN DEL MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA EN AÑO 2019", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura.

En mi calidad de lector, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

Por lo tanto se avala el traslado al siguiente proceso.

Atentamente,



Lic. Diego Romero Mora
Código: 7959

Nombre Lic. Diego Romero Mora
Cédula 112610885
Código de incorporación al Colegio 7959

ANEXO 4

San José, 26 de noviembre de 2019

Señores
Carrera de Psicología
Licenciatura en Psicología
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

Yo, Carla Salguero Achí, cédula 3-441-459, profesional en Filología Española y miembro de la Asociación Costarricense de Filólogos, código n. ° 211, hago constar que le he brindado servicios de corrección filológica al estudiante: **Manuel Cantillo Barboza**, autor del Trabajo Final de Graduación: *Evaluación de los riesgos psicosociales a través del método del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve de los oficiales de la Unidad Especial de Intervención del Ministerio de la Presidencia en el año 2019*, presentado a su programa para optar por el grado académico de Licenciatura en Psicología.

Asimismo, después de haber efectuado las correcciones y las sugerencias pertinentes para una mayor comprensión del texto, no me responsabilizo por la falta de acatamiento ni por las modificaciones que se hayan realizado a esta tesis después de mi labor como filóloga.

Atentamente,



Carla Salguero Achí
Céd. 3-441-459
Filología Española
Código ACFIL n. ° 211

ANEXO 5

BIBLIOTECA UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN**

San José, 16 de enero 2020

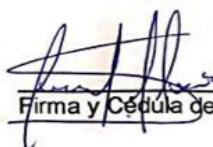
Señores:
Universidad
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Manuel Cantillo Barboza con número de identificación 303720363 autor (a) del trabajo de graduación titulado *EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIAL A TRAVÉS DEL MÉTODO DEL CUESTIONARIO SUSESO/STAS 21 VERSIÓN BREVE DE LOS OFICIALES DE LA UNIDAD ESPECIAL DEL INTERVENCIÓN DEL MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA en el año 2019*, como requisito para optar por el grado de (Licenciatura en psicología; *Si autorizo a la Biblioteca de la Universidad Hispanoamericana para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.*

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica

Cordialmente,


Firma y Cédula de Identidad 3-372-363

**ANEXO 1 (Versión en línea dentro del Repositorio)
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA PUBLICAR Y
PERMITIR LA CONSULTA Y USO**

Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.
- b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana
- c) Los autores aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) Los autores manifiestan que se trata de una obra original sobre la que tienen los derechos que autorizan y que son ellos quienes asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.
- e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), EL AUTOR GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.

ANEXO 6

Pavas, 11 de diciembre del 2018

Señor:
Eduardo Trejos Lallí
Director General UEI y DIS

Estimado señor:

Le comunico que soy estudiante de la carrera de Psicología de Universidad Hispanoamérica y estoy por concluir la carrera, de la cual para optar por el grado de Licenciatura necesito realizar tesis, la cual estaría enfocada en el "Perfil de Ingreso por Competencias de los oficiales de la Dirección de Inteligencia y Seguridad Nacional del Ministerio de la Presidencia", en el mes de enero se inicia el proceso de la elaboración de la tesis la cual deseo realizarla en la DIS, ya que así podría coadyuvar a poder implementar una herramienta de perfil de ingreso a la institución.

Por lo anterior solicito de la manera más respetuosa me pueda dar la autorización para realizarla en la DIS, no obstante, le indico que siempre se guardara la confidencialidad de la institución en todo momento.

Atentamente,


Manuel Cantillo Barboza
Oficial UEI



Plan de Proyecto
Investigación

ANEXO 7

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

Escuela de Psicología

Ministerio de la Presidencia

Unidad Especial de Intervención

Evaluación de los Riesgos Psicosociales

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Este informe de consentimiento se le brinda con el fin de explicarle los objetivos de la investigación, el procedimiento a seguir y a su vez que usted pueda decidir voluntariamente si desea participar o no del estudio.

Si luego de leer este documento tiene alguna duda, hágala saber al responsable, para que le aclaren lo que necesite para el entendimiento del mismo.

El objetivo de esta investigación es analizar los riesgos psicosociales en su condición de oficial de policía y como miembro de una unidad especial. Es por ello que usted ha sido seleccionado a participar de esta investigación, ya que cuenta con el perfil establecido de la población en estudio. La encuesta a realizar consta de 38 preguntas que no representan ningún riesgo para su salud física, mental o laboral.

Le mencionamos que este estudio no conlleva ningún riesgo físico y si fuera el caso que usted se sienta afectado psicológicamente con alguna de las preguntas realizadas, hágalo saber al encargado. En este tipo de estudio, el participante no recibirá ninguna recompensa económica. Sin embargo, obtendrá un mejor conocimiento sobre los riesgos psicosociales presentes en el trabajo.

El proceso será estrictamente confidencial. La única persona que sabrá que usted participó es el encargado. Cuando se den los resultados a la Universidad Hispanoamericana y la Unidad Especial de Intervención de la investigación, NO se incluirá información que pueda revelar o afectar su identidad.

Si usted decide participar, puede retirarse en cualquier momento sin tener ninguna consecuencia para usted, le recuerdo que es estrictamente voluntario. En el momento que solicite información relacionada con el proyecto, el investigador se la proporcionará.

He leído y escuchado satisfactoriamente las explicaciones sobre este estudio y he tenido la oportunidad de hacer preguntas. Estoy enterado y enterada de lo que conlleva este estudio y sé que puedo retirarme de él en cualquier momento.

Esta investigación está a cargo del estudiante de Licenciatura en Psicología Sr. Manuel Cantillo Barboza, usted puede llamar al estudiante al 8850-71-43 cada vez que lo necesite.

Consentimiento informado

He leído la información del consentimiento informado, he recibido una explicación satisfactoria por parte del investigador sobre los procedimientos del estudio y su finalidad. He quedado satisfecho/a con la información recibida, la he comprendido y se me han respondido todas mis dudas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria.

Autorizo el uso de la información para los propósitos de la investigación.

Estoy de acuerdo en participar en este estudio.

Nombre del participante:

Firma:

Número de identificación: _____

Teléfono: _____

Fecha: _____

ANEXO 8

Cuestionario SUSESO ISTAS 21

ELIJA UNA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS PREGUNTAS.

| | Preguntas | Respuestas | | | |
|----|---|------------|--------------|-------------|-------|
| | | Siempre | Muchas Veces | Pocas Veces | Nunca |
| 1. | Tiene que trabajar muy rápido | | | | |
| 2. | La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo | | | | |
| 3. | Tiene tiempo de llevar el trabajo al día | | | | |
| 4. | Le cuesta olvidar los problemas de su trabajo | | | | |
| 5. | Su trabajo, en general, es desgastador emocionalmente | | | | |
| 6. | Su trabajo requiere que esconda emociones | | | | |
| 7. | Usted tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna | | | | |
| 8. | Se toma en cuenta su opinión cuando se le asignan tareas | | | | |
| 9. | Tiene influencia sobre el orden en el que realiza sus labores | | | | |
| 10 | Puede decidir cuándo hacer un descanso | | | | |
| 11 | Si tiene algún asunto personal o familiar, puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial | | | | |
| 12 | Su trabajo requiere que tenga iniciativa | | | | |
| 13 | Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas | | | | |

| | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|
| 14 | Se siente comprometido con su profesión | | | | |
| 15 | Sus tareas laborales tienen sentido | | | | |
| 16 | Habla con entusiasmo de su trabajo a otras personas | | | | |
| 17 | Sabe exactamente qué margen de autonomía tiene en su trabajo | | | | |
| 18 | Sabe qué tareas son su responsabilidad | | | | |
| 19 | En su trabajo se le informa con bastante antelación los cambios que pueden afectar su futuro | | | | |
| 20 | Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo | | | | |
| 21 | Recibe ayuda y apoyo de sus compañeros y compañeras | | | | |
| 22 | Recibe ayuda y apoyo de su jefe inmediato | | | | |
| 23 | Su trabajo se encuentra aislado de sus compañeros | | | | |
| 24 | Siente que forma parte de un grupo en su trabajo | | | | |
| 25 | Sus actuales jefes planifican bien el trabajo | | | | |
| 26 | Sus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores | | | | |
| 27 | Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco | | | | |
| 28 | En las situaciones difíciles del trabajo recibo el apoyo necesario | | | | |
| 29 | En el trabajo me tratan injustamente | | | | |
| 30 | Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo realizado en mi trabajo, recibo el reconocimiento adecuado | | | | |

| En estos momentos está preocupado/a... | | Respuesta | | | |
|--|---|----------------|---------------------|-----------------|-----------------|
| | | Muy preocupado | Bastante preocupado | Poco preocupado | Nada preocupado |
| 31. | Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo | | | | |
| 32. | Por si le cambian las funciones de trabajo en contra de su voluntad | | | | |
| 33. | Por si le varían el salario | | | | |
| 34. | Por si le cambian el horario en contra de su voluntad | | | | |

En el siguiente cuadro elija solo una respuesta

| | | |
|-----|---|--|
| 35. | ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico hace usted? | |
| | Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas | |
| | Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas | |
| | Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas | |
| | Sólo hago tareas muy puntuales | |
| | No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas | |

| Preguntas | | Respuestas | | | |
|-----------|---|------------|--------------|-------------|-------|
| | | Siempre | Muchas veces | Pocas veces | Nunca |
| 36. | Si usted falta algún día en casa, ¿las tareas domésticas que usted realiza se quedan sin hacer? | | | | |
| 37. | Cuando usted está en la empresa, ¿piensa en las tareas domésticas y familiares? | | | | |
| 38. | Hay momentos en los que necesitaría estar en la empresa y en casa a la vez | | | | |