

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CARRERA DE PSICOLOGÍA

*Tesis para optar por el grado académico de
Licenciatura en Psicología*

**IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE
RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE
EMPRESAS MANUFACTURERAS EN
COSTA RICA**

LEYDI LISETH SOTO CHACÓN

Noviembre, 2023

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	7
AGRADECIMIENTO	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I	14
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1.1 Antecedentes del problema	15
1.1.1.1 Antecedentes nacionales	15
1.1.1.2 Antecedentes Internacionales	18
1.1.2 Delimitación del problema	22
1.1.3 Justificación.....	22
1.2 REDACCIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL: PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	24
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	25
1.3.1 Objetivo general	25
1.3.2 Objetivos específicos.....	25
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES	25
1.4.1 Alcances de la investigación	25
1.4.2 Limitaciones de la investigación	26
CAPÍTULO II	27
MARCO TEÓRICO	27
2.1 CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL	28
2.1.1 Modelos teóricos	28
2.1.1.1 Teoría de Karasek – modelo demanda-control	28
2.1.1.2 Modelo desbalance esfuerzo-recompensa Siegrist.....	29
2.1.1.3 Justicia Organizacional.....	31
2.1.2 Riesgo Laboral	32
2.1.2.1 Tipos de riesgos	33
2.1.2.2 Riesgo inherente (puro):.....	33
2.1.2.3 El riesgo incorporado:	34
2.1.2.4 Evaluación de riesgos laborales	34
2.1.3 Enfermedad profesional y accidentes laborales	36
2.1.4 Factores de riesgo psicosocial	37
2.1.5 Clasificación factores de riesgo psicosocial.....	39
2.1.5.1 Individuales	39

2.1.5.2	Grupales	40
2.1.5.3	Organizacionales	43
2.1.5.4	Extra – organizacionales.....	44
2.1.5.5	Ambiente físico	45
2.1.5.6	Exposición a factores de riesgo psicosocial	46
2.1.5.6.1	Efectos subjetivos.....	46
2.1.5.6.2	Efectos Conductuales	46
2.1.5.6.3	Efectos Cognoscitivos	47
2.1.5.6.4	Efectos fisiológicos	47
2.1.5.6.5	Efectos Organizacionales	47
2.1.6	El estrés	48
2.1.6.1	El estrés como factor de riesgo.....	49
2.1.6.2	Tipos estrés.....	50
2.1.6.3	Factores potenciadores del estrés	51
2.1.6.4	Burnout y/o desgaste profesional	52
2.1.7	El “ <i>Mobbing</i> ” en el contexto laboral.....	54
2.1.8	Salud mental.....	55
2.1.9	Salud mental laboral.....	56
2.1.10	Bienestar laboral.....	57
2.1.10.1	Factores que influyen en el bienestar laboral	57
2.1.11	Clima y Cultura organizacional.....	58
2.1.11.1	Cultura Organizacional.....	58
2.1.11.2	Clima Organizacional.....	59
2.1.12	Datos Sociodemográficos.....	60
2.1.13	Operacionalización de las variables	61
CAPÍTULO III.....		64
MARCO METODOLÓGICO		64
3.1	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	65
3.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	66
3.3	UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO	67
3.3.1	Área de estudio.....	67
3.3.2	Población.....	67
3.3.3	Muestra.....	67
3.3.4	Criterios de inclusión y exclusión	68
3.4	INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	68
3.4.1	Instrumentos	68
3.4.1.1	Cuestionario SUSESO/ISTAS-21 – Versión Breve.....	69
3.4.1.2	Características del cuestionario	72

3.4.1.3	Metodología de aplicación del cuestionario.....	73
3.4.2	Cuestionario de información sociodemográfica.....	74
3.4.3	Validez del constructo – SUSESO/ISTAS – 21 Versión Breve.....	75
3.4.4	Confiabilidad.....	76
3.5	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	78
3.6	PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	78
3.6.1	Primera etapa: análisis bibliográfico.....	78
3.6.2	Segunda etapa: selección del instrumento y la muestra.....	79
3.6.3	Tercera etapa: recolección de datos.....	79
3.6.4	Cuarta etapa: análisis de datos.....	79
3.7	ORGANIZACIÓN DE LOS DATOS.....	80
3.8	ANÁLISIS DE DATOS.....	80
CAPITULO IV.....		83
PRESENTACION DE RESULTADOS.....		83
4.1	Generalidades.....	84
CAPÍTULO V.....		113
DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....		113
5.1	Discusión e interpretación de resultados.....	114
5.1.1	Datos sociodemográficos.....	114
5.1.2	Dimensión exigencias psicológicas (D1) y análisis comparativos.....	116
5.1.3	Dimensión Trabajo activo y desarrollo habilidades (D2) y análisis comparativos	119
5.1.4	Dimensión apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo (D3) y análisis comparativos.....	122
5.1.5	Dimensión compensaciones (D4) y análisis comparativos.....	126
5.1.6	Dimensión doble presencia (D5) y análisis comparativos.....	128
CAPÍTULO VI.....		132
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		132
6.1	CONCLUSIONES.....	133
6.2	RECOMENDACIONES.....	138
BIBLIOGRAFÍA.....		141
ANEXOS.....		152
Anexo 1:	Declaración de consentimiento informado.....	152
Anexo 2:	Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Versión breve.....	154
DECLARACIÓN JURADA.....		155
CARTAS DE APROBACIÓN.....		156
Aprobación Lector.....		157

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Operacionalización de las variables	61
Tabla N° 2 Criterios de Inclusión y exclusión.....	68
Tabla N° 3 Estadística de Fiabilidad del cuestionario	77
Tabla N° 4 Estadísticas del total de ítems (elementos).....	77
Tabla N° 5 Puntajes de la versión breve del Cuestionario.....	81
Tabla N° 6 Escala de nivel de riesgo	81
Tabla N° 7 Género	84
Tabla N° 8 Rango de Edad	85
Tabla N° 9 Provincia donde vive.....	85
Tabla N° 10 Cantón donde vive	86
Tabla N° 11 Provincia donde labora.....	87
Tabla N° 12 Cantón donde labora	87
Tabla N° 13 Grado Académico.....	88
Tabla N° 14 Profesión y/u oficio	88
Tabla N° 15 Estado Civil.....	89
Tabla N° 16 Tipo de Industria	90
Tabla N° 17 Años de laborar en la empresa	90
Tabla N° 18 Estadísticos Descriptivos Datos Sociodemográficos	92
Tabla N° 19 Dimensión exigencias psicológicas.....	92
Tabla N° 20 Trabajo activo y desarrollo de habilidades.....	94
Tabla N° 21 Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo	95
Tabla N° 22 Compensaciones.....	96
Tabla N° 23 Doble Presencia.....	97
Tabla N° 24 Estadísticos Descriptivos Dimensión 1 (D1)	98

Tabla N° 25 Estadísticos Descriptivos Dimensión 2 (D2)	99
Tabla N° 26 Estadísticos Descriptivos Dimensión 3 (D3)	99
Tabla N° 27 Estadísticos Descriptivos Dimensión 4 (D4)	100
Tabla N° 28 Estadísticos Descriptivos Dimensión 5 (D5)	100
Tabla N° 29 Nivel de Riesgo - D1	101
Tabla N° 30 Nivel de riesgo D1	102
Tabla N° 31 Nivel de Riesgo - D2.....	102
Tabla N° 32 Nivel de riesgo D2	103
Tabla N° 33 Nivel de Riesgo - D3.....	103
Tabla N° 34 Nivel de riesgo D3	104
Tabla N° 35 Nivel de Riesgo - D4.....	104
Tabla N° 36 Nivel de riesgo D4	105
Tabla N° 37 Nivel de Riesgo - D5.....	105
Tabla N° 38 Nivel de riesgo D5	105
Tabla N° 39 Tabla comparativa, D1, D2, D3, D4, D5 y sexo	106
Tabla N° 40 Tabla comparativa, D1, D2, D3, D4, D5 y edad.....	106
Tabla N° 41 Tabla comparativa, D1, D2, D3, D4, D5 y Profesión	107
Tabla N° 42 Tabla comparativa, D1, D2, D3, D4, D5 e Hijos	109
Tabla N° 43 Tabla comparativa, D1, D2, D3, D4, D5 e Industria	110
Tabla N° 44 Clasificación de riesgos	111

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada a mi abuelo, quien fue mi inspiración para estudiar esta carrera y la verdadera razón por la que hoy estoy aquí. Cuando de pequeña le escuchaba repetir las cosas y muchas veces tener comportamientos extraños, me preguntaba ¿qué le pasa a mi abuelo?, ¿por qué hace eso o aquello?, pero sólo escuchaba respuestas como “es la esquizofrenia”, “ya anda así otra vez, no le haga caso”. Como cualquier niña, quería saber qué era eso, por qué mi abuelo me contaba historias una y otra vez, fantasías extrañas, que en aquel momento me causaban intriga y eran divertidas, pero al consultar sobre la esquizofrenia, ni siquiera mi familia tenía una respuesta, sólo sabían que era la causante de los comportamientos y los múltiples internamientos de él en el Hospital Nacional Psiquiátrico.

Conforme fui creciendo y comencé a tener curiosidad por comprender “en dónde” estaba la esquizofrenia, en qué parte del cuerpo se originaba y por qué pasaba eso, quería saber de todo para poder explicarle a mi abuelo sobre lo que le sucedía, quería entender por qué había que ignorarlo cuando “le daba eso otra vez”, porque en el fondo me parecía cruel, dejarlo solo, algo me decía que no estaba bien, por eso escuchaba sus historias todas las veces que fuera necesario.

Después de este largo camino de formación, donde logré comprender tanto, pude explicarle algunas cosas a mi abuela y a mi familia, ¿A mi abuelo?, a él, ya no me dio tiempo de detallarle todo, una demencia vascular me ganó en el tiempo.

Gracias abuelo Jorge Luis, por inspirarme a incursionar en el maravilloso mundo de la psicología.

AGRADECIMIENTO

En primera instancia quiero agradecer a mi madre, quien desde el día uno que inicié esta travesía hace más de 11 años, estuvo ahí apoyándome en todo lo que pudo, cuidando a mi hijo y haciendo malabares para que yo pudiera llegar hasta acá, ella sin duda es mi mayor inspiración y apoyo.

A mi esposo y mi hijo, quienes, a lo largo de estos años, han estado ahí apoyándome para seguir, porque mi hijo fue paciente todos los años que tuve que dejarlo sólo para irme después del trabajo a mis clases, nunca me reclamó el por qué no estaba con él, inclusive más de una vez, estudió conmigo las líneas de un examen.

A mi amiga Leticia Vindas, quién durante la segunda parte de mi carrera, estuvo ahí apoyándome y soportándome en los días complejos que los procesos de estudio tienen muchas veces e inspirándome con su ejemplo en cuanto a estudios se trata.

A mi familia en general, mis abuelos, mis tíos, mi papá, mi padrastro, porque todos de una u otra forma me han apoyado y fueron piezas claves en la culminación de este proceso.

A todos los amigos en general y a mi tutor Luis Durán Cubero, quién se mostró durante todo este proceso siempre atento y deseoso de sacar lo mejor de mí para con esta investigación, nunca hubo un “no puedo”, tanto en tiempo y forma estuvo ahí agregando valor constante a cada una de las páginas que componen este trabajo.

RESUMEN

La sociedad se encuentra en un constante cambio y, en la actualidad, desarrollar cualquier actividad conlleva riesgos asociados. En el ámbito laboral podemos destacar los riesgos psicosociales, donde investigaciones han arrojado las consecuencias que éstos tienen sobre la salud y la calidad de vida de las personas trabajadoras, llegando a crear afectaciones físicas y psicológicas.

La finalidad de la presente investigación fue identificar los principales factores de riesgo psicosocial intralaborales y extralaborales que afectan a la población administrativa de empresas de manufactura en Costa Rica, así como comparar y analizar los efectos y consecuencias sobre la vida de las personas cuando son expuestas a dichos factores.

El trabajo contó con una muestra de 102 trabajadores, de los cuales el 53.92% son del sexo masculino y 46.08% del sexo femenino, de distintos tipos de industria, siendo las más predominantes la industria médica, seguidos de alimentos, textil y, por último, productos químicos. Los rangos de edad de mayor predominancia fueron entre 26 y 35 años con un 38.24% de participación y entre 36 y 45 años, con un 39.22% de participación, el restante 22.55% se compuso de otros rangos de edad siendo menos de 26 años el indicador inferior y más de 55 el indicador superior.

Las provincias (lugar de vivienda) donde la muestra se concentró en mayor cantidad de personas fueron Alajuela y Heredia con un 86.27% de participación, por otra parte, las provincias (lugar de trabajo) de mayor dominancia, también fueron Alajuela y Heredia con un 90.20% de participación.

En cuanto a grados académicos los de mayor relevancia puntuaron en Universidad Completa o incompleta con un 72.55% mientras que en profesión y/o formación el 62.75% estuvo distribuido entre Control de Calidad, Ingenieros, Administradores y Otros.

Importante he de mencionar que, con relación al estado civil de los participantes, un 39.22% manifestó estar soltero mientras que un 36.27% manifestó estar casado, el porcentaje restante se distribuyó en unión libre y divorciado(a).

Como resultado final y de acuerdo con las exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, compensaciones y doble presencia, se logró identificar un total de 15 factores de riesgo psicosocial, cuyo nivel osciló entre riesgo medio y riesgo alto.

Dicho análisis fue realizado por medio del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve, siendo tabulado e interpretado por medio del software de análisis estadístico PSPP y la herramienta de Microsoft Excel.

Palabras clave: Riesgo psicosocial, factores intralaborales y extralaborales, empresas manufactura, SUSESO/ISTAS 21 versión breve.

ABSTRACT

Society is in constant change and, currently, carrying out any activity carries associated risks. In the workplace we can highlight psychosocial risks, where research has shown the consequences that these have on the health and quality of life of workers, creating physical and psychological effects.

The purpose of this research was to identify the main intra-work and extra-work psychosocial risk factors that affect the administrative population of manufacturing companies in Costa Rica, as well as to compare and analyze the effects and consequences on people's lives when they are exposed to such factors.

The work had a sample of 102 workers, of which 53.92% were male and 46.08% were female, from several types of industries, the most predominant being the medical industry,

followed by food, textiles and, finally, chemical products. The most predominant age ranges were between 26 and 35 years with 38.24% participation and between 36 and 45 years, with 39.22% participation, the remaining 22.55% was made up of other age ranges, with less than 26 years being the lower indicator and more than fifty-five the upper indicator.

The provinces (place of residence) where the sample concentrated the greatest number of people were Alajuela and Heredia with 86.27% participation, on the other hand, the provinces (place of work) with the greatest dominance were also Alajuela and Heredia with a 90.20% participation.

In terms of academic degrees, the most relevant ones scored in Complete or Incomplete University with 72.55%, while in profession and/or training, 62.75% were distributed between Quality Control, Engineers, Administrators and Others.

It is important to mention that, in relation to the marital status of the participants, 39.22% stated that they were single while 36.27% stated that they were married, the remaining percentage was distributed between common-law marriage and divorced.

As a result, and in accordance with the psychological demands, active work and development of skills, social support in the company and quality of leadership, compensation and double presence, a total of fifteen psychosocial risk factors were identified, the level of which ranged between risk medium and elevated risk.

This analysis was carried out using the SUSES/ISTAS 21 cut version questionnaire, being tabulated, and interpreted using the PSPP statistical analysis software and the Microsoft Excel tool.

Keywords: Psychosocial risk, intra- and extra-employment factors, manufacturing companies, SUSES/ISTAS 21 cut version.

INTRODUCCIÓN

El acelerado ritmo de la vida moderna ha llevado a las empresas a realizar cambios constantes en sus procesos y formas de trabajo, incrementar la producción, mejorar alianzas estratégicas, posicionarse en nuevos mercados, mejorar la competitividad laboral, entre otros; por otra parte, la digitalización de ciertos procesos y la mecanización de otros, han influido también en las formas de operar y comportarse de las organizaciones.

Como consecuencia de lo anterior, la población trabajadora se ha visto expuesta a riesgos en materia de salud laboral, jornadas extensas, horarios rotativos, ambientes físicos poco adecuados o no adecuados del todo, presión para cumplir con las metas, etc., generando a su vez, no sólo afectaciones físicas, si no también psicológicas, que en este caso se denominan riesgos psicosociales.

La identificación de factores de riesgo psicosocial para esta investigación se clasificó en: factores intralaborales (aquellos que tienen una relación directa y se producen en el trabajo) y factores extralaborales (la “doble presencia”, que genera que las personas estén constantemente pensando en responsabilidades propias del hogar cuando estén en sus trabajos).

Como complemento a lo anterior, es importante recalcar que una exposición constante a factores de riesgo psicosocial genera un agravio en la vida de las personas, pero no solamente a nivel laboral, si no que se da una afectación en su vida cotidiana, como la familia y los amigos; además, se ha logrado comprobar que una exposición continua puede inclusive desencadenar accidentes de trabajo.

La presente investigación examina estos riesgos psicosociales en una población determinada, la cual, debido a la industria y sector al cual pertenece (manufactura), suele estar expuesta una amplia gama de factores de riesgo psicosocial, y hace énfasis en que una correcta identificación, evaluación y gestión de riesgos laborales es esencial para

garantizar la calidad de vida de las personas en la organización y, como efecto colateral, el cumplimiento de metas y objetivos empresariales.

CAPÍTULO I
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.1 Antecedentes del problema

1.1.1.1 Antecedentes nacionales

En el presente apartado se muestra una síntesis de algunos trabajos realizados previamente sobre el problema investigado. En orden cronológico se detallan los antecedentes nacionales, seguido de los internacionales. Destaca la base legal con la que el país inicia en la década de los 20, un camino que a nivel mundial había iniciado desde el siglo XVII con la revolución industrial.

A nivel nacional se localizaron estudios con determinadas poblaciones, utilizando una metodología e instrumentos similares a los que hará uso este trabajo. En el plano internacional el tipo de metodologías se amplía de acuerdo con las normas país, además se abordan en ambos tanto nacionales como internacionales, áreas de análisis como el estrés laboral, riesgos laborales, consecuencias de la exposición a riesgos, entre otros.

La gestión de riesgos de trabajo en Costa Rica tiene sus inicios en el año de 1924, con la Ley N° 12 del 30 de Octubre, con la cual se le otorga al Estado la responsabilidad de gestionar los seguros individuales o privados y, con ello, la primera gestión de los riesgos laborales. Luego en 1926 se emite la Ley N° 53 sobre accidentes de trabajo, y para 1942 se emite el actual Código de Trabajo, donde se crearon los lineamientos en cuanto a las relaciones laborales entre empleadores y trabajadores, es aquí la primera vez que se hace referencia a la salud ocupacional y las obligaciones de los patronos, dando esto pie en 1982 a la promulgación de la Ley N° 6727 de Riesgos del Trabajo (Jaramillo & Godínez, 2015).

Palacios (2017) detalla que la salud laboral en la mayoría de los países se remonta a un mismo hecho histórico: la revolución industrial, donde el oficio artesanal comenzó a ser remplazado por maquinarias y fábricas mecanizadas entre los años 1760 y 1830 en Europa. Por primera vez se empezó a movilizar el tema de accidentes laborales y enfermedades derivadas del trabajo, lo que generó el estudio y análisis de los riesgos laborales y cómo prevenirlos.

Este autor, en su investigación 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 la cual utilizó el cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve, confirma la presencia de factores de riesgo psicosociales en la población utilizada para su muestra. La clasificación la separó en 2 grupos: intralaborales (tenían relación directa con el trabajo), extralaborales (considerados por la dimensión 5 (doble presencia), o sea, no tenían una relación directa con el trabajo), como resultado consiguió que un 38% de los riesgos laborales eran intralaborales y un 62% extralaboral.

Su investigación también generó aportes en cuantos a las consecuencias físicas y psicológicas que pueden presentar los oficiales que estaban expuestos a los riesgos psicosociales, donde destaca afectaciones físicas como: dolor de cabeza, estomacal, enfermedades cardíacas o renales y también afectaciones psicológicas como: pérdida de motivación con su trabajo y/o con la empresa, hostilidad, depresión, ansiedad, abuso del alcohol u otras drogas, paranoia, miedo, soledad, pesimismo, intentos suicidas, baja autoestima, entre otras (Palacios, 2017).

Uno de los sectores donde también se han analizado riesgos psicosociales en Costa Rica es el educativa. Fernández (2019), en su investigación “Evaluación de los factores de riesgos

psicosociales en docentes de I y II ciclo en los centros educativos del distrito San Rafael de Guatuso, provincia de Alajuela en el año 2019” mediante la aplicación del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve, a 50 profesores de 25 centros educativos, demostró que la población “directores y maestros” presenta una gran exposición a factores de riesgo psicosocial, “con un mayor grado de exposición los maestros que imparten lecciones en los diversos centros educativos debido a funciones propias del ambiente laboral, por tanto, se proponen recomendaciones para que sean analizadas como oportunidades de mejora” (Fernández 2019, p.49).

En la misma línea que Fernández (2019), está el trabajo de los autores Mora y Castillo (2020), cuya tesis “Evaluación de la exposición a factores de riesgo psicosociales laborales y su asociación con la ansiedad y la depresión en la población trabajadora de dos Colegios técnicos profesionales en Costa Rica” utilizó una muestra de 50 profesores e instrumentos de evaluación SUSESO/ISTAS 21 versión breve y el cuestionario SCL-90-R de L.

Derogatis. Entre sus conclusiones están:

“las dimensiones psicosociales, estima e inseguridad tienen una prevalencia de riesgo alto, en comparación con las demás dimensiones, por lo tanto, es necesario dar a conocer a los profesores dichos resultados para así mejorar su calidad de vida laboral y personal” (p.10).

Otro sector que también se ha estudiado a nivel nacional son los trabajadores del sector banca y finanzas. Alpízar y Araya (2023), en su estudio denominado “Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo: mujeres en las cooperativas de Occidente, Costa Rica”, realizaron un abordaje cuantitativo mediante el uso de la versión media del método PSQ CAT21 COPSOQ (Cuestionario psicosocial de Copenhague), y el Cuestionario de

Evaluación de Riesgo Psicosocial del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT), dicha muestra tuvo una participación de 191 mujeres y lograron evidenciar que:

Los Factores de Riesgo en el Trabajo denominados doble presencia y compensaciones se encuentran presentes para las mujeres que laboran en cooperativas en la Región Occidental del país, por cuanto el 77,49% de las mujeres poseen un nivel desfavorable (rojo) para la dimensión doble presencia, donde, además, un 10,47% de toda la población en condición favorable, lo que serían 20 de las 181 mujeres participantes. Mientras que, la dimensión compensaciones se encuentra en una situación intermedia para la mayor parte de la población (39,79%) (Alpízar y Araya, 2023, p.13).

No se localizaron investigaciones nacionales asociadas a la población meta que abordará la presente investigación, por lo que se espera que ésta sea un aporte desde el campo académico.

1.1.1.2 Antecedentes Internacionales

A nivel internacional se localizaron trabajos asociados al estrés y el síndrome de burnout. Por ejemplo, Uribe et. al (2014), en su investigación titulada: “Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su Relación con Salud y Riesgo Psicosocial en Funcionarios Públicos que Imparten Justicia en México, D.F”, hace énfasis en lo perjudicial que pueden ser los factores de riesgos psicosocial para las personas, e indica que “el burnout medido en los funcionarios que imparten justicia, se trata de un problema serio, que probabilísticamente, está afectando al 38.7% (en peligro y quemados) de los evaluados, quienes se encontraron en el llamado “riesgo psicosocial en el trabajo” (p.1568); mientras que el 61.3% se enfrentan a factores psicosociales sin mayor impacto en su salud, por lo

que concluye que el personal requiere, sin duda, planes de apoyo y programas que permitan minimizar el riesgo al que están expuestos; recomienda como cierre de su investigación realizar evaluaciones periódicas para buscar alternativas que permitan mejorar la calidad de vida. Este estudio se llevó a cabo con 75 trabajadores del área de Justicia de México D.F y el instrumento utilizado fue la Escala de Desgaste Ocupacional de Uribe-Prado (2010).

Güilgüiruca et al. (2015), en su investigación “Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile”, de tipo descriptiva, de alcance asociativo y corte transversal, fue realizada a 292 trabajadores del país suramericano. En ella utilizó como instrumento el cuestionario SUSESO ISTAS 21 versión breve. Una de sus principales conclusiones fue que todos los factores de riesgos psicosocial en estudio presentaban asociaciones estadísticamente significativas con estrés percibido, adicional se destacaban las relaciones con la dimensión tres apoyo social y exigencias psicológicas con estrés percibido, así como la relación entre género y doble presencia, antigüedad laboral y trabajo activo, sistema de turno y compensaciones.

Los autores finalmente concluyeron que, en la medida que aumenta la percepción de riesgo de los factores psicosociales del trabajo, también aumentan sus niveles de estrés percibido, por lo que recomiendan de forma periódica realizar evaluaciones, que, si bien al inicio puedan ser percibidas de forma resistente, sin duda aportan a las organizaciones para lograr el equilibrio persona-trabajo (Güilgüiruca et al., 2015).

Por su parte, Romero et al. (2016) hacen su aporte con una investigación de campo, descriptiva, transaccional, de diseño no experimental, titulada: “Factores de riesgos psicosociales extralaborales en personal administrativo universitario”. Dicho trabajo se llevó a cabo con personal administrativo (227trabajadores) de la Corporación Universidad

de la Costa ubicada en Colombia , en dicha investigación se utilizaron los instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales, emitidos reglamentariamente por el Ministerio de Protección Social de Colombia, obteniendo como resultado que:

Los principales factores de este tipo de riesgo (psicosocial), así como el nivel de estrés, presentes en los trabajadores administrativos de la institución, que demuestran que 68 trabajadores sumaron los niveles de estrés en las categorías muy alto y alto, 76 sujetos agruparon a los niveles medio y bajo, mientras que los 83 restantes, presentaron riesgo muy bajo. (p.13)

Aportando a lo anterior, Pozo (2018), en su investigación de tesis “Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito”, determinó la presencia de riesgos psicosociales en la empresa en estudio, y propuso realizar seguimientos con la psicóloga de la organización para mitigar los riesgos, así como el adoptar un compromiso de brindar las facilidades correspondientes por parte de Gerencia, este trabajo fue de tipo descriptivo y trabajó con una población que estuvo conformada por 26 colaboradores, a los cuales les aplicó el cuestionario ISTAS 21 (Instrumento de medición de riesgos psicosociales (6 dimensiones)), así como el indicador de rotación que se maneja dentro de la organización para su posterior análisis

Además, el autor concluyó que los ambientes laborales, así como la buena condición de salud de los colaboradores es absoluta responsabilidad de la organización y son factores influyentes directamente en el buen desempeño de sus actividades y para el rendimiento de las organizaciones (Pozo, 2018).

Además de mediciones sobre el estrés laboral, se localizaron trabajos asociados a la salud mental de los trabajadores y los efectos del síndrome de burnout. Al respecto, el trabajo de Saldaña et. al (2020) “Bienestar psicológico, estrés y factores psicosociales en trabajadores de instituciones gubernamentales de Jalisco-México, indica que “la salud mental es un estado de bienestar en el que la persona es capaz de hacer frente al estrés de la vida, trabajar productivamente” (p.29). Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo no experimental con diseño correlacional y utilizaron cuestionarios psicométricos, los cuales fueron aplicados a 121 personas. Los autores concluyeron que:

Los factores de riesgo psicosocial con mayor presencia en este grupo de trabajadores fueron, la falta de control y autonomía sobre el trabajo ($M = 1,73$; $DE = 0,86$), la carga de trabajo ($M = 1,95$; $DE = 0,68$), las condiciones en el ambiente de trabajo ($M = 1,90$; $DE = 0,40$), y una limitada o inexistente capacitación ($M = 1,44$; $DE = 1,23$)” (Saldaña et al., 2020, p.29).

Bajo la misma línea, Chero y Quijada (2022), en su tesis “Factores psicosociales del trabajo y burnout en asesores de negocios en Tarma”, obtuvieron como resultado la presencia de relaciones significativas entre los factores de riesgo psicosocial y el burnout, por lo que sugieren aplicar entrevistas de profundidad a los trabajadores y adoptar las medidas necesarias para crear ambientes agradables y evitar el agotamiento emocional en los trabajadores sin duda es una excelente opción. Cabe mencionar que los autores utilizaron instrumentos como “Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo en Perú” y “Escala Maslach Burnout Inventory”.

Tanto a nivel internacional como a nivel país, los factores de riesgo psicosocial generan una afectación en la vida de las personas y como consecuente en las organizaciones, por eso es por lo que la salud emocional de los colaboradores ha ido tomando un papel muy

importante en las últimas décadas y sigue siendo un tema del cual se realizan cada vez más investigaciones.

1.1.2 Delimitación del problema

Esta investigación se realizará con una muestra de 102 colaboradores pertenecientes al área administrativa del sector manufactura en Costa Rica, con edades de entre 18 y 65 años, durante los meses de febrero a septiembre del año 2023.

1.1.3 Justificación

Los riesgos en materia de salud siempre han sido motivo de preocupación, explican Diago et al. (2020) en su artículo “Análisis de los factores de riesgo psicosocial extralaboral en personal administrativo y docente universitario”. Los autores mencionan que todas las controversias que las enfermedades traen consigo, han generado el movimiento en salud pública que hoy se está viendo y por esta razón es que se le está dando importancia y promoviendo su investigación.

Las investigaciones acá mencionadas detallan un factor (el estrés) que se encuentra relacionado con algunos trastornos, entre ellos, depresión y ansiedad, así como aflicción en las personas con relación a los sucesos que puedan darse en las organizaciones para las cuales trabajan (Hernández, 2020, p.7); a raíz de esto, el CSO (2023) menciona que la salud ocupacional ha reflexionado justamente sobre este y otros factores, así como situaciones y/o condiciones que se dan en sitios de trabajo, que muchas veces no son visibles y/o tangibles, pero conllevan una afectación en las personas.

Entre los sectores laborales que existen, el de manufactura es uno de los más complejos al tener la mayoría de las áreas funcionales, departamento de recursos humanos, contabilidad, ventas, operaciones entre otros; a su vez, es por el tipo de población, los procesos que poseen y sus sistemas de gestión, así como las complejas relaciones laborales entre los

distintos departamentos, niveles jerárquicos y sistemas de producción, que desencadenan más exposición a riesgos psicosociales en los colaboradores. (Gastañaga, 2012, p.177).

En Costa Rica, con la finalidad de garantizar la salud de los colaboradores, el CONSEJO SALUD OCUPACIONAL (CSO) se pronuncia por medio de Escuela de Salud Ocupacional, haciendo énfasis en la importancia de trabajar desde la prevención de los factores que generan riesgo psicosocial en los centros de trabajo. (CSO, 2023).

INTECO (2019) también hace su aporte indicando en su norma que “en los últimos años ha cobrado significancia este tema debido al impacto que está generando, siendo que la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, esto mediado por cambios organizacionales, procesos de globalización, así como coyunturas políticas y económicas”, por eso es por lo que ha elaborado una norma técnica que establece los lineamientos para evaluación de riesgos psicosocial: INTE T200-1:2019.

Por otro lado, la norma ISO 45003:2021 no queda por fuera y brinda una orientación sobre la gestión de los riesgos psicosociales y la promoción del bienestar en el trabajo. (ISO 45003:2021, 2021).

Por todo lo mencionado anteriormente es que se escogió realizar la investigación sobre este tema y en este tipo de sector, con la finalidad de identificar cuáles son los principales factores de riesgo y las afectaciones que tienen en las personas trabajadoras del área administrativa. Una vez identificados, se analizará qué se puede hacer para prevenir, controlar minimizar o erradicar los mismos, buscando el bienestar mental para los colaboradores.

1.2 REDACCIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL: PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

Los factores de riesgo psicosocial han ido tomando un papel importante en el mundo laboral, ya que se ha demostrado que no es solamente la salud física de las personas la que puede intervenir en su vida y en sus labores, sino también la salud mental y emocional (Hernández, 2020).

Por otra parte, el sector de industria de manufactura creció en un 7.5% según el Semanario Universidad en un estudio realizado en julio 2023; al ser uno de los sectores que más dinamismo ha tomado en los últimos años, su crecimiento involucra esfuerzos corporales y mentales para la realización de las tareas, que podrían ser potenciadores de factores de riesgo psicosocial (Semanario Universidad, 2023).

A raíz de lo anterior expuesto, nace la necesidad de indagar ¿cuáles son los factores de riesgo psicosocial que afectan mayormente a los trabajadores de las áreas administrativas de empresas manufactureras en Costa Rica?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Analizar los principales factores de riesgo psicosocial que se presentan en los trabajadores administrativos de empresas manufactureras en Costa Rica.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Identificar los principales factores de riesgo psicosocial que presentan los trabajadores administrativos de empresas manufactureras en Costa Rica.
2. Indicar el nivel de riesgo psicosocial que se presenta en los trabajadores administrativos de empresas manufactureras en Costa Rica.
3. Explicar cómo influyen los riesgos psicosociales en la salud física y mental de los trabajadores administrativos de empresas manufactureras en Costa Rica.
4. Describir la relación entre los datos sociodemográficos y las 5 dimensiones: exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, compensaciones y doble presencia.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1 Alcances de la investigación

La investigación está dirigida al sector de manufactura de empresas en Costa Rica, propiamente personal administrativo. Se pretende realizar un análisis cuantitativo que permita identificar los principales factores de riesgo psicosocial que puedan estar afectando a los colaboradores, así como también la influencia que estos puedan tener en su vida laboral y personal, con el objetivo de desarrollar un plan de acción que permita a las personas y a las empresas contar con herramientas que les ayuden a minimizar o erradicar

los principales factores que puedan estar afectando la salud mental, rendimiento y ambiente laboral.

1.4.2 Limitaciones de la investigación

Al ser una investigación propiamente en el sector empresarial de manufactura, los resultados no pueden generalizarse para otro tipo de organizaciones.

Debido a la forma de operar de muchas empresas post pandemia, las encuestas se estarán realizando vía correo electrónico por medio de un formulario constituido por una sección de datos sociodemográficos y otras que engloban las preguntas del cuestionario SUSESO/ISTAS-21 versión breve.

En caso de no contar con suficiente personal administrativo para la muestra, se optaría por completar la muestra con líderes de línea u otros puestos del sector manufactura, siempre, cuyas funciones se encuentran entre lo operativo y administrativo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL

El tema que se aborda en la presente investigación tiene como bases teóricas las siguientes tres teorías: la teoría de Karasek de demanda- control en el trabajo, el modelo de desequilibrio entre esfuerzo-recompensa de Siegrist y la teoría de Justicia organizacional. Las tres fundamentan el análisis de las cinco dimensiones (exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y liderazgo, compensaciones y doble presencia), así como los siguientes conceptos clave que permiten interpretarlas:

- Riesgo laboral, incluido: tipos de riesgos, evaluación de riesgos, enfermedad profesional, enfermedad ocasional y accidentes laborales, factores de riesgo psicosocial, clasificación y exposición.
- El estrés: tipos y factores potenciadores, burnout y/o desgaste profesional.
- Bienestar, mobbing, y salud mental laboral.
- Clima y cultura organizacional.

Además de estos postulados teóricos, se abordarán factores de riesgo psicosocial y su influencia en la satisfacción y/o motivación en el trabajo. Tanto las teorías como los conceptos que se expondrán a continuación son la base para el análisis que se desarrollará capítulos adelante.

2.1.1 Modelos teóricos

2.1.1.1 Teoría de Karasek – modelo demanda-control

Distintas entidades y sociedades profesionales como el CSO, así como distintos autores ya mencionados anteriormente, han desarrollado investigaciones y modelos teóricos con el objetivo de comprender la problemática y buscar como prevenirla o erradicarla, en el

presente aparatado se detallarán cada una de ellas, lo cual nos permitirá conocer y tener un panorama más amplio en el tema.

En primera instancia está el modelo “demanda-control”, lleva este nombre por su autor Karasek; quien en 1979 formuló el mismo explicando la función de un buen balance entre las demandas psicológicas, el nivel de control de estas y lo beneficioso que eso resulta para las personas.

Chiang et al. (2013), hace mención que el control que las personas tengan sobre su trabajo les permite alcanzar la satisfacción por dos razones: la oportunidad de desarrollar habilidades y la autonomía que puedan tener para tomar decisiones relacionada con sus funciones, acción que se relacionan fuertemente con las dimensiones uno, dos y tres del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve, utilizado para esta investigación.

El autor detalla a su vez las demandas psicológicas en combinación con el control determinan 4 condiciones que favorecen el riesgo psicosocial: trabajos de tensión alta, trabajos activos, trabajos de poca tensión y trabajos pasivos, la combinación del cuadrante 3 se establece como la menos dañina, cuadrante 2 y 4 estrés moderado y el cuadrante 1 que es el de mayor preocupación ya que representa un alto riesgo para los colaboradores.

Finalmente, el autor concluye como aspecto relevante, que las oportunidades y/o recursos que una empresa brinde a sus colaboradores para el alcance de sus objetivos contribuye favorablemente al desenvolvimiento de estos en sus puestos de trabajo, funcionando inclusive como un factor protector.

2.1.1.2 Modelo desbalance esfuerzo-recompensa Siegrist

En segunda instancia está el “modelo de desequilibrio entre esfuerzo-recompensa” de Siegrist: desarrollado en los años 1996-1998, centra su atención en el desequilibrio entre costes y ganancias, entendido como el esfuerzo que el trabajador realiza y las recompensas que recibe por ello, dentro del modelo, el esfuerzo extrínseco, que hace referencia a las demandas del trabajo, y el esfuerzo intrínseco que hace referencia a la motivación de los trabajadores en relación con las demandas que requiere la situación (Luceño, 2004, p.102).

Marrero y Aguilera (2018) proponen que la persona trabajadora sea cual sea su profesión, realiza siempre un juicio entre el costo y beneficio que su trabajo le genera, en virtud de esto el colaborador puede o no experimentar estrés u otros factores de riesgo, así mismo con base en este análisis experimenta satisfacción o insatisfacción laboral, además de intervenir claramente en la relación para con su trabajo, compañeros y/o jefaturas.

Es por eso por lo que este modelo parte de analizar las demandas que determinan el esfuerzo realizado por la persona en su trabajo partiendo del hecho que estas provienen no sólo de variables relacionadas con su labores, sino que además, particularidades como la motivación y el compromiso que sienta para con sus labores son factores influyentes, hace su mención además, que de la intervención de componentes intrínsecos y extrínsecos en las condiciones de reciprocidad contractual juegan un papel muy importante.

El autor detalla que de acuerdo con este modelo existe para la toma de datos un cuestionario estandarizado autoadministrable derivado del modelo DER, el cual permite medir por medio de tres escalas “esfuerzo extrínseco”, “recompensa” y “sobre

implicación”, medir el desequilibrio entre esfuerzo y recompensa, para esta investigación si bien se utiliza la versión breve SUSESO/ISTAS 21, los ítems 16, 17 y 18 correspondientes a la dimensión 4 (compensaciones) nos permitió determinar cómo percibieron la dimensión “compensaciones”, que básicamente busca evaluar como perciben las personas ese “equilibrio” entre el trabajo realizado y las recompensas que reciben. (Marrero y Aguilera, 2018).

2.1.1.3 Justicia Organizacional

Finalmente, de acuerdo con lo estudiado por Rodriguez et al. (2014), otro aspecto que juega un papel importante como factor protector en cuanto a los factores de riesgo, es la justicia en las organizaciones, el autor detalla en su estudio que por medio del “engagement” (estado mental positivo y relativamente persistente con el trabajo), los niveles de energía y motivación en los colaboradores suelen ser altos por ende son personas más felices y menos propensas a afecciones físicas y/o mentales.

Según los autores existen un cúmulo de teorías que pretender brindar explicaciones acerca de la justicia como tal y sus repercusiones, es por eso por lo que posterior a ese análisis, él acuña el término “Justicia Organizacional” (percepción de los empleados respecto a lo que es justo en la organización) y detalla que ésta, está relacionada de forma directa con variables que inciden en las conductas y actitudes de las personas, por ejemplo, la satisfacción en el trabajo.

A su vez concluye que los colaboradores manifiestan estados y comportamientos compatibles con la salud física y mental, en la medida que sean tratados de forma equitativa, con dignidad y respeto, sin dejar de lado la importancia de contar en las organizaciones con procesos claros y transparentes que contribuyan a lo anterior mencionado Rodriguez et al. (2014).

Pese a que esta investigación no centra su estudio propiamente en la justicia organizacional, es importante señalar que a través del instrumento utilizado SUSESO/ISTAS 21 versión breve, mediante la dimensión 3 (Apoyo Social y liderazgo) ítems 11,12,13,14,15, se puede determinar si las personas sienten ese apoyo y esa justicia por parte de sus líderes, porque se considera importante esta teoría que complementa el presente trabajo

2.1.2 Riesgo Laboral

En los ambientes de trabajo existen una serie de riesgos que pueden afectar a los trabajadores y desencadenar serios problemas a nivel persona, pero también a nivel empresa, es por eso por lo que el análisis de riesgos ha ido tomando una alta relevancia y durante los últimos años se han desarrollado diferentes concepciones del término, algunas desde la prevención y otros desde la reducción y la vulnerabilidad, cita Brito (2018) en su artículo “El riesgo empresarial”.

Fernández (2019) señala que un riesgo es básicamente la proximidad de un daño, en materia laboral se puede decir que es aquella situación o posibilidad que tiene un hecho de dañar gravemente a un individuo sea física, social y/o mentalmente, de ahí la importancia de realizar un abordaje desde la prevención.

En la misma línea, Palacios (2017), menciona en su investigación que “el foco principal de la salud ocupacional es la prevención” (p.25), es por eso por lo que en la medida en que se logren desarrollar herramientas y estrategias que permitan identificar y analizar el origen de los riesgos, como lo son los análisis de condiciones y ambientes de trabajo, evaluaciones de riesgos, controles operacionales y programas de mejora, el control de riesgos sería más efectivo y las probabilidades de un accidente se verían reducidas.

Como complemento de lo anterior desde una perspectiva de salud laboral, las investigaciones hacen su énfasis en tomar en cuenta las numerosas situaciones a las que los colaboradores se ven expuestos y que generan riesgos en sus funciones laborales para poder implementar herramientas adecuadas que ayuden tener entornos saludables que puedan producir satisfacción en los colaboradores y por ende una menor cantidad de riesgos. (Rivera et al., 2017)

Pero no se puede hablar del todo acerca de los riesgos si no se hace una expansión de manera conceptual cuales tipos de riesgos son a los que están expuestos los colaboradores, es por eso por lo que a continuación se explican cada uno de ellos.

2.1.2.1 Tipos de riesgos

Toda empresa indistintamente del sector al que pertenezca está vinculada a los riesgos laborales en materia de salud, Brito (2018) menciona que existen variedad en cuanto a tipos de riesgos, en términos monetarios los riesgos financieros por ejemplo y en términos generales los denominados riesgos puros y riesgos incorporados, que básicamente engloban una textualización de perder o no perder, pero nunca ganar, pero como toda empresa no solo contiene recursos económicos y técnicos, sino que también se compone de personas, estas sufren la afectación cuando son expuestas a cualquiera de los anteriormente mencionados.

2.1.2.2 Riesgo inherente (puro):

Corresponde a aquel que por su naturaleza no puede separarse de la situación donde existe, es el riesgo que existe en cada empresa de acuerdo con su actividad, por ejemplo, una empresa de manufactura que trabaja con equipo industrial siempre tiene un riesgo de que una persona sufra un accidente con dicho equipo (Brito, 2018, p.272).

2.1.2.3 El riesgo incorporado:

“Es aquel riesgo que no es propio de la actividad, sino que producto de conductas no responsables que en ocasiones se confunden con los riesgos inherentes de las empresas” (Brito, 2018, p.272), por esta razón en la medida en que la cultura del riesgo es incorporada a la gestión empresarial permite a la empresa, identificar y prevenir accidentes por medio de una correcta clasificación de riesgos que conlleven posterior a su análisis a la salud física y mental de las personas trabajadoras.

En términos generales cuando se abordan los tipos de riesgos Pantoja et al. (2017), coinciden con los modelos teóricos (modelo de desequilibrio entre esfuerzo-recompensa de Siegrist, Teoría de Karasek – modelo demanda-control y Justicia Organizacional), así como con los autores antes mencionados, en la importancia que se le debe de dar en la búsqueda de los riesgos laborales, la clasificación de estos y su abordaje desde la prevención, donde se pueda identificar y eliminar cualquier situación que genere un riesgo para los trabajadores.

2.1.2.4 Evaluación de riesgos laborales

Siguiendo el hilo anterior, en cuanto a la identificación de riesgos, lo primero que se debe de hacer como se señaló anteriormente es una evaluación de estos, en el estudio realizado por Palacios (2017), la autora detalla que esta evaluación debe de ser siempre la principal herramienta para utilizar para medir los riesgos, coincidiendo en la utilización de pruebas adecuadas que permitan hacer palpable y medible lo que en cierta medida que consideraba subjetivo.

Se debe de entender como evaluación de riesgos laborales un fenómeno que es complejo y controvertido según lo menciona Louzán (2020), ya que a nivel histórico las críticas más

fuertes radican en los métodos de evaluación que se utilizan para la recolecta de información y su validez, el autor detalla que si bien a lo largo del tiempo se ha hecho un gran esfuerzo por utilizar herramientas que proporcionen fiabilidad en los resultados, existen sesgos que suelen ser ignorados y podrían generar errores.

Es por eso por lo que a medida que una empresa posea una normativa clara en sobre cómo realizar dichas evaluaciones, se podría minimizar o eliminar los sesgos que eventualmente darían errores en la recolecta, análisis y por ende en los planes de acción que puedan derivarse de dichas evaluaciones detalla Louzán (2020).

Louzán (2020), señala que muchos cuestionarios son de autoinformes, bajo costo y fáciles de interpretar, por lo que suelen ser los que dominan a la hora de escoger que aplicar no siempre resultando los adecuados para una correcta evaluación, por ende, son herramientas que deben de ser mapeadas con anticipación y analizadas a profundidad, en este caso como algunas de las mencionadas por autores en esta investigación o bien la utilizada para este trabajo.

Reforzando los párrafos siguiendo la misma línea sobre la importancia de hacer una correcta evaluación y contar con herramientas factibles para esta, Palacios (2017) rescata 2 etapas básicas que deben de darse en un correcto análisis y evaluación de riesgos:

1. Análisis de riesgo, donde se identifica el peligro, se estima el riesgo, probabilidades, consecuencias, etc.
2. Valoración del riesgo, valorar el riesgo obtenido versus el riesgo tolerable, permite ubicar la tolerabilidad de este.

Menciona finalmente que no solo la evaluación será de vital importancia, sino también el abordaje que se haga posterior a esta, donde la integración de la empresa y los departamentos, permitan desarrollar un plan de acción en busca de minimizar o eliminar los riesgos detectados (Palacios, 2017).

Desde el modelo demanda-control de Karasek se hace hincapié en el análisis y balance que debe darse entre el trabajo y control, mencionan en su artículo que sin duda la mejor forma de poder alcanzar esta meta sería a través de análisis exhaustivos que permitan determinar el foco de riesgo. Chiang et al. (2013).

Según Karasek y Theorell (1990, como se citó en Chiang et al., 2013), el estar expuestos constante a factores de riesgo en los centros de trabajo sumado a una mala gestión en la identificación de estos se constituye una dimensión potencialmente negativa y dañina para los colaboradores, generando a largo plazo enfermedades laborales.

2.1.3 Enfermedad profesional y accidentes laborales

La salud es un estado completo de bienestar y equilibrio, que engloba el área física, social y mental, como lo cita la OMS (2016, en Suárez, 2021) y no solamente la ausencia de enfermedades o afecciones como erróneamente se ha creído.

Se debe tener presente que las enfermedades, van más allá de un simple dolor que se minimiza con un medicamento o con una incapacidad y que solo repercuten en la vida misma, Suárez (2021) menciona producto de las enfermedades en general, el ausentismo a nivel corporativo se ha visto impactado de manera significativa, en Perú por ejemplo, a raíz del alto ausentismo, las incapacidades y las consecuencias que en materia de organización esto acarrea, se ha ido generando afectaciones de recurso humano, pero también se ha visto un impacto negativo en la empresa y los procesos.

En la misma línea en cuanto a esa identificación y clasificación los siguientes conceptos no pueden excluirse, la enfermedad profesional que es aquella que se genera producto de una exposición a factores de riesgo resultantes de la propia actividad laboral, de las cuales sólo entre un 1% y 5 % son identificadas y registradas como tal y a las que además en

vista del poco conocimiento de dicha terminología, se les atribuyen a otras razones, por ejemplo, situaciones personales externas. (Suarez, 2020)

Por otro lado, están los accidentes laborales, consecuentes en muchas ocasiones de riesgos laborales que no fueron identificados a tiempo y terminaron en accidente, Palacios (2017) detalla que esta es otra forma en la que los riesgos se ven materializados y no solamente en las enfermedades derivadas, un riesgo no identificado y no abordado de forma oportuna puede desencadenar una incapacidad temporal, permanente, parcial permanente y total permanente, inclusive la muerte.

Es por esta razón y por la meta de reducir el impacto adverso en la salud de la población trabajadora ante la exposición a riesgos laborales, que el CSO en busca de es seguridad laboral cuenta con técnicas generales y específicas como lo son:

- Gestión y planificación de la prevención.
- Evaluación de riesgos.
- Inspecciones de seguridad.
- Control estadístico.
- Comportamiento humano.
- Investigación de accidentes.

2.1.4 Factores de riesgo psicosocial

Partiendo de lo detallado en párrafos anteriores, es importante especificar que es los riesgos no sólo son físicos, sino que también existen los riesgos psicosociales que son aquellos que provienen de la exposición o la realización de labores que causan una afectación al trabajador y que puede manifestarse desde lo físico hasta lo psicológico (Obregón, 2021).

El Consejo de salud Ocupacional en Costa Rica amplía un poco más el concepto y menciona los factores de riesgo, como un conjunto de aspectos relacionados con la gestión y la organización del trabajo, la relación directa con sus jefes, el seguimiento y asignación de tareas, así como la forma en la que estas le son dadas, reconocimiento y motivación por parte de los líderes, así como el ambiente de trabajo, servicios y beneficios que se otorguen. (CSO, 2023)

Estos factores pueden aparecer en cualquier profesión y/o puesto de trabajo dado que el mundo laboral es complejo y cambiante, siendo una era, donde las empresas buscan ser competitivas para poder mantenerse en el mercado, ofrecer buen servicio, buenos tiempos de entrega y calidad en sus productos, adicionalmente sin dañar el medio ambiente y en el marco de la legislación vigente, es totalmente esperable que se dé un desgaste físico y emocional en los trabajadores, si no se hace un correcto manejo de las variables mencionadas (Fernández, 2019)

Palacios (2017), explica que no existe un trabajo que no tenga asociados riesgos laborales, que predispongan factores que generen afectación, detalla que toda organización indiferentemente del negocio al que se dedique, siempre está expuesta a ocasionar en mayor o menor medida “daños” a sus colaboradores si no cuentan con un buen programa de gestión de riesgos, ya que al igual que el autor anterior, menciona que los factores de riesgo tienen una relación sumamente estrecha con las condiciones del lugar, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal inclusive fuera de lo laboral.

Orozco, Zuluaga y Pulido (2019) detallan sobre la afectación que en Colombia se ha estado manifestando con relación a este tema, ya que las exigencias en algunos puestos, así como el ritmo de trabajo o turnos dobles desencadenan en los trabajadores enfermedades y

la aparición de trastornos mentales asociados a la sobre carga y estrés y como consecuencia afectaciones en sus labores, por lo que hacen un llamado a prestar atención a los trabajadores.

Palacios (2017) enfatiza sobre la importancia que a nivel general deben de tener los riesgos psicosociales al igual que cualquier otro riesgo ya que las consecuencias de no erradicar o minimizar son igual de perjudiciales para la organización como lo sería un riesgo ambiental por mencionar uno.

2.1.5 Clasificación factores de riesgo psicosocial

Según el CSO (2023) los principales factores de riesgo psicosocial se clasifican en individuales, grupales, organizacionales, extra organizacionales y ambiente físico, a continuación, se amplía a detalle cada uno de ellos:

2.1.5.1 Individuales

- **Desempeño de roles:** corresponde a cuando las expectativas y las demandas son incompatibles entre sí.
- **Los conflictos de roles y su ambigüedad:** las expectativas y demandas no contienen la información completa para desarrollar las mismas.
- **Demandas de la tarea:** corresponde a todo lo relativo de las funciones propias que desempeña la persona trabajadora.
- **Sobrecarga de trabajo:** aquellas personas que, por razones de un mal manejo empresarial, realizan labores excesivas en un mismo puesto o realizan funciones de dos o tres puestos.

- **Falta de carga de trabajo:** situación que puede llevar al colaborador a pensar que no es lo suficiente para la organización, como a su vez un desinterés en las labores que no suelen ser retadoras.
- **Altas responsabilidades y carga mental:** puestos que por su naturaleza tienen altas responsabilidades, como el manejo de persona, áreas afines a la contabilidad empresarial, altos mandos etc.
- **Falta capacitación:** todo personal debe de estar altamente capacitado en las funciones que realiza, de lo contrario genera desmotivación por muchas veces errores cometidos y llamadas de atención, así como el sentimiento de incapacidad para cumplir con sus responsabilidades.
- **Introducción de nuevas tecnologías:** por ejemplo: sistemas, equipos y demás herramientas tecnológicas que pueden llevar al estrés y la frustración al colaborador.
- **Desarrollo de carrera:** destreza de poder desarrollar profesionalmente a un colaborador, planes de carrera empresarial, que permitan ascender al personal y además subir sus niveles de aprendizaje.
- **Inseguridad en el trabajo, amenaza de despido, cambios de puesto o niveles jerárquicos, estresores y jubilación:** temas que deben de manejarse con total precaución a nivel organizacional, cualesquiera de ellos manejados de forma incorrecta, inmadura o poco asertiva, generarán en los colaboradores estrés y preocupación sobre su futuro, obteniendo como resultado personal distraído y sin motivación en sus labores.

2.1.5.2 Grupales

- **Falta de apoyo por parte de las jefaturas:** una organización que carezca de apoyo y seguimiento por parte de las jefaturas, así como poca o nula relación entre los compañeros de trabajo, las fallas en la comunicación, chismes entre los departamentos, compañeros y/o jefaturas, falta de retroalimentación en cuanto a las funciones realizadas y falta de claridad en los mensajes por parte de los altos directivos, siempre potenciarán un mal ambiente laboral y como resultado, riesgos psicosociales en los trabajadores.
- **Relaciones interpersonales:** que engloban la falta de cohesión de grupo, o sea el grado en que los compañeros se sientan atraídos o pertenecientes mutuamente (Rodríguez y García, 2022).
- **Presiones entre departamentos:** ya sea por metas u otros indicadores que, al no ser bien controlados, lejos de crear una unión, provoquen una competencia o separación.
- **Conflicto intra / intergrupales:** Rodríguez y García (2022) mencionan que cuando una persona se incorpora a un grupo en este caso laboral, de primera entrada puede que sienta conflictos internos o las llamadas “fuerzas”, que hacen que una persona quiera o no estar en ese grupo, por lo cual considerar este tema y un buen abordaje de este será clave para evitar roces entre compañeros o alianzas entre grupos que potencien separaciones entre los departamentos. A nivel general, la cohesión de grupo permite que estos sean capaces de expresar de mejor forma las discrepancias y/o frustraciones a sus líderes, creando así una relación sana en la organización y obteniendo como resultado, un lugar agradable para laborar.
- **Discriminación, acoso laboral y sexual, así como la violencia laboral:**

La violencia y acoso laboral en sus diferentes formas de presentación menciona el autor es un fenómeno cada vez más frecuente en nuestra sociedad, actualmente es conocido como “*mobbing*” el cual sin duda debe de ser considerado como un riesgo laboral y se ampliará más adelante. (Ochoa et al., 2021).

Las consecuencias de estos actos llegan al ámbito físico, psíquico, social y laboral, usualmente las victimas suelen ser trabajadores que presentan algún factor de vulnerabilidad, en el área laboral, familiar, personal o social, contribuyendo así a que los acosadores tomen más poder (Ochoa et al., 2021, p.113).

Otro aspecto importante dentro de esta misma sección es el acoso sexual, como factor de riesgo laboral, Olarte (2020) detalla el acoso sexual como toda práctica ilícita en el trabajo, acoso moral, sexual y/o sexista cuales pueden ser analizadas e investigadas desde múltiples perspectivas jurídico-laborales.

Si bien el acoso se puede dar tanto a hombres como mujeres, Olarte (2020) explica que en la mayoría de los casos el acoso afecta de manera desproporcionada a las mujeres y niñas, por lo que considera fundamental que toda organización cuente con un departamento encargado de velar que las medidas preventivas del acoso sexual se cumplan.

En Costa Rica la Ley 7476 “Ley contra Hostigamiento o Acoso Sexual en el Empleo y la Docencia”, promueve los principios constitucionales del respeto por la libertad y la vida humana, toda empresa constituida en Costa Rica, debe de contar con una política que permita “prevenir, prohibir y sancionar el hostigamiento sexual como práctica discriminatoria por razón de sexo, contra la dignidad de las mujeres y de los hombres en el ámbito de trabajo y educativo,

en el sector público y el sector privado”. (Sistema Costarricense de Información Jurídica [SCIJ], 2023).

2.1.5.3 Organizacionales

- **Excesivos niveles jerárquicos:** un nivel jerárquico es una estructura organizativa que asignan las empresas de acuerdo con los distintos puestos, los mismos son de suma importancia y cada uno tendrá responsabilidades y obligaciones diferentes, todos son clave en las empresas y su trabajo en equipo permite alcanzar los objetivos organizacionales, sin embargo un nivel excesivo de estos, podría crear atrasos en respuestas y acciones que a su vez ocasionarían insatisfacción por parte de los trabajadores (Molina et al., 2019).

Bedoya et al., (2017), detallan como complemento de lo anterior, que una buena supervisión genera niveles altos de satisfacción, una supervisión excesiva podría más bien convertirse en algo controlador y por consiguiente generar estrés laboral, desmotivación y la pérdida de satisfacción con las funciones que realiza la persona.

Entonces grosso modo, partiendo del modelo “Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa” de Siegrist, el equilibrio y balance es altamente importante, un exceso de supervisión acompañado de bajas recompensas provocara fuertes emociones desagradables.

- **Poca autonomía en cuanto al desarrollo de las tareas y toma de decisiones:** la poca autonomía, entendiéndose esto como el poco criterio o “poder” que la persona trabajadora tenga para actuar de acuerdo con su criterio, genera insatisfacción laboral y desmotivación por ende contribuye como un factor de riesgo de vital importancia para erradicar, según Chiang et al. (2013), y su

teoría en cuanto a la demanda – control en el trabajo el control que las personas tengan sobre su trabajo influye considerablemente en como desarrollan el mismo.

- **La supervisión estrecha o nula por parte de las jefaturas:** al igual que una excesiva supervisión, la ausencia de esta, genera también afectaciones psicosociales en los trabajadores, tal como cita Palacios (2017) todos los puestos de trabajo en mayor o menor medida requieren algún tipo de supervisión, realizarlo de forma periódica permite crear relaciones sanas y un cumplimiento de funciones más efectivo y beneficio para ambas partes.
- **Centralización en la toma de decisiones:** Fredrickson (1986, como se cita en Zapata, 2016), señala que “la centralización se refiere al grado en el cual el derecho para tomar decisiones y supervisar las actividades está concentrado en un punto de la estructura organizativa” (p.126).

Al ser de esta manera, las decisiones recaen sobre la alta dirección o los niveles superiores y generando roces en cuanto a niveles medios y operativos, siendo lo correcto trabajar desde la descentralización en cuanto a la toma de decisiones, proporcionando así a los trabajadores un mayor grado de libertad y autonomía para decidir y resolver los conflictos propios de sus puestos de trabajo.

2.1.5.4 Extra – organizacionales

Comprendiendo que el ser humano al ser un “todo indivisible”, cualquier estresor proveniente de la vida familiar, deudas, consumo de sustancias psicoactivas (drogas), violencia intrafamiliar, traslados complejos hacia el lugar de trabajo, inclusive el estado de salud de algún miembro de la familia, si este se encuentra enfermo o con alguna afectación, podría desencadenar afectaciones en las personas, por ende, deben de tener la

importancia que amerita, para poder detectarlos a tiempo y trabajarlos en conjunto con el colaborador.

Diago et al., (2020), mencionan que los riesgos relacionados con la interfaz extralaboral generan conflictos dentro del trabajo, situaciones que se enmarcan desde el ámbito familiar, social económico, entre otros, interfieren de forma significativa en el actuar en sus tareas diarias laboralmente hablando. Los autores explican que el rendimiento y la conducta suelen ser los primeros indicadores, por esta razón las organizaciones deben de estar atentas a los cambios para intervenir lo antes posible y evitar consecuencias desastrosas.

2.1.5.5 Ambiente físico

El ambiente físico forma parte de la realidad social del trabajador y es verdaderamente importante para lograr un desempeño óptimo y reducir el riesgo de exposición a factores psicosociales; cuando se habla de ambiente físico el autor hace referencia justamente al sitio exacto donde llevan a cabo las labores, llámese: oficinas, casa, en el caso de quienes hacen teletrabajo, calle (conductores – choferes), etc., aspectos como la iluminación, ruido, temperatura, toxicidad, estrechos espacios físicos, entre otros, también influye en la salud física y mental de los trabajadores. (Mora, 2020).

Cabe mencionar que es absoluta responsabilidad de los empleadores garantizar ambientes confortables para sus empleados, con el objetivo de que estos realicen sus obligaciones de la mejor manera con la finalidad de una mejor contribución a la organización, comentan Diago et al. (2020), ya que la exposición a un ambiente desagradable o sin las condiciones adecuadas, influirá en una afectación física y/o psicológica, obteniendo como resultado afectaciones en los objetivos y metas organizacionales.

Palacios (2017), indica por lo anterior, que la labor de un profesional en materia de salud ocupacional es clave en toda organización, ya que podrá identificar y valorar estos

principales factores de riesgo con el objetivo de minimizar los mismos o bien erradicarlos, por ende, prescindir de dicho profesional, puede conllevar a serios problemas organizacionales.

2.1.5.6 Exposición a factores de riesgo psicosocial

CSO (2023) en su posición de entidad que vela por la salud de los colaboradores cita cinco grupos de efectos que se derivan producto de una exposición a factores de riesgo, como lo son los efectos subjetivos, conductuales, cognoscitivos, fisiológicos y organizacionales, a continuación, se muestra explícitamente cada uno de ellos:

2.1.5.6.1 Efectos subjetivos

Cuando se hace referencia a efectos subjetivos, se está hablando del padecimiento o la presencia de síntomas de trastornos como la ansiedad (que se caracteriza por síntomas como preocupación excesiva, miedo, malestar, palpitaciones, temblores, sensación de ahogo, náuseas, mareos, entre otros más, los cuales tienen que haber estado presentes durante más días de los que ha estado ausente durante un mínimo de seis meses.

(American Psychiatric Association – [APA], 2014)

Pero también la agresión por parte de una persona a otra o de un grupo de personas a un colaborador en específico constituye un acto de acoso laboral y está enmarcado como un propulsor de estos efectos subjetivos, actos como este que pueden generar como a su vez trastornos como la depresión, fenómenos como la apatía e impactos emocionales, relacionados con la tristeza, la melancolía, la irritabilidad entre otras, así como nerviosismo y/o tensión.

2.1.5.6.2 Efectos Conductuales

Todos aquellos que se relacionan propiamente con la conducta de las personas, producto de una situación vivida, por ejemplo “arranques emocionales”, o sea un momento de ira con poco o nulo control, así como la ingesta excesiva de alimentos o por el contrario pérdida de apetito, consumo excesivo de alcohol, cigarrillos tabaco o bien otras drogas, conductas impulsivas, inquietud, labilidad emocional (cambios emocionales, descontrol) (Moncada, 2021).

2.1.5.6.3 Efectos Cognoscitivos

Comprenden todos aquellos efectos en los cuales los trabajadores se ven limitados o incapacitados para tomar decisiones y concentrarse en las tareas, productos de la constante exposición a riesgos psicosociales presentes. Así como también olvidos frecuentes, bloqueos mentales y la hipersensibilidad a la crítica (Moncada, 2021).

Tanto en efectos cognoscitivos como en los conductuales se concentran las teorías, apelando siempre a ese balance, a ese equilibrio, apoyo, liderazgo, justicia que debe darse en las organizaciones para minimizar dichos efectos.

2.1.5.6.4 Efectos fisiológicos

Las personas podrían presentar un aumento catecolaminas (hormonas producidas por glándulas suprarrenales) y corticoides (hormonas producidas por glándulas adrenales) en sangre y orina, incrementos en ritmo cardiaco, sequedad en la boca, exudación, dilatación de pupilas, dificultad para respirar, escalofríos, entumecimiento, tensión muscular y dolor cervical, cefaleas, indigestión, diarreas, estreñimiento, tics, insomnio e inclusive alergias (Moncada, 2021).

2.1.5.6.5 Efectos Organizacionales

Como consecuencia de la exposición a los riesgos psicosociales, los trabajadores podrían comenzar a manifestarse con un alto ausentismo, relaciones laborales pobres tanto con sus jefaturas como con los compañeros, por otro lado, la empresa puede comenzar a verse

afectada con incidentes o accidentes, producto del desinterés laboral, rotaciones de personal, clima organizacional pobre, antagonismo y una alta insatisfacción laboral (Moncada, 2021).

A modo de síntesis, la exposición a los factores de riesgo, según Montalvo et al. (2020) no existe preferencia en cuanto al sexo, tanto hombres como mujeres se ven afectados de igual forma, sin embargo, el tiempo laborado si tiene relevancia, siendo el personal con más de 5 años en puestos fijos, quienes pueden presentar mayores probabilidades de sufrir estrés entre otros factores más.

2.1.6 El estrés

Producto de todo lo anterior mencionado y según el modelo “desbalance esfuerzo-recompensa” altos esfuerzos y bajas recompensas son variables que interfieren en la presencia de altos niveles de estrés en las personas (Marrero y Aguilera, 2018).

En esta misma línea Montalvo et al. (2020) detallan que el principal factor que suele derivarse de la exposición a condiciones no adecuadas en el trabajo, como poca justicia, recompensa o mal liderazgo.

A nivel conceptual desde la psicología el estrés se concibe como un desequilibrio entre las demandas del medio en este caso las demandas laborales y la falta de recursos y/o herramientas con que cuenta la persona para afrontarlas

Para que un hecho sea estresante para una persona, este debe de ser percibido como una amenaza, por ejemplo, una reorganización de personal, donde la jefatura no ha conversado con los empleados, podría desencadenar pensamientos catastróficos y síntomas asociados con la ansiedad, ya que la persona percibe esta situación, como una amenaza para su estabilidad laboral y económica así lo menciona Monte (2014, en Montalvo et al., 2020).

Mejía et Al. (2019) detallan que el estrés es uno de los problemas más frecuentes en la salud laboral, responsable de repercusiones de la esfera mental y no sólo física. En un

estudio realizado en Chile, los autores mencionan que los trabajadores que son sometidos a altos grados de estrés tenían más probabilidades de padecer sintomatologías mentales como por ejemplo la depresión, es por eso por lo que la presente investigación el estrés es tomado como un factor en sí mismos generador de riesgo para las personas.

2.1.6.1 El estrés como factor de riesgo

La percepción que la persona tenga en cuanto a las herramientas con las que cuenta para afrontar el “hecho amenazante”, en si son o no suficientes, influirá significativamente en si la persona se desborda ante el hecho que se está dando o por el contrario se siente capaz de enfrentar la situación, de darse la primera opción, la persona claramente estará en un episodio de crisis que genera estrés (Palacios, 2017).

Patlán (2019), detalla que las primeras investigaciones científicas acerca del estrés laboral las realizó Hans Selye pionero en el estudio de las reacciones psicológicas producidas por estímulos físicos adversos, y menciona que la respuesta del estrés producto del Síndrome de Adaptación General experimenta en 3 etapas:

- Fase de alarma: la persona percibe un hecho como amenaza o peligro y en ese momento ocurre una activación a nivel físico y mental.
- Fase de resistencia: la persona al no poder modificar el hecho comienza a buscar los mecanismos para afrontarla.
- Fase de agotamiento: cuando lo anterior no es suficiente y la persona comienza a acabar los recursos que tenía, al no contar con otras herramientas, llega esta fase y es en este momento donde daños se manifiestan.

En la actualidad el estrés es uno de los factores de riesgo psicosocial que más se ven manifestados en los trabajadores y que afecta a gran cantidad de organizaciones producto

del desbalance emocional que genera en sus colaboradores, por lo cual las nuevas investigaciones están dando una gran importancia a este factor (Patlán, 2019, p.159).

Sin embargo, a pesar de que tan negativo pueda verse el estrés, Palacios (2017), menciona que el estrés en cierta medida posee una función adaptativa, conforme una persona se percibe amenazada o en peligro por una situación, activará esa búsqueda de soluciones y herramientas que le permitan desarrollarla, en caso de no encontrar herramientas suficientes, podría buscar nuevos recursos, que le permitan solventar el problema.

2.1.6.2 Tipos estrés

- **Estrés laboral:** reacción que puede tener un trabajador ante las demandas laborales de su puesto, incluyendo en sí mismo conocimientos y capacidades, situación que se agrava en sobremanera cuando no recibe apoyo y supervisión de sus supervisores y/o compañeros de trabajo, limitando el control para hacer frente a las exigencias.
- **Estrés Ocupacional:** estrés que se deriva producto de las condiciones del puesto y las características del lugar de trabajo.
- **Estrés Organizacional:** conjunto de respuestas de la persona trabajadora, frente a situaciones laborales que generan como consecuencia manifestaciones físicas, psicológicas, emocionales y conductuales en presencia de situaciones estresantes las cuales le representan una pérdida de control o bien le exigen más allá de sus capacidades (Patlán, 2019).

Es importante poder discernir entre los tipos de estrés que se clasifican anteriormente, ya que a simple vista podría la empresa inferir en sólo denominar “estrés” a lo que observa o determina, sin embargo, poder identificar cual tipo de estrés está afectando a los

colaboradores influiría en gran manera en cómo abordar la situación y mejorar el rendimiento de los colaboradores (Mejía et al.,2019).

Los autores anteriores rescatan la importancia de analizar el impacto de los episodios de estrés en los individuos y como esto los puede afectar de diversas maneras, coincidiendo en gran medida con lo mencionado en el modelo “Desbalance esfuerzo-recompensa (ERI)” que las personas realizan siempre ese análisis coste-beneficio, entre lo que hacen y como se sienten o que reciben a cambio y producto de lo que puedan estar viviendo o presentando, en este caso estrés a cambio de sus labores, sus conductas y acciones harán que la relación laboral no sea favorable (Marrero y Aguilera, 2018).

2.1.6.3 Factores potenciadores del estrés

Partiendo de lo anterior mencionado y la importancia de identificar las situaciones que podrían estar potenciando altos niveles de estrés en los trabajadores Chiang et al. (2013) señala que la presencia de estrés en el trabajo debe de ser analizada e identificada, para poder determinar propiamente que situaciones o factores son las que están exponiendo a los trabajadores a sufrirlo.

Según el estudio realizado por Mejía et al. (2019), factores como un trabajo monótono o desagradable, volumen excesivo en la carga de trabajo, así como a escasas laboral, la supervisión excesiva o la nula supervisión, la no participación en la toma de decisiones, promoción laboral ineficiente, las malas relaciones con las jefaturas o entre compañeros, así como no contar con un rol definido dentro de la organización son los principales factores que conducen al estrés en los colaboradores.

Como consecuencia organizacional un trabajador bajo estos efectos se conduce al ausentismo, el desinterés en las labores, poco o nulo compromiso para con su trabajo, problemas de productividad y en casos graves hasta un mal servicio a los clientes y por

ende quejas de los mismos, representando todo lo anterior un gran problema para la organización pero también en materia de salud, representa un gran problema para la persona por la posible presencia de trastornos de ansiedad y depresión, así como otras patologías mentales (Mejía et al., 2019).

2.1.6.4 Burnout y/o desgaste profesional

El síndrome de quemarse en el trabajo nace de una respuesta al estrés crónico laboral, la vivencia que pueda estar dándose de tipo negativa tiene como resultado malas conductas en el trabajo, poco interés en realizar sus funciones, pero también una gran cantidad de afectaciones físicas y psicológicas que son las que influyen en las actitudes y aptitudes de los trabajadores (Mora, 2020).

El Burnout o también conocido Síndrome Burnout – (SB), fue declarado por la Organización Mundial de Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral capaz de afectar la vida del trabajador de manera extrema, pudiendo poner en riesgo inclusive la vida de la persona. Los autores detallan que este síndrome a pesar de no estar ni en el DSM-V o CIE 10 donde pueda detallarse a cabalidad los síntomas que le competen, a nivel general los rasgos principales son agotamiento emocional, despersonalización y disminución del desempeño laboral (Saborío y Hidalgo, 2015)

Juárez (2019, como se citó en Hernández, 2020), menciona que el Burnout “refiere a una condición que puede experimentar una persona de forma física y emocional después de hacer un trabajo difícil por largo tiempo”.

Chiavenato (2017, citado en Hernández, 2020), detalla que “se trata de un agotamiento extremo que se caracteriza por una sensación de extenuación emocional y desadaptación, fatiga, frustración, falta de interés por las actividades diarias, alejamiento de la vida personal, pérdida de productividad y apatía” (p.82).

Podemos concretar con base en estas dos definiciones que el Burnout es un agotamiento extremo, que afecta a una persona de forma física y emocional y que se produce posterior a la exposición a factores estresores durante un largo periodo de tiempo, una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico.

En la misma línea cabe señalar que se han realizado múltiples estudios acerca del síndrome sin embargo según los autores los resultados en su mayoría no coinciden, por lo que se concluye que la prevalencia del SB depende del ambiente donde se desarrolle el trabajador y las características de este (Saborío e Hidalgo, 2015).

A nivel nacional también se han realizado algunos estudios como fue en el 2004 en la población médica de COOPESALUD R.L, siendo el sexo masculino y entre 25-34 años la población más afectada, en el 2009 corrieron dos estudios en el personal de CCSS, concluyendo que el 72% de los entrevistados tenían el SB, sin diferencias entre género, estado civil, presencia de hijos, entre otras variables (Saborío e Hidalgo, 2015).

En términos básicos en el SB al no estar incluido en los manuales médicos y psicológicos, vuelve complejo su diagnóstico; sin embargo existen pruebas que son de utilidad como lo es Maslach Burnout Inventory, “que consta de 22 enunciados y cuestionamientos sobre los sentimientos y pensamientos en relación con la interacción con el trabajo, los cuales se valoran en un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, dependiendo de la frecuencia con la que se experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems” (Saborío e Hidalgo, 2015).

Complemento de lo anterior existen también otros instrumentos que utilizan algunos profesionales para apoyarse con el diagnóstico:

- El Copenhagen Burnout Inventory (CBI) que realiza una valoración del desgaste personal, el relacionado al trabajo y el desgaste relacionado con el cliente.

- El Oldenburg Burnout Inventory (OLBI), solo evalúa el agotamiento y la falta de compromiso con el trabajo. (Saborío e Hidalgo, 2015, p.4).

Como resumen de todo lo anterior, el SB posee una alta incidencia en las personas y repercute de manera significativa y a pesar de que aún no se encuentre reconocido por el CIE-10 y el DSM-V, por sus consecuencias a nivel personal y organizativo es que se llama a la investigación y detección pronta de los síntomas.

2.1.7 El “*Mobbing*” en el contexto laboral.

Castañeda et al. (2017), califica al “*mobbing*”, como un “fenómeno de violencia psicológica que se caracteriza por la dificultad para ser delimitado” (p.9). Los autores explican que en el sector organizacional se ha evidenciado un porcentaje significativo de personas que son víctimas de acoso laboral “*mobbing*”, siendo la salud física y psicológica afectadas gravemente, generando bajo rendimiento en los colaboradores no sólo en el ámbito laboral si no también en otras áreas de su vida.

En cuanto a este apartado en los modelos estudiados no se encontró información sobre el SB como tal, sino que engloban toda la temática propiamente en los factores riesgo, el estrés, problemas de control y ambiente, sin embargo, Rodríguez et al., (2014) en su estudio que trabaja el modelo “Justicia organizacional, engagement en el trabajo y comportamientos de ciudadanía organizacional: una combinación ganadora” menciona que el liderazgo en una organización es fundamental, por lo que en un análisis muy escueto, un buen líder no permitirá que se del “*mobbing*” en su departamento / organización, porque se trabajaría desde un modelo de justicia donde las prácticas y políticas al estar establecidas desde el inicio de la misma, no aprobarían conductas de esta índole.

2.1.8 Salud mental

Por todo lo mencionado en apartados anteriores es que la salud mental toma una gran importancia, Chiang et al. (2013), señalan en el modelo Karasek (demanda-control) que a raíz del estrés, las numerosas enfermedades que afectan a las personas así como la presencia de trastornos de la salud mental en estos, es que los múltiples investigadores se han dado a la tarea de aportar variadas evidencias por medio de múltiples estudios, que comprueban lo perjudicial que esto puede representar para las personas y por qué deben de abordarse de forma prioritaria en las organizaciones.

La salud mental es actualmente definida como un estado de bienestar que permite a las personas enfrentar los momentos de estrés de la vida, desarrollar habilidades y trabajar adecuadamente para contribuir en sociedad, establece la salud mental como un derecho humano y un elemento esencial para el desarrollo personal, comunitario y socioeconómico, se menciona que la salud mental es más que la ausencia de afecciones mentales, siendo un proceso complejo que cada persona experimenta de distinta manera. (Organización Mundial de la Salud, [OMS], 2022)

Teniendo en cuenta que la salud mental hace referencia a un estado de bienestar emocional, psicológico y social, la cual afecta como pensamos, sentimos y claramente como actuamos, es que en las últimas décadas ha ido en repunte la importancia que se le debe de dar a la misma, ya que se han detectado un mayor número de problemas de salud mental, que según estudios se duplican en las mujeres versus hombres (Allande et al., 2022).

Allande et al. (2022) menciona que actualmente, fenómenos como la globalización y el uso de las nuevas tecnologías, incluyendo la pandemia que afectó al mundo durante los años 2020 y 2022 ha llegado a generar afectaciones significativas en las personas que ya están

comenzando a pasar la factura en los centros de salud, así como en las organizaciones mismas.

2.1.9 Salud mental laboral

Como menciona en algunos apartados iniciales de esta investigación, el papel que juega el colaborador dentro de las organizaciones ha ido cambiando, en un inicio se buscaba solo que la persona fuera productiva, sin embargo, hoy en día los colaboradores por considerados “colaboradores estratégicos” tomando al mismo como un ser valioso y con un aporte en cuanto a talento altamente significativo. (Castañeda et al., 2017).

Castañeda et al. (2017) detalla en su investigación “Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones”, que conforme los colaboradores tengan acceso a bienes materiales, vida digna, buena salud, buenas relaciones laborales y personales, se dará una estrecha relación entre la persona y la empresa para la cual labora.

Por su parte, Palacios (2017), enfatiza también en materia de salud laboral: la salud ocupacional, que tiene como objetivo buscar el bienestar de los trabajadores, con el compromiso no sólo de velar por la integridad física si no también la mental, ya que encajonar el bienestar a hechos palpables como lo son las enfermedades físicas sería caer en una estreches conceptual, ya que no se puede dejar de lado las consecuencias que generan las enfermedades mentales no abordadas.

Allande et Al. (2022), hace énfasis en que un ambiente de trabajo adverso puede llevar a los colaboradores a manifestar altos grados de estrés, así como trastornos de ansiedad y depresión, inclusive el consumo nocivo de sustancias, absentismo laboral y disminución de la productividad, así como sentimientos de soledad y poco apoyo de las jefaturas, situaciones que hacen “*match*” la dimensión 3 del instrumento utilizado para la presente investigación.

2.1.10 Bienestar laboral

A lo largo de la historia se ha cambiado el rol mecánico que tenían los trabajadores al rol estratégico dentro de la organización tomándoles como un talento altamente valioso, por lo que se ha visto necesario y obligatorio que el colaborador tenga bienestar en su trabajo y salud mental (Castañeda et al., 2017).

Los autores detallan que el bienestar humano va más allá de que el colaborador no tenga enfermedades o afecciones físicas, si no que para ellos el bienestar es ese estado donde los individuos tienen la capacidad y también la posibilidad de llevar una vida digna, buena salud y buenas relaciones sociales.

Marsollier (2011, como se cita en Castañeda et al., 2017), habla de como el bienestar puede ser potencializado bajo doctrinas de psicología positiva, así como el correcto manejo en cuanto al afrontamiento de dificultades que estén presentes diariamente en las labores.

Es importante como se menciona en distintos enunciados la presente investigación, obtener mediciones en cuanto a la satisfacción laboral de los colaboradores, con el objetivo de implementar las medidas necesarias para promover el bienestar en los colaboradores (Castañeda et al., 2017).

2.1.10.1 Factores que influyen en el bienestar laboral

Como en todo, existen factores que afectan a las personas trabajadoras, pero también tal como se ha mencionado en algunos apartados de esta investigación, también existen factores protectores o factores que influyen en el bienestar de los colaboradores, generando así espacios seguros y sanos para desempeñarse (Chiang et al. 2013).

Conceptualizando la palabra bienestar, se parte de los autores Castañeda et al. (2017), que mencionan que el bienestar laboral se relaciona con la calidad de vida laboral, donde el ser humano es un ser integral dentro de la organización.

Jiménez et al. (2020), siguiendo esta misma línea complementa que en la medida que los colaboradores experimenten en los trabajos sentimientos positivos, satisfacción laboral y bienestar, se hace una inducción a tener éxito laboralmente hablando, para los autores la calidad y estabilidad, así como el balance entre las funciones y las recompensas, las cargas de trabajo y control sobre estas son propulsores de la felicidad laboral.

Cabe mencionar que, en una línea contraria a lo planteado anteriormente, en empleos donde exista la sobrecarga de trabajo (*work overload*), problemas de autonomía, inseguridad, problemas con jefaturas o compañeros, se va a generar más bien un alto grado de estrés que ocasionará afectaciones a nivel físico y psicológico. (Castañeda et al., 2017).

Castañeda et al. (2017) señala que el “*work overload*” pueden provocar inclusive un desbordamiento en la persona y el riesgo de un colapso a nivel físico y/o mental, por lo que recomiendan que las empresas cuenten con profesionales a cargo de realizar análisis que permitan identificar los factores de riesgo así como implementar estrategias y herramientas de afrontamiento para minimizar los riesgos o bien que permitan a los trabajadores sobreponerse a las dificultades que puedan presentarse en sus labores diarias.

2.1.11 Clima y Cultura organizacional

2.1.11.1 Cultura Organizacional

Cuando las organizaciones se dan cuenta que se están dando problemas con los trabajadores y no encuentran a simple vista las razones o factores que les potencian, optan por buscar herramientas que les permitan identificarlos, analizarlos y solucionarlos, entre ellos las mediciones de clima y la cultura organizacional suelen ser de gran apoyo.

Basado en lo anterior para comprender con mayor claridad los términos y su influencia, se debe de contextualizar cada término, Fernández (1998 como se citó en Cantillo, 2019) detalla por su cuenta que la cultura organizacional es “el conjunto de valores, creencias, comportamientos, actitudes, estilos de trabajo, usos, hábitos y costumbres que caracterizan las relaciones interpersonales en el seno de la organización” (p.32).

También se podría definir como una percepción compartida por los miembros de una organización, incluyendo lo anterior mencionado, es a su vez una construcción colectiva que forma identidad y pertenencia a la organización (Rincón y Aldana, 2021).

Es importante mencionar que esta se ve altamente impactada por el comportamiento y la personalidad de cada miembro de la organización, por ello el componente emocional de cada individuo debe de tomarse en cuenta y es de suma relevancia, en toda organización debe de estar presente la cultura organizacional ya que se encarga de fomentar un mayor desempeño individual y colectivo (Rincón y Aldana, 2021).

Palacios (2017) señala este tema de vital relevancia y debe de tomarse con la seriedad que se amerita, ya que una cultura organizacional puede generar resultados positivos o negativos, así como condiciones óptimas o pésimas de trabajo.

2.1.11.2 Clima Organizacional

Por otro lado, pero no separado de lo anterior, Castillo (2019), menciona el clima laboral, y su importancia, ya que este se basa en las percepciones individuales que tienen los trabajadores sobre el lugar donde trabajan y el ambiente que hay en el mismo, así como los contextos que se forman, el cual viene influenciado por los sentimientos que les genera justamente el ambiente laboral.

Rubio (2016, como se citó en Castillo, 2019), expresa que “el clima ha sido definido como aquellos sentimientos, percepciones, expectativas, normas, políticas, procedimientos,

actitudes y conductas que caracterizan la vida laboral de la organización”, y que este influye en el comportamiento de quienes conforman dicha organización además de ser factor determinante en la realización de las funciones laborales de los trabajadores.

De acuerdo con lo expuesto en párrafos anteriores, los factores de riesgos psicosociales, al no minimizarse o erradicarse, se asocian a una serie de características y situaciones que afectan de forma negativa a los colaboradores, no sólo en el área individual, sino grupal y organizacional.

Es importante mencionar que la presente investigación está basada en los resultados de la aplicación del instrumento SUSESO/ISTAS-21 Versión Breve, del cual se amplían detalles en el siguiente capítulo, así como un cuestionario de datos sociodemográficos.

2.1.12 Datos Sociodemográficos

Los datos sociodemográficos son variables estadísticas cuantitativas y/o cualitativas que contienen información alusiva a zonas geográficas de vivienda, trabajo y/o estudio, así como la edad de la persona, características sociales, económicas y demográficas (DataCentric, 2023)

Para efectos de esta investigación se tomaron los datos que se detallan a continuación:

- Género: hace referencia a si es hombre, mujer u otro, la persona encuestada.
- Edad: cantidad de años al momento de completar la encuesta.
- Provincia y cantón donde la persona vive al momento de completar la encuesta.
- Provincia y cantón donde la persona labora al momento de completar la encuesta.
- Grado académico que tiene la persona al momento de completar la encuesta, rango va desde primaria incompleta hasta universidad completa.

- Profesión / ocupación: actividad habitual de la persona, generalmente para la que se ha preparado o la que ejerce.
- Estado civil: condición de una persona en cuanto a orden social.
- Tipo industria en la cual labora la persona al momento de completar la encuesta.
- Años de laborar que posee la persona al momento de completar la encuesta.

2.1.13 Operacionalización de las variables

Tabla N° 1 Operacionalización de las variables

Objetivo	Variables	Concepto	Indicadores
Analizar los principales factores de riesgo psicosocial que se presentan en los trabajadores administrativos de empresas manufactureras en Costa Rica.	1. Exigencias Psicológicas (dimensión 1).	Las exigencias psicológicas cuantitativas se definen como la relación entre la cantidad de volumen de trabajo y el tiempo que la persona tiene disponible para realizarlo, si el tiempo que tiene es insuficiente, las altas exigencias y/o demandas imposibilitan el llevar el trabajo al día, así como generar acumulación de este, Palacios (2017)	Preguntas 1,2,3,4,5. Cuestionario SUSES/ISTAS 21 Versión Breve
	2. Trabajo activo y desarrollo de habilidades (dimensión 2).	La dimensión 2 hace referencia a si el sitio de trabajo es un lugar donde la persona puede desarrollarse a través de la autonomía y las posibilidades de aprendizaje que la empresa ofrece. (Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2016).	Preguntas 6,7,8,9,10. Cuestionario SUSES/ISTAS 21 Versión Breve
	3. Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo (dimensión 3).	Según la Intendencia de seguridad y Salud en el trabajo (2016), esta dimensión evalúa principalmente el liderazgo y el apoyo que tiene el colaborador en la empresa.	Preguntas 11,12,13,14,15. Cuestionario SUSES/ISTAS 21 Versión Breve
	4. Compensaciones (dimensión 4):	Representa principalmente el reconocimiento que recibe el trabajador por el trabajo realizado, según la	Preguntas 16,17,18. Cuestionario SUSES/ISTAS 21 Versión Breve

	<p>5. Doble presencia (dimensión 5):</p>	<p>Intendencia de Seguridad y salud en el trabajo (2016).</p> <p>Mide la preocupación por cumplir con las tareas domésticas, además de las tareas propias del trabajo. Se puede hacer parcialmente equivalente a lo que algunos autores llaman “interferencia trabajo-familia”. (Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2016).</p>	<p>Preguntas 19,20. Cuestionario SUSESOS/ISTAS 21 Versión Breve</p>
	<p>6. Datos Sociodemográficos</p>	<p>VARIABLES DE CARÁCTER ESTADÍSTICO CON INFORMACIÓN ASOCIADA AL NOMBRE, CORREO ELECTRÓNICO, ZONA GEOGRÁFICA DONDE VIVE Y DONDE TRABAJA, EDAD, CANTIDAD HIJOS, PROFESIÓN, OCUPACIÓN, GRADO ACADÉMICO QUE PERMITEN EXPLICAR LAS CARACTERÍSTICAS SOCIALES, DEMOGRÁFICAS DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA.</p>	<p>Preguntas de 1-17</p>

Fuente: elaboración propia, 2023.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este apartado se concretan la estrategia metodológica que se utilizó en la investigación, así como la población, muestra, criterios de inclusión y exclusión relacionadas con el enfoque de esta.

Estos han sido ordenados desde lo más general como lo es, el tipo de enfoque e investigación, hasta lo más específico como lo son los instrumentos, su validez y confiabilidad, con el objetivo de poder brindar una mejor comprensión de cada sección.

3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se basa en un enfoque cuantitativo, ya que pretende analizar cuáles son los principales factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores administrativos de empresas manufactureras de Costa Rica, con la finalidad de buscar alternativas que fomenten el bienestar en la salud física y mental de los trabajadores.

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

- Palacios (2017), menciona que el enfoque cuantitativo responde a una predicción y control de fenómenos, y se utiliza “con el fin de verificar y medir las teorías y las leyes que regulan estos fenómenos, por tal motivo lo que importa es la generalización de los acontecimientos mediante métodos de estadística descriptiva” (p.70)
- Por otra parte, Gomez (2006, como se cita en Cantillo, 2019), menciona que los enfoques cuantitativos llevan la esencia en su título, haciendo referencia a:

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 (p.63).

- Los estudios de corte cuantitativo, menciona Galeano (2004, citado en Cantillo, 2019), pretender explicar una realidad vista desde una perspectiva externa y objetiva, busca como tener exactitud en las mediciones y/o indicadores.

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

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se determinó que se utilizará para la investigación desarrollada el tipo exploratorio, porque tiene como finalidad, analizar los factores de riesgo obteniendo información por medio del cuestionario SUSESO/ISTAS-21 versión breve, que nos permite descubrir cuales son los principales factores de riesgo psicosocial y como estos influyen en la salud de las personas.

Es importante mencionar que Baptista et al. (1991, citado en Cantillo, 2019), detalla que los estudios exploratorios sirven para familiarizarse con fenómenos poco conocidos que por medio de estas investigaciones den pie a investigaciones más completas a futuro.

Cabe mencionar que la investigación no solo se limitó a recabar información, sino que contempla el análisis, el cual describe los principales factores de riesgo encontrados y posibles consecuencias a partir del análisis de la investigadora.

La recolección de información se hizo de forma virtual por medio de la plataforma “*teams*” y se utilizó la herramienta “*Forms*” de Microsoft para aplicar el cuestionario SUSESO/ISTAS-21 versión breve.

3.3 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO

3.3.1 Área de estudio

La aplicación de los cuestionarios se realizó a los trabajadores administrativos de empresas manufactureras de Costa Rica. Dichas empresas y trabajadores fueron seleccionados mediante los criterios de inclusión y exclusión que se detallan más adelante.

3.3.2 Población

Para efectos de esta investigación se tomaron como referencia a 102 colaboradores de empresas de manufactura en Costa Rica, propiamente del área administrativa.

Por ética y respeto, las encuestas fueron realizadas bajo criterios de confidencialidad por lo que datos como nombres y apellidos se mantendrán en el anonimato en esta investigación.

3.3.3 Muestra

3.3.3.1 Tipo probabilística

García (2016, como se cita en Hernández, 2020) menciona que:

La muestra de tipo probabilística se selecciona basándose en un criterio probabilístico o de tipo aleatorio, en el cual cada elemento de la muestra tiene las mismas probabilidades de ser escogido. Al aplicar este procedimiento, se elimina la posibilidad de sesgo por parte del investigador.

Tipo no probabilística

El tipo de muestra no probabilística se conforma por personas seleccionadas bajo ciertos criterios de investigación, básicamente la elección de la muestra depende de características puntuales. Según Bologna (2018, como se cita en Hernandez, 2020), estas muestras no cumplen el requisito de aleatoriedad y los resultados no pueden generalizarse de manera probabilista.

Para esta investigación se ha determinado realizar el estudio de tipo no probabilístico, por las condiciones de esta, la cual considera una muestra de sujetos con ciertas características y criterios que se muestran a continuación.

3.3.4 Criterios de inclusión y exclusión

Los criterios de inclusión y exclusión son condiciones específicas con las que debe o no contar la persona para ser parte o no de la muestra para esta investigación.

Tabla N° 2 Criterios de Inclusión y exclusión

CRITERIOS DE INCLUSIÓN	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN
Personas entre 18 y 65 años	Trabajadores por servicios profesionales o tercerizados.
Residentes de Costa Rica.	Personal pensionado que continúe trabajando.
Trabajadores Administrativos.	
Trabajadores de Industrias Manufactureras en planilla.	
Nivel de estudios Primaria completa hasta universitaria completa.	

Fuente: elaboración propia, 2023.

3.4 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

3.4.1 Instrumentos

Para efectos de esta investigación se consideró viable utilizar la técnica de recolección de datos, cuya técnica se define como “una recogida de datos a través de la interrogación de

los sujetos” (Cantillo, 2091, p.68), la finalidad de esto es poder obtener las medidas sobre los principales conceptos de los cuales se deriva la problemática de esta investigación.

Es importante mencionar que esta técnica fue muy útil para potenciar el desarrollo de la investigadora y aumentar su conocimiento en cuanto a la problemática en materia de riesgos psicosociales en nuestro país.

3.4.1.1 Cuestionario SUSESO/ISTAS-21 – Versión Breve

Este cuestionario sirve para detectar y medir los factores y características de los riesgos de tipo psicosocial laboral (RPSL). Según la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo, (2016) esta forma de medir y detectar los RPSL considera a los trabajadores como verdaderos expertos en lo que les ocurre en cuanto a lo relacionado con la salud y su trabajo, por lo que la data resultante debe de ser considerada de forma seria.

La versión breve fue construida a partir de las preguntas de mayor relevancia y es utilizada como filtro inicial o tamizaje en las investigaciones. Este instrumento consta de una medición en 5 dimensiones que son las siguientes:

- **Exigencias Psicológicas (dimensión 1):** las exigencias psicológicas cuantitativas se definen como la relación entre la cantidad de volumen de trabajo y el tiempo que la persona tiene disponible para realizarlo, si el tiempo que tiene es insuficiente, las altas exigencias y/o demandas imposibilitan el llevar el trabajo al día, así como generar acumulación de este, Palacios (2017) menciona en su investigación que un gran número de investigaciones han demostrado que “un gran número de investigaciones ha demostrado que unas altas exigencias cuantitativas pueden producir estrés y fatiga y están en la base de diversas enfermedades

crónicas, con mayor precisión se pueden revisar las respuestas con 3 a 4 puntos en las preguntas.

Por otro lado, más bien en casos donde la exigencia es poca o nula, se habla de una subestimación de las capacidades del trabajador, lo que también es riesgoso para la salud. Palacios (2017) menciona que una buena planificación y programación en cuanto a la asignación de tareas podría suponer elementos que faciliten la asunción de estas exigencias.

- **Trabajo activo y desarrollo de habilidades (dimensión 2):** la dimensión hace referencia a si el sitio de trabajo es un lugar donde la persona puede desarrollarse a través de la autonomía y las posibilidades de aprendizaje que la empresa ofrece.

Una alta prevalencia de respuestas 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 con mayor precisión se pueden revisar las respuestas con 3 a 4 puntos en las preguntas. (Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2016).

Palacios (2017) cita que toda realización de trabajo debe de permitir la adquisición de habilidades, así como la aplicación y mejora de los conocimientos. Puede darse un trabajo creativo o rutinario y este último representa en muchos casos un problema.

- **Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo (dimensión 3):** Según la Intendencia de seguridad y Salud en el trabajo (2016), esta dimensión evalúa principalmente el liderazgo y el apoyo que tiene el colaborador en la empresa, una alta prevalencia de personas en “rojo” podría indicar estilos de liderazgo

inapropiados, con mayor precisión se pueden revisar las respuestas con 3 a 4 puntos en las preguntas.

Palacios (2017) refuerza lo anterior indicando que el papel de la dirección en una empresa y el liderazgo que la jefatura pueda tener son sumamente importantes para asegurar el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de las personas trabajadoras, la autora menciona que esto es crucial en la literatura de la gestión y dirección de recursos humanos por lo que se recomienda para cargos de dirección el rol de líder que el rol de jefatura.

Esta dimensión es amplia en conceptos y aspectos de relevancia, ya que en materia de salud se ha observado que la calidad de la dirección es uno de los factores que exhiben una clara relación entre los trabajadores y la salud mental, alta vitalidad y un nivel bajo de estrés, por lo que es una de las dimensiones de mayor relevancia.

- **Compensaciones (dimensión 4):** compuesta por 3 ítems, representa principalmente el reconocimiento que recibe el trabajador por el trabajo realizado, según la Intendencia de Seguridad y salud en el trabajo (2016), una alta prevalencia de personas que puntúen en rojo podría significar que sienten escaso reconocimiento por su labor, o que su trabajo es inestable, al igual que en las otras dimensiones, se puede analizar la frecuencia de respuestas “en riesgo” en las preguntas que la constituyen.

Viñán, García y Caicedo (2020) detallan que hoy en día las organizaciones deben de ejecutar acciones que permitan un equilibrio entre el nivel de satisfacción laboral y la capacidad organizacional, detallando que un buen y robusto sistema de compensaciones puede representar un aspecto positivo para el colaborador y a su vez para la organización. Los autores recalcan el interés que tienen las empresas hoy en día para cumplir con los objetivos organizacionales y que a través de las

personas es que se logra alcanzar o llevar al fracaso estos objetivos, en la medida que las personas sean tratadas como el recurso valioso que es, una organización puede elevarse en un mercado o puede sepultarse.

- **Doble presencia (dimensión 5):** está compuesta por 2 ítems, mide la preocupación por cumplir con las tareas domésticas, además de las tareas propias del trabajo. Se puede hacer parcialmente equivalente a lo que algunos autores llaman “interferencia trabajo-familia”. (Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2016).

Según Palacios (2017), en la actualidad dentro de las condiciones laborales que se ofrecen a hombres y mujeres, estas últimas ocupan puestos de trabajo con peores condiciones y más mal pagados, sin dejar de lado la responsabilidad del hogar que en mayor medida recae sobre las mujeres.

La técnica aplicada “Cuestionario SUSES/ISTAS-21 Versión Breve, se presentan en forma de interrogación por un conjunto 20 de ítems, cuya finalidad es obtener las medidas sobre los conceptos en los cuales se centra la investigación. Las preguntas se presentan por medio de una encuesta tipo Likert con un rango de “siempre” a “nunca”, brindando 5 opciones entre las cuales debe de limitarse a escoger.

3.4.1.2 Características del cuestionario

La versión breve del cuestionario fue construida a partir de las preguntas de mayor relevancia estadística como se pudo observar en los párrafos iniciales. La completa consta de 142 preguntas de las cuales 53 constituyen preguntas generales de salud, empleo, trabajo, endeudamiento, ausentismo y 89 preguntas específicas de riesgo psicosocial, el cuestionario breve únicamente contiene las 20 de mayor relevancia agrupadas en 5

dimensiones y una sección general de datos sociodemográficos. (Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2016).

3.4.1.3 Metodología de aplicación del cuestionario.

Para aplicar este cuestionario, hay ciertos aspectos que deben de tenerse presentes, iniciando por el respeto por los derechos de quienes responden, la confidencialidad de datos y garantía de anonimato. Estas condiciones son necesarias ya que las personas estarán colocando información personal, así como respuestas que podrían comprometer su integridad a nivel personal, social y /o laboral.

La metodología de aplicación consta de 7 pasos:

1. Formación de comité de aplicación (o en su efecto persona que aplicará los cuestionarios).
2. Difusión y/o sensibilización (buscar los participantes).
3. Aplicación del cuestionario.
4. Presentación y análisis de resultados.
5. Ejecución de medidas.
6. Monitoreo de medidas.
7. Reevaluación.

Para efectos de esta investigación los puntos 5, 6 y 7, no se llevaron a cabo, ya que la investigación no se realizó en una empresa y/o departamento, si no a nivel país, sin embargo, para efectos de dar un cierre que concuerde con la metodología, se elaboró una propuesta que ayuda a disminuir los factores de riesgo psicosocial que afectan a la población administrativa de empresas de manufactura en Costa Rica.

Palacios (2017) menciona como complemento de lo anterior, que el Cuestionario SUSESO/ISTAS – 21 – versión breve propone las siguientes recomendaciones y

sugerencias que pretenden disminuir y/o eliminar los factores de riesgos presentes en los trabajadores:

- Fomentar el apoyo entre las personas trabajadoras y la de puestos superiores, por ejemplo, potenciando el trabajo en equipo.
- Incrementar las oportunidades para aplicar conocimientos y potenciar el aprendizaje, así como desarrollar las habilidades.
- Promocionar la autonomía de las personas trabajadoras, permitiendo así que participen en la toma de decisiones.
- Garantizar el respeto y el trato justo a los colaboradores, con jornadas, tareas y salarios justos, así como la igualdad de condiciones y oportunidades.
- Fomentar la claridad y transparencia en la organización.
- Garantizar la seguridad en cuanto a condiciones de trabajo.
- Proporcionar la información necesaria en forma y tiempo, para que los trabajadores pueden desempeñarse sin inconvenientes.
- Cambiar la cultura de mando y establecer procedimientos que permitan ambientes más sanos.

Todo lo anterior responde a recomendaciones básicas del cuestionario en sí, no a criterios de la investigadora, los cuales posterior al análisis de resultados fueron complementados con las recomendaciones generales de dicha investigación.

3.4.2 Cuestionario de información sociodemográfica

Por medio de un cuestionario ad hoc, elaborado por la investigadora, se indagaron datos sociodemográficos, si bien el cuestionario SUSESO/ISTAS-21 versión breve, contaba con algunos datos, se consideró prudente incluir una cantidad extensa de variables sociodemográficas para poseer un amplio espectro de opciones para indagar.

Se consultó por lugar donde habita y trabaja la persona, incluyendo provincia y cantón, nivel académico, profesión y/u oficio, personas que conviven en la misma casa, cantidad de hijos, estado civil. También se indagó en el tipo de industria para la cual labora, años de laborar, departamento al cual pertenece y unidad geográfica de trabajo.

Es relevante mencionar que estas variables fueron incluidas únicamente con el propósito exploratorio, ya que no han sido incluidas en la literatura previa.

3.4.3 Validez del constructo – SUSESO/ISTAS – 21 Versión Breve

La validez de una técnica, un instrumento o un método diagnóstico hace referencia a que este instrumento mida lo que tenga que medir, la validez posee dos componentes, la sensibilidad y la especificidad, la primera hace referencia a la habilidad o capacidad para reconocer una elevada porción de verdaderos positivos, la segunda es la habilidad para dar exentos falsos negativos.

Para este instrumento en particular SUSESO/ISTAS 21 versión breve, Cantillo (2019) detalla en su tesis que existen precedentes en Chile los cuales validaron dicho cuestionario entre los años 2007-2009, donde se obtuvo una aceptable consistencia en los resultados de cada dimensión según el Alfa de Cronbach.

Alvarado et al. (2012 en Rojas y Chamorro, 2019) afirman que el cuestionario SUSESO/ISTAS-21 versión breve ha demostrado coeficientes elevados de fiabilidad y validez, este cuestionario según los autores fue sometido a un proceso de adaptación, validación y estandarización en una muestra de 1.557 personas de Chile, del mismo modo indican que:

El análisis de validez de constructo mostró que las cinco dimensiones globales definidas teóricamente como: exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades,

apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, compensaciones y doble presencia pudieron ser confirmadas por análisis factorial.

A su vez, Palacios (2017) en Costa Rica validó dicho instrumento a través de un análisis factorial exploratorio, la investigadora utilizó este cuestionario para evaluar los riesgos psicosociales en oficiales de Fuerza Pública, y tomó una muestra de 154 oficiales, resultando dicha validación con una fiabilidad “Aceptable” de acuerdo con análisis realizado.

3.4.4 Confiabilidad

La confiabilidad es otra de las condiciones necesarias para evaluar la calidad de un cuestionario, este apartado hace referencia al nivel de acuerdo entre las mediciones sucesivas sean estas cualitativas o cuantitativas, es decir, nivel de concordancia entre cuantificaciones repetidas.

Alvarado et al (2012 en Rojas y Chamorro, 2019), menciona que “la gran mayoría de las escalas obtuvo un alfa de Cronbach mayor que el nivel convencional de 0,700, y la mitad obtuvo un alfa mayor a 0,800, señalando su buena consistencia interna” (p.41).

Según el estudio de Cantillano los datos de fiabilidad arrojaron un Alfa de Cronbach de 0.887, siendo la medida 0-1, mayor a 0.7 mostrando alto grado de confiabilidad, en su estudio tomó 38 variables y una muestra de 60 personas.

Dado que lo anterior fue tomado únicamente como referencia para esta investigación, se realizó en el presente estudio un análisis de fiabilidad del instrumento SUSESO/ISTAS 21 versión breve, el cual consta de 20 ítems, con las 102 personas que completan el 100% de la muestra de este trabajo, en el análisis se obtuvo el coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach que se muestra a continuación:

Tabla N° 3 Estadística de Fiabilidad del cuestionario

ALPHA DE CRONBACH	N° DE ELEMENTOS	NIVEL
0.80	20	Buena

Fuente: elaboración propia, a través de PSPP 2023.

Tabla N° 4 Estadísticas del total de ítems (elementos)

DIMENSIÓN	ESCALAR LA MEDIA SI SE BORRA EL ELEMENTO	ESCALAR LA VARIANZA SI SE BORRA EL ELEMENTO	CORRELACIÓN TOTAL-ÍTEM CORREGIDA	ALPHA DE CRONBACH SI SE BORRA EL ELEMENTO
Ítem 1	29.76	110.44	-.55	.83
Ítem 2	30.25	97.78	.11	.81
Ítem 3	30.5	86.89	.61	.78
Ítem 4	30.72	84.88	.61	.78
Ítem 5	29.32	99.9	.03	.81
Ítem 6	31.03	100.17	-.02	.82
Ítem 7	31.14	94.83	.27	.80
Ítem 8	21.69	91.76	.38	.79
Ítem 9	32.24	91.57	.53	.79
Ítem 10	31.89	90.22	.46	.79
Ítem 11	32.35	95.83	.35	.80
Ítem 12	30.65	90.09	.48	.79
Ítem 13	31.68	89.79	.53	.78
Ítem 14	31.87	90.83	.51	.79
Ítem 15	31.61	87.41	.62	.78
Ítem 16	31.49	85.6	.56	.78
Ítem 17	31.55	85.28	.61	.78
Ítem 18	31.17	85.96	.57	.78
Ítem 19	30.74	92.99	.32	.80

Ítem 20	31.26	93.54	.27	.80
---------	-------	-------	-----	-----

Fuente: elaboración propia, 2023, con base en sistema PSPP

De acuerdo con las tablas 2 y 3, se muestra el resultado que se obtuvo en cuanto al coeficiente Alpha de Cronbach, que muestran la fiabilidad del instrumento. En la tabla 2 se detalla la estadística de fiabilidad del cuestionario arrojando 0.8 lo cual es considerado como “bueno”, según criterios de confiabilidad.

En la tabla 3 se analizan los resultados por cada uno de los ítems de la prueba y se detalla cual sería el Alpha de Cronbach si se borra el elemento, se observar en la casilla de correlación que el ítem 1 y el ítem 6 que al dar negativo podrían eliminarse, sin embargo, para efectos de esta investigación todos los ítems se estarían utilizando ya que la variación del Alpha si se eliminan los elementos, incrementa a 0.85 básicamente dentro del mismo rango de fiabilidad que si se toman los ítems, por lo que al ser un tema poco investigado y no mostrar variaciones significativas se considera pertinente utilizar los 20 ítems.

3.5 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para esta investigación el diseño a utilizar es el transversal de tipo exploratorio, como se detalla en párrafos anteriores, ya que el estudio de las variables se realizará una única vez con base en los datos obtenidos por medio del cuestionario SUSESO/ISTAS 21- Versión Breve, además de ser un tema poco estudiado del cual se pretende extraer información que permita desarrollar investigaciones más amplias en un futuro.

3.6 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

3.6.1 Primera etapa: análisis bibliográfico

La primera etapa consistió en la búsqueda de información sobre el material bibliográfico y antecedentes sobre los factores de riesgo psicosocial, así como analizar el sector con el fin de garantizar el material y el personal de muestreo para este trabajo.

3.6.2 Segunda etapa: selección del instrumento y la muestra

Tomando como referencia la investigación realizada por Palacios en el 2017 y el instrumento utilizado, tanto por ella como por Castillo 2019, se determinó después de investigar sobre el instrumento, que era el más adecuado para esta investigación, dado que es la primera vez que se realiza se optó por aplicar la versión breve del SUSESO/ISTAS 21. Adicional se determinó que la muestra incluiría a 102 personas de Costa Rica, del sector manufactura, propiamente del área administrativa, que cumplieran con los criterios de inclusión y exclusión respectivos.

3.6.3 Tercera etapa: recolección de datos

Se procedió a la recolección de datos, por medio de un formulario – cuestionario en línea, “*Microsoft Form de office 365*”, el formulario estuvo activo en la plataforma durante 15 días para recolectar los datos del primero al 23 de julio 2023, durante la aplicación del instrumento, se estuvo en contacto con algunos de los sujetos, con el objetivo de proveerles de toda la información necesaria para el correcto complete de la información.

3.6.4 Cuarta etapa: análisis de datos

Una vez recolectada la información, se procedió a realizar el análisis de los datos por medio del sistema PSPP de SourceForge Headquarters (2023), software utilizado en investigaciones para obtener datos estadísticos, también se utilizó Microsoft Excel como herramienta de análisis e interpretación de resultados, así también para la confección de los gráficos utilizados.

Para efectos de dicha investigación, las dimensiones de análisis se conformaron por medio de las dimensiones que el cuestionario SUSES/ISTAS 21 versión breve dicta en el manual de uso.

3.7 ORGANIZACIÓN DE LOS DATOS

El cuestionario aplicado consta de 5 dimensiones: exigencias psicológicas (D1), trabajo activo y desarrollo de habilidades (D2), apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo (D3), compensaciones (D4) y doble presencia (D5), cada una de estas dimensiones cuentan con una cantidad de ítems que le conforman, estos fueron presentados en forma de afirmación en el cuestionario aplicado, con el objetivo de identificar la relación de los sujetos con los factores de riesgo psicosocial (intra y extra laboral).

En las 20 preguntas que correspondían a las dimensiones, se les brindó 5 opciones de respuesta a escoger, donde la máxima puntuación fue “siempre” correspondiente a un valor de 4 puntos y la mínima fue “nunca”, con valor correspondiente a 0. Es importante mencionar que los ítems: uno, seis, siete, ocho, nueve, diez, once, trece, catorce, quince y dieciocho, fueron recodificados en el sistema PSPP de SourceForge Headquarters (2023), de acuerdo con lo estipulado en el manual, donde la opción “siempre” tomaba el valor de 0 puntos y la opción de respuesta “nunca” tomaba el valor de 4 puntos. La integración de los datos se realizó por medio del software PSPP y además se utilizó la herramienta de Excel para la creación de tablas y gráficos.

3.8 ANÁLISIS DE DATOS

A partir de la recolecta y la integración de los datos de cada ítem los cuales conformaban a su vez las dimensiones citadas en párrafos anteriores, se tabuló la información en el software mencionado anteriormente, para el respectivo análisis, para esto se tomó como

referencia la escala de riesgo Alto, Medio y Bajo cuyos límites están establecidos en el manual de aplicación del cuestionario.

Dado que el instrumento utiliza una escala Likert de cero a cuatro, donde el mayor puntaje indica mayor riesgo, cada subdimensión se calculó por separado ya que así se proporciona una mejor visión del estado de riesgo del sector investigado.


El puntaje para ser analizado en la versión breve del cuestionario se hizo directamente con los puntos obtenidos sin transformarlos en porcentajes como suele hacerse en la versión completa. La sumatoria simple de los puntos totales obtenidos entrega el puntaje de cada dimensión que se interpretaron de acuerdo con las siguientes tablas (4 y 5):



Tabla N° 5 Puntajes de la versión breve del Cuestionario

DIMENSIÓN	NIVEL DE RIESGO BAJO (VERDE)	NIVEL DE RIESGO MEDIO (AMARILLO)	NIVEL DE RIESGO ALTO (ROJO)
Exigencias psicológicas	0-8	9-11	12-20
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	0-5	6-8	9-20
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	0-3	4-6	7-20
Compensaciones	0-2	3-5	6-12
Doble presencia	0-1	2-3	4-8

Fuente: elaboración propia 2023.

Tabla N° 6 Escala de nivel de riesgo

COLOR	NIVEL DE RIESGO	ACCIÓN
	Alto	Población que se encuentra expuesta a riesgo psicosocial, de deben de adoptar medidas y/o planes de acción de forma inmediata

	Medio	Población en un nivel intermedio, fase de alarma, se debe de estar atento a los indicadores, se deben de adoptar medidas necesarias, que permitan no pasar a un nivel rojo.
	Bajo	Población que no se encuentra expuesta a riesgo psicosocial en sus áreas de trabajo, seguir brindando reforzamientos y las medidas que se hayan adoptado que permitan continuar con la gestión de forma correcta.

Fuente: elaboración propia, 2023.

La tabla anterior hace referencia al nivel de riesgo establecido para la presente investigación, donde rojo es catalogado como un nivel de riesgo alto, amarillo un nivel de riesgo medio y verde un nivel de riesgo bajo, en dicha tabla se explica el detalle de cada nivel.

CAPITULO IV
PRESENTACION DE RESULTADOS

4.1 Generalidades

En el siguiente apartado se presentan los datos estadísticos obtenidos en la presente investigación la cual fue realizada a 102 personas del sector manufactura pertenecientes al área administrativa. En este capítulo únicamente se presentarán los datos y se hará una pequeña aclaración de cada tabla, en el capítulo siguiente V, se analizarán y discutirán a profundidad los resultados.

Para efectos de una comprensión en las siguientes tablas, los datos estadísticos se clasificaron en frecuencias de “Nunca”, “Sólo unas pocas veces”, “Algunas veces”, “La mayoría de las veces” y “Siempre”.

4.1.1 Datos sociodemográficos (Frecuencias)

Tabla N° 7 Género

GÉNERO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	55	53.92%
Femenino	47	46.08%
Total	102	100.00%

Fuente: elaboración propia, 2023, con base en sistema PSPP.

En la tabla número 6 se puede observar que un 46% de las personas encuestadas fueron de género femenino y un 54% de los encuestados corresponde al género masculino, no respondieron la encuesta personas intersex o con género no definido o bien que no prefirieran decirlo, por lo cual no se anotaron ya que es cero.

4.1.2 Rango de edad

Tabla N° 8 Rango de Edad

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 26 años	8	7.84%
Entre 26 y 35 años	39	38.24%
Entre 36 y 45 años	40	39.22%
Entre 46 y 55 años	14	13.73%
Más de 55 años	1	0.98%
Total	102	100.00%

Fuente: elaboración propia, 2023, con base en sistema PSPP

En la tabla anterior se muestra que un 7.84% de la población encuestada posee menos de 26 años, un 38.24% de la muestra se encuentra entre los 26 y 35 años, el mayor número de encuestados oscila entre los 36 y 45 años con un 39.22%, finalmente las personas entre 46 y 55 años ocupan un 13,73% y sólo un 0.98% tiene más de 55 años.

4.1.3 Provincia donde vive

Tabla N° 9 Provincia donde vive

PROVINCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alajuela	59	57.84%
San José	11	10.78%
Heredia	29	28.43%
Cartago	2	1.96%
Puntarenas	1	0.98%
Total	102	100.00%

Fuente: elaboración propia, 2023, con base en sistema PSPP

En la tabla anterior se muestra la provincia donde viven las personas encuestadas, más de un 50% residen en la provincia de Alajuela, seguido por un 28.43% de la provincia de Heredia, San José alcanzó un 10.78% mientras que Cartago y Puntarenas albergan solamente al 1.96% y 0.98% respectivamente, de los encuestados.

4.1.4 Cantón donde vive

Tabla N° 10 Cantón donde vive

CANTÓN VIVE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alajuela Central	47	46.08%
Atenas - Naranjo - Grecia	7	6.86%
Poás	5	4.90%
Desamparados SJ - Tibás - Santa Ana	9	8.82%
Montes de Oca - Perez Zeledón	2	1.96%
Belén - Barva - San Pablo	9	8.82%
Heredia	14	13.73%
San Rafael Heredia - San Joaquín	4	3.92%
Santo Domingo - San Isidro	2	1.96%
Cartago - La Unión	2	1.96%
Garabito	1	0.98%
Total	102	100.00%

Fuente: elaboración propia, 2023, con base en sistema PSPP

En la tabla con el objetivo de no hacer extenso el gráfico, se unificaron algunos cantones y se realizaron subgrupos, de los cantones donde más sujetos reportaron que vivían, está Alajuela Central con un 46.08%, Heredia le sigue con un 13.73%, con porcentajes muy similares Belén-San Pablo-Barva y Desamparados SJ y Tibás con un 8.82% cada uno. Los cantones restantes reportaron porcentajes inferiores al 8%.

4.1.5 Provincia donde trabaja

Tabla N° 11 Provincia donde labora

CANTÓN DONDE LABORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alajuela	51	50.00%
San José	9	8.82%
Heredia	41	40.20%
Puntarenas	1	0.98%
Total	102	100.00%

Fuente: elaboración propia, 2023, con base en sistema PSPP

Como se puede observar en la tabla anterior la población encuestada labora en 4 provincias de las 7 que hay en Costa Rica, un 50% corresponde a Alajuela, un 40% a Heredia, un 9% San José y un 1% Puntarenas.

4.1.6 Cantón donde trabaja

Tabla N° 12 Cantón donde labora

CANTÓN LABORA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alajuela Central	48	47.06%
Atenas - Naranjo - Grecia	2	1.96%
Poás	3	2.94%
Santa Ana	3	2.94%
Belén - Barva	11	10.78%
Heredia	27	26.47%
Escazú - Goicoechea	5	4.90%
San José	1	0.98%
San Carlos	1	0.98%

Garabito	1	0.98%
Total	102	100.00%

Fuente: elaboración propia, 2023, con base en sistema PSPP

En la figura anterior se puede observar cómo el 47.06% de la población encuestada labora en Alajuela central y un 26,47% en Heredia, Belén y Barva suman un 10.78% y los otros cantones menos del 5%.

4.1.7 Grado académico

Tabla N° 13 Grado Académico

GRADO ACADÉMICO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primaria Completa	1	0.98%
Secundaria Completa	18	17.65%
Secundaria Incompleta	9	8.82%
Universidad Completa	44	43.14%
Universidad Incompleta	30	29.41%
Total	102	100.00%

Fuente: elaboración propia, 2023, con base en sistema PSPP

En la tabla anterior muestran que un 43.14% de los sujetos encuestados, tiene un grado académico en cuanto a su universidad: “completo”, un 29.41% poseen su carrera incompleta, un 17.65% secundaria completa y menos del 10% no posee secundaria completa y/o primaria completa.

4.1.8 Profesión u oficio

Tabla N° 14 Profesión y/u oficio

PROFESIÓN / OFICIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Gerente	1	0.98%
Ayudante Transporte	1	0.98%

Salud Ocupacional	2	1.96%
Contador(a)	3	2.94%
Asistente Administrativo	4	3.92%
Operaciones Planta	5	4.90%
Analista Financiero	5	4.90%
RRHH - Recursos Humanos	7	6.86%
Supervisor(a)	10	9.80%
Control Calidad	13	12.75%
Administrador(a)	14	13.73%
Otros	18	17.65%
Ingeniero(a)	19	18.63%
Total	102	100.00%

Fuente: elaboración propia, 2023, con base en sistema PSPP

En la tabla anterior se muestran los porcentajes correspondientes en cuanto a la profesión y/u ocupación de los encuestados. Ocupando los ingenieros el primer lugar y gerentes el último lugar.

4.1.9 Estado Civil

Tabla N° 15 Estado Civil

GRADO ACADÉMICO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Casado(a)	37	36.27%
Soltero(a)	40	39.22%
Divorciado(a)	9	8.82%
Unión Libre	16	15.69%
Total	102	100.00%

Fuente: elaboración propia, 2023, con base en sistema PSPP

4.1.10 Tipo de Industria

Tabla N° 16 Tipo de Industria

TIPO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dispositivos Médicos	49	48.04%
Alimentos	19	18.63%
Productos Químicos	2	1.96%
Textil	3	2.94%
Otros	29	28.43%
Total	102	100.00%

Fuente: elaboración propia, 2023, con base en sistema PSPP

De acuerdo con los datos obtenidos en la tabla anterior, el 48.04% de los encuestados corresponden a la industria de dispositivos médicos, en segundo lugar, serían otros tipos de industria, seguido de la industria alimenticia con un 18.63% y finalmente la industria textil con 2.94% e industria química con un 1.96%.

4.1.11 Años de laborar en la empresa

Tabla N° 17 Años de laborar en la empresa

PROVINCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 1 año	8	7.84%
1 año	19	18.63%
2 años	13	12.75%
3 años	7	6.86%
4 años	5	4.90%
5 años	5	4.90%
6 años	6	5.88%

7 años	5	4.90%
8 años	6	5.88%
9 años	4	3.92%
10 años	6	5.88%
11 años	4	3.92%
13 años	2	1.96%
14 años	1	0.98%
15 años	2	1.96%
16 años	1	0.98%
17 años	2	1.96%
19 años	1	0.98%
20 años	2	1.96%
22 años	2	1.96%
39 años	1	0.98%
Total	102	100.00%

Fuente: elaboración propia, 2023, con base en sistema PSPP

En la tabla anterior, se puede visualizar la cantidad de años que los encuestados manifestaron tener laborando en la compañía actual, los de mayor predominancia rondan entre 1 y 2 años que fue un 31.38%, de menor frecuencia 39 años, 19 años, 16 años, y 14 años, lo anterior permite ver existió en la investigación una amplia variedad en cuanto a años laborados.

4.1.12 Datos Sociodemográficos

Tabla N° 18 Estadísticos Descriptivos Datos Sociodemográficos

	CANTIDAD DE HIJOS	AÑOS LABORAR EMPRESA
N Válidos	102	102
Perdidos	0	0
Media	1.04	6.18
Err.Est. Media	.11	.64
Desv.Std	1.14	6.41
Curtosis	1.82	6.08
Err.Est. Curt	0.47	0.47
Asimetría	1.30	1.98
Err.Est. Asim	.24	.24
Min	0	0
Max	5	39

Fuente: elaboración propia, 2023, con base en sistema PSPP

En la tabla anterior, se muestran los estadísticos descriptivos de las 2 variables sociodemográficas a las cuales por el tipo de variables se les pudo representar. Las otras variables sociodemográficas al ser cualitativas no se les podía correr el descriptivo.

4.1.13 Exigencias Psicológicas (dimensión 1)

Tabla N° 19 Dimensión exigencias psicológicas

Frecuencia	Ítem 1		Ítem 2		Ítem 3		Ítem 4		Ítem 5	
	P.	%	P.	%	P.	%	P.	%	P.	%
Nunca	1	0.98%	2	1.96%	8	7.84%	17	16.67%	3	2.94%
Sólo unas pocas veces	5	4.90%	14	13.73%	13	12.75%	15	14.71%	1	0.98%
Algunas veces	15	14.71%	38	37.25%	42	41.18%	30	29.41%	7	6.86%

La mayoría de las veces	51	50.00%	24	23.53%	20	19.61%	24	23.53%	26	25.49%
Siempre	30	29.41%	24	23.53%	19	18.63%	16	15.69%	65	63.73%
Total	102	100.00%	102	100.00%	102	100.00%	102	100.00%	102	100.00%

Nota: "P" es personas y %, porcentaje obtenido Fuente: elaboración propia, 2023, con base en sistema PSPP.

En cuanto a la dimensión 1 se divide en 5 preguntas (5 ítems) que corresponden a exigencias psicológicas en los puestos trabajo:

- **Pregunta 1 (ítem 1):** un 79.41% manifestó en el ítem 1, que podían realizar su trabajo con tranquilidad, un 14.71% indicó que algunas veces lograba la tarea y sólo un 5.88% manifestó que no podía realizar su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día.
- **Pregunta 2 (ítem 2):** un 47.06% contestó que en su trabajo la mayoría de las veces o siempre, debe de tomar decisiones difíciles, un 37.25% indicó que algunas veces debía tomar este tipo de decisiones y un 15.69%, manifestó no tener que tomar decisiones difíciles en su trabajo.
- **Pregunta 3 (ítem 3):** un 38.24% (39 personas), indicaron que su trabajo les produce un desgaste emocional, un 41.18% indicó que algunas veces lo presentaba y otras no, sólo un 20.58% de la población contestó que pocas veces o nunca presentaba desgaste emocional.
- **Pregunta 4 (ítem 4):** este ítem hace referencia a la libertad que sienten los trabajadores en sus empleos, para expresar sus emociones y no guardarlas, un 68.63% indicó que si debe de guardar las emociones y sólo un 31.37% comentó que puede expresarlas y no guardarlas.

- **Pregunta 5 (ítem 5):** 96.08% de los encuestados contestaron que sus empleos requieren de atención constante, únicamente un 3.92% respondió que no requería atención de forma persistente.

4.1.14 Trabajo activo y desarrollo de habilidades (dimensión 2)

Tabla N° 20 Trabajo activo y desarrollo de habilidades

Frecuencia	Ítem 6		Ítem 7		Ítem 8		Ítem 9		Ítem 10	
	P.	%	P.	%	P.	%	P.	%	P.	%
Nunca	18	17.65%	16	15.69%	40	39.22%	64	62.75%	49	48.04%
Sólo unas pocas veces	27	26.47%	23	22.55%	28	27.45%	26	25.49%	29	28.43%
Algunas veces	33	32.35%	50	49.02%	22	21.57%	8	7.84%	15	14.71%
La mayoría de las veces	10	9.80%	7	6.86%	8	7.84%	2	1.96%	4	3.92%
Siempre	14	13.73%	6	5.88%	4	3.92%	2	1.96%	5	4.90%
Total	102	100.00%	102	100.00%	102	100.00%	102	100.00%	102	100.00%

Nota: "P" es personas y %, porcentaje obtenido Fuente: elaboración propia, 2023, con base en sistema PSPP.

En cuanto a la dimensión 2 se divide en 5 preguntas (5 ítems) que corresponden a trabajo activo y desarrollo de actividades:

- **Pregunta 6 (ítem 6):** ítem que hace referencia a si la persona tiene influencia en la cantidad de trabajo que se le asigna, un 55.88% manifestó que, si tienen influencia sobre la cantidad de trabajo que se les asigna, sin embargo, un 44.12% contestó no tener influencia sobre este.
- **Pregunta 7 (ítem 7):** un 12.74% contestó que tiene bastante tiempo para conversar con sus compañeros de trabajo, un 49.02% indicó que sólo algunas veces puede y un 38.24% no tiene tiempo para conversar con los otros.

- **Pregunta 8 (ítem 8):** sólo un 33.33% de los encuestados respondieron afirmativo en cuanto a aprendizaje en sus trabajos, un 66.67% manifestaron no aprender cosas nuevas en sus puestos.
- **Pregunta 9 (ítem 9):** el 11.76% de los sujetos participantes, comentaron que su trabajo y las tareas que hace le parecen interesantes, por otra parte, un 88.24% respondieron negativo en este ítem, siendo sus empleos poco interesantes, así como las funciones que realiza.
- **Pregunta 10 (ítem 10):** ítem que hace referencia a si los colaboradores sienten que la empresa es importante para ellos, únicamente un 23.53% contestó afirmativo, y un 76.47% respondieron que la empresa para ellos(as) no es importante.

4.1.15 Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo (dimensión 3)

Tabla N° 21 Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo

Frecuencia	Ítem 11		Ítem 12		Ítem 13		Ítem 14		Ítem 15	
	P.	%	P.	%	P.	%	P.	%	P.	%
Nunca	70	68.63%	7	6.86%	37	36.27%	42	41.18%	35	34.31%
Sólo unas pocas veces	21	20.59%	18	17.65%	27	26.47%	35	34.31%	28	27.45%
Algunas veces	10	9.80%	45	44.12%	30	29.41%	19	18.63%	28	27.45%
La mayoría de las veces	1	0.98%	18	17.65%	6	5.88%	4	3.92%	8	7.84%
Siempre	0	0.00%	14	13.73%	2	1.96%	2	1.96%	3	2.94%
Total	102	100.00%	102	100.00%	102	100.00%	102	100.00%	102	100.00%

Nota: "P" es personas y %, porcentaje obtenido Fuente: elaboración propia, 2023, con base en sistema PSPP.

En la tabla anterior se muestran los datos de la dimensión 3 compuesta por 5 ítems que hacen referencia al Apoyo social en la empresa y la calidad del liderazgo, a continuación, los detalles:

- **Pregunta 11 (ítem 11):** un 10.78% manifestó que, si conoce las responsabilidades propias de su puesto, sin embargo, un 89.22% manifestó no conocer exactamente las tareas que son su responsabilidad.
- **Pregunta 12 (ítems 12):** el 75.5% de los encuestados indicó que las tareas que hace consideran deberían de realizarse de otra forma, únicamente un 24.5% está de acuerdo en la forma en que realiza sus labores.
- **Pregunta 13 (ítem 13):** sólo un 7.84% respondió que siempre o la mayoría de las veces recibe ayuda de sus jefaturas, un 29.41% indicó que recibe esta ayuda sólo algunas veces, sin embargo, el 62.75% manifestó que no recibe ayuda de sus jefaturas cuando lo solicita.
- **Pregunta 14 (ítem 14):** el 24.51% contestó que, si recibe ayuda de sus compañeros de trabajo, un 75.49% indicó no recibir ayuda de éstos.
- **Pregunta 15 (ítem 15):** el 10.78% de los encuestados, respondió afirmativo en cuanto a la resolución de problemas por parte de sus jefaturas, el 27.45% indicó que en sus empresas esto se da algunas veces, sin embargo, un 61.77% contestó que sus jefaturas no resuelven de buena forma los conflictos que se presentan en sus empresas.

4.1.16 Compensaciones (dimensión 4)

Tabla N° 22 Compensaciones

Frecuencia	Ítem 16		Ítem 17		Ítem 18	
	P.	%	P.	%	P.	%
Nunca	41	40.20%	39	38.24%	25	24.51%

Sólo unas pocas veces	28	27.45%	24	23.53%	25	24.51%
Algunas veces	16	15.69%	24	23.53%	26	25.49%
La mayoría de las veces	6	5.88%	6	5.88%	16	15.69%
Siempre	11	10.78%	9	8.82%	10	9.80%
Total	102	100.00%	102	100.00%	102	100.00%

Nota: "P" es personas y %, porcentaje obtenido Fuente: elaboración propia, 2023, con base en sistema PSPP.

En la tabla anterior se detallan los datos de la dimensión 4 compuesta por 3 ítems que hacen referencia a las compensaciones:

- **Pregunta 16 (ítem 16):** un 32.35% manifestó por medio de sus respuestas, el estar preocupado (a) por si le despiden de su empleo o bien no le renuevan el contrato, sin embargo, un 67.55% comentó no tener este tipo de preocupación en cuanto a su estabilidad laboral.
- **Pregunta 17 (ítem 17):** el 38.23% indicó estar preocupado (a) por el cambio de tareas y/o funciones con las cuales no esté de acuerdo realizar, el otro 61.77% no presenta preocupación por este tema.
- **Pregunta 18 (ítem 18):** 50.98% de los encuestados indicó que si recibe reconocimiento por parte de sus jefes y sienten que es el que se merecen, el otro 49.02% manifestó sentir que sus jefaturas no les dan el reconocimiento que se merecen.

4.1.17 Doble presencia (dimensión 5)

Tabla N° 23 Doble Presencia

Frecuencia	Ítem 19		Ítem 20	
	P.	%	P.	%
Nunca	8	7.84%	25	24.51%

Sólo unas pocas veces	24	23.53%	27	26.47%
Algunas veces	38	37.25%	29	28.43%
La mayoría de las veces	19	18.63%	14	13.73%
Siempre	13	12.75%	7	6.86%
Total	102	100.00%	102	100.00%

Nota: "P" es personas y %, porcentaje obtenido Fuente: elaboración propia, 2023, con base en sistema PSPP.

En la tabla anterior se detallan los datos de la dimensión 5 compuesta por 2 ítems que hacen referencia a la doble presencia que viven las personas:

- **Pregunta 19 (ítem 19):** el 68.63% expresó tener pensamientos sobre temas del hogar y la familia en el momento en que se encontraba laborando, únicamente el 31.37% manifestó no tener estos pensamientos.
- **Pregunta 20 (ítem 20):** 49.02% de los sujetos encuestados indica que hay situaciones en las que debería estar en la casa y en el trabajo a la vez, el otro 50.98% respondió no sentir este deber de doble presencia.

4.1.18 Estadísticos descriptivos de las dimensiones

4.1.18.1 Exigencias Psicológicas

Tabla N° 24 Estadísticos Descriptivos Dimensión 1 (D1)

	D1	N	ESTADÍSTICO	ERROR ESTANDAR
Exigencias Psicológicas - Dimensión 1	Media	102	13.36	.26
	Desv. Std		2.65	
	Varianza		7.03	
	Curtosis		.32	.47
	Asimetría		-.49	.24
	Mínimo		6.00	
	Máximo		19.00	

Fuente: elaboración propia, 2023, con base en sistema PSPP.

En la tabla anterior se muestra los estadísticos descriptivos de la dimensión 1 “Exigencias psicológicas”, donde se puede observar una puntuación media de 13.36, con una desviación estándar de 2.65, así como sus respectivas curtosis, varianza, asimetría, mínimo y máximo, asimetría y curtosis con sus respectivos errores estándar.

4.1.18.2 Trabajo activo y desarrollo habilidades

Tabla N° 25 Estadísticos Descriptivos Dimensión 2 (D2)

	D2	N	ESTADÍSTICO	ERROR ESTANDAR
Trabajo activo y desarrollo habilidades - Dimensión 2	Media	102	5.94	.36
	Desv. Std		3.68	
	Varianza		13.54	
	Curtosis		.40	.47
	Asimetría		.80	.24
	Mínimo		.00	
	Máximo		16.00	

Fuente: elaboración propia, 2023, con base en sistema PSPP.

En la tabla anterior N° 24 se muestra los estadísticos descriptivos de la dimensión 2 “Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades”, donde se puede observar una puntuación media de 5.94, con una desviación estándar de 3.65, así como sus respectivas curtosis, varianza, asimetría, mínimo y máximo, asimetría y curtosis con sus respectivos errores estándar.

4.1.18.3 Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo

Tabla N° 26 Estadísticos Descriptivos Dimensión 3 (D3)

	D3	N	ESTADÍSTICO	ERROR ESTANDAR
Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo - Dimensión 3	Media	102	5.76	.34
	Desv. Std		3.4	
	Varianza		11.59	
	Curtosis		.29	.47
	Asimetría		.58	.24
	Mínimo		.00	

	Máximo		15.00	
--	--------	--	-------	--

Fuente: elaboración propia, 2023, con base en sistema PSPP.

En la tabla anterior N° 25 se muestra los estadísticos descriptivos de la dimensión 3 “Apoyo Social y liderazgo”, donde se puede observar una puntuación media de 5.76, con una desviación estándar de 3.4, así como sus respectivas curtosis, varianza, asimetría, mínimo y máximo, asimetría y curtosis con sus respectivos errores estándar.

4.1.18.4 Compensaciones

Tabla N° 27 Estadísticos Descriptivos Dimensión 4 (D4)

	D4	N	ESTADÍSTICO	ERROR ESTANDAR
Compensaciones - Dimensión 4	Media	102	4.15	.30
	Desv. Std		3.02	
	Varianza		9.12	
	Curtosis		-.42	.47
	Asimetría		.55	.24
	Mínimo		.00	
	Máximo		12.00	

Fuente: elaboración propia, 2023, con base en sistema PSPP.

En la tabla anterior N° 26 se muestra los estadísticos descriptivos de la dimensión 4 “Compensaciones”, donde se puede observar una puntuación media de 4.15, con una desviación estándar de 3.02, así como sus respectivas curtosis, varianza, asimetría, mínimo y máximo, asimetría y curtosis con sus respectivos errores estándar.

4.1.18.5 Doble presencia

Tabla N° 28 Estadísticos Descriptivos Dimensión 5 (D5)

	D5	N	ESTADÍSTICO	ERROR ESTANDAR
	Media	102	3.57	0.2
	Desv. Std		2	

Doble Presencia- Dimensión 5	Varianza	3.99	0.47
	Curtosis	-0.44	
	Asimetría	0.23	
	Mínimo	0	
	Máximo	8	

Fuente: elaboración propia, 2023, con base en sistema PSPP.

En la tabla anterior N° 27 se muestra los estadísticos descriptivos de la dimensión 5 “Compensaciones”, donde se puede observar una puntuación media de 3.57, con una desviación estándar de 2, así como sus respectivas curtosis, varianza, asimetría, mínimo y máximo, asimetría y curtosis con sus respectivos errores estándar.

4.1.19 Estadísticos – Nivel riesgo

4.1.19.1 Exigencias Psicológicas - Dimensión 1

Tabla N° 29 Nivel de Riesgo - D1

PUNTUACIÓN	FRECUENCIA – CANTIDAD SUJETOS	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
6	2	1.96%	1.96%
7	2	1.96%	3.92%
8	1	0.98%	4.90%
9	2	1.96%	6.86%
10	3	2.94%	9.80%
11	16	15.69%	25.49%
12	12	11.76%	37.25%
13	7	6.86%	44.12%
14	22	21.57%	65.69%
15	14	13.73%	79.41%
16	11	10.78%	90.20%
17	5	4.90%	95.10%
18	4	3.92%	99.02%
19	1	0.98%	100.00%
Total	102	100.00%	

Fuente: elaboración propia, 2023, con base en sistema PSPP

Anteriormente se observa de acuerdo con las puntuaciones de la dimensión 1, la frecuencia en cuanto a los sujetos, así como los porcentajes respectivos y el porcentaje acumulado. Siendo el de mayor predominancia la puntuación 14.

Tabla N° 30 Nivel de riesgo D1

NIVEL DE RIESGO	CANTIDAD SUJETOS	PROCENTAJE
BAJO	4	4%
MEDIO	6	6%
ALTO	92	90%
Total	102	100.00%

Fuente: elaboración propia, 2023.

De acuerdo la tabla anterior se puede observar la cantidad de sujetos que se obtuvo por cada nivel de riesgo de acuerdo con el total, el 4% se posicionó en riesgo bajo, un 6% en riesgo medio y un 92% en riesgo alto.

4.1.19.2 Trabajo activo y desarrollo habilidades - Dimensión 2

Tabla N° 31 Nivel de Riesgo - D2

PUNTUACIÓN	FRECUENCIA – CANTIDAD SUJETOS	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
0	5	4.90%	4.90%
1	2	1.96%	6.86%
2	10	9.80%	16.67%
3	9	8.82%	25.49%
4	12	11.76%	37.25%
5	18	17.65%	54.90%
6	9	8.82%	63.73%
7	8	7.84%	71.57%
8	7	6.86%	78.43%
9	7	6.86%	85.29%
10	4	3.92%	89.22%
11	1	0.98%	90.20%
12	1	0.98%	91.18%
13	5	4.90%	96.08%

15	2	1.96%	98.04%
16	2	1.96%	100.00%
Total	102	100.00%	

Fuente: elaboración propia, 2023, con base en sistema PSPP.

Tabla N° 32 Nivel de riesgo D2

NIVEL DE RIESGO	CANTIDAD SUJETOS	PROCENTAJE
BAJO	56	55%
MEDIO	24	24%
ALTO	22	22%
Total	102	100.00%

Fuente: elaboración propia, 2023.

Tal como se puede observar en la tabla anterior, en cuanto al nivel de riesgo que presentaron los encuestados en la dimensión 2, el 55% presentó un riesgo bajo, un 23% un riesgo medio y un 22% un riesgo alto.

4.1.19.3 Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo - Dimensión 3

Tabla N° 33 Nivel de Riesgo - D3

PUNTUACIÓN	FRECUENCIA – CANTIDAD SUJETOS	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
0	5	4.90%	4.90%
1	3	2.94%	7.84%
2	12	11.76%	19.61%
3	6	5.88%	25.49%
4	15	14.71%	40.20%
5	8	7.84%	48.04%
6	11	10.78%	58.82%
7	15	14.71%	73.53%
8	9	8.82%	82.35%
9	6	5.88%	88.24%
10	4	3.92%	92.16%
11	1	0.98%	93.14%
12	2	1.96%	95.10%
13	2	1.96%	97.06%
15	3	2.94%	100.00%

Total	102	100.00%	
--------------	------------	----------------	--

Fuente: elaboración propia, 2023, con base en sistema PSPP.

Tabla N° 34 Nivel de riesgo D3

NIVEL DE RIESGO	CANTIDAD SUJETOS	PROCENTAJE
BAJO	26	25%
MEDIO	34	33%
ALTO	42	41%
Total	102	100.00%

Fuente: elaboración propia, 2023.

En la figura y tablas anteriores, se muestra el nivel de riesgo que se obtuvo en la dimensión 3, un 26% obtuvieron una puntuación para riesgo bajo, un 33% riesgo medio y un 41% riesgo alto.

4.1.19.4 Compensaciones - Dimensión 4

Tabla N° 35 Nivel de Riesgo - D4

PUNTUACIÓN	FRECUENCIA – CANTIDAD SUJETOS	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
0	12	11.76%	11.76%
1	9	8.82%	20.59%
2	15	14.71%	35.29%
3	13	12.75%	48.04%
4	11	10.78%	58.82%
5	9	8.82%	67.65%
6	12	11.76%	79.41%
7	5	4.90%	84.31%
8	4	3.92%	88.24%
9	7	6.86%	95.10%
10	3	2.94%	98.04%
12	2	1.96%	100.00%
Total	102	100.00%	

Fuente: elaboración propia, 2023, con base en sistema PSPP

Tabla N° 36 Nivel de riesgo D4

NIVEL DE RIESGO	CANTIDAD SUJETOS	PROCENTAJE
BAJO	36	35%
MEDIO	33	32.35%
ALTO	33	32.35%
Total	102	100.00%

Fuente: elaboración propia, 2023.

Según tablas y figura anterior, para la dimensión 4, un 36% puntuó en riesgo bajo, un 32.35% en riesgo medio y un 32.35% en riesgo alto.

4.1.19.5 Doble Presencia- Dimensión 5

Tabla N° 37 Nivel de Riesgo - D5

PUNTUACIÓN	FRECUENCIA – CANTIDAD SUJETOS	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
0	6	5.88%	5.88%
1	10	9.80%	15.69%
2	17	16.67%	32.35%
3	16	15.69%	48.04%
4	23	22.55%	70.59%
5	12	11.76%	82.35%
6	10	9.80%	92.16%
7	4	3.92%	96.08%
8	4	3.92%	100.00%
Total	102	100.00%	

Fuente: elaboración propia, 2023, con base en sistema PSPP

Tabla N° 38 Nivel de riesgo D5

NIVEL DE RIESGO	CANTIDAD SUJETOS	PROCENTAJE
BAJO	16	16%
MEDIO	33	32%
ALTO	53	52%
Total	102	100.00%

Fuente: elaboración propia, 2023.

Según datos anteriores, para la dimensión 5 el nivel de riesgo que predomina es el alto con un 52%, seguido por el riesgo medio 32% y en cuanto al riesgo bajo el dato obtenido fue de 16%.

4.1.20 Tablas comparativas

4.1.20.1 Tabla comparativa, dimensiones D1, D2, D3, D4, D5 y sexo

Tabla N° 39 Tabla comparativa, D1, D2, D3, D4, D5 y sexo

SEXO		D1	D2	D3	D4	D5
Masculino	Media	13.69	5.65	6.15	4.27	3.56
	N	55	55	55	55	55
	Desv. Estándar	2.65	3.86	3.44	3.11	2.1
Femenino	Media	12.98	6.28	5.32	4.00	3.57
	N	47	47	47	47	47
	Desv. Estándar	2.63	3.47	3.34	2.94	1.90
Total	Media	13.36	5.94	5.76	4.15	3.57
	N	102	102	102	102	102
	Desv. Estándar	2.65	3.68	3.40	3.02	2.00

Fuente: elaboración propia, 2023, con base en sistema PSPP

En la tabla anterior se puede observar el puntaje medio que se obtuvo al comparar las medias de cada dimensión (D1, D2, D3, D4 y D5) con la variable “sexo”.

4.1.20.2 Tabla comparativa, D1, D2, D3, D4, D5 y Edad

Tabla N° 40 Tabla comparativa, D1, D2, D3, D4, D5 y edad

EDAD		D1	D2	D3	D4	D5
Menos de 26 años	Media	12.5	9.13	6.88	4.75	2.38
	N	8	8	8	8	8
	Desv. Estándar	2.73	4.09	3.00	2.71	1.77
Entre 26 y 35 años	Media	12.82	5.97	5.1	3.38	3.18
	N	39	39	39	39	39
	Desv. Estándar	2.47	3.30	3.80	2.90	1.88

Entre 36 y 45 años	Media	14.17	5.42	6.1	4.78	4.25
	N	40	40	40	40	40
	Desv. Estándar	2.50	3.97	3.49	3.21	2.00
Entre 46 y 55 años	Media	13.21	5.21	5.93	4.29	3.57
	N	14	14	14	14	14
	Desv. Estándar	3.19	2.89	1.98	2.79	1.95
Mas de 55 años	Media	11.00	10.00	7.00	2.00	1.00
	N	1	1	1	1	1
	Desv. Estándar	NaN	NaN	NaN	NaN	NaN
Total	Media	13.36	5.94	5.76	4.15	3.57
	N	102	102	102	102	102
	Desv. Estándar	2.65	3.68	3.4	3.02	2.00

Fuente: elaboración propia, 2023, con base en sistema PSPP

En la tabla anterior se muestra el puntaje medio que se obtuvo al comparar las medias de cada dimensión (D1, D2, D3, D4 y D5) con la variable “edad”.

4.1.20.3 Tabla comparativa, D1, D2, D3, D4, D5 y Profesión

Tabla N° 41 Tabla comparativa, D1, D2, D3, D4, D5 y Profesión

PROFESIÓN		D1	D2	D3	D4	D5
Administrador	Media	14.79	6.64	5.50	4.79	3.71
	N	14	14	14	14	14
	Desv. Estándar	2.29	3.48	2.95	3.12	1.38
Contador	Media	11.67	5.33	3.67	3.33	5.00
	N	3	3	3	3	3
	Desv. Estándar	1.15	0.58	1.53	1.53	0.00
Operaciones Planta	Media	14.2	5.6	4	3.60	3.4
	N	5	5	5	5	5
	Desv. Estándar	1.10	3.91	2.92	2.70	1.94
Ingeniero	Media	12.84	5.63	6.00	3.37	3.11
	N	19	19	19	19	19
	Desv. Estándar	2.71	4.54	3.32	2.97	1.94

Supervisor	Media	14.60	6.00	7.90	4.10	3.90
	N	10	10	10	10	10
	Desv. Estándar	1.35	3.2	3.9	2.47	0.88
RRHH	Media	12.29	6.29	5.14	3.71	3.29
	N	7	7	7	7	7
	Desv. Estándar	2.81	4.54	5.08	3.68	1.89
Control Calidad	Media	11.69	7.69	5.85	3.85	3.54
	N	13	13	13	13	13
	Desv. Estándar	2.84	4.59	3.48	3.05	2.26
Gerente	Media	12	7	4	1	2
	N	1	1	1	1	1
	Desv. Estándar	NaN	NaN	NaN	NaN	NaN
Asistente Administrativo	Media	13.5	6.5	5.00	3.5	4
	N	4	4	4	4	4
	Desv. Estándar	2.89	2.65	2.00	3.87	2.00
Analista Financiero	Media	12.4	5.00	3.80	3.80	2.40
	N	5	5	5	5	5
	Desv. Estándar	1.95	1.87	3.19	3.11	1.67
Ayudante Transporte	Media	13	3	9	7	5
	N	1	1	1	1	1
	Desv. Estándar	NaN	NaN	NaN	NaN	NaN
Salud Ocupacional	Media	11.5	6.50	8.00	5.00	3.50
	N	2	2	2	2	2
	Desv. Estándar	0.71	0.71	1.41	2.83	3.54
Otros	Media	14.33	4.67	5.94	5.33	3.94
	N	18	18	18	18	18
	Desv. Estándar	3.11	3.24	3.46	3.36	2.78
Total	Media	13.36	5.94	5.76	4.15	3.57
	N	102	102	102	102	102
	Desv. Estándar	2.65	3.68	3.4	3.02	2.00

Fuente: elaboración propia, 2023, con base en sistema PSPP

En la tabla n°36 se detalla el puntaje medio que se obtuvo al comparar las medias de cada dimensión (D1, D2, D3, D4 y D5) con la profesión de los encuestados.

4.1.20.4 Tabla comparativa, D1, D2, D3, D4, D5 e Hijos

Tabla N° 42 Tabla comparativa, D1, D2, D3, D4, D5 e Hijos

HIJOS CANTIDAD		D1	D2	D3	D4	D5
Sin Hijos	Media	13.50	6.33	6.17	4.43	3.25
	N	40	40	40	40	40
	Desv. Estándar	2.69	3.59	3.49	3.05	1.81
1	Media	13.56	6.21	5.68	4.06	3.91
	N	34	34	34	34	34
	Desv. Estándar	2.48	4.10	3.84	3.36	2.01
2	Media	12.56	5.50	4.89	3.83	3.33
	N	18	18	18	18	18
	Desv. Estándar	2.45	3.00	2.78	2.79	2.17
3	Media	14	3	6.33	4.00	4.17
	N	6	6	6	6	6
	Desv. Estándar	4.38	3.69	2.25	2.45	2.71
4	Media	11.50	8.50	8.00	4.50	3.50
	N	2	2	2	2	2
	Desv. Estándar	.71	2.12	1.41	3.54	3.54
5	Media	14.50	4.00	3.00	3.00	4.50
	N	2	2	2	2	2
	Desv. Estándar	.71	0.00	1.41	1.41	.71
Total	Media	13.36	5.94	5.76	4.15	3.57
	N	102	102	102	102	102
	Desv. Estándar	2.65	3.68	3.40	3.02	2.00

Fuente: elaboración propia, 2023, con base en sistema PSPP

En la tabla n°37 se detalla el puntaje medio que se obtuvo al comparar las medias de cada dimensión (D1, D2, D3, D4 y D5) con la cantidad de hijos que tenían los sujetos que participaron de la encuesta.

4.1.20.5 Tabla comparativa, D1, D2, D3, D4, D5 e Industria

Tabla N° 43 Tabla comparativa, D1, D2, D3, D4, D5 e Industria

TIPO DE INDUSTRIA		D1	D2	D3	D4	D5
Industria Dispositivos Médicos	Media	13.14	5.73	5.71	3.98	3.65
	N	49	49	49	49	49
	Desv. Estándar	2.74	3.51	3.2	3.19	2.17
Industria Alimentos	Media	14.05	6.11	6.37	3.84	3.63
	N	19	19	19	19	19
	Desv. Estándar	2.53	3.26	3.98	2.85	1.98
Industria Productos Químicos	Media	13.50	2.00	.00	1.50	1.50
	N	2	2	2	2	2
	Desv. Estándar	2.12	0.00	.00	0.71	2.12
Industria Textil	Media	12.00	5.33	7.33	5.33	2.00
	N	3	3	3	3	3
	Desv. Estándar	1.73	5.03	0.58	2.52	1.00
Otro Tipo	Media	13.41	6.52	5.69	4.69	3.69
	N	29	29	29	29	29
	Desv. Estándar	2.72	4.18	3.34	2.94	1.73
Total	Media	13.36	5.94	5.76	4.15	3.57
	N	102	102	102	102	102
	Desv. Estándar	2.65	3.68	3.40	3.02	2.00

Fuente: elaboración propia, 2023, con base en sistema PSPP

En la tabla anterior se detalla el puntaje medio que se obtuvo al comparar las medias de cada dimensión (D1, D2, D3, D4 y D5) con el tipo de industria en la cual los encuestados reportaron estar trabajando.

Todos los resultados mostrados en tablas de este apartado fueron explicados de forma resumida, las mismas estarán siendo interpretadas y analizadas en el capítulo siguiente.

4.1.20.6 Tabla general clasificación de riesgos psicosociales

Tabla N° 44 Clasificación de riesgos

TIPO DE RIESGO	DIMENSIÓN	DETALLE	FACTOR RIESGO PSICOSOCIAL	NIVEL
Riesgo Intralaboral	Exigencias Psicológicas	Exigencias psicológicas cuantitativas Exigencias psicológicas cognitivas Exigencias psicológicas emocionales Exigencias psicológicas de esconder emociones Exigencias psicológicas sensoriales	Sobrecarga trabajo Demandas de la tarea Desgaste Emocional Demanda de ocultamiento de las emociones Alta atención y alerta	Riesgo Alto
Riesgo Intralaboral	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Influencia Posibilidades de desarrollo en el trabajo Control sobre los tiempos de trabajo Sentido del trabajo Integración en la empresa	Decisión o autonomía respecto a las labores Oportunidades desarrollo carrera Posibilidad de pausar o interrumpir momentáneamente la tarea Relacionarlo con otros valores o fines trascendentes. Identificación de cada persona con la empresa	Riesgo Medio
Riesgo Intralaboral	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Claridad de rol Conflicto de rol Calidad de liderazgo Calidad de la relación con superiores	Grado de definición de las acciones y responsabilidades del puesto de trabajo Exigencias diferentes a las normas Conductas y atributos del jefe o supervisor directo que permiten juzgar su valor como líder Falta de apoyo por parte de las jefaturas	Riesgo Medio

		Calidad de la relación sus compañeros/as de trabajo	Relaciones interpersonales	
Riesgo Intralaboral	Compensaciones	<p>Estima</p> <p>Inseguridad respecto a las condiciones generales del contrato</p> <p>Inseguridad respecto a las características específicas del trabajo</p>	<p>Reconocimiento y apoyo de los superiores y compañeros</p> <p>Preocupación por las condiciones del contrato, estabilidad, inseguridad.</p> <p>Movilidad funcional</p>	Riesgo Medio
Riesgo Extralaboral	Doble presencia	Preocupación por tareas domésticas	Intranquilidad provocada por las exigencias domésticas	Riesgo Medio

Fuente: elaboración propia, 2023.

En la tabla anterior se puede observar de acuerdo con cada dimensión si la misma se encuentra en nivel de riesgo alto, medio o bajo, en este caso la D1 se encuentra en nivel de riesgo alto y la D2, D3, D4 y D5, se encuentran en un nivel medio de riesgo, claramente se pueden identificar factores principales factores de riesgo.

CAPÍTULO V
DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

5.1 Discusión e interpretación de resultados

En el presente capítulo se muestra el análisis realizado, así como la explicación de forma amplia en cuanto a los resultados obtenidos a través del instrumento SUSESO/ISTAS-21 versión breve.

Para llevar un orden en cuanto al análisis, se seccionó por apartados y dimensiones, se realizó en primera instancia un análisis de todos los datos sociodemográficos que se consideraron importantes, así como cada una de las dimensiones que componen el instrumento, cuyas tablas y figuras (gráficos) fueron expuestos en el capítulo anterior.

5.1.1 Datos sociodemográficos

La población a la cual se le aplicó el instrumento se compuso tanto de hombres (55 personas) como mujeres (47 personas), lo cual permitió no hacer diferenciaciones en cuanto a esta variable, la realización de análisis por sexo arrojó datos importantes que se verán en los apartados siguientes.

Con relación a las edades de los encuestados tal como se mostró en tabla N° 7 el mismo osciló entre los 26 y 55 años, siendo el 77% de las personas con edades de entre 26 y 45 años, por ende, los resultados obtenidos sin duda que tienen un rango de edad marcado en esta investigación coincidiendo en cierta medida con Mora y Castillo (2020), que detallaron en su investigación un rango de edad de 18 a 34 años con una prevalencia de riesgo alto.

En cuanto a la zona de residencia, a nivel de investigaciones Mora y Castillo (2020) enfocaron su investigación más en la provincia de Limón y San Carlos 33 y 14 individuos respectivamente, para esta investigación Limón no tuvo sujetos y San Carlos tampoco, acá el 86% de las personas encuestadas respondieron como sitio de habitación las provincias de Alajuela y Heredia, solo un 14% reportaron como provincia de vivienda San José, Cartago y Puntarenas, en Guanacaste y Limón no se reportó ninguna persona

para efectos de esta investigación por lo que en términos de provincias no se hacen comparativos para estos casos.

Es importante mencionar que las provincias de Alajuela y Heredia también ocuparon el primer lugar en cuanto sitios de trabajo, un 90% de los encuestados reportó estas 2 provincias como sus sitios de empleo, lo que genera un análisis de resultado en cuanto a trayecto entre el sitio de vivienda y sitio de trabajo de distancias cortas.

Cabe mencionar que muchas de las investigaciones realizadas, concluyen la presencia de riesgos medios y altos en cuanto a la exposición y muchas de estas personas suelen ser del Gran Área Metropolitana (GAM), por ejemplo, Palacios (2017) quien usó a la provincia de San José o Cantillo (2019) quién tomó sujetos del GAM.

La predominancia de los datos entre los encuestados con relación a su grado académico, lo mostró la tabla N°13, donde más del 70% de las personas tenían su universidad completa o bien estaban cursando sus carreras, la tabla N° 14 nos dejó saber que las profesiones que más puntuaron, fueron: supervisores, ingenieros, control de calidad, administradores y otro tipo, punto relevante para tomar en cuenta en el análisis de dimensiones, ya que un 72.56% de los encuestados, se dividen en estos 5 grupos.

En cuanto al tipo de industria el 48% como se detalló en la tabla N° 16, lo ocupó la industria médica, seguida otro tipo de industria con una 28%, e industria alimenticia con un 18.63%, nuevamente los resultados giran la investigación a un sector y tipo de industria, como lo son las anteriores mencionadas.

En cuanto a la profesión vemos que coincide con lo que indicaba Fernández (2019) que los factores pueden aparecer en cualquier profesión y/o puesto de trabajo dado que el mundo laboral es complejo y cambiante, en esta investigación se comprobó que si bien un 77% de los encuestados, se distribuía en 5 profesiones (supervisores, control de calidad,

administradores, ingenieros y otros), la variedad de la misma alcanzó 13 profesiones que son los que se detallaron anteriormente en la tabla respectiva.

A modo de resumen, en cuanto a los datos sociodemográficos se pudo observar ciertos grupos marcados, donde los factores de riesgo psicosocial representan una amenaza, sin embargo, tal como se menciona en Rivera et al. (2017) cualquier persona puede estar expuesta a factores de riesgo a padecer enfermedades, unos por las situaciones que puedan vivir, otros por apoyar a quienes los padecen.

A su vez pese a que para efectos de esta investigación la variable sexo no representó ninguna diferencia, el autor anterior nos detalla que muchas veces son las mujeres las que podrían presentar mayor afectación por los roles que desempeñan.

5.1.2 Dimensión exigencias psicológicas (D1) y análisis comparativos

Los resultados de la dimensión “exigencias psicológicas” obtuvo una puntuación total de 1363 puntos, esto tomando como referencia el puntaje máximo y mínimo que cada dimensión podía arrojar por cada persona, dicha dimensión se situaba entre 1224 y 2040 puntos, por ende, como resultado se refleja un nivel alto de riesgo psicosocial en sus lugares de trabajo. Un puntaje de este calibre, indica que las exigencias sobre los trabajadores son elevadas o bien el esfuerzo que están realizando para cumplir con sus responsabilidades es sumamente alto, pero no sólo el esfuerzo físico, sino también el psicológico y emocional.

A su vez con base en los resultados de la tabla N°19 se percibe que la media de esta dimensión es de 13.36 puntos, reforzando el párrafo anterior, cuyas puntuaciones por persona para un nivel alto de riesgo oscilan entre los 12 y 20 puntos, así mismo lo confirma la Figura N° 12 donde se puede observar que en efecto un 92% de las personas encuestadas reportaron un nivel de riesgo alto.

Analizando cada una de las variables (ítems), en la primera sólo un 21% manifestó no poder realizar el trabajo, con tranquilidad y paz, así como tenerlo al día, a simple vista parecería que son pocas personas sin embargo son 21 personas de 102 que no logran cumplir con sus responsabilidades en tiempo y de forma tranquila es un número considerable que generó preocupación.

En la segunda variable un 47% manifestó que en su trabajo requiere de toma de decisiones difíciles, responsabilidad que genera un alto grado de estrés en cuanto a la consecuencia de no tomarla de forma correcta y los problemas que la misma pueda derivar.

Con relación a la variable 3 (ítem 3) es alarmante ver que un 38% confirmaron que sus trabajos les generan un desgaste emocional, este desgaste no sólo genera afectación a nivel laboral, si no que como lo menciona Mora (2020) en sus tesis “El Síndrome de Burnout en el trabajo: causas, consecuencias e intervenciones en las organizaciones” este síntoma desencadena problemas a nivel de relaciones sociales y familiares, ocasionando que las personas tanto en sus hogares como en sus trabajos se conduzcan con enojo, agobio, estrés, rabia entre otras.

Por otra parte, la cuarta variable mostró que un 68% de las personas tenían que guardar sus emociones, es importante recordar que el hecho de que una persona no pueda gestionar sus estados de ánimo de forma correcta y expresar sus emociones impone al trabajador una carga que tarde que temprano termina estallando en otros problemas más.

Ansoleaga y Toro (2014), detallan que toda inexpressión o represión de las emociones en los empleos, constituye en sí mismo un factor de riesgo psicosocial y debe de ser abordado en el menor tiempo posible para evitar que los colaboradores lleguen a sufrir trastornos por depresión y/o ansiedad, producto del desgaste físico y emocional que genera el no poder realizar las tareas a tiempo, con paz, con tranquilidad, reprimiendo lo que siente.

La quinta variable detalla en un 96% que las labores de los encuestados requerían atención constante, otro factor que aunados a los anteriores son precedentes de estrés, depresión y ansiedad.

En términos de análisis comparativo, para la D1 se revisó por sexo, edad, profesión, si tenían o no hijos y tipo de industria, para esta dimensión se observó que la puntuación media no tiene una diferencia significativa en cuanto a si es del sexo femenino o masculino, ambos puntajes se sitúan en riesgo alto.

En cuanto a la edad, la población de entre 36 y 45 años de edad , arrojó una media más elevada (14.17) en comparación a las otras edades cuyas puntuaciones entre ellas no representan diferencias significativas, las mismas oscilaron entre 11.00 y 13.21, para este apartado solo 1 persona (más de 55 años), se ubicó en “riesgo medio”, las otras edades todas en riesgos alto, por lo que se deduce que a cualquier edad la persona puede estar expuesta a factores de riesgo y ser víctima de sus consecuencias.

En cuanto a las profesiones en esta dimensión, los puestos de administrador, ingeniero, supervisor, y operaciones de plantas (en su mayoría los relacionados con procesos propiamente operativos), fueron los que puntuaron por encima de 12, siendo los administradores y supervisores los que más se ven impactados por los riesgos que se derivan de esta dimensión.

El tipo de industria para esta dimensión tampoco fue relevante, ya que todos los sectores mostraron puntuaciones por encima de los 12 (todos en nivel riesgo alto), por lo que se resuelve que el tipo de industria tampoco interfiere en esta investigación en que una persona esté en mayor o menor medida expuesta a los factores de riesgo psicosocial, cualquier tipo de industria puede generar riesgo a sus colaboradores.

Como resumen de lo anterior, analizando todas las variables mencionadas, a cualquier edad, en cualquier empresa y con los puestos que se revisaron críticos, una persona de

cualquier sexo puede estar expuesto a factores de riesgo y sufrir las consecuencias de cada uno de los síntomas.

5.1.3 Dimensión Trabajo activo y desarrollo habilidades (D2) y análisis comparativos

Los resultados de la dimensión 2 correspondiente a trabajo activo y desarrollo de habilidades, obtuvo una puntuación total de 606 puntos, lo cual indica que el riesgo está bajo, según la escala utilizada para el análisis, sin embargo, al analizar las variables se puede observar que se encuentra más cerca del límite inferior de riesgo medio que del límite máximo de riesgo bajo, por lo que se considera dada la revisión de los resultados que la D2 se puede tomar para efectos de medidas a buscar, en un riesgo bajo-medio.

Aspectos relevantes que surgieron del análisis de esta dimensión, de acuerdo con la variable 6 (ítem 6), más del 50% de las personas encuestadas respondieron si tener influencia sobre el trabajo que realizan, situación que a simple vista podría inferir de forma positiva para el colaborador, sin embargo el 44% manifestó no tener influencia sobre este, por lo que 45 personas aproximadamente cumplen con las responsabilidades otorgadas por sus jefaturas en tiempo y forma, por lo que depende de otras personas esas cargas laborales, básicamente de acuerdo con esta variable, ese porcentaje mencionado no puede decidir en cuanto a variedad, métodos entre otras formas de realizar sus labores, por lo que puede que la iniciativa se vea afectada y genere frustración, estrés y recarga laboral al no poder tener esa libertad en elegir como hacer sus labores y las cargas de las mismas.

La variable 7 (ítem 7) detalló en la tabla N°20 que un 38% indicó no tener tiempo para conversar con sus compañeros de trabajo y un 49% manifestó poder hacerlo de forma esporádica, esto aunado a la variable 6, así como la dimensión anterior, permiten

identificar que las personas en efecto indicaron que no pueden decidir con total libertad sobre horarios, ritmos de trabajo y espacios para conversar con sus compañeros, lo que lleva a concluir probablemente cargas excesivas de trabajo o métodos ineficientes en las labores.

En cuanto a la variable 8 (ítem 8), un 66.67% indicó no aprender nada nuevo en sus empleos, nuevamente queda explícito la monotonía en cuanto a muchos empleos, se debe recordar que un trabajo activo es aquel donde el individuo logra desarrollarse como persona, aprender y por ende tener un mejor control de sus labores, una alta prevalencia en rojo como lo es este caso donde 68 personas han manifestado no aprender significa que los colaboradores no tienen control sobre las tareas que realizan, o las mismas son irrelevantes por lo que no generan aprendizaje y conocimiento, generando en el colaborador un aburrimiento, un sentido de estancamiento y nulas oportunidades de crecer dentro de la empresa o fuera de ella, debido al poco aprendizaje, además de desarrollar una inconformidad con sus labores.

La variable 9 y 10 (ítem 9 y 10) un 88% indicaron que las tareas que realizan le parecen poco interesantes y un 74% mencionó que además siente que la empresa para la cual laboran no es importante para ellos. Estos indicadores últimos son ampliamente de cuidado, porque se puede observar cómo existe una relación entre el aprendizaje y la importancia por ejemplo que la empresa tenga para la persona o bien que tanto considera relevantes las tareas que realiza.

Estas variables anteriores donde el interés es poco, el aprender nulo o mínimo por ejemplo representan lo que Brito (2018) denominaba riesgos incorporados donde estas situaciones no son propias de las funciones que los colaboradores realizan más sin embargo si de conductas poco responsables de las empresas.

Otro aspecto importante, es que se debe de tener presente que los trabajos de mayor exigencia y/o complejidad permiten el desarrollo personal, siempre asociados a la capacitación, en el caso de las variables anteriores demuestran como un porcentaje muy elevado de los encuestados manifestaron pocas oportunidades y desarrollo en su vida profesional por ende poco o nulo desarrollo, además que la poca presencia del balance que Marrero y Aguilera (2018), nos mencionaban necesario para el bienestar y la satisfacción de los colaboradores.

Por otro lado, en términos comparativos entre datos sociodemográficos y la dimensión dos, se obtuvo que: la media de dicha dimensión D2 puntuó en 5.94 con un mínimo de 0 puntos y un máximo de 16 puntos, donde 56 personas puntuaron bajo, 24 medio y 22 alto. En cuanto al sexo, se da una puntuación media de 5.65 para los hombres y un 6.28 para las mujeres, a simple vista se puede deducir que, de acuerdo con los datos, las mujeres puntuaron más alto en esta dimensión que los hombres, sin embargo, ambos se mantienen en riesgo medio, en cuanto a la edad no hay diferencias significativas entre los rangos, excepto la edad 55 años o más que al sólo tener un participante la media es un valor único y por esta razón se muestra alto.

En cuanto a las profesiones que puntuaron más alto en cuanto al nivel de riesgo, el personal de control de calidad se llevó la puntuación más alta por encima de 7 puntos (riesgo medio), en estos casos son profesiones que al tener muchas tareas y con responsabilidad de revisión de partes y aseguramiento de la calidad, pueden generar acumulación de trabajo, estrés y mucha presión, las otras profesiones no presentaron diferencias significativas y todas se ubican en puntuaciones muy similares, siendo para esta categoría los analistas financieros y ayudantes de transportes los que puntuaron debajo de 6 (riesgo bajo)

En cuanto al tipo de industria se marca una diferencia significativa en las industrias químicas que presentan un riesgo bajo, industria de alimentos y otro tipo de industria, puntuaron la media por encima de 6 y las demás industrias se posicionaron en riesgo bajo, sin embargo, la industria médica, por ejemplo, está muy cerca del límite entre riesgo bajo y medio.

En cuanto a la edad y la relación con la D2, las personas menores de 26 años obtuvieron una media de 9.13 puntos, la más alta del grupo, este dato se basó en las respuestas de 8 personas, si bien los otros rangos de edad muestran medias por debajo de 6 puntos, las mismas se ubican cerca del límite y la cantidad de personas es relevante, en el rango de 26 y 35 años se contó con 39 personas y una media de 5.97, quiere decir que este tipo de población considera que su trabajo no le permite desarrollar habilidades y su trabajo es poco activo, así mismo lo considera el grupo de personas de entre 36 y 45 años, donde la media de las 40 personas, se coloca en 5.42, en cuanto a los datos de rango de edad +55 años y entre 46 y 55 años, no se hace énfasis al contar con pocas personas, para permitir comparar con otros grupos que contienen más encuestados.

5.1.4 Dimensión apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo (D3) y análisis comparativos

La tercera dimensión obtuvo en total 588 puntos ubicándose así en un riesgo medio, tal como en la dimensión anterior, se está ante una “fase de alarma”, tal como se detalló en párrafos anteriores, esta dimensión evaluaba el apoyo que los colaboradores tienen en la organización y la calidad de liderazgo de sus jefes, este puntaje objetivo podría ser un indicador de estilos de liderazgo ineficientes.

Según Clerc, Saldivia y Serrano (2006), se debe de tener presente que una organización con problemas de liderazgo genera influencia sobre el clima de esta, desencadenando conflictos y desinterés en los colaboradores, los autores concluyen que el liderazgo es un

factor determinante en la salud del equipo, un mal liderazgo lleva a bajos rendimientos y desempeños de los empleados, un buen liderazgo motiva al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Resaltando los datos de la tabla N° 20, en el ítem 11, un 68.63% indicó no saber propiamente cuales eran sus funciones y un 20.59% saber sólo unas pocas veces, esto podría deberse a lo poco organizada que pueda estar una organización, así como el tipo de jefatura que se tenga en el departamento (dpto.), donde al no haber roles establecidos, descriptores de puestos entre otros, los colaboradores pocas veces tienen claridad de lo que deben de hacer.

En cuanto al ítem 12 un 75.49% de las personas (45) indicaron que consideraban algunas veces o la mayoría de las veces, sus tareas deberían de hacerse de otra forma, actualmente las organizaciones caen en la monotonía de procesos en algunos casos se podría dar una resistencia inclusive al cambio en términos de avances tecnológicos, generando un malestar en los colaboradores por tener que realizar las funciones con las herramientas equivocadas, ocasionando atrasos o errores por no tener las correctas.

El ítem 13 activa una alarma preocupante, un 62.75% indicó no tener apoyo de sus jefaturas, situación que sin duda genera un ambiente tenso en la empresa, así como poco interés de parte de los colaboradores, generando consecuencias inclusive en el funcionamiento de esta.

El ser humano es un ser social, que requiere de interacción para lograr sus objetivos, un buen jefe que ejerza su función desde el liderazgo siempre buscará como motivar y ayudar a los demás, permitiendo que en conjunto se logren los objetivos de la organización y en este caso, se pudo observar como 64 de 102 personas manifestaron ese poco apoyo, situación que influye en un factor de riesgo psicosocial para los colaboradores.

Así mismo el ítem 14 hace mención al apoyo entre compañeros, 77 personas de 102 (75.49%) contestaron que pocas veces o nunca reciben ayuda de sus compañeros, otro aspecto que crea alertas, ¿Qué está pasando a nivel de organizaciones que el compañerismo según este trabajo, no se da? tal como se cita anteriormente, las personas necesitan interacción; ¿Qué motivación y ganas de trabajar puede tener una persona que no recibe apoyo de su jefe ni de sus compañeros?, nuevamente este tema recae sobre el líder, sobre esa jefatura que no es capaz de generar una buena relación en su equipo de trabajo.

En cuanto al ítem 15, en la misma línea que los párrafos anteriores, 34.31% manifestaron que sus jefaturas nunca resuelven bien los conflictos y un 54.90% indicaron que casi nunca o algunas veces se da esta resolución correcta, ahondamos en el mismo tema, “liderazgo”, una persona líder tiene la capacidad de crear un buen ambiente, de dar apoyo y de resolver de forma correcta los conflictos, las personas en ambientes conflictivos o que estén inmiscuidas en alguno y que no se resuelva de forma correcta, llegan a niveles de estrés elevados por la falta de tranquilidad que la organización de brinda.

En cuanto a los descriptivos de la D3, la media puntuó en 5.76, confirmando así el nivel de riesgo medio para esta dimensión como tal (en términos generales), sin embargo, si lo analizamos en personas, 42 personas puntuaron por encima de 6 ubicándolas en un nivel de riesgo alto, por lo que sin duda es una alerta.

Con relación al sexo, en esta dimensión los hombres tuvieron una media de 6.15 sin embargo las mujeres puntuaron un poco más bajo en 5.76, ambas puntuaciones con riesgo medio-alto quiere decir que no hay diferencias significativas en cuanto al sexo, como tampoco las hay por rangos de edad, donde la mayoría confirma el riesgo medio-alto, por lo que la edad tampoco es un determinante para puntuar alto o bajo en esta dimensión, de igual forma una persona de 26 años o menos puede experimentar las sensaciones que

provocan un mal liderazgo y poco apoyo organizativo, como lo podría experimentar una persona de 46 a 55 años.

De acuerdo con el comparativo de cada dimensión y la profesión, se observan puntuaciones variadas para con las mismas, los supervisores fueron los que obtuvieron la media más alta (7.90) sin embargo sólo contienen 10 personas, los ingenieros que son el grupo de mayor relevancia con 19 personas, obtuvieron una media de 6 que los ubica en riesgo medio-alto, con relación a las otras profesiones las variaciones de las medias oscilan entre 3 y menos de 6, ayudante transportes y salud ocupacional tienen una media de 9 y 8 respectivamente, pero únicamente contienen a 3 personas de las 102, por lo que no se pueden tomar como valores de mayor importancia, por la poca población que eligió dichas respuestas.

En referencia a los hijos y la D3, no se observan diferencias significativas, las puntuaciones de las medias están por encima de 6 en su mayoría, 2 entre 4 y 6 puntos, sin embargo tal como comparativos anteriores, para efectos del análisis, la categoría sin hijos (40 personas) y con 1 hijo (34 personas), obtuvieron medias de 6.17 y 5.68, donde se podría analizar que las personas que no tienen hijos sienten más este poco apoyo entre jefes y compañeros, que las personas que si tienen un hijo o bien 2 hijos quienes obtuvieron una media de 4.89 (18 personas).

Acerca del tipo de industria se pueden resaltar 3 industrias, la de dispositivos médicos con una media de 5.71 (49 personas) (riesgo medio), industria de alimentos con una media de 6.37 (19 personas) (riesgo alto) y otro tipo de industrias con una media de 5.69 (29 personas) (riesgo medio), con estos datos se puede observar cómo esta problemática está presente de forma más alta en estos 3 tipos de industria pero no deja de ser importante que también se presenta en los otros aunque en menor medida, valdría la pena en trabajos a futuro investigar la constante que pueda estarse dando entre estos sectores que son los que

más influyen según la manifestación de los encuestados, teniendo en cuenta que el origen del riesgo en esta dimensión radica en jefes con escasos liderazgos, autoritarios y que poco practican el apoyo hacia sus colaboradores y tal como concluyeron Marrero y Aguilera (2018), aquellos colaboradores que están expuestos a altas exigencias, malos líderes y mal ambiente, con candidatos de estas percepciones y sus consecuencias.

Se debe de tener presente y recordar que al igual que en las anteriores, todos estos riesgos generan en las personas estrés y problemas de salud mental, un colaborador como lo decía Castañeda et al. (2017) que sea considerado colaborador estratégico y que tenga el apoyo y guía de sus jefaturas se percibe como un ser valioso y como consecuencia de esto manejará una mejor estabilidad en cuanto a salud mental laboral.

5.1.5 Dimensión compensaciones (D4) y análisis comparativos

Existen fuertes evidencias donde la motivación y la compensación en cuanto a las labores generan una satisfacción en los empleados y por ende un mejor ambiente de trabajo y motivación para realizar las tareas. Luceño (2004) menciona que debe de haber un equilibrio entre el trabajo-esfuerzo-recompensa.

Para efectos de esta dimensión, la misma obtuvo un puntaje total de 423, ubicando a la misma en un riesgo medio, se debe de recordar que esta dimensión hace referencia a las “recompensas” que reciben los colaboradores, y su principal objetivo era medir si existía un desbalance entre el “esfuerzo-recompensa”, así como la estabilidad que la persona percibía en su puesto de trabajo, con la puntuación obtenida, se puede deducir que las personas sienten poco reconocimiento y apoyo y no sienten que haya una “justicia organizacional”, a su vez se percibió que la estabilidad no forma parte de su diario vivir, situación que genera estrés y preocupación en las personas ante sus responsabilidades.

Esta dimensión obtuvo una media de 4.15 que confirma el riesgo alto según la tabla N°22 y N°4 de la presente investigación. Desglosando el nivel de riesgo por personas, de

acuerdo con la tabla 31, un 35% se encontraron en riesgo bajo, un 32% en riesgo medio y un 32% en riesgo alto, o sea 33 personas de 102 se encuentran en riesgo alto.

Con relación al ítem 16 únicamente 33 personas (32. 35%) manifestaron estar preocupadas por si le renuevan el contrato de trabajo el restante porcentaje no tiene estas preocupaciones, en el ítem 17 que hace referencia a si le cambian las tareas sin previo aviso, igual que el ítem anterior , sólo un 38.24% manifestó tener preocupaciones, el restante porcentaje pocas veces o nunca tiene este tipo de preocupación, sin embargo con el ítem 18 un 49.02% manifestó que sus jefes no le dan el reconocimiento que creen merecer mientras un 50.98% indicó que si, este indicador es relevante, por que básicamente la mitad de las personas manifiestan no sentirse reconocidos por su jefatura. Una persona que puntúe alto en esta dimensión podría experimentar altos niveles de estrés, ansiedad e inclusive depresión por la inestabilidad e inseguridad que su empleo le genera En referencia con los comparativos, no se encontró diferencia entre el sexo masculino y femenino, ambos puntuaron una media de 4.27 y 4.15 respectivamente, por lo que se infiere que el sexo no influye en si la persona percibe que su esfuerzo no está siendo bien recompensado.

Acerca de la relación con la edad, siendo los “entre 26 y 35 años” y “entre 36 y 45 años” los dos grupos con mayor cantidad de personas (39 y 40 respectivamente), no se observan diferencias significativas lo que implica que la edad tampoco es un factor para un mayor o menor número de personas con exposición al riesgo.

Con relación a la profesión, tal como se ha observado en apartados anteriores, está muy distribuida, las dos que más personal tienen son los Ingenieros y Otros, por lo que basado en estos dos se observa que otras profesiones perciben más un desbalance en comparación a los ingenieros, cabe mencionar que a nivel país, las ingenierías así como las carreras STEAM, se encuentra entre las mejor pagadas, por lo que este determinante podría ser un

influyente en dicha percepción en cuanto a la “justicia organizacional , percibida”, adicional que muchos de estos ingenieros u otras profesiones laboran en industrias médicas que por lo general tienen sistemas e inclusive departamentos encargados de las compensaciones.

En cuanto al tipo de industria no se encontraron diferencias entre ellas todas puntuaron mayor a 3 en la media.

Resumiendo lo anterior se debe de tener presente que un desequilibrio en esta dimensión provoca cargas de estrés laboral más altas al no haber una reciprocidad entre las tareas y las recompensas, además como consecuencia del estrés la persona podría enfrentar crisis y otras afectaciones psicológicas como depresión, ansiedad etc.

Mejia et al. (2019), califica a la poca promoción laboral, nulas compensaciones y mal ambiente laboral, como factores que potencian el estrés, de ahí que poder crear un plan de beneficios y compensaciones en las empresas está hoy en día jugando un papel muy importante.

5.1.6 Dimensión doble presencia (D5) y análisis comparativos

La dimensión 5 la cual consta básicamente de dos apartados que engloba las tareas familiares y las tareas del trabajo, obtuvo un puntaje total de 364 ubicando a la misma en un nivel medio de riesgo, lo cual quiere decir que un porcentaje amplio de los encuestados indicaron que presentan intranquilidad en sus trabajos por tareas propias del hogar.

En el ítem 19, un 68.63% de los encuestados indicaron que de forma frecuente piensan en el trabajo en tareas propias del hogar y un 49.02% indicó en el ítem 20 que de forma frecuente sienten que deberían de estar en la casa para realizar tareas como el cuidado de hijos, padres etc. Esta “doble jornada” como lo menciona Palacios (2017), es un desencadenante del estrés y en muchos casos, aunque no fue el de esta

investigación, recae sobre las mujeres en mayor proporción por las tareas que realizan en comparación a los hombres.

Si bien a nivel general la dimensión 5 puntuó en un nivel medio de riesgo, en la tabla N°33 se pudo observar de forma separada que un 52% de los encuestados se encuentra en nivel alto, un 32% en medio y un 16% en bajo.

Es importante mencionar que jornadas extensas, horarios incompatibles con las tareas del hogar, horarios rotativos, turnos rígidos o nocturnos, así como el no otorgamiento de permisos y/o vacaciones pueden interferir en esta dimensión, influyendo en las personas de forma negativa, generando afectaciones como angustia, estrés, irritabilidad inclusive trastornos del sueño (Palacios, 2017).

En referencia a los comparativos, en cuanto al sexo para esta dimensión no hay diferencias significativas, tanto hombres como mujeres manifestaron en cuanto a la media, puntuaciones similares, si bien la teoría detalla que esto es más frecuente en mujeres por las cargas y responsabilidades en el hogar, para efectos de esta investigación no se observaron diferencias por tipo de sexo.

En cuanto a la edad tampoco hay diferencias significativas, el rango de edad “más de 55 años”, al sólo tener una persona no se toma para comparación y los dos rangos con edades de entre 26 y 35 años, así como 36 y 45 años, puntuaron en las medias , 3.18 y 4.25, o sea la edad en la que esto más se presenta de acuerdo a esta tabla N°35 serían en personas de entre 36 y 45 años, situando a esta población en un nivel de riesgo alto, tomando a las 40 personas un número relevante para la investigación, sin embargo Mora y Castillo (2020) hacen énfasis a la edad de 18 a 34 año como la más relevante siendo estos rangos uno de los que puntuaron más altos.

Con relación a la profesión las 3 profesiones que tienen más de 12 personas poseen medias de entre 3.11 y 3.71, ubicándolo así en nivel de riesgo alto, las demás profesiones poseen pocas personas para tomar el dato.

De acuerdo con la cantidad de hijos, no hay diferencia en si la persona tiene o no tiene hijos, tanto los que tienen como no, en su mayoría la media fue superior a 3 pero inferior a 4 ubicando a la población en un riesgo medio, esto podría darse quizás porque las personas no sólo se dediquen a cuidar hijos, quizás deban hacerlo con sus padres, abuelos etc., también por que tengan mascotas en casa solas o bien obligaciones de estudio entre otras y esto puede generar que la persona esté pensando en tareas del hogar mientras labora.

En términos muy generales y amplios, de acuerdo con todo lo anterior, incluyendo los modelos teóricos que dieron pie a la misma, se puede deducir de esta investigación que el personal encuestado si se encuentra expuesto a factores de riesgo psicosocial en sus trabajos, en un nivel medio con algunos casos apuntando hacia el nivel alto.

Según el manual del cuestionario, una población que puntúe en un nivel medio debería de ser una alarma para la o las organizaciones, en este caso, para los colaboradores administrativos del sector de manufactura en Costa Rica, es necesario bajo los análisis anteriores, plantear medidas que permitan no pasar a un nivel rojo en todas las dimensiones, ya que esto generaría colaboradores con afectaciones físicas y psicológicas aún más críticas de las que puedan estar presentando en la actualidad.

De acuerdo con el modelo Karasek, se puede deducir que se muestra una exigencia de demandas psicológicas según los datos del cuestionario, donde el estrés percibido por los participantes representa el poco balance que hay entre el trabajo y el control que las personas puedan tener sobre este, confirmando que a mayor control puedan las personas tener sobre sus funciones probablemente menores cargas de estrés y sentimiento de descontrol van a sentir.

A su vez en cuanto a la dimensión de desarrollo de habilidades este modelo hace su aporte ya que las oportunidades o recursos que la organización proporciona a la persona para moderar o tomar decisiones sobre las demandas en la planificación y ejecución del trabajo generan un impacto positivo, situación que no se está dando en los colaboradores de esta investigación, este modelo concluye que el control del trabajo impacta positivamente en la vida de las personas y vemos acá en cuanto a resultados que dicho impacto se encuentra hacia lo negativo.

Con relación al modelo de desequilibrio entre esfuerzo-recompensa de Siegrist que era la segunda base teórica del presente trabajo cuyas formulaciones oscilaban en las asociaciones que habían entre el riesgo psicosocial y los resultados adversos sobre la salud, si bien en el presente trabajo no había un enfoque directo en los tipos de afectaciones físicas y/o psicológicas, de acuerdo con los niveles de riesgo, que oscilan entre medio y alto, se pudo inferir o suponer las posibles afectaciones en ambos sentidos (físico y mental) que los colaboradores del sector administrativo de empresas manufactureras podrían estar viviendo a consecuencia del nivel de riesgo en el cual se encuentra, situación que hace un llamado a prestar atención, este modelo a diferencia del anterior centra sus intereses en el estrés propiamente.

Por ultimo teníamos Teoría Justicia Organizacional”, muy aunado con la dimensión tres del cuestionario Suseso Ista, este modelo suponía básicamente que: “los empleados y miembros de una organización no estarán motivados a contribuir con sus aportaciones a menos que perciban el uso de procedimientos justos para distribuir los resultados de la organización y que serán tratados con justicia por los directivos”, justamente “liderazgo”, donde según los datos de la dimensión 3 un porcentaje muy amplio de colaboradores manifestaron no recibir apoyo de sus jefaturas por ende según la teoría y dichos resultados

en general se puede inferir que los colaboradores encuestados no se sienten motivados en cuanto a la realización de las funciones.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

A partir de lo trazado anteriormente, se presentan los principales hallazgos de acuerdo con cada uno de los objetivos planteados en esta investigación.

Objetivo N°1. Identificar los principales factores de riesgo psicosocial que presentan los trabajadores administrativos de empresas manufactureras en Costa Rica.

Posterior a la aplicación del cuestionario SUSESO/ISTAS-21 versión breve, se logró 15 principales factores de riesgo a los que están expuestos los colaboradores administrativos, en las empresas manufactureras en Costa Rica. El análisis de los riesgos, fueron tabulados en la tabla N°39 del presente documento, donde se detalló el nivel de riesgo correspondiente a cada dimensión, mismos que se explican en el siguiente objetivo.

Los riesgos psicosociales fueron categorizados en factores intralaborales (dentro trabajo) y extralaborales (fuera del trabajo), para una mejor comprensión y explicación de cada apartado, ubicando 4 dimensiones como intralaborales y 1 dimensión como extralaboral.

Con relación a los riesgos psicosociales intralaborales en la dimensión 1, se detectaron los siguientes 4 factores de riesgo psicosocial, detallados de menor a mayor “sobrecarga de trabajo”, “ocultamiento de emociones”, “desgaste emocional” y una “alta atención y alerta” todos ellos potenciadores de un alto grado de presión y estrés en los colaboradores.

En referencia son la dimensión dos, perteneciente también a riesgos intralaborales, se detectaron tres principales factores de riesgo psicosocial, en menor porcentaje empresas que no cuentan con “oportunidades desarrollo carrera”, en segundo lugar, no hay “sentido pertenencia con el trabajo” y, por último, la “identificación para con el puesto y empresa” de los colaboradores es bastante vaga.

Para la dimensión tres, se determinaron cuatro factores principales que fueron: problemas con la calidad del “liderazgo”, “calidad de relaciones con superiores”, “relaciones interpersonales” y “claridad del rol”, los anteriores también corresponden a riesgos intralaborales, dependientes en un porcentaje sumamente amplio de la calidad de jefatura que haya en la organización y como ejerza su rol de líder.

Respecto a los factores de la dimensión cuatro, los cuales también se clasificaron como intralaborales, se identificaron tres factores de riesgo, en menor medida, pero no menos importante, la “estima”, seguida con un porcentaje bastante elevado “movilidad funcional”, cambio de tareas y o funciones, y por último la “inseguridad”, cuyos encuestados manifestaron una gran preocupación.

Por último, la dimensión cinco “doble presencia”, clasificada como extralaboral, arrojó 1 factor de riesgo que fue la “intranquilidad” que sienten los colaboradores por estar pensando en temas relacionados con el hogar mientras se encontraban desempeñando sus funciones.

En total para esta investigación se identificaron por medio del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve aplicado a 102 personas un total de 15 factores de riesgos psicosociales en la población administrativa de empresas manufactureras en Costa Rica los cuales detallan de forma concreta una deficiente organización en este sector.

En cuanto a este tipo de investigación y al estudio realizado en la población administrativa de empresas de manufactura, no se encontró en territorio nacional otro similar, por lo que

resultó novedoso para la investigadora, además de abrir esa línea que permita continuar con estudios de esta índole y en este sector.

Objetivo N°2. Indicar el nivel de riesgo psicosocial que se presenta en los trabajadores administrativos de empresas manufactureras en Costa Rica.

Posterior al análisis de los datos por medio del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve, se logró obtener un panorama más amplio en cuanto al nivel de riesgo psicosocial al que se encuentran expuestos los colaboradores administrativos de empresas manufactureras, a su vez se obtuvo también el nivel por cada una de las dimensiones estudiadas en la presente investigación, la dimensión 1 tuvo un nivel de riesgo alto mientras que las 4 dimensiones restantes obtuvieron una calificación para un nivel de riesgo medio.

Los datos obtenidos permitieron obtener un promedio porcentual sobre la población en cuestión de las 5 dimensiones, dando como resultado que tan sólo un 13.70% (equivalente a 14 personas) están en un nivel de riesgo bajo, un 58.80% (equivalente a 60 personas), está en un nivel de riesgo medio y el 27.50% (equivalente a 28 personas), está en un nivel de riesgo alto.

De acuerdo con las bases teóricas que sustentan esta investigación y los datos obtenidos a través del cuestionario SUSESO / ISTAS 21 versión breve, el nivel (medio-alto) al que los colaboradores se encuentran expuestos, podría desencadenar afectaciones físicas y psicológicas que serían desencadenantes de problemas laborales, de salud y familiares.

Pese a que el objetivo en un amplio espectro es la prevención de riesgos laborales y la búsqueda para disminuir el riesgo a un nivel bajo, para asegurar el bienestar integral de los y las trabajadores, para efectos de esta investigación solo la dimensión dos y cuatro

obtuvieron puntuaciones significativas en el nivel bajo, la dimensión uno, tres y cinco puntuaron en un nivel alto, por lo que se concluye que en muchas empresas del sector manufactura, el trabajo desde la prevención de riesgos psicosociales no tiene la fuerza que debería para garantizar bienestar en los colaboradores.

Objetivo N°3. Explicar cómo influyen los riesgos psicosociales en la salud física y mental de los trabajadores administrativos de empresas manufactureras en Costa Rica.

Con base en los porcentajes obtenidos en cada apartado de las dimensiones, se determinó que como consecuencia a los 15 factores de riesgo psicosocial encontrados, los colaboradores podrían sufrir un alto nivel de estrés, ansiedad y/o depresión, así como bajo rendimiento, absentismo, aislamiento en el trabajo y hogar, desmotivación, accidentes de trabajo, irritabilidad, hostilidad, incertidumbre, rotación personal, falta de compromiso, etc., en resumen las personas que trabajan con cantidades exageradas de factores de riesgo psicosocial son más propensas a desarrollar: enfermedades psicosomáticas.

También se concluyó de acuerdo con las bases teóricas que no sólo se pueden presentar afectaciones psicológicas y/o emocionales, si no que las personas con una exposición constante a factores de riesgo podrían eventualmente sufrir de enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musco esqueléticas entre otras.

De acuerdo con la clasificación de riesgos utilizada en la tabla N° 44 donde se muestran problemas de liderazgo y calidad de relación entre jefaturas y colaboradores, es importante recalcar que la falta de liderazgo en las organizaciones es un factor que podría tener consecuencias graves para el colaborador y la organización ya que se crea una pérdida de

sentido de pertenencia de los colaboradores para con su trabajo y empresa, convirtiéndose en un hecho altamente peligroso.

Siendo la 5 dimensión (la doble presencia) una de las que obtuvo el puntaje alto, cabe mencionar que esa intranquilidad provocada por las exigencias del hogar y la preocupación por tareas domésticas, cuidados etc, que presentan los colaboradores podría ser desencadenante de afectaciones en salud mental y su vitalidad, generando inclusive la aparición de trastornos mentales que interfieren aún más en el desarrollo de las funciones en sus puestos de trabajo.

Objetivo N° 4 Describir la relación entre los datos sociodemográficos y las 5 dimensiones: exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, compensaciones y doble presencia

De acuerdo con los comparativos, se determinó que no hay diferencia por sexo y o edad, ya que presentan puntuaciones muy similares en las 5 dimensiones, por lo que no predomina ninguno de los dos sexos, tampoco se observa predominancia significativa de acuerdo a los rangos de edad para efectos de este análisis; lo que permite deducir que cualquier persona indiferentemente de si es hombre o mujer, si tiene 26 o 55 años, puede estar expuesto a factores de riesgo psicosocial y como consecuencia de esto presentar algunos o todos los síntomas detallados en párrafos anteriores.

Con relación a la profesión, se concluyó la mayoría de las profesiones pueden ser candidatas en cuanto a la presencia de factores de riesgo psicosocial, sin embargo, Control de Calidad y Gerente, en la dimensión 2 fueron los que obtuvieron las puntuaciones más altas, con relación a los ingenieros se concluyó que presentaban en la dimensión 1 y 5 riesgo alto y en la otras dimensiones riesgo medio, por lo que en efecto al ser la profesión

con más encuestados, se confirma que dicha profesión es una de las que puntuó alto y medio, en los análisis por ende hay que prestarle atención.

Se determinó que tanto las personas que tienen hijos como las que no tienen hijos puntuaron medio-alto en la dimensión 5 doble presencia, por lo que se deduce que indiferentemente de si la persona tiene 4 o tiene la 1, los riesgos psicosociales presentes por la doble presencia se manifiestan de forma muy similar.

En cuanto al tipo de industria se pudo observar que si bien la Industria Médica fue la que obtuvo más personas encuestadas, la Industria Alimenticia y Otros tipos de industria son los que obtuvieron puntuaciones más críticas en varias dimensiones, sin dejar de lado que la Industria médica también puntuó medio-alto, por lo que se concluye que estos 3 tipos de sector podrían ser los más afectados con relación a los factores de riesgo psicosocial.

6.2 RECOMENDACIONES

- Realizar en las empresas análisis exhaustivos en cuanto a la distribución de tareas y funciones de cada puesto, con el objetivo de minimizar la sobrecarga laboral y determinar si existe falta de personal o bien la sobrecarga responde a una mala distribución de cargas.
- Implementar en los centros de trabajo espacios con profesionales en psicología, donde los mismos estén destinados a la escucha y apoyo para con las personas que por distintas razones se encuentran con un desgaste emocional, o una incapacidad para expresar sus emociones.
- Desarrollar planes de carrera en las organizaciones que permitan crear oportunidades de crecimiento tanto de forma vertical como horizontal para los

colaboradores, así como la implementación de evaluaciones de desempeño como complemento de esa búsqueda de crecimiento para con el personal.

- Fomentar por medio de espacios de conexión grupal, por ejemplo “*Teambuilding*” el sentido de pertenencia de los colaboradores para con la empresa, así como esa identificación con la organización, los objetivos de esta y sus equipos de trabajo.
- Abrir canales de comunicación honesta y confidencial en las organizaciones que faciliten esa conexión persona-trabajo y que brinde a su vez un seguimiento y/o asesoría en materia de salud laboral.
- Capacitar a los medios mandos y altos mandos en materia de liderazgo, comunicación asertiva y relaciones interpersonales, con el objetivo de contar con líderes que sean capaces de organizar, motivar, gestionar e influir de forma positiva en los miembros de su equipo.
- Revisar si existen en la organización descriptores de puestos, de no ser afirmativa la respuesta, buscar como implementarlos para detallar en los mismos de forma explícita las funciones y obligaciones de cada puesto, permitiendo por medio de esto una claridad en el rol que tiene cada uno de los colaboradores.
- Crear un sistema de beneficios y compensaciones que faciliten el reconocimiento a los esfuerzos que los colaboradores realizan en beneficio de la compañía a su vez como efecto colateral se obtendría una mejora en la estima del personal.
- Realizar encuestas de clima laboral como complemento a esta investigación con el objetivo de determinar si la compañía cuenta o no con un buen clima laboral que permita mitigar o disminuir la inseguridad y desmotivación en los puestos de trabajo.
- Desarrollar una flexibilidad horaria y/o teletrabajo para el personal administrativo, que le permita cumplir con sus funciones laborales y responsabilidades del hogar.

- Convocar a charlas para todo el personal administrativo, que tengan relación con igualdad, corresponsabilidad, trabajo en equipo, comunicación asertiva, liderazgo entre otras de esta índole.
- Realizar cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión completa en esta población, para obtener una medición más precisa y analizar posibles intervenciones en dicho sector.

BIBLIOGRAFÍA

Allande Cussó, R., García Iglesias, J., Fagundo Rivera, J., Navarro Abal, Y., Climent Rodríguez, J. y Gómez Salgado, J. (2022). Salud Mental y trastornos mentales en el lugar de trabajo. *Rev Esp Salud Pública*, 96, 1-11.

<https://ojs.sanidad.gob.es/index.php/resp/article/view/9/51>

Ansoleaga, E. y Toro, J. (2014). Salud Mental y Naturaleza del Trabajo: Cuando las Demandas Emocionales Resultan Inevitables. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*. 14(2), 180-189. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v14n2/v14n2a05.pdf>

Alpizar Rojas, H. y Araya Carvajal, A. (2023). Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo: mujeres en las cooperativas de Occidente, Costa Rica. *Revista Pensamiento Actual*. 23(40), 1-15. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/pensamiento-actual/article/view/55178/56201>

Alvarez Risco, A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas. *Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales*.

<https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>

American Psychiatric Association - APA (2014). *Guía de consulta de los criterios diagnósticos del DSM-5*.

<https://www.eafit.edu.co/ninos/reddelaspreguntas/Documents/dsm-v-guia-consulta-manual-diagnostico-estadistico-trastornos-mentales.pdf>

Bedoya Marrugo, E., Carrillo Landazabal, M., Severiche Sierra, C. y Espinosa Fuentes, E. (2018). Factores asociados a la satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior del Caribe Colombiano. *Revista Espacios*. 39(2).

<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/3312/Factores%20asociados%20a%20la%20satisfacci%3b3n%20laboral%20en%20docentes%20de%20una%20instituci%3b3n%20de%20educaci%3b3n%20superior%20del%20Caribe%20Colombiano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Brito Gómez, D. (2018). El riesgo empresarial. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 269-277.

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-269.pdf>

Castañeda Herrera, Y., Betancourt, J., Salazar Jiménez, N. y Mora Martínez, A. (2017).

Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *PSYCONEX*, 9(14), 1-13.

<https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/328547/20785360>

Charria O, V.H., Sarsosa P, K.V. y Arenas O, F. (2011) Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Rev. Fac. Nac. Salud Pública* 2011; 29(4), 380-391. <https://www.redalyc.org/pdf/120/12021522004.pdf>

Chero Coronado. S y Quijada Rau. C. (2022). *Factores psicosociales del trabajo y burnout en asesores de negocios en Tarma*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del centro de Perú, Huancayo]. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/8064>

Chian Vega, M., Gómez Fuentealba, N. y Sigoña Igor, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los trabajadores*, 21(2), 111-128. <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839307002.pdf>

Clerc, J., Saldivia, A. y Serrano M. (2006). Liderazgo y su influencia sobre el clima laboral. *Tendencias en Salud Pública: Salud Familiar y Comunitaria y Promoción*, 1-15. https://www.academia.edu/28021208/LIDERAZGO_Y_SU_INFLUENCIA_SOBRE_EL_CLIMA_LABORAL_Autores

Consejo Salud Ocupacional. (7 de marzo de 2023). *Factores psicosociales*. https://www.cso.go.cr/temas_de_interes/psicosociales.aspx

DataCentric. (2 de octubre de 2023). *Datos Sociodemográficos en España*. <https://www.datacentric.es/datos-sociodemograficos/#:~:text=Qu%C3%A9%20son%20los%20datos%20sociodemogr%C3%A1ficos,y%20econ%C3%B3micas%20de%20dicha%20zona>.

Diago, V., Redondo, S., Umaña, J., Vera, A. y Turbay, R. (2020). Análisis de los factores de riesgo psicosocial extralaboral en personal administrativo y docente universitario. *Revista Espacios*, 41(20), 202-215. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n20/a20v41n20p16.pdf>

Fernández Vargas, L.A. (2019). *Evaluación de los factores de riesgos psicosociales en docentes de I y II ciclo en los centros educativos del distrito San Rafael de Guatuso*,

provincia de Alajuela en el año 2019. [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica Nacional]. <https://repositorio.utn.ac.cr/handle/20.500.13077/275>

Galarza Ramos. C. (2021). Diseños de investigación experimental. *CienciAmérica*, 10(1). 1-7. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7890336>

Gastañaga, M.C. (2012). Salud ocupacional: historia y retos del futuro. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 29(2),177-78. <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2012.v29n2/177-178/>

Güilgüiruca Retama, M., Meza Godoy, K., Góngora Cabrera, R. y Moya Cañas, C. (2015). Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 61(238), 57-67. <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v61n238/original5.pdf>

Hernandez González, D. (2020) *Análisis de los factores de riesgo psicosocial en los colaboradores de la compañía ICU Medical mediante la norma NOM-035-STPS-2018 que inciden en el desempeño laboral, primer semestre 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Hispanoamericana de Costa Rica]. <http://13.65.82.242:8080/xmlui/handle/cenit/6277>

Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica. (16 de diciembre de 2019). *INTE T200-1:2019 Factores psicosociales Identificación, evaluación y atención de los factores psicosociales en el lugar de trabajo*. https://www.tec.ac.cr/sites/default/files/media/doc/inte_t200-1_2019.pdf

Intendencia de Seguridad y Salud en el trabajo. (2016). *Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 Versiones completa y breve*. <http://www.sigweb.cl/wp-content/uploads/2017/01/Manual-del-Metodo-del-Cuestionario-SUSESOISTAS21-u%CC%81ltima-Versio%CC%81n.pdf>

International Organization for Standardization. (2021). *ISO 45003:2021(es). Gestión de la seguridad y salud en el trabajo — Seguridad y salud psicológicas en El trabajo. Directrices para la gestión de los riesgos psicosociales*.
<https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:45003:ed-1:v1:es>

Jaramillo Arango, I.C. y Godínez Vargas, A. (2015). Seguridad y salud laboral en Costa Rica. *Revistes Catalanes amb Accés Obert*, 2(2015), 1-9.
<https://raco.cat/index.php/IUSLabor/article/view/298237>

Jiménez Sierra, D., Ortiz Padilla, M., Monsalve Perdono, M. y Gómez García, M. (2020). “Felicidad” asociada al bienestar laboral: categorización de variables. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 25(90), 462-476.
https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/5959/Felicidad_Asociada_Bienestar_Laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Louzán Mariño, R. (2020). Mejorar la calidad de las evaluaciones de riesgos psicosociales mediante el control de sesgos. *Escuela Superior de Ingeniería y Tecnología-ESIT. Universidad Internacional de La Rioja, Logroño (UNIR)*.23(1), 68-81.
<https://scielo.isciii.es/pdf/aprl/v23n1/1578-2549-aprl-23-01-68.pdf>

Luceño Moreno, L., Martín García, J., Rubio Valdehita, S. y Díaz Ramiro, E. (2004).

Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y ansiedad. *Facultad de Psicología*

Universidad Complutense de Madrid, 3(1), 95-108. [https://Dialnet-](https://Dialnet-FactoresPsicolsocialesEnElEntornoLaboralEstresYEnf-1071126.pdf)

[FactoresPsicolsocialesEnElEntornoLaboralEstresYEnf-1071126.pdf](https://Dialnet-FactoresPsicolsocialesEnElEntornoLaboralEstresYEnf-1071126.pdf)

Mejía, C., Chacón, J., Enamorado Leiva, O., Garnica, L., Chacón Pedraza, S. y García

Espinosa, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de

Latinoamérica. *Rev Asoc Esp Espec Med Trab*, (28), 204-211.

<https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>

Marrero Santos, M. y Aguilera Velasco, M. (2018). Estrés psicosocial laboral según

modelo desbalance esfuerzo-recompensa en gestantes cubanas. *Salud y Sociedad*, 9(2),

172-178. <https://revistas.ucn.cl/index.php/saludysociedad/article/view/3052>

Molina, C., Heredia Rojas, B., Romaní, Gianni. y Reynaga, R. (2019). Asimetría de Poder:

Un Análisis de Brechas entre los Niveles Jerárquicos y la Cultura Organizacional. *Journal*

of Business Universidad del pacífico, 11(1), 49-67.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7409206>

Moncada Ledo, A. (2021). *La desregulación emocional y el trastorno por déficit de*

atención e hiperactividad en adultos. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Lima].

https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13217/Moncada_Ledo.pdf

?sequence=1&isAllowed=y

Montalvo Sánchez E., Guerrero Barona, E., Rodríguez Jimenez, M., Agudo Osuna, J., Moreno Manso, J. y Paredes Gómez, D. (2020). Prevalencia y niveles de exposición a factores y riesgos psicosociales a través de ISTAS-21. *Ediciones Universidad Salamanca CC BY-NC-ND Siglo Cero*. 51(1), 53-72.

[http://riberdis.cedid.es/bitstream/handle/11181/6150/Prevalencia_y_exposici%
c3%b3n_factores_riesgos_psicosociales_ISTAS_21.pdf?sequence=1&rd=0031972863921315](http://riberdis.cedid.es/bitstream/handle/11181/6150/Prevalencia_y_exposici%c3%b3n_factores_riesgos_psicosociales_ISTAS_21.pdf?sequence=1&rd=0031972863921315)

Mora Bustos, K. y Castillo Ramirez, S. (2020). *Evaluación de la exposición a factores de riesgo psicosociales laborales y su asociación con la ansiedad y la depresión en la población trabajadora de dos Colegios técnicos profesionales en Costa Rica*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica Nacional Sede Guanacaste].

[https://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/20.500.13077/801/EVALUACION%
20DE%20LA%20EXPOSICION%20A%20FACTORES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/20.500.13077/801/EVALUACION%20DE%20LA%20EXPOSICION%20A%20FACTORES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mora Galdón, L. (2020). *El síndrome de burnout en el trabajo: causas, consecuencias e intervenciones en las organizaciones*. [Tesis de Licenciatura, Universitat Jaume I de España]. https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/192066/TFG_2020_Mora

[https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/192066/TFG_2020_Mora%
20Galdon_Lydia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/192066/TFG_2020_Mora%20Galdon_Lydia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Obregón Rut Mery, L. (2021). *Factores de Riesgo Psicosociales y Calidad de Vida en el Trabajo en Enfermeras de un Instituto de Salud, Lima 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83902/Laura_ORM-
SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83902/Laura_ORM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ochoa Díaz, C., Hernández Ramos, E., Guamán Chacha, K. y Pérez Teruel, K. (2021). El acoso laboral. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(2), 113-118.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000200113.

Orozco Vásquez, M., Zuluaga Ramírez, Y. y Pulido Bello, G. (2019). Factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería. *Rev. Colomb. Enferm*, 18(1), 1-16. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6986237>

Palacios Trejos, A. (2017). *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*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Hispanoamericana de Costa Rica]. <http://13.65.82.242:8080/xmlui/handle/cenit/949>

Pantoja Rodríguez, J., Vera Gutierrez, S. y Avilés Flor, T. (2017). Riesgos laborales en las empresas. *Polo del conocimiento*, 2(5), 833-868.

https://www.researchgate.net/profile/Teresa-Aviles-2/publication/335678198_Riesgos_laborales_en_las_empresas/links/5df92b8e299bf10bc3634a47/Riesgos-laborales-en-las-empresas.pdf

Patlán Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud Uninorte*, 35(1).

<http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v35n1/2011-7531-sun-35-01-156.pdf>

Pozo Eugenio, C. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revetisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito*. [Tesis de

Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar].

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>

Rincón Rodríguez, O. y Aldana Bautista, L. (2021). Cultura organizacional y su relación con los sistemas de gestión: una revisión bibliográfica. *Revista SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*, 13(2), 1-27.

<https://www.redalyc.org/journal/5604/560468688013/560468688013.pdf>

Rivera Rojas, F., Ceballos Vasquez, P. y Vilchez Barboza, V. (2017) Calidad de Vida Relacionada con Salud y Riesgos Psicosociales: Conceptos relevantes para abordar desde la Enfermería. *Index Enferm*, (26), 1-7. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962017000100013&script=sci_arttext&tlng=en

Romero Díaz, C., Beleño Navarro, R., Ucros Campo, M., Echeverri Gonzalez, A. y Lasprilla Fawcett, S. (2016). Factores de riesgos psicosociales extralaborales en personal administrativo universitario. *Rev. Enfermería Actual en Costa Rica*, 31, 1-15. DOI: <http://dx.doi.org/10.15517/revenf.v0i31.22083>.

Rodriguez Montalbán, R., Martínez Lugo, M. y Salanova Soria, M. (2014). Justicia organizacional, engagement en el trabajo y comportamientos de ciudadanía organizacional: una combinación ganadora. *Universitas Psychologica*, 13(3), 961-974. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-3.joet>

Rodríguez Zafra, M. y García Galeán, L. (2022). La cohesión grupal: Factor terapéutico y requisito para la creación de un grupo de terapia. *Revista de Psicoterapia*, 33(121), 71-84. <https://doi.org/10.33898/rdp.v33i121.1122>.

Saborío Morales, L. e Hidalgo Murillo, L. (2015). Síndrome Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica - Edición Virtual*, 32(1), 1-6.

<https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>

Saldaña Orozco, C., Polo Vargas, J., Gutiérrez-Carvajal, O. y Madrigal

Torres, B. (2020). Bienestar psicológico, estrés y factores psicosociales en trabajadores de instituciones gubernamentales de Jalisco-México. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 26 (1), 25-37. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7384403>

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (18 abril 2023). *Ley contra Hostigamiento o Acoso Sexual en el Empleo y la Docencia N° 7476*.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=22803

Suárez Egoávil, C. (2021). Enfermedad profesional y ausentismo laboral en los trabajadores de un hospital de Lima – Perú. *Facultad de Medicina Humana URP*, 21(2), 364-371. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n2/2308-0531-rfmh-21-02-364.pdf>

Uribe Prado, J., López Flores, P., Pérez Galicia C. y García Saisó, A. (2014). Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su Relación con Salud y Riesgo Psicosocial en Funcionarios Públicos que Imparten Justicia en México, D.F. *Acta de investigación*

psicológica, 4(2), 1554-1571.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S200747191470393X>

Viñán Villagrán, J., García Liut, E. y Caicedo Benavides, F. (2020). Incidencia del sistema de compensación en el desempeño laboral de los colaboradores de la Corporación

Nacional de Telecomunicaciones. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 6(2), 740-

762. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7398471>

ANEXOS

Anexo 1: Declaración de consentimiento informado.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Objetivo del estudio. Esta investigación desea evaluar el Riesgo Psicosocial en su condición de trabajador administrativo de empresa manufacturera en Costa Rica.

Riesgos. Participar de este estudio NO implica ningún tipo de afectación para su salud física o mental. Sin embargo, algunas preguntas podrían hacerle sentir incomodo (a).

Tampoco su participación tendrá repercusiones negativas a nivel laboral.

Beneficios. Al participar de este estudio usted podrá tener un mejor conocimiento de los riesgos psicosociales presentes en su trabajo y podrá así aumentar su comprensión individual. Además, usted estará contribuyendo con la institución y la sociedad en general.

Tratamientos Alternos. La participación en este estudio no implica recibir ningún tipo de tratamiento, ni médico, ni psicológico. La solicitud de tratamientos debe ser canalizada por medio de las autoridades de su salud de su institución.

Participación voluntaria y Confidencial. Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Si se niega a participar esto no le va a afectar, en ningún sentido, ni lo hará perder ningún tipo de derecho. Usted puede retirarse en cualquier momento del estudio o simplemente no participar de él. Sin embargo, le recordamos que su participación será sumamente valiosa tanto para la ciencia como para la sociedad costarricense. Toda la información que usted provea en los cuestionarios es estrictamente confidencial y será usada, solamente para fines de investigación. Ni su nombre ni su correo serán divulgados en ninguno de los informes o publicaciones que se deriven de este estudio, para efectos de confidencialidad, se utilizará un número o un pseudónimo.

Gastos. Participar en el estudio no implica ningún tipo de gasto para su persona.

Solamente le solicitamos invertir aproximadamente 10 a 15 min de su tiempo para completar el cuestionario.

Reembolso o Compensación. La participación en este estudio no implica reembolso o compensación monetaria o de otra naturaleza.

Persona encargada. Esta investigación está a cargo de la estudiante de Licenciatura en Psicología Srta. Leydi Soto Chacón. Usted puede llamar a la Lic. Soto al teléfono 8572-26-52 cada vez que lo necesite en caso de tener alguna duda. Esta investigación es supervisada por el Tutor LUIS DURÁN, puede contactarle en caso de alguna situación irregular al correo: luis.duran0721@uhispano.ac.cr.

Lesiones o Daños. La participación en este estudio es completamente inofensiva y no aplica ningún tipo de daño o riesgo para su persona. Solamente debe completar el cuestionario con ayuda de un/a entrevistador/a.

Consentimiento informado

“He leído o se me ha leído el contenido de esta hoja de consentimiento y he escuchado la explicación dada por la investigadora. Se me ha ofrecido la oportunidad de hacer preguntas acerca de este proyecto en el momento que requiera. Al indicar "Estoy de acuerdo" en este documento certifica que estoy consiente a participar en este estudio y es tomado en cuenta como mi firma.

Estoy de acuerdo / No estoy de acuerdo.

Anexo 2: Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 Versión breve

Cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve con puntaje para revisión y análisis.

Dimensión exigencias psicológicas		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	4	3	2	1	0
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0
Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?	0	1	2	3	4
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	0	1	2	3	4
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	0	1	2	3	4
Dimensión apoyo social en la empresa		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su superior inmediato?	0	1	2	3	4
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4
Dimensión compensaciones		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
Dimensión doble presencia		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
20	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)	4	3	2	1	0

DECLARACIÓN JURADA**DECLARACIÓN JURADA**

Yo Leydi Liseth Soto Chacón, cédula de identidad número 206380526, en condición de egresado de la carrera de Licenciatura en Psicología de la Universidad Hispanoamericana, y advertido de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que mi trabajo de graduación, para optar por el título de Licenciatura Psicología titulado:

“ Identificación de factores de riesgo psicosocial en los trabajadores administrativos de empresas manufactureras en Costa Rica” es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derechos 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; especialmente el numeral 70 de dicha ley en el que se establece: “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, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de Heredia, el 29 de agosto del 2023.



LEYDI LISETH SOTO CHACÓN

CARTAS DE APROBACIÓN

Carta tutor

CARTA TUTOR

30 agosto 2023

Señores
Departamento Registro
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

La estudiante Leydi Soto Chacón, cédula de identidad 206380526, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de tesis "IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE EMPRESAS MANUFACTURERAS EN COSTA RICA, 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%	100
B	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	90
C	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS PPLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	30%	100
D	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	100
E	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEÓRICO	20%	100
F	TOTAL	100	98

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

Atentamente



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

Aprobación Lector

CARTA DEL LECTOR

San José, 08 de noviembre 2023.

Carrera de Psicología
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

La estudiante **Leidy Soto Chacón** cédula de identidad **2-0638-0526**, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado: **"IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE EMPRESAS MANUFACTURERAS EN COSTA RICA"**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Psicología.

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

Por consiguiente, se avala el trabajo para su siguiente etapa.

Atentamente,



Lic. Génesis Mesén Rosales
Cédula: 207060522
Código Profesional: 11817

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION**

San José, 18/03/2024

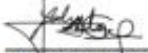
Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) **Leydi Liseth Soto Chacón** con número de identificación **206380526** autor (a) del trabajo de graduación titulado **Identificación de factores de riesgo psicosocial en los trabajadores administrativos de empresas manufactureras en Costa Rica** presentado y aprobado en el año **2024** como requisito para optar por el título de **Licenciatura en psicología** ; **SI** autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) 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,


206380526
Firma y Documento de Identidad