

Puntarenas, 6 de julio de 2017

Señores:
Facultad de Psicología
Universidad Hispanoamericana
Sede Heredia

Por este medio hago constar que he revisado y corregido la sintaxis, la morfología y la semántica del texto denominado: "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", propiedad de Alexa Palacios Trejos, el cual se ha presentado como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Psicología.

Cordialmente,



Lcda. Magdalena Venegas Porras
Filóloga
Carné 10785
Cédula 6-230-116

Heredia, 02 de Julio del 2017.

Señores

Registro

Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

La estudiante Alexa Paola Palacios Trejos, cédula de identidad 7-0187-0921, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado: 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, el cual ha elaborado para optar por el grado de licenciatura.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente, lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y el análisis de datos; la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre estos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública posterior a la revisión del Filólogo establecida.

Atentamente,



Graciela García Vargas
Cédula 4-0160-900
Código 1962

CARTA DEL TUTOR

Heredia, 23 de Mayo de 2017

Destinatario
Carrera
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

El estudiante Alexa Paola Palacios Trejos, cédula de identidad número 7-01870-921, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado 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 el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Psicología

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría 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 el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

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

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

Atentamente,

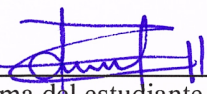


Luis Duran Cubero
105220721
Cód.: 538

DECLARACIÓN JURADA

Yo Alexa Paola Palacios Trejos, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 7-0187-0921 egresado de la carrera de Psicología de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura en Psicología, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado:

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, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de Heredia, a los ocho días del mes de julio del año dos mil diecisiete


Firma del estudiante
Cédula

Universidad Hispanoamérica

Sede Heredia

Carrera Psicología

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

Estudiante: Alexa Palacios Trejos

Tutor: Luis Durán Cubero

Tesis para optar por el grado de
Licenciatura en Psicología

Heredia

2017

Resumen

El desarrollo de cualquier actividad laboral engloba determinados riesgos inherentes, la naturaleza del trabajo influye en los distintos riesgos laborales a los que estará expuesta la población trabajadora, por tanto, al hablar de riesgos laborales se debe asociar inmediatamente la actividad económica bajo la cual se desarrolla el trabajo.

Los modelos de producción industrial han evolucionado a lo largo de los años desde la antigua Grecia, la revolución industrial y la era digital, de igual manera los riesgos del trabajo han estado en constante cambio; patologías como la bisinosis, enfermedad laboral expuesta en 1700 por Bernardino Ramazzini padre de la salud ocupacional, hasta el actual síndrome de Burnout expuesto por Freudenberger en 1974, son enfermedades laborales que perjudican la salud las personas trabajadoras.

Palabras claves: Riesgo psicosocial en el trabajo, factores intralaborales, factores extralaborales, evaluación de riesgos, nivel de riesgo, SUCESO/ISTAS 21

Abstract

The execution of any work activity, involves several inherent risks, the nature of the work influences the different kind of occupational risks that a specific occupational group will be exposure, therefore to broach about work risk the economic activity should be considered.

Industrial production models have evolved throughout history, to Ancient Greece, the industrial revolution and the digital age, in the same way the work risks have been changing, pathologies as byssinosis, occupational illness exposed in 1700 by Bernardino Ramazzini the father of Occupational Health, until the burnout syndrome exposed by Freudenberger in 1974, they are occupational illness that harmful the health of workers.

Key Words: Psychosocial risk at works, work related factor, non-work related factor, assessing risks, risk raking, SUCESO/ISTAS 21.

Tabla de Contenido

| | |
|--|----|
| II-AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA | 1 |
| 2.1 Agradecimiento | 2 |
| 2.2 Dedicatoria | 3 |
| III- INTRODUCCIÓN | 4 |
| 3.1 Presentación | 5 |
| 3.2 Justificación..... | 6 |
| 3.3 Antecedentes | 9 |
| 3.4 Contextualización..... | 11 |
| 3.4.1 Los Factores Psicosociales | 11 |
| 3.4.2 Ministerio de Seguridad Pública | 14 |
| 3.5 Alcances | 23 |
| 3.5.1 Alcance..... | 23 |
| 3.5.2 Limitaciones | 23 |
| IV-MARCO TEÓRICO | 24 |
| 4.1.1 Riesgos Laborales | 25 |
| 4.1.2 Evaluación de riesgo ocupacional | 26 |
| 4.1.3 Clasificación de los factores de riesgo | 27 |
| 4.1.4 Accidente laboral y enfermedad profesional..... | 28 |
| 4.1.5 Salud Mental del Trabajador | 29 |
| 4.1.6 El riesgo psicosocial..... | 29 |
| 4.1.7 Daño y Riesgo en Factores de Riesgo psicosocial | 31 |
| 4.1.8 Principales riesgos psicosociales..... | 35 |
| 4.1.8.1 El Estrés..... | 35 |
| 4.1.8.2 Síndrome de Burnout..... | 37 |
| 4.1.8.3 Violencia | 39 |
| 4.1.8.4 Acoso Laboral | 40 |
| 4.1.8.5 Acoso Sexual..... | 41 |
| 4.1.8.6 Inseguridad Contractual..... | 42 |
| 4.1.8.7 Conflicto familia - trabajo | 43 |
| 4.1.8.8 Trabajo emocional..... | 43 |
| 4.1.9 Efectos de la exposición a riesgos psicosociales | 44 |

| | |
|---|-----------|
| 4.1.9.1 Efectos sobre la salud física de las personas trabajadoras | 44 |
| 4.1.9.2 Efectos sobre la salud psicológica de las personas trabajadoras | 45 |
| 4.1.9.3 Efectos sobre los resultados del trabajo y sobre la propia organización | 45 |
| 4.1.10 Evaluación de factores psicosociales | 45 |
| 4.1.11 SUCESO/ ISTAS 21 | 46 |
| 4.1.11.1 Doble presencia | 47 |
| 4.1.11.2 Exigencias psicológicas cuantitativas..... | 48 |
| 4.1.11.3 Exigencias psicológicas cognitivas | 49 |
| 4.1.11.4 Exigencias psicológicas emocionales..... | 50 |
| 4.1.11.5 Exigencias psicológicas de esconder emociones..... | 51 |
| 4.1.11.6 Exigencias psicológicas sensoriales | 51 |
| 4.1.11.7 Influencia..... | 52 |
| 4.1.11.8 Posibilidades de desarrollo en el trabajo | 52 |
| 4.1.11.9 Control sobre los tiempos de trabajo | 53 |
| 4.1.11.10 Sentido del trabajo..... | 53 |
| 4.1.11.11 Integración en la empresa..... | 54 |
| 4.1.11.12 Previsibilidad..... | 55 |
| 4.1.11.13 Claridad de rol..... | 55 |
| 4.1.11.14 Conflicto de rol..... | 56 |
| 4.1.11.15 Calidad del liderazgo | 57 |
| 4.1.11.16 Refuerzo | 58 |
| 4.1.11.17 Apoyo social en el trabajo | 59 |
| 4.1.11.18 Posibilidades de relación social..... | 60 |
| 4.1.11.19 Sentimiento de grupo..... | 60 |
| 4.1.11.20 Inseguridad en el trabajo | 61 |
| 4.1.11.21 Estima..... | 61 |
| 4.1.12 Gestión del riesgo psicosocial | 62 |
| V- PROBLEMA..... | 65 |
| 5.1 Problematización..... | 66 |
| 5.2 Pregunta de investigación..... | 67 |
| 5.3 Objetivos de la Investigación | 68 |
| 5.3.1 Objetivo General | 68 |
| 5.3.2 Objetivos específicos..... | 68 |

| | |
|--|------------|
| 5.4 Hipótesis..... | 68 |
| VI- METODOLOGÍA..... | 69 |
| 6. 1 Enfoque Investigativo | 70 |
| 6.2 Tipo de investigación | 70 |
| 6.3 Diseño y justificación de la metodología empleada..... | 71 |
| 6. 3.1 Participantes | 71 |
| 6.3.2 Instrumentos | 74 |
| 6.4 Procedimientos de recolección de datos..... | 75 |
| • Fuentes de primera mano: | 75 |
| • Fuentes de segunda mano..... | 75 |
| • Fuentes de tercera mano:..... | 75 |
| 6.5 Procedimientos de registro y organización de datos | 75 |
| 6. 6 Procedimientos de análisis de datos | 76 |
| 6.7 Medidas éticas para proteger a los participantes | 76 |
| 6.8 Validación de los instrumentos | 77 |
| 6.8.1 Validez de constructo | 77 |
| 6.8.2 Análisis de fiabilidad..... | 84 |
| 6.8.3 Resultados Finales | 88 |
| VII- RESULTADOS | 92 |
| 7.1 Interpretación de Resultados | 93 |
| 7.1.1 Matriz de Riesgo Psicosociales en el trabajo..... | 93 |
| 7.2.1 Riesgo Intralaboral: Inseguridad | 96 |
| 7.2.3 Riesgo Intralaboral: Exigencias Psicológicas..... | 104 |
| 7.2.4 Riesgo Extralaboral: Doble Presencia..... | 107 |
| 7.2.5 Riesgo Intralaboral: Apoyo Social y Calidad de Liderazgo | 110 |
| VIII- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 114 |
| IX – BIBLIOGRAFÍA | 121 |
| X – ANEXOS | 125 |

Índice de Tablas

| | |
|--|-----------|
| Tabla 1. Diferencia entre los conceptos de riesgos-factor-daño | 33 |
| Tabla 2. Tipos de Estrés..... | 36 |
| Tabla 3. Diferencias entre el estrés laboral y el síndrome de burnout | 38 |
| Tabla 4. Análisis Paralelo (AP) basado en el Análisis mínimo de Factores de Rango | 77 |
| Tabla 5. Análisis Paralelo (AP) basado en el Análisis mínimo de Factores de Rango | 78 |
| Tabla 6. Matriz de carga rotada (saturaciones mayores a 0,3) | 79 |
| Tabla 7. Matriz de carga rotada (saturaciones mayores a 0,3) | 80 |
| Tabla 8. Estadísticos descriptivos Doble Presencia..... | 81 |
| Tabla 9. Estadísticos descriptivos Trabajo Activo y Apoyo Social..... | 82 |
| Tabla 10. Estadísticos descriptivos Exigencias Psicológicas..... | 82 |
| Tabla 11. Estadísticos descriptivos Inseguridad..... | 83 |
| Tabla 12. Estadísticos descriptivos Trabajo Activo | 83 |
| Tabla 13. Estadísticos descriptivos Apoyo Social y Estima | 84 |
| Tabla 14. Estadísticos de Fiabilidad Doble Presencia..... | 84 |
| Tabla 15. Estadísticas de total de ítems Doble Presencia | 85 |
| Tabla 16. Estadísticos de Fiabilidad Activo y Trabajo Social..... | 85 |
| Tabla 17. Estadísticas de total de ítems Trabajo Activo y Apoyo Social..... | 85 |
| Tabla 18. Estadísticos de Fiabilidad Exigencias Psicológicas..... | 86 |
| Tabla 19. Estadísticas de total de ítems Factor 3 Exigencias Psicológicas | 86 |
| Tabla 20. Estadísticos de Fiabilidad Inseguridad..... | 86 |
| Tabla 21. Estadísticas de total de ítems Inseguridad | 86 |
| Tabla 22. Estadísticos de Fiabilidad Trabajo Activo | 87 |
| Tabla 23. Estadísticas de total de ítems Trabajo Activo..... | 87 |
| Tabla 24. Estadísticos de Fiabilidad Apoyo social y Estima..... | 87 |

Índice de Gráficos

| | |
|--|-----|
| Gráfico 1. Comparación de Dimensiones | 95 |
| Gráfico 2. Dimensión Inseguridad | 96 |
| Gráfico 3. Comparación de Sub - dimensiones | 97 |
| Gráfico 4. Distribución de Preguntas | 98 |
| Gráfico 5. Dimensión Trabajo activo y posibilidades de desarrollo | 100 |
| Gráfico 6. Comparación de Sub-dimensiones | 101 |
| Gráfico 7. Distribución de preguntas | 102 |
| Gráfico 8. Dimensión Exigencias Psicológicas | 104 |
| Gráfico 9. Comparación de sub-dimensiones | 105 |
| Gráfico 10. Distribución de preguntas | 106 |
| Gráfico 11. Dimensión Doble Presencia | 107 |
| Gráfico 12. Comparación de Dimensiones | 108 |
| Gráfico 13. Distribución de Preguntas | 109 |
| Gráfico 14. Dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo | 110 |
| Gráfico 15. Comparación de Sub-dimensiones | 111 |
| Gráfico 16. Distribución de Preguntas | 112 |

II-AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA

2.1 Agradecimiento

Inicialmente quiero agradecer a mis padres, por haberme enseñado a través del ejemplo el valor del trabajo duro, el respeto, la solidaridad, la honestidad y la sencillez; pues, es a través de estos principios que adopté en mi vida, que he logrado alcanzar los pequeños éxitos en mi vida personal, social, profesional y espiritual.

Al Consejo de Salud Ocupacional por el apoyo brindado para la elaboración de esta investigación en especial a la Lic. Marjorie Monge Muñoz, Jefe del Departamento de Medicina, Higiene y Seguridad Ocupacional

Al Ministerio de Seguridad Pública por toda la colaboración brindada durante la elaboración de esta tesis, un agradecimiento especial al M.Sc Sergio Rechnitzer Mora, Jefe del Departamento de Psicología.

A los jefes de las delegaciones policiales, no solo por brindarme su ayuda para la ejecución del trabajo de campo, les agradezco por recibirme como si fuera una más de sus funcionarias, así como a todas las personas trabajadoras de Fuerza Pública que participaron amablemente en esta investigación

Y finalmente quiero agradecer a mi tutor el M.SC Luis Durán Cubero, gracias por facilitar mi proceso, por acompañar desde el respeto y guiarme en este maravilloso camino, el cual da como resultado esta tesis.

2.2 Dedicatoria

Esta tesis va dedicada a mi niña interna, porque pese a que durante muchos años silencié su voz y me esforcé en negar su existencia, esa niña interior, se mantuvo siendo la niña revoltosa y ruidosa que siempre fui. Y aunque me alejé mucho de aquellos sueños de infancia, mi niña interior nunca cesó la lucha por hacerme volver a mi camino.

Lo reconozco hasta ahora, pero su voz me ha guiado por años, gracias a ella me he levantado de mis caídas... Es cuestión de limpiarse el polvo y seguir andando, porque unos cuantos raspones y moretones nunca lograron detenerme en mi infancia, al contrario, si el sendero tenía obstáculos solo lograba aumentar la satisfacción de llegar al final.

Al elegir psicología como mi segunda carrera tuve miedo, pues muchas voces a mí alrededor me dijeron que estaba equivocada, pero nuevamente mi niña interna llegó a rescatarme... ¿Temor de qué? Si las historias de aventuras siempre fueron sus preferidas. Fue así como me decidí a iniciar esa travesía, a través de la cual finalmente un día llegué al tan esperado reencuentro, con ella, mi niña interior.

Al reintegrarme con mi niña interior he vuelto conectar con la magia que hay en la vida, a maravillarme de las cosas pequeñas, a detenerme a contemplar los detalles, a apreciar la verdadera belleza de las personas, a dar mi propio significado a las cosas, a ver con amor al prójimo, a regalar a los desconocidos una sonrisa, a conmovirme con la pena ajena, a llorar cuando lo necesito, a decir sin miedo aquello que no me agrada, a ser espontánea, a reír a carcajada limpia, a soñar grande y a vivir la vida sin miedo.

Ahora que nuevamente soy un ser completo, he encontrado mi misión en la vida, hoy sé con certeza que estoy aquí para acompañar a otros a reencontrar a su niño interno.

Gracias mi niña, por nunca permitir que silenciaran tu voz....

III- INTRODUCCIÓN

3.1 Presentación

El desarrollo de cualquier actividad laboral engloba determinados riesgos inherentes, la naturaleza del trabajo influye en los distintos riesgos laborales a los que estará expuesta la población trabajadora, por tanto, al hablar de riesgos laborales se debe asociarse inmediatamente la actividad económica bajo la cual se desarrolla el trabajo.

Los modelos de producción industrial han evolucionado a lo largo de los años desde la antigua Grecia, la revolución industrial y la era digital, de igual manera los riesgos del trabajo han estado en constante cambio; patologías como la bisinosis, enfermedad laboral expuesta en 1700 por Bernardino Ramazzini padre de la salud ocupacional, hasta el actual síndrome de Burnout expuesto por Freudenberg en 1974 son enfermedades laborales que perjudican la salud de las personas trabajadoras.

La digitalización y automatización de los actuales modelos de producción han alterado la clasificación de los riesgos laborales con mayor siniestralidad, siendo los riesgos ergonómicos y riesgos psicosociales los que encabezan las listas del Instituto Nacional de Seguros INS, estos datos crean una nueva cara a la percepción del riesgo ocupacional.

La exposición a altos niveles de riesgos psicosociales no solo se ve ligada a enfermedades laborales, sino que, además, a través de la teoría de la multicausalidad, modelo utilizado para la investigación de accidentes laborales, se ha logrado determinar que la exposición continua a niveles de riesgo altos de factores de riesgos psicosocial, aumenta la vulnerabilidad del trabajador a sufrir un accidente en el trabajo.

Por tanto, la gestión de los riesgos psicosociales representa uno de los nuevos retos a los que se deben enfrentar los modelos de gestión del riesgo, la identificación, evaluación y control de los distintos factores de riesgos psicosocial presentes en el entorno laboral es fundamental para la atención integral de la salud y seguridad ocupacional.

La presente investigación explora los riesgos psicosociales presentes en un grupo ocupacional determinado, esta población debido a la naturaleza del trabajo se ve expuesta a una gran gama de factores de riesgos psicosocial.

3.2 Justificación

“La Organización Internacional del Trabajo, estima que los accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo causan más de 6.300 muertes cada día, es decir, 2,3 millones de víctimas al año. De esta enorme pérdida, alrededor de 350.000 muertes son causadas por accidentes laborales y cerca de 2 millones por enfermedades relacionadas con el trabajo” Polaski, (2015).

Según el artículo 196 del Código de Trabajo, se denomina accidente de trabajo a todo accidente que le suceda al trabajador como causa de la labor que ejecuta o como consecuencia de ésta, durante el tiempo que permanece bajo la dirección y dependencia del patrono o sus representantes, y que puede producirle la muerte o pérdida o reducción, temporal o permanente, de la capacidad para el trabajo. Mientras el artículo 197 establece como enfermedad del trabajo a todo estado patológico, que resulte de la acción continuada de una causa, que tiene su origen o motivo en el propio trabajo o en el medio y condiciones en que el trabajador labora y debe establecerse que éstos han sido la causa de la enfermedad.

El informe del año 2015 emitido por el Consejo de Salud Ocupacional órgano adscrito al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social menciona que Costa Rica, al igual que los países en desarrollo, no está ajena a las manifestaciones del estrés laboral y las repercusiones sobre la salud de la población trabajadora y el rendimiento de las empresas e instituciones. En la actualidad existen datos que evidencian un aumento en las denuncias laborales, relacionadas con los riesgos psicosociales, que a su vez son posibles causas del estrés laboral. De acuerdo al análisis de los datos de la I Encuesta Centroamericana sobre Condiciones de Trabajo y Salud (2011) el 37% de la población entrevistada percibe mayor afectación en su salud mental, con respecto a su salud física, lo que puede ser influenciado por aspectos laborales. Sánchez – Ulloa (p.32)

Toda actividad laboral, exige el cumplimiento de determinados requerimientos de índole física y/o mental por parte del trabajador, dichos requerimientos determinan los

riesgos laborales vinculados a cada actividad. Al igual que cualquier riesgo del trabajo, los riesgos psicosociales pueden aumentar o disminuir, según la naturaleza del trabajo realizado.

En términos de administración pública, existen ocupaciones indispensables para mantener el orden y funcionamiento de la sociedad, siendo los más relevantes, servicios de salud, sistema judicial y protección ciudadana, cada una de estas actividades implica distintos riesgos del trabajo. Diego Torrente (2010) afirma, "colectiva e individualmente, el riesgo siempre está presente en la Policía dado que trabaja con la violencia. El riesgo afecta a sus miembros y a través de éstos a la organización. El riesgo a la muerte es lo más difícil de justificar para una organización y la amenaza de forma grave. Estadísticamente los policías no son de las profesiones con más muertos, sin embargo, es una profesión altamente peligrosa".

En Costa Rica el Ministerio de Seguridad Pública es la institución responsable de, vigilar, conservar el orden público, prevenir las manifestaciones de delincuencia y cooperar para reprimirlas, preservar y mantener la soberanía nacional. La Fuerza Pública es una de las Direcciones que conforman el Ministerio de Seguridad Pública. Dentro de sus muchas responsabilidades está la de ejecutar las políticas y acciones de seguridad ciudadana y nacional para el ejercicio y respeto a la Constitución Política, a la soberanía nacional, a la integridad territorial y el mantenimiento del orden público.

Por consiguiente, en materia de prevención y salud pública, el velar por el bienestar de la salud mental del personal de Fuerza Pública, es de suma importancia para mantener el orden social; pues una exposición prolongada a un alto nivel de riesgo psicosocial, puede sin duda afectar la calidad del servicio brindado al pueblo costarricense.

Los antecedentes tanto nacionales como internacionales indican que la gestión del riesgo psicosocial es un tema poco abordado, por ende, la presente investigación responde al vacío de información que se presenta y a una necesidad institucional de La Fuerza Pública de estudiar esta situación, por ende, esta investigación ofrece un abordaje novedoso de la gestión del riesgo psicosocial.

En el ámbito profesional la evaluación de riesgos laborales corresponde a una actividad realizada por un profesional en salud ocupacional, sin embargo, una evaluación del riesgo arroja un mapeo general de los riesgos latentes y manifiestos en un puesto o estación de trabajo, dichos riesgos se agrupan según la naturaleza del mismo. En algunos casos el análisis por tipo de riesgos, requiere de la participación de un profesional calificado en otras áreas, tales como médicos laborales, fisioterapeutas, ingenieros químicos, ingenieros eléctricos, ingenieros ambientales, ingenieros civiles, ergónomos, higienistas, trabajadores sociales y psicólogos.

La gestión del riesgo psicosocial requiere del trabajo conjunto de un profesional en salud ocupacional y un psicólogo, puesto que las estrategias de intervención para la gestión del riesgo, escapan del campo de acción que compete a un profesional en salud ocupacional, por ende el presente trabajo representa una oportunidad al profesional en psicología para diversificar las áreas de trabajo en el ámbito de psicología laboral.

Los resultados de la presente investigación permitirán a las entidades competentes tomar acción en la gestión del riesgo psicosocial presente en el personal de Fuerza Pública, dicha gestión ayudaría a mejorar el bienestar integral de las personas trabajadoras, mejorando su salud mental y física. La implementación de dichas recomendaciones permitiría mejorar el servicio ofrecido por los colaboradores de Fuerza Pública

3.3 Antecedentes

Los principios de la salud ocupacional se remontan a un hecho histórico, según Alvarado (2002) en el libro evolución histórica de la Salud Ocupacional “Desde 1760 hasta 1830 se inicia en Europa, comenzando en Inglaterra, una serie de transformaciones de los procesos de producción, caracterizadas fundamentalmente por la introducción de maquinarias en la ejecución de diferentes trabajos. El oficio artesanal va siendo gradualmente reemplazado por la producción en serie por medio de fábricas cada vez más mecanizadas. (p.20) Esto no refiere a que antes de la revolución industrial no existieran los accidentes laborales o las enfermedades derivadas del trabajo, sino que fue a partir de este precedente en el tiempo que se empieza a movilizar el tema de la prevención.

La revolución industrial marca un precedente en la historia de la Salud Ocupacional, pues es a partir de este hito que se empieza a sensibilizar que el daño a la salud del trabajador derivado por sus labores no es un evento aceptable, según Pico (2004) En la etapa de la Revolución Industrial se evidencian las condiciones locativas de las fábricas, las cuales eran extremadamente insalubres e inseguras, en las que se contrataban menores de edad y preferiblemente mujeres, por ser fuerza de trabajo a bajo costo para las labores donde se requería minuciosidad dedicación especialmente para la industria textil. Igualmente trabajan en extenuantes jornadas, lo que originó un deterioro de la calidad de vida de estas masas de personas trabajadoras. (p.11) Las personas trabajadoras se unieron para pelear por sus derechos, por exigir condiciones de trabajo seguras y dignas, en donde su vida no estuviera comprometida.

Como resultados de estos eventos se empiezan a generar movimientos a favor del trabajador, iniciativas en el marco legal que permitan salvaguarden el bienestar del trabajo, la UNESCO define el derecho a la seguridad y salud en el trabajo está consagrado en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas, 1948, que dispone: Toda persona tiene el derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo (Artículo 23). A partir de esta declaración de derechos humanos se empieza a movilizar a nivel global la salud ocupacional, profesión que tiene como objetivo salvaguardar los derechos del trabajador.

En Costa Rica el 15 de septiembre de 1942 se crea el Código de Trabajo, a través de esta ley se establecen los lineamientos de las relaciones laborales entre la persona empleadora y las personas trabajadoras, dentro de sus artículos se definen los lineamientos de salud y seguridad ocupacional que deben cumplir todos los centros de trabajo. En 1982 se promulga la Ley 6727 y con esta se crea el Consejo de Salud Ocupacional, entidad encargada de velar por el cumplimiento de la salud ocupacional en los centros de trabajo dentro del territorio nacional.

Con base en el informe emitido por el Consejo de Salud Ocupacional (2015) El Departamento de Salud Mental de la Caja Costarricense de Seguro Social, emitió que durante el 2014 la CCSS giró 38.779 órdenes de incapacidad por trastornos mentales. La causa más común de esas licencias es la depresión, seguida por el trastorno bipolar y los trastornos de ansiedad. Además, se encontró que se incapacitan más las personas trabajadoras que como parte de su trabajo, deben mantener una relación directa con el público. (p.43)

Actualmente el Consejo de Salud Ocupacional elabora un reglamento que establezca los lineamientos básicos para la evaluación y gestión de los riesgos psicosociales en el trabajo, a través de una comisión de riesgos psicosocial constituida de forma tripartita busca unificar criterios para la pronta presentación a nivel nacional de este reglamento.

La nueva escuela en salud ocupacional hace un llamado para abordar de forma preventiva los riesgos psicosociales que se presenten en el entorno del trabajo, visibilizarlos y cuantificarlos es el primer paso para poder establecer sistemas de gestión del riesgo ocupacional.

3.4 Contextualización

3.4.1 Los Factores Psicosociales

Uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema de los factores psicosociales en el trabajo fue “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984. Se constata en la publicación que la problemática es claramente anterior y que se remonta al menos a 1974, fecha en la que consta una clara llamada de la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de las personas trabajadoras.

En el documento, publicado originalmente en 1984, se comienza por reconocer la complejidad del tema “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos” (OIT, 1986, p. 3). Por lo mismo, consideran que cualquier intento de definición tiene que ser amplio y complejo, al menos lo suficiente como para recoger su problemática global. Se propone como definición “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (OIT, 1986, p. 3)

La definición anterior expuesta muestra la importancia concedida por la OIT al trabajador real y concreto y a sus necesidades de hecho. Se insiste igualmente en que las consecuencias del descuido de tales factores recaen tanto sobre la salud de las personas trabajadoras, como sobre la empresa. Algo más adelante se incluye una de las primeras listas sobre cuáles pueden ser tales factores psicosociales: la mala utilización de las habilidades, la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la

desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico (OIT, 1986, p. 5).

Un segundo documento histórico relacionado con el tema es la obra “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud, editado por la OMS y coordinado por Kalimo, El-Batawi y Cooper (1988). Se expone en el mismo que este tipo de factores provienen de la percepción y la experiencia de las personas trabajadoras y que está influenciado por los innumerables factores que afectan al trabajador. La complejidad del tema y la importancia del trabajador real serían los datos iniciales con los que debe afrontarse su estudio e investigación. Un elemento de gran importancia es la diferenciación que introduce El-Batawi (1988) al exponer el doble efecto que pueden tener los factores psicosociales: positivos o negativos.

Si en la década de 1970 se alerta la sensibilidad acerca de la relevancia y los efectos que pueden tener los factores psicosociales, es en la de 1980 cuando se produce las primeras obras colectivas y oficiales, y comienzan a aparecer las primeras aproximaciones conceptuales al tema vinculándolos a los efectos de la organización sobre el trabajo y la salud (OIT, 1986; Kalimo et al. 1988).

Trabajo (OIT, 1998), a partir de estos momentos la organización en el trabajo y los factores organizacionales se convierten en expresiones intercambiables para referirse a los factores psicosociales y sus efectos sobre la salud. Unas y otras expresiones se utilizan para referirse a los factores sociales que influyen la conducta y la salud de las personas trabajadoras. Carayon, Haims y Yang (2001) definen los factores psicosociales como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para las personas trabajadoras y los gestores. Cox y Griffiths (1996), los definen como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales. Martín Daza y Pérez Bilbao las definen como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo (1997).

Los factores psicosociales laborales son condiciones organizacionales (Mintzberg, 1993), son condiciones psicosociales de trabajo que como tales pueden ser positivas o negativas (Kalimo, 1988). Su número es muy amplio y su clasificación y organización depende del enfoque que se elija. Cuando tales condiciones son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estados de motivación en los que las personas trabajadoras alcanzan mayor experiencia y competencia profesional.

Cultura empresarial, de Liderazgo y de Clima laboral, condiciones psicosociales generales, afectan a la salud positivamente generando desarrollo individual, bienestar personal y organizacional.

En este sentido, los factores psicosociales y organizacionales del trabajo, como formas de las condiciones sociales del trabajo, son condiciones organizacionales de trabajo que pueden afectar a la salud laboral, tanto positiva como negativamente. Como tales, los factores psicosociales son factores presentes en todas las organizaciones con resultados positivos o negativos. La cultura, el liderazgo o el clima organizacional pueden generar excelentes o pésimas condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud de las personas trabajadoras. De hecho, son múltiples los instrumentos de evaluación de los factores psicosociales que no aportan ninguna información sobre los elementos de riesgo en las organizaciones. Factores psicosociales y elementos de riesgo organizacional son elementos contiguos pero diferentes. Los factores psicosociales se definirían como factores organizacionales que pueden dar lugar tanto a consecuencias positivas como negativas. *Organismo Internacional del Trabajo (2002)*

3.4.2 Ministerio de Seguridad Pública

Según los datos históricos facilitados por el Ministerio de Seguridad Pública de Costa Rica, se detalla el contexto histórico de la unidad policial conocida como Fuerza Pública de Costa Rica.

Durante la época colonial se hicieron esfuerzos por crear una institución de carácter militar, pero dado que la población costarricense tenía necesidades más urgentes, fundamentalmente de tipo socioeconómico, esas inquietudes fueron relegadas. Tal situación, aunada a que la independencia de Costa Rica se alcanzó sin necesidad de que mediaran enfrentamientos armados con España, con el paso del tiempo esos hechos fueron reafirmando la vocación civilista y pacifista del pueblo costarricense.

1821: Con la promulgación del Pacto de Concordia se establecieron dos vocales en el área militar, hacienda, economía, policía pública y política, así como comandancias en los pueblos a cargo de un oficial.

1842: Se trató de crear el servicio militar obligatorio, sin que tuviera éxito alguno.

1844: Posteriormente, la Asamblea Constituyente del 9 de abril de 1844 crea mediante la Constitución del Estado Libre de Derecho, en su artículo 163, el Ministerio de Hacienda y Guerra. 1848: Una nueva constitución abolió el Ejército por primera vez.

1849: Es restablecido el ejército y, a la vez, fue eliminado el Ministerio de Guerra, pero el Gobierno de turno fue depuesto por el General Tomás Guardia, quien volvió a abolir el Ejército.

1850: El presupuesto de este Ministerio era del 20% del presupuesto nacional. Para 1874 era del 37,4%.

1855: Durante la segunda mitad de esa década se movilizaron y organizaron fuerzas militares con motivo de la presencia en Centroamérica del filibustero estadounidense William Walker y sus fuerzas invasoras, las cuales pretendían apoderarse de nuestro país.

1908: A partir de este año el ejército se subdividió en tres cuerpos: infantería, artillería y caballería.

1917: Con la llegada al poder de Federico Tinoco, tras deponer al presidente Alfredo González Flores, su régimen reestructuró el Ejército.

1923: El presidente Julio Acosta elimina el Ministerio de Guerra, el cual fue reemplazado por el Ministerio de Seguridad Pública y las actividades militares pasaron a un segundo plano. El 13 de abril de ese mismo año, mediante la Ley número 93, se creó la Dirección de Investigaciones Criminales.

1948: El primero de diciembre de 1948, mediante decreto-ley, se abolió el ejército. En ese entonces existía la Fuerza Aérea Costarricense.

1949: Tal abolición fue ratificada por la Asamblea Constituyente en su artículo 12 de la Constitución de la República de Costa Rica de 1949. Al proscribirse el Ejército como institución permanente y disponiéndose para la vigilancia y conservación del orden público, las fuerzas armadas pasan a llamarse Guardia Civil y ésta se encargaría de funciones policiales y de orden y seguridad de la Nación. Es así como la Escuela Militar de Guadalupe pasa a llamarse Escuela Cívico Militar, adscrita al Ministerio de la presidencia.

1958: Se crea la Sección Aérea, antes nombrada Fuerza Aérea Costarricense. 1964: Se constituye la Escuela Nacional de Policía.

1970: La Guardia de Asistencia Rural se crea en sustitución del Resguardo Fiscal y la Policía de Villas y Pueblos. También, empieza a funcionar una Dirección de Narcóticos. La Escuela Nacional de Policía pasa a nombrarse como "Escuela Nacional de Policía Francisco J. Orlich"

1972: Mediante decreto ejecutivo N° 2518-S, se crea el Cuerpo de agentes de investigación de narcóticos, dependiente de la entonces Guardia Civil. 1978-1982: Durante el gobierno de Rodrigo Carazo Odio se fusionó el Ministerio de Seguridad Pública y el Ministerio de Gobernación y Policía en uno solo, el cual se denominó Ministerio del

Interior; no obstante, en posteriores administraciones este proyecto no tuvo el apoyo necesario para continuar. A su vez, se crea la Dirección Nacional del Servicio de Vigilancia Marítima, con el objetivo de proteger los recursos marinos en alta mar, búsqueda y rescate, narcotráfico y contrabando.

1979: La Escuela Nacional de Policía se anexa al Ministerio de Seguridad Pública.

1981: Se construyen las instalaciones de la Escuela Nacional de Policía en San Rafael de Ojo de Agua, Alajuela.

1983: Por decreto ejecutivo N° 14330-S se cambia el nombre a la Escuela Nacional de Policía Francisco J. Orlich B. por el de "Academia de la Fuerza Pública Francisco J. Orlich B.", bajo la autoridad del Director General de la Guardia Civil. 1985: La Academia de la Fuerza Pública Francisco J. Orlich B. adquiere la condición de Dirección y se desvincula de la Dirección de la Guardia Civil. Se adscribe al Ministerio de Seguridad Pública y se nombra como "Escuela Nacional de Policía Francisco J. Orlich B."

1986: Se crea el departamento de investigaciones, estupefacientes e inteligencia (DIEI), adscrito al Ministerio de Gobernación y Policía 1992: Se fusionan los recursos humanos, materiales y técnicos de los dos cuerpos policiales antinarcóticos que existían en ese momento- Narcóticos del Ministerio de Seguridad y el DIEI del Ministerio de Gobernación y Policía. Nace así la Dirección Nacional de Control de Drogas y se le da rango legal con el decreto ejecutivo SPG-21661.

1994: El 26 de mayo de 1994 se crea la "Ley General de Policía" número 7410, con lo que, por primera vez, el país cuenta con un cuerpo legal que regula a todas las policías del país. Esta ley crea por primera vez la carrera policial, con lo que se mejora la capacitación policial, las posibilidades de ascenso, las condiciones salariales y se elimina la remoción de personal con cada cambio de gobierno, con lo que se le garantiza al país la estabilidad laboral de sus fuerzas policiales. Se establece la Policía de Fronteras al crearse dicha Ley. La Sección Aérea cambia su nombre a Dirección del Servicio de Vigilancia Aérea y la Dirección Nacional de Control de Drogas cambia el nombre a Policía de Control de Drogas (PCD).

1995: La Guardia de Asistencia Rural, que siempre había pertenecido al Ministerio de Gobernación y Policía, fue traspasada al Ministerio de Seguridad Pública. Posteriormente, a mediados de ese año, los dos ministerios vuelven a tener un solo jerarca.

2000: Se publica la Ley N° 8000, la cual crea el Servicio Nacional de Guardacostas, la cual sentó las bases de la profesionalización del hasta ese entonces Servicio de Vigilancia Marítima

2001: Mediante la Ley número 8115 del 28 de agosto del 2001, se declara el 1 de diciembre como el "Día de la Abolición del Ejército". Ese mismo año, el 23 de marzo, es publicada la "Ley de Policía Civilista", la cual reforma la Ley General de Policía y, entre otros avances, crea la Dirección de Apoyo Legal Policial, una unidad compuesta por abogados policías, los cuales se encargan de asesorar a los policías en sus funciones. De igual modo son cambiados los rangos de carácter militar por otros de carácter civilista

2002: Costa Rica es declarada "País libre de minas antipersonales", gracias al apoyo de la Organización de Estados Americanos (OEA). Aunado a este hecho, se crea una propuesta para la intervención policial y el fortalecimiento con la ciudadanía. Dicha propuesta es llamada Policía de Proximidad y pretendía mayor presencia policial en las calles; mayor y mejor comunicación entre la comunidad y la policía; mayor información sobre resultados policiales y conocimiento de los problemas que tienen las comunidades. También se tramitaron, entre otras leyes, la Ley No8231 denominada "Prohibición de Minas antipersonales"; así como se establece el reglamento para las pruebas toxicológicas a los/as miembros de los cuerpos policiales del Ministerio de Seguridad Pública.

2003: Se brinda con gran ahínco la atención a las comunidades más vulnerables, con el propósito de reducir los índices delincuenciales que se presentan en localidades de Desamparados, Tibás, Goicoechea, La Uruca, Pavas, Alajuela, Cartago, Heredia, Puntarenas y Limón Se implementa la Policía Electrónica, cuyo sistema constituye una novedad y salto tecnológico de primer orden; colocando a la institución entre los principales centros urbanos de los países desarrollados. Debido a ello, el Ministerio colocó cámaras de circuito cerrado de televisión (CCTV) en zonas comerciales y bancarias del

área metropolitana y en actividades año se publica la Ley N° 8395, Ley de Servicios Privados de Seguridad.

2004: Se reforma el Reglamento de la Ley de armas y explosivos, donde solicita como requisito la idoneidad mental del solicitante. Se proyecta la creación de una Unidad de psicólogos policiales, con el propósito de brindar soporte psicológico al funcionario policial, a su familia y a la sociedad civil previo, durante y posterior a las situaciones de crisis. Además, a finales de este año se crea la Unidad de Protección Especializada para las diferentes sedes diplomáticas y residencia de ex presidentes.

2005: Existe un esfuerzo ingente por aumentar la escolaridad y profesionalizar la policía; así como llegar a la cifra de más de cuatro (4) mil policías dentro del Estatuto Policial, lo que garantiza la estabilidad del funcionario policial. En este periodo logra el mayor decomiso de droga del país con un total de 10 toneladas; ocho (8) toneladas fueron producto del trabajo realizado por el Ministerio de Seguridad Pública. Los grupos de "Fuerza de Tarea" se establecen como "Grupos de Apoyo Operacional", quienes junto con oficiales del Organismo de Investigación Judicial (OIJ), en trabajos de inteligencia y coordinación interinstitucional, obtienen resultados importantes en la captura de más de 400 delincuentes peligrosos reincidentes.

2006-2007: Se refuerza la lucha antidroga contra el trasiego y consumo de drogas luego del decomiso de 36 toneladas en sólo 10 meses. Además, se gradúan 1.027 nuevos policías y la Asamblea Legislativa aprueba un aumento del 35% en el presupuesto para Seguridad Pública.

Además, los oficiales velaron por el orden y seguridad de las personas durante las manifestaciones en contra y a favor del Tratado de Libre Comercio entre Estados Unidos de América, República Dominicana y Centroamérica. Este año mejoró el servicio de pasaportes y visas de la Dirección General de Migración y extranjería con el fin de eliminar largas filas y el problema con personas ajenas conocidas como "gavilanes".

Este periodo se lograron dos hechos importantes: Uno es la desarticulación de una organización asiática que pretendía obtener fácilmente visas para ciudadanos orientales y la aprehensión del colombiano Martínez Quinto, miembro de las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia (FARC), quien formara una red para el tráfico de drogas y armas en Costa Rica. Este año se crea la Dirección de Seguridad Turística.

2008: Este año, debido a los esfuerzos, la flotilla supera las 700 unidades entre patrullas y motocicletas. Se establece una nueva política de seguridad, basada en el binomio Policía- Comunidad; así como la implementación de la distritalización de la policía y programas como "Puerta a Puerta" que busca conocer aún más las preocupaciones de las personas en sus comunidades.

También, se pone en marcha el operativo "Crack", el cual permitió el decomiso de 200 mil dosis de esta droga y la desarticulación de más de 100 bandas dedicadas al trasiego y venta a menor escala. Se aplica la política de "Cero Tolerancia a la Corrupción Policial", con el propósito de sacar de las filas policiales a aquellos que deshonren, con sus actos ilícitos, el uniforme que portan.

2009: Se ayuda a las víctimas del terremoto de Cinchona el ocho (8) de enero de este año. Además, se participa en la carrera de la "Antorcha Global de las Fuerzas de Seguridad", la cual fue corrida por las diferentes unidades policiales al lado de los atletas que participaron en los Juegos de Invierno de las Olimpiadas Especiales. El presupuesto para Seguridad Pública pasó de 65 mil millones de colones a 133.700 millones de colones. El operativo crack llega al decomiso de 800 mil dosis y 319 narco organizaciones desarticuladas. Se plantea la unificación de todas las policías del país bajo el nombre de "Policía Nacional" Este año se veló por la aplicación del "Manual de Clases Policiales (I Parte)" que define la estructura Ejecutiva y Superior y mejora las condiciones salariales de las escalas básicas, ejecutiva y superior; así como el reconocimiento económico de la disponibilidad, aunque no se encuentren protegidos por el Estatuto Policial.

2010-2011: Para este periodo y gracias a la apertura de los Tribunales de Flagrancia, la policía remitió 1924 aprehendidos. Se logró invertir más de dos mil millones de colones

en equipo automotor y más de 155 millones de colones en infraestructura. Se reactivó la Policía de Fronteras, luego del conflicto entre nuestro país y Nicaragua, por el dragado en Isla Portillas, Calero. Aunado a estas acciones, se inauguran las instalaciones de la Academia Nacional de Guardacostas en Quepos y la Estación de Guardacostas en Caldera, Puntarenas. El Servicio de Vigilancia Aérea informa la realización de 1.547 vuelos humanitarios, patrullajes y traslados de personal policial u otras instituciones. Se gradúan 923 nuevos policías y se crea la Oficina de Igualdad y equidad de Género, testimoniando la firme política de ninguna tolerancia a cualquier caso de acoso laboral o sexual y el aumento de mujeres dentro del Ministerio de Seguridad Pública.

2011-2012: Las autoridades del Ministerio trabajaron con miras a la puesta en marcha del proyecto “Seguridad Ciudadana Digital”, el cual permitiría modernizar la totalidad de la gestión de la Fuerza Pública, principalmente. Uno de sus objetivos fue brindar un sistema de geo-referenciación que identificará en tiempo real la ubicación de las y los oficiales, así como el recurso vehicular en servicio.

Otro proyecto que se inició es la Digitalización de los Trámites en la Dirección de Servicios de Seguridad Privada y de la Dirección General de Armamento, lo que permitiría un mayor y mejor control en la tramitología como la valiosa información que de ella se desprende para lograr un control actualizado y fácilmente accesible, en la trazabilidad de la tenencia de armas; en coherencia con las políticas que en esta materia se han venido legislando en el país.

Además, se presentó a la opinión pública una innovadora aplicación para teléfonos llamadas inteligentes Seguridad Publica CR, la cual es gratuita y permite tener un acceso directo, ágil y efectivo a información de interés como la ubicación y datos de contacto de las Delegaciones de Policía, la identidad de las personas más buscadas por la justicia, consejos de prevención, los requisitos de reclutamiento y la realización de reportes de incidentes en tiempo real, entre otros.

Se agrega el Proyecto de Ley Orgánica del Ministerio de Seguridad Pública, el cual se envía a la corriente legislativa bajo el expediente número 18751.

Se concluyeron obras de reparación, mantenimiento o remodelación de unidades policiales, así como en las oficinas Centrales, logrando la construcción de Delegaciones Policiales en las zonas de Matapalo, Juan Viñas, Moín, San Vito, Concepción, Poás, Flamingo, Pacuare y Caldera.

Otra de las metas destaca que entre los vehículos recibidos y los que se encuentran en condición de entrega o con orden de compra, se incrementaron a la acción de la Fuerza Pública al menos 407 vehículos, 302 motocicletas, ocho microbuses, seis automulas y ocho Centros móviles de Atención Policial (CAP). Esto solamente con respecto a la Dirección General de la Fuerza Pública, por ser la cifra más representativa porcentualmente para este Ministerio.

Ha sido posible la adquisición de dos modernos helicópteros para el patrullaje aéreo para el uso del Servicio de Vigilancia Aérea (SVA) y cinco embarcaciones para la lucha contra el narcotráfico y la delincuencia en aguas nacionales asignadas al Servicio Nacional de Guardacostas (SNG).

2012-2013: Para el año 2012 se logró el registro de la menor cantidad de homicidios de los últimos 5 años, reflejándose una reducción de casi un 16% respecto al 2011, alcanzando una tasa de 9.28 homicidios por cada 100 mil habitantes; en el primer trimestre de 2013 se logró una reducción de un 7.4% tomando en cuenta ese mismo período en el año anterior.

La ardua labor que día a día desarrollan las y los policías permitió alcanzar con éxito varias metas, entre ellas: un aumento en el decomiso de drogas, un aproximado de tres toneladas de marihuana, cantidad que supera en un 2.075% la cifra de decomiso del periodo anterior, con respecto al decomiso de cocaína se incrementó en 1.715%, decomisándose un total de 13.592 kgs. En el decomiso de crack aumentó en casi un 50%, para un total de 805 kgs, de esta droga.

En la lucha abierta contra el narcotráfico se debe destacar la oportuna labor realizada de la Policía de Control de Drogas (PCD), la cual entre mayo de 2012 a marzo de

2013 logró el decomiso de 2,487 kgs de marihuana y más de un millón doscientos mil plantas de esta droga; además de 12,736 grs. de cocaína; un aumento de un 22% respecto al periodo anterior.

Uno de los grandes y novedosos proyectos es la construcción de la nueva Academia Nacional de Policía; obra donada por la República Popular de China. Para su desarrollo, fue adquirido con presupuesto de la Administración el terreno que permitiría el acceso a la edificación de la Escuela. Se coordinaron otras donaciones para complementar el proyecto, entre los cuales se encuentra: 50 millones de dólares por parte de la Unión Europea (UE) para su equipamiento, así como la colaboración del Gobierno de Canadá y el Gobierno Estados Unidos de América, para el equipamiento móvil y el policial.

En aras de brindar respaldo a este importante proyecto se actualizaron las mallas curriculares por parte de la Administración y en la manera de evaluar y retroalimentar de los profesores, así como la revisión de los instrumentos legales de la Escuela. Entre el periodo mayo de 2012 a marzo de 2013, el Ministerio de Gobernación y Policía logró la aprobación de la Ley de Trata de Personas y Tráfico de Migrantes, Ley No 9095, la cual rige a partir de febrero de 2013.

Otro esfuerzo fue la presentación al Plenario Legislativo de un nuevo y mejorado proyecto de reforma a la Ley de Armas, el cual se consigna en el expediente No.18050

3.5 Alcances y limitaciones

3.5.1 Alcance

La población que se ha seleccionado para realizar el presente trabajo de investigación es el personal de Fuerza Pública del casco central de San José, delegación de Catedral, delegación de Merced, Delegación de Hospital, Delegación del Carmen

3.5.2 Limitaciones

1. Las labores propias de los policías de Fuerza Pública requieren que estos se desplacen en diversos recorridos, por tanto, el tiempo disponible para la aplicación de la encuesta es reducido
2. Las jornadas de trabajo rotativas de los policías de Fuerza Pública representan una de las principales limitaciones del proceso de aplicación de las encuestas.
3. Las instalaciones de las comisarias cuentan con una cantidad reducida de espacios que se puedan utilizar para la aplicación las encuestas con privacidad y confidencialidad.

IV-MARCO TEÓRICO

4.1 Conceptos teóricos

4.1.1 Riesgos Laborales

El foco principal de la salud ocupacional es la prevención, establecer estrategias de intervención en el origen del riesgo, es la labor de los prevencionistas. Sin embargo, para poder llegar a brindar dichas estrategias de intervención, los diversos modelos de sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional, inician su labor con la identificación de los peligros y riesgos en el trabajo.

La premisa en salud ocupacional consiste en diferenciar entre el peligro y el riesgo laboral, Giordano (2014) menciona, existe un peligro cuando hay una situación, sustancia u objeto que tiene una capacidad en sí misma de producir un daño, como lo son las sustancias venenosas, un trabajo en altura, o el uso de una sierra circular. Mientras que el riesgo laboral es la relación entre la probabilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo con elementos peligrosos y la severidad de dicho daño. Por ejemplo, usar la sierra sin protección o manipular una sustancia química peligrosa o trabajar en altura sin tomar las medidas preventivas adecuadas. (p.11)

Se logra interpretar del texto anterior que el riesgo siempre se encuentra latente en las actividades que se realizan en el trabajo, la salud ocupacional se enfoca en que los peligros que involucran un riesgo latente, no se transformen en riesgos manifiestos. El riesgo se puede materializar tanto un accidente laboral como en una enfermedad laboral, generando daños a la salud física, psíquica o social del trabajador. Es por esto que la tarea primordial del profesional en salud ocupacional es la de velar por controlar los riesgos en su origen, a través de herramientas como

- Caracterización de Condiciones y medio ambiente del trabajo
- Evaluación de riesgos (identificando los no tolerables)
- Establecer Controles operacionales
- Implementar programas de mejora continua

4.1.2 Evaluación de riesgo ocupacional

La evaluación de riesgo constituye la principal herramienta utilizada en campo por los profesionales en salud ocupacional, es a través de esta que se logra hacer palpable y medible lo que anteriormente se consideraba subjetivo, el nivel de riesgo estipulado en una escalada, permite a los responsables de la gestión de la salud ocupacional abordar de forma gerencial los riesgos laborales.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España define La evaluación de los riesgos laborales como “El proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse. (p.3)

El proceso de evaluación de riesgos se compone de las siguientes etapas:

1. Análisis del riesgo, mediante el cual se:

- Identifica el peligro
- Se estima el riesgo, valorando conjuntamente la probabilidad y las consecuencias de que se materialice el peligro.

El Análisis del riesgo proporcionará de qué orden de magnitud es el riesgo.

2. Valoración del riesgo, con el valor del riesgo obtenido y comparándolo con el valor del riesgo tolerable, se emite un juicio sobre la tolerabilidad del riesgo en cuestión.

Si de la Evaluación del riesgo se deduce que el riesgo es no tolerable, hay que Controlar el riesgo. Al proceso conjunto de Evaluación del riesgo y Control del riesgo se le suele denominar Gestión del riesgo.

Tal como indica el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo de España INSHT, la evaluación de riesgo se constituye de dos factores primordiales los cuales, respaldan de manera objetiva la identificación, valoración y cuantificación del riesgo laboral, permitiendo concluir en un resultado numérico que clasifica los riesgos en tolerables y no tolerables, es de esta manera que la alta gerencia de las entidades donde se desarrolle la evaluación de riesgos laborales pueden priorizar la gestión del riesgo.

4.1.3 Clasificación de los factores de riesgo

Cada trabajo genera de manera directa o indirecta un determinado riesgo, aun en aquellos en donde se pudiese inferir que los riesgos son nulos, cada tarea requiere una cuantificación. La magnitud de riesgo se establece con base en la combinación de la probabilidad de que el riesgo se materialice y con la gravedad del daño que puede generar. Con el fin de facilitar las acciones que gestionen los riesgos, la clasificación de riesgos es primordial para establecer controles eficaces.

Según Giodano (2014) los riesgos laborales se pueden clasificar de la siguiente manera:

- **Riesgos de seguridad:** riesgo eléctrico, de incendio, uso de herramientas, deficiente señalización de espacios de trabajo. Riesgo de caídas o golpes.
- **Riesgos del medio ambiente físico:** temperatura, humedad, ruido, radiaciones, iluminación.
- **Riesgos contaminantes:** químicos y biológicos.
- **Riesgos ergonómicos:** herramientas o puestos de trabajo que provocan daños por posturas inadecuadas.
- **Riesgos psicosociales:** interacción de factores organizativos, del contenido de la tarea y del clima laboral.

Cada área de riesgos requiere una evaluación determinada, en donde en ocasiones interviene profesionales de otras áreas, técnicos e instrumentos especializados. Según el riesgo que se esté evaluando la integración de datos deberá de llevarse a cabo en

laboratorios analíticos. Al igual que la evaluación de cada uno de estos riesgos, el abordaje de los mismos requiere medidas que se ajusten al área de acción.

4.1.4 Accidente laboral y enfermedad profesional

Los factores de riesgos derivados del trabajo pueden afectar el bienestar del trabajador de diferentes maneras física, psíquica y social. La materialización del riesgo puede presentarse a manera de accidente laboral o de enfermedad profesional, ambas patologías deben tener ser reconocidas como afectación a la salud del trabajador; sin embargo, las enfermedades laborales se desvalorizan a una segunda categoría en materia de gestión de la salud ocupacional.

La Ley 6727 Sobre Riesgos del Trabajo define un accidente laboral como: Toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte; Mientras que una enfermedad profesional es aquella que es causada, de manera directa, por el ejercicio de la profesión o el trabajo que realiza una persona y que le produzca incapacidad o muerte. Para ser considerada como Enfermedad Profesional debe existir una relación causal entre el quehacer laboral y la patología que provoca la invalidez o la muerte.

Establecer la relación entre un accidente laboral y las condiciones de trabajo que derivaron en este, es en la mayoría de los casos una tarea sencilla, diversos instrumentos para la investigación de accidentes en donde la premisa es la causalidad permiten concluir las responsabilidades en una investigación de accidentes, no obstante, al abordar las enfermedades laborales el establecer esta línea de causalidad no resulta una tarea sencilla. El definir que una enfermedad fue provocada o agravada a causa de del trabajo realizado constituye una tarea exhaustiva.

Las enfermedades laborales tienen factores de riesgos intralaborales y extralaborales, por lo tanto, establecer el rol de estos factores de riesgos para clasificar una enfermedad profesional representa un reto, se requiere de un equipo multidisciplinario de

profesionales para definir las responsabilidades y causalidades que llevan a la manifestación de una enfermedad profesional.

4.1.5 Salud Mental del Trabajador

La salud ocupacional tiene como finalidad salvaguardar el bienestar del trabajador, este compromiso conlleva a la protección de la salud no solo física del trabajador, pues el bienestar trasciende a un plano integral en donde la salud mental del trabajador juega un rol igual de importante.

La organización Mundial de la Salud establece, que la salud mental es un estado de bienestar en el que la persona realiza sus capacidades y es capaz de hacer frente al estrés normal de la vida, de trabajar de forma productiva y de contribuir a su comunidad. Desde esta perspectiva se puede inferir que la salud mental no se constituye únicamente de una variable de resultado, sino que es además una variable independiente, una característica personal que interviene en el comportamiento

Desde la perspectiva de salud ocupacional definir programas preventivos en materia de salud mental es vital, según la OMS, las estrategias de promoción de la salud mental consisten en acciones que creen entornos y condiciones de vida que propicien la salud mental y permitan a las personas adoptar y mantener modos de vida saludables. Por tanto, las condiciones laborales no deberían de generar un factor de riesgo para el trabajador, la adecuada gestión de las condiciones y medio ambiente de trabajo constituye el primer paso en materia de promoción de la salud mental.

4.1.6 El riesgo psicosocial

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define como Riesgo Psicosocial en el Trabajo a las características de la organización del trabajo, de las relaciones y de la cultura del trabajo, que pueden afectar el bienestar de las personas trabajadoras, por lo tanto, los factores psicosociales están presentes en todos los lugares de trabajo, en tanto exista una organización del trabajo y una relación laboral con su propia cultura del trabajo. (2012) *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención (p.14)*

La existencia del trabajo tal cual en lenguaje de gestión del riesgo representa inherentemente una gama de riesgos que se derivan de la ejecución del mismo, no existe un trabajo que no tenga asociados riesgos laborales intrínsecamente. Estos factores van de la mano, desde el enfoque de prevención de la salud de las personas trabajadoras, los riesgos son administrables, transferibles, tolerables pero no eliminables; al sustituir una tarea determinada, con el fin de eliminar un riesgo latente, de forma inmediata se presenta un riesgo nuevo, el cual se vincula con la nueva tarea implementada.

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo, por tanto la función del y la prevenciónistas es la administrar los riesgos laborales que se presentan en una determinada tarea o labor. *Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo, Ministerio de Salud Gobierno de Chile (p. 42)*

Efectivamente cada actividad laboral presenta distintas exigencias al trabajador. Desde la atención al cliente, relación con compañeros, jefes, usuarios, socios, atención a los detalles, ocultar emociones, actuar rápidamente, entre otros. Todos y cada una de las características que constituyen un trabajo, representan un posible factor de riesgo psicosocial, la gestión de estos determinara el nivel de influencia de estos en la salud del trabajador.

El riesgo psicosocial refiere un conjunto de condiciones relacionadas con la organización y contenido de las tareas, con los procedimientos y métodos de trabajo, así como las relaciones entre las personas trabajadoras y sus superiores, cuya exposición prolongada en el tiempo aumenta la posibilidad de experimentar tensión psíquica, en desmedro del rendimiento y la productividad, lo que una vez acumulada residualmente, será un precursor de los trastornos o problemas de salud. OIT Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención (2012) (p.14)

El riesgo es provocado por la exposición a estos factores durante la jornada, por consiguiente, el riesgo psicosocial debe tener igual importancia que cualquier otro tipo de riesgo ocupacional, pues de igual forma la exposición prolongada a un riesgo alto aumenta la probabilidad de que se manifieste una afectación a la salud mental o física de las personas trabajadoras que de no ser intervenida a tiempo puede derivar en una enfermedad laboral o un accidente del trabajo.

De la misma manera que la conducta de seguridad está involucrada, en mayor o menor medida, en los accidentes laborales, factores de riesgo psicosocial como el estrés, también se encuentra relacionado con éstos; puede producirlos directamente, o bien mediar en su producción. Por tanto, se evidencia que existe una correlación entre la siniestralidad laboral y los factores de tipo psicosocial. García Layunta. (p.5).

Los nuevos modelos de gestión del riesgo se enfocan en el abordaje integral de los factores de riesgo psicosocial, pues no solo afectan los índices de siniestralidad, sino que también puede alterar otros indicadores de interés para el centro de trabajo. Las estrategias de intervención requieren de intervención interdisciplinaria que busca no solo la prevención de accidentes laborales, sino que se enfocan en desarrollar programas que promuevan el bienestar integral de sus colaboradores.

4.1.7 Daño y Riesgo en Factores de Riesgo psicosocial

Al hablar de riesgo psicosocial, es importante establecer determinados conceptos básicos de gestión de riesgo, con el fin de comprender el contexto en el que se debe abordar los factores psicosociales como un riesgo laboral, los siguientes conceptos son definidos por O. Merino (2001) en el Manual para la gestión de los riesgos psicosociales.

Riesgo: Probabilidad de sufrir un accidente o daño a causa del trabajo. Tomando en consideración los criterios de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social. Se consideran tres tipos de riesgo psicosocial que pueden presentarse de forma individual o interrelacionados:

- Estrés laboral. Concepto complejo entendido como un proceso de desequilibrio entre las demandas y la capacidad de respuesta de la persona que se enfrenta a ellas. Por su especial relevancia, se detallará éste y sus consecuencias en posteriores apartados.
- Violencia. Toda aquella acción que implique un maltrato o agresión tanto física como psicológica en el ámbito laboral, pudiendo manifestarse en compañeros de trabajo o de centro, en las personas trabajadoras y personas ajenas a la empresa, usuarios, pacientes o clientes, entre otros.
- Fatiga derivada de la ordenación del tiempo de trabajo. Si bien este último concepto podría interpretarse como un daño, hace referencia a la fatiga generada por la inadecuada estructuración de horarios y turnos de trabajo. Suele manifestarse más comúnmente en las formas de trabajo nocturno o trabajo a turnos, así como en prolongaciones reiteradas de la jornada laboral o en la falta de descanso adecuado entre jornadas.

Factores o condiciones organizativas / psicosociales. Hace referencia a las características presentes en el ámbito laboral relacionadas con el diseño, contenido y organización del trabajo en sus diferentes contextos sociales y organizativos, susceptibles de afectar a la salud del trabajador. Por su especial relevancia, se suele emplear indistintamente el término de factores organizativos o psicosociales, aunque en realidad éste último es un concepto más amplio que englobaría al anterior. Estas condiciones son, por tanto, elementos neutros que pueden bien generar una amplia variedad de daños psicológicos o físicos, o bien ser precursores de bienestar. Es por ello que, en función de su estructuración, pueden conformarse como factores de riesgo psicosocial o, por el contrario, como factores promotores de salud.

Daño. Materialización del riesgo: lesión o alteración concreta en sus distintas expresiones (física, psicológica o conductual).

Pese a que el estrés es coloquialmente catalogado como daño a la salud, se ha de tener en cuenta que para efectos de la prevención de los riesgos psicosociales, éste es actualmente definido como un proceso en el que las características de la situación (factores

o condiciones de riesgo) pueden producir una serie de reacciones concretas en la persona (daño físico, psicológico o comportamental). Por lo tanto, el estrés es actualmente considerado como el riesgo psicosocial por excelencia, mientras que los daños derivados del mismo serían las consecuencias concretas o efectos que éste pudiera tener sobre la salud (p.ej., crisis de ansiedad, cervicalgias, úlcera, depresión, fobia, etc.). Así, el estrés como proceso se identifica como un riesgo y no se ha de confundir con el resultado (daño).

| Tabla 1. Diferencia entre los conceptos de riesgos-factor-daño | | |
|---|-------------------------|---|
| Riesgo | Factor de Riesgo | Daño |
| Estrés | Sobrecarga laboral | Para la persona: alteraciones físicas (migrañas, alteraciones gastrointestinales, cardiovasculares...), psicológicas o emocionales (ansiedad, depresión...) y comportamentales (adicciones, comportamientos de desvinculación). |
| | Conflicto del rol | |
| | Escasez de autonomía | |
| | Falta de participación | Para la organización: quejas en el departamento, absentismo, disminución del rendimiento y la calidad. |

Fuente: Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo (2005)

Estos conceptos básicos que frecuentemente generan dudas en el resto de disciplinas técnicas, con frecuencia quedan desdibujados en el ámbito psicosocial. Se debe tener claro que, en cualquier caso, el objetivo de la evaluación de riesgos psicosociales radica en esclarecer la potencialidad que las condiciones de trabajo tienen para poder producir un daño concreto a la salud (trastornos músculo esqueléticos, crisis de ansiedad, situación de acoso laboral, ataque de pánico, etc.) y no en determinar si este se ha producido o no, dado que dicho cometido pertenece a otros ámbitos de actuación. O. Merino (p. 36)

De este modo, el objeto de la prevención de riesgos psicosociales versa sobre dos de los tres elementos anteriormente descritos: factores o condiciones psicosociales (en su análisis y gestión) y riesgo (en su valoración y estimación). La valoración o determinación de la etiología del tercer concepto referido al daño no forma parte de las funciones básicas

de actuación en PRL. Sin embargo, puede ser un útil indicador a considerar, por ejemplo, en el caso de un departamento en el que exista un alto índice de rotación, quejas o absentismo. Esto puede suponer un indicador que haga pensar en la posible presencia de riesgo psicosocial significativo a valorar. O. Merino (p.37)

En síntesis, la labor del profesional a cargo deberá ir siempre orientada a identificar y valorar los riesgos psicosociales que pueden afectar a la salud del trabajador, minimizando el impacto de las condiciones que los produzcan. Las funciones de la prevención en materia de psicología aplicada podrían así resumirse en las siguientes:

- Identificar los factores o condiciones de riesgo psicosocial.
- Evaluar la potencialidad de dichos factores en cuanto a su capacidad para afectar a la salud de las personas trabajadoras.
- Proponer las medidas preventivas pertinentes para minimizar su impacto.
- Implementar las medidas propuestas.
- Realizar el seguimiento de la eficacia de las medidas implantadas.

Por otro lado, se ha de considerar que las condiciones psicosociales existen per se en el seno de las empresas y se encuentran inherentemente asociadas a las características organizativas, por lo que no existe el riesgo cero en este ámbito. Por tanto, están presentes en todos los ámbitos laborales y organizativos, pudiendo darse en diferentes formas y magnitudes en función del puesto y contexto concretos.

Esto es, dado que en todos los puestos de trabajo existen unas determinadas condiciones organizativas definitorias (necesariamente han de caracterizarse por un determinado horario, por requerir una mayor o menor carga mental, por estar expuestos a un determinado tipo de supervisión, por constar de una mayor o menor autonomía), el análisis de la potencialidad de las mismas para producir daños a la salud es indispensable. (p.37)

Volviendo a realizar una analogía con el resto de disciplinas técnicas, en cualquiera de éstas el factor de riesgo puede o no existir, como el estar expuesto a un determinado

agente químico, por ejemplo. Pero, por el contrario, estos factores existen naturalmente y de manera necesaria en el contexto empresarial, lo que hace imprescindible su evaluación y conocimiento inicial.

Además, como ya se adelantó previamente, se ha de prestar especial atención a los efectos antagónicos que estas condiciones pueden llegar a generar: la misma condición organizativa puede resultar nociva para la salud y el rendimiento en el caso de ser inapropiada o generar recursos para la salud emocional, fomentando la implicación y motivación de las personas trabajadoras en caso de estar ajustada. Es por ello que, si bien la evaluación de riesgos psicosociales es una obligación legal, desde el punto de vista competitivo y de eficiencia empresarial, esta misma no puede pasar inadvertida debiéndose convertir en una necesidad estratégica. (p.38)

4.1.8 Principales riesgos psicosociales

4.1.8.1 El Estrés

El término estrés hace referencia a un proceso de desequilibrio entre las demandas y la capacidad de respuesta de la persona que se enfrenta a ellas, dado que entran en juego multitud de factores (personales, de la situación y de las relaciones interpersonales), entre los que destaca la percepción que la persona tenga sobre si sus recursos (personalidad, experiencia, capacidad, etc.) son suficientes o no para hacer frente a los requerimientos que se plantean. Así, una misma situación puede resultar estresante para una persona que se sienta desbordada ante ella y pasar desapercibida para otra. J. Peirro (p. 22)

La respuesta de estrés se experimenta en tres etapas a lo largo del tiempo:

- Fase de alarma. La persona se activa alertada por la percepción de una situación que considera puede exceder a su capacidad de control.
- Fase de resistencia. La situación no se puede modificar y se ponen en marcha los mecanismos necesarios para hacer frente a las demandas.
- Fase de agotamiento. Al prolongarse la fase anterior en el tiempo, los recursos acaban agotándose y produciendo daños.

A pesar de la connotación negativa asignada con frecuencia al estrés, cabe señalar que éste también posee una importante función adaptativa. Supone un mecanismo de activación para poder hacer frente a las demandas que producen una amenaza a través de la puesta en marcha de diferentes recursos de huida o afrontamiento. Así, ante unas determinadas demandas, la persona sopesa las estrategias de las que dispone y su capacidad para hacerlas frente, obteniendo como resultado de este análisis bien la activación (estrés positivo o eustrés), o bien la creencia de que los recursos con los que cuenta no son suficientes, apareciendo, por tanto, el estrés propiamente dicho (distrés). Esto es, si ante la solicitud de una tarea que a priori parece difícil la persona piensa que puede suponer un reto, empleará todos sus recursos en realizar la tarea (activación de las capacidades generada por el estrés positivo o eustrés). Sin embargo, si ante la valoración de la misma situación se determina que no se dispone de capacidad o recursos suficientes para abordarla con éxito, probablemente aparecerá una respuesta de estrés propiamente dicho (estrés negativo o distrés) con las consiguientes consecuencias negativas. CEM (p. 23).

De esta forma, la percepción de la persona es un elemento fundamental que media en el proceso, pudiendo hacer que se desencadene o no una respuesta de estrés ante una determinada situación. Además, y como se ha podido observar, el estrés no sólo se relaciona con el bienestar físico y emocional, sino que también juega un papel primordial en el rendimiento y la eficacia de las tareas que se encomiendan a cada puesto de trabajo.

| Tabla 2. Tipos de Estrés | |
|---------------------------------|--|
| Tipo de estrés | Efectos |
| Eustrés (estrés positivo) | Reacción adaptativa |
| | Activación para hacer frente al estresor |
| Distrés (estrés negativo) | Reacción desadaptativa |
| | Agotamiento y frustración |
| | Elevación crónica de los marcadores químicos |

Fuente: Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo (2013)

De cualquier forma, el estrés es actualmente considerado como un fenómeno complejo asociado a múltiples factores y a gran variedad de situaciones. Existen diversas formas de clasificación, pero por la trascendencia que en el ámbito laboral tiene su evolución temporal, se puede considerar el estrés como agudo o crónico. El primero de ellos hace referencia a una respuesta de corta duración que surge tras una situación concreta de amenaza, mientras que el estrés crónico surge ante demandas no excesivamente elevadas pero mantenidas a lo largo del tiempo, manifestándose su respuesta de forma prolongada.

El estrés laboral encaja de este modo con un tipo crónico por excelencia, si bien puede manifestarse, asimismo, como otras formas de estrés (episodios agudos concretos). De esta manera, se desarrolla lentamente como una condición problemática y continua en el ambiente de trabajo, manteniéndose en el tiempo y generando una serie de daños al trabajador y al entorno que le rodea. Se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación. CEM (p.24).

4.1.8.2 Síndrome de Burnout

El síndrome de burnout (“estar quemado”) se define como un complejo conjunto de síntomas referidos al tipo de estrés laboral e institucional sufrido por los profesionales cuyo objeto de trabajo versa sobre el contacto directo con las personas. Se refiere principalmente a un síndrome provocado por el desgaste profesional que sufren las personas trabajadoras de servicios de tipo social, expuestos a demandas emocionales elevadas. F. Mansilla (p.13).

En definitiva, es una respuesta al estrés laboral crónico y se compone por tres síntomas esenciales que se interrelacionan:

- Falta de realización personal, caracterizada por una desilusión para dar sentido a la propia vida y hacia los logros personales. Se acompaña de una actitud negativa hacia uno mismo y hacia el trabajo, implicando la disminución de la productividad y de la autoestima.
- Despersonalización, entendida como el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas; especialmente hacia los

beneficiarios del propio trabajo (distanciamiento emocional que lleva a despersonalizar a los clientes con los que se trata, esto es, a “usuarizar” al usuario).

- Agotamiento emocional, definido por el sentimiento de agotamiento y fatiga ante las exigencias de la tarea. Este síntoma puede manifestarse física y/o psíquicamente, correspondiéndose con la sensación de “no poder dar de sí mismo a los demás”.

Finalmente, el síndrome de burnout acaba produciendo una desmotivación en el trabajador que le lleva a un estado de apatía y frustración, desvinculación de la empresa, disminución del rendimiento y de su calidad de asistencia. De este modo, el complejo tridimensional compuesto por estos tres síntomas compone el citado síndrome, debiéndose diferenciar de otros conceptos tales como el aburrimiento, la depresión, la insatisfacción laboral o el tedio, en muchas ocasiones, posibles consecuencias del burnout. F. Mansilla (p.14).

Por ser considerado una respuesta al estrés laboral crónico, debe categorizarse como una tipología de estrés. Por lo tanto, los factores de riesgo de este último son los mismos que los que determinan el síndrome de burnout. Únicamente se ha de tener en cuenta que el contacto con usuarios que supongan elevadas demandas emocionales (trabajadores sociales, profesionales de la salud, personas que trabajan con usuarios en estado de dependencia, etc.) se constituye como un importante predictor.

A continuación, se presenta una tabla resumen en la que se establecen las principales diferencias entre ambos conceptos:

| Tabla 3. Diferencias entre el estrés laboral y el síndrome de burnout | |
|--|--|
| Estrés | Síndrome de Burnout |
| Sobre implicación en los problemas | Falta de implicación y desvinculación |
| Hiperactividad emocional | Embotellamiento emocional |
| Daño fisiológico primario | Daño emocional primario |
| Agotamiento o falta de energía física | Agotamiento que afecta a la motivación y a la energía psíquica |

| | |
|--|--|
| Depresión como síntoma para mantener la energía física | Depresión semejante a una pérdida de ideales de referencia; tristeza |
| Posibilidad de efectos positivos en exposiciones moderadas (eutrés). | Solo produce efectos negativos |

Fuente: Manual de Riesgos Psicosociales en El Trabajo: Teoría Y Práctica (2005)

4.1.8.3 Violencia

Según define O. García en el libro *Factores psicosociales influyentes en la ocurrencia de accidentes laborales*, la violencia en el trabajo, en sus diferentes formas, es probablemente el segundo riesgo psicosocial en orden de importancia. La violencia es probablemente un rasgo de las nuevas formas y estilos de vida predominantemente urbana, anónima, acelerada y competitiva. O. García (p.18)

La OIT (Organización Internacional del Trabajo) define la violencia laboral como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo. La OMS (Organización Mundial de la Salud) la define como el uso intencional del poder, amenaza o efectivo, contra otra persona o un grupo, en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tiene un alto grado de probabilidad de causar lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación.

Habitualmente se ha distinguido dos formas principales, la violencia física y la violencia psicológica, a pesar de que no siempre sus límites sean claros y puedan darse simultáneamente la una y la otra.

Se distinguen tres tipos fundamentales de violencia:

- Violencia de tipo I: Actos violentos procedentes de personas que no están relacionadas con el propio trabajo. Es un tipo de violencia que se comete con ocasión de

robos, asaltos y atracos en el lugar de trabajo. El objetivo de esta forma de violencia es la obtención de bienes valiosos para los asaltantes.

- Violencia de tipo II: Actos violentos provenientes de los clientes a quienes se atiende o se presta servicio. Es el tipo de violencia vinculado a la reclamación o exigencia de supuestos derechos. El objetivo del mismo es obtener un servicio que no se estaba recibiendo.

- Violencia de tipo III: Actos violentos que provienen de compañeros o superiores del propio lugar de trabajo. Es el tipo de violencia asociado a la aparición de conflictos laborales de tipo organizacional o personal. El objetivo del mismo es obtener unos beneficios que no estaban obteniendo o estaban siendo reclamados por otros grupos.

Especial mención en este contexto merece la violencia del cliente, reconocida como uno de los tipos básicos de violencia en el trabajo.

La satisfacción del cliente es la gran obsesión de las empresas, y en parte su criterio de actuación, lo que entraña no pocas contrapartidas por parte de las personas trabajadoras. La violencia de tipo II habitualmente se genera a partir de la frustración de las expectativas de servicios, de la ira o la rabia ante la incapacidad para obtener lo deseado, por lo que habitualmente son conductas agresivas reactivas.

Uno de los conceptos que está teniendo una amplia difusión es el de incivismo (Anderson y Pearson, 1999), propuesto como una de las formas en las que se ejerce la violencia psicológica laboral. Lo autores lo definen como comportamientos de baja intensidad con la ambigua intención de hacer daño, violando las normas de trabajo de respeto mutuo. Las conductas incívicas se caracterizan por ser groseras y descorteses, mostrando falta de consideración por los demás.

4.1.8.4 Acoso Laboral

El acoso laboral es una de las formas de violencia en el trabajo, pero por sus características y por algunas de sus consecuencias propias, parece que debe ser tomado en

cuenta como una forma específica de riesgo laboral y no sólo como forma de violencia laboral.

“Es una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de alienarla” Comité Consultivo de la Comisión Europea para la seguridad, la higiene y la protección de la salud en el trabajo (2001).

El mobbing o acoso laboral es considerado actualmente uno de los riesgos laborales más importantes en la vida laboral.

4.1.8.5 Acoso Sexual

“La conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo, incluida la conducta de superiores y compañeros, constituye una violación intolerable de la dignidad de las personas trabajadoras o aprendices y que resulta inaceptable si: Dicha conducta es indeseable, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma, la negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta por parte del empresarios o trabajadores.” *Unión de Comunidades Europeas, relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo.* (p.42)

El acoso sexual es planteado también como una de las formas de la violencia laboral, y más frecuentemente como una modalidad del acoso laboral, sin embargo, el acoso sexual tiene igualmente un contexto propio, unas formas específicas y unas consecuencias especiales que hace que no se identifique con la violencia en el trabajo o el acoso laboral. O. Merino (p.47)

Habitualmente se han considerado dos tipos básicos de acoso sexual, en función de si hay o no hay chantaje en el mismo. El chantaje sexual conocido técnicamente como “quid pro quo”, una cosa por la otra, es el chantaje sexual. Consiste en solicitar los favores sexuales, de forma más o menos abierta, a cambio de la obtención de algún tipo de

beneficios laborales o a cambio de no experimentar y sufrir consecuencias desagradables como el despido, el cambio de puesto de trabajo u otros cambios molestos. En este caso, la condición sexual de la persona afectada es el criterio único o decisivo para la toma de decisiones que pueden beneficiar o perjudicar laboralmente a la persona. En este caso, el tipo de acoso sexual se ejerce preferentemente por quien ostenta una posición de poder y puede afectar el destino laboral, habitualmente jefes y superiores, pero puede igualmente incluirse a los compañeros, cuando por su influencia, de un tipo u otro, pueden influir en el destino profesional de la persona afectada. O. Merino (p. 47)

El segundo tipo es el acoso sexual producido por un ambiente hostil. Consiste en la existencia de unas condiciones de trabajo por el que los atributos sexuales, normalmente de mujeres, es una de las características que deben exhibirse incluso cuando no guarda relación con el trabajo que se está efectuando. Cuando las mujeres deben de vestir una determinada minifalda, utilizar un tipo de escote sin que ello sea básico para su trabajo, se ven obligadas a trabajar en función de sus atributos sexuales sin que el trabajo sea de tipo sexual, se atenta contra su condición de trabajadora al reducirla a sus atributos sexuales. O. Merino (p. 48)

En Costa Rica la legislación sobre el acoso sexual en el trabajo es de tipo general y hace igualmente referencia a derechos fundamentales del trabajador. Según la Ley 7476 contra el Acoso Sexual en el Empleo y la Docencia, según lo establecido por la legislación todas las instituciones deben tener una comisión de acoso sexual.

4.1.8.6 Inseguridad Contractual

La inseguridad laboral según J. Peirro (p.31) podría definirse como una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera.

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

- El bajo nivel de certeza sobre la continuidad del contrato

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

Cuando las condiciones contractuales son peores, más contingentes y temporales, las condiciones de trabajo también empeoran y se asocian a mayores índices de accidentes y problemas de salud. El miedo a perder el trabajo, la inseguridad en el mismo, el escaso control sobre elementos del propio contrato se ha convertido en características del trabajo actual. La incertidumbre del futuro es una de las mayores fuentes de ansiedad y miedo, especialmente cuando no son exclusivamente personales, sino que incluyen también a la familia. Este tipo de preocupación, tiene consecuencias tanto en la salud física como en la mental de las personas trabajadoras.

4.1.8.7 Conflicto familia - trabajo

En la *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. (p. 53) se menciona que hay una razón de suma importancia para considerar el conflicto trabajo familia como un riesgo psicosocial laboral relevante y con repercusiones acusadas: ambos ocupan elementos centrales de la identidad de la persona actual y ocupan mayoritariamente el uso del tiempo disponible. Ambos son los referentes más determinantes de la vida personal en todas sus manifestaciones, por lo que la interacción entre ambos tiene un valor crítico central.

El conflicto familia-trabajo aparece cuando las presiones de la familia y el trabajo son incompatibles. El conflicto entre las dos esferas lo han diferenciado en dos tipos (conflicto familia-trabajo y conflicto trabajo- familia), según la direccionalidad del conflicto.

4.1.8.8 Trabajo emocional

El trabajo emocional se ha definido como el autocontrol de las emociones positivas y negativas, especialmente de estas últimas que se derivan de la existencia de normas

organizacionales sobre la expresión emocional en el desempeño de su puesto y que tienen como objetivo asegurar la satisfacción del cliente y la consecución de objetivos organizacionales. M. Iñigo, (p.12).

El trabajador para expresar emociones organizacionalmente deseables en sus clientes debe ejercer un control sobre ellas, que según A. Hirschfeld (p.23) puede hacer de dos maneras:

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

El estudio del Trabajo Emocional está cobrando cada vez más importancia para evaluar la eficacia organizacional y el bienestar subjetivo del trabajador y parece ser que aquellas profesiones más afectadas por el trabajo emocional presentan mayores niveles de estrés que aquellas con trabajo emocional menor. A. Miller (p.57). Sin embargo, no existe ninguna legislación al respecto salud.

4.1.9 Efectos de la exposición a riesgos psicosociales

Según el Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo, del Ministerio de Salud Gobierno de Chile, Los efectos o consecuencias que podrían causar los riesgos psicosociales, que interactúan entre sí y pueden llegar a potenciarse, serían los siguientes:

4.1.9.1 Efectos sobre la salud física de las personas trabajadoras

A través de activaciones hormonales y estimulaciones nerviosas se produce aumento de la presión arterial; palpitations, cansancio, enfermedades cardiovasculares; tensión muscular, trastornos músculo esqueléticos; dificultades para dormir; trastornos

psicosomáticos; trastornos médicos de diversos tipos (respiratorios, gastrointestinales, entre otras), entre otros.

4.1.9.2 Efectos sobre la salud psicológica de las personas trabajadoras

Depresión; ansiedad; irritabilidad; preocupaciones; tensión psíquica; insatisfacción; desánimo; disminución de la capacidad del procesamiento de información y de respuesta; burnout; dificultad para establecer relaciones interpersonales y de asociatividad (redes de apoyo social) dentro y fuera del trabajo; conductas relacionadas con la salud (fumar, consumo de alcohol y drogas lícitas o ilícitas, sedentarismo, entre otras); falta de participación social.

4.1.9.3 Efectos sobre los resultados del trabajo y sobre la propia organización

Ausentismo laboral, principalmente por masificación de licencias médicas; incremento de la siniestralidad o accidentes del trabajo, con los costos que ello significa para la organización; abusos y violencia laboral; presentismo, por personal con jornadas extensas sin productividad o personas físicamente presentes, pero sin producir; aumento de costos de producción, derivado de seguidas rotaciones de personal por despidos o por falta de fidelidad con la empresa, disminución en el rendimiento, productividad y calidad, entre otros; presencia de acciones hostiles contra la empresa o sabotaje; falta de cooperación.

4.1.10 Evaluación de factores psicosociales

Según el *Organización Internacional de Trabajo Organización Internacional de Trabajo, Factores Psicosociales y de Organización* (p.46). Los principales métodos de la evaluación de riesgos psicosociales disponibles pueden estar compuestos por entrevistas semi estructuradas, listas de comprobación, auto-informes e indicaciones elaborados por expertos en la materia. Cada uno de ellos contempla diferentes factores englobados en

dimensiones o subgrupos, y todos ellos cuentan con los criterios de validez y fiabilidad psicométricos necesarios según los estándares científicos.

Sin embargo, de manera general el proceso de evaluación de factores psicosociales debe como mínimo contemplar las siguientes etapas

- Identificación de los factores de riesgo.
- Elección de la metodología, técnicas e instrumentos que se han de aplicar.
- Planificación y realización del trabajo de campo.
- Análisis de los resultados y elaboración de un informe.
- Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención.
- Seguimiento y control de las medidas adoptadas.

Cabe señalar que las encuestas de clima, satisfacción o motivación laboral NO son válidas como métodos de evaluación, si bien pueden ser de gran utilidad a modo de indicadores o como información complementaria. El motivo por el que estas encuestas no constituyen procedimientos de evaluación de riesgos radica en que su objeto de estudio no versa sobre los factores o condiciones organizativas que suponen las causas a estudiar de daños a la salud, sino que, en su lugar, dichas encuestas analizan los efectos o consecuencias de las mismas.

En cualquier caso, e independientemente del método seleccionado, sólo el conjunto de los datos arrojados por los cuestionarios validados al respecto, entrevistas y resto de indicadores, podrá determinar el resultado final. Merino O (p.68)

4.1.11 Cuestionario SUCESO/ ISTAS 21

El cuestionario SUSESO-ISTAS 21 es un instrumento que mide los riesgos psicosociales en el ambiente de trabajo, este instrumento está basado en un instrumento de evaluación externa desarrollado en el Instituto Nacional de Salud Pública de Québec, Canadá, denominado Matriz de Identificación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, que fue adaptado a Chile por el Instituto de Salud Pública de Chile, en conjunto con un Comité de Expertos en Riesgo Psicosocial Laboral.

El Instrumento está diseñado para ser aplicado por profesionales del ámbito de la prevención de riesgos, de la salud mental y riesgos psicosociales y otros involucrados en la gestión de los riesgos en salud ocupacional, y de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, de las empresas o instituciones, ya sean públicas o privadas. Este instrumento tiene como objetivo evaluar las medidas de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, detectando las principales dimensiones de riesgo y entregando a su vez, sugerencias para la intervención.

Según el *Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo* Ministerio de Salud Gobierno de Chile, las dimensiones evaluadas por el método SUCESO / ISTAS21 se agrupan en las siguientes dimensiones:

- Doble presencia
- Exigencias psicológicas
- Trabajo Activo
- Apoyo social y calidad del liderazgo
- Estima
- Inseguridad

A su vez estas dimensiones se segregan en las siguientes sub dimensiones:

4.1.11.1 Doble presencia

En el mundo del trabajo actual existen actividades y ocupaciones específicas de género (hombres y mujeres no hacemos lo mismo) y generalmente las mujeres ocupan puestos de trabajo con peores condiciones que los hombres (de menor contenido y responsabilidad, con menores niveles de influencia, peores perspectivas de promoción y peor pagados). Por otro lado, las mujeres trabajadoras se responsabilizan y realizan la mayor parte del trabajo familiar y doméstico, con lo que efectúan un mayor número hombres y mujeres respecto a las condiciones de trabajo y a la cantidad de trabajo realizado se manifiestan en desigualdades en salud entre hombres y mujeres

Esta doble jornada laboral de la mayoría de mujeres trabajadoras es en realidad una «doble presencia», pues las exigencias de ambos trabajos (el productivo y el familiar y doméstico) son asumidas cotidianamente de manera sincrónica (ambas exigencias coexisten de forma simultánea). La organización del trabajo productivo (la cantidad de tiempo a disposición y de margen de autonomía sobre la ordenación del tiempo) puede facilitar o dificultar la compatibilización de ambos.

Precisamente por su carácter sincrónico, estas exigencias resultan difíciles de medir a través de las habituales medidas de tiempo o cargas de trabajo que siguen la lógica diacrónica propia del trabajo productivo (unas tareas se suceden a las otras consecutivamente, pero no simultáneamente).

Para explicar la salud de las mujeres trabajadoras es fundamental comprender esta doble carga de trabajo. Unas y otras exigencias interaccionan e influyen sobre la salud de las mujeres. Para medir tales cargas, es necesario tener en cuenta su carácter sincrónico.

4.1.11.2 Exigencias psicológicas cuantitativas

Las exigencias psicológicas cuantitativas se definen como la relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido, imposibilidad de llevar el trabajo al día o acumulación de trabajo, y también puede tener relación con la distribución temporal irregular de las tareas. También puede ocurrir la situación contraria, que las exigencias sean limitadas o escasas.

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. Estas exigencias pueden constituir un riesgo para la salud tanto más importante como menores sean las posibilidades de influencia, las oportunidades para el desarrollo de las habilidades y el apoyo por parte de los compañeros o compañeras y superiores jerárquicos.

En casos de poca exigencia se habla de sub estimulación de las capacidades personales, lo que también representa una situación de riesgo para la salud. La medida de estas relaciones resulta en la práctica compleja, sobre todo por la variabilidad de las exposiciones. Personas que ocupan un mismo puesto pueden estar expuestas a niveles de exigencias cuantitativas muy distintos que, además, pueden ser irregulares o inestables

Desde el punto de vista de la prevención, las exigencias cuantitativas deben adecuarse al tiempo disponible para el trabajo. Una buena planificación y programación como base de la asignación de tareas, tener la plantilla necesaria para realizar la cantidad de trabajo que recae en el centro o un buen cronometraje pueden suponer elementos que faciliten la asunción de estas exigencias. El aumento de influencia sobre el trabajo, de las oportunidades para el desarrollo de habilidades y del apoyo social de compañeros y superiores jerárquicos pueden suponer elementos de ayuda importantes para manejar niveles elevados de exigencias de manera más saludable.

4.1.11.3 Exigencias psicológicas cognitivas

Cognición significa pensamiento, y las exigencias cognitivas en el trabajo tratan sobre la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas cosas a la vez.

Las exigencias cognitivas no se pueden considerar ni «nocivas» ni especialmente beneficiosas desde el punto de vista de la salud. En las investigaciones realizadas no se ha encontrado relación entre las exigencias cognitivas consideradas aisladamente y los indicadores empleados para medir la salud, y solamente hemos observado una relación entre este tipo de exigencias y la medida de la sintomatología cognitiva de estrés y la satisfacción laboral, relaciones que muestran importantes diferencias entre hombres y mujeres. Si la organización del trabajo facilita las oportunidades y los recursos necesarios, las exigencias cognitivas pueden contribuir al desarrollo de habilidades, pues implican la necesidad de aprender, y pueden significar más un desafío que una amenaza.

En caso contrario, las exigencias cognitivas pueden significar una carga a añadir a las cuantitativas y por ello deben ser consideradas de manera específica al analizar el ambiente psicosocial de trabajo. Así pues, este tipo de exigencias representan la otra cara de los trabajos donde deben manejarse conocimientos. Este es el caso observado a menudo con la introducción de nuevas tareas, tecnologías o formas de trabajo, cuando las personas trabajadoras no reciben la formación y entrenamiento suficientes para enfrentarse con las nuevas exigencias, lo que les supone la necesidad de un esfuerzo cognitivo excesivo.

4.1.11.4 Exigencias psicológicas emocionales

Las exigencias emocionales incluyen aquellas que afectan nuestros sentimientos, sobre todo cuando requieren de nuestra capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferirnos, y ante quienes podemos mostrar comprensión y compasión. Puede ser un equilibrio muy complicado, ya que el trabajador o trabajadora tiene que tratar de no involucrarse en la situación y de no confundir los sentimientos, por ejemplo, de sus clientes, pacientes o alumnos con los suyos propios.

Esta situación es frecuente en las profesiones dirigidas a prestar servicios a las personas, en las que las personas trabajadoras y las trabajadoras deben usar sus habilidades profesionales, sus capacidades personales y a la vez dejar su vida privada al margen. Pero esta diferenciación puede ser difícil si las exigencias emocionales son excesivas. Según el conocimiento actual podemos suponer que las exigencias emocionales podrían estar en la base del burnout (o estar quemado), ser causa de ansiedad y fatiga psíquica, y propiciar la expulsión del mercado laboral de las personas largamente expuestas.

Cuando las personas trabajadoras experimentan las exigencias emocionales como una carga, es muy importante discutir las varias posibilidades de actuación. En general estas exigencias son una parte integrante del trabajo en todas aquellas ocupaciones dirigidas a prestar servicio a las personas, y no se pueden modificar mucho. Lo que sí se puede hacer es reducir los tiempos de exposición y aumentar las habilidades individuales para manejar

estas cargas a través de formación, supervisión y estrategias de protección psicológica, además de fomentar el apoyo de compañeros y compañeras y de la dirección.

4.1.11.5 Exigencias psicológicas de esconder emociones

La exigencia de esconder las emociones afecta tanto a los sentimientos negativos como los positivos, pero en la práctica se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador o trabajadora esconde a los clientes, los superiores, compañeros, compradores o usuarios por razones «profesionales». Esta escala también es nueva, y la intención original era que las dos preguntas sobre «esconder los sentimientos» formaran parte de la escala anterior de exigencias emocionales. Sin embargo, el análisis de los datos poblacionales reveló un patrón independiente.

Esta dimensión ha mostrado más relacionadas con el estrés, la fatiga y la salud que cualquiera de las otras medidas de exigencias (exigencias cuantitativas, exigencias cognitivas, exigencias emocionales y exigencias sensoriales).

Las exigencias de esconder emociones son más frecuentes en puestos de trabajo de atención a usuarios, y puede ser importante que la empresa deje claro que el cliente no siempre tiene la razón. Estas exigencias también están presentes en todo trabajo colectivo con superiores y compañeros y pueden estar relacionadas con la falta de apoyo de superiores y compañeros (caso en el que representarían un componente emocional de la falta de apoyo). Fomentar el apoyo en el trabajo, la calidad de liderazgo y el trato justo pueden reducir estas exigencias, y la formación puede proveer habilidades necesarias para su manejo.

4.1.11.6 Exigencias psicológicas sensoriales

Se denomina exigencias sensoriales a las exigencias laborales respecto a nuestros sentidos, que en realidad representan una parte importante de las exigencias que se nos imponen cuando estamos trabajando.

Estas exigencias han mostrado en la investigación poca relación con las diferentes mediciones de estrés, fatiga y salud. Estas exigencias se han relacionado con síntomas somáticos de estrés, probablemente porque guardan una estrecha relación con variables ergonómicas. También se las ha relacionado con la vitalidad a nivel multivariado, aunque los resultados presentan limitaciones de inconsistencia, y con los síntomas cognitivos de estrés entre las mujeres.

4.1.11.7 Influencia

La influencia en el trabajo es tener margen de decisión, de autonomía, respecto al contenido y las condiciones de trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo). La influencia en el trabajo es una de las dimensiones centrales en relación con el medio ambiente psicosocial. Una larga serie de investigaciones han demostrado que una baja influencia en el trabajo aumenta el riesgo de diversas enfermedades (cardiovasculares, psicosomáticas, trastornos músculo esqueléticos, de salud mental), estrés, bajas por enfermedad.

Desde el punto de vista de la prevención, es importante acercar, tanto como sea posible, la ejecución de las tareas a su diseño y planificación y promocionar la autonomía de las personas trabajadoras y las trabajadoras, potenciando su participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con las tareas asignadas, con los métodos de trabajo, con el orden de las tareas, el control de calidad y el ritmo y los tiempos de trabajo.

4.1.11.8 Posibilidades de desarrollo en el trabajo

Se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona. La realización de un trabajo debe permitir la adquisición de las habilidades suficientes – pocas o muchas- para realizar las tareas asignadas, aplicar esas habilidades y conocimientos y mejorarlos. Se puede realizar un trabajo creativo o, por el contrario, el trabajo puede ser rutinario, repetitivo y monótono y no representar ningún tipo de aprendizaje ni crecimiento.

4.1.11.9 Control sobre los tiempos de trabajo

Esta dimensión complementa la de influencia con relación al control sobre los tiempos a disposición del trabajador.

En el trabajo ejercemos un determinado poder de decisión sobre nuestros tiempos de trabajo y de descanso (pausas, fiestas, vacaciones). El control sobre los tiempos de trabajo representa una ventaja en relación con las condiciones de trabajo (decidir cuándo hacemos una pausa o podemos charlar con un compañero) y también con las necesidades de conciliación de la vida laboral y familiar (ausentarse del trabajo para atender exigencias familiares, escoger los días de vacaciones). Se ha podido comprobar en muchas investigaciones una relación entre un bajo nivel de libertad respecto al tiempo de trabajo e indicadores de salud, estrés y satisfacción laboral.

En general, es positivo aumentar el control sobre los tiempos de trabajo en su doble sentido de poder disponer de los tiempos de descanso cuando éstos son más necesarios para las personas (y no solamente en función de los tiempos muertos de producción), y de flexibilización de jornada y horarios de trabajo en función de las necesidades de compatibilización de la vida familiar y laboral (flexibilidad horaria para las personas con cargas familiares, bancos de tiempo).

4.1.11.10 Sentido del trabajo

El hecho de ver sentido al trabajo significa poder relacionarlo con otros valores o fines que los simplemente instrumentales (estar ocupado y obtener a cambio unos ingresos económicos). Las personas podemos afrontar de una forma más positiva para nuestra salud las dificultades que nos afectan durante la jornada laboral si el trabajo lo experimentamos con sentido. Así, el sentido del trabajo puede verse como un factor de protección, una forma de adhesión al contenido del trabajo o a la profesión, pero no necesariamente a la empresa o a la organización.

La falta de sentido se considera uno de los factores estresantes básicos en relación con las actividades humanas, y se relaciona con el mal estado de salud, el estrés y la fatiga.

Por el contrario, un alto sentido del trabajo puede incluso suponer un factor de protección frente a otras exposiciones estresantes. Las preguntas de esta escala son:

Incrementar el sentido del trabajo tiene que ver con la visualización de la contribución de nuestras tareas concretas a la función del trabajo (fabricar un determinado producto, construir viviendas, educar personas, mejorar la salud de la gente, facilitar la comunicación...) y de la relación que esta función pueda tener con nuestros valores. Desde el punto de vista de la prevención debería evitarse que las trabajadoras y las personas trabajadoras queden aislados en sus respectivos puestos de trabajo sin poder ver ni experimentar otros resultados de su esfuerzo cotidiano que la percepción del salario.

Recomponer tareas y en general evitar la parcelación de las mismas en acciones sin sentido y en las que el trabajador poco puede influir, puede suponer un aumento en el sentido del trabajo.

4.1.11.11 Integración en la empresa

Esta dimensión está estrechamente relacionada con la anterior. Sin embargo, aquí nos concentramos en la implicación de cada persona en la empresa y no en el contenido de su trabajo en sí. Es frecuente que las personas trabajadoras piensen en dos categorías: «ellos» y «nosotros». La persona no se identifica con la empresa sino con sus compañeros, con quienes comparte intereses, lo que no representa ningún riesgo para la salud pues, por lo menos en cierto modo, puede implicar un alto nivel de apoyo social y de sentimiento de grupo entre las personas trabajadoras. Frente a este concepto, existen estrategias empresariales de gestión de recursos humanos que intentan integrar a cada trabajador en la empresa para que las personas trabajadoras sientan que los problemas y objetivos de ésta son también suyos. Estas estrategias sólo comparten el objetivo final del compromiso, y pueden en realidad ser muy distintas. Por ejemplo, pueden intentar fomentar la implicación con la empresa por la vía de dificultar la cooperación y la solidaridad entre las personas trabajadoras, lo que puede constituir una práctica antisindical e insalubre por lo que supone de impedimento del apoyo en el trabajo, más que un instrumento de mejora de la calidad del trabajo; o pueden pretender aumentar la implicación de las personas trabajadoras con la

empresa por la vía de reconocer su contribución al logro de los objetivos. Un ejemplo de estas estrategias puede ser el reparto de beneficios y acciones para las personas trabajadoras, y los incentivos salariales justos según los resultados.

Existen algunas evidencias que relacionan la integración en la empresa con buena salud y un bajo nivel de estrés y fatiga, especialmente con esta última considerando los datos navarros (la vitalidad representa la visión positiva de la fatiga, ver su definición más adelante), aunque actualmente la naturaleza causal de estas relaciones es objeto de debate científico.

4.1.11.12 Previsibilidad

Esta dimensión se refiere al hecho de que las personas necesitamos disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para adaptarnos a los cambios que pueden afectar nuestra vida, de lo contrario aumentan nuestros niveles de estrés. La falta de previsibilidad se ha relacionado con peores indicadores de salud mental y de vitalidad. En relación con el empleo, precisamos de toda la información necesaria para hacer bien nuestro trabajo, pero también precisamos conocer con antelación futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas o nuevas tareas.

Las estrategias de prevención pasan por desarrollar adecuadamente las políticas y las herramientas de comunicación en la empresa.

4.1.11.13 Claridad de rol

Esta dimensión tiene que ver con la definición del puesto de trabajo. La definición clara del rol (o del papel a desempeñar) es una de las dimensiones clásicas en la psicología social. Si el papel a desempeñar no está bien definido, puede resultar ser un factor muy estresante. La falta de definición del rol puede deberse a la indefinición del puesto de trabajo o, dicho de otra manera, a la falta de definición de las tareas a realizar.

Por ejemplo, una trabajadora social puede pensar que se espera de ella que tome café con los ancianos que atiende en su domicilio para hablar con ellos, pero que al mismo

tiempo se espera de ella que se encargue de la limpieza, la higiene personal y las compras. Además, cree que también se le va a exigir que sepa planificar su trabajo de forma racional y economizando el tiempo. ¿Incluye el trabajo de la secretaria hacer fotocopias y preparar café? ¿Se espera de una maestra que se entrometa al detectar un conflicto en la familia de un niño? ¿Tiene una enfermera que consolar a la familia o limitarse a cuidar al paciente?

La falta o la poca precisión de respuesta a este tipo de preguntas llevan como consecuencia que el trabajador o la trabajadora afectada de cualquier forma se equivoca.

Otro aspecto de la claridad de rol es el nivel de autonomía. ¿Puede una persona decidir la forma de realizar un proyecto siempre que se atenga al presupuesto? ¿Hay que preguntar a la dirección antes de tomar cualquier decisión práctica, o prefiere la dirección que no le pregunten nada?

La falta de claridad del rol se relaciona especialmente con una mala salud mental, fatiga y síntomas cognitivos de estrés. Por otro lado, los puestos de trabajo mal definidos son causa objetiva de indefensión de las personas trabajadoras y las trabajadoras frente a críticas de sus superiores o imposición de cambios no deseados en las tareas o condiciones de trabajo

Las vías de intervención son claras: definición de puestos de trabajo, descripción de tareas y objetivos, incluyendo el nivel de autonomía. Este último aspecto es especialmente importante, pues una mayor definición y claridad de rol no debe implicar la excesiva normativización del trabajo, lo que podría conllevar menores niveles de autonomía.

4.1.11.14 Conflicto de rol

El conflicto de rol trata de las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y de los conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que tenemos que hacer entran en conflicto con las normas y valores personales. En la vida laboral hay muchos ejemplos:

- Un conductor de camión se le anima a hacer trampas con el tacómetro o el libro de trayectos (lo que representa un conflicto profesional o ético) para poder compaginar las demandas contradictorias de su hoja de ruta y las normas de tráfico que limitan la velocidad
- Un investigador se le pide escribir un artículo sobre contraindicaciones de un medicamento de forma no comprometedora para la empresa que lo fabrica y comercializa.
- Un veterinario de un matadero se le pide hacer la vista gorda ante pequeños desperfectos en los cerdos que hay que matar;
- Un vigilante que eche a los mendigos de las escaleras del metro (y resulta que en su tiempo libre es voluntario de una ONG dedicada a las personas sin techo)
- Una enfermera debe afrontar tratamientos o técnicas con las que no está de acuerdo (conflicto profesional o ético) a la vez que dar respuesta a las exigencias contradictorias de pacientes, familiares y médicos.

Este tipo de conflictos pueden ser de larga duración en muchas ocupaciones y pueden resultar altamente estresantes.

El conflicto de rol en el trabajo sobre todo se relaciona con la aparición de síntomas conductuales de estrés (irritabilidad, falta de iniciativa, etc.). Normalmente no hay soluciones fáciles, pero no hay duda que, aumentar el nivel de influencia de las personas trabajadoras y trabajadoras implicadas en el contenido de su trabajo tenderá a minimizar este tipo de conflictos.

4.1.11.15 Calidad del liderazgo

El papel de la dirección y la importancia de la calidad de dirección para asegurar el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de las personas trabajadoras es un tema de importancia crucial en la literatura de gestión y de dirección de recursos humanos, y en

general se tiende a recomendar el rol de líder más que el de jefe para las tareas de dirección, aunque su puesta en práctica es más bien escasa en este país.

Desde el punto de vista de la salud, se ha observado que la calidad de la dirección es uno de los factores que exhiben una clara relación con la salud las personas trabajadoras, y en particular con una buena salud mental, alta vitalidad y un bajo nivel de estrés, por lo menos en lo que se refiere a los síntomas somáticos. Por otro lado, esta dimensión está muy relacionada con las que siguen a continuación (apoyo social y refuerzo), pero aquí tiene un sentido netamente instrumental relacionado con superiores jerárquicos. Desde el punto de vista de la salud, parece importante que los superiores inmediatos realicen una gestión del personal justa, democrática, responsable y visible.

Las estrategias de prevención pasan por la formación adecuada de los mandos para que adquieran las habilidades suficientes para realizar sus tareas de forma eficaz y saludable, especialmente en lo concerniente a gestión de equipos humanos.

Por otra parte, es necesaria la existencia de directrices explícitas claras sobre la política de la empresa en relación a la gestión de recursos humanos y, especialmente, sobre aquellas conductas y actitudes que serán consideradas intolerables (falta de respeto, agresiones verbales o físicas, discriminación, trato injusto) y pronunciamiento sobre el lugar que ocupa el bienestar de las personas trabajadoras y trabajadoras y su desarrollo profesional.

4.1.11.16 Refuerzo

Refuerzo (término quizás más utilizado en su versión inglesa feedback) es otra forma de apoyo instrumental, y trata sobre la recepción de mensajes de retorno de compañeros y superiores sobre cómo se trabaja. La mayoría de las personas reciben refuerzo muchas veces al día, pero normalmente en formas muy indirectas, ininteligibles, teniendo que adivinar lo que en realidad significan. Sin embargo, es muy importante para cada una de las personas trabajadoras recibir información detallada sobre cómo hace su trabajo, para así poder modificar las cosas que fallen, lo que posibilita, además, mayores

oportunidades para el aprendizaje y el desarrollo de habilidades (lo que es beneficioso para la salud) y constituye también una de las bases objetivas para el trato justo en el trabajo.

La investigación ha aportado evidencias de que la falta de refuerzo se relaciona con estrés y mala salud, pero esta relación no está tan clara como para muchas de las otras dimensiones.

4.1.11.17 Apoyo social en el trabajo

En la investigación psicosocial se divide el concepto de redes sociales en dos dimensiones parciales: apoyo social y relaciones sociales. Mientras que las relaciones sociales forman la parte estructural del asunto (¿con cuántas personas se vincula cada individuo y en qué relaciones?), el apoyo social representa el aspecto funcional. El apoyo social trata sobre el hecho de recibir el tipo de ayuda que se necesita y en el momento adecuado, y se refiere tanto a los compañeros y compañeras de trabajo como a los y las superiores. El apoyo social se refiere pues al aspecto funcional, mientras que las siguientes dimensiones (posibilidades de relación social y sentimiento de grupo) se refieren a los aspectos estructurales y emocionales de las redes sociales.

La falta o la pobreza de apoyo social es una de las dimensiones fundamentales en relación con los factores estresantes, y existe una amplia literatura científica que relaciona la falta de apoyo con más estrés, aumento de enfermedades y mayor mortalidad.

La mejora del apoyo social puede ser uno de los elementos importantes en las estrategias de prevención. Para ello es importante facilitar la relación social en el trabajo (sin relaciones sociales no puede existir apoyo) y facilitar las condiciones ambientales y organizativas que fomenten la cooperación y la prestación de ayuda entre compañeros y entre superiores y trabajadores. Introducir mejoras en la calidad del liderazgo y en el refuerzo también podrán suponer incrementar el apoyo social. Por otro lado, formas de organización que impliquen una mayor competitividad entre las personas trabajadoras y trabajadoras conllevan importantes deterioros del apoyo social.

4.1.11.18 Posibilidades de relación social

La posibilidad de relacionarse socialmente en el trabajo constituye la vertiente estructural del concepto de redes sociales, fuertemente relacionado con la salud en multitud de investigaciones. De hecho, podemos asegurar que, como decíamos anteriormente con relación a la creatividad, la necesidad de relacionarnos socialmente constituye otra de las características esenciales de la naturaleza humana (somos, sobre todo, seres creativos y sociales), por lo que no parece razonable que un trabajo pueda ser saludable si impide o dificulta la sociabilidad.

Trabajar de forma aislada, sin posibilidades de contacto y relación humana con los y las compañeras de trabajo, representa un considerable aumento del riesgo para las personas que trabajan con alta tensión (muchas exigencias y poco control), mientras que el trabajo en equipo y colectivo podría suponer una moderación del riesgo.

Las relaciones sociales en un lugar de trabajo pueden, por un lado, ser con los compradores, clientes y, por otro, con los compañeros.

Las estrategias de intervención pasan por evitar los trabajos en condiciones de aislamiento social, bien sea determinado por la organización del trabajo (trabajo sólo individual, aislamiento físico de las personas trabajadoras) o por otras condiciones de trabajo (por ejemplo, ruido excesivo que impide la comunicación).

4.1.11.19 Sentimiento de grupo

Mientras que la dimensión anterior simplemente trataba de la existencia o no de relaciones con los compañeros, examinamos aquí la calidad de dichas relaciones, lo que representa el componente emocional del apoyo social. Puesto que la mayor parte de las personas adultas pasan una gran parte de su tiempo en el lugar de trabajo, es de gran importancia el estado de ánimo y el clima en dicho lugar. En un extremo podemos encontrar lugares de trabajo con muchos conflictos, acoso y mal ambiente, mientras que en el otro extremo tendríamos lugares de trabajo donde cada persona se siente como parte de

un grupo. No formar parte de un grupo en el lugar de trabajo se ha relacionado con estrés, fatiga y mala salud.

El sentimiento de grupo puede desarrollarse sobre la base de las dimensiones anteriores.

4.1.11.20 Inseguridad en el trabajo

Existen fuertes evidencias de que la inseguridad en el empleo, la temporalidad y, en general, la precariedad laboral se relaciona con múltiples indicadores de salud, y se ha puesto especialmente de manifiesto su relación con la siniestralidad laboral. Sin embargo, con esta dimensión pretendemos ir algo más allá de la inseguridad contractual (lo que representa una innegable causa de estrés y de los diversos trastornos de salud con él relacionados) para incluir la inseguridad sobre otras condiciones de trabajo: movilidad funcional y geográfica, cambios de la jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago y carrera profesional.

Por otro lado, alguno de estos factores son aspectos fundamentales del modelo de estrés laboral esfuerzo - compensaciones, que representa el otro gran marco conceptual que, junto con el demanda - control - apoyo social, ha aportado evidencias de predecir efectos de los factores psicosociales en la salud de las personas trabajadoras.

Una organización del trabajo saludable debería proveer a las personas las suficientes oportunidades para que éstas tengan control sobre sus propias vidas, lo que de forma muy especial afecta la estabilidad en el empleo, el control sobre los cambios de las condiciones de trabajo (muy especialmente de jornada y horarios de trabajo).

Limitar la temporalidad del empleo y negociar los cambios en las condiciones de trabajo son orientaciones preventivas.

4.1.11.21 Estima

La estima incluye el reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo. La estima

representa una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado y constituye, juntamente con las perspectivas de promoción, la seguridad en el empleo y las condiciones de trabajo, y un salario adecuado a las exigencias del trabajo.

4.1.12 Gestión del riesgo psicosocial

La evaluación de riesgos no es un fin en sí mismo, sino, una herramienta para la acción preventiva. La gestión del riesgo psicosocial, al igual que la gestión de otros riesgos ocupacionales debe seguir un programa de mejora continua en donde se involucre a la alta gerencia de la organización. T. Hansen, P. Laursen, H Jurvelius (p. 41)

Las fases a seguir para asegurar una gestión activa de los riesgos psicosociales es la siguiente:

- Fase 1: Identificación de factores de riesgos
- Fase 2: Evaluar y priorizar los riesgos
- Fase 3: Establecer medidas correctivas, preventivas y de control
- Fase 4: Monitoreo y revisión

El modelo SUCESO / ISTAS 21 propone las siguientes recomendaciones y sugerencias que apuntan a mitigar y eliminar los factores de riesgo presentes en los ambientes de trabajo. *Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo* Ministerio de Salud Gobierno de Chile. (p.46)

- Fomentar el apoyo entre las personas trabajadoras las personas trabajadoras y de las personas en puestos superiores en la realización de las tareas; por ejemplo, potenciando el trabajo en equipo y la comunicación efectiva, eliminando el trabajo en condiciones de aislamiento social o de competitividad entre compañeros. Ello puede reducir o eliminar la exposición al bajo apoyo social y bajo refuerzo.

- Incrementar las oportunidades para aplicar los conocimientos y habilidades y para el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades; por ejemplo, a través de la eliminación del trabajo estrictamente pautado, el enriquecimiento de tareas a través de la movilidad funcional ascendente o la recomposición de procesos que impliquen realizar tareas diversas y de mayor complejidad. Ello puede reducir o eliminar la exposición a las bajas posibilidades de desarrollo.
- Promocionar la autonomía de las personas trabajadoras, en la realización de tareas; por ejemplo, potenciando la participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con los métodos de trabajo, el orden de las tareas, la asignación de tareas, el ritmo, la cantidad de trabajo; acercando tanto como sea posible la ejecución al diseño de las tareas y a la planificación de todas las dimensiones del trabajo. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja influencia.
- Garantizar el respeto y el trato justo a las personas, proporcionando salarios justos, de acuerdo con las tareas efectivamente realizadas y la calificación del puesto de trabajo; garantizando la equidad y la igualdad de oportunidades entre géneros y etnias. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja estima.
- Fomentar la claridad y la transparencia organizativa, definiendo los puestos de trabajo, las tareas asignadas y el margen de autonomía. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja claridad de rol.
- Garantizar la seguridad proporcionando estabilidad en el empleo y en todas las condiciones de trabajo (jornada, sueldo, etc.), evitando los cambios de éstas contra

la voluntad del trabajador. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la alta inseguridad.

- Proporcionar toda la información necesaria, adecuada y a tiempo; para facilitar la realización de tareas y la adaptación a los cambios. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja previsibilidad.
- Cambiar la cultura de mando y establecer procedimientos para gestionar ambientes laborales de manera saludable. Ello puede reducir o eliminar la exposición a la baja calidad de liderazgo.

V- PROBLEMA

5.1 Problematización

Según datos brindados por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, en el informe emitido por el Consejo de Salud Ocupacional (2015), dentro del sector público las áreas con mayor problemática son:

- Sector Educación en donde se reporta 800 casos de acoso laboral y una situación de salud y reubicación laboral con 5000 conserjes
- Sector salud (trabajadores de la CCSS por turnos excesivos y estrés laboral)
- Sector seguridad pública por malas condiciones de trabajo y acoso laboral

Estos datos brindan un panorama inicial del tema que será abordado en la investigación, pues tal como se menciona existe un historial de denuncias contra el organismo de seguridad pública por ende es de vital importancia determinar a través de un proceso un método científico ¿Cómo son las condiciones y medio ambiente de trabajo en la Fuerza Pública?

El Consejo de Salud Ocupacional es la entidad gubernamental encargada de velar por el cumplimiento a nivel nacional, como parte de su campo de acción en un informe técnico ejecutado posterior a una visita de campo a la Comandancia La Catedral San José, se pronunció con respecto al incumplimiento en diversos tópicos de la Salud Ocupacional las cuales pueden tener una relación directa en la salud integral de las personas trabajadoras y las trabajadoras de Fuerza Pública

Según la Organización Internacional del Trabajo (2010), Las actuales tendencias de la promoción de la seguridad e higiene del trabajo ya no sólo tienen en cuenta los riesgos físicos, químicos y biológicos del medio ambiente, sino también diversos factores psicosociales inherentes a la empresa que pueden influir considerablemente en el bienestar físico y mental del trabajador. (p.15).

La ley 6727 Sobre Riesgos del Trabajo establece en el Artículo 282 que corre a cargo de todo patrono la obligación de adoptar en los lugares de trabajo, las medidas para garantizar la salud ocupacional de las personas trabajadoras. Para lograr esto se debe

cuantificar el riesgo presente en las labores desarrolladas, es por esto que se debe establecer ¿Cuáles son los principales factores de riesgo psicosocial presente en el personal de fuerza pública del casco central de San José?

La Fuerza Pública se desempeña como un órgano de prevención y contención de la inseguridad con el fin de garantizar la seguridad ciudadana de Costa Rica, por tanto, salvaguardar el bienestar de los cuerpos policiales es asegurar de manera indirecta la seguridad ciudadana, pues detrás de las funciones esperadas de un oficial, convergen una gran cantidad de factores tanto laborales como extra laborales que pueden afectar el desempeño de su función

En el paso en Costa Rica se han presentado casos lamentables en los cuales funcionarios de esta institución han atentado contra su vida e incluso contra la de otros ciudadanos, por tanto, en materia de prevención laboral, así como en material de salud pública el abordaje integral y a tiempo de este brazo ejecutor de la ley es de fundamental importancia para evitar la reincidencia de estos funestos eventos. Y a su vez desde un enfoque de cuidado y protección de la salud del trabajador, asegurar que la salud de las personas trabajadoras y trabajadoras de Fuerza Pública no esté siendo afectada por motivo de su trabajo.

5.2 Pregunta de investigación

Al exponer el panorama de un riesgo laboral y bajo la modalidad de gestión del riesgo del riesgo laboral, es imperioso cuantificar el riesgo psicosocial al que se ve expuesto el personal de La Fuerza Pública, pues únicamente al tener un dato real del riesgo se podrán establecer controles operaciones que permitan controlar, mitigar y disminuir el riesgo, por ende se debe establecer ¿Cuáles son los principales factores de riesgo psicosocial que tiene el personal de Fuerza Pública del casco central de San José?

5.3 Objetivos de la Investigación

5.3.1 Objetivo General

1. Evaluación de riesgo psicosocial en Personal de Fuerza Pública del Gran Área Metropolitana

5.3.2 Objetivos específicos

1. Evaluación de factores de riesgo intralaborales en Personal de Fuerza Pública del casco central de San José
2. Evaluación de factores de riesgo extralaborales en Personal de Fuerza Pública del casco central de San José
3. Diagnóstico del nivel riesgo psicosocial en Personal de Fuerza Pública del casco central de San José

5.4 Hipótesis

Existe uno o varios factores de riesgo psicosocial en nivel de riesgo alto en el personal de Fuerza Pública de las comandancias del casco central de San José

VI- METODOLOGÍA

En este capítulo se explican los procedimientos metodológicos utilizados en la investigación, para cumplir con los objetivos con que se pretende abordar el objeto de estudio. Estos han sido ordenados desde lo general a lo específico, con el fin de comprender la relación que existe entre ellos.

A continuación, se explican los procedimientos metodológicos utilizados en la investigación.

6.1 Enfoque Investigativo

La presente investigación responde a la clasificación de enfoque descriptivo dominante establecido por Hernández, Fernández Baptista (2010) “es decir únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente, esto es su objetivo no es indicar solo el cómo se relacionan estas” (p.122). En la presente investigación domina el enfoque cuantitativo, con algunos elementos de corte cualitativo, pues se consideraron las opiniones y percepciones de las personas trabajadoras de Fuerza Pública del casco central de San José, acerca de los riesgos psicosociales presentes en sus actividades laborales.

El enfoque cuantitativo explica, predice, controla los fenómenos con el fin de verificar y medir las teorías y las leyes que regulan los fenómenos, por tal motivo lo que importa es la generalización de los acontecimientos mediante métodos de estadística descriptiva.

6.2 Tipo de investigación

Se determinó que el tipo de investigación desarrollada en este trabajo es de predominancia teórica, dado que la finalidad de la misma es, generar conocimiento con respecto al riesgo psicosocial en las personas trabajadoras de Fuerza Pública. En la actualidad esta entidad carece de este tipo de información, por lo que, la teoría será utilizada para mejorar la gestión del riesgo.

Al mismo tiempo se realizó trabajo de campo, con visitas a las distintas delegaciones que integran el casco central de San José, de las cuales se realizó una breve

descripción de las condiciones y medio ambiente de trabajo en la que los policías de Fuerza Pública desarrollan sus labores.

6.3 Diseño y justificación de la metodología empleada.

6. 3.1 Participantes

El personal de Fuerza Pública constituye el principal objeto de información que se abordó durante el proceso de investigación. Con el fin de ofrecer datos representativos a través del proceso de evaluación del riesgo psicosocial, las personas trabajadoras de Fuerza Pública que participaron del estudio, cumplen con los siguientes requisitos

- Laborar para Fuerza Pública específicamente en el casco central de San José
- Laborar al menos por al menos 1 año en Fuerza Pública

Adicionalmente con el fin de cuantificar el riesgo psicosocial en un grupo ocupacional con similitud de roles y responsabilidades, para efectos de esta investigación las personas trabajadoras que desempeñan labores de jefatura no participaron de la encuesta. Por consiguiente, únicamente aquellas personas trabajadoras que laboran en puestos operativos fueron tomadas en cuenta para efectos de la presente investigación.

Según datos brindados por el departamento de Administración y Logística del Ministerio de Seguridad Pública, el área donde se presentan mayor número de incidentes corresponde al casco central de San José, bajo esta premisa, se sigue el modelo del “Peor Escenario Posible” WCS por sus siglas en inglés, de esta manera, se determinó que la evaluación de riesgo psicosocial se realizaría con las delegaciones que operan en ese sector.

Fuerza Pública dispone de 4 delegaciones para cubrir eventos ocurridos desde Mata Redonda hasta Cuesta de Moras, área conocida como casco central de San José

- Delegación La Catedral
- Delegación La Merced

- Delegación Hospital
- Delegación El Carmen

Las personas trabajadoras que laboran en actividades operativas, en el sector del casco central de San José deben cumplir con determinadas funciones como vigilancia perimetral ya sea en patrulla o caminando, dar respuesta a eventos de emergencias referidos por el 9-1-1, seguimiento y detención de ciudadanos requeridos por Poder Judicial. La cobertura de las personas trabajadoras que laboran en actividades operativas se da por turnos de 12 horas, durante cada turno un total de 400 oficiales cubren el casco central de San José

Las personas trabajadoras que ejecutan actividades operativas, laboran una jornada de 12 horas diarias durante 6 días consecutivos, seguidos de 6 días de descanso, posterior al cumplimiento de un rol de 6x6 se da una rotación de horario, de jornada diurna a jornada nocturna. Es importante recalcar que aproximadamente el 70% de la población que labora en el casco central de San José reside en zonas lejanas al Gran Área Metropolitana, por lo cual, durante la duración de sus seis días de trabajo, se mantienen de forma permanente en las delegaciones hasta cumplir con rol de trabajo.

Durante los seis días que las personas trabajadoras permanecen en las delegaciones, el Ministerio de Seguridad Pública brinda como parte de sus beneficios de trabajo, servicios de alimentación y áreas de descanso, no obstante, las personas trabajadoras deben hacerse responsables de las actividades de limpieza de las instalaciones según un rol definido por cada delegación.

Además, cada persona es responsable de las actividades de lavandería requeridas durante los 6 días que permanecen en las instalaciones de Fuerza Pública, además en algunas delegaciones personas trabajadoras deben rotarse para cubrir el área de cocina.

Es de suma importancia recalcar que en el anexo 1 de esta investigación se adjunta un reporte emitido por el Consejo de Salud Ocupacional con respecto a una queja interpuesta por el sindicato de Fuerza Pública por el incumplimiento en materia de Salud Ocupacional

de la delegación de la Merced. Además, durante la ejecución de esta investigación, dicho sindicato ejecutó una huelga, así como una petición al Ministerio de Trabajo con el fin de pronunciarse con respecto a las irregularidades que se presentan en los horarios de trabajo para los oficiales operativos.

6.3.1.1 Selección de la muestra

El muestreo a realizar la presente investigación, corresponde a un muestreo de tipo probabilístico, en donde:

- Universo: 15000 Policías a nivel Nacional
- Población: 2000 Policías en San José
- Muestra: 154 Policías a entrevistar

Con el fin de ampliar la representatividad de los resultados obtenidos se ha realizado el cálculo de la muestra utilizando la población correspondiente a policías operativos en el área de San José, en consecuencia, se ha definido una población finita de 2000 policías, por lo que se estima que la población requerida es de 154 policías.

Dicho resultado se ha obtenido a través de la implementación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N Z^2 p (1-p)}{(N-1) e^2 + z^2 p (p-1)}$$

- N: Tamaño Población= 2000
- Z: Intervalo de confianza= 99%
- p: proporción verdadera = 0.5
- e: error de muestreo aceptable = 0.1

Por tanto, se ha determinado que la población requerida para evaluar el riesgo psicosocial en el personal de Fuerza Pública del casco central de San José corresponde a 154 policías operativos de Fuerza Pública, los cuales se estarán distribuyendo en las cuatro

comandancias que tal como se indicó anteriormente, son las encargadas cubrir el casco del área central de San José.

6.3.2 Instrumentos

En la investigación se trabajó con las siguientes técnicas e instrumentos para la recolección de datos e información:

- Encuesta: Esta herramienta permitirá cuantificar el riesgo psicosocial al que se ve expuesto las personas trabajadoras de Fuerza Pública, a través de una metodología válida y aplicada en otros países. Se aborda los factores de riesgo intralaboral y extralaboral. La encuesta permite conocer la percepción que los colaboradores tienen en cada una de estas áreas.

6.3.2.1 Cuestionario SUSCESO/ISTAS 21

Se trata de un cuestionario de preguntas, las cuales están referidas a distintas dimensiones que, de acuerdo a la evidencia científica, están relacionadas con los factores psicosociales en el trabajo

Las dimensiones que mide el Cuestionario SUSESO/ISTAS 21, son 6:

- Exigencias psicológicas en el trabajo.
- Trabajo activo y desarrollo de habilidades.
- Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo.
- Estima.
- Inseguridad.
- Doble presencia.

La técnica aplicada consiste en un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmación, para mediar la relación del sujeto en cinco categorías. Respecto de éstas se le pide que manifiesten su grado de acuerdo con la categoría “siempre”, o en desacuerdo con la categoría “nunca”. Se hace por medio de preguntas cerradas y abiertas, tal como lo señala Hernández, Fernández y Baptista (2. 010): “(...) contienen categorías u opciones de

respuesta previamente delimitados. Es decir, se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acotarse a estas” (p.127).

6.4 Procedimientos de recolección de datos

Para el proceso de la investigación se han consultado las siguientes fuentes de información:

- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social Informe 2015 Consejo de Salud Ocupacional:
- Ministerio de Salud Informe sobre el Sistema de Salud Mental en Costa Rica
- Política Nacional de Salud Mental 2012-2021
- Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo
- Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención

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

- Fuentes de primera mano: La información de primera mano que se utilizó en este proyecto de investigación corresponde a los datos obtenidos del proceso de encuestas realizados a las personas trabajadoras de Fuerza Pública.
- Fuentes de segunda mano: Como datos de segunda mano se tendrá la información suministrada por el departamento de Recursos Humanos con respecto a clima organizacional, así como denuncias realizadas por las personas trabajadoras de Fuerza Pública.
- Fuentes de tercera mano: Los datos de tercera mano corresponde a información publicada en medios de comunicación, con en relación a Fuerza Pública.

6.5 Procedimientos de registro y organización de datos

La aplicación de los cuestionarios se realizó en las instalaciones de Fuerza Pública, en las cuatro delegaciones que integran el casco central de San José, las mismas fueron

efectuadas de manera individual con el fin de garantizar la privacidad de los participantes, así como aperturar la opinión de las personas trabajadoras de Fuerza Pública.

La integración de datos se realizó a través de una base datos digitales con el fin de facilitar el análisis y cuantificación de los distintos valores estadísticos que integran las dimensiones de riesgo psicosocial que evaluar la herramienta.

6. 6 Procedimientos de análisis de datos

A partir de la integración de datos por dimensión y sub-dimensión de riesgo psicosocial tanto intralaborales como extralaborales y siguiendo una escala de riesgo de Alto, Medio, Baja cuyos límites se definen de manera proporcional al número de ítems por el que se integra cada categoría; se realizó una matriz de riesgos psicosocial en escala de mayor a menor según el porcentaje obtenido en cada sud-dimensión.

Considerando que la encuesta SUCESO/ISTAS21 utiliza una escala Likert de cero a cuatro, los datos estadísticos para los gráficos comparación de sub-dimensiones y comparación de respuestas fueron normalizados de la siguiente manera:

- Escala de números naturales: 0 – 600
- Media estadística: 300

Mientras que para los gráficos de comparación de dimensiones y de análisis de la dimensión, los datos estadísticos fueron normalizados en una escala de 100, con el fin de comparar los porcentajes entre los factores evaluados.

6.7 Medidas éticas para proteger a los participantes

Con el fin de salvaguardar la confidencialidad e integridad de los participantes de esta investigación, junto con el jefe del Departamento de Psicología del Ministerio de Seguridad Pública se elaboró un consentimiento informado (Anexo 2) en el cual se detalla los lineamientos de participación de esta investigación.

6.8 Validación de los instrumentos

6.8.1 Validez de constructo

La validez del constructo se realizó a través de un análisis factorial exploratorio, que tuvo como finalidad evidenciar la validez de constructo del instrumento SUCESO/ISTAS 21 versión Breve, herramienta utilizada para evaluar el riesgo psicosocial en el personal de Fuerza Pública del casco central de San José.

En análisis factorial exploratorio tiene como objetivo explorar el conjunto de variables latentes o factores comunes que explican las respuestas a los ítems de un test, a través de pruebas como análisis paralelo, rotación oblicua y generalidades estadísticas por factor.

6.8.1.1 Rotación oblicua Promin / Extracción: análisis factorial de rango mínima

Tabla 4. Análisis Paralelo (AP) basado en el Análisis mínimo de Factores de Rango

| Variable | Dato Real | Valor del azar | Percentil 95 al azar |
|----------|---------------|----------------|----------------------|
| Variable | % de Varianza | % de Varianza | % de Varianza |
| 1 | 21.8** | 6.2 | 6.7 |
| 2 | 7.4** | 5.8 | 6.1 |
| 3 | 6.8** | 5.4 | 5.7 |
| 4 | 5.9** | 5.1 | 5.4 |
| 5 | 5.3** | 4.9 | 5.1 |
| 6 | 4.8* | 4.7 | 4.9 |
| 7 | 3.8 | 4.4 | 4.7 |
| 8 | 3.3 | 4.2 | 4.4 |
| 9 | 3.1 | 4.1 | 4.2 |
| 10 | 3.0 | 3.9 | 4.0 |
| 11 | 2.8 | 3.7 | 3.8 |
| 12 | 2.6 | 3.5 | 3.7 |
| 13 | 2.3 | 3.4 | 3.5 |
| 14 | 2.2 | 3.2 | 3.4 |
| 15 | 2.2 | 3.1 | 3.2 |

Fuente: D. Monge (2017)

6.8.1.2 Análisis Paralelo (AP)

| Tabla 5. Análisis Paralelo (AP) basado en el Análisis mínimo de Factores de Rango | | | |
|--|------------------|-----------------------|-----------------------------|
| Variable | Dato Real | Valor del azar | Percentil 95 al azar |
| Variable | % de Varianza | % de Varianza | % de Varianza |
| 16 | 2.0 | 2.9 | 3.0 |
| 17 | 1.9 | 2.8 | 2.9 |
| 18 | 1.8 | 2.6 | 2.8 |
| 19 | 1.7 | 2.5 | 2.6 |
| 20 | 1.6 | 2.4 | 2.5 |
| 21 | 1.5 | 2.2 | 2.4 |
| 22 | 1.4 | 2.1 | 2.2 |
| 23 | 1.4 | 2.0 | 2.1 |
| 24 | 1.2 | 1.9 | 2.0 |
| 25 | 1.2 | 1.7 | 1.9 |
| 26 | 1.0 | 1.6 | 1.8 |
| 27 | 0.9 | 1.5 | 1.6 |
| 28 | 0.8 | 1.4 | 1.5 |
| 29 | 0.8 | 1.3 | 1.4 |
| 30 | 0.7 | 1.1 | 1.3 |
| 31 | 0.6 | 1.0 | 1.2 |
| 32 | 0.5 | 0.9 | 1.1 |
| 33 | 0.5 | 0.8 | 0.9 |
| 34 | 0.5 | 0.6 | 0.8 |
| 35 | 0.3 | 0.5 | 0.7 |
| 36 | 0.2 | 0.4 | 0.5 |
| 37 | 0.2 | 0.2 | 0.3 |
| 38 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |

Fuente: D. Monge (2017)

* Número recomendado de dimensiones cuando se considera la media: 6

** Número recomendado de dimensiones cuando se considerando el percentil 95: 5

El análisis paralelo sugiere 5 dimensiones cuando se considera el percentil 95 y de 6 dimensiones cuando se considera la media. Debido a que el instrumento original sugiere la existencia de 6 dimensiones, se eligen las 6 dimensiones.

6.8.1.3 Rotación oblicua Promin / Extracción: análisis factorial de rango mínima

| Tabla 6. Matriz de carga rotada (saturaciones mayores a 0,3) | | | | | | |
|---|-----------|--------------|--------------|-----------|--------------|--------------|
| Variable | F1 | F2 | F3 | F4 | F5 | F6 |
| V1 | -0.074 | 0.132 | 0.794 | 0.142 | 0-152 | -0-013 |
| V2 | 0.068 | -0.122 | 0.618 | 0.067 | 0.215 | -0.117 |
| V3 | 0.106 | -0.084 | -0.242 | 0.151 | -0.214 | -0.067 |
| V4 | 0.088 | -0.145 | 0.493 | -0.095 | -0.177 | 0.292 |
| V5 | 0.081 | -0.013 | 0.692 | 0.097 | -0.155 | 0.124 |
| V6 | -0.078 | 0.162 | 0.751 | 0.108 | -0.109 | 0.111 |
| V7 | 0.076 | -0.034 | 0.414 | -0.265 | 0.436 | -0.091 |
| V8 | -0.066 | 0.106 | -0.136 | -0.059 | 0.383 | 0.193 |
| V9 | 0.123 | 0.175 | 0.120 | -0.157 | 0.623 | -0.142 |
| V10 | -0.115 | -0.0271 | 0.084 | 0.163 | 0.497 | -0.058 |
| V11 | -0.011 | -0.271 | 0.084 | 0.163 | 0.497 | -0.058 |
| V12 | -0.091 | 0.562 | 0.324 | 0.116 | 0.036 | 0.098 |
| V13 | -0.182 | 0.428 | 0.013 | 0.135 | -0.158 | 0.238 |
| V14 | 0.008 | 0.605 | 0.089 | 0.106 | -0.179 | 0.088 |
| V15 | -0-016 | 0.503 | -0.068 | 0.088 | 0.135 | 0.146 |
| V16 | 0.059 | 0.421 | -0.028 | 0.109 | 0.177 | 0.207 |
| V17 | 0.014 | 0.649 | -0.020 | -0.068 | 0.135 | -0.128 |
| V18 | 0.111 | 0.772 | -0.112 | -0.222 | 0.010 | -0.271 |
| V19 | 0.073 | 0.576 | -0.265 | -0.111 | -0.109 | -0.139 |
| V20 | 0.005 | -0.079 | -0.194 | 0.040 | 0.331 | 0.431 |
| V21 | -0.013 | 0.098 | -0.268 | 0.129 | 0.081 | 0.508 |
| V22 | 0.091 | -0.127 | -0.087 | 0.066 | -0.197 | 0.759 |
| V23 | 0.047 | 0.036 | -0.042 | 0.129 | 0.003 | 0.675 |
| V24 | 0.138 | 0.028 | -0.264 | 0.056 | -0.110 | 0.059 |
| V25 | -0-024 | 0.039 | -0.122 | -0.006 | -0.001 | 0.583 |
| V26 | 0.041 | 0.073 | 0.076 | -0.041 | 0.206 | 0.616 |
| V27 | 0.027 | 0.077 | 0.203 | 0.102 | 0.140 | 0.800 |
| V28 | 0.102 | -0.035 | -0.112 | -0.061 | 0.181 | 0.669 |
| V29 | -0.003 | -0.013 | -0.364 | .0.133 | -0.177 | 0.200 |

Fuente: D. Monge (2017)

*En negrita se marcan las saturaciones correspondientes a cada factor

6.8.1.4 Rotación oblicua Promin / Extracción: análisis factorial de rango mínima

| Tabla 7. Matriz de carga rotada (saturaciones mayores a 0,3) | | | | | | |
|---|--------------|-----------|-----------|--------------|-----------|--------------|
| Variable | F1 | F2 | F3 | F4 | F5 | F6 |
| V30 | -0.123 | -0.018 | 0.036 | 0.073 | -0.042 | 0.700 |
| V31 | -0.010 | 0.063 | 0.006 | 0.411 | 0.012 | -0.066 |
| V32 | 0.084 | -0.005 | 0.159 | 0.551 | 0.155 | -0.147 |
| V33 | 0.120 | -0.021 | -0.208 | 0.670 | -0.006 | -0.151 |
| V34 | -0.028 | -0.047 | 0.090 | 0.630 | 0.129 | -0.190 |
| V35 | 0.698 | -0.142 | -0.048 | -0.182 | -0.154 | 0.263 |
| V36 | 0.739 | -0.065 | -0.051 | -0.120 | 0.094 | 0.011 |
| V37 | 0.828 | 0.205 | 0.095 | 0.203 | -0.011 | -0.100 |
| V38 | 0.674 | 0.011 | -0.027 | 0.075 | 0.024 | -0.163 |

Fuente: D. Monge (2017)

*En negrita se marcan las saturaciones correspondientes a cada factor

Al realizar la correlación de las variables con las dimensiones se interpretan los siguientes factores:

- Factor 1: Se trata de doble presencia
- Factor 2: Se trata de 5 ítems de trabajo activo y 3 ítems de apoyo social
- Factor 3: Se trata de exigencias psicológicas
- Factor 4: Se trata de Inseguridad
- Factor 5: Se trata de 4 ítems de trabajo activo
- Factor 6: Se trata de 5 ítems de apoyo social y 3 de estima

Trabajo activo, apoyo social y estima son dimensiones con problemas de validez de constructo, las dimensiones de doble presencia, exigencias psicológicas e inseguridad tiene adecuada validez de constructo. Es decir, solo los factores 1, 3, 4, tienen validez de constructo de acuerdo a la propuesta original del instrumento chileno, los factores 2, 5 y 6 no funcionan de acuerdo a la propuesta original.

Siguiendo los valores de cada factor y la proporción de varianza que explican cada uno ellos, pues el objetivo del estudio es tener en cuenta las 6 dimensiones con las que se aplicó la encuesta. La proporción de varianza acumulada para estas 6 dimensiones es de 0,5836, es decir un 58,36% de la varianza fue explicado por esas 6 dimensiones, esto se interpreta como un resultado positivo

6.8.1.5 Datos generales por dimensión

6.8.1.5.1. Doble Presencia

| Tabla 8. Estadísticos descriptivos Doble Presencia | | | | |
|---|--|-----------------|--------------------|-----------------------|
| | | | Estadístico | Error Estándar |
| DoblPresTotal_Fac1 | Media | | 9,05 | ,32 |
| | Intervalo de Confianza 95% para la Media | Límite Inferior | 8,42 | |
| | | Límite Superior | 9,68 | |
| | Media recortada al 5% | | 9,11 | |
| | Mediana | | 9,00 | |
| | Varianza | | 14,89 | |
| | Desviación Estándar | | 3,86 | |
| | Mínimo | | ,00 | |
| | Máximo | | 16,00 | |
| | Intervalo | | 16,00 | |
| | Intervalo intercuartílico | | 6,00 | |
| | Asimetría | | -23 | ,20 |
| | Curtosis | | -53 | ,40 |

Fuente: D. Monge (2017)

6.8.1.5.2. Trabajo Activo y Apoyo Social

| Tabla 9. Estadísticos descriptivos Trabajo Activo y Apoyo Social | | | | |
|---|--|-----------------|--------------------|-----------------------|
| | | | Estadístico | Error Estándar |
| TrActApSoc_Fac2 | Media | | 21,52 | ,45 |
| | Intervalo de Confianza 95% para la Media | Límite Inferior | 20,64 | |
| | | Límite Superior | 22,41 | |
| | Media recortada al 5% | | 21,68 | |
| | Mediana | | 22,00 | |
| | Varianza | | 29,62 | |
| | Desviación Estándar | | 5,44 | |
| | Mínimo | | 7,00 | |
| | Máximo | | 32,00 | |
| | Intervalo | | 25,00 | |
| | Intervalo intercuartílico | | 8,00 | |
| | Asimetría | | -,41 | ,20 |
| Curtosis | | -,03 | ,40 | |

Fuente: D. Monge (2017)

6.8.1.5.3 Exigencias Psicológicas

| Tabla 10. Estadísticos descriptivos Exigencias Psicológicas | | | | |
|--|--|-----------------|--------------------|-----------------------|
| | | | Estadístico | Error Estándar |
| ExigenPsic_Fac3 | Media | | 13,20 | ,30 |
| | Intervalo de Confianza 95% para la Media | Límite Inferior | 12,60 | |
| | | Límite Superior | 13,80 | |
| | Media recortada al 5% | | 13,24 | |
| | Mediana | | 14,00 | |
| | Varianza | | 13,49 | |
| | Desviación Estándar | | 3,67 | |
| | Mínimo | | 1,00 | |
| | Máximo | | 20,00 | |
| | Intervalo | | 19,00 | |
| | Intervalo intercuartílico | | 6,00 | |
| | Asimetría | | -,24 | ,20 |
| Curtosis | | -,19 | ,40 | |

Fuente: D. Monge (2017)

6.8.1.5.4 Inseguridad

| Tabla 11. Estadísticos descriptivos Inseguridad | | | | |
|--|--|-----------------|--------------------|-----------------------|
| | | | Estadístico | Error Estándar |
| Inseguridad_Fac4 | Media | | 12,29 | ,29 |
| | Intervalo de Confianza 95% para la Media | Límite Inferior | 11,78 | |
| | | Límite Superior | 12,79 | |
| | Media recortada al 5% | | 12,57 | |
| | Mediana | | 13,00 | |
| | Varianza | | 9,56 | |
| | Desviación Estándar | | 3,09 | |
| | Mínimo | | ,00 | |
| | Máximo | | 16,00 | |
| | Intervalo | | 16,00 | |
| | Intervalo intercuartílico | | 3,00 | |
| | Asimetría | | -1,52 | ,20 |
| | Curtosis | | 3,59 | ,40 |

Fuente: D. Monge (2017)

6.8.1.5.5 Trabajo Activo

| Tabla 12. Estadísticos descriptivos Trabajo Activo | | | | |
|---|--|-----------------|--------------------|-----------------------|
| | | | Estadístico | Error Estándar |
| TrbActivo_Fac5 | Media | | 4,56 | ,25 |
| | Intervalo de Confianza 95% para la Media | Límite Inferior | 4,26 | |
| | | Límite Superior | 5,14 | |
| | Media recortada al 5% | | 4,49 | |
| | Mediana | | 4,00 | |
| | Varianza | | 9,01 | |
| | Desviación Estándar | | 3,00 | |
| | Mínimo | | ,00 | |
| | Máximo | | 14,00 | |
| | Intervalo | | 14,00 | |
| | Intervalo intercuartílico | | 5,00 | |
| | Asimetría | | ,77 | ,20 |
| | Curtosis | | ,35 | ,40 |

Fuente: D. Monge (2017)

6.8.1.6 Apoyo social y Estima

| Tabla 13. Estadísticos descriptivos Apoyo Social y Estima | | | | |
|--|--|-----------------|--------------------|-----------------------|
| | | | Estadístico | Error Estándar |
| ApySocEstima_Fac6 | Media | | 13,85 | ,48 |
| | Intervalo de Confianza 95% para la Media | Límite Inferior | 12,91 | |
| | | Límite Superior | 14,79 | |
| | Media recortada al 5% | | 13,79 | |
| | Mediana | | 14,00 | |
| | Varianza | | 33,32 | |
| | Desviación Estándar | | 5,77 | |
| | Mínimo | | 3,00 | |
| | Máximo | | 28,00 | |
| | Intervalo | | 25,00 | |
| | Intervalo intercuartílico | | 9,00 | |
| | Asimetría | | ,15 | ,20 |
| | Curtosis | | -,68 | ,40 |

Fuente: D. Monge (2017)

6.8.2 Análisis de fiabilidad

Finalmente se realiza el análisis de fiabilidad de cada dimensión obteniendo el coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach, los rangos establecidos para determinar la fiabilidad es, valor de Cronbach superior a 0,65, o al menos no inferiores a 0,6.

6.8.2.1 Doble Presencia

| Tabla 14. Estadísticos de Fiabilidad Doble Presencia | | |
|---|------------------------|----------------------------|
| Alfa de Cronbach | N° de Elementos | Nivel de Fiabilidad |
| 0,76 | 4 | Aceptable |

Fuente: D. Monge (2017)

| Tabla 15. Estadísticas de total de ítems Doble Presencia | | | | |
|---|---|--|--|---|
| | Escalar la media si se borra el elemento | Escalar la varianza si se borra el elemento | Correlación total- ítem corregida | Alfa de Cronbach si se borra el elemento |
| DoblePres35 | 6,32 | 10,61 | ,52 | ,73 |
| DoblePres36 | 7,53 | 8,34 | ,57 | ,70 |
| DoblePres37 | 6,54 | 8,26 | ,62 | ,67 |
| DoblePres38 | 6,59 | 9,25 | ,55 | ,71 |

Fuente: D. Monge (2017)

6.8.2.2 Trabajo Activo y Apoyo Social

| Tabla 16. Estadísticos de Fiabilidad Activo y Trabajo Social | | |
|---|------------------------|----------------------------|
| Alfa de Cronbach | N° de Elementos | Nivel de Fiabilidad |
| 0,76 | 8 | Aceptable |

Fuente: D. Monge (2017)

| Tabla 17. Estadísticas de total de ítems Trabajo Activo y Apoyo Social | | | | |
|---|---|--|--|---|
| | Escalar la media si se borra el elemento | Escalar la varianza si se borra el elemento | Correlación total- ítem corregida | Alfa de Cronbach si se borra el elemento |
| TrAct12 | 18,28 | 24,49 | ,36 | ,75 |
| TrAct13 | 18,69 | 23,15 | ,41 | ,74 |
| TrAct14 | 18,07 | 24,44 | ,42 | ,74 |
| TrAct15 | 18,92 | 22,85 | ,55 | ,72 |
| TrAct16 | 19,19 | 22,32 | ,46 | ,73 |
| ApScLid17 | 19,68 | 21,31 | ,53 | ,72 |
| ApScLid18 | 19,44 | 24,48 | ,50 | ,73 |
| ApScLid19 | 18,43 | 23,40 | ,45 | ,73 |

Fuente: D. Monge (2017)

6.8.2.3 Exigencias Psicológicas

| Tabla 18. Estadísticos de Fiabilidad Exigencias Psicológicas | | |
|---|------------------------|----------------------------|
| Alfa de Cronbach | N° de Elementos | Nivel de Fiabilidad |
| 0,71 | 8 | Aceptable |

Fuente: D. Monge (2017)

| Tabla 19. Estadísticas de total de ítems Factor 3 Exigencias Psicológicas | | | | |
|--|---|--|---|---|
| | Escalar la media si se borra el elemento | Escalar la varianza si se borra el elemento | Correlación total-ítem corregida | Alfa de Cronbach si se borra el elemento |
| ExigPsic1 | 10,63 | 9,93 | ,53 | ,65 |
| ExigPsic2 | 11,01 | 8,90 | ,47 | ,66 |
| ExigPsic4 | 11,10 | 9,07 | ,37 | ,72 |
| ExigPsic5 | 10,05 | 9,29 | ,56 | ,63 |
| ExigPsic6 | 10,01 | 9,66 | ,46 | ,67 |

Fuente: D. Monge (2017)

6.8.2.4 Inseguridad

| Tabla 20. Estadísticos de Fiabilidad Inseguridad | | |
|---|------------------------|----------------------------|
| Alfa de Cronbach | N° de Elementos | Nivel de Fiabilidad |
| 0,63 | 4 | Aceptable |

Fuente: D. Monge (2017)

| Tabla 21. Estadísticas de total de ítems Inseguridad | | | | |
|---|---|--|---|---|
| | Escalar la media si se borra el elemento | Escalar la varianza si se borra el elemento | Correlación total-ítem corregida | Alfa de Cronbach si se borra el elemento |
| Inseguridad31 | 9,18 | 6,70 | ,27 | ,66 |
| Inseguridad32 | 9,81 | 5,79 | ,45 | ,53 |
| Inseguridad33 | 8,71 | 6,28 | ,53 | ,49 |
| Inseguridad34 | 8,94 | 5,77 | ,43 | ,55 |

Fuente: D. Monge (2017)

6.8.2.5 Trabajo Activo

| Tabla 22. Estadísticos de Fiabilidad Trabajo Activo | | |
|--|------------------------|----------------------------|
| Alfa de Cronbach | N° de Elementos | Nivel de Fiabilidad |
| 0,55 | 4 | No Aceptable |

Fuente: D. Monge (2017)

| Tabla 23. Estadísticas de total de ítems Trabajo Activo | | | | |
|--|---|--|--|---|
| | Escalar la media si se borra el elemento | Escalar la varianza si se borra el elemento | Correlación total- ítem corregida | Alfa de Cronbach si se borra el elemento |
| TrAc8 | 3,19 | 5,35 | ,34 | ,47 |
| TrAc9 | 2,81 | 5,03 | ,40 | ,42 |
| TrAc10 | 3,64 | 4,96 | ,45 | ,36 |
| TrAc11 | 4,43 | 7,75 | ,15 | ,59 |

Fuente: D. Monge (2017)

6.8.2.6 Apoyo Social y Estima

| Tabla 24. Estadísticos de Fiabilidad Apoyo social y Estima | | |
|---|------------------------|----------------------------|
| Alfa de Cronbach | N° de Elementos | Nivel de Fiabilidad |
| 0,88 | 8 | Aceptable |

Fuente: D. Monge (2017)

| Tabla 25. Estadísticas de total de ítems Apoyo social y Estima | | | | |
|---|---|--|--|---|
| | Escalar la media si se borra el elemento | Escalar la varianza si se borra el elemento | Correlación total- ítem corregida | Alfa de Cronbach si se borra el elemento |
| ApScLid21 | 13,38 | 32,63 | ,66 | ,86 |
| ApScLid22 | 12,55 | 34,18 | ,54 | ,87 |
| ApScLid23 | 13,01 | 31,72 | ,64 | ,86 |
| ApScLid25 | 12,37 | 33,21 | ,58 | ,87 |
| ApScLid26 | 13,16 | 33,10 | ,65 | ,86 |

Fuente: D. Monge (2017)

| Tabla 26. Estadísticas de total de ítems Apoyo social y Estima | | | | |
|---|---|--|---|---|
| | Escalar la media si se borra el elemento | Escalar la varianza si se borra el elemento | Correlación total-ítem corregida | Alfa de Cronbach si se borra el elemento |
| Estima27 | 13,70 | 30,97 | ,68 | ,86 |
| Estima28 | 13,22 | 30,65 | ,77 | ,85 |
| Estima29 | 13,89 | 33,24 | ,58 | ,87 |

Fuente: D. Monge (2017)

6.8.3 Resultados Finales

Con respecto a la validez del constructo, el análisis factorial de rango mínimo determinó que los siguientes ítems no alcanzaron una saturación mayor a 0,3 ítems por tanto se procede a eliminar los siguientes ítems 3, 7, 20, 24 y 29.

En la sesión de análisis de fiabilidad el factor 5 no alcanzó el promedio Alfa de Cronbach mínimo de 0.6 por tanto se procede a eliminar el factor 5, el cual compila los siguientes ítems 8, 9, 10 y 11.

Con el fin asegurar la confiabilidad y veracidad de los resultados obtenidos con la aplicación de la herramienta SUCESO/ISTAS 21 versión breve, se procede a reestructurar las dimensiones de la siguiente manera.

Dimensiones de riesgos psicosocial

- Riesgos extralaborales, incluyen la dimensión denominada Doble presencia
- Riesgos intralaborales, los cuales incluyen las siguientes dimensiones;
 - o Trabajo activo y posibilidades de desarrollo
 - o Exigencias Psicológicas
 - o Inseguridad
 - o Apoyo social y calidad de liderazgo

6.8.3.1 Dimensiones y Sub - dimensiones

La dimensión extralaboral denominada Doble presencia, incluye las siguientes sub dimensiones:

Doble Presencia

- Preocupación por tareas domésticas
- Carga de tareas domésticas

Las dimensiones intralaborales, a su vez, se agrupan en las siguientes sub-dimensiones:

Trabajo activo posibilidades de desarrollo

- Posibilidades de desarrollo en el trabajo
- Sentido del trabajo
- Integración en la empresa
- Calidad del rol
- Calidad del liderazgo

Exigencias Psicológicas

- Exigencias cuantitativas
- Exigencias emocionales
- Exigencias psicológicas de esconder emociones

Inseguridad

- Inseguridad respecto al contrato de trabajo
- Inseguridad respecto a las características del trabajo

Apoyo social y calidad de liderazgo

- Calidad de relación con compañeros de trabajo
- Calidad de relación con superiores
- Estima

Seguidamente con el fin asegurar la confiabilidad y veracidad de los resultados obtenidos con la aplicación de la herramienta SUCESO/ISTAS 21 versión breve, se procede a reestructurar las dimensiones de la siguiente escala puntuación utilizada para definir el nivel de riesgo psicosocial de la siguiente manera:

6.8.3.2 Escala de Riesgo Psicosocial por dimensión

La escala utilizada para clasificar los riesgos psicosociales identificados, corresponde a una escala de colores la cual corresponde a los siguientes lineamientos.

| Tabla 27. Escala del Nivel de Riesgo | | |
|---|------------------------|--|
| Color | Nivel de Riesgo | Acción |
| | Alto | Población expuesta a riesgo psicosocial, se deben establecer medidas de acción de forma inmediata |
| | Medio | Población bajo nivel de alarma, prestar atención, comenzar a estar alerta frente al riesgo de salud psicosocial de las personas trabajadoras |
| | Bajo | Población no expuesta a riesgo psicosocial, identificar y mantener controles positivos que permitan la continuidad de la gestión del riesgo |

Fuente: SUCESO/ISTAS 21 (2012)

Dimensión Doble Presencia

| Tabla 28. Escala de Riesgo Psicosocial Doble Presencia | | | |
|---|--------------|-----------------|-------------|
| | Verde | Amarillo | Rojo |
| Original (4 ítems) | 0 a 7 | 8 a 10 | 11 a 24 |
| Validada (4 ítems) | 0 a 5 | 6 a 10 | 11 a 16 |

Fuente: A. Palacios (2017)

Dimensión Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo

| Tabla 29. Escala de Riesgo Psicosocial Dimensión Trabajo activo y Posibilidades de desarrollo | | | |
|--|--------------|-----------------|-------------|
| | Verde | Amarillo | Rojo |
| Original (14 ítems) | 0 a 23 | 24 a 28 | 26 a 40 |
| Validada (8 ítems) | 0 a 10 | 11 a 21 | 22 a 32 |

Fuente: A. Palacios (2017)

Dimensión Exigencias Psicológicas

| Tabla 30. Escala de Riesgo Psicosocial Dimensión Exigencias Psicológicas | | | |
|---|--------------|-----------------|-------------|
| | Verde | Amarillo | Rojo |
| Original (4 ítems) | 0 a 7 | 8 a 10 | 11 a 24 |
| Validada (3 ítems) | 0 a 6 | 7 a 13 | 14 a 20 |

Fuente: A. Palacios (2017)

Dimensión Inseguridad

| Tabla 31. Escala de Riesgo Dimensión Psicosocial Inseguridad | | | |
|---|--------------|-----------------|-------------|
| | Verde | Amarillo | Rojo |
| Original (4 ítems) | 0 a 7 | 8 a 10 | 11 a 24 |
| Validada (4 ítems) | 0 a 6 | 7 a 13 | 14 a 20 |

Fuente: A. Palacios (2017)

Dimensión Apoyo Social

| Tabla 32. Escala de Riesgo Psicosocial Dimensión Apoyo Social | | | |
|--|--------------|-----------------|-------------|
| | Verde | Amarillo | Rojo |
| Original (14 ítems) | 0 a 23 | 24 a 28 | 26 a 40 |
| Validada (8 ítems) | 0 a 10 | 11 a 21 | 22 a 32 |

Fuente: A. Palacios (2017)

VII- RESULTADOS

7.1 Interpretación de Resultados

En este apartado de resultados, se presenta el análisis de las respuestas obtenidas de la herramienta utilizada y presentada en el capítulo de Metodología. La población total que participó del estudio es de 154 policías operativos, del casco central de San José, ubicados en las delegaciones La Catedral, La Merced, Hospital, El Carmen.

Los resultados son presentados a través de una matriz de riesgos la cual clasifica los datos según el nivel de riesgo que arrojó cada sub-dimensión, en orden de mayor a menor. Así como también haciendo uso de distintos tipos de gráficos, en los cuales se comparan los resultados obtenidos en cada dimensión de riesgos psicosocial, distribución por dimensión en escala de bajo, medio, bajo de la población participante, integración de datos por sub-dimensiones, comparación de respuestas abordadas por dimensión y finalmente un aporte no estadístico ofrecido por las personas trabajadoras y las trabajadoras encuestas.

7.1.1 Matriz de Riesgo Psicosociales en el trabajo

Posterior a la integración de los resultados obtenidos con la aplicación de la encuesta SUCESO/ISTAS 21, los puntajes fueron agrupados por dimensión y sub-dimensión con el fin de cuantificar el nivel de riesgo psicosocial para cada factor.

Los riesgos se ordenan de mayor a menor, con el fin de facilitar la gestión del riesgo, siguiendo las metodologías de prevención de riesgos laborales, las medidas de intervención inicial deberán realizarse sobre aquellos factores de riesgos que representan un riesgo a la salud. Siguiendo con los lineamientos de gestión del riesgo, en aquellos riesgos, clasificados en un nivel alto, en los que no se puedan ejecutar las medidas correctivas en un corto plazo, se debe establecer un plan de acción, con fechas, responsables y el detalle de las tareas a realizar para la reducción gradual del riesgo.

La matriz de riesgos debe ser actualizada en forma continua, pues esta herramienta tal cual es una impresión del lapso durante el cual se estuvo aplicando esta investigación

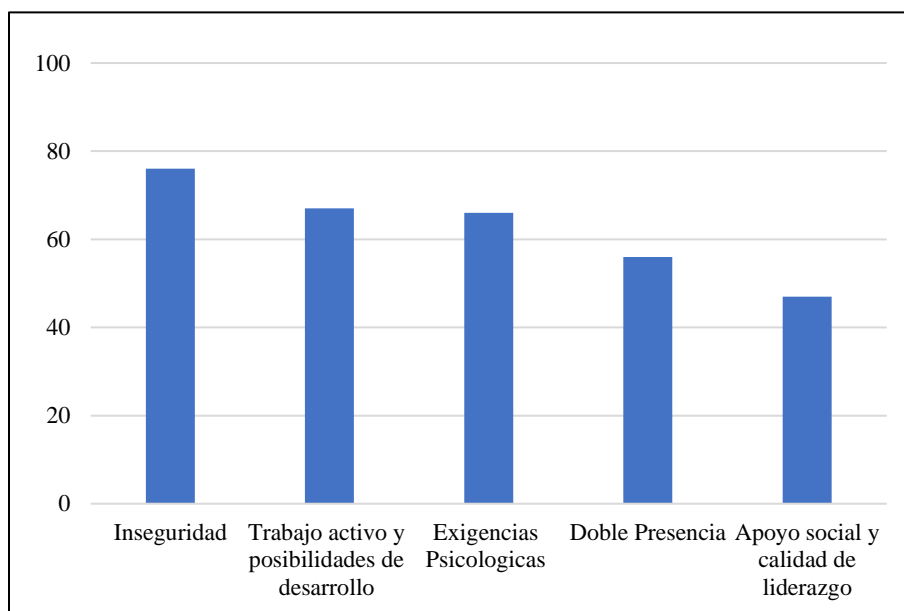
| Tabla 33. Matriz de Riesgos Psicosociales | | | |
|--|--|--|----------------------------|
| Tipo de Riesgo | Dimensión | Sub-dimensión | Nivel de riesgo (%) |
| Riesgo Intralaboral | Inseguridad | Inseguridad respecto al contrato de trabajo | 82 |
| Riesgo Intralaboral | Exigencias Psicológicas | Exigencias psicológicas de esconder emociones | 80 |
| Riesgo Intralaboral | Trabajo activo y posibilidades de desarrollo | Calidad de liderazgo | 78 |
| Riesgo Intralaboral | Trabajo activo y posibilidades de desarrollo | Posibilidades de desarrollo en el trabajo | 76 |
| Riesgo Intralaboral | Trabajo activo y posibilidades de desarrollo | Sentido del trabajo | 76 |
| Riesgo Intralaboral | Exigencias Psicológicas | Exigencias emocionales | 66 |
| Riesgo Extralaboral | Doble Presencia | Carga de tareas domésticas | 61 |
| Riesgo Intralaboral | Apoyo social y calidad de liderazgo | Calidad de relación con compañeros de trabajo | 60 |
| Riesgo Intralaboral | Inseguridad | Inseguridad respecto a las características del trabajo | 60 |
| Riesgo Intralaboral | Exigencias Psicológicas | Exigencias cuantitativas | 59 |
| Riesgo Intralaboral | Trabajo activo y posibilidades de desarrollo | Integración en la empresa | 59 |
| Riesgo Extralaboral | Doble Presencia | Preocupación por tareas domésticas | 52 |
| Riesgo Intralaboral | Trabajo activo y posibilidades de desarrollo | Calidad del rol | 49 |
| Riesgo Intralaboral | Apoyo social y calidad de liderazgo | Calidad de relación con Superiores | 44 |
| Riesgo Intralaboral | Apoyo social y calidad de liderazgo | Estima | 36 |

Fuente: Palacios (2017)

Los datos arrojados por la matriz de riesgo psicosocial, indican que, de las quince sub-dimensiones evaluadas, cinco de estas se encuentra en condición de riesgo alto, mientras las diez sub-dimensiones restantes se ubican en un nivel de riesgo medio.

7.2 Análisis de dimensiones de riesgo psicosocial en el trabajo

Gráfico 1. Comparación de Dimensiones



Fuente: A. Palacios (2017)

El gráfico N°1 permite comparar el nivel de riesgo por cada una de las dimensiones de riesgo psicosocial que fueron evaluadas, siendo la dimensión de seguridad la que presenta el riesgo más alto, reflejando que un 76% de la población encuestada percibe un riesgo alto en este factor. Con respecto a las dos sub dimensiones que constituyen esta dimensión, únicamente la sub- dimensión de Inseguridad respecto al contrato de trabajo se clasifica en riesgo alto.

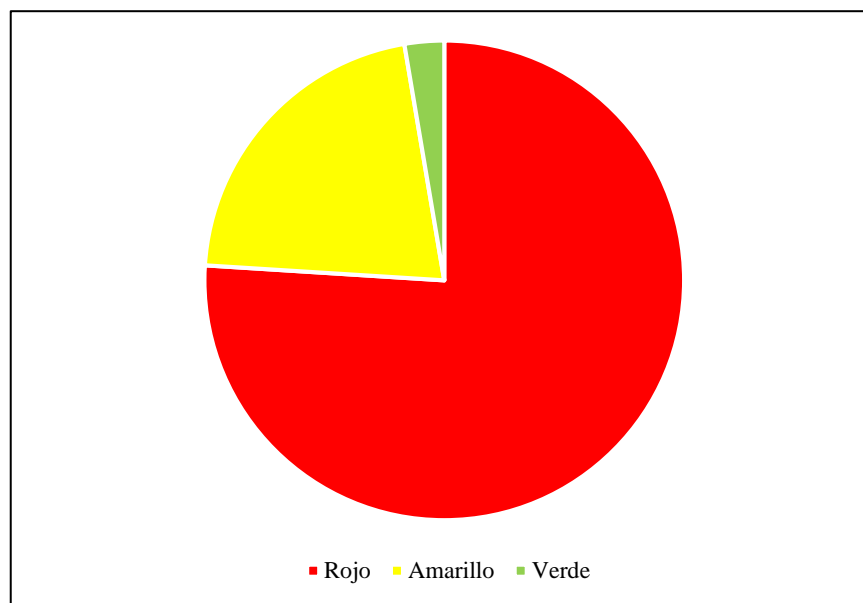
A su vez la dimensión de Trabajo Activo y posibilidades de desarrollo, se ubica como la segunda dimensión más alta con un 67%. De las cinco sub-dimensiones que constituyen esta dimensión, las sub-dimensiones de Calidad de liderazgo, Posibilidades de desarrollo en el trabajo y Sentido del trabajo se ubicaron en un riesgo alto.

La tercera dimensión en ubicarse en riesgo alto corresponde Exigencias Psicológicas con un 66%, de las tres sub-dimensiones que integran esta dimensión la sub-dimensión de Exigencias psicológicas de esconder emociones se ubica en un riesgo alto.

Las dimensiones de Doble Presencia y Apoyo Social y Calidad del Liderazgo no presentaron sub- dimensiones en rojo, por tanto, estas dimensiones de riesgo psicosocial se encuentran en la categoría de riesgo medio. Dentro de los factores de riesgos evaluados con la encuesta SUCESO/ISTAS 21 ninguno se ubicó en un nivel de riesgo bajo.

7.2.1 Riesgo Intralaboral: Inseguridad

Gráfico 2. Dimensión Inseguridad

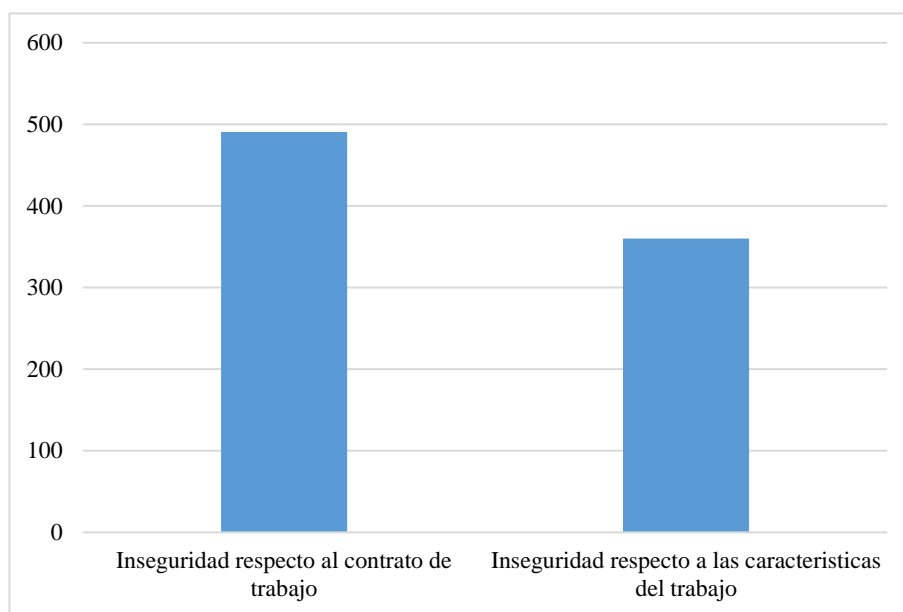


Fuente: Palacios (2017)

Según los datos arrojados por el gráfico N°2 un 76% de los encuestados presentan un riesgo alto, por tanto, este factor sí representa un riesgo para la salud del trabajador, mientras que un 21% de la población se ubica en un riesgo medio y únicamente un 3% de la población se ubica en un riesgo bajo.

La dimensión de inseguridad refleja una preocupación acerca de su estabilidad laboral en el futuro, o de la fluctuación en sus condiciones de trabajo. Esta incertidumbre sin duda constituye un riesgo a la salud física y mental del trabajador según (Benach, Amable, Muntaner y Benavides, 2002) la percepción de inseguridad laboral se puede asociar a un aumento de los problemas para la salud tanto afectaciones físicas como: dolor de cabeza, estomacal, insomnio, úlceras, infartos, enfermedades cardíacas o renales y 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, insatisfacción, ira, agotamiento, conflictos familiares.

Gráfico 3. Comparación de Sub - dimensiones

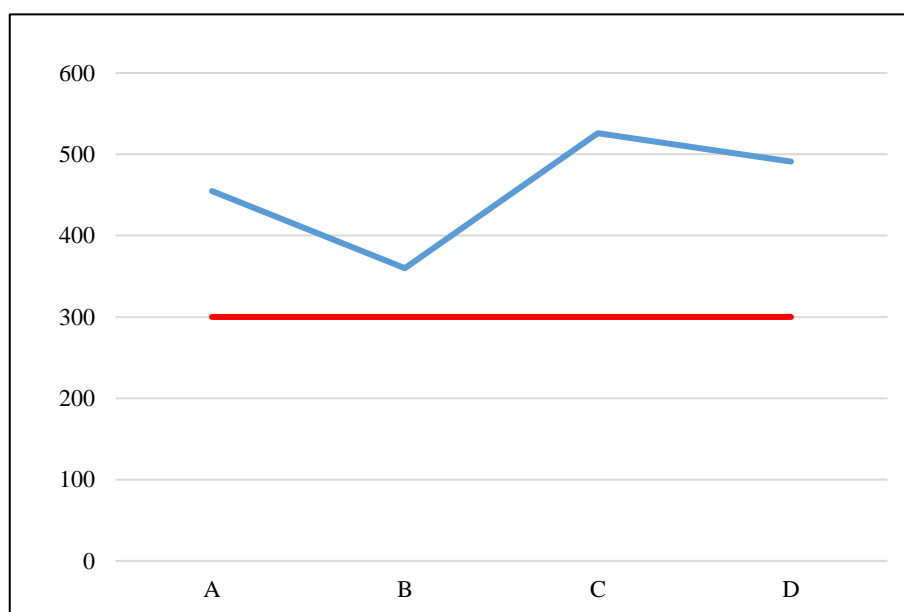


La dimensión de inseguridad se divide en dos sub-dimensiones, de las cuales una de ellas indicó un riesgo psicosocial alto, siendo la inseguridad al contrato de trabajo la dimensión con el índice de riesgo mayor, con un 82% dando como resultado un riesgo alto a la población, mientras que la sub-dimensión de inseguridad a las características de trabajo se ubica en un riesgo medio con un 60% de la población.

Esta comparación de sub- dimensiones nos permite identificar que, pese a que la dimensión de Inseguridad se ubica como la dimensión más alta de los riesgos psicosociales evaluados, únicamente una de sus dimensiones muestra un riesgo alto, por tanto, no se establece como una dimensión crítica.

Dentro del análisis comparativo de las sub- dimensiones, la sub-dimensión de inseguridad al contrato de trabajo responde al factor de riesgo más alto al que se encuentra expuesto el personal de Fuerza Pública. Por ende, constituye el factor de riesgo sobre el que se debe establecer medidas de control de forma inmediata, con el fin de gestionar adecuadamente el riesgo laboral.

Gráfico 4. Distribución de Preguntas



Fuente: A. Palacios (2017)

El gráfico N°4 nos permite analizar con mayor detalle las respuestas obtenidas en la dimensión de inseguridad, con el fin de priorizar la gestión del riesgo sobre el o los factores de riesgo que indiquen un mayor porcentaje.

Con base en los datos mostrados en el gráfico la pregunta con un mayor puntaje obedece a la pregunta C, la cual indica: “¿En estos momentos estoy preocupado por? Si te varían el salario (que no te lo ajusten, que te lo bajen, que te lo paguen). Esta posible afectación del salario deriva de la propuesta por parte del Ministerio de Seguridad de Pública de cambiar los horarios de trabajo. Dicho cambio afectaría no solo el monto recibido por concepto de salarios, sino que además aumentaría los gastos relacionados a traslados y alimentación del personal de Fuerza Pública

Según el gráfico la segunda pregunta con mayor porcentaje y que se ubica en la sub-dimensión que indica un riesgo alto, es la pregunta D, la cual expresa: “¿En estos momentos estoy preocupado por?” Por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida contra tu voluntad), esto refleja nuevamente la preocupación que genera en las personas trabajadoras de Fuerza Pública la propuesta de cambio de horario, pues tal como se ha comentado afectaría de manera integral su calidad de vida.

La pregunta B, la cual expresa: “¿En estos momentos estoy preocupado por?” Por si te cambian las tareas contra tu voluntad, se encuentra dentro de la categoría amarilla, por tanto, no se ahonda en la misma.

Las preguntas A y C se ubican en la categoría de riesgo medio por tanto estas deben considerarse como un nivel de alerta, pues representan un riesgo latente a la salud de las personas trabajadoras y las trabajadoras de Fuerza Pública.

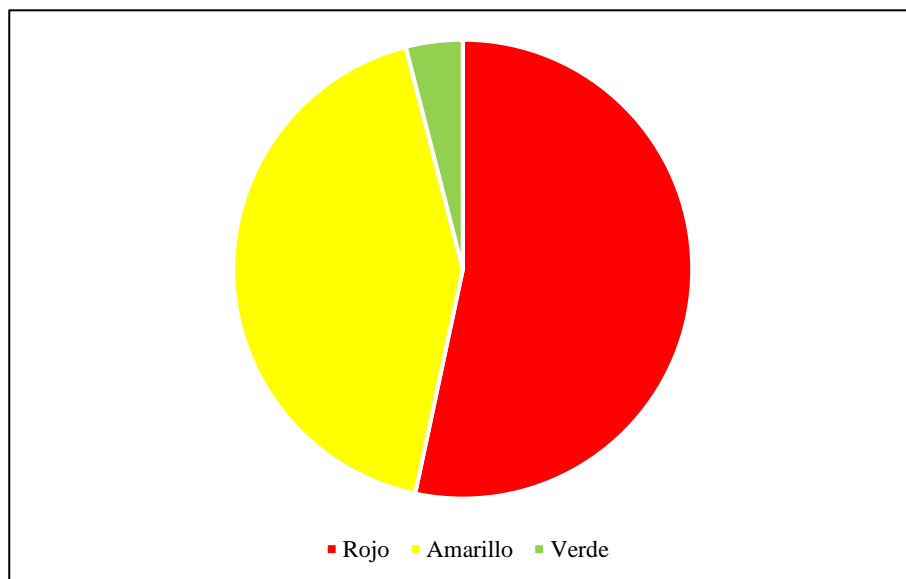
Datos no estadísticos

Como parte del proceso de aplicación de la herramienta, el personal entrevistado manifestó de manera verbal diversas opiniones con respecto a esta dimensión.

Los presuntos cambios que se plantean realizar en Fuerza Pública con respecto a los horarios de trabajo generan inconformidad, preocupación y malestar en las personas trabajadoras, pues dicho cambio afectaría no solo el tiempo que comparten con sus familias, sino el monto percibido por salarios. La preocupación se genera por la posible alteración en sus condiciones de trabajo, aumentando la sensación de inseguridad.

7.2.2 Riesgo Intralaboral: Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo

Gráfico 5. Dimensión Trabajo activo y posibilidades de desarrollo



Fuente: A. Palacios (2017)

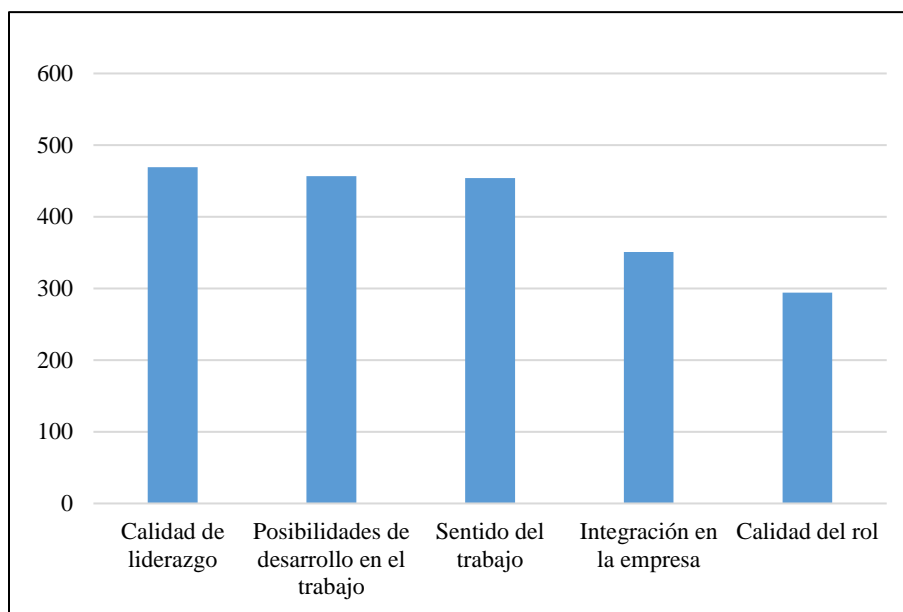
Tal como se muestra en el gráfico N°5 dentro de esta dimensión un 53% de los encuestados se encuentra en un nivel de riesgo alto, por tanto, esta dimensión si representa un riesgo para la salud del trabajador, por otra parte, un 43% de los encuestados se ubican en un nivel de riesgo medio y únicamente un 4% de la población entrevistada se ubica en un nivel de riesgo bajo.

Factores como carecer de influencia y de desarrollo en el trabajo, poca o nula autonomía para realizar las tareas o descansos, las labores no permiten el desarrollo de habilidades y/o conocimiento, bajo o nulo sentido de pertenecía con la institución, son los que se muestran en esta dimensión

Según el Manual para Identificación y Evaluación de Riesgo Psicosociales del Ministerio de Trabajo y Previsión Social de Chile, (2012) *“Desde el punto de vista de la prevención, el trabajo debe proveer oportunidades para aplicar las habilidades y conocimientos que tenemos y para desarrollar y aprender nuevas habilidades, fomentando*

los trabajos creativos”; por tanto la alta exposición a este factor de riesgo, puede desencadenar desmotivación, altercados entre pares y/o con superiores, baja en la productividad o efectividad de las tareas desarrolladas, corrupción, ansiedad, desgaste psicológico, depresión.

Gráfico 6. Comparación de Sub-dimensiones



Fuente: A. Palacios (2017)

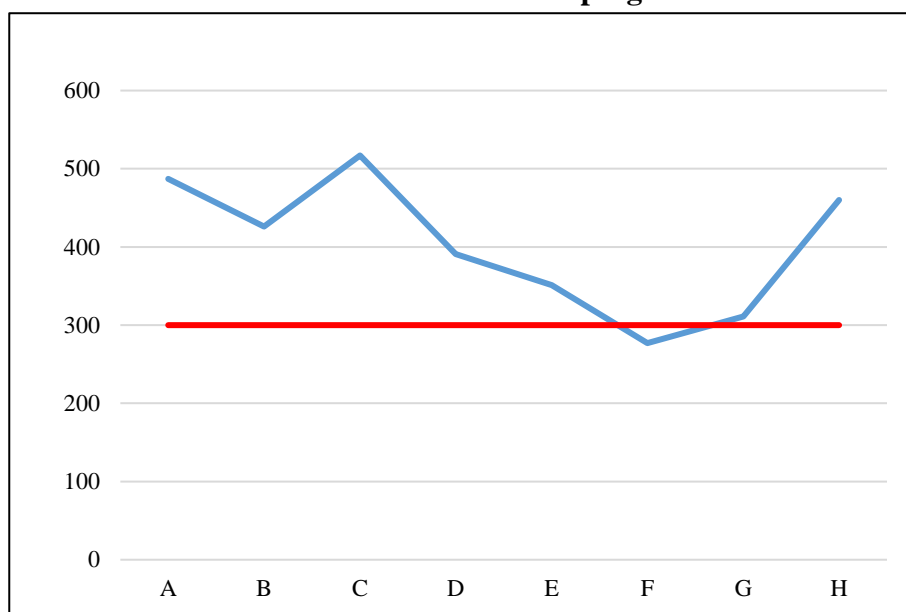
El nivel de riesgo psicosocial percibido por los y las trabajadoras encuestadas fue alto en tres de las cinco sub-dimensiones, siendo Calidad de Liderazgo la dimensión que presentó el más alto nivel de riesgo, según el Manual para Identificación y Evaluación de Riesgo Psicosociales del Ministerio de Trabajo y Previsión Social de Chile, (2012), *“Desde el punto de vista de la salud se ha observado que la calidad de la dirección es uno de los factores que exhiben una clara relación con la salud de las personas trabajadoras”*

La sub-dimensión de posibilidades de desarrollo en el trabajo es la segunda más alta, desde el punto de vista de prevención el trabajo debe permitir al trabajador desarrollar sus habilidades e incentivar el crecimiento, según los datos reflejados en las estadísticas, el personal de Fuerza Pública no percibe estas oportunidades en el desempeño de sus labores.

Con respecto a la sub-dimensión sentido del trabajo esta se ubica también en un riesgo alto, el carecer dentro del trabajo de un sentido de pertenencia, importancia de las tareas realizadas, identificación con el trabajo, puede generar desmotivación, estrés, ansiedad, depresión, irritabilidad en la población que se ve expuesta a este factor de riesgo.

Las sub-dimensiones de integración a la empresa y calidad del rol se ubican con un riesgo medio, por tanto, no representan un riesgo a la salud.

Gráfico 7. Distribución de preguntas



Fuente: A. Palacios (2017)

En el gráfico N°7 nos permite analizar con mayor detalle las respuestas obtenidas en la dimensión de Trabajo Activo y posibilidades de desarrollo, con el fin de priorizar la gestión del riesgo sobre el o los factores que indiquen un mayor porcentaje

Tal como se observa en el gráfico anterior la respuesta C) ¿Te sientes comprometido con tu profesión? fue la que obtuvo un mayor puntaje ubicando este factor en un riesgo alto, según los encuestados los cambios abruptos dentro de la institución, los bajos salarios y la inadecuada comunicación repercuten de manera negativa en la satisfacción percibida por los y las trabajadores del Ministerio de Seguridad Pública.

La segunda respuesta que se ubica en un riesgo alto corresponde a A) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?, con respecto a este punto los policías refieren que durante su jornada laboral se ven obligados a actuar de manera rápida, a tomar decisiones bajo presión lo cual les genera ansiedad.

Finalmente, la última pregunta de esta sub-dimensión que se ubica como riesgo alto corresponde a H) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?, los encuestados aducen que los cambios de roles y de jornadas generan confusión y problemas de comunicación entre las cadenas de mando, así como con sus pares.

Las preguntas B, D, E, F, G, se encuentra dentro de la categoría de riesgo medio, por tanto, estas deben considerarse como un nivel de alerta, pues representan un riesgo latente a la salud de las personas trabajadoras y las trabajadoras de Fuerza Pública.

Datos no estadísticos

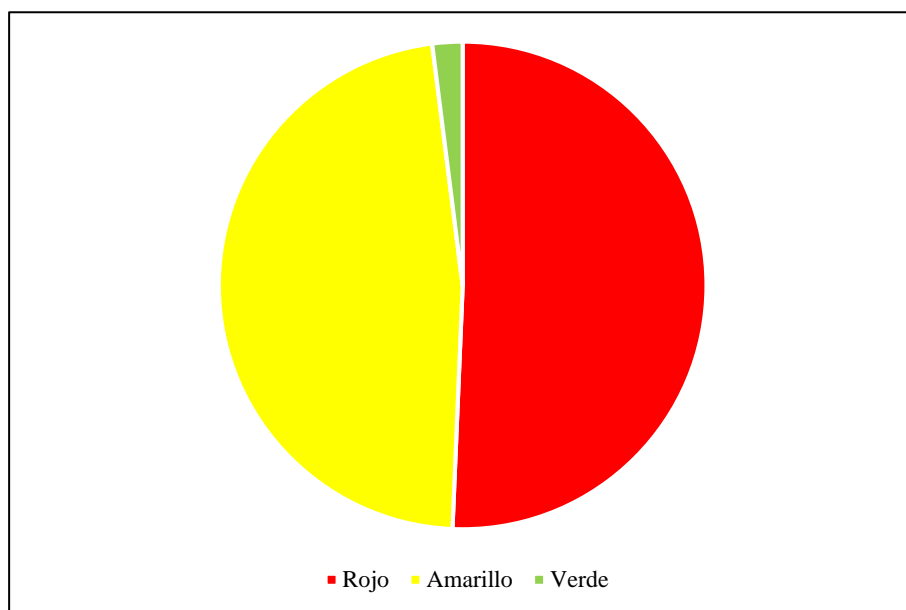
Como parte del proceso de aplicación de la herramienta, el personal entrevistado manifestó de manera verbal diversas opiniones con respecto a esta dimensión.

Las personas encuestadas expresaron que las posibilidades de crecimiento dentro de la institución son limitadas y que se debe permanecer por muchos años en una misma posición para poder optar por puestos superiores. Además, también opinaron su frustración con respecto a fallas o inconsistencias en el sistema judicial que permiten que aquellas personas que incumplen la ley no sean procesadas, o que las sentencias emitidas sean débiles, esto en algunas ocasiones les hace sentir que el esfuerzo realizado en su trabajo por aprehender a aquellos que delinquen la ley es en vano.

De igual manera se expresó su percepción con respecto a los problemas de comunicación tanto de manera horizontal como vertical, pues no se cuentan con canales de comunicación claros que permitan una retroalimentación oportuna.

7.2.3 Riesgo Intralaboral: Exigencias Psicológicas

Gráfico 8. Dimensión Exigencias Psicológicas

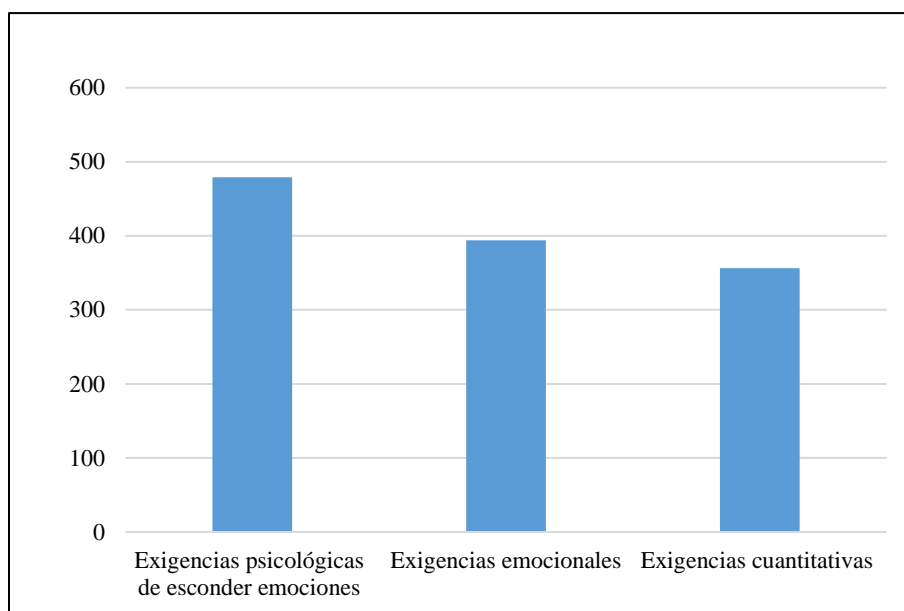


Fuente: A. Palacios (2017)

Tal como se muestra en el gráfico N°8 un 51% de los encuestados se encuentra en un nivel de riesgo alto, por lo que, este factor sí representa un riesgo para la salud de las personas trabajadoras, mientras que un 47% de la población se ubica en riesgo medio y un 2% se encuentra en un riesgo bajo.

La sub-dimensión de exigencias emocionales es el área que representa un riesgo alto a la salud de la población encuestada, estas exigencias se generan en aquellas situaciones en las que la ejecución de una tarea demanda un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir.

Gráfico 9. Comparación de sub-dimensiones



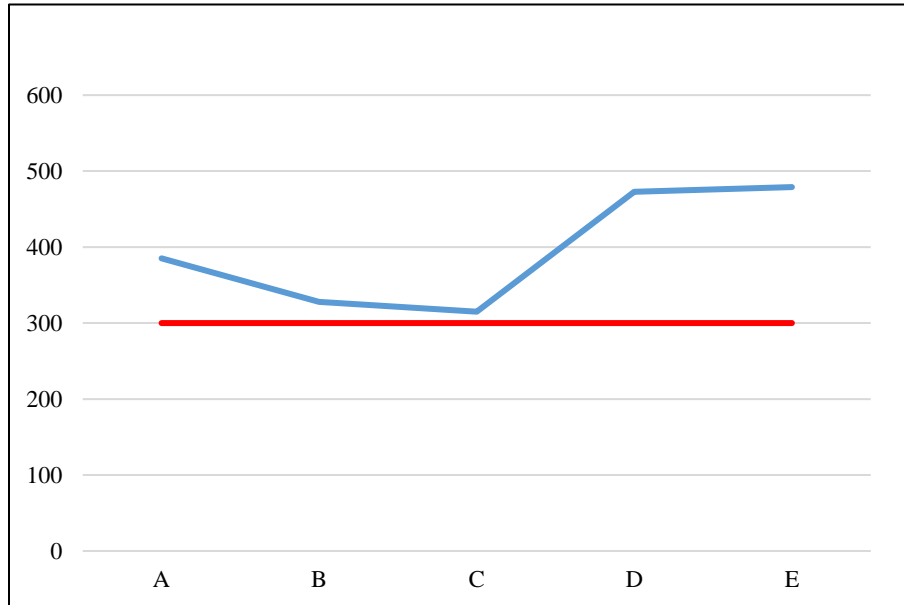
Fuente: A. Palacios (2017)

El nivel de riesgo psicosocial percibido por los y las trabajadores encuestados fue alto únicamente en una de las tres sub-dimensiones que integran esta dimensión, siendo la Exigencia Psicológicas de esconder emociones la que presenta un riesgo a la salud, mientras que las sub-dimensiones de Exigencias Emocionales y Exigencias Cuantitativas se ubican con un riesgo medio, por tanto, se ubican en estado de alerta, sobre el que se deben establecer medidas de seguimiento.

Con relación a la exigencia psicológica de esconder emociones, según el Manual para Identificación y Evaluación de Riesgo Psicosociales del Ministerio de Trabajo y Previsión Social de Chile, (2012), “Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo, en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.”

La exposición prolongada a este factor de riesgo puede generar estrés, fatiga, depresión, ansiedad, así como aumento en las conductas violentas tanto en el ambiente de trabajo como en la relación con pares, conflictos entre compañeros de trabajo y/o líneas de mando.

Gráfico 10. Distribución de preguntas



Fuente: A. Palacios (2017)

En el gráfico N°10 nos permite analizar con mayor detalle las respuestas obtenidas en la dimensión de Trabajo Activo y posibilidades de Exigencias Psicológicas, con el fin de priorizar la gestión del riesgo sobre el o los factores que indiquen un mayor porcentaje.

Tal como se observa en el gráfico anterior la pregunta E) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones? fue la pregunta que obtuvo un mayor puntaje ubicando este factor en un riesgo alto, según los encuestados la naturaleza de su trabajo les obliga al mantenerse al margen de las situaciones que son atendidas por el personal de Fuerza Pública.

Siguiendo esta misma línea la segunda pregunta en ubicarse en un riesgo alto corresponde a, D) ¿Tu trabajo en general, es desgastador emocionalmente?, este tema se vincula con la pregunta anterior, el trabajo realizado involucra no solo esconder sus emociones, sino que además se maneja un alto nivel de ansiedad y estrés en el ejercicio de su labor, pues diariamente deben intervenir en situación de violencia en la cual su integridad se ve comprometida.

Las preguntas A, B, C, D se encuentran dentro de la categoría amarilla por tanto estas deben considerarse como un nivel de alerta, pues representan un riesgo latente a la salud de las personas trabajadoras y las trabajadoras de Fuerza Pública

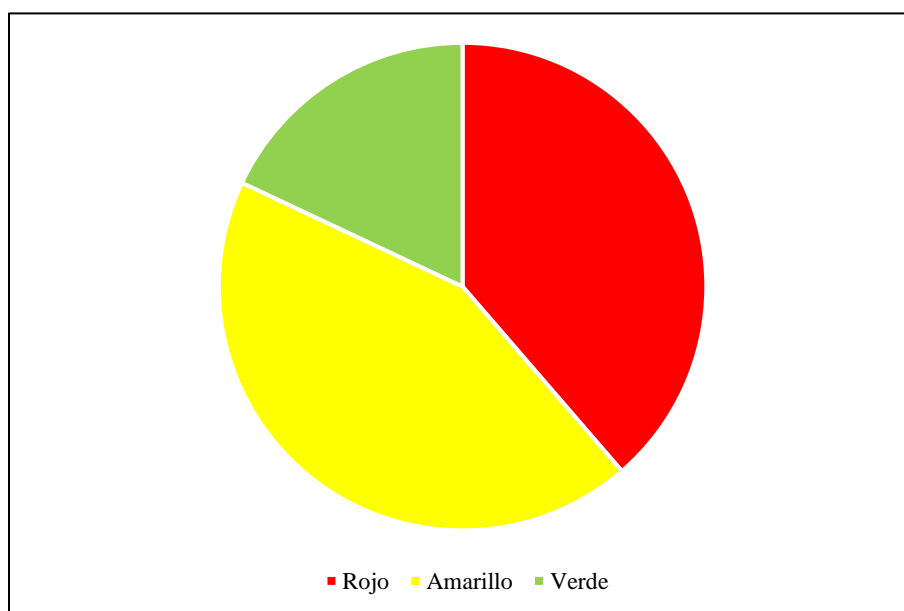
Datos no estadísticos

Como parte del proceso de aplicación de la herramienta, el personal entrevistado manifestó de manera verbal diversas opiniones con respecto a esta dimensión.

Los encuestados indicaron con respecto a la dimensión de esconder emociones que su trabajo exige de manera diaria el esconder sus emociones, ante escenarios que movilizan a cualquier persona, tales como violencia doméstica, violencia intrafamiliar, homicidios, entre otros. Y que en repetidas ocasiones luego de su jornada laboral siguen pensando o conmoviéndose por los eventos a los que deben brindar atención como parte de su trabajo.

7.2.4 Riesgo Extralaboral: Doble Presencia

Gráfico 11. Dimensión Doble Presencia

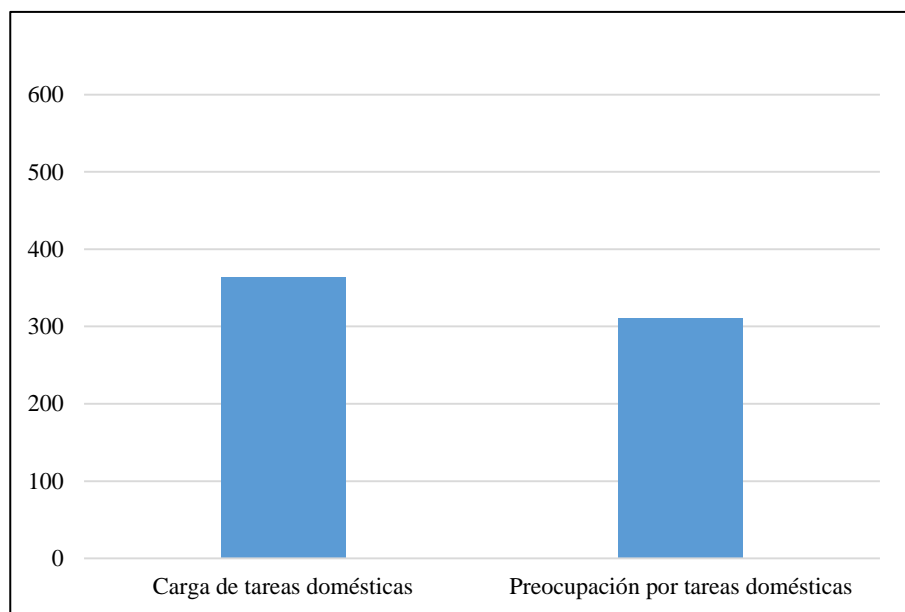


Fuente: A. Palacios (2017)

El presente grafico nos permite identificar que un 39% de los encuestados se ubican en un riesgo alto, un 43% se ubica en un riesgo medio y un 18% de la población encuestada se ubica en un riesgo bajo, por tanto, esta dimensión se clasifica de riesgo medio y no representa un riesgo para la salud.

No obstante es importante mencionar que según el Manual para Identificación y Evaluación de Riesgo Psicosociales del Ministerio de Trabajo y Previsión Social de Chile, (2012), con respecto a la doble presencia las mujeres siguen responsabilizándose mayoritariamente de gran parte del trabajo doméstico y familiar, pues la incorporación masiva de la mujer al mundo del trabajo remunerado, no se ha visto acompañada en la misma proporción por una incorporación paralela del hombre al trabajo doméstico. Y dentro del personal encuestado en Fuerza Pública el porcentaje de mujeres que participaron del estudio fue de un 10% de la población.

Gráfico 12. Comparación de Dimensiones



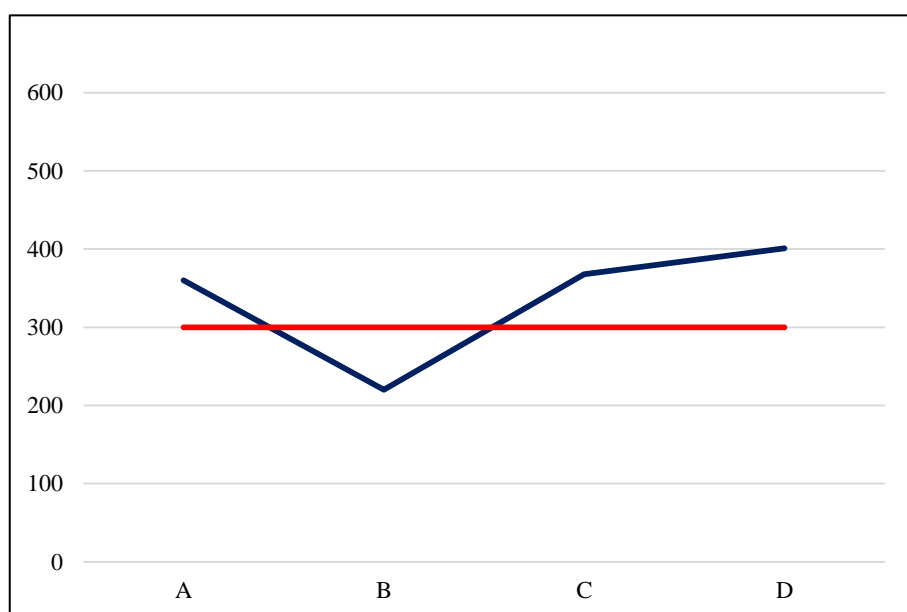
Fuente: A. Palacios (2017)

El nivel de riesgo psicosocial percibido las personas trabajadoras encuestadas fue de riesgo medio, dicho esto, ninguna de las sub- dimensiones representa un riesgo a la salud de la población encuestada. Sin embargo, siguiendo los lineamientos de la escala de riesgo

para la gestión de los riesgos de nivel medio, se debe prestar atención a las posibles alertas que puedan emerger en relación a esta dimensión, concretamente con la sub- dimensión de carga de tareas domésticas en la cual se presentó el valor más alto.

La carga de tareas domésticas se presenta cuando se mantiene una preocupación continua durante la jornada de trabajo por las demandas de las responsabilidades del hogar, la sobrecarga de este factor de riesgo puede generar ansiedad, problemas de comunicación, angustia, estrés, irritabilidad, trastornos del sueño entre otros.

Gráfico 13. Distribución de Preguntas



Fuente: A. Palacios (2017)

En el gráfico N°13 nos permite analizar con mayor detalle las respuestas obtenidas en la dimensión de Doble Presencia, con el fin de priorizar la gestión del riesgo sobre el o los factores que indiquen un mayor porcentaje

Tal como se observa en el gráfico anterior la pregunta D ¿Hay momentos en los que necesitarías estar trabajando y en casa a la vez?, fue la pregunta que obtuvo un mayor puntaje, sin embargo, el nivel de riesgo se mantiene como un nivel medio.

Seguidamente la pregunta C ¿Cuándo estas trabajando piensas en las tareas familiares y domésticas?, indica un puntaje alto, sin embargo, el riesgo sigue siendo de nivel medio.

Las preguntas A y B se encuentran dentro de la categoría amarilla, por tanto, estas deben considerarse como un nivel de alerta, pues representan un riesgo latente a la salud de las personas trabajadoras y las trabajadoras de Fuerza Pública

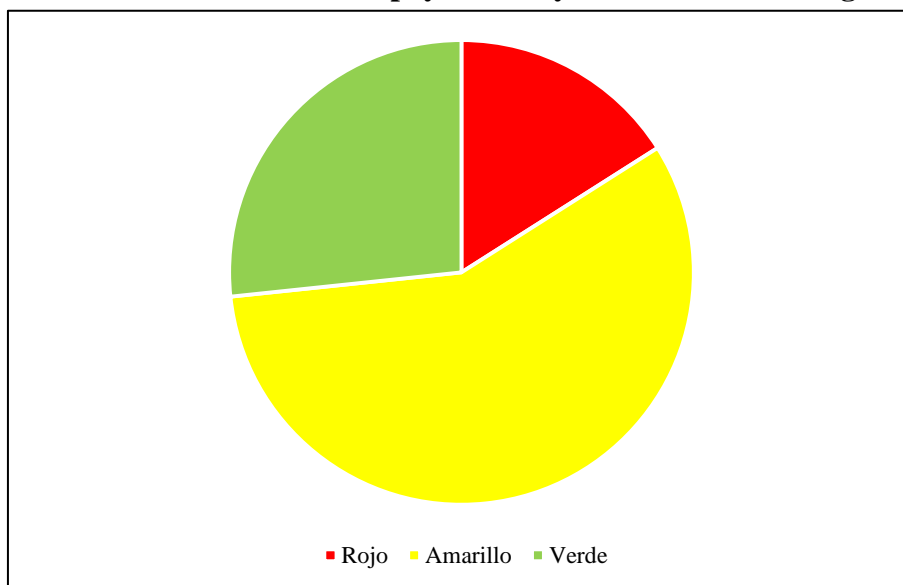
Datos no estadísticos

Como parte del proceso de aplicación de la herramienta, el personal entrevistado manifestó de manera verbal diversas opiniones con respecto a esta dimensión.

Según los encuestados debido a sus horarios de trabajo pasan largas jornadas sin poder participar activamente de las dinámicas familiares, la lejanía de su núcleo familiar aumenta la preocupación acerca de las responsabilidades dentro del hogar que no están siendo cubiertas a tiempo disciplina de los hijos, reuniones de padres, eventos familiares, intimidad de pareja, entre otros.

7.2.5 Riesgo Intralaboral: Apoyo Social y Calidad de Liderazgo

Gráfico 14. Dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo

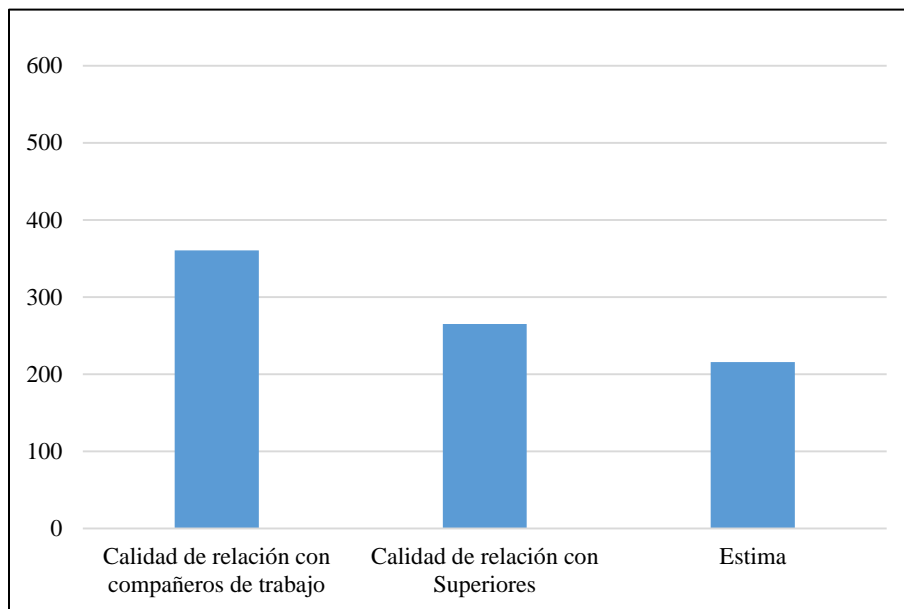


Fuente: A. Palacios (2017)

El presente gráfico nos permite identificar que solamente un 16% de los encuestados se ubican en un riesgo alto, mientras que un 57% se ubican en un riesgo y medio y un 27% de la población participante del estudio se ubica en un riesgo bajo. Por tanto, esta dimensión de riesgo psicosocial no representa un riesgo a la salud.

El apoyo social refiere al hecho de recibir el tipo de ayuda que se requiere y en el momento oportuno, se abarcó tanto a los compañeros y compañeras de trabajo como a los y las superiores, por tanto, basándose en los datos se puede interpretar que Fuerza Pública cuenta con herramientas de trabajo adecuadas para garantizar el apoyo social de sus colaboradores.

Gráfico 15. Comparación de Sub-dimensiones



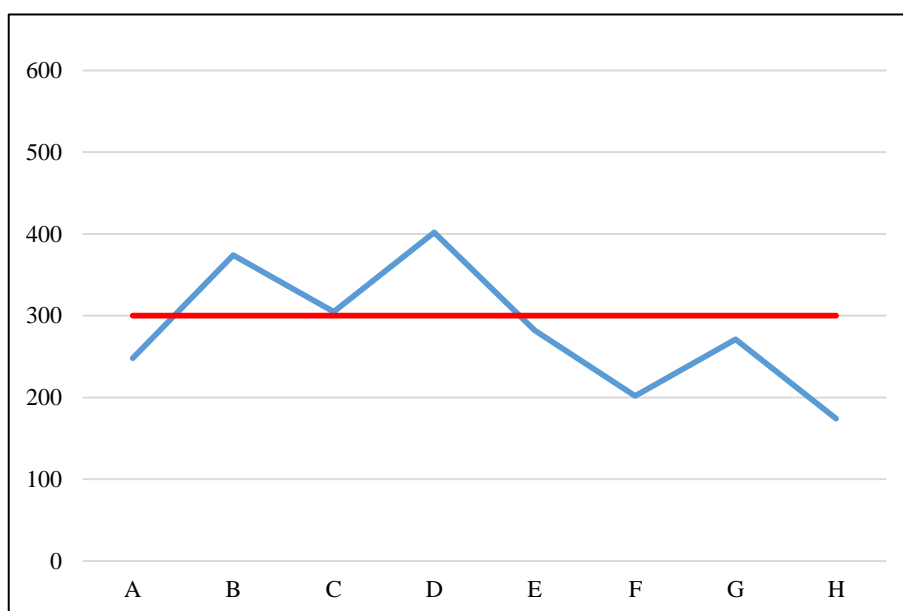
Fuente: A. Palacios (2017)

El nivel de riesgo psicosocial percibido por los y las trabajadores encuestadas fue de riesgo medio, por consiguiente, representa un riesgo latente a la salud de la población encuestada. Con base en los lineamientos de la escala de riesgo para la gestión de los

riesgos de nivel medio, se debe prestar atención a las posibles alertas que puedan emerger en relación a esta dimensión, concretamente con la sub- dimensión de Calidad de relación con compañeros de trabajo en la cual se presentó el valor más alto.

Según el Manual para Identificación y Evaluación de Riesgo Psicosociales del Ministerio de Trabajo y Previsión Social de Chile, (2012), formas de organización que impliquen una mayor competitividad entre las personas trabajadoras y trabajadoras implican importantes deterioros del apoyo social. Por tanto, desde un enfoque de prevención de riesgos, este es un factor que se debe tener bajo seguimiento.

Gráfico 16. Distribución de Preguntas



Fuente: A. Palacios (2017)

En el gráfico N°16 nos permite analizar con mayor detalle las respuestas obtenidas en la dimensión de Apoyo Social y Calidad de Liderazgo con el fin de priorizar la gestión del riesgo sobre el o los factores que indiquen un mayor porcentaje

Tal como se observa en el gráfico anterior la pregunta D En el trabajo ¿Sientes que formas parte de un grupo?, fue la pregunta que obtuvo un mayor puntaje, sin embargo, el nivel de riesgo se mantiene como un nivel medio.

Seguidamente la pregunta B) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?, indica un puntaje alto, sin embargo, el riesgo sigue siendo de nivel medio.

Las preguntas A, C, E, F, G, H se encuentran dentro de la categoría de riesgo medio, así pues, estas deben considerarse como un nivel de alerta, pues representan un riesgo latente a la salud de las personas trabajadoras y las trabajadoras de Fuerza Pública.

Datos no estadísticos

Como parte del proceso de aplicación de la herramienta, el personal entrevistado manifestó de manera verbal diversas opiniones con respecto a esta dimensión.

Según los encuestados las diferencias y encontronazos entre compañeros son frecuentes, pero al convivir durante tanto tiempo durante la jornada de trabajo es imposible que estas diferencias no se presenten, sin embargo, la mayoría de ellas se logran resolver en una conversación.

VIII- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 Conclusiones

A continuación, se presentan los principales hallazgos de la presente investigación, de acuerdo con cada uno de los objetivos de la investigación.

Objetivo N°1. Evaluación de riesgo psicosocial en Personal de Fuerza Pública del casco central de San José

A través de la implementación del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve, se logró identificar, evaluar y cuantificar los factores de riesgo psicosocial al que está expuesto el personal de Fuerza Pública del casco central de San José. Posterior al análisis factorial exploratorio se reestructuraron las dimensiones dando como resultado, cinco dimensiones de riesgo psicosocial intralaboral y una dimensión de riesgo psicosocial extralaboral.

Se determinó que las dimensiones del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve, no concuerdan con los resultados del análisis factorial exploratorio realizado según confiabilidad y saturación de los ítems, por tanto, se concluye que la aplicación de la herramienta requiere de ajuste para asegurar la fiabilidad de los datos obtenidos.

Los riesgos psicosociales fueron segregados entre factores intralaborales y factores extralaborales, con el fin de poder indicar si la presencia de factores de riesgo psicosocial alto se presenta de manera equitativa o si se da una predominancia. Se determinó que únicamente en los riesgos psicosociales de origen intralaboral se presentaron resultados dentro del rango de riesgo alto, mientras que los factores psicosociales de origen externo muestran resultados en el rango de riesgo medio.

Los riesgos psicosociales altos representan un riesgo a la salud de las personas trabajadoras, por tanto, a través de la evaluación de riesgos psicosociales realizada, se logra definir un dato tangible y cuantificable con respecto al riesgo psicosocial. La cuantificación del riesgo es el paso inicial para establecer programas de prevención que permitan a la

institución establecer controles operacionales, que faciliten la gestión del riesgo hasta llevarlo a niveles de tolerancia para el trabajador.

Objetivo N°2. Evaluación de factores de riesgo psicosociales de origen intralaboral en Personal de Fuerza Pública del Casco Central del San José

La implementación de la prueba piloto del método del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve, permitió evaluar los factores de riesgos psicosocial de origen intralaboral en el personal de Fuerza Pública del casco central de San José.

Los datos obtenidos permitieron identificar que un 38% de los factores de riesgos de psicosocial de origen intralaboral, se ubican en el rango de riesgo alto, mientras que el 62% de los factores de riesgos de psicosocial de origen intralaboral se ubican en el rango de riesgo medio, no se identificaron factores de riesgos psicosocial de origen intralaboral ubicados en el rango de riesgo bajo.

Con base en la escala utilizada para clasificar los riesgos psicosociales, se concluye que los siguientes factores de riesgo psicosocial de origen intralaboral representan un riesgo a la salud del personal de Fuerza Pública del casco central de San José

- Inseguridad respecto al contrato de trabajo
- Exigencias psicológicas de esconder emociones
- Calidad de liderazgo
- Posibilidades de desarrollo en el trabajo
- Sentido del trabajo

Objetivo N°3. Evaluación de factores de riesgo de origen extralaboral en Personal de Fuerza Pública del casco central de San José

La implementación de la prueba piloto del método del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve, permitió evaluar un factor de riesgo psicosocial de origen extralaboral en el personal de Fuerza Pública del casco central de San José.

Los datos obtenidos indican que, los factores de riesgos psicosociales de origen extralaboral no presentan factores de riesgo en un nivel alto, no obstante, el 100% de los factores de riesgos psicosocial de origen extralaboral se ubican en un rango de riesgo medio, considerado como un estado de alerta pues los riesgos se encuentran latentes y pequeñas alteraciones pueden hacer emerger estos riesgos como un riesgo alto. Por tanto, estas deben considerarse como un nivel de alerta, pues representan un riesgo latente a la salud de las personas trabajadoras y las trabajadoras de Fuerza Pública

Con base en la escala utilizada para clasificar los riesgos psicosociales, se concluye que no existen factores de riesgos psicosocial de origen extralaboral que representen un riesgo manifiesto a la salud del personal de Fuerza Pública del casco central de San José, los riesgos identificados se ubican en categoría de alerta.

Objetivo N°4. Diagnóstico del nivel riesgo psicosocial en Personal de Fuerza Pública del casco central de San José

Al integrar los resultados obtenidos de la evaluación de factores de riesgo psicosocial de origen intralaboral y la evaluación de factores de riesgo psicosocial de origen extralaboral se logró tener un panorama más amplio del nivel de riesgos psicosocial al que se encuentra expuesto el personal de Fuerza Pública del casco central de San José

Los datos obtenidos permitieron identificar que un 33% de los factores de riesgos psicosociales evaluados, se ubican en el rango de riesgo alto, por tanto, se concluye que estos factores de riesgos psicosocial representan un riesgo a la salud para el personal de Fuerza Pública del casco central de San José.

Algunas de las posibles alteraciones a la salud que se pueden asociar con estos factores de riesgo psicosocial alto son 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, insatisfacción, ira, agotamiento, conflictos familiares, así como afectaciones físicas como, dolor de cabeza, estomacal, insomnio, úlceras, infartos, enfermedades cardíacas o renales.

En continuación al análisis de los resultados de la evaluación de riesgo psicosocial, un 67% de los factores de riesgo psicosocial se ubican en un rango de riesgo medio, estos factores de riesgos psicosocial se ubican en un nivel de alerta, pues representan un riesgo latente a la salud de las personas trabajadoras y las trabajadoras de Fuerza Pública

Como parte del proceso de evaluación no se encontraron factores de riesgos psicosocial en un rango de riesgo bajo, pese a que el objetivo de los modelos de gestión de prevención de riesgos laborales busca disminuir el riesgo a un rango bajo o tolerable, para asegurar el bienestar integral de los y las trabajadores.

8.2 Recomendaciones

1. Con el fin de mejorar inseguridad respecto al contrato de trabajo, se recomienda al Ministerio de Seguridad Pública realizar un estudio integral, en donde se evalúen aspectos alteración del ciclo circadiano, balance vida trabajo, cumplimiento de horas laboradas y tiempo efectivo de descanso según lo establecido en la legislación laboral, cumplimiento de condiciones de salud y seguridad en el trabajo. Dichos horarios deberán de ser incluidos dentro del reglamento interno de trabajo, con el objetivo de ofrecer a las personas trabajadoras seguridad con respecto a su jornada laboral y el monto remunerado por el desempeño de sus funciones.
2. Haciendo uso de los recursos internos disponibles en el Ministerio de Seguridad Pública (Recursos Humanos, Salud Ocupacional, Psicología, Trabajo Social, Consultorio Médico) se recomienda desarrollar un programa preventivo de salud mental y ocupacional para cuerpos policiales. Incluir dentro del programa talleres y capacitaciones que permitan el desarrollo de capacidades de afrontamiento, manejo del estrés, herramientas psicológicas para el control de emociones, comunicación efectiva, trabajo en equipo, resolución de conflictos y resiliencia en el trabajador. Por su parte en relación con salud ocupacional, desarrollar programas específicos que promuevan estilos de vida saludable (nutrición, exámenes de laboratorio, programas de ejercicios) a través de los cuales se complementen los programas de

salud mental, considerando a la persona trabajadora como una unidad bio-psicosocial.

3. Se recomienda al departamento de Recursos Humanos establecer un programa de gestión para los siguientes factores de riesgos psicosocial: sentido de pertenencia satisfacción del trabajador.
4. Haciendo uso de los recursos internos disponibles en el Ministerio de Seguridad Pública (Recursos Humanos, Salud Ocupacional, Psicología, Trabajo Social) se recomienda establecer una evaluación anual de satisfacción de las jefaturas como un programa de control operacional que permita el mejoramiento continuo.
5. Se recomienda que, a través del departamento de Recursos Humanos del Ministerio de Seguridad Pública, se elabore un programa bien estructurado de desarrollo de talento, que permita identificar funcionarios potenciales, a quienes se les pueda ofrecer un crecimiento interno en la organización. Esto no solo como parte de reforzamiento de la motivación de la persona trabajadora, sino también del proceso de retención del talento, asegurando el bienestar de ambos, el Ministerio, y la persona trabajadora, con una orientación clara de ganar-ganar.
6. Se recomienda establecer dentro de los programas de vigilancia del departamento de Salud Ocupacional del Ministerio de Seguridad Pública, la gestión de los riesgos psicosociales, con el fin de monitorear la mejora continua.
7. Se recomienda crear una comisión interdisciplinaria de factores psicosociales, la cual deberá ser integrada por profesionales de distintas áreas con el fin de asegurar que estudien los intereses y posiciones de las diferentes partes interesadas. Dicha comisión deberá estudiar y gestionar y fiscalizar los posibles casos de riesgos psicosocial que puedan emerger en el futuro dentro del Ministerio de Seguridad Pública.

8. Se recomienda para estudios posterior en los que se aplique la herramienta cuestionario SUSESO/ISTAS 21 versión breve, aplicar baremos con una población más amplia, con el fin de definir parámetros de cuantificación para las sub-dimensiones de riesgo psicosocial.

IX – BIBLIOGRAFÍA

9.1 Fuentes Consultadas

- Abad F, Garrido J, (2004) *Introducción a la Psicometría Teoría Clásica de los Tests y Teoría de la Respuesta al Ítem*. Universidad Autónoma de Madrid. España
- Alonzo Blanqueto, C. (2004) *Los enfoques cuantitativos y cualitativo en la Investigación Científica*. Mérida: Universidad Autónoma de Yucatán
- Boyle T (2000). *Health and Safety Risk Management* New York, USA
- Cabaleiro M (2008) *Prevención de riesgos laborales, normativa de seguridad e higiene en el puesto de trabajo*. Valencia España
- Cabaleiro Portela, V. (2007) *Prevención de riesgos laborales. Guía básica de información a las personas trabajadoras en prevención de riesgos laborales*. España: Ideaspropias
- Cabanzo Rodríguez, S. y Fuentes Hernández R (2003) *Evolución histórica de la salud ocupacional y sus principales efectos en el sistema colombiano*. Bogotá: Universidad de la Sabana
- Caja Costarricense de Seguro Social (2014) *Reporte Anual de incapacidades departamento de Salud Mental*, San José, Costa Rica
- Campos Ocampo, M. (2009) *Métodos y técnicas de investigación académica. Fundamentos de investigación bibliográfica*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica
- Comité Consultivo de la Comisión Europea para la seguridad, la higiene y la protección de la salud en el trabajo (2001). *Factores de Riesgo Psicosocial afectación Organizacional*. Roma, Italia
- Comité de Seguridad y Salud de la World Steel Association (2011) *Libro guía: Principios de seguridad y salud ocupacional*. Boston USA
- Confederación de Empresarios de Málaga. (2013) *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Málaga, España
- Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales (2001) *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Andalucía, España
- García Layunta O (2005) *Factores psicosociales influyentes en la ocurrencia de accidentes laborales*. Valencia España
- Gómez, M. (2006) *Introducción a la metodología científica*. Corboda: Brujas

- Hansen T, Laursen P, Jurvelius H, (2015) Psychosocial working environment: Workplace Inspection of the psychosocial working environment. Nordic Cooperation
- Hochschild A, (2003) *Commercialization of Human Feeling*. California. USA
- Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra (2009) *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención* Organización Internacional del Trabajo
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2004) *Evaluación de Riesgo Laboral*. Madrid
- Iñigo M, (2001) *El trabajo emocional: concepto y prevención*. Madrid España.
- Kalimo R, Batawi M, Cooper C (1988) *Organización Mundial de la Salud: Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra. Suiza
- Mansilla F (2005) Manual de Riesgos Psicosociales en El Trabajo: Teoría Y Práctica. Universidad. Universidad Autónoma de México.
- Marín Blandón, M. y Pico Merchán, M. (2004). *Fundamentos de la Salud Ocupacional*. Manizales: Universidad de Caldas.
- Merino O, (2001) *Manual para la gestión de los riesgos psicosociales en la empresa*. Madrid, España
- Miller R, (2005) *Theory of Planned Behavior and Reasoned Action in Predicting Technology Adoption Behavior*. Toronto, Canadá.
- Ministerio de Salud, (2005) *Situación actual de la salud mental en Costa Rica*, San José Costa Rica
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, *Estadísticas en salud ocupacional Costa Rica*. (2015). Costa Rica: Oficina de prensa y Comunicación, MTSS
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social Salud y Seguridad en el Trabajo. (2014) *Aportes para una cultura de prevención*. Buenos Aires
- Nicolaci, M. (2008). *Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT)*. Buenos Aires: Universidad Nacional de Lomas de Zamora
- Peirro J, (2009) *Estrés laboral y riesgos psicosociales: Investigaciones recientes para su análisis y prevención*. Universidad de Valencia, España
- Sauter, Murphy S, (2002) *Organización Internacional de Trabajo, Factores Psicosociales y de Organización*. Viena, Austria

- Torrente D, (2007) *la sociedad policial, poder, trabajo y cultura en una organización local de policía*. Universidad de Barcelona, España
- Unión de Comunidades Europeas (2004) *relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo*. Barcelona, España
- United Nations. (2005) *Declaración Universal de Derechos Humanos*. Geneva. United Nations publication **Disponible en:**
http://www.un.org/es/documents/udhr/index_print.shtml
- Villarroel Poblete C (2013) *Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo* Ministerio de Salud Gobierno de Chile.
- Wilches-Chaus G, (2005) *El riesgo guía de la red para la gestión local del riesgo, autor Gustavo*. Buenos Aires, Argentina

X – ANEXOS

Anexo 1: Informe de Consejo de Salud Ocupacional

IT. No. 032-2014

PARA Sr. Mainor Anchía Angulo
Directivo Nacional
Asociación Nacional de Empleados Públicos
Responsable ANEP
Ministerio de Seguridad Pública

DE Marjorie Elena Monge Muñoz
Depto. Medicina, Higiene y Seguridad Ocupacionales
Consejo de Salud Ocupacional
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

Asunto Remisión resultados visita solicitada a la Comandancia La Catedral, San José

I PARTE. INFORMACIÓN GENERAL

Centro de trabajo Comandancia La Catedral, San José CR

Teniente Delegación Sr. Rodrigo Alfaro

Dirección Barrio Cristo Rey, San José, CR

Tels. 2233-4194

No. Trabajadores N/D al momento de la visita

Jornada de trabajo 12 horas en diversos turnos a saber:

- a) 6 a.m. a 6 p.m.
- b) 11 a.m. a 11 p.m.
- c) 8 a.m. a 8 p.m.
- d) 5 a.m. a 5.30 p.m. (policletos)

Objetivo General: Verificar el cumplimiento de las normas de salud ocupacional que le sean aplicables a la Delegación de la Fuerza Pública de La Catedral, San José y con ello atender solicitud UDO-FP-374-2013 suscrito por Mainor Anchía Angulo.

II. Fuentes de Consulta

a. Escritas

- Constitución Política de la República de Costa Rica,
- Ley 6727 Sobre Riesgos del Trabajo de marzo de 1982 que modifica el Título IV del Código de Trabajo: Artículo 284 incisos b y c, 288,
- Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo Decreto Ejecutivo No. 1 y 2 de 1967
- Reglamento sobre las Oficinas de Salud Ocupacional DE No. 18379-TSS del 16 de agosto de 1988.
- Convenio No.120 Organización Internacional del Trabajo referido a Comercio y Servicio.
- Oficio No. UDO-FP-374-2013 suscrita por el Sr. Mainor Anchía Angulo, Directivo Nacional y Responsable ANEP-FP.

b. Verbales

Reunión sostenida con el Sr. Mainor Anchía Angulo, Directivo Nacional y Responsable ANEP-FP, al momento de hacer entrega del precitado oficio el 25 de noviembre del año en curso.

Conversación espontánea y aleatoria con algunas de las personas trabajadoras presentes al momento de la visita (integrantes de la fuerza pública de esa delegación)

III. Resultado de la visita de campo y entrevistas

Del proceso de observación de campo junto acompañada por el Sr. Mainor Anchía Angulo, más la información aportada por algunos de las personas trabajadoras se determina lo siguiente:

1. En este local se ubica la sede de la Comandancia La Catedral, alquilado hace más de 17 años. En aquel momento se realizaron algunos acondicionamientos básicos para

ser utilizado para oficinas administrativas, dormitorios (lugares de descanso), comedor, baños entre otros, que son el objeto en la actualidad parte de la disconformidad por las personas trabajadoras debido al abandono, deterioro que presenta hoy en día por la falta de mantenimiento (principalmente en paredes, cielos) y hacinamiento existente debido a que se supera la capacidad de alojamiento y permanencia del personal.

2. La Comandancia se ubica en una segunda planta disponiéndose a su vez con una única abertura que funciona como entrada y salida simultáneamente en términos de uso diario y en casos de emergencia (natural o antrópica) ante la inexistencia de la misma.
3. Las características constructivas de esta edificación se basa en piso de madera en algunas secciones, paredes externas portantes de concreto e internas de madera como plywood; así como los cielos rasos de las secciones administrativas, no así en el gimnasio, baños y servicios de hombres, que son materiales más resistentes como lo son las cerchas de metal y láminas de zinc.
4. De los 8 servicios sanitarios dispuestos para los caballeros se pudo constatar accionando cada uno de los mecanismos de descarga, que solo 3 funcionan correctamente, los otros tienen problemas de diversa naturaleza y carentes de aseo al momento de la visita. Misma situación de higiene presentan los lavamanos, aunado a la cuita de las aves que de manera permanente viven en el inmueble. (ver fotos)
5. Lo concerniente a las duchas presentan falta de limpieza (costras amarillentas ver fotos), puertas deterioradas, paredes y piso sin los respectivos azulejos en algunos de ellos, vidrios manchados por la suciedad y la carencia de limpieza permanente,

ante la inexistencia de personal dedicado de manera exclusiva a este menester según se indicó.

6. En algunas secciones del piso se evidenció desniveles importantes debido al tránsito peatonal permanente en vista de la ausencia absoluta de un programa de mantenimiento institucional preventivo-correctivo, pudiendo llegar a causar esta condición de riesgo en un momento determinado tropezón y caídas al mismo nivel entre las personas trabajadoras.
7. Las aberturas laterales (ventanales) de la planta alta de la edificación para el ingreso y renovación del aire presentan faltantes de celosías, vidrios quebrados con posibilidad de caída a diferente nivel (caída tanto interna como externamente), con telas de araña, suciedad y/o polvo, que comprueba la carencia de personal dedicado de forma exclusiva al aseo de las instalaciones.
8. En algunos sectores (sector administrativo, dormitorios, cocina) de esta edificación la instalación eléctrica se encuentra más expuesta a la radiación solar, sin el respectivo entubamiento y dispositivos de sujeción, con remiendos o arreglos caseros, completa de polvo y suciedad en general. Ello, puede conllevar a un principio de incendio al considerar de manera adicional que la misma reposa sin entubar en la parte alta de los sectores mencionados con anterioridad no disponiéndose de medios adecuados y suficientes para contener al menos un principio de incendio, ni personal capacitado para dicho menester. Adicionalmente tomas e interruptores dañados (quebrados) y las cajas de registro no cuentan con la debida rotulación & señalización para establecer con claridad si un break alimenta por ejemplo los toma corrientes, bombillos y/o fluorescentes, entre otros.
9. Los dormitorios que utilizan los integrantes de la fuerza pública (según género) destacados en esta Comandancia presentan las siguientes condiciones adversas:

- ✓ Colchones con el forro deteriorado (roto) dejando expuesta la espuma generando incomodidades para el correcto descanso luego de sus roles de trabajo.
- ✓ No existen áreas específicas para el secado de los paños, ropa interior de uso diario, motivo por el cual es común encontrarlos guindando en cualquier lugar de los dormitorios, aunado que no se dispone de medios apropiados (lavadoras) para el lavado de esta y las demás prendas que requiere el personal. Dicha acción higiénica se realiza en los lavamanos o duchas.
- ✓ Existe menos de 50 cm de espacio entre los camarotes (hombres) lo cual no permite un desplazamiento interno dentro de los mismos y menos de 1 mt en el pasillo principal.
- ✓ No se dispone de cortinas en los ventanales lo cual conlleva a poner trozos de fibras textiles sin asimetría, disminuyendo la luz natural, desluciendo el aposento y por ende pudiendo llegar a generar desmotivación para con el trabajo, ya que el espacio de descanso no presente las debidas condiciones para un efectivo descanso diario, si consideramos los desórdenes que puede provocar las pérdida de sueño y el desbalance del círculo circadiano.
- ✓ Existe hacinamiento, escasa limpieza e iluminación y desinfección de los dormitorios (lo debe realizar los integrantes de la fuerza pública luego de su jornada laboral) ante lo cual se generan olores de diversa naturaleza catalogados por quien suscribe como espacios insalubres junto a los baños, duchas y concina.
- ✓ Frente de los dormitorios se acostumbra a almacenar la basura orgánica que se produce en la cocina creando la generación de diversos agentes portadores de enfermedades (moscas, ratas, cucarachas) además del lógico mal olor que de las bolsas y cajas se desprende junto a los lixiviados.

10. El aposento destinado a los casilleros de manera improvisada, los cuales fueron confeccionados por los mismos integrantes de la Fuerza Pública (cajones). En su

mayoría no guardan asimetría alguna, el espacio cuenta con poca ventilación, iluminación, existiendo evidente hacinamiento ya que se hace poco viable circular en medio de ellos. Algunos son sobrepuestos sobre otros generando una condición de riesgo de caída ante un sismo fuerte pudiendo o no causar una lesión a alguna persona trabajadora.

11. Adicionalmente se visitó uno de los puestos de trabajo (torretas) ubicados en el Parque Central de San José encontrándose algunas deficiencias en las estructuras como las siguientes:

- ✓ Deterioro en la estructura portante (sección donde debe estar de pie vigilando el funcionario) presentando inestabilidad para desplazarse en la misma ante el riesgo de caída a diferente nivel.
- ✓ Las patas de las Torretas no se encuentran debidamente ancladas al piso lo que genera inestabilidad de la estructura completa ante las ráfagas de viento y/o un sismo fuerte.
- ✓ Algunos funcionarios que les corresponde por rol realizar su labor en estas torretas no cuentan con medios de comunicación efectivos para dar aviso a algún oficial que lo sustituya algunos minutos mientras visita un servicio sanitario y si se baja o retira de ella para hacer sus necesidades básicas es considerado abandono de trabajo, lo cual evidencia la falta de planificación en las rondas para ayudar al colaborador en este aspecto.
- ✓ Estas torretas carecen de asientos para que el funcionario no permanezca toda su jornada de trabajo de pie, pudiendo provocar cansancio por el tipo de postura adoptada.

12. A este tipo de funcionario se le brindan dos uniformes por año y en concordancia con los roles u horarios de trabajo y días consecutivos (ver jornadas en la primera página) sin las condiciones debidas para el lavado de la misma (lavadoras) esto

conlleva a inducir a malas prácticas higiénicas en el personal tanto masculino como femenino o tener que disponer de ropa sucia o mojada para el desarrollo de sus actividades laborales.

- 13.** Llama la atención la cantidad de aves (palomas) que habitan el inmueble sin que se haya realizado una acción concreta para desalojar a estos animales coadyuvando por medio de su excremento (se evidencia en las columnas y paredes de los servicios sanitarios de los hombres) y plumas sueltas a la proliferación de ácaros y bacterias por todo el centro de trabajo, aunado a la carencia de personal dentro de esta Comandancia dedicado en forma exclusiva a la limpieza de las instalaciones y por el contrario en los momentos de descanso del personal de la Fuerza Pública se le recarga dicha labor. Ello provoca una clara desmejora en las condiciones de salud del personal al no poder disponer de las horas de descanso para dicho menester, aumentando el cansancio según refirieron algunos funcionarios.
- 14.** En consulta aleatoria a los funcionarios que laboran en esta Comandancia se me refirió el hecho de la escasez de información, charlas y capacitación en materia de salud ocupacional, solo impartida sobre la materia de seguridad ciudadana y la carencia de una Comisión de Salud Ocupacional.
- 15.** La renovación del aire en estas instalaciones se basa principalmente por las únicas escaleras que brindan acceso a la segunda planta de la edificación y por las aberturas laterales (ventanales ubicados a más de 3 mts de altura en su mayoría). Ello evidencia que el diseño de esta edificación no era para alojar personas trabajadoras y por el contrario se planeó para otro tipo de actividades.
- 16.** Con respecto a la iluminación aunque se nota instalaciones improvisadas en las oficinas administrativas, se hace necesario la intervención de la Oficina de Salud Ocupacional del Ministerio de Seguridad Pública con el propósito de realizar un estudio de la cantidad de lux existente durante el día y la noche. El mismo deberá

remitirse copia para determinar si presenta o no una condición de riesgo durante la noche principalmente.

17. La altura, dimensión y disposición del mobiliario utilizado en el sector administrativo de esta Comandancia no son los requeridos según las dimensiones antropométricas de los funcionarios (computadoras encima de los escritorios de 0.80 o 0.90 cm de altura, sillas fijas de madera que no permiten intercambiar posturas en el personal). Además de espacios reducidos, poca altura entre el piso y el cielo raso lo que aumenta a lo interno el calor por la transferencia solar entre las láminas de zinc.
18. Por último llama la atención de quien suscribe la existencia de un felino (gato) que vive en la bodega de granos y enlatados y cercanías de la cocina, bajo la justificación de que el mismo espanta los ratones.

IV. INFRACCIONALIDAD

- Art. 50 párrafo segundo, Art. 56. Constitución de la República de Costa Rica
- Código de Trabajo art. 284 incisos b) y c) art. 288 y su reglamento de Comisiones de Salud Ocupacional
- Convenio No. 120 de la Organización Internacional del Trabajo, ratificado por Costa República de Costa Rica en el año de 1964 y en concreto los artículos siguientes: 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15
- Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo DE No. 1 y 2 de 1967 y en especial lo siguiente: De las Obligaciones de los Patronos Art. 3 inciso a), 4 inciso a), De los locales e trabajo Art. 13, Del área y volumen art. 14, De los Pisos y Paredes 15, 16 párrafo tercero, De las salidas de emergencia art.19, De la ventilación 21, De la iluminación art.24, De la limpieza art. 25, 26, 28 párrafo primero, 29, De la Electricidad art. 51, 53, 57, 58, 62 De la Manipulación de materias orgánicas art. 71, De los servicios sanitarios at. 85, 86, 87, De los lavamanos y Duchas art. 89 y 91, Del vestuario art. 93, De los dormitorios art. 94 y 95 De los Comedores art. 97.

c. Dra. María Elena López Núñez, Ministra de Salud

Licda. Vanessa Prendas, Directora Dirección Región Central, MTSS

Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica

Lic. Hernán Solano Venegas, Director Ejecutivo Consejo de Salud Ocupacional

Archivo

ANEXO FOTOGRAFICO

Foto # 1



Única entrada y salida de las instalaciones y/o planta física de Comandancia sujeta a estudio

Foto # 2



Cerca de un 50 % de las gradas presentan deterioro en su estructura y el 100% de ellas se ubican sin la cinta antideslizante, Art. Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo

Foto # 3



Foto # 4



Nótese en la foto 3 al lado derecho la falta de pasamanos e indicaciones del lado por el cual se debe subir y/o bajar las gradas, misma situación se presenta en la foto 4 al lado izquierdo se nota la inexistencia de pasamano alguno e indicaciones luminiscentes para subir y bajar las mismas en horas de la noche

Foto # 5



Foto # 6



Una muestra de la falta de mantenimiento en general ya que la edificación tanto interna como externamente carece de celosías y se ubican vidrios rotos sostenidos por cintas adhesivas improvisadas

Foto # 7



Es frecuente encontrar en las oficinas y otros aposentos ventiladores con el afán de tratar de mejorar la carencia de renovación de aire

Foto # 8



Ante la falta de espacio las bicicletas son almacenadas de manera desordenada en estas instalaciones

Foto # 9



Las computadoras son utilizadas encima de los escritorios al no disponer de equipo mobiliario ergonómico autoajutable como mesas y sillas

Foto # 10



Es evidente y necesario la reparación y/ cambio del mobiliario de oficina en este caso los archivadores

Foto # 11



Foto # 12



Ante el menoscabo de espacio en los dormitorios de los varones el área dispuesta de gimnasio (fundamental para mantener una buena condición física de acuerdo a sus tareas) ahora forma parte del lugar de descanso nocturno de los funcionarios. Nótese desorden y suciedad ante la falta de personal que realice dicho menester.

Foto # 13



Estantes metálicos sin la debida sujeción para evitar su caída ante sismos fuertes

Foto # 14



Nótese el hacinamiento existente en estos aposentos donde se ubican los casilleros confeccionados por los funcionarios, sin sujeción a las paredes o entre sí, pudiendo

causar problemas a la salud en caso de sismo fuerte

Foto # 15



A un costado de la entrada a los baños y servicios sanitarios de los hombres y derecha de sus dormitorios, se mantienen desechos de diferente naturaleza con la posibilidad de generar insectos y roedores en el inmueble y contaminar alimentos y salud de los funcionarios

Foto # 16



Pared divisoria entre pileta y orinales, completamente deteriorada y en condiciones de escasa limpieza, producción de sarro y sin desinfección (malos olores)

Foto # 17



Mingitorios con sarro, moho, carentes de limpieza y desinfección

Foto # 18



Servicios sanitarios de hombres en completo abandono de limpieza y desinfección

Foto # 19



Foto # 20



Nótese la cantidad de suciedad que mantiene uno de los servicios sanitarios ante el ingreso y convivencia permanente de diferentes aves (palomas) y la falta de personal de limpieza y mantenimiento del inmueble.

Foto # 21



Foto # 22



Lavamanos en completo descuido con formación de costras y sarro verde (moho), carente de mantenimiento, en estado de desaseo en general generando condiciones insalubres para el personal de la fuerza pública de esta Comandancia

Foto # 21



Foto # 22



Las duchas de los varones presentan este tipo de características, desechos en el piso y otras con faltantes de azulejos en las paredes con acumulación de moho verde y en condiciones insalubres para este personal.

Anexo 2: Consentimiento Informado

Universidad Hispanoamericana
Escuela de Psicología

Ministerio de Seguridad Pública

Evaluación de Riesgo Psicosocial en Cuerpos Policiales

DECLARACION DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

- 1- Objetivo del estudio.** Esta investigación desea evaluar el Riesgo Psicosocial en su condición de policía. Una entrevistadora le ayudará. Solamente requerimos que complete un cuestionario que contiene preguntas de marcar con X.
- 2- Riesgos.** Participar de este estudio NO implica ningún tipo de riesgo para su salud física o mental. Sin embargo, algunas preguntas podrían hacerle sentir incomodo (a). Tampoco su participación tendrá repercusiones negativas a nivel laboral.
- 3- 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 porque la información nos permitirá realizar planes de acción para atender policías que estén afectados. Un informe de los resultados del estudio será entregado a la Universidad Hispanoamericana y al Ministerio de Seguridad Pública sin mencionar su nombre.
- 4- 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.
- 5- 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 cédula serán divulgados en ninguno de los informes o publicaciones que se deriven de este estudio.

- 6- Gastos.** Participar en el estudio no implica ningún tipo de gasto para su persona. Solamente le solicitamos invertir aproximadamente una hora de su tiempo para completar el cuestionario.
- 7- Reembolso o Compensación.** La participación en este estudio no implica reembolso o compensación monetaria o de otra naturaleza.
- 8- Persona encargada.** Esta investigación está a cargo de la Licenciada en Salud Ocupacional y estudiante de Licenciatura en Psicología Srta. Alexa Palacios Trejos. Usted puede llamar a la Lic. Palacios al teléfono 7297-2853 cada vez que lo necesite. Esta investigación es supervisada por el Dr. Sergio Rechinitzer Mora, Jefe del Departamento de Psicología, quien usted podrá contactar al teléfono 8838-8606.
- 9- 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.

10- 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 dado la oportunidad de hacer preguntas acerca de este proyecto y las mismas me han sido contestadas a mi entera satisfacción. Mi firma en este documento certifica que estoy consiente a participar en este estudio.

11- Firma.

Sujeto adulto/a Participante

| | | | |
|-----------------------------------|-------|----------------|-------|
| | | | |
| Nombre Completo en Letra Molde | Firma | Identificación | Fecha |

Anexo 3. Cuestionario SUCESO/ISTAS 21

| ELIJA MARCANDO CON (X) SOLO UNA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS | | | | | | |
|--|---|--------------|---------------------------|----------------------|---------------------|----------------|
| PREGUNTAS | | Nunca | Sólo algunas veces | Algunas Veces | Muchas Veces | Siempre |
| 1 | ¿Tienes que trabajar muy rápido? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3 | ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4 | ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | ¿Tu trabajo en general, es desgastador emocionalmente? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6 | ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7 | ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8 | ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se asignan tareas? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9 | ¿Tienes influencia sobre el orden en que realizas las tareas? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10 | ¿Puedes decidir cuándo hacer un descanso? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 11 | Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12 | ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13 | ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 14 | ¿Te sientes comprometido con tu profesión? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 15 | ¿Tienen sentido tus tareas? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 16 | ¿Hablas con entusiasmo de tu institución a otras personas? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

| | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 17 | ¿Sabes exactamente qué grado de autonomía tienes en tu trabajo? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 18 | ¿Sabes exactamente qué grado de autonomía tienes en tu trabajo? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 19 | ¿Su superior habla con usted acerca de cómo lleva a cabo su trabajo? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 20 | ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 21 | ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 22 | ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 23 | ¿Recibes ayuda y apoyo de tu superior inmediato (a)? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 24 | ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

| ELIJA SOLO UNA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS | | | | | | |
|---|---|--------------|---------------------------|----------------------|---------------------|----------------|
| PREGUNTAS | | Nunca | Sólo algunas veces | Algunas Veces | Muchas Veces | Siempre |
| 25 | En el trabajo ¿Sientes que formas parte de un grupo? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 26 | ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 27 | ¿Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 28 | ¿En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 29 | ¿En mi trabajo me tratan injustamente? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 30 | Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

ELIJA SOLO UNA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS

| PREGUNTAS | | Nada preocupado | Poco preocupado | Más o menos preocupado | Bastante preocupado | Muy preocupado |
|-----------|---|-----------------|-----------------|------------------------|---------------------|----------------|
| 31 | Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de quedar desempleado | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 32 | Por si te cambiar las tareas contra tu voluntad | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 33 | Por si te varían el salario (que no te lo ajusten, que te lo bajen, que te lo paguen) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 34 | Por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida contra tu voluntad) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

ESTE APARTADO ESTA DISEÑADO PARA PERSONAS TRABAJADORES QUE CONVIVAN CON ALGUIEN (PAREJA, HIJOS, PADRES...) SI VIVES SOLO O SOLA, NO LO CONTESTES

| | | |
|----|---|---|
| 35 | ¿Qué parte del trabajo doméstico haces tú? | |
| | Soy la / el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas | 4 |
| | Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas | 3 |
| | Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas | 2 |
| | Solo hago tareas puntuales | 1 |
| | No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas | 0 |

ELIJA SOLO UNA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS

| PREGUNTAS | | Nunca | Sólo algunas veces | Algunas Veces | Muchas Veces | Siempre |
|-----------|--|-------|--------------------|---------------|--------------|---------|
| 36 | Si faltas algún día a casa ¿Las tareas domésticas se quedan sin hacer? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 37 | ¿Cuándo estas trabajando piensas en las tareas familiares y domesticas? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 38 | ¿Hay momentos en los que necesitarías estar trabajando y en casa a la vez? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN