



**SEDE GUANCASTE  
LICENCIATURA EN INGENIERÍA EN SALUD  
OCUPACIONAL Y AMBIENTE**

**EVALUACIÓN DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES LABORALES EN EL  
PERSONAL ACADÉMICO Y  
ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD  
TÉCNICA NACIONAL SEDE  
GUANACASTE.**

**Natalia Bustos López  
Francinie Herrera Solano  
Mariana Lacayo Gómez**

**Propuesta de Trabajo Final de Graduación presentada como requisito  
parcial para optar al grado de Licenciatura en Ingeniería en Salud  
Ocupacional y Ambiente.**

**JULIO, 2018**

a) Parte Introdutoria:

a. Hoja de aprobación con el nombre de los miembros del Tribunal



Ingeniería en Salud Ocupacional y Ambiente.  
Sede Guanacaste.

---

Hoja de aprobación del Tribunal Evaluador.

Licda. Fidelia Solano Gutiérrez.

Directora de Carrera.

MSc. Douglas Barraza Ruiz.

Profesor tutor.

Dr. Lino Carmenate Milián.

Lector Internacional.

MSc. Roque Dávila Ponce.

Decano de Sede Guanacaste.

## **b. Dedicatoria.**

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

Con mucho cariño a mis padres Vilma y Carlos que me dieron la vida y han estado conmigo en todo momento. Gracias por darme la mejor herencia que unos padres puedan dar a un hijo. Les agradezco de todo corazón el que estén a mi lado siempre. También dedico este trabajo a mi pareja Oscar, compañero inseparable de cada jornada. Has estado conmigo incluso en los momentos más turbulentos. Este proyecto no fue fácil, pero estuviste motivándome y ayudándome hasta donde tus alcances lo permitían.

A mis compañeras Natalia y Mariana, porque sin el equipo que formamos, no hubiéramos logrado esta meta.

Francinie Herrera Solano.

A mis padres, que han sido mi apoyo incondicional desde que inicie mi carrera universitaria, pero en especial a mi madre que sé que desde el cielo me mira con mucho orgullo y alegría.

A mi hijo Mathías, por ser mi mayor motivación para seguir creciendo como profesional y como persona.

A mis hermanas, por estar siempre presentes, apoyándome, creyendo en mí y compartiendo mis esfuerzos y alegrías.

Mariana Lacayo Gómez.

A mi esposo que incondicionalmente siempre me apoyó y acompañó en este proceso y principalmente por darme fortalezas para seguir adelante en el momento preciso y cuando más lo necesité.

A mi madre por ser siempre el ejemplo de que trabajando con esfuerzo y amor se logran los objetivos.

Natalia Bustos López.

### **c. Agradecimientos.**

Le agradezco a Dios, por haberme permitido vivir hasta este día, haberme guiado a lo largo de mi vida, por ser mi apoyo, mi luz y mí camino. Por haberme dado la fortaleza para seguir adelante en aquellos momentos de debilidad.

Le doy gracias a mis papas Carlos y Vilma, por todo el apoyo brindado a lo largo de mi vida. Por darme la oportunidad de estudiar esta carrera. Y por ser ejemplo de vida y superación.

A Oscar, por acompañarme durante todo este arduo camino y compartir conmigo alegrías y fracasos.

Finalmente, a mis compañeras Natalia y Mariana, y a nuestro Tutor Douglas porque cada uno con sus valiosos aportes hicieron posible este proyecto. Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

Francinie Herrera Solano.

Agradezco a Dios y a la Virgen por darme salud para poder llevar a cabo mis estudios y culminar esta etapa de mi vida como universitaria.

Le doy gracias infinitas a mi familia por ser mi principal apoyo, especialmente a mis padres Juan y Vera por haber creído en mí siempre y por apoyarme en los momentos más difíciles de mi vida.

Agradezco también la confianza y el esfuerzo de mis compañeras y al Profesor Douglas Barraza por ser nuestra guía en el desarrollo de este proyecto, gracias por sus consejos y enseñanzas.

Mariana Lacayo Gómez

A Dios por darme vida, salud y tiempo que permitieron alcanzar este sueño.

A Douglas Barraza por su insuperable apoyo, por su paciencia, orientación, profesionalismo y por hacernos creer que somos capaces de hacer grandes cosas.

A mis compañeras, por su dedicación y entrega llegamos al final, gracias a su esfuerzo formamos el mejor equipo de trabajo para este Proyecto.

A la UTN por permitirnos realizar nuestro Proyecto Final de Graduación.

Natalia Bustos López.

## d. Índice:

a) Parte Introductoria:.....	ii
a. Hoja de aprobación con el nombre de los miembros del Tribunal .....	ii
b. Dedicatoria.....	iii
c. Agradecimientos. ....	v
d. Índice: .....	vii
Lista de ilustraciones.....	viii
Lista de cuadros.....	viii
Lista de gráficos.....	viii
e. Resumen: .....	1
b) Cuerpo del trabajo de investigación.....	2
a. Introducción: .....	2
b. Área de Estudio: .....	4
c) Situación Actual del Conocimiento del Tema:.....	13
d) Objetivos:.....	22
<b>Objetivo general.</b> .....	22
<b>Objetivos Específicos.</b> .....	22
e) Marco Teórico Referencial:.....	23
<b>Factores Psicosociales:</b> .....	23
<b>Factores de riesgo psicosociales:</b> .....	24
<b>Riesgo Psicosocial:</b> .....	24
<b>Estrés Laboral:</b> .....	25
<b>Salud:</b> .....	26
<b>Lugar de trabajo:</b> .....	26
<b>Condiciones extralaborales:</b> .....	27
<b>I Encuesta Centroamericana de condiciones de trabajo y salud:</b> .....	28
<b>Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS21 (CoPsoQ):</b> .....	29
f) Marco Metodológico:.....	31
<b>Población</b> .....	31
<b>Enfoque y Tipo de investigación.</b> .....	32
<b>Formulación de hipótesis:</b> .....	33
<b>Técnicas e instrumentos para recolección de la información</b> .....	33
<b>Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo</b> .....	33
<b>Variables de Estudio</b> .....	33
<b>Evaluación psicosocial</b> .....	34
<b>Proceso de tabulación y análisis de los datos.</b> .....	35
g) Presentación y análisis de los resultados:.....	38
h) Conclusiones: .....	53
i) Recomendaciones: .....	56
j) Parte final: .....	65

a. Bibliografía:.....	65
k) Anexos:.....	69

### **Lista de ilustraciones.**

<i>Ilustración 1 Ubicación UTN Cañas Recinto Corobici</i> .....	7
<i>Ilustración 2 Ubicación UTN Recinto Liberia</i> .....	7

### **Lista de cuadros.**

<i>Cuadro 1 Estudios internacionales Factores de Riesgo Psicosociales.</i> .....	13
<i>Cuadro 2 Estudios Nacionales en Factores de Riesgo Psicosociales.</i> .....	17
<i>Cuadro 3 Leyes e instituciones vinculadas con la seguridad y salud de los trabajadores.</i> .....	30
<i>Cuadro 4 Variables socio demográficas y de empleo</i> .....	34
<i>Cuadro 5 Variables del Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo</i> .....	34
<i>Cuadro 6 Preguntas incluidas en el Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo</i> .....	35
<i>Cuadro 7 Puntaje de Respuestas</i> .....	36
<i>Cuadro 8 Interpretación de los resultados</i> .....	36
<i>Cuadro 9 Información socio demográfica de la población participante, UTN Sede Guanacaste, I semestre 2018</i> .....	38
<i>Cuadro 10 Condiciones de empleo para el personal académico y administrativo de la Universidad Técnica Nacional, Sede Guanacaste, I semestre 2018</i> .....	40
<i>Cuadro 11 Compaginar tareas Domésticas-Familiares y Empleo</i> .....	52
<i>Cuadro 12 Matriz de exposición, origen y medidas preventivas.</i> .....	57
<i>Cuadro 13 Matriz Planificación de actividades según medidas preventivas propuestas.</i> .....	64

### **Lista de gráficos**

<i>Gráfico 1 Diagnóstico de Riesgo Psicosocial en Población General.</i> .....	43
<i>Gráfico 2 Diagnóstico de Riesgo Psicosocial en Personal Académico.</i> .....	47
<i>Gráfico 3 Diagnóstico de Riesgo Psicosocial en Personal Administrativo.</i> .....	47
<i>Gráfico 4 Diagnóstico de Riesgo Psicosocial en Hombres trabajadores de la Universidad Técnica Nacional, Sede Guanacaste, I semestre 2018.</i> .....	49
<i>Gráfico 5 Diagnóstico de Riesgo Psicosocial en Mujeres, trabajadoras de la Universidad Técnica Nacional, Sede Guanacaste, I semestre del 2018.</i> .....	51



#### **e. Resumen:**

En la presente investigación se realizó una evaluación de riesgos psicosociales laborales en el personal académico y administrativo de la Universidad Técnica Nacional Sede Guanacaste. El objetivo principal fue proponer un programa que abordara los factores psicosociales laborales en la población participante en el estudio, mediante la aplicación del cuestionario ISTAS21 COPSQ: versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague, el cual fue diseñado como un instrumento para identificar y medir la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo.

Los resultados mostraron exposición a los factores de riesgo psicosociales laborales debido a las funciones propias como académicos o como administrativos y se evidenció una mayor exposición en el personal académico que en el personal administrativo. Respecto a las dimensiones en los resultados de la población general, se señala en primer lugar inseguridad en el futuro, segundo las exigencias psicológicas, de tercero la doble presencia y cuarto la estima, los académicos resultaron estar mejor en la dimensión de trabajo activo y posibilidades de desarrollo y los administrativos en Apoyo social y calidad de liderazgo.

**Palabras claves:** Factores de riesgo psicosociales, evaluación, ISTAS 21 COPSQ, personal académico, personal administrativo, programa de intervención, Universidad Técnica Nacional.

## **b) Cuerpo del trabajo de investigación**

### **a. Introducción:**

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1984 definen los riesgos psicosociales como «las interacciones entre el medioambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral» (OIT, 1986).

Los riesgos psicosociales tienen una historia relativamente reciente en el mundo laboral, la preocupación por ellos se ha visto incrementada en las últimas décadas, dado a que la globalización ha traído consigo diversos cambios a nivel mundial, (cambios económicos, políticos, tecnológicos y sociales) (Istas21,2016) los cuales han ejercido presión sobre las condiciones de trabajo y de empleo, siendo profundamente modificados, introduciéndose formas nuevas de organizar las labores, nuevas relaciones interpersonales y cognitivas, así como nuevas modalidades de empleo donde el trabajador se debe adaptar a la intensificación de las tareas, provocándose por ende un mayor incremento de la carga mental y estrés en el individuo, y reduciéndose con ello la seguridad y salud de los trabajadores.

Cuando se valora dentro del contexto laboral las condiciones psicosociales, por lo general se destaca el estrés como mediador de los riesgos psicosociales. Estudios científicos demuestran que los efectos del estrés van tomando cada vez

mayor interés, tanto en la salud de los trabajadores como en el desempeño de las empresas.

A partir de la I Encuesta Centroamericana de condiciones de trabajo y salud (I ECCTS) desarrollada entre el 2010 y 2013 en trabajadores de la región centroamericana: Costa Rica, Guatemala, Honduras, El Salvador, Panamá y Nicaragua, la cual tuvo como objetivo “Conocer la situación de la Seguridad y Salud de los trabajadores en cada país” se evidencia por primera vez la situación laboral de Costa Rica en materia de exposición a los riesgos psicosociales laborales, los datos demuestran que nuestro país no está ajeno a las consecuencias y manifestaciones de las exigencias psicológicas. Benavides, Wesseling, Delclós, Felknor, Pinilla y Rodrigo (2011)

Dichosamente para examinar los riesgos psicosociales laborales se han desarrollado diversos modelos que han permitido llevar a cabo su evaluación, entre estos modelos podemos destacar el de Robert Karasek (Karasek, 1979) el cual formuló el modelo demanda-control-apoyo social explicativo del estrés laboral en función de las demandas psicológicas del trabajo y del nivel de control sobre éstas, así como el modelo esfuerzo - recompensa de Siegrist (Siegrist, 1996), el cual explica el estrés laboral y sus efectos sobre la salud en función de las posibilidades que tienen las personas de gobernar su propio futuro, el esfuerzo que debe realizar el trabajador para completar sus tareas, la recompensa que obtiene y el nivel de implicación con la empresa.

Por último y no menos importante, podemos mencionar el cuestionario ISTAS21 COPSOQ: versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de

Copenhague (Istas21 COPSOQ, 2005) el cual fue diseñado como un instrumento para identificar y medir la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo.

Lo que esta investigación pretendió fue realizar un diagnóstico inicial sobre cómo y cuán expuesta está la población trabajadora, para ello se seleccionó el cuestionario ISTAS21 COPSOQ: versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (Istas21 COPSOQ, 2005), con el fin de llevar a cabo una evaluación de riesgos psicosociales laborales en el personal docente y administrativo de la Universidad Técnica Nacional sede Guanacaste

**b. Área de Estudio:**

La Universidad Técnica Nacional (UTN) es una de las cinco universidades públicas de la República de Costa Rica, creada el 4 de junio de 2008 con el fin de dar atención a las necesidades de formación científica, técnica y tecnológica que requiere el país, en todos los niveles de educación superior universitaria.

Esta institución educativa se constituyó mediante la fusión de las siguientes instituciones:

- a) Colegio Universitario de Alajuela (CUNA)
- b) Colegio Universitario de Puntarenas (CUP)
- c) Colegio Universitario para el Riego y Desarrollo del Trópico Seco (CURDTS)
- d) Escuela Centroamericana de Ganadería (ECAG)

- e) Centro de Investigación y Perfeccionamiento para la Educación Técnica (CIPET)
- f) Centro de Formación de Formadores y de Personal Técnico para el Desarrollo Industrial de Centroamérica (CEFOF)

Actualmente la UTN cuenta con 5 Sedes y 3 centros especializados:

- a) Sede Central.
- b) Sede Regional de San Carlos.
- c) Sede Regional del Pacífico.
- d) Sede Regional de Atenas.
- e) Sede Regional de Guanacaste.
- f) Centro de Formación Pedagógica y Tecnología Educativa.
- g) Centro de Calidad y Productividad.
- h) Centro para el Desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas.

La población objeto de estudio es el personal de la Sede Regional Guanacaste, esta sede tiene sus orígenes en el Colegio Universitario para el Riego y Desarrollo del Trópico Seco (CURDTS).

La Universidad Técnica Nacional Sede Regional Guanacaste, cuenta con una oferta académica de ocho carreras, de las cuales 4 de ellas son Técnicas tales como:

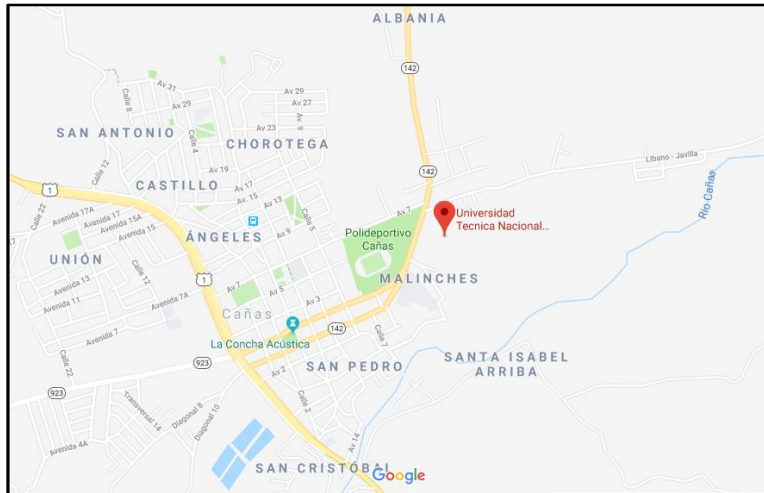
- a) Gestión y Administración Empresarial (GAE).

- b) Asistencia Administrativa (ASA).
- c) Inglés como Lengua Extranjera (ILE).
- d) Gestión Ecoturística (GE).

Conjuntamente de cuatro carreras de ingenierías las cuales se detallan a continuación:

- a) Ingeniería en Tecnologías de la Información (ITI).
- b) Ingeniería Agronómica con Énfasis en Riego y Drenaje (AIBR).
- c) Ingeniería en Salud Ocupacional y Ambiente (ISOA).
- d) Ingeniería en Gestión Ambiental (IGA).

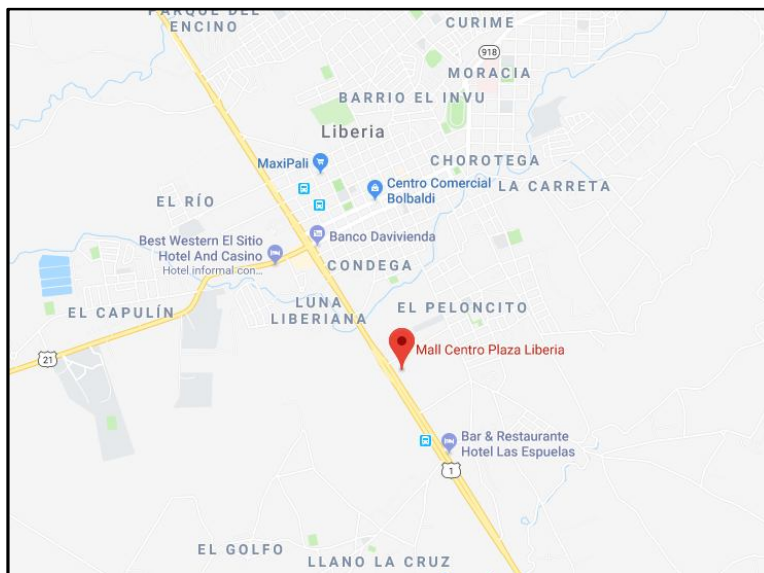
La Sede se divide en dos recintos ubicados en los cantones de Cañas y Liberia, el primero lo conforman la Finca Experimental Taboga, ubicada en San Miguel de Cañas, con un área de 702 hectáreas y el Recinto Corobicí, localizado al frente del Polideportivo de Cañas, Guanacaste, el mismo cuenta con edificios propios, edificio administrativo y edificio académico, con más de 3150 metros cuadrados.



**Ilustración 1 Ubicación UTN Cañas Recinto Corobicí**

Fuente: Google Maps, 2017.

El Recinto Liberia se encuentra ubicada en un complejo de aulas en la segunda planta del Mall Plaza Liberia.



**Ilustración 2 Ubicación UTN Recinto Liberia**

Fuente: Google Maps, 2017.

### **Delimitación del Problema:**

En la actualidad, se reconoce el estrés laboral como uno de los principales factores que afectan la salud de los trabajadores, así como su desempeño en el lugar trabajo.

“El estrés laboral, es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (OMS, 2004).

El estrés, afecta diferente a cada individuo y puede tener consecuencias como comportamientos disfuncionales, contribuir a la mala salud física (cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial, trastornos musculoesqueléticos, etc.) y mental de la persona, problemas psicológicos, producir trastornos psiquiátricos que concurran en absentismo o impidan que el empleado pueda volver a trabajar.

Asimismo, el estrés laboral perjudica la productividad de las organizaciones, un aumento del absentismo y de la rotación del personal, los trabajadores dedican menor tiempo al trabajo, bajan el rendimiento, un aumento de las prácticas laborales poco seguras y por consecuencia los accidentes, así como un aumento de las quejas de usuarios o clientes, entre otros.

Costa Rica no se ve exento de las consecuencias que conlleva el estrés laboral, como lo evidencia el medio de comunicación digital [AmeliaRueda.com](http://AmeliaRueda.com) (2014):

Según el coordinador de la Comisión Central Evaluadora de Incapacidades de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), Rodrigo Bartels, explicó que en el año 2013 se realizó un análisis de las enfermedades que provocan mayores licencias de ausentismo laboral y se determinó que los padecimientos provienen de fuentes de estrés en los trabajos. De las 502 mil



boletas de incapacidades que otorgó la CCSS en el 2013 a la población en general, el 22 por ciento -es decir 120 mil- se basaron en diagnósticos de padecimientos relacionados con estrés laboral. Según Bartels, las incapacidades por depresiones, cuadros de ansiedad, fibromialgia y contracturas representaron pagos por €8 mil millones el año anterior. La situación durante los primeros siete meses de este año es similar: ya se otorgaron 17 mil boletas por cuadros depresivos, 62 mil por lumbalgias y 4 mil por contracturas musculares.

En el 2016, la OIT realizó una encuesta de opinión de los expertos donde un total de 324 expertos de 54 países de todo el mundo, que abarcaban todas las regiones de la OIT, respondieron a la encuesta de opinión de los expertos. Los resultados de la encuesta indicaron que el estrés relacionado con el trabajo constituye un problema global, ya que más del noventa por ciento del total de expertos participantes se mostró de acuerdo en que representaba una gran preocupación para su país. Además, casi el setenta por ciento de ellos informó de que el estrés relacionado con el trabajo constituía una preocupación mayor en determinados sectores, y en concreto en la asistencia sanitaria, la educación, los servicios y el sector público en general; así como la economía, las ventas al por menor, el transporte y la construcción.

Expertos concuerdan con que el sector educación es uno de los afectados, esto puede deberse a el excesivo número de alumnos que atienden por clase, la falta de motivación del alumnado, aumento de la presión social a la que se ve sometido el docente, la carga laboral que desempeña como parte de su jornada

laboral y la que adicionalmente ejecuta como tareas extras tanto dentro como fuera del centro educativo, son algunos de los factores que contribuyen al estrés.

Para finalizar, si el bienestar de los educadores se ve comprometido, también se compromete la calidad de la educación y las condiciones del producto que ésta entrega a la sociedad. También resulta inquietante conocer si los académicos son los únicos que están expuestos o también el personal administrativo que pertenece al sector educación.

Por estas razones, resulta relevante plantearse como problema de estudio conocer si ¿está expuesta la población trabajadora de la Universidad Técnica Nacional (UTN) Sede Guanacaste a Riesgos Psicosociales en el trabajo?

#### **Justificación:**

En Costa Rica la preocupación por emprender estudios en relación a factores de riesgos psicosociales laborales es sin duda una novedad, si bien es cierto nuestro país no cuenta con una legislación específica en el tema, situación que dificulta que las empresas se comprometan a mejorar las condiciones psicosociales de los trabajadores. Por lo general las organizaciones evalúan de la actividad laboral los riesgos físicos, químicos, ergonómicos y biológicos, dejando a un lado los riesgos de tipo psicosocial, los cuales van tomando cada vez mayor importancia, debido a los efectos que provocan en la salud de las personas. (Enfermedades cardiovasculares, depresión, trastornos musculoesqueléticos, entre otras)

Según una investigación realizada por la Universidad de Costa Rica, donde Cordero, citada por O'neal (2010, parr. 11) menciona:

“Llamó la atención sobre este tema, ya que más de 60 mil docentes viven este tipo de situaciones de sobrecargas y estrés laboral. Especialmente recalcó la necesidad de mejorar las relaciones interpersonales que se vuelven críticas tanto en el centro educativo, con los niños, los otros maestros y los padres de familia. A su juicio las investigaciones muestran en forma sistemática esta situación”.

Esta y otras investigaciones como la de Rodríguez (2017) a nivel país evidencian que el estrés como riesgo laboral, principalmente en la docencia de primaria y secundaria, es una temática de importancia para el sector educación de la enseñanza básica, sin embargo para instituciones de enseñanza superior, el tema no ha tomado mayor relevancia, por lo que en los y las estudiantes del grado de Licenciatura en Ingeniería en Salud ocupacional y Ambiente de la Universidad Técnica Nacional Sede Guanacas, se generó la inquietud por desarrollar el presente estudio el cual demostró, una vez analizados los resultados, la existencia de los riesgos psicosociales laborales en estos trabajadores.

En un estudio realizado en el segundo cuatrimestre del 2017 por los estudiantes Natalia Bustos, Jorge Morera, Mariana Lacayo y Francinie Herrera de la carrera Licenciatura en Ingeniería en Salud Ocupacional y Ambiente de la UTN, realizado en el Centro de Educativo CENIT en la ciudad de Liberia, Guanacaste, se demostró que el personal tiene conocimiento de la afectación que puede generar a la salud los factores psicosociales. Con respecto a la magnitud del

riesgo, se concluyó que, entre más años de experiencia y edad, la percepción de sufrir una enfermedad o un accidente muy grave debido a la carga mental a la que están expuestos aumenta.

El estudio también permitió comprobar la necesidad de profundizar en el conocimiento de la exposición a carga mental y organización del trabajo, inclinada a proponer mejoras en las condiciones de trabajo del sector de la educación.

Debido a esta problemática, y como un compromiso por parte de los altos mandos de la Universidad Técnica Nacional Sede Guanacaste, se llevó a cabo la presente evaluación de Riesgos Psicosociales, donde se evaluó además el conjunto de condiciones propias del individuo, del medio laboral y del entorno extra laboral que bajo determinadas circunstancias de intensidad y de tiempo de exposición produce efectos negativos en las personas y por ultimo estrés, el cual puede producir trastornos a nivel intelectual, fisiológico y social; en todo el personal docente y administrativo de la Sede Guanacaste.

### c) Situación Actual del Conocimiento del Tema:

Para lograr un mejor entendimiento de la situación que se vive en la actualidad, tanto nacional como internacionalmente, se han analizado distintos estudios sobre los riesgos psicosociales en el área laboral, donde se han aplicado diversas metodologías de evaluación que han permitido determinar la existencia de estos riesgos como consecuencia de factores intralaborales y extralaborales.

El Cuadro 1 describe estudios internacionales y el cuadro 2 estudios nacionales.

***Cuadro 1 Estudios internacional en Factores de Riesgo Psicosociales.***

<b>Autor/año</b>	<b>Título</b>	<b>Muestra/Lugar de investigación.</b>	<b>Resultados</b>
-Carmen Helena RomeroDíaz. -Rosana Beleño Navarro. -MaríaUcros Campo. -Ana Echeverría González. -Silvana LasprillaFawcett.	Factores de riesgos psicosociales extra laborales en personal administrativo universitario.	Muestra de 227 personas. Universidad de la Costa, Colombia.	Se evidenciaron los principales factores de riesgo psicosociales, así como su nivel de estrés, presentes en los trabajadores administrativos de la institución, que demuestran que 68 trabajadores sumaron los niveles de estrés en las categorías muy alto y alto, 76 sujetos agruparon a los niveles medio y bajo, mientras que los 83 restantes, presentaron riesgo muy bajo.

Julio-Diciembre 2016.			
-Paula Ceballos Vásquez. -Gladys Rolo González. -Estefanía Hernández Fernaud. -Dolores Díaz Cabrera. -Tatiana Paravic Klijn. -Mónica Burgos Moreno.  Año 2015.	Factores psicosociales y Carga mental de trabajo: una realidad percibida por enfermeras/os en Unidades Críticas.	111 enfermeras/os de las Unidades Críticas de tres hospitales chilenos, Región del Maule, Talca, Chile.	El 64% y el 57% de los/as participantes perciben un alto nivel de exposición a los riesgos psicosociales Demandas psicológicas y Doble presencia, respectivamente. Además, se obtiene un nivel de Carga mental global media-alta. Se obtuvo correlaciones positivas y significativas entre algunas dimensiones de SUSESO-ISTAS 21 y ESCAM, y mediante un análisis de regresión se obtuvo que tres dimensiones del cuestionario de riesgos psicosociales contribuyen a explicar un 38% de la Carga mental global.
-Yohama A. -Caraballo Arias. -Gisela Blanco Gomez.  Julio-diciembre, 2012.	Identificación y evaluación de factores psicosociales laborales en un centro de atención de llamadas.	30 trabajadoras y trabajadores de un Centro de Atención de llamadas telefónicas.  Revista de la facultad de medicina, Universidad Central de	De las seis dimensiones individuales, tres de ellas resultaron en la situación más desfavorable para la salud: la inseguridad con un 86,7 % de los trabajadores ubicados en este nivel; el apoyo social y calidad de liderazgo con un 83,3 % y en tercer lugar las exigencias psicológicas con un 70%.

		Venezuela.	
-Leynna Rocío Gómez Álvarez, Universidad Pontificia Bolivariana Escuela De Ciencias Sociales, Facultad De Psicología Bucaramanga, 2011.	Identificación de los factores de riesgo psicosocial en las unidades académicas-administrativas de la universidad industrial de Santander.	132 funcionarios de las Unidades académicas y administrativas de la Universidad Industrial de Santander, Colombia.	De acuerdo con los resultados, los funcionarios de UIS percibe niveles de riesgo muy alto y alto en los dominios que componen los factores de riesgo intralaboral, que requieren y demandan intervención inmediata por parte de la institución; en la parte extralaboral se perciben niveles de riesgo medio y bajo; para cada uno de los factores se plantearon estrategias de intervención que buscan controlar y disminuir los niveles de riesgo percibidos.
Bra. Jacqueline Vanessa Funes Silva. Marzo-Noviembre de 2011.	Nivel de exposición a factores de riesgo psicosociales laborales de la salud en la empresa ENACAL.	17 personas que trabajan a tiempo completo en el área comercial, de empresa ENACAL sucursal León, ubicada en el centro este de la ciudad de León, Nicaragua.	La relación de variable demográfica y la dimensión exigencia psicológica, establece que el 29.4% de los trabajadores de ENACAL, que están en el rango de edad de 33 a 42 años, presentan exigencia psicológica desfavorable, por su parte se observó que 29.4% de los trabajadores del sexo femenino presentaron exigencia psicológica desfavorable, en relación al estado civil, el 23.5% de las personas con estado civil casadas presentaron una desfavorable exigencia

			psicológica, respecto a la religión se determinó que el 25.0% de los que practican la religión católica poseen exigencias psicológicas desfavorables, al establecer la relación escolaridad se determinó que 23.5% de los trabajadores con nivel de educación secundaria presentaron exigencias psicológicas desfavorables.
Dr. Orlando Delgado Cortez.  Marzo 2010.	Plan de intervención sobre riesgos psicosociales en una planta productora de concreto premezclado de la ciudad de Managua.	17 trabajadores de la Planta de Concreto Premezclado de Holcim (Nicaragua) S.A.	De las seis dimensiones evaluadas en el cuestionario, la correspondiente al “trabajo activo y posibilidades de desarrollo” se comporta más favorablemente para la salud según respondieron 12 trabajadores y para 5 de ellos esta misma dimensión representa una situación de riesgo intermedio. La percepción que tienen los trabajadores acerca del “apoyo social y calidad de liderazgo” es favorable para 11 trabajadores, desfavorable para 5 e intermedia solamente para un trabajador. La dimensión “doble presencia” también obtuvo una clasificación favorable por parte de los Trabajadores. En contraste, las dimensiones que evalúan las “exigencias psicológicas”, “inseguridad” y “estima” son las que tienen una puntuación crítica



			pues influyen negativamente sobre la salud de los colaboradores.
--	--	--	------------------------------------------------------------------

Se destaca a continuación algunas características de los estudios mencionados en el cuadro anterior:

1. Las 5 investigaciones fueron realizadas en los últimos 8 años en países de Latinoamérica (Colombia, Venezuela, Chile y Nicaragua).
2. Los estudios anteriormente citados, a pesar de se desarrollaron con distintas metodologías para la evaluación de riesgos psicosociales, los resultados mostraron un alto nivel de exposición a este tipo de riesgo en los y las trabajadoras de las distintas áreas de trabajo valoradas, poniendo como factor principal el estrés derivados de las altas exigencias laborales, cabe resaltar que las dimensiones "exigencias psicológicas y estima" obtuvieron las puntuaciones más críticas desfavorables para la salud en casi todos los estudios.
3. La población participante en los estudios forma parte de la población económicamente activa de cada país, y fueron realizados en distintos sectores económicos: salud, administrativo, industrial y educación.

***Cuadro 2 Estudios Nacionales en Factores de Riesgo Psicosociales.***

<b>Autor/año</b>	<b>Título</b>	<b>Muestra/Lugar de investigación</b>	<b>Resultados</b>
Patricia Rosés	Estudio sobre el	Se seleccionaron	En todos los grupos focales, independientemente de la

<p>Hernández, Magisterio Nacional, JUPEMA. Enero 2016.</p>	<p>síndrome del quemado en los afiliados y afiliadas en servicio del Magisterio Nacional.</p>	<p>cinco regiones educativas: San José Oeste, Liberia, Limón, Grande de Térraba, y Norte-Norte. Posteriormente se incluyó San José Central, con el propósito de complementar y contrastar la información obtenida en San José Oeste.</p>	<p>región, de los años laborados o de la pertenencia a la categoría de primaria o secundaria, se reconoció como altamente plausible la presencia del Síndrome del Quemado entre la población de educadores. Tanto los síntomas como la evolución del mismo resultaron familiares para los participantes. Hubo además en todos los grupos al menos una persona que dijo sentirse próxima a la situación de "quemada" o creer que lo ha estado en algún momento. El estudio confirma la definición del Síndrome del Quemado por Trabajo (SQT) como asociado fundamentalmente a las condiciones laborales; la mayoría de los factores de estrés identificados se sitúan en el ámbito profesional o laboral. Sin embargo, los hallazgos señalan también factores de tipo social, no en la misma cantidad que los factores laborales, pero algunos con una importancia y un peso semejante.</p>
<p>José Antonio Rodríguez Morera. Marzo 2017</p>	<p>Diagnóstico de factores de riesgo psicosociales laborales en el</p>	<p>Ciudad Quesada, Costa Rica. Se determina como muestra a 50</p>	<p>Los resultados de la investigación indican claramente la presencia de factores de riesgo psicosocial laboral en las dos instituciones públicas evaluadas; la estima , doble presencia, exigencias psicológicas, calidad de liderazgo, el trabajo activo y la inseguridad son</p>

	<p>área de la docencia, en dos instituciones públicas ubicadas en la zona norte de costa rica.</p>	<p>educadores de nivel de secundaria de dos instituciones públicas de la zona Norte de Costa Rica.</p>	<p>indicadores a nivel macro, de que otros factores más internos de la organización de trabajo y del propio sistema educativo costarricense como lo son, los ritmos de trabajo, el volumen de trabajo en periodos cortos, presión de tiempo, control sobre el trabajo y falta de control, conflictos , cantidad de documentación solicitada, trabajo en el hogar.</p> <p>Los resultados del estudio señalan a los profesores de educación secundaria como una población en riesgo para el desarrollo de patologías producidas por la exposición a niveles desfavorables de los factores de riesgos psicosociales laborales.</p>
<p>Fernando G. Benavides, InekeWesseling, George Delclós, Sarah Felknor, Javier Pinilla y Fernando Rodrigo en nombre del Equipo Técnico de la I Encuesta Centroamericana sobre Condiciones de Trabajo y Salud. 2010-2013.</p>	<p>I Encuesta Centroamericana Sobre condiciones de trabajo y salud. (IECCTS)</p>	<p>Trabajadores de la región centroamericana: Costa Rica, Guatemala, Honduras, El Salvador, Panamá y Nicaragua. La muestra final estuvo formada por 2.004 personas por</p>	<p>La exposición a los riesgos psicosociales tomando como referencia el tercil más desfavorable para el conjunto de Centroamérica, es especialmente elevada en El Salvador, donde las exigencias elevadas son percibidas por más del 45% de las personas entrevistadas, tanto hombres como mujeres, y el bajo control por alrededor del 50%, tanto hombres como mujeres. Por el contrario, donde la prevalencia es más baja es en Costa Rica, tanto para las exigencias, menos del 20% dicen percibir elevadas exigencias, como el control, alrededor del 20% perciben bajo</p>

		país, siendo el total de 12.024 personas.	control en el trabajo. La falta de apoyo social es elevada en Guatemala, Honduras y Panamá.
Marianela Rojas Garbanzo Tesis doctoral. UPF 2016	Dolor musculoesquelético en la población trabajadora de Centroamérica y su relación.  con los factores psicosociales laborales de riesgo	Se realizó simultáneamente en los seis países de habla hispana de la región centroamericana (Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, y Panamá) La muestra estuvo formada por 12.024 personas, con 2.004 personas en cada país.	Los resultados muestran una elevada prevalencia de dolor musculoesquelético en los trabajadores centroamericanos. Las diferencias en las prevalencias de dolor se explican según algunas características demográficas y laborales. Así, las prevalencias fueron mayores entre las mujeres, los trabajadores manuales y en trabajadores expuestos a niveles desfavorables de factores psicosociales laborales de riesgo. La diferencia en la prevalencia de dolor musculoesquelético entre los niveles de exposición a factores psicosociales laborales de riesgo en los trabajadores con empleos formales es mayor que entre los informales, lo que sugiere que el trabajo informal es altamente perjudicial de por sí, independientemente del efecto añadido de otras condiciones desfavorables. Trabajadores con empleo formal e informal requieren de intervenciones preventivas.

Se destaca a continuación algunas características de los estudios mencionados en el cuadro anterior:

- a) Las primeras dos investigaciones fueron realizadas en Costa Rica entre el 2016-2017 en docentes de primaria y secundaria, en ambos estudios se demuestran la existencia de los riesgos psicosociales, señalando a los profesores como una población en riesgo para el desarrollo de patologías producidas por la exposición a niveles desfavorables de los factores de riesgos psicosociales laborales.
- b) Los últimos dos estudios se llevaron a cabo en la región de Centroamérica entre el 2010 y 2017, en personas de 18 y más años de edad de la economía formal e informal, los resultados demuestran igualmente la existencia de los riesgos psicosociales, requiriéndose con ello una intervención preventiva en la población participante.

#### **d) Objetivos:**

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

Proponer un programa que aborde los factores psicosociales laborales en la población trabajadora de la Universidad Técnica Nacional (UTN) Sede Guanacaste Costa Rica, mediante la aplicación del cuestionario ISTAS21 COPSQ: versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague, durante el primer semestre del 2018.

##### **Objetivos Específicos.**

- a) Caracterización de la población demográfica laboral de los colaboradores de la UTN Sede Guanacaste.
- b) Evaluar la exposición a seis grupos de factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo.
- c) Elaborar un programa de intervención que disminuya los riesgos psicosociales que arrojen valores significativos en la población de estudio.

### **e) Marco Teórico Referencial:**

Dado que la mira central de esta investigación estará puesta en los riesgos psicosociales laborales, será necesario realizar un listado de los principales conceptos sobre los que apoyar la lectura interpretativa del estudio. Para empezar, entenderemos el concepto de factores psicosociales, factores de riesgo psicosocial y riesgos psicosociales para luego terminar con una conceptualización de las principales entidades que velan o regulan los riesgos psicosociales en el país.

#### **Factores Psicosociales:**

Según publicación realizada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, citada por Moreno (2015, pág.7) para (Mintzberg, 1993) los factores psicosociales laborales son condiciones organizacionales y (Kalimo, 1988) indica que son condiciones psicosociales de trabajo que como tales pueden ser positivas o negativas. En otras palabras, los factores psicosociales son condiciones laborales y organizacionales que pueden afectar negativamente o positivamente la salud de los trabajadores.

“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)

También se dice que "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" (Moreno, 2011, parr. 16)

### **Factores de riesgo psicosociales:**

Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés. (OIT, 2011, p.1)

Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo (Benavides et al, 2002) es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral (Peiró, 1993). Desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definirían como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud.

### **Riesgo Psicosocial:**

En 1984, la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) definieron los riesgos psicosociales como «las interacciones entre el medioambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral» (OIT, 1986), por tanto, se puede



decir que los riesgos psicosociales tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y de provocar consecuencias importantes.

### **Estrés Laboral:**

El Dr. Hans Selye (considerado el padre en el estudio del estrés), definió el estrés como “la suma de todos los efectos inespecíficos de factores (actividades cotidianas, agentes productores de enfermedades, drogas, hábitos de vida inadecuados, cambios abruptos en los entornos laboral y familiar), que pueden actuar sobre la persona” (Selye, 1960), también lo definió como: La respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores. Lo denominó «Síndrome general de adaptación». (Selye, 1935).

Según Bernardo (2010) la Comisión Europea define el estrés laboral como “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos" (p. 7)

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el

conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (OIT, 2016)

### **Salud:**

Según la definición presentada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su constitución aprobada en 1948. (OMS, 1948). La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y también social, no solamente la ausencia de enfermedad o dolencia.

“La salud del trabajador (física, mental, social), un entorno de trabajo saludable... la salud de la empresa y del empleado están estrechamente vinculados, un entorno de trabajo saludable debe incluir protección de la salud y promoción de la salud” (OMS, 2010).

### **Lugar de trabajo:**

Es cualquier espacio físico en el que se realizan actividades relacionadas con el trabajo, bajo el control de la organización. Según una importante resolución de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1975), el trabajo no sólo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para el descanso y el ocio, sino que también ha de permitirles servir a la sociedad y conseguir su autorrealización mediante el desarrollo de sus capacidades personales.

### **Ambiente psicosocial:**

El ambiente psicosocial en el trabajo ha sido identificado por la Organización Mundial de la Salud –OMS– y la Organización Internacional del

Trabajo –OIT– como una fuente emergente de riesgos para la salud de los trabajadores en todo el mundo, y se le considera un desafío mayor en la salud ocupacional (Istas21, 2016).

### **Condiciones intralaborales:**

Los riesgos psicosociales pueden tener relación con la tarea en sí, las condiciones físicas en el lugar de trabajo, las relaciones entre trabajadores y con su jefatura y las prácticas de la administración, estos factores se denominan riesgos psicosociales intralaborales (Consejo de Salud Ocupacional [CSO], 2016) , y según la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la protección social república de Colombia las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

### **Condiciones extralaborales:**

Los factores de riesgos psicosociales extralaborales tienen relación con los aspectos externos al lugar de trabajo, pero que guardan relación con las capacidades de las personas trabajadoras, los mecanismos de afrontamiento del estrés, las circunstancias familiares o de la vida privada, los elementos culturales, la nutrición, las facilidades de transporte y la vivienda entre otros (OIT, 1984). Y según la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la protección social República de Colombia las condiciones extralaborales comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda,

que pueden influir en la salud y bienestar del individuo (Ministerio de la protección social de Colombia, 2008).

### **I Encuesta Centroamericana de condiciones de trabajo y salud:**

La I Encuesta Centroamericana de Condiciones de trabajo y Salud (I ECCTS) Tiene como Objetivo Conocer la situación de la Seguridad y Salud de los trabajadores en cada país, propone la realización de encuestas de salud y condiciones de trabajo como un instrumento para describir, analizar y establecer un seguimiento de las condiciones de trabajo de los países, constituyendo un complemento indispensable de las estadísticas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

La I Encuesta Centroamericana de Condiciones de Trabajo cumple con el objetivo de conocer la situación de la seguridad y salud en el trabajo de los trabajadores de Costa Rica, Guatemala, Honduras, El Salvador, Panamá y Nicaragua, además de aportar un estándar mínimo de Encuesta que sea de aplicación en el resto de países de la región y poder obtenerse comparativas en materia de seguridad y salud en el trabajo. La encuesta Se ha realizado directamente en los domicilios de los trabajadores tanto de la economía formal como de la informal, en más de 160 segmentos censales en cada país, estableciendo las cuotas representativas de género y actividad económica y ha alcanzado a más de 12.000 trabajadores de la región centroamericana. Benavides... et al. (2011)

## **Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS21 (CoPsoQ):**

Es un instrumento diseñado para identificar y medir la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo. Es un Cuestionario individual y anónimo que cuenta con tres versiones: larga (para investigación), media (para evaluación de riesgos en empresas con más de 30 trabajadores) y corta (para empresas con menos de 30 trabajadores y para auto-evaluación), aplicable a cualquier tipo de trabajo, ocupación o actividad económica. Está basado en el Marco conceptual del modelo *demanda - control - apoyo social*, se y en la teoría general del estrés, se caracteriza por combinar métodos cualitativos (grupo de trabajo) y cuantitativo (análisis epidemiológico de información recogida por el cuestionario) permitiendo la triangulación de los resultados (interpretación grupal); por presentar puntuaciones estandarizadas para cada dimensión psicosocial y unidad de análisis.

### **Marco Legal de Costa Rica:**

El marco legal en costa rica no contempla específicamente el tema de riesgos psicosociales sin embargo hay instituciones en el país que se han encargado de darle la debida importancia al tema de los factores de riesgos psicosociales.

Se describen a través del siguiente cuadro algunas leyes e instituciones vinculadas con la seguridad y salud de los trabajadores.

**Cuadro 3 Leyes e instituciones vinculadas con la seguridad y salud de los trabajadores.**

<b>Leyes / Instituciones</b>	<b>Planteamiento</b>
Ley N°6727 Ley sobre Riesgos del Trabajo.	Artículo 273: Declarase de interés público todo lo referente a salud ocupacional, que tiene como finalidad promover y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social del trabajador en general, prevenir todo daño causado a la salud de este por las condiciones del trabajo, protegerlo en su empleo contra los riesgos resultantes de la existencia de agentes nocivos a la salud, colocar y mantener al trabajador en un empleo con sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en síntesis, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su tarea.
Ley N° 7476 Ley contra el hostigamiento sexual en el empleo y la docencia.	El objetivo de la presente Ley es prevenir, prohibir y sancionar el hostigamiento sexual como práctica discriminatoria por razón de sexo, contra la dignidad de las mujeres y de los hombres en el ámbito de trabajo y educativo, en el sector público y el sector privado.
Código de trabajo de Costa Rica.	Artículo 195: Constituyen riesgos del trabajo los accidentes y las enfermedades que ocurran a los trabajadores, con ocasión o por consecuencia del trabajo que desempeñen en forma subordinada y remunerada, así como la agravación o reagravación que resulte como consecuencia directa, inmediata e indudable de esos accidentes y enfermedades.
Constitución Política de la República de Costa Rica.	Artículo 50: La obligación del Estado de proteger la salud y el derecho a un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, la obligación de los patronos de adoptar en los centros de trabajo las medidas necesarias para la higiene y la salud del trabajador.
El Consejo de Salud Ocupacional (CSO)	<p>-Estrés en el trabajo “Ni tanto que queme al santo, ni tan poco que no lo alumbre” (2016): En materia de salud ocupacional se ha reflexionado sobre otros factores de riesgo laboral que no precisamente son tan videntes y tangibles, estos son los factores de riesgo psicosociales, los cuales se han hecho más frecuentes en las empresas e instituciones ante la creciente competitividad; la transformación y aceleramiento de los procesos productivos y la tendencia actual a la precarización del trabajo.</p> <p>- Directriz N°CSO-004-2018: Lineamiento para minimizar y controlar la violencia externa en la ejecución del trabajo: Artículo 2°- El objeto de este lineamiento es establecer</p>

	pautas generales de acción para la atención de la violencia externa en la ejecución del trabajo, dirigidas a las personas trabajadoras y empleadoras con el fin de prevenir y minimizar el riesgo a la salud física, mental y social.
El Ministerio de Educación Pública (MEP),	Política de salud ocupacional del sector educación: su objetivo principal es Promover condiciones de trabajo y ambiente que contribuyan a la salud física, mental y social de las personas trabajadoras del sector educación.
Instituto Nacional de Seguros (INS)	Ley N°6727 de Riesgos de Trabajo, indica que la función del Instituto Nacional de Seguros es: “disminuir el impacto de los accidentes y enfermedades ocupacionales en aras de la mejora continua de las condiciones y medio ambiente de trabajo” (INS, 2003).

#### **f) Marco Metodológico:**

##### **Población**

La población objeto de estudio ha sido el personal de la Universidad Técnica Nacional (UTN) Sede Guanacaste, tanto académicos como administrativos, con plaza permanente o temporal que se encontraban laborando para la institución en el primer cuatrimestre del 2018.

Esta población se compone de 253 personas de los cuales participaron 149, lo que corresponde a un 58,8 %, esta muestra se seleccionó de manera no probabilística y por conveniencia, por el hecho de ser accesible, en un inicio, el estudio pretendía abordar el 100% de la población.

Según la oficina de recursos humanos de la UTN de la sede de estudio, para el primer cuatrimestre del 2018, de los 253 trabajadores, 154 son académicos y 99 son personal administrativo, al cierre del estudio no se pudo obtener el dato exacto de cuantos pertenecen a cada recinto.

La encuesta se aplicó en horario laboral a todos los individuos que aceptaron participar en la investigación, mediante visitas a las aulas y oficinas, los

investigadores explicaban el instrumento individualmente a cada participante, se entregaba el consentimiento informado y se les daba un tiempo para realizarla, normalmente las encuestas se recogían al finalizar la clase o jornada laboral. Se realizaron un total de 40 visitas, en diferentes días de la semana y en horario de mañana, tarde y noche, con esto se logró encuestar a total de la muestra mencionada anteriormente.

### **Enfoque y Tipo de investigación.**

El Trabajo Final de Graduación se inscribe como en la modalidad de Proyecto de Graduación, que consiste en una actividad académica que se caracteriza por la aplicación de estudio directamente a una empresa u organización, donde el objetivo propio del trabajo es elaborar un plan de acción para el afrontar una problemática y determinar estrategias viables de intervención.

El presente Proyecto de Graduación es un estudio descriptivo de enfoque cuantitativo, puesto que se recolectaron datos o componentes sobre diferentes aspectos de los trabajadores y se realizó un análisis y medición de estos.

“Enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.” (Hernández, 2014, p.4)

Es una investigación no experimental y de diseño transversal puesto que no se manipularán las variables y la recolección de los datos se realizó en un único momento.

“Investigación no experimental estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández, 2014, p.152).



Es una investigación transversal puesto que se aplica un solo instrumento de investigación de campo (encuestas) para medir las variables bajo estudio. Días (2007, p.133) menciona que la ventaja de las encuestas transversales es su sencillez para investigar relaciones complejas entre grandes conjuntos de variables y sujetos.

### **Formulación de hipótesis:**

- a) Hipótesis 1: los colaboradores de la universidad están expuestos a los factores de riesgo psicosociales laborales debido a las labores propias como académicos o como administrativos.
- b) Hipótesis 2: La asociación entre factores psicosociales laborales de riesgo es mayor en personal docente que en personal administrativo.

### **Técnicas e instrumentos para recolección de la información**

#### **Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo**

El presente trabajo se elaboró a partir del Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, este instrumento es una versión del método ISTAS 21 adaptada para la II Encuesta Centroamericana sobre Condiciones de Trabajo y Salud y es validada para las poblaciones trabajadores de América Central (Rojas 2017).

El método consta de 52 preguntas que se subdividen en 2 secciones: características socio demográficas y de empleo y evaluación psicosocial.

#### **Variables de Estudio**

##### **Características socio demográficas y de empleo**

El instrumento cuenta con 11 preguntas, para recopilar información socio demográfica y condiciones de empleo, para la adaptación al contexto universitario se incorporaron 3 preguntas más en este apartado: Recinto en el que trabaja, situación familiar y si es su único trabajo, quedando un total de 14 preguntas.

**Cuadro 4 Variables socio demográficas y de empleo**

Variable	Explora	Preguntas
Datos socio demográficos	Edad Sexo Escolaridad Situación Familiar	4
Empleo	Recinto en el que trabaja Departamento o sección en que trabaja Ocupación Tareas que realiza en la ocupación Antigüedad en el puesto Tipo de contrato Jornada de trabajo Días de la semana trabaja Total de horas trabajadas por semana Único trabajo	10

Fuente: Rojas, 2017, adaptada del Método ISTAS 21.

### **Evaluación psicosocial**

Esta herramienta conceptualiza los riesgos psicosociales en 6 dimensiones o variables, subdivididos en 41 preguntas, en donde se identifica, localiza y mide todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud.

**Cuadro 5 Variables del Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo**

Variable	Explora	Apartado
Exigencias psicológicas del trabajo	Hay que trabajar rápido o de forma irregular, el trabajo requiere que escondamos los sentimientos	1
Trabajo activo y	No tenemos influencia ni margen de autonomía	2

posibilidades de desarrollo	en la forma de realizar nuestro trabajo, el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o no tiene sentido, no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares	
Inseguridad	Se refiere a la inseguridad en el empleo, la temporalidad y, en general a la precariedad laboral, con condiciones de trabajo que implican: movilidad funcional y geográfica, cambios en la jornada y horario de trabajo, salario forma de pago y carrera profesional.	3
Apoyo social y calidad de liderazgo	cuando hay que trabajar aisladamente, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo	4
Estima	hace referencia al reconocimiento del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo por parte los superiores, y de recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo)	5
Doble presencia	Preocupación por las tareas domésticas que pueden afectar el desempeño laboral. Es más frecuente en las mujeres por lo que se produce una inequidad de género.	6

Fuente: Iistas21 COPSQ, 2005.

### Proceso de tabulación y análisis de los datos.

La información se recopiló de acuerdo con el Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, debido a que es el instrumento validado para las poblaciones trabajadores de América Central y el análisis de las prevalencias de la Evaluación psicosocial se realizó de acuerdo con el método ISTAS 21 versión corta, la diferencia entre estos métodos radica en que el primero incorpora 3 preguntas, como se muestra en el siguiente cuadro.

**Cuadro 6 Preguntas incluidas en el Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo**

Ítem	Pregunta	Apartado y dimensión
7	¿Su trabajo exige que tenga que controlar muchas cosas a la vez?	1: Exigencias psicológicas del trabajo

15	¿Su trabajo le permite aplicar sus conocimientos y/o habilidades?	2: Trabajo activo y posibilidades de desarrollo
37	¿Su salario es justo con respecto a su rendimiento laboral?	5: Estima

Fuente: Rojas, 2017, adaptada del Método ISTAS 21

Como se indicó, la cuantificación de las variables de Riesgo psicosocial se realizó según la metodología ISTAS 21, excluyendo las preguntas del cuadro 7. Cada una de las preguntas a evaluar cuenta con cinco opciones de respuesta en donde se le asigna un puntaje de “0” a “5” donde:

**Cuadro 7 Puntaje de Respuestas**

Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
4	3	2	1	0

Fuente: Iistas21 COPSQQ, 2005.

Una vez finalizado el cuestionario se hace una sumatoria de puntos por variable o dimensión o para luego compararlos con los intervalos de puntuaciones del siguiente cuadro:

**Cuadro 8 Interpretación de los resultados**

Apartado	Dimensión psicosocial	Intervalos de puntuación		
		Verde	Amarillo	Rojo
1	Exigencias psicológicas del trabajo	De 0 a 7	De 8 a 10	De 11 a 24
2	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	De 40 a 26	De 25 a 21	De 20 a 0
3	Inseguridad	De 0 a 1	De 2 a 5	De 6 a 16
4	Apoyo social y calidad de liderazgo	De 40 a 29	De 28 a 24	De 23 a 0
5	Estima	De 16 a 13	De 12 a 11	De 10 a 0
6	Doble presencia	De 0 a 3	De 4 a 6	De 7 a 16

Fuente: Iistas21 COPSQQ, 2005.

Estos intervalos significan:

- a) Verde: nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud.
- b) Amarillo: nivel de exposición psicosocial intermedio.
- c) Rojo: nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud.

### **Consideraciones éticas**

Este Proyecto Final de Graduación se basa en los principios éticos establecidos en la Convención de Ética de la ONU: autonomía, justicia, beneficencia y no maleficencia; por lo que para realizar las encuestas el primer paso fue que cada uno de los participantes firmaran un consentimiento informado, así como la entrega de la declaración escrita del propósito de la encuesta. Toda la información recopilada en la encuesta se mantendrá estrictamente anónima y confidencial. Los tutores y los lectores no tendrán acceso a las identidades de los participantes. Este Proyecto fue revisado y aprobado por el Comisión de Trabajo Final de Graduación de la Universidad Técnica Nacional.

g) Presentación y análisis de los resultados:

**Cuadro 9 Información socio demográfica de la población participante, UTN Sede Guanacaste, I semestre 2018 .**

		Recinto Cañas						Recinto Liberia				Ambos			
		Total general		Docente		Administrativo		Docente		Administrativo		Docente		Administrativo	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sexo	Masculino	94	65%	22	39%	27	73%	20	35%	4	11%	15	26%	6	16%
	Femenino	50	35%	3	15%	24	80%	8	40%	6	20%	9	45%	0	0%
Edad (años)	<25 años	6	4%	0	0%	4	67%	0	0%	2	33%	0	0%	0	0%
	Entre 26 y 35	49	35%	6	25%	21	84%	7	29%	3	12%	11	46%	1	4%
	Entre 36 y 45	52	37%	17	42.5%	8	67%	16	40%	3	25%	7	17.5%	1	8%
	entre 46 y 55	26	18%	1	10%	13	81%	5	50%	1	6%	4	40%	2	13%
	> de 56	9	6%	2	67%	3	50%	0	0%	1	17%	1	33%	2	33%
Escolaridad	Primaria	7	5%	0	0%	7	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Secundaria incompleta	3	2%	0	0%	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Secundaria completa	11	8%	0	0%	7	64%	0	0%	2	18%	0	0%	2	18%
	Diplomado	1	1%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Universidad	121	85%	26	33%	31	72%	28	36%	8	19%	24	31%	4	9%
Situación Familiar	Solo/a	22	15%	5	42%	6	60%	5	42%	4	40%	2	17%	0	0%
	Con Pareja	29	20%	7	44%	12	92%	5	31%	1	8%	4	25%	0	0%
	Con pareja e hijos	78	54%	13	33%	28	20%	14	35%	5	3%	13	33%	5	3%
	Con personas a su cargo	16	11%	1	10%	5	83%	4	40%	0	0%	5	50%	1	17%

Como se ha mencionado en apartados anteriores la muestra total de encuestados estuvo formada por 149 personas, de estos el 65% (94) fueron hombres y un 35% mujeres (50). Un 73% del total de administrativos son hombres que laboran en el recinto Cañas y un 80% del total de administrativos son mujeres que laboran igualmente en el recinto Cañas y 45% de los académicos son mujeres que laboran en ambos recintos.

En relación con la edad, la población en su mayoría está constituida por personas con edades entre los 26 y 35 años y entre 36 y 45 años de edad, si analizamos los rangos por separado, podemos ver que del rango 26-35 años el 84% de los trabajadores administrativos que laboran en el recinto Cañas cuentan con este promedio de edad y que un 46% de los académicos que laboran en ambos recintos tienen igualmente estas edades. Respecto al rango de edad 36 y 45 años se observa que son los académicos que laboran en el recinto cañas (42.5%) y Liberia (40%) los que tienen edades entre estos rangos.

Seguidamente, con respecto al nivel de escolaridad según el total de participantes, la gran mayoría de la población cuenta con algún grado universitario, específicamente el 85% de la población total cuenta con un título universitario y únicamente un 15% de la población total cuenta con un grado académico menor (primaria, secundaria incompleta, secundaria completa, diplomado)

En la situación familiar los resultados muestran que un 54% (78) vive con pareja e hijos, un 20% (29) vive con la pareja, un 15% (22) viven solos y únicamente un 11%(16) viven con personas a su cargo.

**Cuadro 10 Condiciones de empleo para el personal académico y administrativo de la Universidad Técnica Nacional, Sede Guanacaste, I semestre 2018**

		Recinto Cañas						Recinto Liberia				Ambos Recintos			
		Total general		Académico		Administrativo		Académico		Administrativo		Académico		Administrativo	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Tipo de contrato	Fijo	108	75%	19	37%	45	79%	14	27%	7	12%	18	35%	5	9%
	Temporal	36	25%	7	27%	6	60%	14	54%	3	30%	5	19%	1	10%
Días que trabaja	De Lunes a Viernes	98	68%	17	43%	47	81%	11	28%	7	12%	12	30%	4	7%
	De Lunes a Sábado	21	15%	4	24%	1	25%	6	35%	2	50%	7	41%	1	25%
	Todos los días	8	6%	1	25%	3	75%	2	50%	0	0%	1	25%	1	25%
	Días irregulares	17	12%	3	19%	0	0%	9	56%	1	100%	4	25%	0	0%
Horas trabajadas por semana	10 horas	7	5%	1	20%	1	50%	3	60%	1	50%	1	20%	0	0%
	11-20 horas	4	3%	1	33%	1	1%	2	67%	0	0%	0	0%	0	0%
	21-30 horas	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	31-40 horas	39	29%	5	50%	24	83%	3	30%	4	14%	2	20%	1	3%
	41-50 horas	35	26%	3	19%	15	79%	7	44%	2	11%	6	38%	2	11%
	51-60 horas	33	24%	13	48%	4	67%	7	26%	1	17%	7	26%	1	17%
	> 61 horas	9	7%	0	0%	0	0%	3	43%	2	100%	4	57%	0	0%
	Es irregular	9	7%	1	25%	3	60%	0	0%	0	0%	3	75%	2	40%
Único trabajo	Si	84	60%	11	42%	46	79%	6	23%	7	12%	9	35%	5	9%
	No	57	40%	15	30%	3	43%	21	42%	3	43%	14	28%	1	14%



De acuerdo con los datos recolectados de las encuestas, en la distribución tipo de contrato un 75% de la población total cuenta con un contrato fijo, en el Recinto Cañas es donde se presentan los porcentajes más altos referente a contratación fija, con un 79% del total de administrativos y un 37% del total de académicos. Respecto a contratación temporal un 60% de los administrativos trabaja en el Recinto Cañas y un 54% de los académicos labora en el Recinto Liberia.

La mayor parte del personal labora en jornada de lunes a viernes, siendo esto un 68%, en Recinto Cañas un 81% de los administrativos y un 43% de los académicos laboran en esta jornada. En Liberia un 50% de los académicos dicen trabajar todos los días, mientras que un 0% de los administrativos que no laboran en este horario.

Las jornadas de trabajo más altas son muy frecuentes: alrededor del 24% del total general indica laborar entre 51-60 horas, un 48% de académicos y 67% de administrativos del Recinto Cañas indica laborar esta cantidad de horas semanales.

En Liberia un 43% de los académicos y un 100% de los administrativos indican laborar más de 61 horas a la semana, similar ocurre en ambos recintos donde 57% de los académicos laboran más de 61 horas. Esta información coincide con los datos emitidos en el informe Perspectivas de Empleo, 2017 de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), el análisis incluyó a 38 países y coloca a Costa Rica como el segundo país que tiene las jornadas más extensas del mundo, con un promedio de 2212 horas por año por trabajador, lo que equivale a 42,5 horas por semana (8,5 horas por día hábil).

Estas cifras superan el promedio de OCDE que es de 1.763 horas al año. Fleming (2018) menciona que, si las personas estamos trabajando más de 39 horas semanales, nuestro trabajo nos podría estar matando.

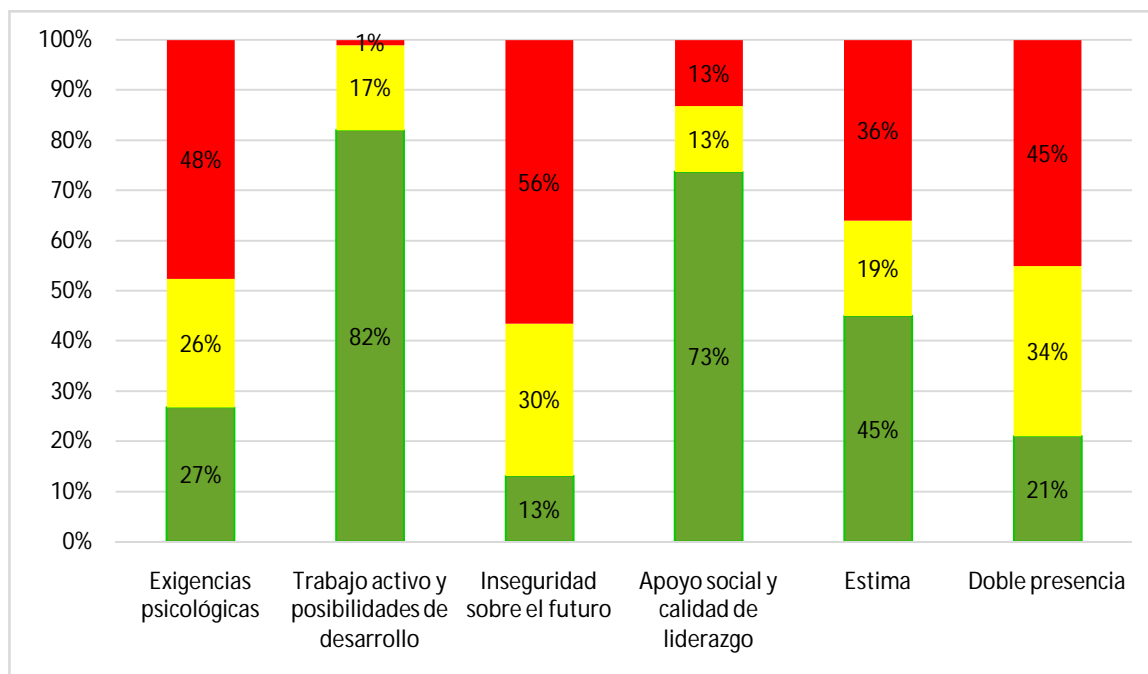
El señor Fleming menciona una anécdota en broma en donde un jefe le daba la bienvenida a un trabajador nuevo con la leyenda “bienvenido a la jungla, te recomiendo traer una almohada a la oficina, hace que dormir debajo del escritorio sea más confortable...”. Trabajar muchas horas no está relacionado con que la productividad aumente, los sindicatos están alzando la voz en ese sentido, ya que mencionan que trabajar excesivamente puede tener un impacto negativo en las relaciones interpersonales, y la salud mental y física de la población trabajadora (Fleming, 2018) además de que el trabajar más horas de las recomendadas por la OIT está asociada con el robo del sueño el cual está asociado a bajar la productividad (Sullivan, 2015).

Por su parte, cuando se consultó a los participantes si este era su único empleo un 40% de ellos indicó que no, lo que quiere decir que gran parte de la muestra de este estudio con cuenta con más de un trabajo. Si bien es cierto tener dos trabajos traen ventajas económicas importantes, aunque esto signifique falta de descanso, desgaste físico y emocional que traen consecuencias en la salud, relaciones personales y familiares.

### **Evaluación de Factores de riesgos psicosociales.**

A continuación, se examinarán las prevalencias de la exposición de los trabajadores que se encuentran en los distintos niveles de exposición: favorable, intermedia y más desfavorable para la salud.

El siguiente gráfico muestra la proporción de trabajadores incluidos en cada tercio de exposición correspondiente a la población de referencia.



**Gráfico 1 Diagnóstico de Riesgo Psicosocial en Población General.**  
Muestra en función del nivel de riesgo psicosocial en cada dimensión, (N=149)

De los resultados que se observan en el gráfico anterior podemos afirmar que, en cuatro de las dimensiones estudiadas, un alto porcentaje de trabajadores se encuentran expuestos a situaciones más desfavorables para la salud, estas dimensiones son las exigencias psicológicas, la inseguridad en el futuro, la estima y la doble presencia, lo que indican claramente la presencia de factores de riesgo psicosocial laboral en la muestra evaluada.

El 48% de los participantes valora que el esfuerzo que realizan es alto, su puesto tiene un volumen de trabajo elevado en relación con el tiempo disponible para realizarlo, requiere tomar decisiones complejas y mantener una atención constante, y además el trabajo supone un desgaste emocional.

El estrés laboral surge cuando los conocimientos y la capacidad de resistencia de un trabajador o de un grupo de trabajadores no se corresponden con las exigencias del trabajo ni con las expectativas de la cultura organizativa de la empresa para la que trabajan. Cuando se prolonga la situación en la que el trabajo supera los recursos y la capacidad de resistencia del trabajador, esta se convierte en un riesgo para la seguridad y la salud. (OIT, 2016).

En este estudio la inseguridad sobre el futuro fue la dimensión que obtuvo el nivel negativo más alto, un 56 % de los participantes se ubica en nivel rojo y un 30% estuvo ubicado en una exposición intermedia, lo cual muestran preocupación por las condiciones del contrato, variaciones del sueldo, posibilidades de despido, además esta dimensión refleja preocupación sobre las condiciones en las que se realiza el trabajo, cambios de tareas, geográficos, jornada u horarios.

El 36% de los participantes valora que no reciben el reconocimiento que se merecen por parte de sus superiores, siente que existe un desbalance entre el esfuerzo y la recompensa que reciben por el trabajo realizado, además en situaciones difíciles en el trabajo divisan que no reciben el apoyo necesario.

Estos datos coinciden con los resultados de la I Encuesta Centroamericana sobre Condiciones de Trabajo y Salud, donde se reporta que en Costa Rica el 30% de la población encuestada, perciben que dispone de poco apoyo material, informativo y de reconocimiento para realizar el trabajo, por parte de sus superiores y de sus mismos compañeros. Benavides... et al. (2011)

Desde el punto de vista de la organización del trabajo, la interacción entre altas demandas (esfuerzo) y bajas recompensas a largo plazo representa la situación de mayor riesgo para la salud. (Siegrist, 1996).

Asimismo, el 45% manifiesta que, las actividades laborales no son compactibles para atender a demandas del trabajo doméstico-familiar.

En los niveles de exposición psicosocial favorable determinado por el color verde, también se obtienen porcentajes altos en las dimensiones de Trabajo activo y posibilidades de desarrollo y Apoyo social y calidad de liderazgo con un 82% y un 73% respectivamente, estas serán consideradas como recursos o ventajas que posee la muestra para ser utilizadas en el diseño del Plan de Intervención.

Los resultados dejan ver que la dimensión Trabajo activo y posibilidades de desarrollo, que hace referencia la autonomía que tiene el trabajador para influir o tomar decisiones sobre como ejecutar su trabajo, a las oportunidades de desarrollo de habilidades y al sentido del trabajo. Los funcionarios perciben que tiene control sobre las tareas que realizan y que estas son relevantes, lo que conlleva a posibilidades de aprendizaje.

Así mismo, otro de las variables que no representa una fuente riesgo psicosocial es Apoyo social y calidad de liderazgo, los trabajadores perciben que la planificación y asignación del trabajo, resolución de conflictos, apoyo, motivación y comunicación son consideradas atributos de la gestión de los jefes inmediatos.

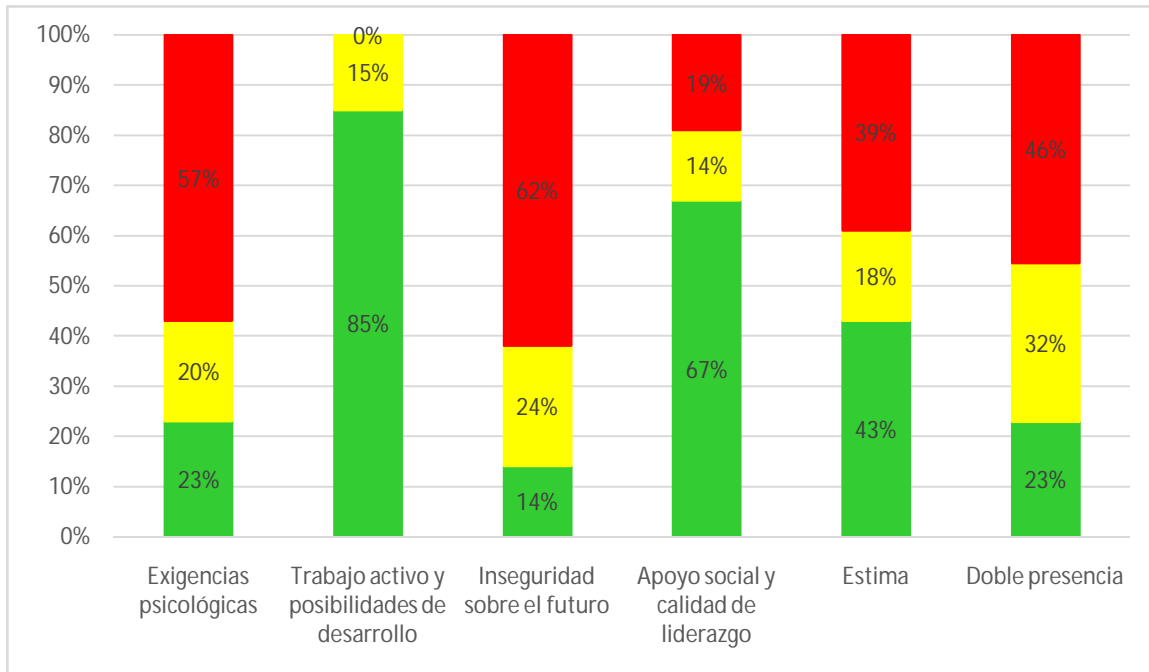
Estos resultados coinciden con un reciente estudio realizado por Rodríguez (2017), donde las cuatro dimensiones de exigencias psicológicas, inseguridad en el futuro, la estima y la doble presencia obtienen las prevalencias más altas en los niveles de exposición psicosocial más desfavorable para la salud. Asimismo, los datos concuerdan con una tesis realizada por Delgado (2010), donde 3 de mismas

dimensiones a excepción la doble presencia, obtuvieron puntuación crítica según la percepción de los trabajadores.

Si analizamos los resultados dividiendo entre académicos y administrativos, se demuestra que los académicos están más expuestos a factores de riesgo psicosociales que el personal administrativo, puesto que tienen mayores prevalencias en el nivel de exposición más desfavorables para la salud en las 6 dimensiones, dando resultados alarmantes especialmente en las variables de Inseguridad sobre el futuro (62%), Exigencias psicológicas (57%) y Doble presencia (46%)

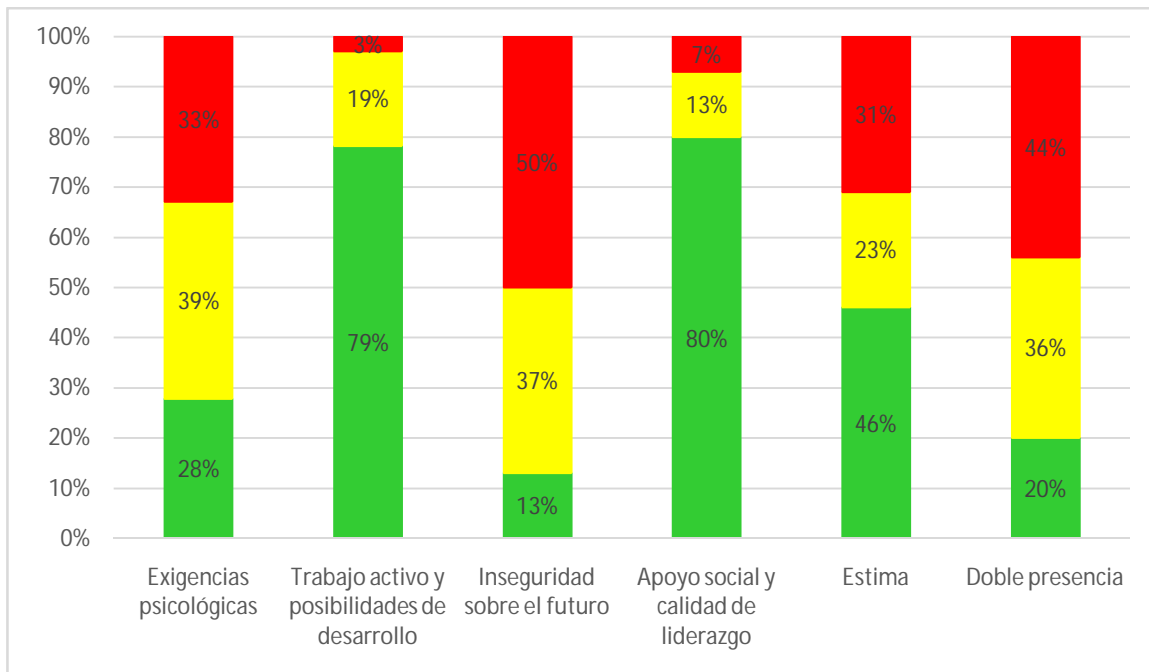
Las condiciones intralaborales, propias de la forma en que se organiza el trabajo (tareas, exigencias, carga física, mental y emocional del trabajo) las condiciones de materiales, de equipo y de infraestructura del centro educativo, las relaciones de jefatura y entre compañeros y el reconocimiento social que se le otorga a su trabajo, son condiciones que actualmente generan, en una gran parte de docentes, desmotivación y estrés laboral, con sus consecuentes manifestaciones en la salud física y mental. (CSO, 2018).

Los principales factores de riesgo psicosocial descritos por los educadores son: los factores Intralaborales: Alta exigencia del trabajo tanto en cantidad como en calidad; limitadas posibilidades de desarrollo y capacitación; falta de reconocimiento; fallas en liderazgo en la dirección de los centros educativos; malas relaciones laborales e Inseguridad contractual por la prolongada condición de interinazgo; cambios constantes en las condiciones de trabajo, directores, programas de estudios y sistemas de evaluación. (CSO, 2016,)



**Gráfico 2 Diagnóstico de Riesgo Psicosocial en Personal Académico.**  
Muestra en función del nivel de riesgo psicosocial en cada dimensión, (N=79)

Sin embargo, el personal administrativo no está exento ya que revela datos preocupantes en 4 dimensiones: Exigencias psicológicas 33%, Inseguridad sobre el futuro 50%, Estima 31%, y Doble presencia 44%.



**Gráfico 3 Diagnóstico de Riesgo Psicosocial en Personal Administrativo.**  
Muestra en función del nivel de riesgo psicosocial en cada dimensión, (N=70)

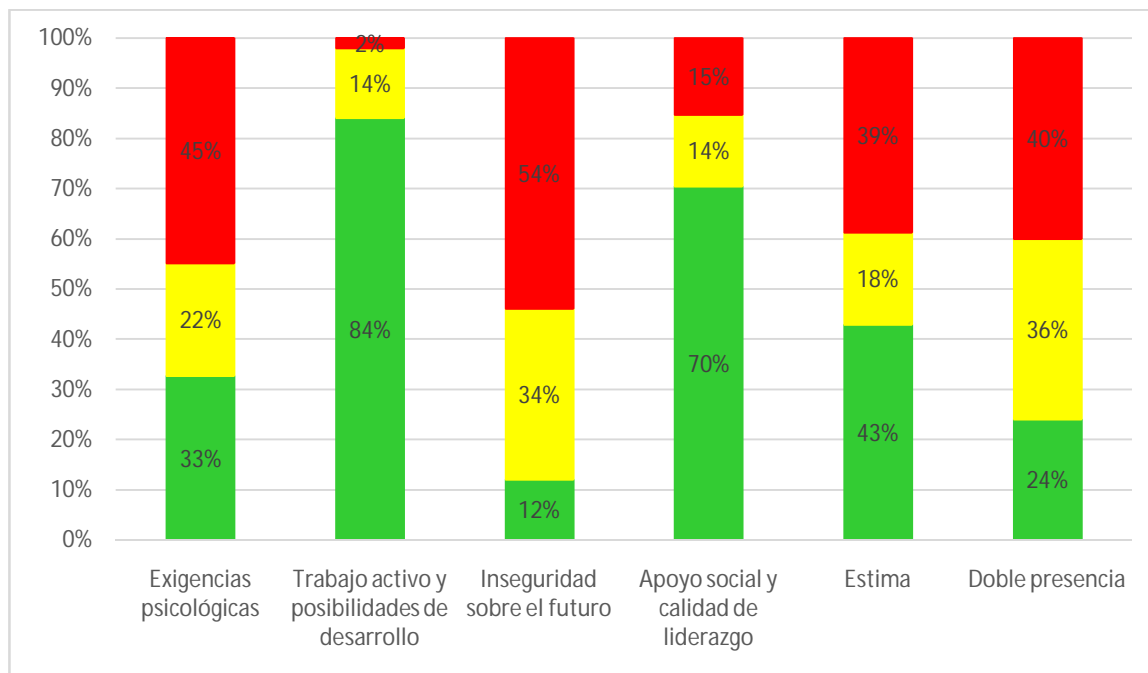
Los académicos obtuvieron niveles altos de riesgo psicosocial en la dimensión exigencias psicológicas con respecto al personal administrativo. Esto se debería a las condiciones de trabajo, altas cargas laborales y excesivas horas de trabajo lo que generaría un desgaste emocional que impediría continuar con el trabajo e influiría negativamente en la salud del docente. Lo anterior se relaciona también con la presión excesiva de trabajo y falta de tiempo para realizarlo e interacción problemática con los estudiantes.

En relación con la preocupación respecto del contrato de trabajo, los académicos son los que cuentan con niveles de riesgo más altos en relación a los administrativos. Lo antes mencionado, se puede explicar, en el caso de estos participantes, por la inseguridad presente en los académicos, ya que la mayoría (34%) posee un contrato temporal lo que genera inestabilidad laboral (Mineduc, 2014) versus el personal administrativo con un 14% de los trabajadores con contrato temporal.

El análisis realizado trata de identificar y valorar cuáles son los principales factores de riesgo psicosocial para el colectivo docente de enseñanza universitaria. Asimismo, se han estudiado las posibles asociaciones de estos factores de riesgo con otros parámetros, puesto que puede resultar que un determinado factor esté más ligado al tipo de contratación laboral del docente (fijo o laboral) que a la responsabilidad que desempeña (cargos de gestión) o a que el profesor imparta docencia en más de una titulación. Esto permite conocer en qué



ámbito es necesaria la actuación para controlar ese factor de riesgo, así como el tipo de medidas que se deben adoptar.



**Gráfico 4 Diagnóstico de Riesgo Psicosocial en Hombres trabajadores de la Universidad Técnica Nacional, Sede Guanacaste, I semestre 2018.**  
Muestra en función del nivel de riesgo psicosocial en cada dimensión, (N=98)

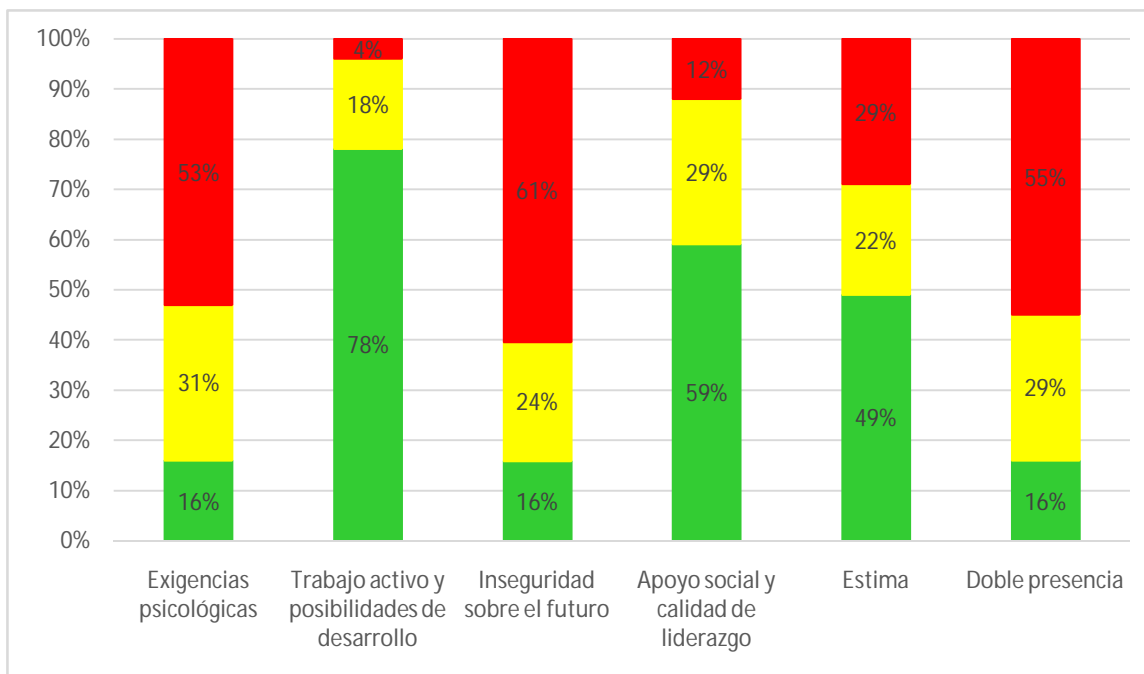
Al analizar los resultados de los hombres, la gráfica 4 nos muestra que del total de las dimensiones evaluadas, 4 de ellas presentan porcentajes elevados desfavorables para la salud, respectivamente estas dimensiones son: inseguridad sobre el futuro (54%), exigencias psicológicas (45%) doble presencia (40%), y estima (39%).

La dimensión inseguridad sobre el futuro es la que representa el porcentaje más alto ubicándose en un nivel de exposición rojo, lo que significa que los trabajadores hombres sienten una alta inseguridad sobre lo que podría pasar con su trabajo en un futuro o con ciertas condiciones referentes a su trabajo como: las condiciones del contrato, variaciones del sueldo, posibilidades de despido,

cambios en las tareas que normalmente realizan y cambios en la jornada u horario.

En una situación más favorable se presentan las dimensiones trabajo activo y posibilidad de desarrollo (84%), lo cual indica que a los trabajadores hombres se les facilita la posibilidad de desarrollar sus habilidades y conocimientos personales en el área laboral, por otro lado el apoyo social y calidad de liderazgo (70%) muestra igualmente un porcentaje elevado favorable para la salud de esta población, indicando que los trabajadores hombres sienten que pueden tener control sobre las labores que realizan y que en cierta forma sienten que sus jefes o superiores se preocupan por su bienestar.

En una población compuesta por 1.444 trabajadores (39% Hombres, 61% Mujeres), que contestaron el cuestionario RED (Recursos-Experiencias-Demandas), se evidencio que los hombres en comparación con las mujeres participantes, perciben mayores demandas relacionadas con el estrés de rol (ambigüedad y conflicto) e indicadores de *mobbing (acoso laboral)*, también que los hombres perciben menores recursos en aspectos como apoyo social y liderazgo, competencia mental y conciliación Trabajo/Familia (Cifre, Eva, Salanova, Marisa Y Franco, Joan, 2011).



**Gráfico 5 Diagnóstico de Riesgo Psicosocial en Mujeres, trabajadoras de la Universidad Técnica Nacional, Sede Guanacaste, I semestre del 2018.**  
Muestra en función del nivel de riesgo psicosocial en cada dimensión, (N=51)

Una vez analizados los porcentajes de las mujeres en la gráfica 5, se evidencia que la dimensión inseguridad sobre el futuro (61%) al igual que en el caso de los hombres, es la dimensión que obtiene una puntuación más crítica, seguida de la dimensión doble presencia (55%), exigencias psicológicas (53%) respectivamente.

Dentro del marco de la inseguridad sobre el futuro, en un Análisis de la situación laboral del género femenino en Costa Rica, Navarrete (2016) se revela que las mujeres reciben alrededor de un 28% menos salario que los hombres, a pesar de encontrarse en igualdad de condiciones o incluso con mayor educación formal.

Con respecto a los porcentajes obtenidos en la dimensión exigencias psicológicas y doble presencia, al compararlos con el estudio realizado en la empresa ENACAL, en León de Nicaragua, donde se observó que el 29.4% de los trabajadores del sexo femenino presentaron exigencia psicológica desfavorable, los porcentajes del presente estudio, aunque muestran un porcentaje mayor en la dimensión exigencias psicológicas (53%), evidencian que en ambos casos afectan considerablemente a las mujeres.

También respecto al sexo según Funes (2011) el 58.8% de las mujeres presentaron desfavorable doble presencia, a diferencia del 5.9% de los hombres que tuvieron favorable doble presencia. La dimensión doble presencia nos presenta un valor medio (7.3), en un análisis más detallado mediante el cuadro 13 observamos que la principal responsable de las tareas domésticas son las mujeres con un 38% frente al 9% de los hombres; aunque en éstos últimos aumenta su implicación cuando llevan a cabo la mitad de las tareas.

**Cuadro 11 Compaginar tareas Domésticas-Familiares y Empleo**

Compaginar Tareas Domestico-Familiares y Empleo					
Género	Ninguna Tarea	Tareas puntuales	1/4 Tareas	1/2 Tareas	Principal responsable
Femenino	23%	0%	17%	25%	38%
Masculino	30%	0%	29%	32%	9%

En un estudio realizado por la American College of Healthcare Executives (2006) mencionan que 40% de las mujeres, comparado con 16% de los hombres sienten que las obligaciones familiares / hogareñas recaen desproporcionadamente sobre ellas. Estos resultados se asemejan a los que salen

de esta investigación, donde las mujeres perciben que realizan más tareas del hogar que los hombres (38% vs 9%).

Considerando los porcentajes más favorable tenemos a la dimensión trabajo activo y posibilidad de desarrollo (78%), apoyo social y calidad de liderazgo (59%) y estima (49%) lo que nos hace pensar que para los y las trabajadoras de la UTN el apoyo social que reciben de sus subordinados es fundamental en relación con los riesgos psicosociales.

#### **h) Conclusiones:**

Una vez analizados los resultados del presente estudio, se confirman las dos hipótesis planteadas en esta investigación, la primera, los colaboradores de la universidad están expuestos a los factores de riesgo psicosociales laborales debido a las labores propias como académicos o como administrativos, la segunda, la asociación entre factores psicosociales laborales de riesgo es mayor en personal académico que en personal administrativo.

Respecto a dimensiones que dieron resultados más desfavorables para la salud en la población general, se señala en primer lugar inseguridad en el futuro, segundo las exigencias psicológicas, de tercero la doble presencia y cuarto la estima. Las exigencias psicológicas afectan mucho más al personal académico que al personal administrativo. Para las dimensiones con nivel de riesgo más favorable para la salud, los académicos resultaron estar mejor en la dimensión de trabajo activo y posibilidades de desarrollo y los administrativos en Apoyo social y calidad de liderazgo.

A la luz de los resultados, y atendiendo al porcentaje de profesores expuestos a las prevalencias más desfavorables para la salud (rojo), podemos concluir que los principales problemas del colectivo académico estudiado en relación con la exposición a factores de riesgo psicosocial derivados de las características de la organización del trabajo son las altas exigencias psicológicas, la alta inseguridad sobre el futuro y doble presencia. Por el contrario, se considera favorable (verde) las dimensiones: trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social, calidad de liderazgo y estima.

Con respecto al sexo tanto hombres como mujeres poseen un nivel desfavorable para la salud en las dimensiones inseguridad sobre el futuro, exigencias psicológicas y doble presencia. Considerando la situación más favorable, representada esta con color verde, la gráfica de hombres y mujeres nos muestra que el trabajo activo y posibilidad de desarrollo, apoyo social y calidad de liderazgo, así como la estima son las dimensiones con porcentajes más favorables para la salud de estos trabajadores.

La inseguridad, sobre lo que podría pasar con su futuro en el trabajo es la dimensión que obtiene una puntuación más crítica tanto en hombres como en mujeres, posiblemente esto se debe a la inseguridad que sienten los trabajadores en la renovación de sus contratos de trabajo, en los cambios que podrían haber con respecto a su jornada u horario y en las tareas que normalmente realizan, especialmente esta situación se ve reflejada en los académicos.

Los resultados de los datos sociodemográficos y condiciones de empleo deben ser complementados con análisis secundarios, donde se realicen

asociaciones según edades, escolaridad, situación familiar, recinto en el que se trabaja, tipo de contrato, jornada laboral, entre otros, con el fin de ahondar en las principales fuentes de estresores que afectan a esta población. Además, estos datos requieren que se profundicen en las variables de la metodología para obtener resultados con respecto a la influencia de las subdimensiones de factores de riesgos psicosociales y la repercusión sobre la salud de los y las trabajadoras de esta institución.

Es necesario que los directores/ jefes oriente un compromiso y disposición para atender el programa de intervención propuesto en este estudio y acciones que permitan minimizar las consecuencias de los factores de riesgo psicosocial presentes en la población trabajadora de la Universidad Técnica Nacional (UTN) puesto que en cuatro dimensiones dieron resultados perjudiciales para la salud.

La información proporciona por este estudio es un análisis inicial que puede ser un instrumento útil para futuras evaluaciones y mejoras en las políticas de salud laboral en la institución.

En Costa Rica, las evaluaciones con respecto a factores de riesgos psicosociales son escasas, y a pesar de que no se cuenta con legislación específica en el tema hay instituciones que se han encargado de velar por regular la influencia de los riesgos psicosociales, tal es el caso del Consejo de Salud Ocupacional el cual actualmente está trabajando en la elaboración de un reglamento para la evaluación de los riesgos psicosociales en las instituciones del país.

**i) Recomendaciones:**

**PROGRAMA DE INTERVENCION.**

**Alcance:**

El presente programa de intervención es una propuesta que se plantea para que sea trabajada por un grupo tripartito compuesto por representantes de la dirección, representantes de los trabajadores y encargado de salud ocupacional de la institución, y está dirigido al personal docente y administrativo de la Universidad Técnica Nacional Sede Guanacaste.

**Objetivos:**

Reducir el impacto de los riesgos psicosociales laborales que arrojaron un nivel de exposición desfavorable para la salud de la población estudiada.

**Metodología:**

Esta propuesta debe ser revisada y reformada por el grupo de trabajo tripartito, se considera que el conocimiento técnico y el conocimiento fundamentado en la experiencia son complementarios y necesarios en el proceso de intervención preventiva.

El siguiente cuadro, describe el origen de los riesgos y las medidas preventivas que se deben llevar a cabo tomando en cuenta los resultados de las dimensiones más desfavorables para la salud de los trabajadores, estas medidas preventivas se presentan como propuesta, debido a que, como lo menciona la metodología deben ser establecidas por el grupo tripartito para que sean adecuadas a la realidad de la institución, facilitando la toma de decisiones y la realización de las medidas propuestas.



**Cuadro 12 Matriz de exposición, origen y medidas preventivas.**

<b>Inseguridad Sobre el futuro:</b>			
<b>Resultados de la exposición</b>	<b>Preguntas del cuestionario</b>	<b>Origen del riesgo</b>	<b>Medidas preventivas</b>
<p>Un <b>56 %</b> de los participantes se ubica en nivel de exposición rojo desfavorable para la salud y un <b>30%</b> estuvo ubicado en una exposición intermedia.</p>	<p>-Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en caso que se quedara desempleado.</p> <p>-Que le cambien tareas contra su voluntad.</p> <p>-Que le varíen el salario (que no se lo actualicen, que se lo bajen, que se lo paguen en especies).</p> <p>-Que le cambien contra su voluntad el horario, el turno, los días de la semana, las horas de entrada y salida.</p>	<p>-El personal que cuenta con contrato temporal siente inseguridad con respecto a su contrato de trabajo en el futuro.</p> <p>- La preocupación que sienten los trabajadores por la renovación de sus contratos de trabajo o porque haya posibilidad de despido.</p> <p>- la inseguridad que sientes los trabajadores de la UTN con respecto a los cambios que podrían haber en su jornada u horario y en las tareas que normalmente</p>	<p>-Para garantizar la seguridad en el empleo, podría proporcionarse contratos a largo plazo, en cuando sea posible, para evitar los contratos de corta duración.</p> <p>-En caso de que se mantengan contratos temporales, comunicar y dejar claro en el contrato de trabajo todos los aspectos relaciones a la jornada laboral y duración del contrato.</p> <p>- Que la dirección pueda realizar reuniones periódicas con el fin de dar a conocer a los trabajadores los planes para el futuro con respecto a la situación laboral en la institución y</p>

		<p>realizan, especialmente esta situación se ve reflejada en los académicos</p>	<p>reducir así la inseguridad en el empleo a través de mecanismos transparentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Que se establezcan y exista una negociación con la flexibilidad horaria a favor de las necesidades de la persona trabajadora tomando en cuenta horarios de entrada y salida.</li> <li>- Cuando existan cambios en la jornada, ya sean cambios en los horarios o en los días, comunicar con preaviso suficiente a los trabajadores para que se pueda concretar claramente el cambio.</li> <li>-Establecer un mecanismo de quejas que sea transparente y confiable para que los y las trabajadoras puedan expresar de manera anónima sus inseguridades y temores con respecto al tema.</li> </ul>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			-Gestionar nombramientos en propiedad por medio del Director de carrera así el Decano, para que el sea la persona en llevar la propuesta al Consejo Universitario.
<b>Exigencias psicológicas:</b>			
<b>Resultados de la exposición</b>	<b>Preguntas del cuestionario</b>	<b>Origen del riesgo</b>	<b>Medidas preventivas</b>
El <b>48%</b> de los participantes se encontró en una situación más desfavorable para la salud en la dimensión exigencias psicológicas.	<p>¿Tiene que trabajar muy rápido?</p> <p>¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?</p> <p>¿Le cuesta olvidar los problemas del trabajo?</p> <p>¿Su trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?</p> <p>¿Su trabajo requiere que esconda sus emociones o</p>	<p>-Excesivas cargas de trabajo que implican una mayor concentración, mayor vigilancia de las tareas, y mayor dedicación de tiempo a las labores principalmente en los docentes.</p> <p>- Una distribución desigual e injusta de trabajo, lo que podría reflejarse en una disminución de la productividad.</p>	<p>-Establecer y comunicar a todos los miembros de la institución una política para la prevención del estrés en el trabajo.</p> <p>-Realizar reuniones periódicas con la dirección y los trabajadores para que puedan exponer las preocupaciones acerca de los procedimientos de trabajo de la institución.</p> <p>-Hacer comunicaciones, ya sea de manera oral o escrita) donde se</p>

	<p>sentimientos?</p> <p>¿Su trabajo exige que tenga que controlar muchas cosas a la vez?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La complejidad que existe al relacionarse con alumnos, en el caso de los docentes, podría aumentar considerablemente el estrés laboral.</li> <li>- El tener más de un trabajo, especialmente en el caso de los docentes, es una situación que podría desencadenar estrés laboral.</li> <li>- El llegar a casa y tener que realizar labores que hayan quedado pendientes durante el día.</li> <li>- En ocasiones contar con herramientas de trabajo deficientes, viejas o inadecuadas podría generar situaciones de estrés y malestar.</li> </ul>	<p>exponga un resumen de las medidas adoptadas en materia de prevención del estrés y de seguridad y salud en el trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Realizar evaluaciones de factores de riesgos psicosociales como mínimo una vez al año con el fin de dar seguimiento a los riesgos más significativos.</li> <li>-Dar seguimiento al programa de intervención propuesto.</li> <li>-Definir la carga de trabajo por puesto y brindar los recursos materiales y humanos suficientes.</li> </ul>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Doble presencia:</b>			
<b>Resultados de la exposición</b>	<b>Preguntas del cuestionario</b>	<b>Origen del riesgo</b>	<b>Medidas preventivas</b>
<p><b>45%</b> de trabajadores expuestos a la situación más desfavorables para la salud.</p>	<p>- ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico hace usted?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas.</li> <li>2. Solo hago tareas muy puntuales.</li> <li>3. Hago más o menos una cuarta parte de las tareas.</li> <li>4. Hago aproximadamente la mitad.</li> <li>5. Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas.</li> </ol> <p>- Si falta algún día en casa, ¿las tareas domésticas que realizan se quedan sin hacer?</p>	<p>-Jornadas extensas, horarios incompatibles con la vida personal o familiar (fines de semana, feriados), turnos nocturnos, horarios rígidos, normas rígidas para permisos o vacaciones.</p> <p>-Insuficientes medidas de conciliación para el colectivo de trabajadores con altas cargas domésticas o familiares.</p>	<p>-Facilitar al trabajador la conciliación de la vida familiar y laboral introduciendo medidas de flexibilidad horaria.</p> <p>-Establecer procedimiento para solicitar permisos para asuntos personales o familiares que permitan agilizar el trámite.</p> <p>-Constituir un sistema de un máximo de 5 salidas anuales para acompañar al médico a todos los familiares de primer grado de consanguinidad o personas a cargo del trabajador.</p> <p>-Fomentar la polivalencia de los trabajadores para que un remplazo por aquellos que toman tiempo libre</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuando está en su trabajo, ¿piensa en las tareas domésticas y familiares?</li> <li>- ¿Hay momentos en los que necesita estar en el trabajo y en la casa a la vez?</li> </ul>		para cumplir con sus responsabilidades familiares se puedan encontrar fácilmente.
<b>Estima:</b>			
<b>Resultados de la exposición</b>	<b>Preguntas del cuestionario</b>	<b>Origen del riesgo</b>	<b>Medidas preventivas</b>
<p><b>35%</b> de trabajadores expuestos a la situación más desfavorables para la salud.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Sus superiores le dan el reconocimiento que merece?</li> <li>- En las situaciones difíciles en el trabajo, ¿recibe el apoyo necesario?</li> <li>- Si piensa en todo el trabajo y esfuerzo que ha realizado, ¿el reconocimiento que recibe en su trabajo le parece adecuado?</li> <li>- ¿Su salario es justo con</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Inequidad en las promociones, en la asignación de tareas, horarios, falta de política de reconocimientos.</li> <li>-No se tiene en cuenta el esfuerzo del trabajador.</li> <li>-Los mandos superiores no conocen el buen trabajo a sus equipos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Establecer una política clara para recompensar públicamente el trabajo ejemplar, darlo a conocer en reuniones o boletines de noticias.</li> <li>-Las formas de recompensas pueden incluir el anuncio de los mejores trabajadores o equipos, algún tipo de remuneración, invitándolos a eventos especiales.</li> <li>-Haga saber a todos los trabajadores que la empresa se</li> </ul>

	<p>respecto a su rendimiento laboral?</p>	<p>-Los trabajadores no tienen la total confianza y/o seguridad para exponer a sus superiores lo que sienten realmente.</p>	<p>compromete a promover buenas prácticas gracias a los esfuerzos conjuntos de los dirigentes y los trabajadores.</p> <p>-Asegurarse de que los salarios proporcionen los beneficios, de acuerdo con el contrato correspondiente y equivalente a las tareas que se realizan.</p> <p>-Realizar una vez al año una evaluación del clima organizacional de la universidad en donde se establezcan planes de acción para los puntos a mejorar.</p>
--	-------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### **Planificación de las actividades preventivas:**

Como parte de las recomendaciones se plantean los siguientes aspectos tomando en cuenta la planificación de las actividades que se llevarán a cabo para ejecutar las medidas preventivas propuestas, las cuales deberán ser valoradas a futuro por el grupo de trabajo tripartito.

Para la ejecución de las medidas preventivas es necesario tomar en cuenta lo siguiente:

- a) Periodo de realización.
- b) Recursos y medios humanos necesarios.
- c) Materiales necesarios.
- d) Seguimiento de la efectividad de las mismas.

En el cuadro 13 se plantea la propuesta de cómo llevar la planificación de las actividades por medida preventiva, para posteriormente realizar una evaluación sobre la eficacia de las mismas.

Según las necesidades y opiniones del grupo tripartito ejecutor de las medidas, podrán ser agrados los aspectos necesarios a la siguiente matriz.

*Cuadro 13 Matriz Planificación de actividades según medidas preventivas propuestas.*

<b>Planificación de las actividades</b>				
<b>Medidas preventivas</b>	<b>Fecha estimada de cumplimiento</b>	<b>Responsable del monitoreo</b>	<b>Recursos humanos y materiales</b>	<b>Control Eficacia</b>



## **j) Parte final:**

### **a. Bibliografía:**

*American College of Healthcare Executives. (2006). A Comparison of the Career Attainments of Men and Women Healthcare Executives. Department of Health Policy and Management of the University of Kansas*

*Azofeifa, A. Solano, L. Fonseca, H. (2016). Comparación Entre Los Predictores Del Estrés Laboral Según El Nivel De Actividad Física, Edad, Género Y Antigüedad Laboral En Un Grupo De Funcionarios Administrativos Del Sector Público Costarricense. Revista en Ciencias del Movimiento Humano y Salud, Vol. 13.*

*Benavides, F. Wesseling, I. Delclós, G. Felknor, S. Pinilla, J.(2013). I ENCUESTA CENTROAMERICANA SOBRE CONDICIONES DE TRABAJO Y SALUD (I ECCTS). Informe general, I, 46.*

*Bund, E. Macchi, A. (2007). La Dimensión Temporal. 10 de octubre del 2017, de Construyendo el espacio Digital Sitio web: <http://papers.cumincad.org/data/works/att/3b6f.content.pdf>*

*Chacón, A. Fernández, F.Meño A. Rojas, T. Sandoval, S. (2005). La Salud Ocupacional Y Los Factores De Riesgo Psicosocial En Las Empresas Privadas Del Sector Servicios Del Área Metropolitana: Políticas Y Prácticas Existentes. Universidad de Costa Rica.*

*Ceballos, P. Rolo, G. Hernandez, E.Diaz, D. Paravic, T. Burgos, M. (2015). Factores psicosociales y Carga mental de trabajo: una realidad percibida por enfermeras/os en Unidades Críticas. En Rev. Latino-Am. Enfermagem(pp. 315-322). Chile: Revista Latino-Americana de Enfermagem.*

*Cifre E, Salanova M, Franco J. (2011). Riesgos psicosociales de hombres y mujeres en el trabajo: ¿Una cuestión de diferencias?1. 11 de junio del 2018, de Ministerio de Ciencia e Innovación.*

*Coto, O. (2010). Sobrecarga de trabajo y estrés aqueja a docentes costarricenses. Recuperado de: <https://www.ucr.ac.cr/noticias/2010/10/14/sobrecarga-de-trabajo-y-estres-aqueja-a-docentes-costarricenses.html>*

*Delgado, O. (2010). "Plan De Intervención Sobre Riesgos Psicosociales En Una Planta Productora De Concreto Premezclado De La Ciudad De Managua". Informe De Tesis Monográfica Para Optar Al Título De Máster En Salud Ocupacional.*

*Domínguez, J. (2014). Riesgo Psicosocial En La Universidad: Estresores Propios Del Docente Universitario. Revista Digital de Prevención, Vol. 2, 38.*

*Enríquez, M. (2018). Factores De Riesgo Psicosocial en docentes de la Universidad Mariana. Revista UNIMAR, Vol. 1, pp. 73-87. 08/10/2017, De googleacademico Base de datos.*

Fleming, P. (2018, 15, enero). *Do you work more than 39 hours a week? Your job could be killing you*. Recuperado de: <https://www.theguardian.com/lifeandstyle/2018/jan/15/is-28-hours-ideal-working-week-for-healthy-life>

Forastieri, V. (2016). *Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo*. Boletín Internacional de Investigación Sindical, Volumen 1 y 2, 10/10/2017, De Oficina Internacional del Trabajo Base de datos.

Funes, J. (2011). *Nivel de exposición a factores de riesgo psicosociales laborales de la salud en la empresa ENACAL León*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, León.

Galdeano, H. (2007). *Factores de riesgo psicosocial en profesores de educación secundaria*. Obtenido de [http://www.archivosdeprevencion.com/view\\_document.php?tpd=2&i=1787](http://www.archivosdeprevencion.com/view_document.php?tpd=2&i=1787).

García M, Iglesias S, Saleta M, Romay J. (2016). *Riesgos psicosociales en el profesorado de enseñanza universitaria: diagnóstico y prevención*. 18 de junio del 2018, de Science Direct Sitio web: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1576596216300184#bib0065>

Gomez, L. (2011). *Identificación de los Factores de Riesgo Psicosocial en las Unidades Académicas-Administrativas de la Universidad Industrial de Santander*. Universidad Pontificia Bolivariana.

Hernández, S. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: McGraw-Hill.

Martínez, D. (2013). *Encuesta Sobre Condiciones De Trabajo, Seguridad Y Salud Laboral En Uruguay. Informe General*.

Ministerio de Educación, Mineduc (2014). *Proyecto de ley sobre la reforma educacional, gobierno de Chile*. Consultado el 14 de junio del 2018 en: <http://reformaeducacional.gob.cl>

Moncada, S. Llorens, C. Navarro, A. Kristensen, T. (2002). *Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud, ISTAS. Manual de la versión media del método ISTAS-21 (CoPsoQ) de evaluación de riesgos psicosociales*. ISTAS.

Moreno B. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. Medicina y seguridad del trabajo, 1, pp. 4-15.

Moreno, B. Baez, C. (2011). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. España: Universidad Autónoma de Madrid.

Navarrete, L. (2016). *Mujer en el empleo: gran deuda costarricense*. 11 de junio del 2018, de Empleo Costa Rica Sitio web: <http://www.empleo.com/cr/noticias/consejos-profesionales/mujer-en-el-empleo-gran-deuda-costarricense-6523>

OIT (2011) *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*. Género, salud y seguridad en el trabajo. Recuperado de, [http://www.saltra.una.ac.cr/images/SALTRA/Documentacion/Publicaciones\\_OIT/Anexo\\_OIT\\_3.pdf](http://www.saltra.una.ac.cr/images/SALTRA/Documentacion/Publicaciones_OIT/Anexo_OIT_3.pdf)

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés En El Trabajo: Un reto colectivo*. Turín – Italia: Centro Internacional de Formación de la OIT.

República de Costa Rica. (1982). *LEY RIESGOS DEL TRABAJO N°6727*. 02/10/2017, de Consejo de Salud Ocupacional Sitio web: [https://www.cso.go.cr/normativa/leyes/ley\\_n\\_6727\\_reforma\\_del\\_titulo\\_IV\\_del\\_codigo\\_de\\_trabajo.pdf](https://www.cso.go.cr/normativa/leyes/ley_n_6727_reforma_del_titulo_IV_del_codigo_de_trabajo.pdf)

República de Costa Rica. (1995). *Ley Contra Hostigamiento O Acoso Sexual En El Empleo Y La Docencia*. 13/09/2017, de Tribunal Supremo de Elecciones Sitio web: <http://www.tse.go.cr/pdf/normativa/leycontrahostigamientosexual.pdf>

República de Costa Rica. (1972). *Código de trabajo de Costa Rica*. 19/09/2017, de Sistema Costarricense de Información Jurídica Sitio web: [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=8045](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=8045)

República de Costa Rica. (1949). *Constitución Política de la República de Costa Rica*. 19/09/2018, de Sistema Costarricense de Información Jurídica Sitio web: [http://www.pgrweb.go.cr/scij/busqueda/normativa/normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=871&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/busqueda/normativa/normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=871&strTipM=TC)

Rodríguez, J. (2017). *Diagnóstico De Factores De Riesgo Psicosociales Laborales En El Área De La Docencia, En Dos Instituciones Públicas Ubicadas En La Zona Norte De Costa Rica*. Ciudad Quesada, Costa Rica.

Rojas, M. (2016). *Dolor Musculo-esquelético En La Población Trabajadora De Centroamérica Y Su Relación Con Los Factores Psicosociales Laborales De Riesgo*. En *I Encuesta Centroamericana De Condiciones De Trabajo Y Salud 0(254)*. Heredia, Costa Rica: Tesis Doctoral.

Rojas, M. Gimeno, D. Vargas, S. Benavides, G. (2015). *Dolor musculo-esquelético en trabajadores de América Central: resultados de la I Encuesta Centroamericana de Condiciones de Trabajo y Salud*. 08/10/2017, de *Revista Panamá Salud Pública*.

Romero, C. Beleño, R. Ucros, M. Echeverría, A. Lasprilla, S. (2016). *Factores de riesgos psicosociales extra laborales en personal administrativo universitario*. *Enfermería Actual en Costa Rica*, Vol. 31.

Rueda, A. (2014). *Estrés laboral genera la mayor cantidad de incapacidades en el país*.

Sullivan, B. (2015). *Memo to work martyrs: Long hours make you less productive*. 30 de mayo del 2018, de CNBC Sitio web: <https://www.cnbc.com/2015/01/26/working-more-than-50-hours-makes-you-less-productive.html>

*Yohama, A. Arias, C. Blanco, G.. (2012). Identificación Y Evaluación De Factores Psicosociales Laborales En Un Centro De Atención De Llamadas. Revista de la Facultad De Medicina, Vol. 35, pp. 21-27.*

## **k) Anexos:**

### **Consentimiento informado:**

La respuesta al cuestionario que tiene en sus manos servirá para realizar **la evaluación de riesgos psicosociales**. Su objetivo es identificar, localizar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados colectivos del cuestionario nos servirán para mejorarlas.

Se trata de un cuestionario **CONFIDENCIAL y ANÓNIMO**. Toda la información será analizada por personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines descritos. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada.

Su contestación es **INDIVIDUAL**. Por ello, le pedimos que responda sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar.

La mayoría de preguntas tienen varias opciones de respuesta y debe señalar con una "X" la respuesta que considere que describe mejor su situación, **ESCOGIENDO UNA SOLA OPCIÓN** entre las posibles respuestas: "siempre / muchas veces/ algunas veces / sólo alguna vez / nunca". Si tiene más de un empleo, le pedimos que refiera todas sus respuestas solamente al que hace en este momento. Es muy importante que conteste **TODAS LAS PREGUNTAS** ya que muchas se tratan conjuntamente, de manera que si deja alguna pregunta sin contestar es probable que otras que haya contestado se anulen y se pierda información para el análisis de resultados.

---

**Firma del encuestado**

## Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo

### Características socio demográficas y de empleo

---

1. Usted es Hombre \_\_\_\_\_ Mujer \_\_\_\_\_

---

2. ¿Qué edad tiene usted en años cumplidos? \_\_\_\_\_ años

---

No fui a la escuela / sin escolaridad \_\_\_\_\_

3. ¿Cuáles el último año de estudios que usted aprobó?

Primaria (grado 1, 2, 3, 4, 5 o 6) \_\_\_\_\_

Secundaria (grado 7, 8, 9, 10, 11, 12) \_\_\_\_\_

Universidad (años 1, 2, 3, 4, 5 o 6) \_\_\_\_\_

---

4. Indique en qué departamento o sección trabaja en la actualidad \_\_\_\_\_

---

Solo/a \_\_\_\_\_

Con Pareja \_\_\_\_\_

5. Situación familiar

Con Pareja e hijos \_\_\_\_\_

Con personas a su cargo \_\_\_\_\_

Otros \_\_\_\_\_

---

6. ¿Cuál es su ocupación? \_\_\_\_\_

---

7. ¿Qué tipo de tareas realiza en su ocupación? \_\_\_\_\_

---

8. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta ocupación? \_\_\_\_\_ años \_\_\_\_\_ meses \_\_\_\_\_ días

---

Fijo, indefinido permanente \_\_\_\_\_

9. ¿En su trabajo, qué tipo de relación o contrato Temporal \_\_\_\_\_

---

tiene?

De pasantía, beca de estudios o en práctica \_\_\_\_\_

No sabe \_\_\_\_\_

---

Jornada continua de mañana-tarde (p. ej., de 8am a 4pm o 5pm, con o sin hora de almuerzo) \_\_\_\_\_

Jornada continua de tarde-noche (p. ej., de 1pm a 9pm) \_\_\_\_\_

10. En su trabajo, ¿qué tipo de jornada o horario habitual tiene?

Jornada continua de noche-madrugada (p. ej., de 10pm a 6am) \_\_\_\_\_

Turnos rotativos, excepto el de la noche \_\_\_\_\_

Turnos rotativos, incluido el de noche \_\_\_\_\_ Jornada irregular o variable según los días \_\_\_\_\_

Otra. *Especifique:* \_\_\_\_\_

---

De lunes a viernes \_\_\_\_\_

De lunes a sábado \_\_\_\_\_

11. En su trabajo principal, ¿qué días de la semana trabaja habitualmente?

Todos los días \_\_\_\_\_

Sólo fines de semana y festivos o feriados \_\_\_\_\_

Días irregulares, no fijos o movibles \_\_\_\_\_

---

12. En total, incluyendo todos sus trabajos, en promedio, ¿cuántas horas trabaja por semana?

Horas por semana \_\_\_\_\_

Es muy irregular \_\_\_\_\_

---

13. Es su único trabajo

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

---

## EVALUACION PSICOSOCIAL

**Apartado 1** En su puesto de trabajo principal, tomando como referencia un día o jornada de trabajo habitual, ¿con qué frecuencia debe hacer frente a las siguientes exigencias para realizar su trabajo? **ELEGIR SOLO UNA ALTERNATIVA POR OPCIÓN**

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1. ¿Tiene que trabajar muy rápido?					
2. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?					
3. ¿Tiene tiempo de llevar al día su trabajo?					
4. ¿Le cuesta olvidar los problemas del trabajo?					
5. ¿Su trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?					
6. ¿Su trabajo requiere que esconda sus emociones o sentimientos?					
7. Su trabajo exige que tenga que controlar muchas cosas a la vez?					

**Apartado 2** En su puesto de trabajo principal, tomando como referencia un día o jornada de trabajo habitual, ¿con qué frecuencia se dan las siguientes condiciones? **ELEGIR SOLO UNA ALTERNATIVA POR OPCIÓN**

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
8. ¿Puede influir en la cantidad de trabajo que se le da o asigna?					
9. ¿Se tiene en cuenta su opinión cuando se le asignan tareas?					
10. ¿Tiene influencia sobre el orden en el que realiza las tareas?					
11. ¿Puede decidir cuándo toma un descanso?					
12. Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿puede dejar su puesto de trabajo, al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?					
13. ¿Su trabajo requiere que usted tenga iniciativa?					
14. ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
15. Su trabajo le permite aplicar sus conocimientos y/o habilidades?					



16. ¿Se siente comprometido con su profesión u oficio?					
17 ¿Tienen sentido sus tareas?					
18. ¿Usted habla con entusiasmo de su empresa a otras personas?					

**Apartado 3** Ahora le voy a leer una lista de cambios que pueden ocurrir en su trabajo principal. Para cada una de ellas dígame en qué medida está usted preocupado en este momento. **ELEGIR SOLO UNA ALTERNATIVA POR OPCIÓN**

	Siempre	Muchas veces	Alguna veces	Muy pocas veces	Nunca
19. Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en caso que se quedara desempleado					
20. Que le cambien tareas contra su voluntad					
21. Que le varíen el salario (que no se lo actualicen, que se lo bajen, que se lo paguen en especies)					
22. Que le cambien contra su voluntad el horario, el turno, los días de la semana, las horas entradas y salida					

**Apartado 4** En su trabajo principal, tomando como referencia un día o jornada de trabajo habitual, ¿con qué frecuencia se dan las siguientes condiciones? **ELEGIR SOLO UNA ALTERNATIVA POR OPCIÓN**

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
23. ¿Sabe exactamente qué margen de autonomía o independencia tiene en su trabajo?					
24. ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
25. ¿En su empresa se le informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar su futuro?					
26. ¿Recibe toda la información que necesita para realizar su trabajo?					
27. ¿Recibe ayuda de sus compañeros en la realización de sus tareas?					
28. ¿Recibe ayuda de sus jefes o superiores en la realización de sus tareas?					
29. ¿Su puesto de trabajo se encuentra aislado de sus compañeros?					
30. En el trabajo, ¿siente que forma parte de un grupo?					
31. ¿Sus actuales jefes inmediatos o superiores planifican bien el trabajo?					

32. ¿Sus actuales jefes inmediatos o superiores se comunican bien con los trabajadores?					
-----------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

**Apartado 5** En trabajo principal, tomando como referencia un día o jornada de trabajo habitual, ¿con qué frecuencia reconocen lo que hace? **ELEGIR SOLO UNA ALTERNATIVA POR OPCIÓN**

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
33. ¿Sus superiores le dan el reconocimiento que merece?					
34. En las situaciones difíciles en el trabajo recibe el apoyo necesario					
35. En su trabajo le tratan injustamente					
36. Si piensa en todo el trabajo y esfuerzo que ha realizado, el reconocimiento que recibe en su trabajo le parece adecuado					
37. Su salario es justo con respecto a su rendimiento laboral					

**Apartado 6** En relación a su trabajo principal, tomando como referencia un día o jornada de trabajo habitual, ¿con qué frecuencia ocurren las siguientes situaciones? **ELEGIR SOLO UNA OPCION**

38. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico hace usted?

No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas=	
Solo hago tareas muy puntuales	
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y doméstica	
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas	

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
39. Si falta algún día en casa, ¿las tareas Domésticas que realiza se quedan sin hacer?	04	03	02	01	00
40. Cuando está en su trabajo, ¿piensa en las tareas domésticas y familiares?	04	03	02	01	00
41. ¿Hay momentos en los que necesita estar en su trabajo y en casa a la vez?	04	03	02	01	00

Comentarios adicionales:

---



---



---

---

---

---

---

---

---

---

---

- Recinto en que labora:
  - ( ) Liberia.
  - ( ) Cañas
  - ( ) Ambos

**Muchas gracias**