

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
SISTEMAS DE ESTUDIOS DE POSGRADO

DISEÑO DE UN PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES,
DIRIGIDO A LAS Y LOS FUNCIONARIOS DE LA VICERRECTORÍA DE
ADMINISTRACIÓN DEL
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA

Trabajo final de investigación aplicada sometido a la
consideración de la Comisión del Programa de Estudios de
Posgrado en Psicología para optar al grado y título
de Maestría Profesional en Psicología del Trabajo y las Organizaciones

Sustentante: NELSON RAMÍREZ ROJAS

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica
2019

Dedicatoria

Esta investigación está dedicada a los compañeros y las compañeras de la Vicerrectoría de Administración del Instituto Tecnológico de Costa Rica, quienes me han brindado la oportunidad, por medio de su confianza, de evidenciar su percepción y demostrar según esta investigación, mi colaboración en la lucha de una sociedad más justa y equitativa.

Agradecimientos

Agradezco a Dios, por haberme dado la oportunidad de realizar una investigación como esta, y brindarme la capacidad para trabajar en ella y comprenderla y, de esta manera, tratar de cumplir de forma significativa en la misión que él ha propuesto para mi vida.

Mi agradecimiento especial a Carolina, mi esposa y amiga, quien ha estado presente durante mi carrera y ha creído en mí y en mis capacidades; además, ha sido mi confidente en muchos procesos buenos y difíciles en estos años; gracias por estar siempre ahí y por brindarme su amor.

No puedo olvidar que han sido varios los años que han pasado para que yo esté finalizando este Trabajo Final de Graduación y que mi formación personal ha sido la base de esta visión. Agradecer profundamente a mis padres, Vera y Fabio, por su estímulo para que completara mis estudios y formación por intermedio del ejemplo de valores como: el trabajo, la humildad de reconocer los errores y seguir adelante, la solidaridad, la tenacidad y la perseverancia, pues, con todo ello he logrado llegar hasta donde estoy.

A mis hermanos, Adrián y Fabio, por su cariño, aprecio y su admiración, porque siempre han formado parte de mi vida, porque en estos años hemos compartido grandes momentos que nos han hecho crecer y quiero que compartan este conmigo.

Nelson Andrés Ramírez Rojas.

Este trabajo final de investigación aplicada fue aceptado por la Comisión del Programa de Estudios de Posgrado en Psicología del Trabajo y las Organizaciones de la Universidad de Costa Rica, como requisito parcial para optar al grado y título de Maestría Profesional en Psicología del Trabajo y las Organizaciones.

Dra. Ana Ligia Monge Quesada,
Representante del Decano
Sistema de Estudios de Posgrado

M. Sc. Helen Picado Barrantes
Profesora Guía

MSO. Freddy Brenes Azofeifa
Lector

M. Sc. Marlon Morales Chaves
Lector

Dr. Carlos Arrieta Salas
Representante del Programa Posgrado en Psicología

Nelson Ramírez Rojas
Sustentante

Tabla de contenido

Portada	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos	iii.
Hoja de Aprobación	iv
Resumen.....	vii.
Capítulo I Introducción	1
Capítulo II Antecedentes de investigación	2
2.1 Antecedentes internacionales.....	3
2.2 Antecedentes nacionales	4
Capítulo III Marco teórico conceptual.....	6
3.1 Definición de riesgos psicosociales	6
3.2 Características de los riesgos psicosociales	6
3.3 Manifestaciones asociadas a los riesgos psicosociales	7
3.4 Estrés laboral.....	8
3.5 Modelos teóricos explicativos del estrés laboral	9
3.6 Estrategias de atención.....	12
3.7 Subjetividad de la percepción	12
Capítulo IV Contexto institucional y organizacional	14
4.1. Naturaleza	14
4.2. La historia	15
4.3. Ubicación	15
4.4. Políticas asociadas al bienestar	15
4.5 Estructura orgánica	16
Capítulo V Planteamiento de la problemática y objetivos de estudio	18
5.1 Situación problemática	18
5.2 Justificación	22
5.3 Objetivo general.....	25
5.4 Objetivos específicos	25
5.5 Alcances.....	25
5.6 Limitaciones.....	25
6.1 Enfoque de investigación.....	27

6.2 Tipo de diseño.....	27
6.3 Participantes.....	28
6.4 Instrumento	28
6.5 Población	29
6.6 Fases.....	30
Capítulo VII Análisis de datos.....	33
7.1 Descripción de la población de estudio	33
7.2 Clasificación y análisis de resultados de la evaluación psicosocial, de acuerdo con los objetivos planteados.....	41
7.2.1 Necesidades de prevención de riesgos psicosociales para los funcionarios y funcionarias de la Vicerrectoría de Administración del Instituto Tecnológico de Costa Rica.	41
7.2.2 Establecimiento de un plan de acción para la prevención de riesgos psicosociales en la Vicerrectoría de Administración del Instituto Tecnológico de Costa Rica	71
7.2.3 Validación de la propuesta del plan de intervención para la prevención de riesgos psicosociales en la Vicerrectoría de Administración del Instituto Tecnológico de Costa Rica.	75
Capítulo VIII Conclusiones y recomendaciones	78
8.1 Conclusiones.....	78
8.2 Recomendaciones	80

Resumen

Esta investigación surge del interés del investigador por conocer sobre los procesos de atención institucional en cuanto a la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Por lo tanto, ante la ausencia de dichos procesos, surge la necesidad de diseñar un plan de prevención de riesgos psicosociales dirigido al personal de la Vicerrectoría de Administración del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

En atención a lo anterior, se desarrolla una investigación acerca de los modelos teóricos que explican la relación entre los riesgos psicosociales, el estrés y la salud, en el ámbito laboral. Asimismo, dadas las características del estudio teórico, se enfoca el ámbito laboral hacia un estudio con perspectiva psicosocial.

El planteamiento metodológico consistió en elaborar una investigación exploratoria, dado que el Instituto Tecnológico de Costa Rica carece de investigaciones en este tema; es decir, no se manejan datos estadísticos, ni una población tipificada para completar una descripción del problema. Entonces, bajo estas condiciones, se trabaja hacia un enfoque cuantitativo, con el apoyo de la Comisión Institucional de Salud Ocupacional.

Ahora bien, las técnicas consistieron en la aplicación de una encuesta a los 295 funcionarios y funcionarias de la Vicerrectoría de Administración del Instituto Tecnológico de Costa Rica y la validación del diseño de un plan de prevención de riesgos psicosociales por parte de la Comisión Institucional de Salud Ocupacional. Luego, el análisis de datos se basó en categorizar los objetivos específicos propuestos, con la finalidad de evidenciar la percepción de los participantes sin mayor intervención por parte del investigador.

La conclusión expone la necesidad de prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Esto, ante la ausencia de los reglamentos o procedimientos institucionales, dado que la institución no cuenta con una estrategia para atenderlos de manera oportuna. Igualmente, el trabajo pone en evidencia el aporte de la Psicología y la Psicología del Trabajo y las Organizaciones en la implementación de planes de prevención en factores de riesgo psicosociales.

Entre las recomendaciones se mencionan la atención inmediata al tema, así como la actualización de los procesos de gestión de la Salud Ocupacional, de acuerdo con los cambios de normativa vigentes, con el fin de lograr un aporte mayor para la institución.

Lista de Tablas

Tabla 1. Definición operacional de variables de riesgos psicosociales del modelo demanda-control.....	10
Tabla 2. Definición operacional de variables de riesgos psicosociales del modelo demanda-control, dimensión apoyo social	11
Tabla 3. Definición operacional de variables de riesgos psicosociales del modelo Esfuerzo-Recompensa.....	12
Tabla 4. Sintomatología enero 2013 a mayo 2017	20
Tabla 5. Integración de los modelos y variables de riesgos psicosociales con sus respectivas preguntas	29
Tabla 6. Resumen de encuestas aplicadas por Dependencia	30
Tabla 7. Grado y nivel mínimo requerido según formación.....	35
Tabla 8. Grado y nivel mínimo requerido según experiencia	40
Tabla 9. Grado y nivel mínimo requerido según complejidad de la función.....	42
Tabla 10. Tabla 10. Grado y nivel mínimo requerido según carga mental	44
Tabla 11. Grado y Nivel mínimo requerido según independencia de la labor	48

Lista de Figuras

Figura 1. Población de la Vicerrectoría de Administración por sexo, octubre 2018.....	34
Figura 2. Distribución de la población por clase ocupacional y sexo, octubre 2018	34
Figura 3. Distribución de la población por grado académico y sexo, octubre 2018.....	36
Figura 4. Tipo de nombramiento de las personas participantes, octubre 2018	37
Figura 5. Distribución de la población por tipo de nombramiento según clase de puesto, octubre 2018.....	37
Figura 6. Población de la Vicerrectoría de Administración por Edad, octubre 2018.....	38
Figura 7. Tipo de nombramiento de las personas participantes mayores a 50 años de edad, octubre 2018	39
Figura 8. Percepción de la población sobre el tiempo efectivo de sus horas de trabajo, octubre 2018	41
Figura 9. Percepción de las personas participantes del estudio en relación con la variable Exigencias Psicológicas Cuantitativas, octubre 2018.....	43
Figura 10. Percepción de las personas participantes del estudio en relación con la variable Exigencias Psicológicas Emocionales, octubre 2018	45
Figura 11. Percepción de las personas participantes del estudio en relación con la variable Exigencias Psicológicas Cuantitativas, octubre 2018.....	46
Figura 12. Percepción de las personas participantes del Departamento Financiero Contable en relación con las variables de Exigencias Psicológicas Cuantitativas, Emocionales y Esconder emociones, octubre 2018	47
Figura 13. Percepción de las personas participantes del estudio en relación con la variable Influencia, octubre 2018	49
Figura 14. Percepción de las personas participantes del estudio en relación con la variable Control del tiempo de trabajo, octubre 2018.....	50
Figura 15. Percepción de las personas participantes del estudio en relación con la variable Posibilidad de desarrollo, octubre 2018	51
Figura 16. Percepción de las personas participantes del estudio en relación a la variable Sentido del trabajo, octubre 2018.....	52
Figura 17. Percepción de las personas participantes del estudio en relación con la variable Integración a la institución, octubre 2018.....	52

Figura 18. Percepción de las personas participantes del Departamento de Servicios Generales en relación con las variables Influencia, Control del tiempo de trabajo, Posibilidad de desarrollo, Sentido del trabajo, Integración a la institución, octubre 2018....	54
Figura 19. Percepción de las personas participantes del estudio en relación con la variable Inseguridad en el trabajo, octubre 2018.....	55
Figura 20. Percepción de las personas participantes del Departamento de Servicios Generales en relación con la variable Inseguridad en el trabajo, octubre 2018	57
Figura 21. Percepción de las personas participantes del estudio en relación con la variable Claridad de rol, octubre 2018	58
Figura 22. Percepción de las personas participantes del estudio en relación con la variable Previsibilidad, octubre 2018	59
Figura 23. Percepción de las personas participantes del estudio en relación con la variable Apoyo social, octubre 2018.....	60
Figura 24. Percepción de las personas participantes del estudio en relación con la variable Relación social, octubre 2018.....	60
Figura 25. Percepción de las personas participantes del estudio en relación con la variable Sentimiento de grupo, octubre 2018.....	61
Figura 26. Percepción de las personas participantes del estudio en relación con la variable Calidad de liderazgo, octubre 2018	62
Figura 27. Percepción de las personas participantes del Departamento de Administración de Mantenimiento en relación con las variables Claridad de rol, Previsibilidad, Apoyo social, Relación social, Sentimiento de grupo, Calidad de liderazgo, octubre 2018	65
Figura 28. Percepción de las personas participantes del estudio en relación con la variable Doble presencia, octubre 2018.....	67
Figura 29. Percepción de las personas participantes del Departamento de Recursos Humanos en relación con la variable Doble presencia, octubre 2018	68
Figura 30. Percepción de las personas participantes del estudio en relación con la variable Estima, octubre 2018.....	69
Figura 31. Percepción de las personas participantes del Departamento de Aprovechamiento en relación con la variable Estima, octubre 2018	70

Listado de Anexos

Anexo A. Plan de prevención de riesgos psicosociales	87
Anexo B. Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo.....	98

Capítulo I Introducción

El presente trabajo final de investigación aplicada aborda el tema de los riesgos psicosociales en los entornos laborales. Al revisar los antecedentes internacionales (González-Trijueque, Gianchero, Delgado, 2012), se observa como en países de la Unión Europea, la atención de este fenómeno ha implicado mayor compromiso de acatamiento y seguimiento debido a la legislación establecida, a diferencia de los países latinoamericanos en los cuales se carece de la regulación correspondiente.

Asimismo, el caso específico de Costa Rica nos ubica dentro de un sistema de salud pública que requiere implementar ajustes a la legislación nacional, pero para lograrlo debe evidenciar más allá de los datos estadísticos, la realización de evaluaciones, diagnósticos y seguimiento de acciones concretas en prevención y atención de los riesgos psicosociales provocados en los contextos organizacionales. De esta manera, se fundamenta que la realidad nacional no es ajena a los procesos de incapacidades y a la sintomatología presente en las organizaciones.

Surge así la inquietud de conocer el estado de los riesgos psicosociales en los contextos laborales, específicamente en el Sector de la Educación Superior Pública, por contar este con entes patronales caracterizados por el apego a las normas y derechos laborales de Costa Rica. Para el caso en particular, se realizará la inserción en el Instituto Tecnológico de Costa Rica, de manera específica en la Vicerrectoría de Administración, ubicada en el Campus Tecnológico Central Cartago.

Así pues, para el abordaje se ha establecido una investigación basada en el enfoque cuantitativo exploratorio-descriptivo. Las técnicas consisten en la aplicación de un cuestionario a la totalidad de colaboradores de la Vicerrectoría de Administración del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

Capítulo II Antecedentes de investigación

El siguiente apartado teórico-referencial muestra el contexto sobre el cual se desarrollará esta investigación aplicada, presentando la situación actual referente al estudio de riesgos psicosociales a nivel internacional y nacional.

En primera instancia, para el caso de Costa Rica, es necesario revisar la normativa vigente. La Ley 6727 sobre Riesgos del Trabajo, establece sobre estos: los accidentes y las enfermedades derivadas de la labor de la persona trabajadora, considerando las consecuencias de los riesgos psicosociales, no así el riesgo.

Sin embargo, el gobierno de la República, a través del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, ha designado como ejecutor de la valoración de los riesgos psicosociales al Consejo de Salud Ocupacional, según el Decreto 27434, Reglamento sobre las oficinas o departamentos de salud ocupacional. Dicho documento tiene como misión “Promover las mejores condiciones de Salud Ocupacional, mediante la definición, el diseño y la promulgación de políticas públicas dirigidas a proveer a las personas trabajadoras de un entorno de trabajo decente, seguro y competitivo, en armonía laboral, en un ambiente de inclusión y no discriminación, acorde con sus capacidades físicas y psicosociales en procura de una mejor calidad de vida”, aprobada en sesión ordinaria de la Junta Directiva del Consejo de Salud Ocupacional, el 23 de julio del 2014, recuperado de <http://www.cso.go.cr/> (Consultada el 30 de setiembre de 2015).

De acuerdo con la referencia anterior, este Consejo, a pesar de que considera los riesgos psicosociales como parte de sus temáticas de atención, en su campo de acción no interviene, ya que su alcance responde a diferentes consultas que van dirigidas hacia la orientación de los usuarios que requieran realizar trámites con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Otro dato nacional de referencia es lo relacionado al abordaje del acoso laboral, dado que en el año 2011 se extendieron 5.018 boletas de incapacidad por esta situación, para un total de 54.283 días de licencia y el pago de 743 millones de colones (Bartels, 2012).

Luego, en cuanto al tema de salud mental, Bartels (2014) señala que en el año 2013 “las incapacidades por depresiones, cuadros de ansiedad, fibromialgia y contracturas representaron pagos por 8 mil millones de colones”. Además, comenta que durante los meses

de enero a julio del año 2014 se otorgó la siguiente cantidad de boletas de incapacidad, “17 mil por cuadros depresivos, 62 mil por lumbalgias y 4 mil por contracturas musculares”.

Lo anterior, es de importancia para esta investigación aplicada, dado que de acuerdo con Bartels (2014), el 60 % de las incapacidades del año 2013 “se concedieron a funcionarios públicos y más específicamente a puestos administrativos, de oficina y de cargos calificados”. Esto, podría estar vinculado con enfermedades relacionadas al ambiente laboral.

2.1 Antecedentes internacionales

Dentro los factores de riesgo psicosocial el fenómeno de mayor relevancia, tanto a nivel europeo como latinoamericano (González-Trijueque, Gianchero, Delgado, 2012), ha sido el acoso laboral. En el caso de Europa se cuenta con legislación expresa o específica del acoso laboral, lo cual es considerado de actuación prioritaria en las estrategias de seguridad y salud laboral en los niveles de evaluación y prevención (González-Trijueque *et al.*, 2012).

Por su parte, en el caso de Latinoamérica, en países como Colombia, Brasil, Argentina, Venezuela y Uruguay, no existen regulaciones específicas en relación con los riesgos psicosociales (González-Trijueque *et al.*, 2012). Sin embargo, se encuentra la I Encuesta Centroamericana de Condiciones de Trabajo y Salud (I ECCTS), la cual expone un estudio transversal que se desarrolló de manera simultánea en Guatemala, El Salvador, Honduras, Costa Rica y Panamá (Benavides, Wesseling, Delclos, 2014).

Los estudios de riesgos psicosociales en el trabajo se han abordado desde el estrés percibido por los trabajadores ante diversas situaciones, considerando los estilos de afrontamiento y los problemas de salud (Juárez, 2007), dimensiones psicosociales propuestas por modelos teóricos establecidos: demanda de trabajo, control del ritmo de trabajo, influencia en el trabajo, posibilidades de desarrollo y apoyo social (Rojas-Garbanzo, 2016), como eje temático. También, se han abordado a través de estudios exploratorios (Juárez, 2007; López, Carrión, Pando y del Ángel, 2008), así como descriptivos (Romero-Díaz, Beleño, Ucros, Echeverría y Lasprilla, 2016).

Al respecto, se han llevado a cabo investigaciones con poblaciones de trabajadores administrativos (Juárez, 2007; López *et al.*, 2008; y Romero-Díaz *et al.*, 2016), docentes (Juárez, 2007; Botero 2012; Unda, Uribe, Jurado, García, Tovalín y Juárez, 2016), obreros

y enfermeras (Juárez, 2007), policías (García, Pérez y Luceño, 2015), y en algunos casos con niveles de jefaturas (Juárez, 2007), y sobre el trabajo y el estado de la salud de los trabajadores en la economía formal e informal (Benavides, Wesseling, Delclos, 2014). Las técnicas de recolección de datos utilizadas son cuestionarios (Juárez, 2007; López *et al.*, 2008), (Benavides, Wesseling, Delclos, 2014).

Entre los hallazgos más relevantes se puede referir la poca existencia de estudios formales acerca de los diagnósticos de riesgos psicosociales para fomentar la metodología, instrumentos y resultados administrativos (López *et al.*, 2008), así como la necesidad de que organizaciones educativas identifiquen y evalúen el riesgo psicosocial con el fin de mitigar y prevenir los impactos de estos en la organización (Botero, 2012). También, se ha descubierto que ciertos riesgos psicosociales predicen dos formas de acoso laboral: centrado en el rendimiento y personal (Meseguer, Soler, García-Izquierdo, Saéz y Sánchez, 2007), así como que se debe considerar que para lograr una buena salud laboral es necesario valorar las condiciones epidemiológicas de la salud pública (Romero-Díaz *et al.*, 2016).

2.2 Antecedentes nacionales

En cuanto a estudios sobre el tema de riesgos psicosociales en el trabajo se pueden citar los realizados por Cabrera y Urbiola (2012), Ramírez-Rojas (2014) y Mora y Poveda (2015). El primero, se realiza en una empresa privada del sector comercio, y los dos segundos en el sector educación, específicamente en el Instituto Tecnológico de Costa Rica.

Los estudios antes mencionados se han abordado desde el estrés laboral y el compromiso organizacional afectivo (Cabrera y Urbiola, 2012), el acoso laboral como riesgo psicosocial (Ramírez-Rojas, 2014), y el conocimiento, abordaje, conductas y redes de comunicación, sobre el acoso laboral (Mora y Poveda, 2015).

El tipo de investigación abordado en los estudios son exploratorio (Cabrera y Urbiola 2012; Ramírez-Rojas, 2014), a través de enfoque cualitativo (Ramírez-Rojas, 2014), y mixto cualitativo-cuantitativo (Mora y Poveda, 2015).

Los trabajos se llevaron a cabo con las siguientes poblaciones: 3 funcionarios y 3 funcionarias de la Sede Central del Instituto Tecnológico de Costa Rica (Ramírez-Rojas,

2014), y 86 funcionarios de la Vicerrectoría de Administración del Instituto Tecnológico de Costa Rica (Mora y Poveda, 2015).

Las técnicas e instrumentos utilizados corresponden a estudios de casos con entrevistas a profundidad, la entrevista a expertos, y el uso de bitácoras de campo (Ramírez-Rojas, 2014), cuestionario y entrevista estructurada (Mora y Poveda, 2015).

Entre los principales hallazgos se evidencian diversas manifestaciones psicosomáticas como reacción natural del cuerpo ante los sucesos anormales producto del acoso (Ramírez-Rojas, 2014). Por su parte, en el ámbito psíquico, señalan que han buscado ayuda psicológica, mencionando situaciones de cansancio, frustración, estrés, depresión (Ramírez-Rojas, 2014). En cuanto a esto, se evidencia la pérdida de tiempo ocasionada por constantes incapacidades, además de los errores en los que incurrir debido al cansancio, la preocupación y el estrés (Ramírez-Rojas, 2014). Por lo tanto, se señala la necesidad de una oficina para la atención de denuncias y consultas sobre hostigamiento laboral y de un reglamento que regule el tema de acoso laboral con la asesoría legal correspondiente (Mora y Poveda, 2015).

En definitiva, se deduce que en Costa Rica sigue siendo escasa la investigación específica referente a rectificar y determinar acciones para la prevención de riesgos psicosociales (Cabrera y Urbiola, 2012). Sin embargo, es necesario advertir que existe mucha investigación dirigida de manera específica sobre el estrés laboral, acoso laboral, salud laboral; realizada en contextos de las universidades por profesionales en Psicología, Trabajo Social, Enfermería, Ingeniería Industrial, entre otros.

Capítulo III Marco teórico conceptual

El presente trabajo se enmarca dentro de la psicología organizacional, partiendo de la definición aportada por Furham (2001), la cual señala que es el estudio del individuo en la organización; también, se encarga de estudiar a grupos pequeños y grandes y la influencia de la organización como un todo en el individuo (Mora y Poveda, 2015, p. 34).

De modo que, puede interpretarse que la psicología laboral interviene en el abordaje del individuo en la organización, con el fin de conocer la conducta del ser humano, sus experiencias en el trabajo y su entorno. Dado lo anterior, es necesario llevar a cabo un diagnóstico de aspectos que caracterizan a la organización y que desarrollan riesgos psicosociales.

Antes bien, si se consideran los riesgos psicosociales como aspectos propios de la organización y la gestión del trabajo, que, influenciados por su contexto social y ambiental, tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores (González-Trijueque et al., 2012), se puede afirmar que los riesgos psicosociales caben dentro de la definición del estudio de la psicología organizacional.

3.1 Definición de riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales en el trabajo se pueden definir como: hechos o situaciones que son consecuencia de la organización y que presentan alta probabilidad de afectar la salud del trabajador (González-Trijueque *et al.*, 2012).

En este sentido, los riesgos psicosociales no deben entenderse como condiciones organizacionales, sino como hechos o situaciones que dañan la salud física y mental de los trabajadores de forma importante (Moreno y Báez, 2010).

Estas consecuencias se entienden como: conflictos disfuncionales, que radican en su nivel, demasiado intensos y excesivos, lo cual es perjudicial para los individuos y las organizaciones. Entre algunos se mencionan: la pérdida masiva del tiempo, daños físicos, daños emocionales y fatiga extrema para individuos y grupos, como también elevados costos financieros (Furnham, 2008).

3.2 Características de los riesgos psicosociales

De acuerdo con Moreno y Báez, (2010), se mencionan como características de los riesgos psicosociales: la afectación de los derechos fundamentales y la salud mental del trabajador, así como otros efectos sobre la salud del trabajador.

En la literatura se mencionan como características de los riesgos psicosociales: su presencia a lo largo del tiempo, la afectación de otros riesgos, la carencia de cobertura legal, su moderación por otros factores y la existente dificultad de intervención (Moreno y Báez, 2010). De igual manera, el estar relacionados con las características de la tarea, de la organización, del empleo y del tiempo de trabajo, los cuales se desarrollan en condiciones laborales difíciles de tolerar, tienen el potencial de causar daño psicológico, físico o social a los individuos (Gil-Monte, 2012), por lo cual pueden adoptar varias formas y grados de intensidad, desde conductas hostiles, hasta agresivas y violentas (Hirigoyen, Gianchero, González-Trijueque, Delgado, Veliz, 2013).

Asimismo, los riesgos psicosociales en el entorno laboral, de acuerdo con Pérez-Bilbao (2001), pueden adoptar varias formas y grados de intensidad, por lo que pueden variar desde situaciones abiertas de hostilidad hasta conductas evidentemente agresivas y violentas. En atención a lo anterior, se considera importante el desarrollo de programas de prevención junto con acciones que se dirijan a eliminar las fuentes de riesgo, dado que de acuerdo con la siguiente cita “si el individuo utiliza estrategias de afrontamiento funcionales podrá manejar la situación laboral para eliminar el riesgo, o podrá modificar su comportamiento, sus cogniciones o sus emociones para adaptarse a la situación y vivir con ella” (Gil-Monte, 2012, p. 238).

3.3 Manifestaciones asociadas a los riesgos psicosociales

Moreno y Baéz (2010) indican como los riesgos psicosociales de mayor importancia el estrés, la violencia y el acoso. Entre las manifestaciones más referenciadas en la literatura científica se señalan el estrés laboral (Castellano y Díaz, 2012; Cabrera y Urbiola, 2012) y el acoso laboral (Meseguer, Soler, García-Izquierdo, Saéz y Sánchez, 2007; González-Trijueque *et al.*, 2012; Hirigoyen *et al.*, 2013).

3.4 Estrés laboral

De acuerdo con Rojas-Garbanzo (2016), el estrés laboral se considera como el estrés relacionado con el trabajo. Por lo tanto, el estrés en el trabajo se puede definir como una psicopatología reactiva que se presenta como respuesta a las situaciones del entorno del trabajo, las cuales pueden ser exigencias o dificultades que debe afrontar la persona (Castellano y Díaz, 2012). Al respecto, los mismos autores manifiestan que el estrés se produce cuando la persona es desbordada por el entorno o ambiente en que se desarrolla, en donde la seguridad escapa de su control.

Pues bien, el estrés en el trabajo se considera como un riesgo laboral que invade a todos los trabajadores y que acarrea severas consecuencias al empleado y a la organización, ya que interfiere en la cantidad y calidad de trabajo, aumenta el ausentismo, la rotación; así como también predispone a quejas, reclamos y huelgas.

En relación con este tema, Moreno y Báez, (2010) señalan que el estrés como riesgo psicosocial es producto y resultado de condiciones presentes en la organización, que de forma acumulativa actúan sobre el trabajador, provocando alteraciones de salud.

De acuerdo con lo anterior, cuando el estrés laboral en una persona no es atendido de manera óptima y oportuna dentro de la organización, se generarán un sinnúmero de situaciones que afectan aún más, no solo a la persona que lo padece, sino a todo el ambiente laboral y puede provocar conflictos personales y hasta organizacionales.

Algunas de las condiciones en que puede verse reflejado el estrés, de acuerdo con Castellano y Díaz (2012), son los estados de cansancio, fatiga crónica, dificultad para la atención, agotamiento y cuadros de ansiedad generalizada. Además, se presentan deterioros en la comunicación, la relación con los compañeros y en su ambiente familiar.

De acuerdo con González y Parera (2008), la influencia del estrés en las personas depende de factores tanto externos como internos. Estas autoras señalan como factores externos la cultura, el medio ambiente, situación económica; y como factores internos, referentes a la personalidad, baja tolerancia a la frustración, perfeccionismo, gran afán de competitividad, inseguridad y necesidad de aceptación.

3.5 Modelos teóricos explicativos del estrés laboral

Según señala Rojas-Garbanzo (2016), a partir del año 1970 surgen modelos teóricos explicativos del estrés laboral y su relación con factores psicosociales, el estrés y la salud. Para esta investigación, en razón de la conveniencia para la aplicación de la I Encuesta Centroamericana de Condiciones de Trabajo y Salud, ya que las preguntas que esta contiene están relacionadas directamente con los factores psicosociales, se han escogido los modelos demanda-control-apoyo social de Karasek y Esfuerzo-Recompensa de Siegrist. Esto, por cuanto el primer modelo explica el desarrollo del estrés laboral como producto del desequilibrio entre las demandas psicológicas del trabajo y el control o capacidad del trabajador para responder a estas exigencias (Karasek, 1979). En tanto, el segundo modelo explica la relación entre los esfuerzos (exigencias laborales) y las recompensas (compensación por el trabajo) de tipo económicas o psicológicas (Siegrist, 1996).

Así pues, Karasek propone el modelo demanda- control partiendo de las siguientes hipótesis: primero, los trabajos causantes de mayor cantidad de enfermedades son aquellos que generan mayor demanda en relación con un poco o nulo control del personal sobre el trabajo ejecutado, al cual denomina como trabajo de alta tensión; segundo, el trabajo de baja tensión es aquel en el cual el personal cuenta con una adecuada capacidad de control y las exigencias son mínimas, lo cual lo ubica en un estado de relajación; tercero, el trabajo activo es aquel en el cual las exigencias son elevadas, pero la organización del trabajo permite a la persona disponer de una alta capacidad de decisión para enfrentar y aprender nuevos patrones de conducta y habilidades producto de la experiencia psicosocial del trabajo (Karasek, 1979).

Tabla 1. *Definición operacional de variables de riesgos psicosociales del modelo demanda-control*

Variable	Definición operacional
Exigencias Psicológicas cuantitativas	Evalúa la relación entre cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo.
Exigencias Psicológicas Emocionales	Evalúa el impacto de las exigencias psicológicas, en cuanto a si las emociones afectan los sentimientos para mostrar empatía y comprensión.
Esconder emociones	Evalúa cómo se afecta la práctica laboral, con reacciones y opiniones negativas que se esconden a los usuarios, superiores y compañeros de trabajo.
Influencia	Evalúa el control con que cuentan las personas sobre sus labores, por medio de la toma de decisión y de autonomía, respecto al contenido y las condiciones de trabajo.
Control del tiempo de trabajo	Evalúa el margen de autonomía de los trabajadores sobre la posibilidad de tomar un descanso dentro de su jornada laboral.
Posibilidad de desarrollo	Evalúa la posibilidad con que cuentan los trabajadores para aprender cosas nuevas y obtener posibilidades de desarrollo, tanto de habilidades como de conocimientos.
Sentido del trabajo	Evalúa el control que deriva el contar con la capacidad de afrontamiento positivo ante las dificultades que afectan la jornada laboral.
Integración a la institución	Evalúa la implicación del trabajador con la Organización, específicamente el vínculo del trabajador con la institución y no con su trabajo.

Fuente: Adaptado del Manual Método ISTAS, 2018.

Como complemento a este modelo, se añade una tercera dimensión denominada apoyo social (Johnson y Hall, 1988). Esta dimensión está relacionada con la cantidad y calidad de las relaciones sociales de los trabajadores en su espacio laboral y el grado de apoyo que recibe el trabajador, tanto de sus compañeros como de sus superiores (Leka, Griffiths y Cox, 2004).

Esta extensión parte de la hipótesis que a un nivel alto de interacciones sociales positivas en el trabajo disminuye el efecto de la exposición a niveles de desfavorables de

demanda y control. Asimismo, un nivel bajo o ausente de apoyo social positivo puede afectar negativamente la salud y empeorar las otras dos dimensiones (Johnson y Hall, 1988).

Tabla 2. *Definición operacional de variables de riesgos psicosociales del modelo demanda-control, dimensión apoyo social*

Variable	Definición operacional
Claridad de rol	Evalúa si los trabajadores cuentan con la definición de las tareas, los objetivos y margen de autonomía del puesto de trabajo.
Previsibilidad	Evalúa si los trabajadores disponen de la información adecuada, suficiente y a tiempo para adaptarse a los cambios en su trabajo.
Apoyo social	Evalúa si los trabajadores reciben el tipo de ayuda que se necesita en un momento adecuado, tanto de compañeros y compañeras como de los superiores jerárquicos.
Relación social	Evalúa si los trabajadores tienen la posibilidad de relacionarse socialmente en el trabajo o si esta se impide o se dificulta por trabajar de forma aislada.
Sentimiento de grupo	Evalúa aspectos emocionales enfocados en la calidad de las relaciones entre compañeros de trabajo y cómo esto influye en el estado de ánimo de los trabajadores y en el clima laboral.
Calidad de liderazgo	Evalúa si los trabajadores cuentan con jefaturas que tienen habilidades suficientes para gestionar equipos humanos, asignar correctamente el trabajo, planificarlo con coherencia, resolver adecuadamente los conflictos, comunicarse bien.

Fuente: Adaptado del Manual Método ISTAS, 2018.

Este modelo explica la relación entre los esfuerzos (exigencias laborales) y las recompensas (compensación por el trabajo) de tipo económicas o psicológicas (Siegrist, 1996).

En el planteamiento del modelo Esfuerzo-Recompensa, la situación más desfavorable para la salud del trabajador se desarrolla en los trabajos en los que existe un desequilibrio negativo entre las dos dimensiones, de tal manera que un elevado esfuerzo se combina con poca o baja recompensa (Siegrist, Starke, Chandola, Godin, Marmot, Niedhammer, 2004).

Tabla 3. *Definición operacional de variables de riesgos psicosociales del modelo Esfuerzo-Recompensa*

Variable	Definición operacional
Inseguridad en el trabajo	Evalúa condiciones de trabajo como: movilidad funcional y geográfica, cambios de jornada y horario de trabajo, carrera profesional, salario y forma de pago.
Doble presencia	Evalúa exigencias que demanda el ámbito doméstico familiar.
Estima	Evalúa condiciones de trabajo como: respeto, reconocimiento, apoyo adecuado y trato justo.

Fuente: Adaptado del Manual Método ISTAS, 2018.

3.6 Estrategias de atención

Como estrategia de atención la literatura plantea el desarrollo de programas de prevención junto con acciones que se dirijan a eliminar las fuentes de riesgo. Esto, en cuanto a que “si el individuo utiliza unas estrategias de afrontamiento funcionales podrá manejar la situación laboral para eliminar el riesgo, o podrá modificar su comportamiento, sus cogniciones o sus emociones para adaptarse a la situación y vivir con ella” (Gil-Monte, 2012, p. 238).

Sumado a ello, este mismo autor señala que para trabajar la prevención de los riesgos psicosociales se necesita evaluar en el trabajo, el entorno e intentar modificarlo a través de normativas o procedimientos que generen condiciones de trabajo adecuadas.

En referencia a la atención institucional que debe realizarse para la evaluación de los riesgos, autores como González-Trijueque *et al.*, (2012) mencionan que es el patrono, sea este, la administración pública o la empresa privada, el responsable de garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con su actividad laboral, gestionando la evaluación de riesgos como la técnica que permitirá tomar las medidas adecuadas para garantizar la salud de los colaboradores.

3.7 Subjetividad de la percepción

Dado que este trabajo de investigación aplicada propone un plan de prevención de riesgos psicosociales, el cual tiene como perspectiva de abordaje la vivencia subjetiva de sus

participantes, es que se menciona en el siguiente marco teórico acerca de la subjetividad en el discurso del riesgo psicosocial.

Para Hirigoyen (2001), los riesgos psicosociales son nociones subjetivas de cada individuo, puesto que se dificulta el analizar estas situaciones basándose en una realidad exterior o visible.

La percepción de esta realidad psicosocial debe ser entendida como una experiencia subjetiva en cada persona; esto, de acuerdo con lo que plantea Pérez (2008). A lo anterior, Hernández *et al.* (2010) mencionan que la subjetividad permite interpretar la realidad para comprender a las personas y sus contextos, las cuales se relacionan con distintas formas de comprender el mundo, de acuerdo con la elaboración que ejecute cada grupo social.

En relación con lo anterior, Álvarez-Gayou (2005) señalan que puede entenderse la subjetividad como la manera de explicar y comprender las interacciones y significados subjetivos individuales, que para efecto de esta investigación son las situaciones vividas de riesgo psicosocial.

Es importante mencionar que las elaboraciones que cada persona realiza surgen de su entorno sociocultural por medio de sistemas sociales. Esto, es fundamentado por Hinkelammert (2006), puesto que él plantea que los sistemas de producción inmensa por medio del trabajo, resultan, a su vez, sistemas de destrucción progresiva del ser humano.

Capítulo IV Contexto institucional y organizacional

En el presente apartado se encuentra la información concerniente al Instituto Tecnológico de Costa Rica, institución donde se realizará el estudio. A continuación, se presentan aspectos asociados a la naturaleza, la historia, ubicación, estructura orgánica y políticas asociadas al bienestar.

4.1. Naturaleza

El Instituto Tecnológico de Costa Rica es una institución nacional autónoma de educación superior, dedicada a la docencia, la investigación y la extensión de la tecnología y las ciencias conexas.

Misión:

En esta institución, el Consejo Institucional, Sesión No.1956, en el artículo 12 del 18 de septiembre de 1997, estableció como misión del Instituto Tecnológico de Costa Rica: “Contribuir al desarrollo integral del país, mediante la formación de recursos humanos, la investigación y la extensión; manteniendo el liderazgo científico, tecnológico y técnico, la excelencia académica y el estricto apego a las normas éticas, humanísticas y ambientales desde una perspectiva universitaria estatal de calidad y competitividad a nivel nacional e internacional” TEC. (2017).

Visión:

Asimismo, el Consejo Institucional, Sesión No.1956, en el artículo 12 del 18 de septiembre de 1997, estableció como visión: “En el umbral del siglo XXI, el Instituto Tecnológico de Costa Rica será protagonista en la transformación de la sociedad costarricense en procura de mayor calidad de vida, mediante el liderazgo científico, tecnológico y técnico, la excelencia académica y la administración eficiente con un adecuado desarrollo humano de su comunidad institucional” TEC. (2017).

Lo anterior, se menciona dado que en ambas definiciones se resalta la importancia de mantener el desarrollo de la organización mediante la ejecución de buenas prácticas laborales, en pro de la institución con un interés en el desarrollo humano.

4.2. La historia

Esta institución tiene 46 años de funcionamiento, según Decreto Legislativo 4777, cuenta aproximadamente con 1820 funcionarios y funcionarias.

4.3. Ubicación

Sus instalaciones se ubican en: el Campus Tecnológico Central de Cartago, el Campus Tecnológico Local de San José, el Campus Tecnológico Local de San Carlos, el Centro Académico de Limón y el Centro Académico de Alajuela.

4.4. Políticas asociadas al bienestar

La institución cuenta con reglamentos, y entre ellos, los de mayor relevancia en el quehacer institucional son: la Ley Orgánica, el Estatuto Orgánico, la Convención Colectiva y el Código de Trabajo. En relación con los reglamentos para procesar denuncias por acoso, solo se encuentra el Reglamento para las denuncias de hostigamiento sexual en el Instituto Tecnológico de Costa Rica. Lo anterior, confirma que no existe una normativa o reglamento que intervenga en la atención de los riesgos psicosociales.

En esta institución, de acuerdo con la Convención Colectiva, surge la conformación de la Junta de Relaciones Laborales, lo cual es un organismo de composición bipartita conformado, según cita el artículo 59 "... por cuatro miembros. Dos representantes del Sindicato; dos representantes del Instituto, uno nombrado por el Rector y el otro de oficio, el Director del Departamento de Recursos Humanos" (p. 15). Esta instancia fue creada para tratar aspectos laborales, y puede influir en la toma de decisiones en relación con la problemática propuesta en esta investigación.

Dentro de lo que corresponde a las políticas generales del Instituto Tecnológico de Costa Rica, aprobadas por la Asamblea Institucional Representativa, en sesión 047-01, del 26 de septiembre de 2001, se retoman por su importancia para esta investigación, la política general referente al eje temático de Convivencia Interna, la cual señala: "el Instituto procurará ofrecer las mejores condiciones laborales que favorezcan la contratación de personal idóneo, su permanencia, el reconocimiento al mérito y la promoción del desarrollo humano, de forma que ello contribuya a mejorar su calidad de vida y a elevar la calidad de los servicios" TEC. (2017).

Igualmente, se exige aplicar la perspectiva de equidad de género, la dimensión ambiental, la igualdad de oportunidades, los valores éticos, humanísticos y el desarrollo del espíritu emprendedor en los planes, programas académicos y actividades institucionales. TEC. (2017).

Otra política general que es de relevancia para señalar en esta investigación es la basada en el eje temático de Dimensión Institucional, la cual consiste en: “desarrollar todas las actividades institucionales, docentes y de apoyo a la academia, bajo el precepto moral de la transparencia e igualdad de oportunidades, así como garantizar la rendición de cuentas como práctica institucional en todas las actividades de la institución”.

4.5 Estructura orgánica

Este aspecto es de relevancia, dado que es necesario conocer la estructura orgánica administrativa de la institución, la cual está conformada por dos organismos: los decisorios y los ejecutorios. La importancia de conocer esta estructura radica en que la aprobación de políticas y procedimientos de un abordaje interdisciplinario en relación con los riesgos psicosociales debe plantearse desde estos órganos de la institución.

Entre los organismos decisorios se encuentran la Asamblea Institucional, que representa la cabeza de la institución. Al ser la máxima autoridad funciona en dos instancias: la Asamblea Plebiscitaria y la Asamblea Institucional Representativa. Seguido a esta, se encuentra el Consejo Institucional, el cual representa el órgano directivo superior, siendo el Rector el funcionario de más alta jerarquía ejecutiva.

A su vez, los organismos ejecutorios son, en un principio, la Rectoría como la autoridad de más alta jerarquía ejecutiva de la institución, la cual tiene las siguientes unidades asesoras: Oficina de Planificación Institucional, Asesoría Legal, el Departamento de Administración de Tecnologías Información y Comunicaciones, la Oficina de Comunicación y Mercadeo, la Oficina de Ingeniería y la Oficina de Equidad de Género.

Asimismo, las Vicerreorías dependen directamente del Rector. Existe en la institución cuatro Vicerreorías dirigidas por su respectivo Vicerrector(a), las cuales son: Vicerreoría de Administración, Vicerreoría de Docencia, Vicerreoría de Vida Estudiantil y Servicios Académicos, y Vicerreoría de Investigación y Extensión.

Esta investigación se desarrollará en la Vicerrectoría de Administración, la cual está conformada por el Departamento de Recursos Humanos, el Departamento Financiero Contable, el Departamento de Aprovisionamiento, el Departamento de Administración de Mantenimiento, Departamento de Servicios Generales y el personal de la oficina de esta Vicerrectoría

Capítulo V Planteamiento de la problemática y objetivos de estudio

5.1 Situación problemática

El Consejo de Salud Ocupacional, del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, contiene en su página web documentos relevantes; por ejemplo, las Estadísticas de Salud Ocupacional en Costa Rica año 2015, donde muestra un estudio realizado a 2004 personas entrevistadas, de las cuales 750 personas (37 %) manifiestan que cuentan con un mal estado de su salud mental, principalmente reflejados por problemas para conciliar el sueño, sensación de trabajar constantemente bajo tensión, e incapacidad para enfrentar y solucionar los problemas, y la prevalencia de sentimientos de tristeza, depresión y desvalorización. CSO. (2015).

Entre los factores que identifican las personas en dicha entrevista como desfavorables en su lugar de trabajo son: las exigencias laborales con 349 personas (17 %); el experimentar al menos una vez al año discriminación y violencia, en mayor medida se identifica la violencia física, 57 personas (3 %); el acoso y abuso sexual lo identifican 38 personas (2 %), quienes manifiestan ser objeto de pretensiones sexuales no deseadas; 28 personas (1,5%) indican que han experimentado algún tipo de retraso salarial; por último, 24 personas (1,2%) señalan que han experimentado al menos una vez al día, dificultades para comunicarse, por ejemplo: se le impide expresarse, no se le habla, se le evita la mirada, se ignora su presencia y se prohíbe a los compañeros que le hablen, características que pueden evidenciar acoso psicológico en el trabajo. CSO. (2015).

La publicación antes mencionada, también muestra las estadísticas de la Comisión Central Evaluadora de Incapacidades de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), la cual señala que de las 502 mil boletas de incapacidades que otorgó la CCSS en 2013 a la población en general, el 22 % (120 mil) corresponden a diagnósticos de padecimientos relacionados con estrés laboral, como lo son: depresiones, cuadros de ansiedad, fibromialgia, contracturas musculares y lumbalgias. CSO. (2015).

Por su parte, la primera Encuesta Centroamericana de Condiciones de Trabajo y Salud realizada por la Organización Iberoamericana de Seguridad Social, según CSO. (2015), evidencia que las personas trabajadoras de Costa Rica perciben riesgos que tradicionalmente

el país no ha investigado, como son los riesgos psicosociales por exigencias laborales, actitudes de discriminación, violencia y largas jornadas laborales.

Por lo tanto, es claro que en Costa Rica está pendiente la investigación referente al tema de la exploración, identificación y diagnóstico de los posibles riesgos psicosociales que pueden ser relevantes en razón de su influencia en los trabajadores. Sin embargo, es necesario señalar que las futuras investigaciones deben contener como principio fundamental la identificación de los riesgos psicosociales con una visión de mayor alcance.

El Instituto Tecnológico de Costa Rica no está ajeno a esta realidad nacional, lo cual se evidencia con información que se obtiene por medio de consulta personal (15 de mayo, 2017) al Departamento de Trabajo Social y Salud, donde es posible contar con la epidemiología presente en las incapacidades de los funcionarios de enero 2013 a mayo 2017. Esta información puede ser relacionada a diagnósticos de padecimientos asociados a riesgos psicosociales. Lo anterior, se considera relevante para esta investigación aplicada, por ende, se expone la sintomatología en la siguiente tabla.

Tabla 4. *Sintomatología enero 2013 a mayo 2017*

Sintomatología	Números de casos
Cefalea	26
Colitis no infecciosa	27
Contractura muscular	79
Episodio depresivo	9
Lumbalgia	72
Migraña	56
Trastornos de ansiedad	18
Síndrome de colon irritable	219
Trastorno mixto de ansiedad y depresión	103

Fuente: Ramírez, 2017.

Asimismo, a través de la consulta personal (15 de mayo, 2017) al Departamento de Recursos Humanos del Instituto Tecnológico de Costa Rica, se logra identificar la cantidad de incapacidades presentadas en la institución por enfermedad o por caso INS en los años 2015 y 2016, la cual muestra un aumento alrededor de un 10 %, pasando de un total de 1470 casos en el año 2015, a un total de 1640 casos en el año 2016.

En relación con las incapacidades presentadas ante la CCSS, estas se incrementaron en el transcurso del tiempo, lo cual significó un total de 1317 casos en el año 2015 y de 1515 casos en el año 2016. Por su parte, las incapacidades presentadas al INS muestran un descenso en el transcurso del tiempo, lo cual significó pasar de un total de incapacidades presentadas ante el INS de 153 casos en el año 2015 a 125 casos en el año 2016. Sin embargo, los casos de rotación por casos INS han aumentado de 3 casos en el año 2015 a 8 casos en el año 2017.

De igual manera, el Departamento de Servicios Generales cuenta con datos referentes a la rotación de personal, los cuales fueron obtenidos por consulta personal (15 de mayo, 2017). Esta rotación se ha realizado debido a casos atendidos por la CCSS, el INS, y el Colegio de Psicólogos de Costa Rica, solicitando la reubicación de funciones o puestos de funcionarios de esta dependencia.

Los datos corresponden a los años del 2014 al 2017, los cuales muestran 8 casos presentados por el INS referidos a la Comisión Institucional de Salud Ocupacional, 3 casos presentados por la CCSS referidos por la Clínica de Salud Integral de la institución y 2 casos presentados ante el Colegio de Psicólogos de Costa Rica por parte del Departamento de Recursos Humanos. En total, en el Departamento de Servicios Generales se ha realizado rotación por cambio de funciones o puestos a 13 funcionarios en 4 años.

Por su parte, el estudio realizado por Ramírez-Rojas (2014), identificó dos aristas del fenómeno del acoso laboral como riesgo psicosocial presentado en la institución. La primera de ellas, que el autor señala como la más grave, consiste en la violencia laboral psicológica, y la otra, se refiere al poder enfocado hacia el beneficio propio; ambas situaciones evidencian, consecuentemente, conductas en el deterioro de la salud física y mental de sus colaboradores.

Sumado a ello, Mora y Poveda (2015) señalan que en la institución existe desconocimiento del tema del acoso laboral como riesgo psicosocial por parte de las jefaturas y falta de normativa institucional que lo regule. Además, las personas participantes muestran interés por ser capacitados.

También, se señala en dicho estudio, que al consultar a las personas participantes sobre cuál es el ente institucional que debe de atender una situación de acoso laboral, un 62 % considera que el Departamento de Recursos Humanos; en tanto, un 48% señala a la Oficina de Equidad de Género; un 28% manifiesta que debe hacerlo el Sindicato; un 25%, estima que la Asesoría Legal; un 23% cree que la Escuela o Departamento al cual pertenece el funcionario; un 20% dice que la Vicerrectoría respectiva; y finalmente, una minoría representada por un 2%, considera debe atenderlo la Auditoría Interna (Mora y Poveda, 2015).

Lo antes mencionado refleja lo que se presenta en la institución, dado que los funcionarios y las funcionarias ante escenarios inciertos buscan respuestas de atención inmediata, y se dirigen a consultar a diferentes dependencias o programas institucionales, que según su criterio puedan atender su problemática. Sin embargo, la institución, por falta de reglamentos internos y de jurisprudencia nacional, y al no incluirse los riesgos psicosociales dentro de la Ley de Riesgos laborales, no ha logrado a la fecha centralizar estas consultas de manera coordinada.

Por lo tanto, cada dependencia responde a su manera ante las necesidades requeridas por el personal, atendiendo casos como un procedimiento disciplinario o como casos de traslados específicamente en los casos abordados por el Departamento de Recursos Humanos que son referidos por el Instituto Nacional de Seguros por parte de la Comisión de Salud Ocupacional; otros son atendidos en la Clínica de Salud Integral como casos de enfermedad; y otros se atienden como denuncias de acoso en la Oficina de Equidad de Género.

Todo lo anterior, genera confusión en el abordaje correcto de las situaciones, dado que las dependencias y programas carecen de coordinación y procedimientos en el tema. Por tal razón, es que se justifica la importancia de investigar dicho tema desde un abordaje psicosocial en el ámbito del trabajo en el Instituto Tecnológico de Costa Rica, así como proponer que la atención debe de coordinarse a través del desarrollo de un plan de prevención de riesgos psicosociales.

5.2 Justificación

El abordaje de los riesgos psicosociales corresponde a un tema de interés principal del investigador a lo largo de su carrera de formación profesional. El trabajo anterior se ha realizado desde su identificación y el actual se pretende hacerlo desde la prevención, entendido este como un proceso complejo de atención a nivel organizacional.

Por lo tanto, se pone de manifiesto el interés y la necesidad de desarrollar un programa de prevención de riesgos psicosociales orientado a promover la atención de las necesidades de los funcionarios y las funcionarias de la institución, mediante la incorporación de procedimientos y normativa, siendo estos recursos que aporten a la continuidad de la atención.

En el Instituto Tecnológico de Costa Rica, el Departamento de Recursos Humanos es el ente encargado de la administración y gestión del talento humano. Al respecto, es importante señalar que este Departamento no cuenta con el desarrollo y los recursos necesarios para atender oportunamente la prevención de los riesgos psicosociales, ya que por medio de comisiones departamentales atiende las consultas y casos referidos como clima organizacional o acoso laboral; lo anterior, con el fin de buscar un acuerdo satisfactorio entre el patrono y los colaboradores.

Asimismo, en la institución se conformó de acuerdo con el Reglamento de Comisiones de Salud Ocupacional, Decreto N. 18379- TSS, del 16 de agosto de 1988, la Comisión de Salud Ocupacional, el cual en su artículo 3 establece que:

“Las comisiones tienen como finalidad investigar las causas de los riesgos del trabajo, recomendar las medidas para prevenirlos, vigilar que en el centro de trabajo se cumplan las disposiciones de salud ocupacional y promover la capacidad en esta materia a empleadores y trabajadores”.

Luego, en el año 2013 se da la creación de la Unidad Institucional de Gestión en Ambiente y Seguridad Laboral, con la función de atender casos de ambiente y seguridad laboral en la institución, relacionados con los riesgos a nivel laboral y su impacto en la salud física, de manera que puedan identificarse y tomarse medidas para minimizarlos, así como el análisis de las condiciones de trabajo en general, que podrían ser perjudiciales para la salud. Sin embargo, tampoco esta instancia considera un análisis para la prevención y medición de factores de riesgo psicosocial, la afectación de la salud tanto física como mental de sus funcionarios y funcionarias, así como las consecuencias para la institución.

Según la consulta personal realizada a la Unidad Institucional de Gestión en Ambiente y Seguridad Laboral (15 de mayo, 2017), no existen indicadores en relación con los riesgos psicosociales, dado que la estructura organizacional para evaluar riesgos en el trabajo es aún deficiente. Por su parte, la Comisión de Salud Ocupacional (consulta realizada el 15 de mayo, 2017) atiende solamente los casos que se presentan en atención de accidentes, y no cuentan con registros ni estadísticas. De manera que, al no contar con datos para evaluar los riesgos laborales, se evidencia la carencia de servicios de atención integral de calidad que mejoren

la calidad de vida de la población universitaria y se expone a la institución a demandas en diversas áreas del derecho.

Dada la descripción anterior, la prevención de riesgos psicosociales, en los funcionarios y las funcionarias del Instituto Tecnológico de Costa Rica, es un proceso complejo de evaluar, aunado a que la pérdida de salud debido a una situación psicosocial no responde a una situación directa, sino que tiende a ser originada por múltiples factores organizacionales.

Así las cosas, se pone de manifiesto el interés y la necesidad de desarrollar un plan de prevención de riesgos psicosociales orientado a promover la atención de las necesidades de los funcionarios y las funcionarias de la institución, mediante la incorporación de procedimientos y normativa, siendo estos recursos los que aporten a la continuidad de la atención de los solicitantes.

Lo anterior, se evidencia porque existe un vacío a nivel institucional sobre la gestión coordinada de las dependencias que atienden aspectos de salud, salud ocupacional, de acoso sexual y acoso laboral, drogodependencia y la gestión del Departamento de Recursos Humanos; todos estos ejecutados en la institución, pero sin contar con un debido procedimiento que norme o regule la intervención de los riesgos psicosociales desde una perspectiva integrada.

Dado que la identificación de estos riesgos pone en evidencia la necesidad de profundizar en su conocimiento y a la vez plantea el reto de pensar en su abordaje, el psicólogo con especialización en el trabajo y las organizaciones puede desarrollar su rol a través de una participación interdisciplinaria en la atención de este tema, ya que le corresponde la ejecución de planes para prevención psicosocial a través del análisis de la relación persona-trabajo.

En atención al desarrollo de programas para la prevención que se dirijan a eliminar las fuentes de riesgo y de acuerdo con el planteamiento de Gil-Monte (2012), esta investigación pretende llevar a cabo un aporte para diagnosticar y evaluar las situaciones, puesto que es necesaria una prevención adecuada que determine los riesgos psicosociales presentes en la institución, los cuales pueden afectar a las personas en su medio de trabajo y en las relaciones interpersonales.

5.3 Objetivo general

Diseñar un plan de prevención de riesgos psicosociales para los funcionarios y funcionarias de la Vicerrectoría de Administración del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

5.4 Objetivos específicos

- Identificar la necesidad de prevención de riesgos psicosociales para los funcionarios y funcionarias de la Vicerrectoría de Administración del Instituto Tecnológico de Costa Rica.
- Establecer un plan de acción para la prevención de riesgos psicosociales en la Vicerrectoría de Administración del Instituto Tecnológico de Costa Rica.
- Validar la propuesta del plan de prevención para la prevención de riesgos psicosociales en la Vicerrectoría de Administración del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

5.5 Alcances

Con esta propuesta de investigación se pretende demostrar la necesidad de un plan de prevención de riesgos psicosociales en el Instituto Tecnológico de Costa Rica, que aborde las consultas y casos que podrían presentarse en relación con este tema y que carecen de coordinación y procedimientos. Por tal razón, es que se considera de importancia investigar dicho tema a nivel de un abordaje psicosocial en el ámbito laboral.

5.6 Limitaciones

El poco abordaje a nivel nacional sobre el tema de riesgos psicosociales en el trabajo y la falta de legislación en materia para atender casos que necesitan pronta resolución es el mayor factor limitante.

A nivel institucional el desinterés político hacia la atención del tema, lo cual dificultó la puesta en marcha de normativa interna y de procedimientos. Además, que el abordaje no puede desarrollarse de igual manera a todos los factores de riesgo psicosocial, ni a niveles mayores en la organización, dado que se trabajará solamente en la aplicación con la Vicerrectoría seleccionada.

La principal limitación personal fue estar sujeto a un cronograma y cumplimiento de beca por parte del investigador. Esto, debido a que el tiempo transcurrido desde el inicio de la investigación no alcanzó para completar la validación del plan de prevención con los

sujetos de estudio, quienes amablemente colaboraron en la respuesta del instrumento. Por lo tanto, la validación se realizó solamente con la Comisión Institucional de Salud Ocupacional.

Capítulo VI Marco Metodológico

En este apartado se presenta la metodología utilizada para llevar a cabo el presente estudio. En relación con esto, es importante mencionar que en esta sección se desarrollan aspectos como: población, unidad de estudio, fuentes de información, técnicas y herramientas que permitieron la obtención de los datos, así como la forma en la que se analizaron. Seguidamente, el detalle.

6.1 Enfoque de investigación

Esta investigación se realizó mediante el enfoque cuantitativo, que implica, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), que las herramientas que se apliquen describan con cifras la realidad, tal como es experimentada en este caso por los funcionarios y funcionarias de la Vicerrectoría de Administración, del Instituto Tecnológico de Costa Rica, para establecer pautas de comportamiento y probar teorías. Esto, se implementó de esta manera por el tipo de organización, ya que a través de un cuestionario aplicado al personal administrativo se pueden obtener resultados confiables de las manifestaciones percibidas por ellos.

Así pues, este estudio permitió medir mediante un cuestionario la percepción de los colaboradores sobre diferentes dimensiones de riesgos psicosociales. Una vez obtenidos los datos, se logró por medio de análisis numeral y estadístico, agrupar las respuestas de los colaboradores y obtener de esta manera valiosa información sobre la percepción de riesgos psicosociales en la Vicerrectoría de Administración del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

6.2 Tipo de diseño

Esta investigación aplicada utilizó el diseño descriptivo, específicamente el exploratorio-descriptivo, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014).

La finalidad de este estudio exploratorio-descriptivo es evaluar los riesgos psicosociales del trabajo que constituyen una necesidad de prevención en el Instituto Tecnológico de Costa Rica. Esto, debido a que se pretendió describir las percepciones de los colaboradores sobre las diferentes dimensiones analizadas.

6.3 Participantes

Las personas participantes en la investigación corresponden a la totalidad de los funcionarios y funcionarias de la Vicerrectoría de Administración, ubicados en el Campus Tecnológico Central Cartago.

El acceso a la población se estableció de acuerdo con la base de datos de los funcionarios y funcionarias de la institución, proporcionada por el Departamento de Recursos Humanos. Además, la invitación a participar se presentó personalmente por parte del investigador al visitar los espacios de trabajo. Los participantes fueron seleccionados por medio de la base de datos de los funcionarios y funcionarias de la institución, según ubicación de su puesto, ya sea este en un nivel auxiliar, asistencial, técnico o profesional, de acuerdo con la distinción de cada Departamento.

6.4 Instrumento

Se aplicó el Instrumento ECCTS, el cual analiza dimensiones psicosociales e integra los modelos de demanda-control-apoyo social, esfuerzo/recompensa, y tiene la ventaja de analizar simultáneamente muchos factores de riesgo. La combinación de estos modelos permite identificar las características de la organización del trabajo que afectan la salud y posibilitan un plan de prevención.

El instrumento fue diseñado a partir de la revisión previa del cuestionario de la Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo y Salud, el cuestionario ISTAS 21 en su versión corta, el Manual de Estadísticas de Lesiones Ocupacionales, el Cuestionario de Salud General, y la revisión del Manual Occupational Injuries Statistics from Household Survey and Establishment Survey de la OIT.

Los elementos de validación de este cuestionario consisten, según Rojas-Garbanzo (2016), en que la muestra fue conformada por 12.024 personas, con 2.004 personas en cada país; asimismo, el marco muestral se dedujo del Censo de población más reciente y el error muestral estimado para el conjunto de Centroamérica (n=12.024) es de +/- 2,19% con una confianza del 95%.

Dicho cuestionario fue desarrollado en español y diseñado para una duración de 30 minutos para completar; agrupa datos demográficos, condiciones de empleo, condiciones de

trabajo e indicadores relacionados con la salud (Benavides, Wesseling, Delclos, 2014). Esto, de acuerdo con la siguiente distribución operacional de modelo, variable y pregunta.

Tabla 5. *Integración de los modelos y variables de riesgos psicosociales con sus respectivas preguntas*

Modelo	Variable	Número de Pregunta
Demanda-control	Exigencias psicológicas cuantitativas	Preguntas 1-2-3
	Exigencias psicológicas Emocionales	Preguntas 4-5
	Esconder emociones	Pregunta 6
	Influencia	Preguntas 7-8-9
	Control del tiempo de trabajo	Preguntas 10-11
	Posibilidad de desarrollo	Preguntas 12,13
Esfuerzo-Recompensa	Sentido del trabajo	14,15
	Integración a la institución	Pregunta 16
	Inseguridad en el trabajo	Preguntas 17-18-19-20
Apoyo social	Claridad de rol	Preguntas 21-22
	Previsibilidad	Preguntas 23-24
Esfuerzo-Recompensa	Apoyo social	Preguntas 25-26
	Relación social	Pregunta 27
	Sentimiento de grupo	Pregunta 28
	Calidad de liderazgo	Preguntas 29-30
	Doble presencia	Preguntas 31-32-33-34
	Estima	Preguntas 35-36-37-38

Fuente: Ramírez, 2018

6.5 Población

La población de estudio la integra el personal de la Vicerrectoría de Administración, en relación con el número de sus colaboradores y a la ubicación de su puesto, ya sea este en un nivel auxiliar, asistencial, técnico o profesional, de acuerdo con la distinción de cada Departamento. En este caso se contó con la participación de un 70 % de la población, bajo el supuesto de que la no respuesta corresponde a un comportamiento aleatorio, al obtener una muestra final 204 participantes.

De acuerdo con lo anterior, utilizando la fórmula de margen para población finita, la cual en esta investigación corresponde a 292 funcionarios y funcionarias, se obtiene como resultado un margen de error de $\pm 2,07$ puntos porcentuales, con un nivel de confianza de 95 %.

Asimismo, aplicando dicha fórmula es posible determinar que para esta población se requiere de una muestra de al menos 125 participantes, para un margen de error de ± 5 , lo cual hace que los datos recabados en este estudio sean representativos para dicha población.

En la siguiente tabla se describe la cantidad de funcionarios por dependencia y la cantidad de encuestas que se aplicaron.

Tabla 6. *Resumen de encuestas aplicadas por Dependencia*

Dependencia	Cantidad de funcionarios	Cantidad de encuestas aplicadas
Oficina de la Vicerrectoría	6	4
Departamento de Recursos Humanos	31	28
Departamento Financiero Contable	42	35
Departamento de Servicios Generales	153	95
Departamento de Aprovisionamiento	22	19
Departamento de Administración de Mantenimiento	41	23
Sub Total	295	204
Personas excluidas	3	
TOTAL	292	204

Fuente: Ramírez, 2018

6.6 Fases

Se aplicó el instrumento de la IECCTS a la totalidad de la población de la Vicerrectoría de Administración. Después de la recolección y el análisis de los datos, se obtuvieron los insumos para el planteamiento de un plan de prevención de riesgos psicosociales en la Vicerrectoría de Administración del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

Fase1. Recolección de datos

a. Criterio de inclusión

El acceso a la población se realizó de acuerdo con la base de datos de los funcionarios y funcionarias de la institución, proporcionada por el Departamento de Recursos Humanos. Además, la invitación a participar se realizó personalmente por parte del investigador, al visitar los espacios de trabajo.

Los funcionarios y funcionarias del Instituto Tecnológico de Costa Rica, participantes de este estudio, deben de cumplir con los siguientes criterios de inclusión:

- Nombramiento en la Vicerrectoría de Administración, dado que es en esta donde se concentra la mayor población del personal administrativo.

b. Convocatoria

Se convocó a una reunión en cada departamento para invitar a participar del estudio, el cuestionario se respondió de manera presencial, y las personas participantes fueron seleccionadas por medio de la base de datos de los funcionarios y funcionarias de la institución.

c. Aplicación del cuestionario I ECCTS.

Fase 2. Análisis de los datos

Se parte de que el diseño de investigación empleado es correccional y transversal, ya que se analizó un único momento temporal. De igual manera, se valoró el número de variables, la generalidad de la muestra a analizar y la necesidad de mantener la confidencialidad.

Una vez cumplido con lo anterior se elaboraron cuadros y figuras que facilitaron el análisis e interpretación de los resultados. El programa utilizado para elaborar estos cuadros y figuras fue Excel.

Fase 3. Diseño de un plan de prevención de riesgos psicosociales para las y los funcionarios la Vicerrectoría de Administración del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

A partir de los resultados se diseñó un plan, el cual será validado a través de la Comisión Institucional de Salud Ocupacional.

Las etapas del plan de prevención de riesgos psicosociales consisten en los siguientes pasos:

- Informe

En esta etapa se pretende contextualizar las condiciones del trabajo de las personas participantes en el estudio y mostrar la prevalencia de los riesgos psicosociales según el análisis de los datos.

- Plan de acción para la prevención de riesgos psicosociales

En esta etapa se facilitará a los miembros de la Comisión Institucional de Salud Ocupacional un documento impreso, en el cual se mostrará la propuesta de prevención. También, se expondrá el alcance de este plan y se mencionarán los documentos de referencia que lo respaldan.

Además, se mencionarán y comentarán, con los miembros de la Comisión, los objetivos que tiene el plan, tanto el general como los específicos.

Por su parte, dentro del proceso de validación, se expondrán los requerimientos del plan, entre los que está contratar a un profesional en Psicología Laboral. También, se presentará a la Comisión un procedimiento, el cual establece un protocolo que se pretende sea de conocimiento de todos los funcionarios y funcionarias de la institución. Esto, con el fin de que se atienda de forma correcta y oportuna la prevención de los riesgos psicosociales.

- Dinámica de diagnóstico y validación de prioridades

Esta etapa tiene como importancia y prioridad mostrar las situaciones problemáticas, las cuales se clasificarán considerando la prevalencia y la magnitud de la situación que fue presentada.

Sumado a ello, la Comisión valorará las intervenciones que se van a realizar, lo cual consiste en valorar la oportunidad, la factibilidad, el costo y la aceptación de las intervenciones.

Lo anterior, se desarrollará a través del debate con el grupo de trabajo, cuyo objetivo es discutir, concretar y concluir las exposiciones problemáticas y proponer cambios en la organización del trabajo; al respecto, el trabajo involucra a la Comisión Institucional de Salud Ocupacional.

Capítulo VII Análisis de datos

Este capítulo contempla dos puntos importantes de análisis; el primero, consiste en la descripción de la población de estudio; y el segundo, muestra la clasificación y el análisis de resultados para dar respuesta a los objetivos planteados, esto último por medio de las categorías de análisis previamente definidas.

7.1 Descripción de la población de estudio

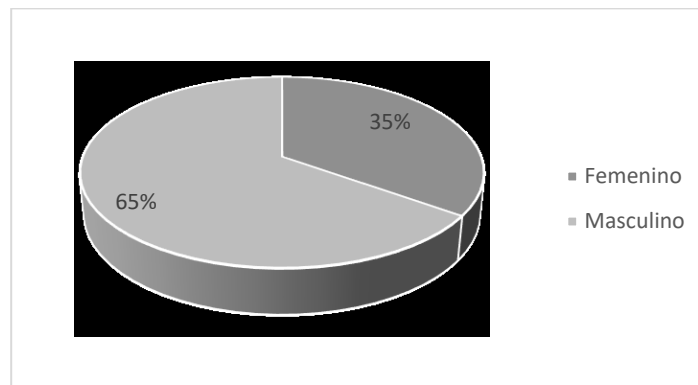
La Vicerrectoría de Administración del Instituto Tecnológico de Costa Rica cuenta con 295 funcionarios y funcionarias entre los cinco departamentos que la conforman (Administración de Mantenimiento, Aprovisionamiento, Financiero Contable, Recursos Humanos y Servicios Generales) y el personal de la Oficina de dicha Vicerrectoría; este dato de acuerdo con la planilla de la primera quincena de octubre de 2018, consultada al Departamento de Recursos Humanos de la institución. De este total, se excluye como sujeto de estudio a dos funcionarias que están fuera de la institución debido a licencia por maternidad y al proponente de este estudio, quedando conformado la población total por 292 funcionarios y funcionarias.

En este estudio se invitó a participar a los 292 funcionarios y funcionarias, sin embargo, al ser opcional solamente se logró una participación de 204 funcionarios y funcionarias, lo que corresponde a un 70 % de la población total, siendo representativo de esa población.

De acuerdo con lo anterior, esta información se constituye en punto de referencia para exponer los datos generales de la población, además de que sitúa a los sujetos de estudio en su contexto.

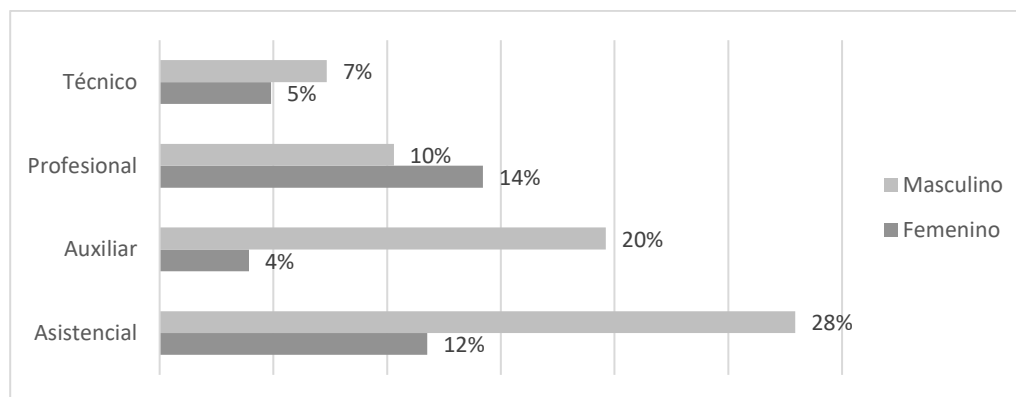
Los 204 participantes se dividen porcentualmente en 35 % mujeres y 65 % hombres (ver Figura 1), dado que los puestos auxiliares, asistenciales y técnicos son ejecutados mayoritariamente por hombres. Esto, se ve reflejado en la siguiente Figura 2, a diferencia de la ocupación de puestos profesionales, los cuales son ejercidos en su mayoría por mujeres.

Figura 1. Población de la Vicerrectoría de Administración por sexo, octubre 2018



Fuente: Ramírez, 2018.

Figura 2. Distribución de la población por clase ocupacional y sexo, octubre 2018



Fuente: Ramírez, 2018.

Es de importancia analizar la relación de variables, tales como: el grado académico con el sexo de los participantes en el estudio.

Esta relación muestra un dato relevante, el cual corresponde a funcionarios y funcionarios que están sobre calificados en términos de formación para el puesto que desempeñan. Esta situación, se desarrolla principalmente en los funcionarios y funcionarias ocupantes de puestos en niveles: auxiliares, asistenciales y técnicos. Esto, según corresponde a la siguiente descripción.

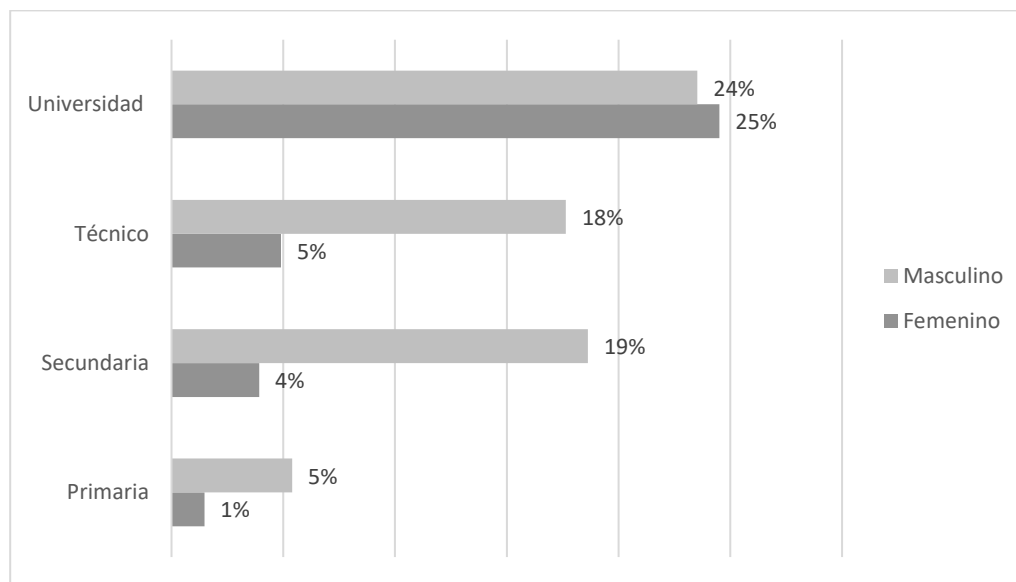
Tabla 7. *Grado y nivel mínimo requerido según formación*

Grado o nivel mínimo requerido	Nivel
Segundo Ciclo de Enseñanza General Básica (sexto grado primaria).	Auxiliar
Tercer ciclo de Enseñanza General Básica (tercer año de secundaria) y preparación específica emitida por una institución educativa autorizada por el Ministerio de Educación Pública o el Instituto Nacional de Aprendizaje.	Asistencial
Conclusión de Estudios de Educación Diversificada (Bachiller en secundaria).	Asistencial
Técnico Medio reconocido por el Ministerio de Educación Pública, técnicos reconocido por el Tecnológico de Costa Rica o al menos 60 créditos universitarios, afines al puesto.	Técnico
Diplomado o Asociado, o bien al menos 90 créditos, en una carrera universitaria, ambos afines al puesto aprobada por el CONESUP.	Técnico
Grado o postgrado universitario, según el mínimo requerido en una carrera afín al puesto aprobada por el CONESUP, CONARE.	Profesional

Fuente: Cuestionario de puestos por competencias. Departamento de Recursos Humanos.

Esta particularidad corresponde al 23 % de las personas participantes en el estudio (9% a nivel técnico, un 12% a nivel asistencial y un 2% a nivel auxiliar) que cuentan con un grado de formación mayor al que requieren para desempeñar el puesto.

Figura 3. Distribución de la población por grado académico y sexo, octubre 2018

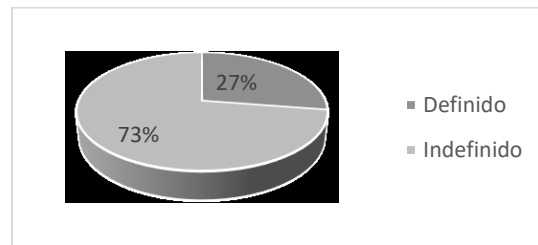


Fuente: Ramírez, 2018

La siguiente Figura 4 muestra la cantidad de plazas que son ocupadas actualmente, tanto de manera indefinida (nombramiento en propiedad) como de manera definida (nombramiento interino), del total de participantes en el estudio. En razón de lo anterior, es importante determinar la cantidad de plazas con que cuenta la institución actualmente para responder a la demanda de formación, que han desarrollado de manera individual y no alineado a la estrategia institucional, ni siguiendo un plan de sucesión sus funcionarios y funcionarias.

De acuerdo con el siguiente Figura, el tipo de nombramiento corresponde a 73 % Indefinido (nombramiento en propiedad en cualquiera de los niveles de clase salarial antes descripta) y 27 % definido (nombramiento interino en cualquiera de los niveles de clase salarial antes descritos).

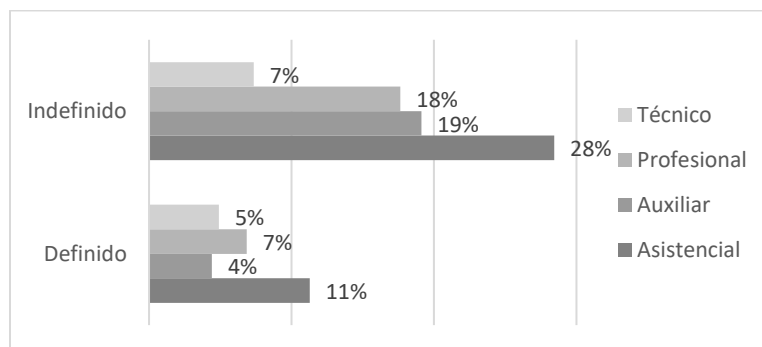
Figura 4. Tipo de nombramiento de las personas participantes, octubre 2018



Fuente: Ramírez, 2018

Por su parte, la Figura 5 muestra que la posibilidad de nombramiento en una plaza en propiedad en un nivel profesional es de un 7 %, de acuerdo con la información recolectada con la población total de las personas participantes en el estudio. Al cruzar esta información con el 23 % de funcionarios y funcionarios con formación profesional indicados anteriormente, quienes además deben competir por la plaza en propiedad con este 7 % de funcionarios y funcionarias que cuentan con la formación y que ocupan la plaza de manera definida (interina), el dato aumenta a un 30 % de funcionarios y funcionarias que esperan la oportunidad de ocupar un puesto profesional de manera indefinida.

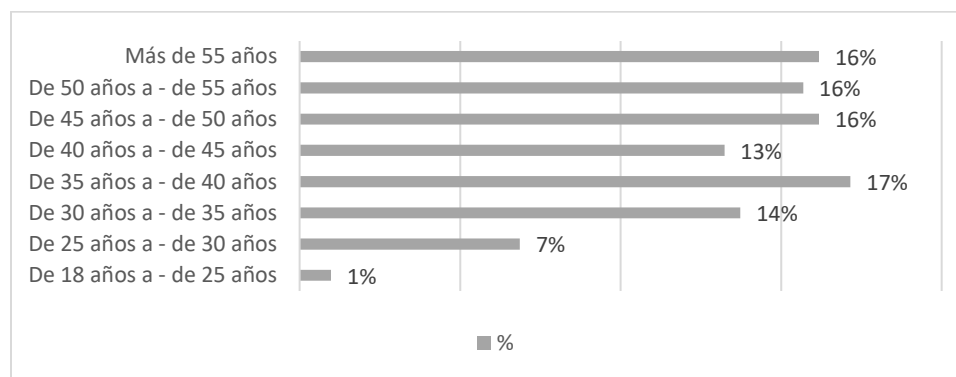
Figura 5. Distribución de la población por tipo de nombramiento según clase de puesto, octubre 2018



Fuente: Ramírez, 2018.

Ahora bien, es necesario relacionar lo anterior con la variable que muestra la edad de las personas participantes para determinar la posibilidad de ocupación de plazas vacantes en el mediano plazo. Esta información identifica que el 75 % de la población laboral participante se encuentra en edades que están en los rangos de los 35 años a más de 55 años. Además, refleja que el 32 % de la población participante podrán acogerse a la jubilación, según se muestra en el siguiente cuadro del año 2018 al año 2033.

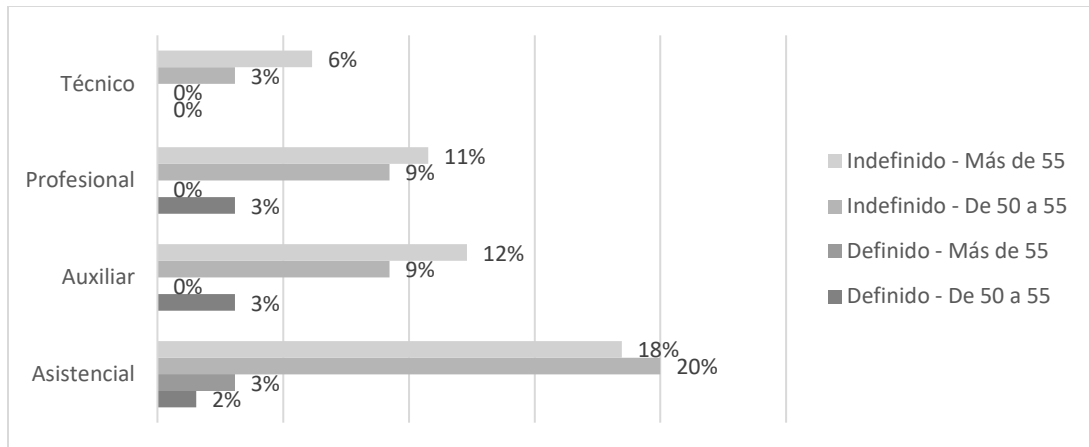
Figura 6. Población de la Vicerrectoría de Administración por edad, octubre 2018



Fuente: Ramírez, 2018.

A partir de lo señalado, se identifica que la cantidad de funcionarios y funcionarias que participaron en el estudio que se acogerán a la jubilación entre el año 2018 y el año 2033, y que cuentan con plaza indefinida a nivel profesional, corresponde a un 6 %; esto, de acuerdo con el siguiente Figura.

Figura 7. Tipo de nombramiento de las personas participantes mayores a 50 años de edad, octubre 2018



Fuente: Ramírez, 2018.

Al determinar de esta forma la probabilidad de ocupación en los puestos profesionales que actualmente se encuentran en condición definida (7 %) y en los puestos que pueden quedar vacantes del año 2018 al año 2033 (6 %), es necesario analizar también la experiencia (años en el puesto), dado que es un factor de selección requerido en el Manual Descriptivo de Puestos de la institución.

La experiencia está establecida como requisito indispensable de contratación actualmente, en el cual se detalla que el ocupante del puesto debe contar con al menos un año de experiencia en puestos afines para ocupar puestos a nivel profesional. Esto, según corresponde a la siguiente descripción.

Tabla 8. *Grado y nivel mínimo requerido según experiencia*

Grado mínimo requerido	Nivel
No requiere experiencia laboral previa.	Auxiliar
Al menos 6 meses en la ejecución de labores sustanciales de la clase de puesto debidamente demostrada.	Asistencial
Al menos 12 meses en la ejecución de labores sustanciales de la clase de puesto debidamente demostrada.	Técnico
Al menos 2 años en la ejecución de labores sustanciales de la clase de puesto debidamente demostrada.	Profesional

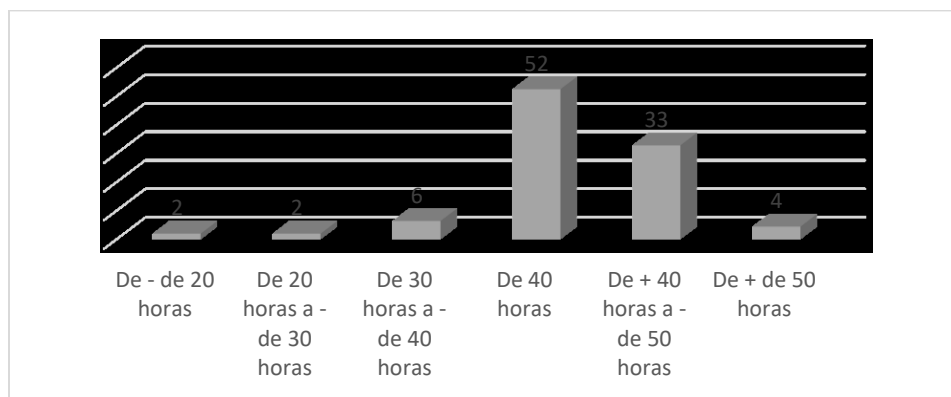
Fuente: Cuestionario de puestos por competencias. Departamento de Recursos Humanos.

Por tal razón, se consideran posibles candidatos para ocupar las plazas las personas participantes del estudio que ocupen puestos a nivel técnico con nombramiento definido e indefinido y profesional con nombramiento definido. A partir de esto, el resultado indica que se cuenta con experiencia a nivel técnico un 12 % (5 % definido y 7 % indefinido) y con experiencia a nivel profesional un 7 % definido.

Otra condición de estudio interesante, que se presenta en la Vicerrectoría de Administración del Instituto Tecnológico de Costa Rica, es información derivada de la variable que evaluó la jornada laboral. Si bien el 99 % de la población de estudio trabaja en una jornada de 40 horas semanales, surge como dato relevante que el 37 % de las personas participantes indiquen que trabajan más de 40 horas por semana, y que un 10 % de las personas participantes señalen que trabajan de manera efectiva menos de 40 horas por semana, lo cual se convierte en un 47 % de la población que esta fuera del rango de horas laborales que le corresponde.

Lo anterior, corresponde a una condición que se evidencia en relación con la variable Puesto, la cual refleja que la jornada laboral tiene impacto en todos los niveles de la estructura organizacional de la institución.

Figura 8. Percepción de la población sobre el tiempo efectivo de sus horas de trabajo, octubre 2018



Fuente: Ramírez, 2018.

7.2 Clasificación y análisis de resultados de la evaluación psicosocial, de acuerdo con los objetivos planteados

La información que se presenta en este apartado constituye el análisis desde la percepción de las personas participantes sobre las variables definidas en el instrumento aplicado en la I ECCTS, por medio de las cuales se evalúan diferentes variables de riesgos psicosociales en la Vicerrectoría de Administración del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

7.2.1 Necesidades de prevención de riesgos psicosociales para los funcionarios y funcionarias de la Vicerrectoría de Administración del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

7.2.1.1 Exigencias Psicológicas Cuantitativas

Esta variable evalúa la relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para llevarlo a cabo; para esto se considera como parte del análisis la complejidad de la función descrita en cada uno de los niveles de la estructura ocupacional. Esto, según corresponde al siguiente cuadro.

Tabla 9. *Grado y nivel mínimo requerido según complejidad de la función*

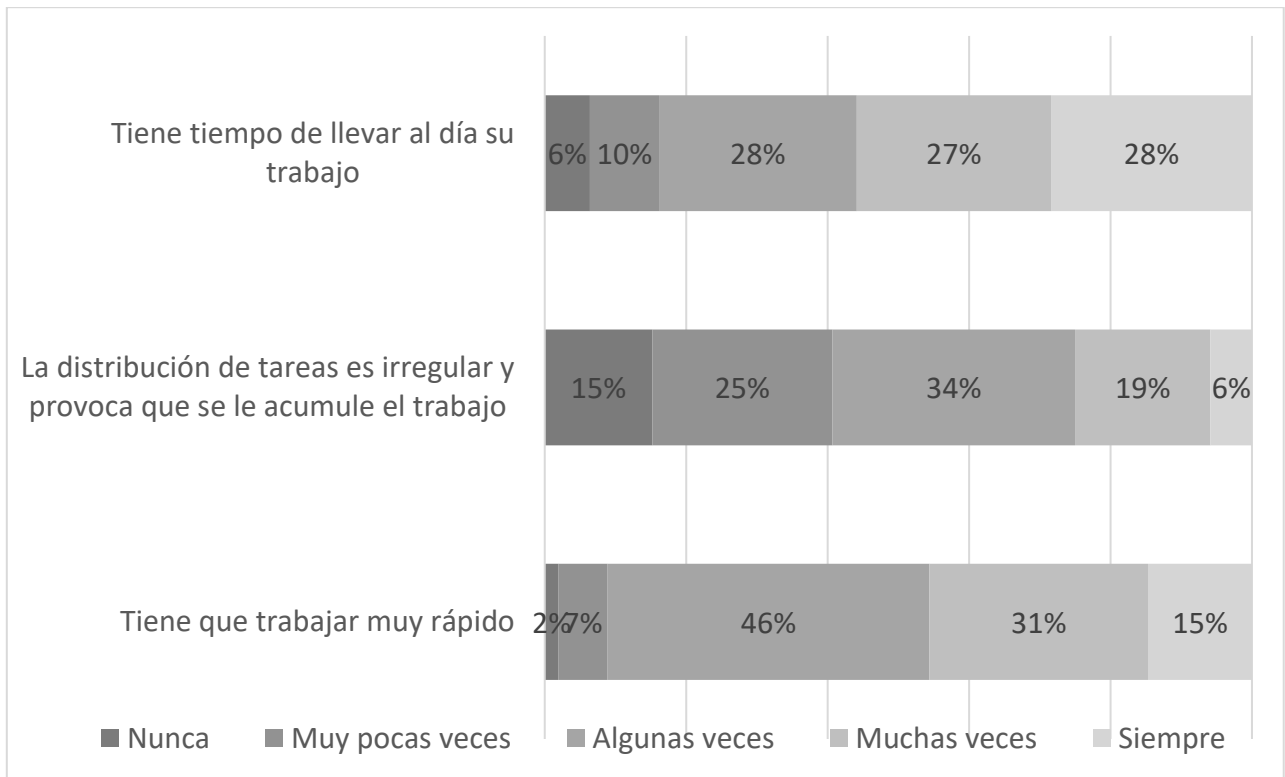
Grado o mínimo requerido	Nivel
Las labores asignadas son de naturaleza sencilla y rutinaria, donde se efectúan actividades básicas bajo procedimientos estandarizados.	Auxiliar
Las labores asignadas son sencillas y variadas y responden a procedimientos establecidos. El nivel de autonomía le faculta para sugerir cambios o mejoras en la forma de realizar el trabajo, los cuales deben ser consultados previamente con su superior jerárquico antes de su implantación.	Asistencial
Las labores asignadas no siempre están previstas en procedimientos o rutinas de trabajo. El nivel de autonomía le faculta el uso de su capacidad de análisis y creatividad dentro de la disciplina del conocimiento asociada a las funciones del puesto asignado.	Técnico
Las labores asignadas son diversas y no están previstas en procedimientos o rutinas de trabajo. El nivel de autonomía le faculta la aplicación de criterios técnicos para realizar labores que demandan resultados precisos, exactos y oportunos.	Profesional
Las labores asignadas son estratégicas y globales, las cuales exigen la integralidad de la planeación, dirección y control para lograr impacto en el desarrollo de los objetivos institucionales. Demanda autonomía, dominio y experticia en la disciplina del conocimiento asociada a las funciones del puesto asignado.	Profesional

Fuente: Cuestionario de puestos por competencias. Departamento de Recursos Humanos.

La condición que se presenta en la Vicerrectoría de Administración del Instituto Tecnológico de Costa Rica, según lo muestra la siguiente Figura, es que el 92 % de las personas participantes expresa que sí tienen que trabajar muy rápido, lo cual muestra un porcentaje similar al de la Figura anterior, en donde se indica que el 89 % de las personas participantes trabaja de 40 a más de 50 horas efectivas por semana.

Asimismo, del total de participantes en el estudio, el 60 % indica que la distribución de tareas es irregular y provoca que se acumule trabajo; y el 44 % señala que no tiene tiempo de llevar al día su trabajo. Lo anterior, está totalmente vinculado con la cantidad de horas de más que trabajan por jornada, lo cual corresponde al 37 % de las personas participantes.

Figura 9. Percepción de las personas participantes del estudio en relación con la variable Exigencias Psicológicas Cuantitativas, octubre 2018



Fuente: Ramírez, 2018.

7.2.1.2 Exigencias Psicológicas Emocionales

De acuerdo con lo anterior, la jornada laboral se ve impactada no solo por cantidad de trabajo, sino también por las exigencias psicológicas emocionales presentes en los funcionarios y funcionarias. En esta variable se describirá la carga mental indicada para cada uno de los puestos según la estructura ocupacional. Esto, según corresponde al siguiente cuadro.

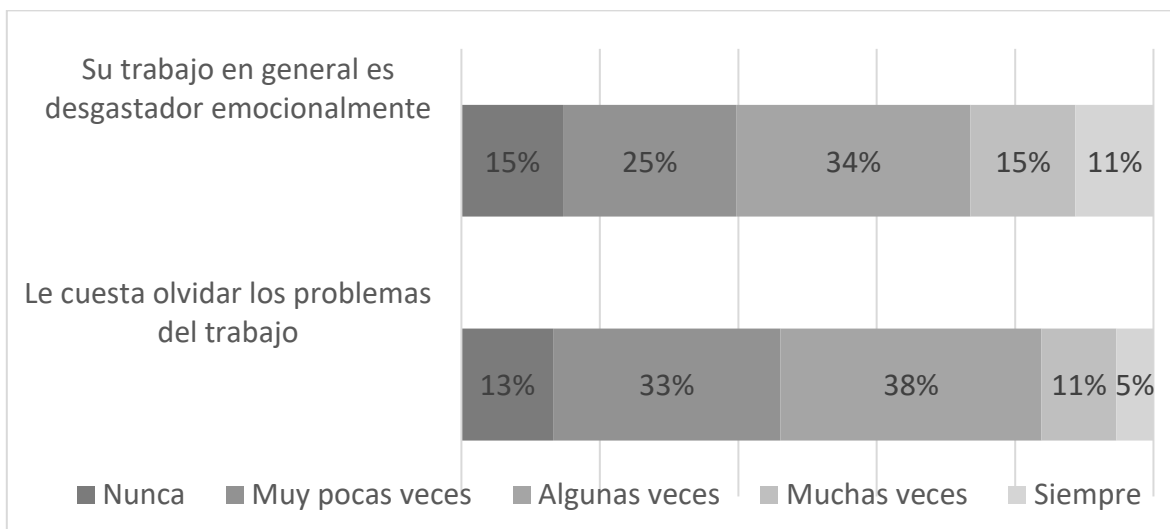
Tabla 10. *Grado y nivel mínimo requerido según carga mental*

Grado o mínimo requerido	Nivel
El trabajo requiere el manejo de información poca y sencilla para la atención de actividades rutinarias o de mínima complejidad en el desarrollo de las labores.	Auxiliar
El trabajo requiere el manejo de vasta información sencilla y variada, la cual está relacionada con métodos de trabajo, procedimientos y normas establecidas.	Asistencial
El trabajo requiere el manejo de información compleja de una misma naturaleza, la cual está relacionada con métodos de trabajo y es requerida como insumo para otros procesos.	Técnico
El trabajo requiere el manejo de información compleja de diversa naturaleza, que requiere el análisis, juicio y criterio para la generación de propuestas, como insumo para la toma de decisiones y solución oportuna de problemas del puesto.	Profesional
El trabajo requiere el manejo de vasta información compleja de diversa naturaleza, la cual requiere análisis, juicio y criterio relacionado con la ejecución de acciones estratégicas en la toma de decisiones y solución oportuna de problemas.	Profesional

Fuente: Cuestionario de puestos por competencias. Departamento de Recursos Humanos.

En cuanto a si incluyen emociones que afectan sentimientos, en gran medida cuando requieren de capacidad para entender la situación de otras personas, que también tienen emociones y sentimientos y ante quienes se puede mostrar comprensión, según la siguiente Figura, del total de participantes, el 60 % indica que su trabajo en general es desgastador emocionalmente; y el 54% señala que les cuesta olvidar los problemas del trabajo, lo cual les genera carga emocional sumada a largas jornadas de trabajo.

Figura 10. Percepción de las personas participantes del estudio en relación con la variable Exigencias Psicológicas Emocionales, octubre 2018



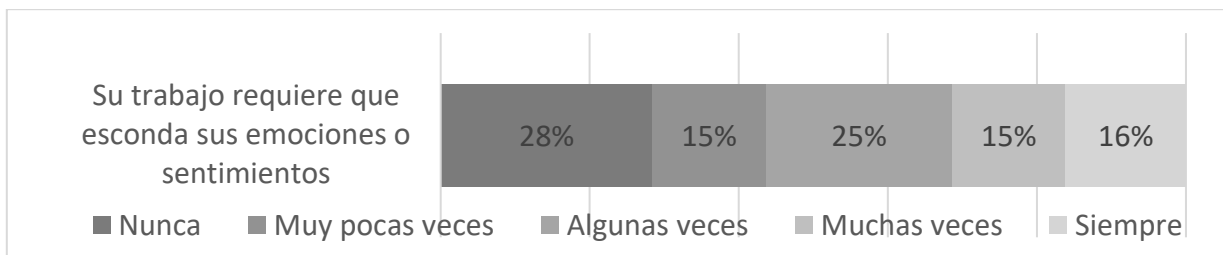
Fuente: Ramírez, 2018.

7.2.1.3 Exigencias Psicológicas de Esconder emociones

Continuando con la línea de análisis, es necesario relacionar si la jornada laboral y la carga emocional afectan en la práctica laboral, a través de reacciones y opiniones negativas, que el funcionario o funcionaria esconde a los usuarios, las jefaturas o los compañeros.

De acuerdo con la siguiente Figura, del total de participantes, el 56 % indican que en su trabajo requieren esconder sus emociones o sentimientos, lo cual puede ocasionar: acumulación de tensión, estrés y enfermedades psicosomáticas.

Figura 11. Percepción de las personas participantes del estudio en relación a la variable Exigencias Psicológicas Esconder emociones octubre 2018



Fuente: Ramírez, 2018.

En este primer apartado donde se relaciona la jornada laboral con las variables de exigencias psicológicas: cuantitativas, emocionales y esconder emociones, se toma como ejemplo al Departamento Financiero Contable, de acuerdo con los porcentajes de respuesta de los funcionarios y funcionarias que participaron del estudio.

Según lo muestra la siguiente Figura, el 96 % de las personas participantes de este Departamento señalan que sí tienen que trabajar muy rápido; por su parte, el 80 % indica que la distribución de tareas es irregular y provoca que se acumule trabajo; el 54 % señala que no tiene tiempo de llevar al día su trabajo. Ante esto, es importante mencionar que todos estos valores porcentuales reflejan la situación promedio de toda la Vicerrectoría.

Asimismo, el 80 % de las personas participantes de este Departamento indican que su trabajo en general es desgastador emocionalmente y el 57 % indica que su trabajo requiere esconder sus emociones o sentimientos, lo cual, probablemente, puede estar asociado a la naturaleza de las funciones propias de trabajo. Del mismo modo, el 51% señalan que les cuesta olvidar los problemas del trabajo.

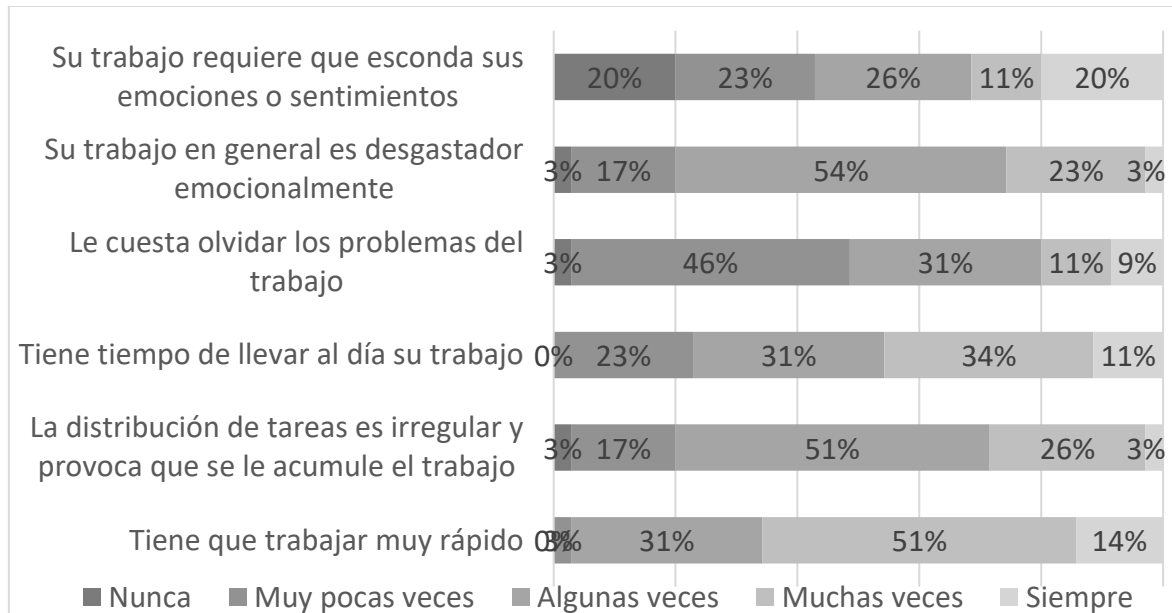
Dado lo anterior, a partir del análisis, se puede inferir que la situación problemática que se presenta como riesgo psicosocial en la evaluación de estas variables corresponde al exceso de exigencias psicológicas del trabajo. Esto, a su vez, genera

exposiciones de riesgos, tales como: acumulación de trabajo, propensión al error, desgaste y carga emocional.

En este sentido, la medida preventiva debe resolver a nivel institucional, en razón de: establecer mecanismos de normalización sobre la carga laboral para las y los funcionarios de esta Vicerrectoría, así como formar a las jefaturas en el planeamiento y distribución de cargas laborales; además de realizar la valoración de competencias emocionales, siendo esta parte del perfil de cada puesto.

Sumado a ello, la medida preventiva a nivel individual debe dirigirse al establecimiento de protocolos de atención emocional y la formación en habilidades y competencias emocionales.

Figura 12. Percepción de las personas participantes del Departamento Financiero Contable en relación con las variables de Exigencias Psicológicas Cuantitativas, Emocionales y Esconder emociones, octubre 2018



Fuente: Ramírez, 2018.

7.2.1.4 Influencia:

Continuando con el modelo propuesto por Karasek (1979), el control sobre el trabajo es otro de los factores a evaluar, de ahí que sea necesario conocer el equilibrio que pueda relacionarse en cuanto a la jornada laboral, carga mental y carga emocional con la influencia en el trabajo. Esta última, considerada como una variable que evalúa el control con que cuentan los funcionarios y funcionarias de la Vicerrectoría, sobre sus labores, por medio de la toma de decisión y de autonomía, respecto al contenido y las condiciones del trabajo.

En esta variable se describirá la independencia en la labor señalada en el Manual Descriptivo de Puestos, en relación con cada uno de los niveles que conforman la estructura ocupacional.

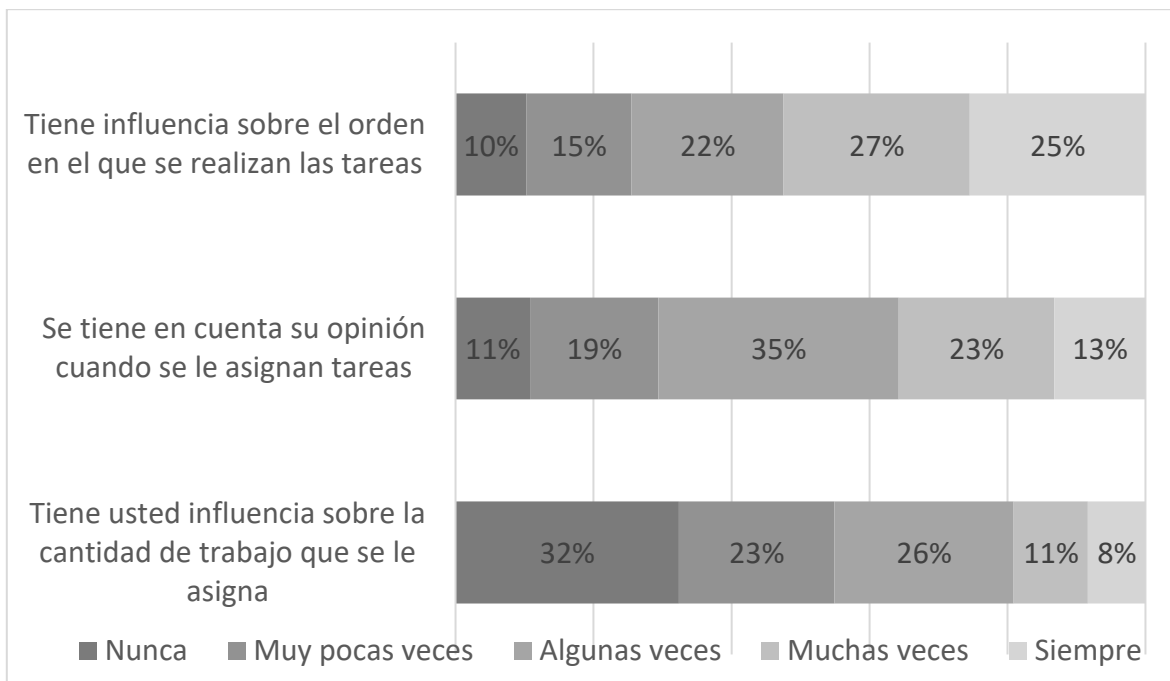
Tabla 11. *Grado y nivel mínimo requerido según independencia de la labor*

Grado mínimo requerido	Nivel
Las labores se asignan en forma constante, detallada y precisa, las cuales requieren seguimiento y control permanente.	Auxiliar
Las labores se asignan periódicamente en función de prácticas y procedimientos estandarizados, las cuales requieren seguimiento y control periódico en el avance del trabajo y sus resultados.	Asistencial
Las labores se asignan mediante instrucciones generales, las cuales se ejecutan con amplia independencia y se supervisa según plan de trabajo, avances y resultados.	Técnico
Las labores se desarrollan con total independencia en función de la evaluación de resultados.	Profesional

Fuente: Cuestionario de puestos por competencias. Departamento de Recursos Humanos.

De acuerdo con la siguiente Figura, el 82 % de las personas participantes manifiestan no tener influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna; porcentaje mayor al indicado en la evaluación de la distribución de tareas y de jornada laboral igual o mayor a 40 horas semanales. El 89 % de las personas participantes indican que se tiene en cuenta su opinión cuando se le asignan un trabajo; además, el 89 % de las personas participantes señalan que muy pocas veces o siempre tienen influencia en el orden en que se realizan las tareas.

Figura 13. Percepción de las personas participantes del estudio en relación con la variable Influencia, octubre 2018



Fuente: Ramírez, 2018.

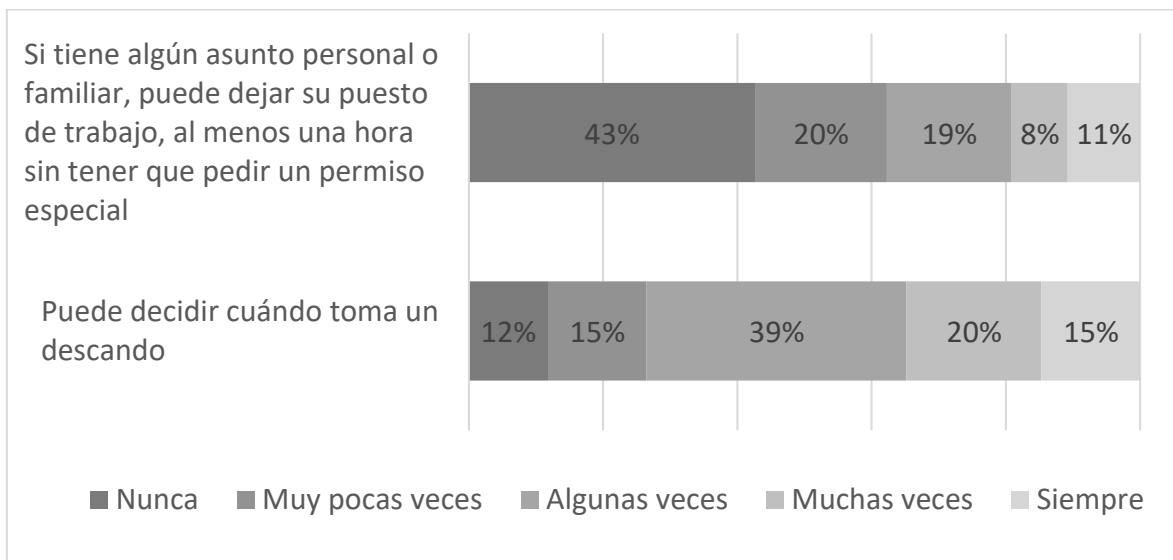
7.2.1.5 Control del tiempo de trabajo

En cuanto a la valoración del control ejercido por los funcionarios y las funcionarias de la Vicerrectoría de Administración, sobre su trabajo, como complemento a la variable influencia, se relaciona esta al control sobre los tiempos a disposición del funcionario y funcionaria.

Lo anterior, se refleja en la siguiente Figura, la cual indica que el 89 % de las personas participantes tienen la posibilidad de decidir cuándo tomar un descanso dentro de su jornada laboral, mismo porcentaje que se presenta en la influencia sobre el orden en que se realizan las tareas.

Sin embargo, de presentarse el caso en que deba retirarse de la institución al menos por una hora, para ello deben contar con la autorización de su jefatura inmediata, al menos así lo indica el 82 % de las personas participantes.

Figura 14. Percepción de las personas participantes del estudio en relación con la variable Control del tiempo de trabajo, octubre 2018



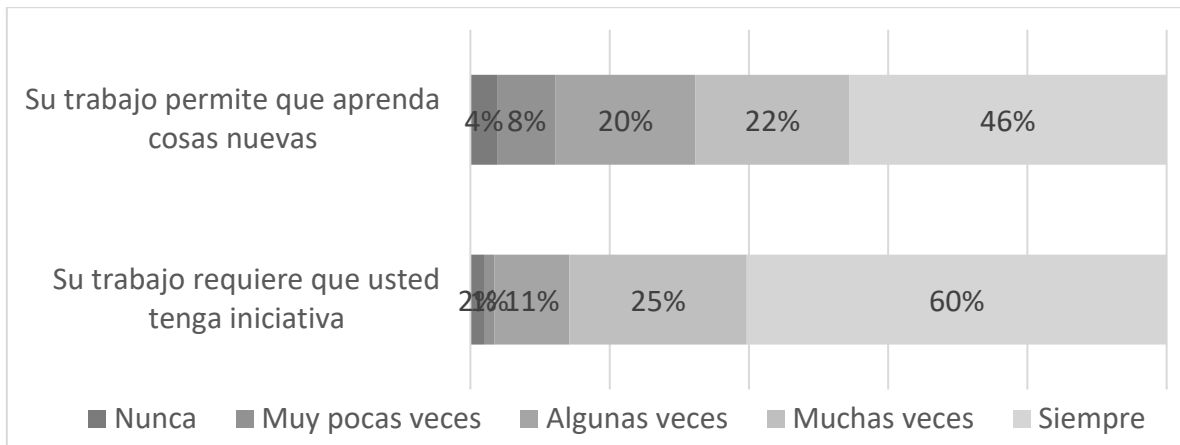
Fuente: Ramírez, 2018.

7.2.1.6 Posibilidad de desarrollo

Igualmente, parte importante del control que alguna persona puede tener sobre su trabajo puede manifestarse en si este posibilita oportunidades de desarrollo, tanto de habilidades como de conocimientos, con el fin de mejorarlos.

En razón de lo anterior, del total de participantes, el 96 % manifiesta que su trabajo requiere que tenga iniciativa y el 88 % indican que su trabajo permite que aprenda cosas nuevas, según se muestra en la siguiente Figura.

Figura 15. Percepción de las personas participantes del estudio en relación con la variable Posibilidad de desarrollo, octubre 2018



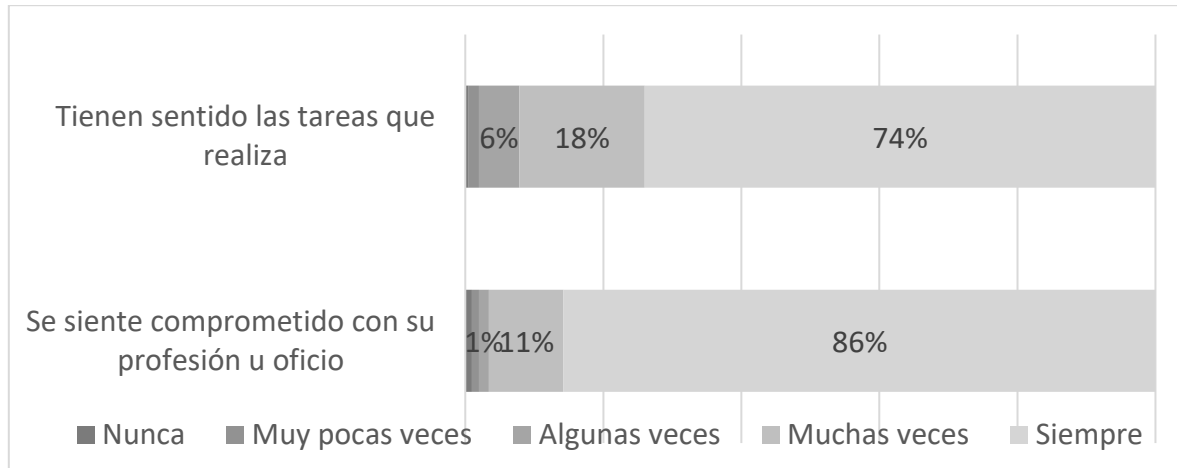
Fuente: Ramírez, 2018.

7.2.1.7 Sentido del trabajo

Si bien, el dar sentido al trabajo corresponde a relacionarlo con valores o fines que sobrepasan los intereses por estar laborando y obtener remuneración, como punto de partida es importante mencionar que todo funcionario y funcionaria debe tener control sobre su trabajo. En este sentido, el control deriva en contar con la capacidad de adhesión a su labor, lo cual puede favorecer el afrontamiento positivo ante las dificultades que afectan la jornada laboral; de manera más simple, es cuando se encuentra sentido a lo que se realiza.

En relación con lo anterior, los datos son muy favorables y no indican que este sea un riesgo que afecte la salud de los funcionarios y funcionarias de la Vicerrectoría, ya que el 98 % de las personas participantes señalan que tienen sentido las tareas que realiza, y el 98 % de las personas participantes indica que se siente comprometido con su profesión u oficio.

Figura 16. Percepción de las personas participantes del estudio en relación con la variable Sentido del trabajo, octubre 2018

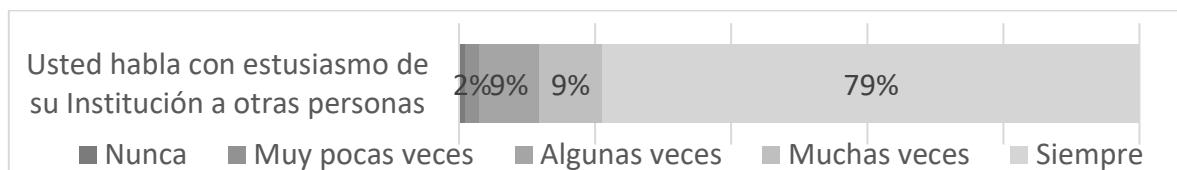


Fuente: Ramírez, 2018.

7.2.1.8 Integración a la institución

Esta variable está muy relacionada con la de sentido del trabajo. Sin embargo, esta evalúa el vínculo de cada funcionario y funcionaria con la institución y no con su trabajo propiamente. En razón de lo anterior, se indica favorablemente que el 97 % de las personas participantes hablan con entusiasmo de la institución a otras personas.

Figura 17. Percepción de las personas participantes del estudio en relación con la variable Integración a la institución, octubre 2018



Fuente: Ramírez, 2018.

En este segundo apartado, donde se consideraron las variables de influencia, control del tiempo de trabajo, posibilidad de desarrollo, sentido del trabajo, integración a la institución, la dependencia estudiada que se considera como ejemplo es el Departamento de

Servicios Generales, de acuerdo con los porcentajes de respuesta de los funcionarias y funcionarios que participaran de este estudio.

En el Departamento de Servicios Generales, según lo muestra la siguiente Figura, el 80 % de las personas participantes señalan que, desde nunca a algunas veces, tienen influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna; para el 91 % de las personas participantes se considera su opinión cuando se le asignan tareas; y el 88 % de las personas participantes señalan que tienen influencia sobre el orden en que realizan el trabajo. Por su parte, en cuanto a la variable de control del tiempo de trabajo, el 84 % de las personas participantes de este Departamento señalan que nunca o algunas veces, pueden dejar su puesto de trabajo.

En cuanto a la variable que evalúa la posibilidad de desarrollo, el 97 % de las personas participantes de este Departamento indican que su trabajo requiere que tenga iniciativa, mientras que el 83% señala que su trabajo le permite aprender cosas nuevas.

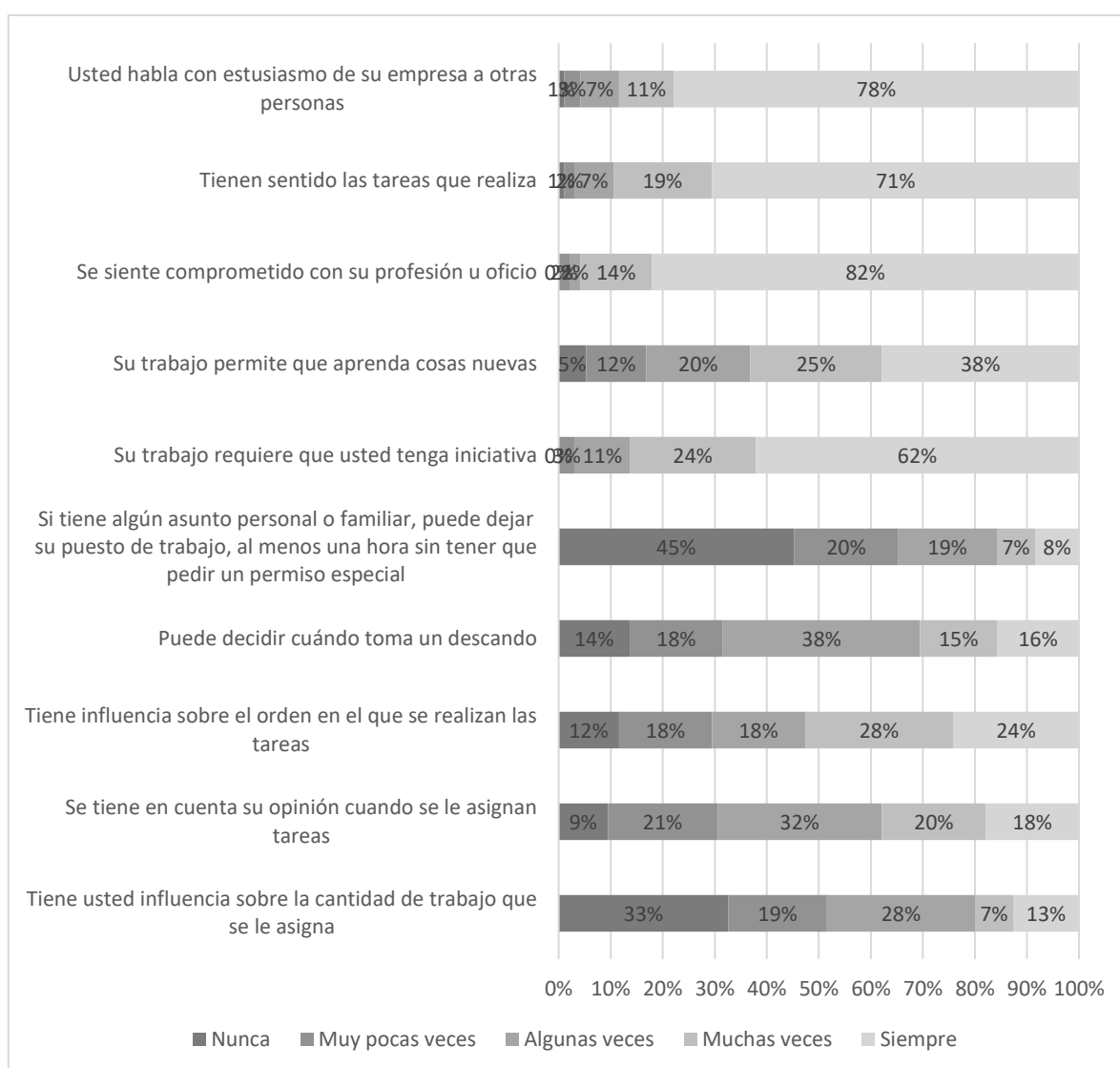
La evaluación del sentido al trabajo marca un 96 % tanto en el compromiso que tienen las personas participantes sobre el compromiso con su profesión u oficio como en el sentido que encuentran en sus tareas.

Por último, la variable de integración a la institución indica que un 97 % de las personas participantes de este Departamento hablan con entusiasmo de la institución.

Pues bien, tomando como referencia la descripción anterior, el análisis infiere a que la situación problemática que se presenta como riesgo psicosocial en la evaluación de estas variables corresponde a la falta de control sobre contenidos y condiciones del trabajo. Esto, genera como mayor exposición de riesgo el no tener control en cuanto a la cantidad de trabajo que se asigna.

En este sentido, la medida preventiva debe resolver el desconocimiento de todo el personal, en razón de: la organización del trabajo y la claridad de las funciones a desempeñar. Así como asesorar al personal en la decisión eficiente sobre la mejora de sus condiciones de trabajo.

Figura 18. Percepción de las personas participantes del Departamento de Servicios Generales en relación con las variables Influencia, Control del tiempo de trabajo, Posibilidad de desarrollo, Sentido del trabajo, Integración a la institución, octubre 2018



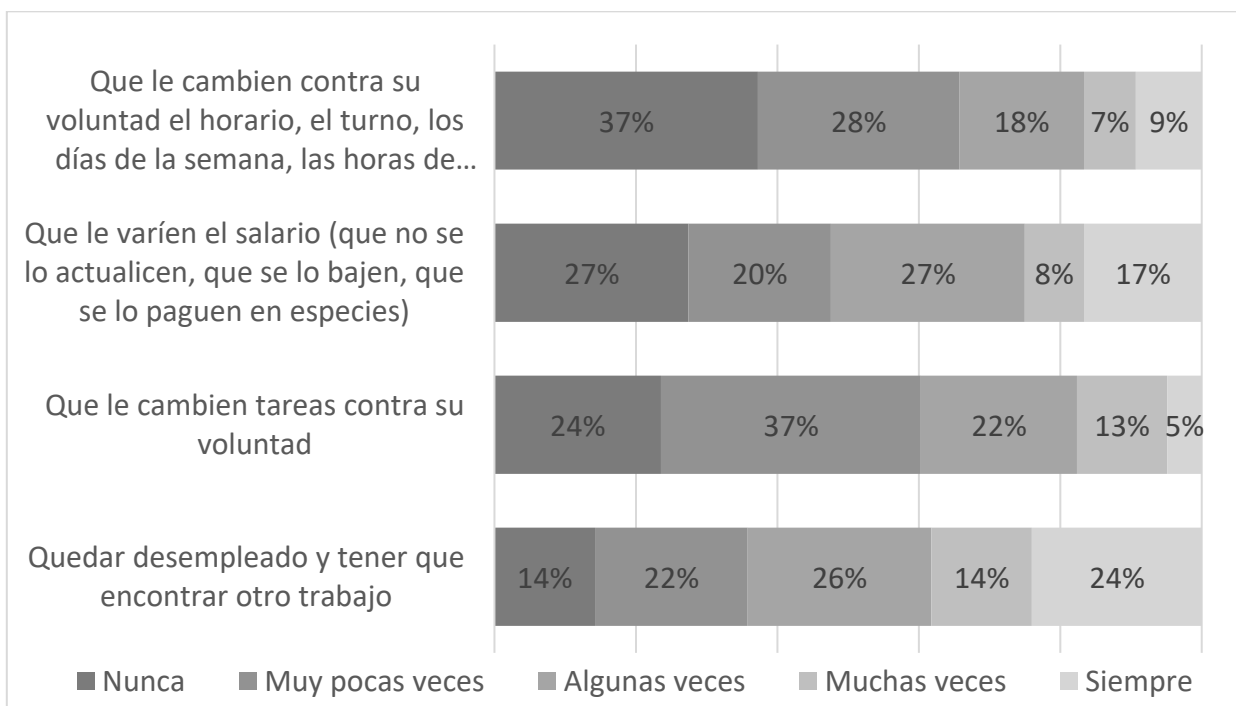
Fuente: Ramírez, 2018.

7.2.1.9 Inseguridad en el trabajo

Esta variable evalúa, a través de aspectos fundamentales del modelo de estrés laboral esfuerzo-compensación, la inseguridad sobre condiciones de trabajo como: movilidad funcional y geográfica, cambios de la jornada y horario de trabajo, carrera profesional, salario y forma de pago.

En relación con lo anterior, el 83 % de las personas participantes señalan que no les preocupa que le cambien contra su voluntad la jornada, el horario, la hora de entrada y de salida. Además, al 74 % de las personas participantes no les preocupa que le varíen el salario, y al 83 % de las personas participantes i no les preocupa que les cambien tareas contra su voluntad. Sin embargo, al 86 % de las personas participantes sí les preocupa quedar desempleado y tener que buscar otro trabajo.

Figura 19. Percepción de las personas participantes del estudio en relación con la variable Inseguridad en el trabajo, octubre 2018



Fuente: Ramírez, 2018.

Este tercer apartado, donde se considera la variable de inseguridad en el trabajo, la dependencia estudiada que se considera como ejemplo es el Departamento de Servicios Generales, de acuerdo con los porcentajes de respuesta de los funcionarios y funcionarias que participaron de este estudio.

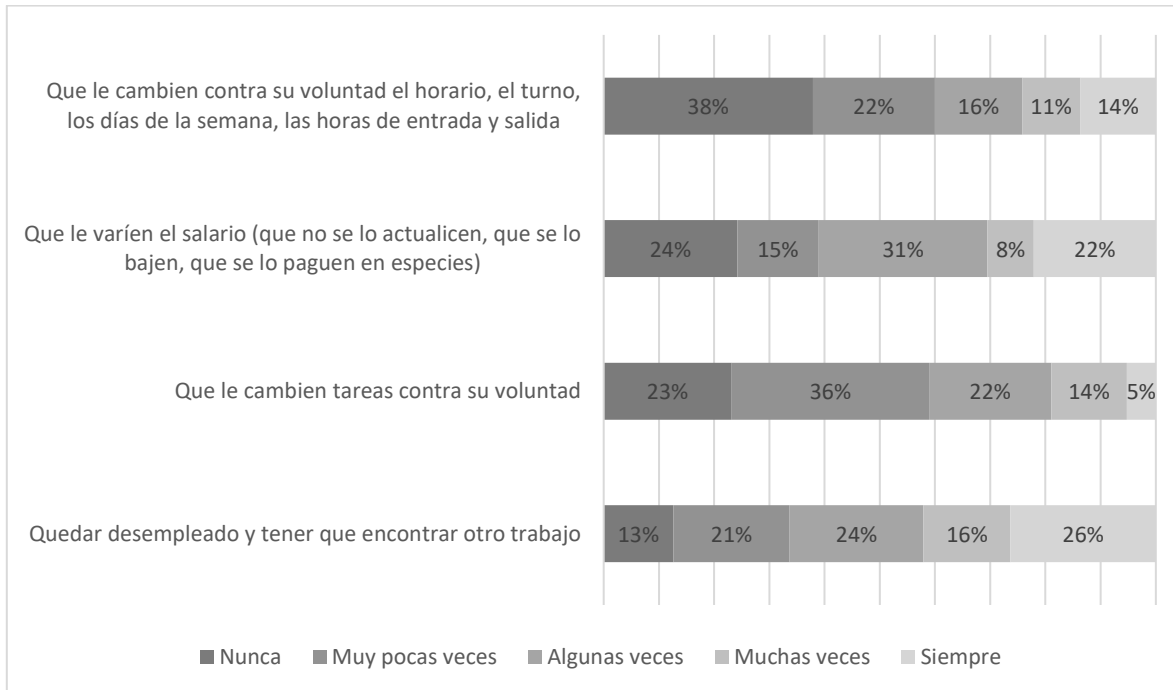
De acuerdo con la siguiente Figura, el 87 % de las personas participantes de este Departamento señalan que les preocupa quedar desempleados; el 81% indica que no o algunas veces les preocupa que le cambien sus tareas; el 70 % señala que no o algunas veces le preocupa que le varíen el salario; y el 76% indica que no o algunas veces le preocupa le cambien el horario, el turno, entre otros.

En razón de lo anterior, a partir del análisis se puede inferir que la situación problemática que se presenta como riesgo psicosocial en la evaluación de estas variables corresponde a la escasa compensación emocional. Esto, a su vez, genera exposiciones de riesgos, tales como: preocupación por el desempleo y escasa compensación emocional.

Como consecuencia, la medida preventiva debe resolver a nivel institucional y orientarse en garantizar la seguridad y estabilidad laboral a través de planes de sucesión planificados.

Por su parte, la medida preventiva a nivel individual debe dirigirse a: fomentar el desarrollo personal y profesional, de acuerdo con las competencias propias y evitar la competitividad desleal.

Figura 20. Percepción de las personas participantes del Departamento de Servicios Generales en relación con la variable Inseguridad en el trabajo, octubre 2018

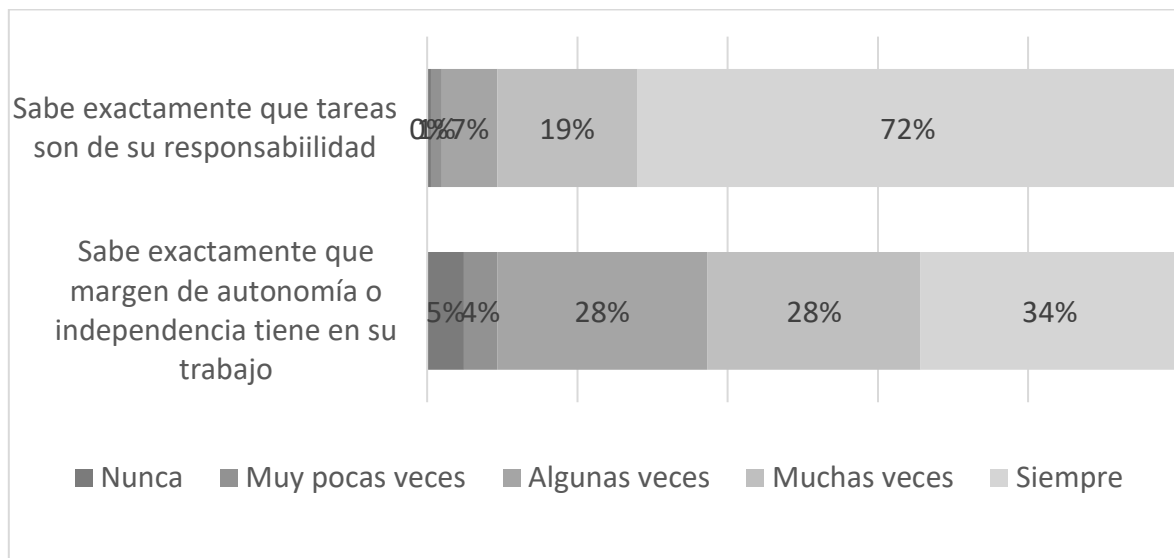


Fuente: Ramírez, 2018.

7.2.1.10 Claridad de rol

La claridad de rol a desempeñar es relevante en este estudio, dado que un 10 % del total de participantes señalan que a pesar de que su jornada laboral es de 40 horas no logran cumplirla. Por tal motivo, el 10 % de las personas participantes indican que no saben exactamente las tareas que son de su responsabilidad, así como que no saben exactamente cuál es el margen de autonomía que tienen en su puesto de trabajo.

Figura 21. Percepción de las personas participantes del estudio en relación con la variable Claridad de rol, octubre 2018

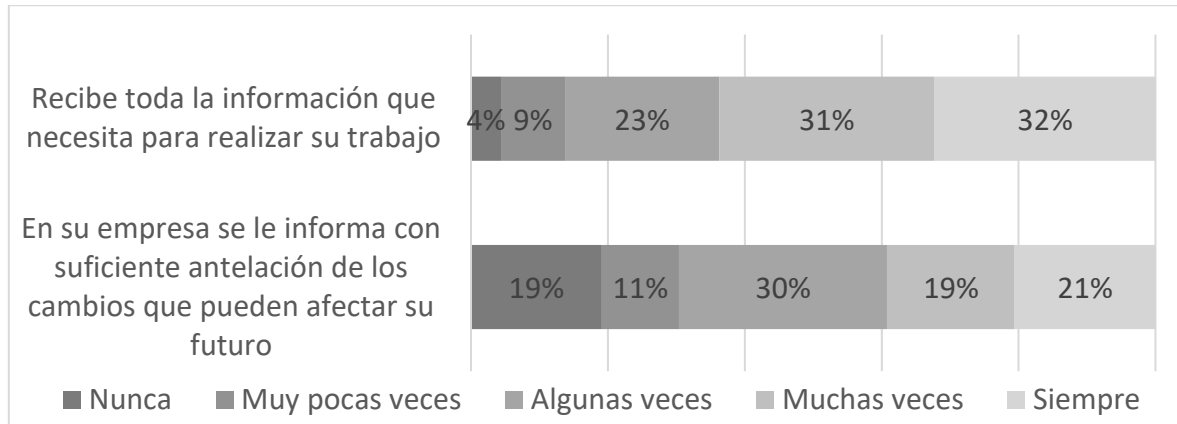


Fuente: Ramírez, 2018.

7.2.1.11 Previsibilidad

Esta variable se refiere a que los funcionarios y funcionarias de la Vicerrectoría de Administración necesitan disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para adaptarse a los cambios en su trabajo. Al igual que se presenta en la variable anterior, un 14 % del total de participantes indican que no reciben toda la información para realizar su trabajo y un 30 % señalan que nunca o muy pocas veces se les informa con suficiente antelación los cambios que pueden afectar su futuro.

Figura 22. Percepción de las personas participantes del estudio en relación con la variable Previsibilidad, octubre 2018



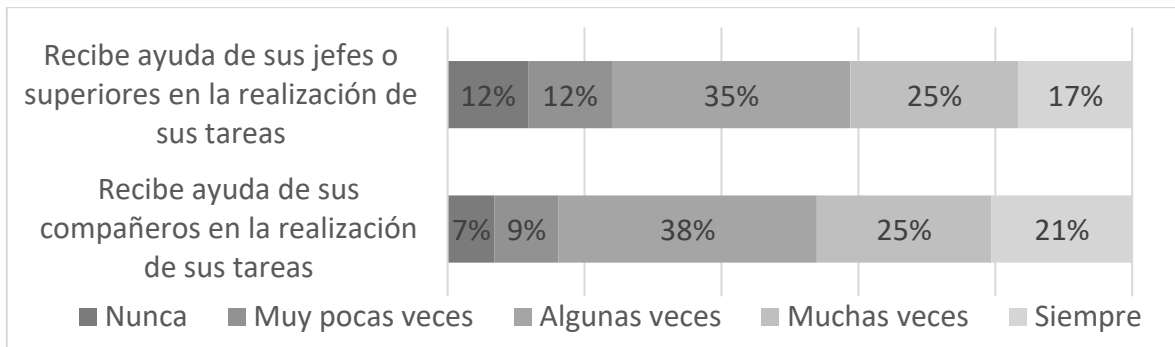
Fuente: Ramírez, 2018.

2.2.1.12 Apoyo social

El apoyo social se refiere al aspecto funcional sobre el hecho de recibir el tipo de ayuda que se necesita, en el momento adecuado, tanto de los compañeros y compañeras de trabajo como de los superiores jerárquicos. Esto, dado que la falta de apoyo en trabajos con altas exigencias y poco control representa un mayor riesgo para la salud.

Al respecto, es importante identificar la causa que indica el 24 % de las personas participantes al señalar que no reciben ayuda de sus superiores en la ejecución de sus tareas, así como del 16 % que señala que nunca o muy pocas veces recibe ayuda de sus compañeros en la realización de sus tareas.

Figura 23. Percepción de las personas participantes del estudio en relación con la variable Apoyo social, octubre 2018

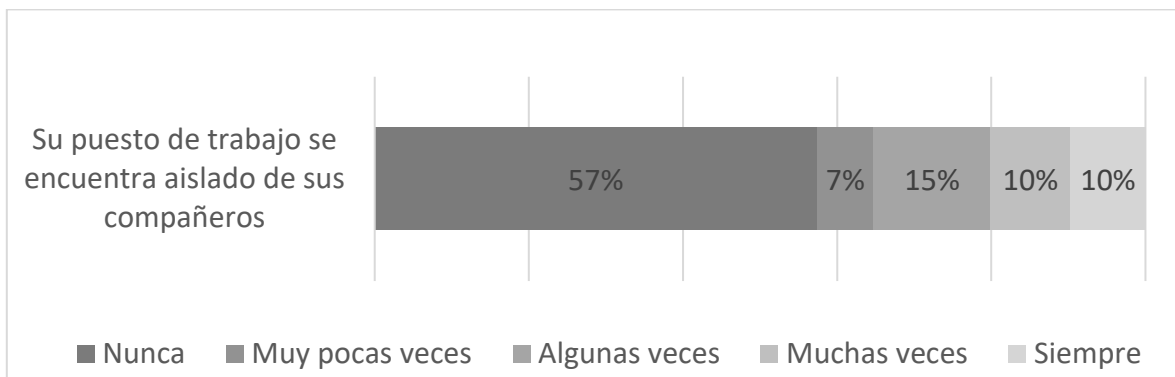


Fuente: Ramírez, 2018.

7.2.1.13 Relación social

Esta variable se refiere a aspectos estructurales de la organización y corresponde a la posibilidad de relacionarse socialmente en el trabajo. En cuanto a lo anterior, el 43 % de las personas participantes indican que su puesto de trabajo se encuentra aislado de sus compañeros, esto en razón de la naturaleza de su puesto.

Figura 24. Percepción de las personas participantes del estudio en relación con la variable Relación social, octubre 2018



Fuente: Ramírez, 2018.

7.2.1.14 Sentimiento de grupo

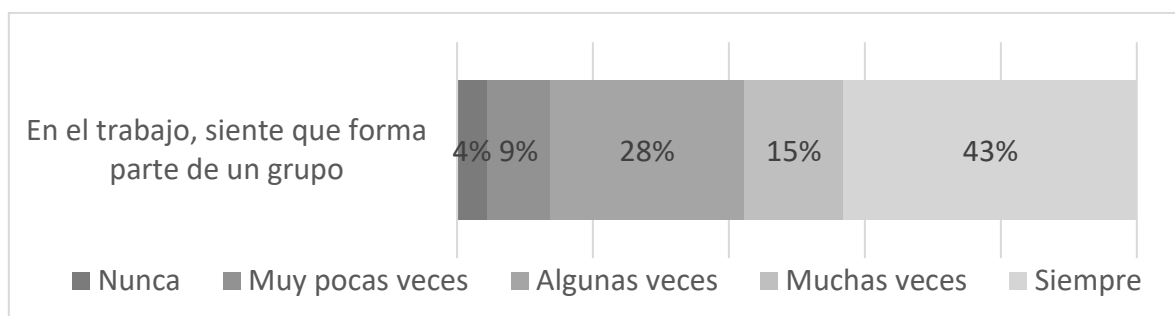
Esta variable se refiere a aspectos emocionales de la organización, enfocado en la calidad de las relaciones entre compañeros de trabajo, lo cual influye el estado de ánimo de los trabajadores y el clima laboral de la institución.

Si bien el 43 % de las personas participantes indican que sienten que forman parte de un grupo, otro 43 % de las personas participantes señalan que muchas a algunas veces se sienten parte de un grupo y el 14 % restante no se sienten parte de un grupo.

En un extremo el 57 % puede proyectar lugares de trabajo con conflictos, acoso y mal ambiente, mientras que en el otro extremo el 43 % representa a lugares de trabajo donde cada persona se siente como parte de un grupo.

Es de importancia resaltar el 14 % de participantes que no se sienten parte de un grupo en el lugar de trabajo, lo cual puede estar relacionado con conflictos laborales, estrés, fatiga y mala salud.

Figura 25. Percepción de las personas participantes del estudio en relación con la variable Sentimiento de grupo, octubre 2018



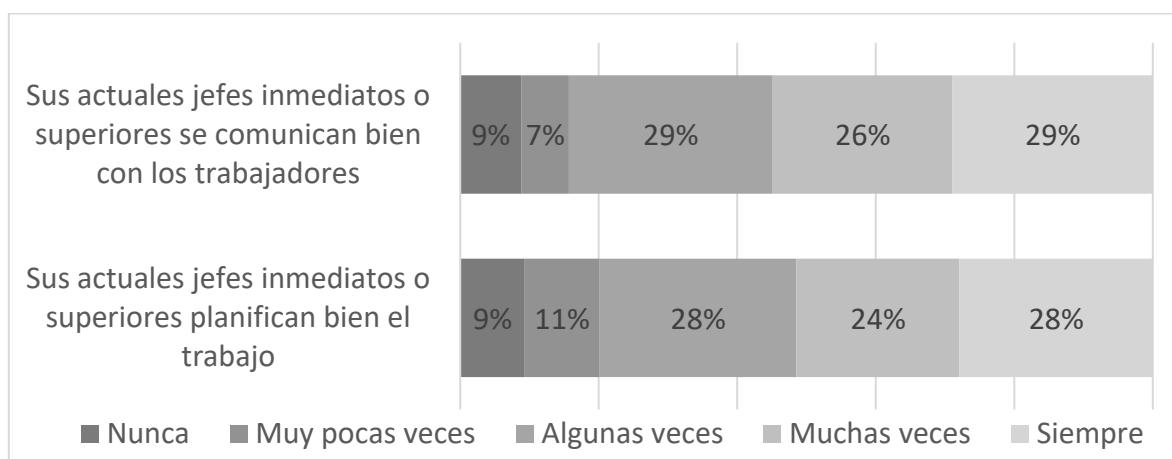
Fuente: Ramírez, 2018.

7.2.1.15 Calidad de liderazgo

La calidad del liderazgo es uno de los factores que está totalmente relacionado con superiores jerárquicos. En atención a lo anterior, el 16 % de las personas participantes indican

que sus jefaturas actuales no se comunican bien con los trabajadores. El 48 % de las personas participantes señala que nunca, muy pocas veces o algunas veces sus jefaturas planifican bien el trabajo, este porcentaje es similar a lo indicado por el 47 % de las personas participantes que reflejan que su jornada laboral no se ajusta a las 40 horas semanales, correspondientes a una jornada de tiempo completo.

Figura 26. Percepción de las personas participantes del estudio en relación con la variable Calidad de liderazgo, octubre 2018



Fuente: Ramírez, 2018.

Este cuarto apartado donde se consideran las variables de: Claridad de rol, Previsibilidad, Apoyo social, Relación social, Sentimiento de grupo y Calidad de liderazgo, es necesario presentar como ejemplo la dependencia al Departamento de Administración de Mantenimiento, de acuerdo con los porcentajes de respuesta de las funcionarias y funcionarios que participaron de este estudio.

En el Departamento de Administración de Mantenimiento, según lo muestra la siguiente Figura, el 39 % de las personas participantes de esta dependencia señalan que nunca o muy pocas veces saben el margen de autonomía o independencia que tienen sobre su trabajo, porcentaje que sobrepasa casi por cuatro al total de la Vicerrectoría; asimismo, el 13

% de las personas participantes indican que no tienen claro qué tareas son de su responsabilidad, con lo cual se muestra que este puede ser uno de los departamentos en donde es necesario que se definan las funciones y roles.

El 65 % de las personas participantes indican que nunca o muy pocas veces se les informa con antelación de los cambios que pueden afectar su futuro, mientras que el 48 % señala que nunca o muy pocas veces reciben toda la información que se necesita para hacer su trabajo.

El 26 % de las personas participantes de este Departamento señalan que nunca o muy pocas veces reciben ayuda de sus compañeros para ejecutar sus tareas, y un 56 % indica que nunca o casi nunca recibe ayuda de sus jefaturas para realizar sus tareas.

En cuanto a la variable de relación social, el 43 % de las personas participantes de este Departamento indica que su puesto de trabajo se encuentra de siempre a muy pocas veces aislado de sus compañeros. Por su parte, el 22 % de las personas participantes de este Departamento señalan que nunca o muy pocas veces se sienten parte de un grupo.

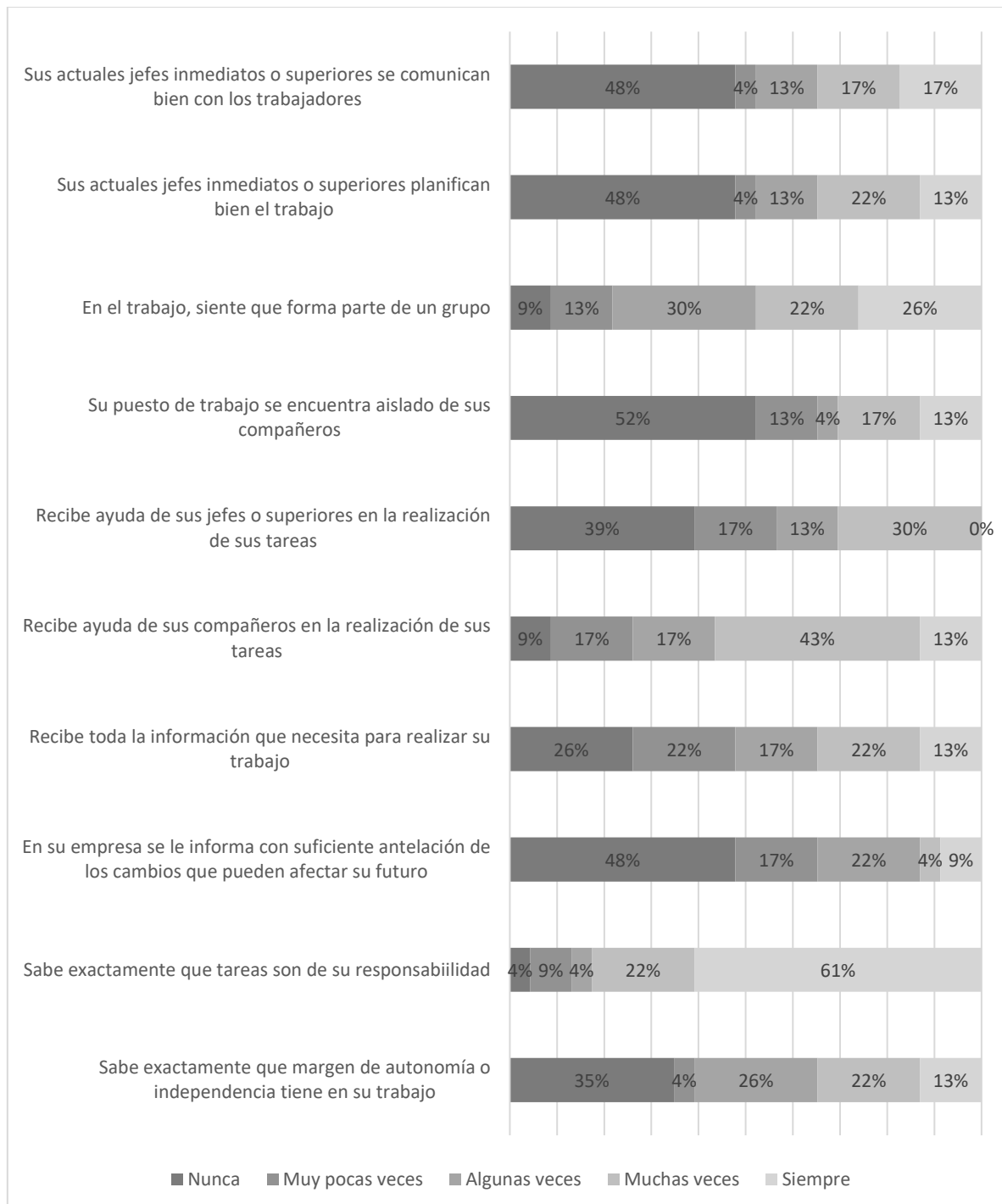
En relación a la variable de calidad de liderazgo, el 65 % de las personas participantes señalan que sus superiores no planifican bien el trabajo y que estos no se comunican bien con sus colaboradores.

Dado lo anterior, a partir del análisis, se infiere que la situación problemática que se presenta como riesgo psicosocial en la evaluación de estas variables corresponde a la falta de claridad de rol y la calidad del liderazgo. Esto, genera exposiciones de riesgo producto de no tener claridad de las funciones que se deben llevar a cabo y tampoco contar con la información suficiente para hacerlo.

En consecuencia, la medida preventiva puede atenderse a través del asesoramiento del personal en las funciones y actividades de los puestos de trabajo,

formar a las jefaturas en habilidades directivas asertivas y en el análisis de las funciones de los puestos a su cargo; así como eliminar el trabajo aislado a través de procesos que incluyan el apoyo de compañeros y jefaturas.

Figura 27. Percepción de las personas participantes del Departamento de Administración de Mantenimiento en relación con las variables Claridad de rol, Previsibilidad, Apoyo social, Relación social, Sentimiento de grupo, Calidad de liderazgo, octubre 2018



Fuente: Ramírez, 2018.

7.2.1.16 Doble presencia

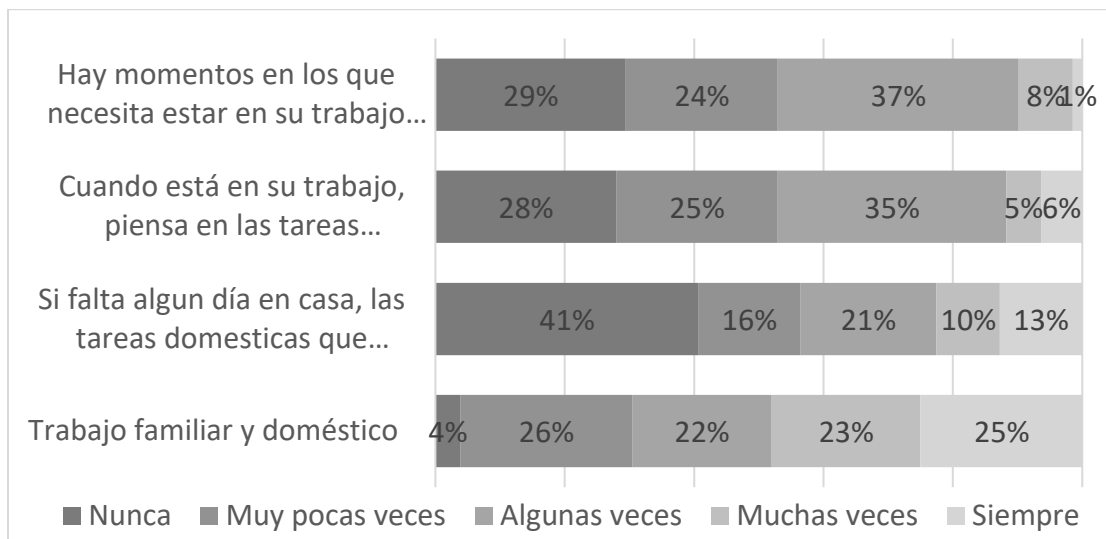
La doble jornada laboral en la mayoría de los casos, teóricamente, caracteriza a mujeres trabajadoras que deben cumplir un doble trabajo, de acuerdo con las exigencias que demande su familia y el trabajo doméstico.

Sin embargo, en la población estudiada la doble jornada laboral incluye tanto a hombres como a mujeres, debido a que el 70 % de las personas participantes señalan que llevan a cabo las tareas familiares y domésticas, desde una cuarta parte de las actividades hasta ser el principal responsable, dato que dobla el total de mujeres participantes de este estudio; luego, el 78 % de las personas participantes indica que nunca o algunas veces las tareas domésticas se quedan sin realizar si faltan algún día en su casa.

Por su parte, el 88 % señala que nunca o algunas veces piensa en las tareas domésticas y familiares cuando está en su trabajo, y el 90 % señala que nunca o algunas veces necesita estar en su trabajo y en su casa a la vez.

En relación con esto, es necesario mencionar que, para este análisis, a nivel institucional por derechos de Convención Colectiva, los funcionarios y funcionarias pueden obtener permisos con goce de salario, lo cual les otorga nueve días de jornada laboral completa, los cuales se pueden solicitar con anticipación. Asimismo, se cuenta con periodos de vacaciones de treinta días, establecidos en el Calendario Institucional y Académico, que concuerdan con los periodos de vacaciones del año escolar del Ministerio de Educación Pública de Costa Rica.

Figura 28. Percepción de las personas participantes del estudio en relación con la variable Doble presencia, octubre 2018



Fuente: Ramírez, 2018.

Este quinto apartado, en donde se considera la variable de doble presencia, la dependencia estudiada que se ve mayoritariamente representada de acuerdo con los porcentajes del total de la Vicerrectoría antes expuesto es el Departamento de Recursos Humanos, pues en este Departamento dos terceras partes de su población total son mujeres.

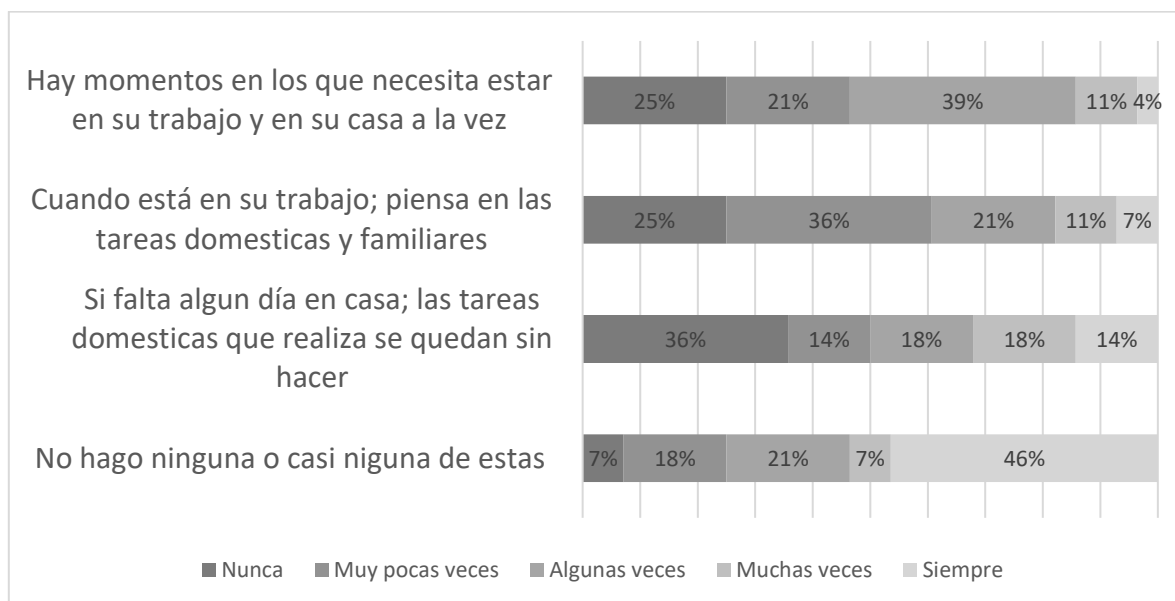
Las personas participantes del estudio que son funcionarios y funcionarias del Departamento de Recursos Humanos, según lo muestra la siguiente figura, indican que el 74 % realizan las tareas familiares y domésticas desde una cuarta parte hasta ser el principal responsable. El 68 % indica que nunca o algunas veces las tareas domésticas se quedan sin realizar si faltan algún día en su casa. El 82 % indica que nunca o algunas veces piensa en las tareas domésticas y familiares cuando está en su trabajo. Por su parte, el 90 % señala que nunca o algunas veces necesita estar en su trabajo y en su casa a la vez.

Dado lo anterior, a partir del análisis se infiere que la situación problemática que se presenta como riesgo psicosocial en la evaluación de esta variable corresponde a la

doble presencia. Esto, genera exposiciones de riesgo producto de que se requiere evitar la sobre carga laboral, adecuando la carga a la cantidad de horas laborales.

En consecuencia, la medida preventiva puede atenderse a través del asesoramiento del personal en el uso eficiente de los derechos que permite la normativa institucional, para lograr un equilibrio entre la vida laboral y la vida familiar.

Figura 29. Percepción de las personas participantes del Departamento de Recursos Humanos en relación con la variable Doble presencia, octubre 2018



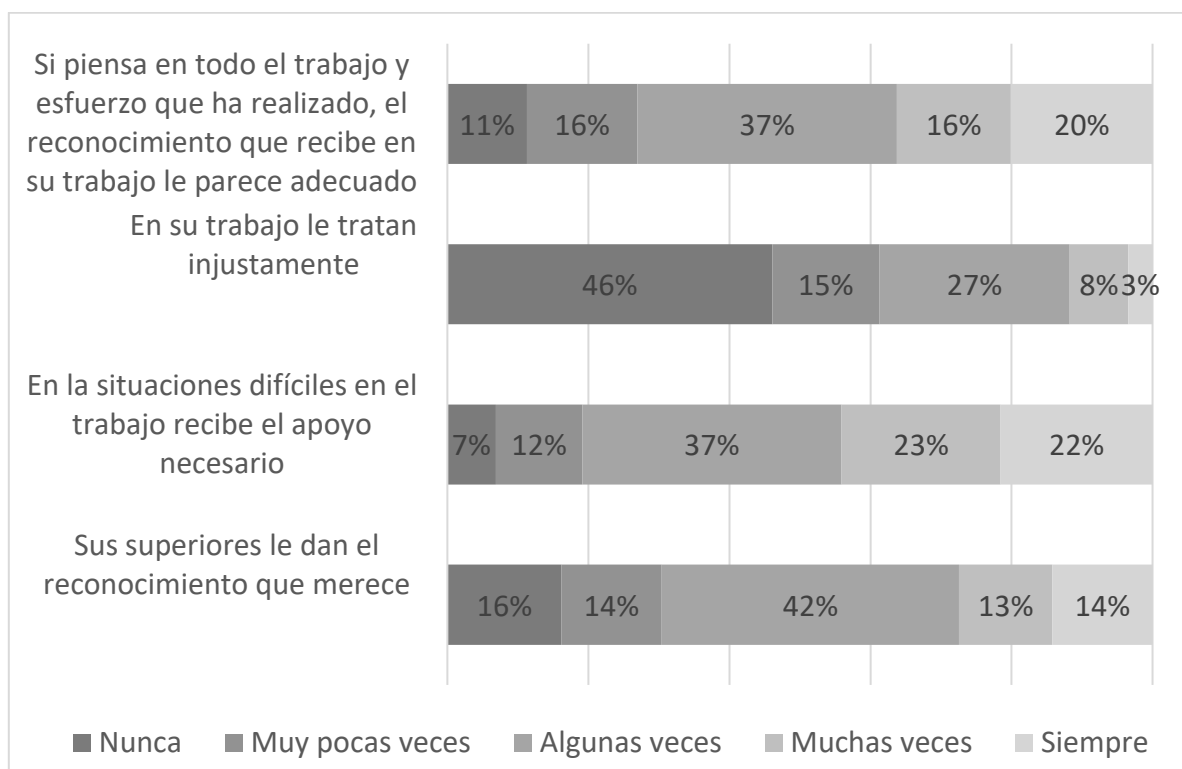
Fuente: Ramírez, 2018.

7.2.1.17 Estima

La estima es la otra variable que forma parte de los componentes de la dimensión de compensaciones del trabajo, del modelo esfuerzo-compensaciones comentado anteriormente. Sin embargo, esta representa una compensación psicológica que se obtiene a cambio del trabajo realizado, el reconocimiento de los superiores jerárquicos y del esfuerzo llevado a cabo para desempeñar el trabajo, así como el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo.

En razón de lo anterior, el 73 % de las personas participantes indican que, de algunas veces a siempre, piensan que reciben el reconocimiento adecuado por su trabajo. El 54 % de las personas participantes indican que de muy pocas veces a siempre, consideran que se le trata injustamente en su trabajo. El 82 % señala que en las situaciones en el trabajo recibe el apoyo necesario. Por último, el 72 % considera que nunca a algunas veces las jefaturas le brindan el reconocimiento que merecen.

Figura 30. Percepción de las personas participantes del estudio en relación con la variable Estima, octubre 2018



Fuente: Ramírez, 2018.

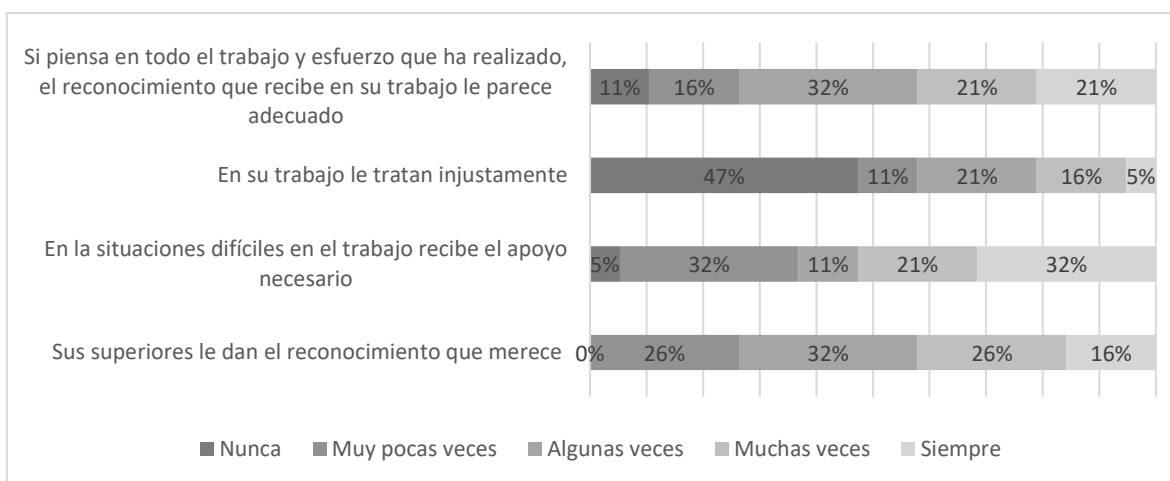
Este sexto apartado considera únicamente la variable de estima y la dependencia estudiada. Al respecto, es necesario considerar como ejemplo al Departamento de Aprovisionamiento, de acuerdo con los porcentajes de respuesta de los funcionarios y funcionarias que participaron de este estudio.

En el Departamento de Aprovisionamiento, según lo muestra la siguiente Figura, el 74 % de las personas participantes indican que de algunas veces a siempre piensan que reciben el reconocimiento adecuado por su trabajo. El 53 % de las personas participantes indican que de muy pocas veces a siempre consideran que se le trata injustamente en su trabajo. El 64 % señala que en las situaciones en el trabajo recibe el apoyo necesario. Por su parte, el 58 % considera que nunca a algunas veces las jefaturas le brindan el reconocimiento que merecen.

En razón de lo anterior, a partir del análisis se puede inferir que la situación problemática que se presenta como riesgo psicosocial en la evaluación de estas variables corresponde a la escasa compensación emocional. Esto, genera exposiciones de riesgos a través de la escasa compensación emocional.

Como consecuencia, la medida preventiva debe fomentar la identificación con la cultura y los valores institucionales, así como garantizar el reconocimiento, el respeto y el trato justo, a través de buenas prácticas y de la normativa institucional.

Figura 31. Percepción de las personas participantes del Departamento de Aprovisionamiento en relación con la variable Estima, octubre 2018



Fuente: Ramírez, 2018.

7.2.2 Establecimiento de un plan de acción para la prevención de riesgos psicosociales en la Vicerrectoría de Administración del Instituto Tecnológico de Costa Rica

En relación con este objetivo, primeramente, se elaboró una justificación del plan de acción para la prevención de riesgos psicosociales. Una vez analizados los resultados obtenidos en el instrumento aplicado para el presente estudio, a continuación, se muestra la propuesta de prevención, señalando la situación problemática, la medida preventiva, la priorización y el responsable. La prevención, consiste evitar que riesgos conocidos causen problemas esperados y para disponer de criterios de acción y recursos.

De manera que, al identificar los factores de riesgo se deben desarrollar las medidas para eliminarlos y controlarlos, lo cual implica la ejecución de cambios favorables por medio de medidas concretas.

Luego, como segundo paso, se definió el alcance de este plan, el cual consiste en fomentar la salud ocupacional a través de la prevención de riesgos psicosociales, dado que los funcionarios y las funcionarias de la Vicerrectoría de Administración ocupan la mayoría del tiempo en el trabajo. Además, siguiendo un enfoque basado en que la promoción de la salud laboral y la prevención de las enfermedades y accidentes laborales relacionados con los riesgos psicosociales, esto debe ser también materia de interés para la institución, así como el cumplimiento de la normativa en materia de seguridad y ambiente. Esto, con el fin de contribuir a la mejora de la salud mental, el bienestar y la calidad de vida laboral.

Finalmente, como tercer punto, se mencionan los documentos de referencia que corresponden al Código de Trabajo, la Ley 6727 Sobre riesgos del trabajo, el Decreto Ejecutivo N° 18379, y el Decreto Ejecutivo N° 27434.

Asimismo, se definieron los objetivos, tanto el general como los específicos del plan de prevención de riesgos psicosociales. El objetivo general del plan de acción para la prevención de riesgos psicosociales, consiste en favorecer las condiciones de gestión de prevención de riesgos psicosociales, estableciendo medidas de mejora en las funciones y puestos del trabajo y en la salud laboral de los funcionarios y funcionarias y de la organización del Tecnológico de Costa Rica.

Aunado a ello, los objetivos específicos del plan de acción para la prevención de riesgos psicosociales, se constituyeron en:

- Brindar soluciones realistas para los problemas identificados y la implementación sistemática de intervención de riesgos psicosociales en el Tecnológico de Costa Rica.
- Facilitar acciones de asesoría técnica al Departamento de Recursos Humanos, a la Comisión Institucional de Salud Ocupacional, y la Unidad Institucional de Gestión Ambiental y Seguridad Laboral (GASEL), con respecto a las adecuaciones que deben realizarse para minimizar el impacto de los riesgos psicosociales en la salud mental y física de los funcionarios y funcionarias del Tecnológico de Costa Rica.
- Asesorar de forma técnica y profesional mediante actividades de concienciación, divulgación y capacitación a las instancias departamentales, institucionales e interuniversitarias, relacionadas con el tema de la salud laboral, mental y física de los riesgos psicosociales en el trabajo.

Seguidamente, como parte del diseño del plan, se establecieron los requerimientos del plan de acción para la prevención de riesgos psicosociales, los cuales consistieron en los siguientes:

- Contar con un profesional en Psicología Laboral que aborde el estudio de la salud laboral, mental y física aplicado en el contexto organizacional, mediante la contratación total o paulatina al menos medio tiempo, la cual podría ser de forma temporal y orientada a solventar necesidades específicas y de prevención inmediata de riesgos psicosociales.
- Colaboración de un asistente estudiantil bajo la figura de asistencia especial con 5 horas semanales, con un perfil de estudiante avanzado en la carrera de Ingeniería en Seguridad Laboral e Higiene Ambiental, con 10 horas semanales.
- Presupuesto para equipo de cómputo y equipo audiovisual.
- Presupuesto para la adquisición de diferentes productos de apoyo de bajo costo para facilitar las actividades de concienciación, divulgación y capacitación.
- Contar con la participación del profesional antes mencionado en la Comisión Institucional de Salud Ocupacional, quien aportaría desde la visión de la Psicología Laboral.

También, se definió en el desarrollo de este objetivo la meta del plan de prevención, la cual consiste en prevenir los riesgos psicosociales a través de la gestión y el establecimiento de medidas de mejora de la salud mental y física de los funcionarios y funcionarias del Tecnológico de Costa Rica.

En razón de lo anterior, se establecieron 6 etapas para establecer un protocolo que sea de conocimiento de todos los funcionarios y las funcionarias del Instituto Tecnológico de Costa Rica, con la finalidad de que se atienda de forma correcta y oportuna la prevención de riesgos psicosociales.

Este procedimiento aplica para los funcionarios y las funcionarias del Instituto Tecnológico de Costa Rica. Igualmente, se define que la revisión de dicho procedimiento es necesaria en cuanto se requiera o en un plazo máximo de un año.

Sumado a ello, dentro del plan de prevención, se detallan los principales actores o responsables del proceso, a saber:

- Profesional en Psicología Laboral.
- Estudiante avanzado de la Carrera de Ingeniería en Seguridad Laboral e Higiene Ambiental.
- Comisión Institucional de Salud Ocupacional.
- Dependencia.

Paralelamente, se elabora dentro del análisis de este objetivo una matriz que dirija a la Comisión Institucional de Salud Ocupacional al diagnóstico y validación de prioridades. Esto, en tanto la evaluación de los riesgos no es un fin en sí mismo, sino es un paso previo para una presentación racional y efectiva. Dado lo anterior, los resultados deben ser considerados como oportunidades para la identificación de áreas de mejora. Por lo tanto, se muestra la siguiente propuesta de prevención, señalando la situación problemática, la medida preventiva, la priorización y el responsable.

7.2.3 Validación de la propuesta del plan de intervención para la prevención de riesgos psicosociales en la Vicerrectoría de Administración del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

La validación de la propuesta se llevó a cabo el martes 30 de abril de 2019, a través de la presentación de un informe, el plan de acción para la prevención de riesgos psicosociales y la dinámica de diagnóstico y validación de prioridades; esta fue realizada por el proponente de la investigación y la Comisión Institucional de Salud Ocupacional del Tecnológico de Costa Rica.

La validación se atendió como punto de agenda en la reunión semanal que organiza dicha Comisión. Este proceso tuvo una duración de una hora y treinta minutos.

Durante el proceso se abordaron los siguientes pasos:

7.2.3.1 Informe

En esta parte de la validación el proponente contextualizó las condiciones del trabajo de las personas participantes en el estudio y mostró la prevalencia de los riesgos psicosociales según el análisis de los datos; esto, a través de una presentación en formato Power Point. Durante esta presentación, los miembros de la Comisión realizaron comentarios para complementar, de acuerdo a su experiencia laboral, la información que se estaba socializando.

7.2.3.2 Plan de acción para la prevención de riesgos psicosociales

Al completar el proceso de validación se procedió a presentar a la Comisión el Plan de acción. Para ello, el proponente les facilitó a los miembros de la Comisión un documento impreso en el cual se mostró la propuesta de prevención. También, se expuso sobre el alcance de este Plan y se mencionaron los documentos de referencia que lo respaldan.

Además, se mencionaron y comentaron con los miembros de la Comisión los objetivos que tiene el Plan, tanto el general como los específicos. En relación a estos últimos, los miembros de la Comisión señalaron que, de ser necesario, según una posible implementación del Plan, podrían generarse otros según a las necesidades que se presenten.

Por su parte, dentro del proceso de validación, el proponente expuso los requerimientos del Plan, durante el cual los miembros de la Comisión afirmaron que el profesional que debe abordar el Plan debe ser un profesional en Psicología Laboral; estuvieron de acuerdo en que se debe contar con un asistente, quien debe ser un estudiante avanzado de la carrera de Ingeniería en Seguridad Laboral e Higiene Ambiental. Sin embargo, señalaron que la participación de este Profesional en la Comisión Institucional de Salud Ocupacional será solamente con voz, a menos de que sea parte de la representación de la Administración, según lo estable la normativa.

Por último, se presentó a la Comisión un procedimiento que establece un protocolo, lo cual se pretende sea de conocimiento de todos los funcionarios y funcionarias de la institución, con el fin de que se atienda de forma correcta y oportuna la prevención de los riesgos psicosociales. Al término de esta parte del Plan los miembros de la Comisión externaron los aportes que consideraron oportunos para complementar lo que correspondió y comentaron acerca de la importancia de tener definidas las etapas y los pasos a seguir.

7.2.3.3. Dinámica de diagnóstico y validación de prioridades

Este proceso consistió en ejemplificar el trabajo que realizará la Comisión Institucional de Salud Ocupacional dentro del procedimiento del Plan, específicamente en el paso 10 de este planteamiento que fue aprobado por los miembros de la Comisión.

Dicho, paso consiste en determinar y validar la importancia y prioridad de las situaciones problemáticas, propuesta, priorización y responsable. Lo anterior, se clasifica considerando la prevalencia y la magnitud de la situación que fue presentada, además de valorar las intervenciones, lo cual consiste en valorar la oportunidad, la factibilidad, el costo y la aceptación de las intervenciones.

Lo anterior, se desarrolló a través del trabajo en conjunto con los miembros de la Comisión, cuyo objetivo fue discutir, concretar y concluir las exposiciones problemáticas y las medidas de prevención, para proponer cambios en la organización del trabajo. En consecuencia, se modificó la redacción de algunas medidas preventivas.

Capítulo VIII Conclusiones y recomendaciones

8.1 Conclusiones

A continuación, se plantean las conclusiones obtenidas luego de finalizar el presente estudio:

1. En relación con el primer objetivo, que corresponde a determinar las necesidades de prevención de riesgos psicosociales, para los funcionarios y funcionarias de la Vicerrectoría de Administración del Instituto Tecnológico de Costa Rica, se evidencio que los factores psicosociales presentes corresponden al exceso de exigencias psicológicas del trabajo, la falta de control, contenidos y condiciones del trabajo, así como la escasa compensación emocional, la falta de claridad de rol, calidad de liderazgo y doble presencia.

2. En cuanto al segundo objetivo, que corresponde al establecimiento de un plan de acción para la prevención de riesgos psicosociales en la Vicerrectoría de Administración del Instituto Tecnológico de Costa Rica, se concluye que, de acuerdo con la percepción de los participantes, es necesaria una intervención inmediata de esta problemática que considere el procedimiento, objetivos definidos, requerimientos e indique los responsables del proceso.

3. En cuanto al tercer objetivo, que corresponde a la validación de la propuesta del plan de intervención para la prevención de riesgos psicosociales en la Vicerrectoría de Administración del Instituto Tecnológico de Costa Rica, es evidente que no se cuenta en la institución con un profesional que dé seguimiento al tema a nivel institucional. Esto, pone de manifiesto la necesidad de prevención efectiva de esta problemática, para subsanar el

desconocimiento y brindar la atención oportuna por parte de un profesional en Psicología Laboral y contar con el apoyo institucional.

8.2 Recomendaciones

A continuación, se presentan las recomendaciones generales en función de las conclusiones planteadas. Antes bien, es importante indicar que estas no constituyen un plan de mejora para el estudio de riesgos psicosociales expuesto, más bien son orientaciones que pueden servir de base para la institución, el Postgrado en Psicología de la Universidad de Costa Rica y a otros estudiantes sobre aspectos a mejorar para estudios similares.

- Es necesario, debido a que el tiempo transcurrido desde el inicio de la investigación no alcanzó para llevar a cabo la validación del plan de prevención con los sujetos de estudio, quienes amablemente colaboraron en la respuesta del instrumento, realizar dicha validación como elemento participativo del trabajo.
- Se estima conveniente elaborar un mecanismo normativo institucional que regule la distribución de tareas y que valore la carga laboral en igualdad de condiciones, similar al manejo de cargas a nivel docente.
- Se requieren acciones correctivas urgentes para el personal que no tiene claridad de rol en su trabajo, ni funciones definidas en su puesto, debido a que el papel a desempeñar no está definido; esto, al no saber cuáles tareas son de su responsabilidad.
- Es necesario que el plan de prevención favorezca el desarrollo de competencias y habilidades que potencien el desarrollo personal y laboral de los funcionarios y funcionarias de la institución.
- Es necesario evaluar el impacto institucional en pago de horas extra y el impacto a nivel personal de los funcionarios y funcionarias de la Vicerrectoría de Administración.

- Es recomendable fortalecer en la institución las redes de apoyo social; esto, como parte de la cultura organizacional y partiendo de que es necesario que para que la prevención funcione es vital la implicación de todos.
- Una acción importante que podría influir en cambiar la situación que se presenta, es que se organicen espacios interuniversitarios, como ejemplo a nivel de Consejo Nacional de Rectores o entes similares, de manera que aquellas universidades que tengan procesos más desarrollados, transmitan sus experiencias y sus instrumentos aplicados en esta área.
- Es necesario que la institución actualice los procesos de gestión de la Salud Ocupacional, de acuerdo con los cambios de normativa vigentes. Esto, con el fin de lograr un aporte mayor para la institución.
- Es de importancia considerar que al ser este un estudio exploratorio, logra obtener información diversa y relevante que debería ser el impulso para abrir más investigaciones a nivel de la institución o de los estudiantes de la Maestría en Psicología del Trabajo y las Organizaciones de la Universidad de Costa Rica. Lo anterior, ya sea con un abordaje psicológico o complementado por otras disciplinas desde un enfoque médico o legal.
- Se pueden considerar otras investigaciones similares que involucren los Campus y las Sedes Universitarias. También, que como Universidad se proyecte hacia otras instancias nacionales para abarcar estudios a mayor profundidad, ya sean de tipo cualitativo o cuantitativo.

- A nivel nacional, se debe seguir dirigiendo el trabajo para fomentar un cambio en prevención de riesgos psicosociales. En este sentido, la Universidad debe promover espacios para la enseñanza, concientización y sensibilización a nivel social.

Referencias bibliográficas

- Álvarez-Gayou, J. (2005). *Cómo hacer investigación cualitativa*. México: Paidós.
- Bartels, R. (18 de agosto de 2012). CCSS quiere que incapacidades por acoso laboral las pague el INS. *La Nación*. Recuperado de http://www.nacion.com/nacional/comunidades/CCSS-quiere-incapacidades-laboral-INS_0_1287671390.html
- Bartels, R. (13 de agosto de 2014). Estrés laboral genera la mayor cantidad de incapacidades en el país. *AR*. Recuperado de <http://www.ameliarueda.com/nota/estres-laboral-genera-la-mayor-cantidad-de-incapacidades-en-el-pais>
- Benavides, F., Wesseling, C., Delclos, G. (2013) *Occup Environ Med* Published Online First: [20 de marzo de 2014] doi:10.1136/oemed-2013-101908
- Botero, C. (2012). Riesgo psicosocial intralaboral y “burnout” en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos. *Cuaderno de Administración*. Universidad del Valle. Vol28.N48.julio-diciembre de 2012.
- Cabrera, J.J. y Urbiola, A. (2012). Compromiso Organizacional y estrés ocupacional: Estudio de caso en una empresa de distribución y venta de gas LP en Costa Rica. *Revista Gestión y Estrategia*. Número 41.Enero/Junio 2012:15-28.
- Castellano, M. y Díaz, J.J. (2012). Estrés laboral. Burnout. Trabajo a turnos. Acoso en el trabajo (mobbing). En Gil, F. (Ed.), *Tratado de Medicina del Trabajo. Aspectos médicos de interés en salud laboral V2* (485, 500). Barcelona: ELSEVIER MASSON
- Consejo de Salud Ocupacional. (2015). *Página Oficial*. Recuperado de <http://www.cso.go.cr/>
- García, Y., Pérez, M. y Luceño, L. (2015). Turnos y estrés psicosocial en los policías locales de Madrid. *Ansiedad y Estrés*, 21(1), 57-70.ISSN:1134-7937
- Gil-Monte, P. (2012). Brindar asistencia profesional en actividades de edición de revistas universitarias R. Riesgos psicosociales en el Trabajo y Salud Ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-241

- González-Trijueque, D., Gianchero, S., Delgado, S. (2012). Riesgos psicosociales en el lugar de trabajo: aproximación teórica y marco legal en Uruguay. *Revista Ciencias Psicológicas* 2012, VI (1):75-87.
- González, A. y Parera, I. (2008). El estrés: conocimiento de algunos aspectos esenciales. *Revista Transporte, Desarrollo y Medio Ambiente*, Vol. 29. Número 2-3. 2008 (61): 17-20.
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ª. ed.). México D.F.: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª. ed.). México D.F.: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana.
- Hirigoyen, M. (2001). *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. (5ª. ed.). Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Hirigoyen, M., Gianchero, S., González-Trijueque, D., Delgado, S., Veliz, A. (2013). *Acoso Moral Laboral. Una amenaza silenciosa en la Sociedad Actual*. Manual. Montevideo, Uruguay: Psicolibros, Waslala.
- Hinkelammert, F. (2006). La subjetividad de la sociedad de trabajo. *Revista Espiga*. Volumen 6. Número 11. 25-38.
- Johnson, J., Hall, E. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *Am J Public Health*. 78(10):1336-42
- Juárez, A. (2007). Factores psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio. *Revista Investigación en Salud* 2007, Vol. IX. Número 1. 57-64.
- Karasek, RA. (1979) Job Demands, Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Adm Sci Q*; 24 (2):285.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del Comportamiento. Métodos de Investigación en Ciencias Sociales*. (4ª. ed.). México D.F.: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana.

- Leka, S., Griffiths, A., Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés. Francia: Organización Mundial de la Salud.2004; 1–37.v
- López-Araújo, B., Osca, A., Peiró, J.M. (2007). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. *Psicothema* 2007, Vol.19, Número1, pp. 81-87.
- López, F., Carrión, M.A., Pando, M., del Ángel E.M. (2008). Diagnóstico psicosocial en una empresa siderometalúrgica Española. Resultados del FPSICO del INSHT y del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo IVAPT-E-R. *Revista Cubana de Salud y Trabajo* 2008. 9(1):54-61.
- Meseguer, M., Soler, I., García-Izquierdo, M., Sáenz, C. y Sánchez, J. (2007). Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing. *Psicothema* 2007. Vol.19, n 2, pp.225-230.
- Mora, M. y Poveda, D. (2015). Diagnóstico para medir la percepción acerca del acoso laboral del personal administrativo de la Vicerrectoría de Administración del Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC), y el abordaje a nivel institucional de manera preventiva, durante el Primer Trimestre de 2015. (Tesis inédita de Maestría Profesional en Psicología Laboral), Universidad Autónoma de Monterrey, San José, Costa Rica.
- Moreno, B. y Báez, C. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad Autónoma de Madrid, Madrid, noviembre, 2010.
- Pérez, X. (2008). Hostigamiento Laboral: Mobbing. Editorial Universidad de Costa Rica.
- Ramírez-Rojas, N. (2014). El Acoso laboral como riesgo psicosocial, un estudio exploratorio de seis casos con personal del sector Docente y Administrativo de la Sede central del Instituto Tecnológico de Costa Rica. (Tesis inédita de Licenciatura en Psicología), Universidad Fidélitas, San José, Costa Rica.

- Rojas-Garbanzo, M. (2016). Dolor musculoesquelético en la población trabajadora de Centroamérica y su relación con los factores psicosociales laborales de riesgo. Tesis Doctoral. UPF.
- Romero-Díaz, C., Beleño, R., Ucros, M., Echeverría, A. y Lasprilla, S. (2016). Factores de riesgos psicosociales extralaborales en personal administrativo universitario. *Revista Electrónica Enfermería Actual en Costa Rica*.31, 1-15. DOI:<http://dx.doi.org/10.15517/revenf.v0i31.22083>.
- Siegrist, J. (1996) Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *J Occup Health Psychol*. 1(1):27–41.
- Tecnológico de Costa Rica. (2017). Página Oficial. Recuperado de <https://www.tec.ac.cr/>
- Unda, S., Uribe, F., Jurado, S., García, M., Tovalín, H. y Juárez, A., (2016). Elaboración de una escala para valorar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo de profesores universitarios. *Journal of Work and Organizational Psychology*. 32. 67-74.
- Vieco, G. y Abello, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*. Vol.31, n. 2, mayo-agosto 2014.

Anexo A. Plan de prevención de riesgos psicosociales

1. Justificación del plan de acción para la prevención de riesgos psicosociales:

Una vez analizados los resultados obtenidos en el instrumento aplicado para el presente estudio, a continuación, se muestra la propuesta de prevención, señalando la situación problemática, la medida preventiva, la priorización y el responsable. La prevención, consiste evitar que riesgos conocidos causen problemas esperados y para disponer de criterios de acción y recursos.

Al identificar los factores de riesgo se deben desarrollar las medidas para eliminarlos y controlarlos, lo cual implica implementación de cambios favorables por medio de medidas concretas.

El alcance de este plan consiste en fomentar la salud ocupacional a través de la prevención de riesgos psicosociales, dado que los funcionarios y las funcionarias de la Vicerrectoría de Administración ocupan la mayoría del tiempo en el trabajo. Esto, siguiendo con un enfoque basado en que la promoción de la salud laboral y la prevención de las enfermedades y accidentes laborales relacionados con los riesgos psicosociales deben ser materia de interés para la institución, así como se cumple con la normativa en materia de seguridad y ambiente, con el fin de contribuir a la mejora de la salud mental, el bienestar y la calidad de vida laboral.

Los documentos de referencia corresponden al Código de Trabajo, la Ley 6727 Sobre riesgos del trabajo, el Decreto Ejecutivo N° 18379, el Decreto Ejecutivo N° 27434.

2. Objetivo general del plan de acción para la prevención de riesgos psicosociales:

Favorecer las condiciones de gestión de prevención de riesgos psicosociales, estableciendo medidas de mejora en las funciones y puestos del trabajo y en la salud laboral de los funcionarios y funcionarias y de la organización del Tecnológico de Costa Rica.

3. Objetivos específicos del plan de acción para la prevención de riesgos psicosociales:

- Brindar soluciones realistas para los problemas identificados y la implementación sistemática de intervención de riesgos psicosociales en el Tecnológico de Costa Rica.
- Facilitar acciones de asesoría técnica al Departamento de Recursos Humanos, a la Comisión Institucional de Salud Ocupacional, y la Unidad Institucional de Gestión Ambiental y Seguridad Laboral (GASEL), con respecto a las adecuaciones que deben llevarse a cabo para minimizar el impacto de los riesgos psicosociales en la salud mental y física de los funcionarios y funcionarias del Tecnológico de Costa Rica.
- Asesorar de forma técnica y profesional mediante actividades de concienciación, divulgación y capacitación a las instancias departamentales, institucionales e interuniversitarias relacionadas con el tema de la salud laboral, mental y física de los riesgos psicosociales en el trabajo.

4. Requerimiento

Entre los requerimientos de plan de acción para la prevención de riesgos psicosociales, están:

- Contar con un profesional en Psicología Laboral que aborde el estudio de la salud laboral, mental y física aplicado en el contexto organizacional. Esto, mediante la contratación total o paulatina de al menos medio tiempo. La contratación podría ser de forma temporal y orientada a solventar necesidades específicas y de prevención inmediata de riesgos psicosociales.
- Colaboración de un asistente estudiantil bajo la figura de asistencia especial con 5 horas semanales, con un perfil de estudiante avanzado en la carrera de Ingeniería en Seguridad Laboral e Higiene Ambiental, con 10 horas semanales.
- Presupuesto para equipo de cómputo y equipo audiovisual.
- Presupuesto para la adquisición de diferentes productos de apoyo de bajo costo para facilitar las actividades de concienciación, divulgación y capacitación.
- Contar con participación en la Comisión Institucional de Salud Ocupacional.

5. Propuesta de trabajo del plan de acción para la prevención de riesgos psicosociales

5.1 Meta: Prevenir los riesgos psicosociales a través de la gestión y el establecimiento de medidas de mejora de la salud mental y física de los funcionarios y funcionarias del Tecnológico de Costa Rica.

5.2 Etapas: este proceso incluye diferentes etapas que se describen a continuación:

Este procedimiento establece un protocolo que sea de conocimiento de todos los funcionarios y las funcionarias del Instituto Tecnológico de Costa Rica, a fin de que se atienda de forma correcta y oportuna la prevención de riesgos psicosociales.

Al respecto, tiene como objetivo establecer un protocolo que atienda de forma correcta y oportuna la prevención de riesgos psicosociales. Este procedimiento aplica para los funcionarios y las funcionarias del Instituto Tecnológico de Costa Rica. La revisión de dicho procedimiento es necesaria en cuanto se requiera o en un plazo máximo de un año.

Los principales actores o responsables del proceso son:

- Profesional en Psicología Laboral
- Estudiante avanzado de la Carrera de Ingeniería en Seguridad Laboral e Higiene Ambiental
- Comisión Institucional de Salud Ocupacional
- Dependencia

Fases del procedimiento

Paso	Descripción	Responsable
Etapa de preparación de trabajo de campo		
1	Decide el alcance y las unidades de análisis.	Comisión Institucional de Salud Ocupacional
2	Adapta el instrumento considerando el alcance y las unidades de análisis.	Profesional en Psicología Laboral
3	Desarrolla la estrategia metodológica de recolección de datos.	Profesional en Psicología Laboral
Etapa de recolección de datos		
4	Prepara el proceso de información y sensibilización del estudio.	Profesional en Psicología Laboral
5	Genera el instrumento desde la aplicación informática.	Estudiante
6	Aplica el instrumento de evaluación de riesgos psicosociales.	Profesional en Psicología Laboral Estudiante
Etapa de análisis de información		
7	Realiza el análisis de datos.	Profesional en Psicología Laboral
8	Realiza informe de presentación de resultados.	Profesional en Psicología Laboral
9	Presenta los resultados del estudio a la Comisión Institucional de Salud Ocupacional, con la propuesta de Evaluación, Diagnóstico y validación de prioridades.	Profesional en Psicología Laboral
10	Valida los resultados a través de la matriz Evaluación, Diagnóstico y validación de prioridades.	Profesional en Psicología Laboral Comisión Institucional de Salud Ocupacional
Etapa de devolución		
11	Desarrolla un taller que retoma los resultados encontrados, una vez realizada la validación por parte de la Comisión Institucional de Salud Ocupacional.	Profesional en Psicología Laboral Estudiante
Etapa de seguimiento		
12	Retoma los resultados de la realidad por medio del taller, para elaborar acuerdos que pretendan mejorar las situaciones presentadas en la dependencia	Profesional en Psicología Laboral

13	Presenta las propuestas de solución, donde se acuerdan por proceso de votación y se establecen responsables con el objetivo de dar seguimiento, estableciendo la fecha en que se iniciará su ejecución.	Profesional en Psicología Laboral Dependencia
Etapas de cierre		
14	Realiza una reunión de cierre, como seguimiento, para evaluar los cambios presentados.	Profesional en Psicología Laboral
15	Evalúa de resultados según corresponda.	Profesional en Psicología Laboral

Fuente: Ramírez, 2019

6. Técnica de diagnóstico y validación de prioridades

La evaluación de los riesgos no es un fin en sí mismo, sino es un paso previo para una presentación racional y efectiva. Por lo tanto, los resultados deben ser considerados como oportunidades para la identificación de áreas de mejora. En relación con esto se muestra la siguiente propuesta de prevención, señalando la situación problemática, la medida preventiva, la priorización y el responsable.

Evaluación, Diagnostico y validación de prioridades

Situación Problemática		Propuesta	Priorización						Responsable
Factor psicosocial	Exposición	Medida preventiva	Prevalencia	Magnitud	Oportunidad	Factibilidad	Costo	Aceptación	Circulo de prevención
Exceso de exigencias psicológicas del trabajo	Se trabaja con rapidez, se acumula trabajo, mayor propensión al error, mucha operatividad y burocracia.	Facilitar mecanismos normativos que aseguren que la cantidad de trabajo sea adecuada al tiempo disponible para realizarlo.							
		Formar a las jefaturas en temas relacionados a cargas laborales.							
		Realizar la valoración de							

		competencias emocionales, en la estructura del perfil de puestos.							
	El trabajo provoca desgaste emocional, lo que genera también carga emocional.	Establecer protocolos de atención emocional.							
		Formar a todo el personal en habilidades emocionales.							
Falta de control sobre contenidos y condiciones del trabajo	No se tiene control en cuanto a la cantidad de trabajo que se asigna.	Capacitar a todo el personal en temas referentes a organización del trabajo.							
		Asesorar al personal en la decisión eficiente, sobre la mejora de sus condiciones de trabajo.							

Escasa compensa ción emo cional	Preocup ación por el desempl eo, y escasa compen sación emocion al	Fomentar en todo el personal la identifica ción con la cultura organizac ional y los valores institucio nales.							
		Garantiza r el reconoci miento, el respeto y el trato justo, a través de buenas prácticas y de la normativa institucio nal.							
		Garantiza r la seguridad y estabilida d laboral, a través de planes de sucesión planificad os.							
		Fomentar el desarrollo personal y profesion al, de							

		acuerdo con las competencias propias y evitar la competitividad desleal.							
Falta de claridad de rol y calidad de liderazgo	No se tienen claras las funciones que deben realizarse, no se recibe la información necesaria para realizar el trabajo	Asesorar al personal en las funciones y actividades de los puestos de trabajo, según perfil del puesto.							
		Formar a las jefaturas en habilidades directivas asertivas.							
		Asesorar a las jefaturas en el análisis de las funciones de los puestos a su cargo.							
		Eliminar el trabajo aislado a través de							

		procesos que incluyan el apoyo de compañeros y jefaturas							
Doble presencia	Evitar sobre carga laboral, adecuar la carga a la cantidad de horas laborales	Asesorar al personal en el uso eficiente de los derechos que permite la normativa institucional, para lograr un equilibrio entre la vida laboral y la vida familiar.							

Fuente: Adaptado del Manual Método ISTAS, 2019.

Anexo B Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo

INTRODUCCION

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.

Características sociodemográficas y de empleo

a. Marque su sexo:

Masculino		Femenino	
-----------	--	----------	--

b. Indique su edad de acuerdo con los siguientes rangos:

De 18 años a menos de 25 años	
De 25 años a menos de 30 años	
De 30 años a menos de 35 años	
De 35 años a menos de 40 años	
De 40 años a menos de 45 años	
De 45 años a menos de 50 años	
De 50 años a menos de 55 años	
Más de 55 años	

c. Indique su último nivel completo de escolaridad:

Sin escolaridad	
Primaria	
Secundaria	
Técnico	
Universidad	

d. Indique la Dependencia para la cual usted labora actualmente:

Departamento Financiero Contable	
Departamento de Recursos Humanos	
Departamento de Servicios Generales	
Departamento de Administración de Mantenimiento	
Departamento de Aprovechamiento	

Oficina de la Vicerrectoría de Administración	
---	--

e. Indique el puesto que desempeña actualmente:

Asistente de Administración 1	
Asistente de Administración 2	
Asistente de Administración Supervisor	
Asistente en Mantenimiento o Artes Gráficas	
Auxiliar Académico Administrativo (a) 2	
Auxiliar de Administración 1	
Auxiliar de Administración 2	
Auxiliar de Cocina	
Bodeguero (a)	
Cajero (a) 1	
Cajero (a) 2	
Chofer	
Cocinero (a) Institucional	
Conserje	
Director (a) Ejecutivo (a)	
Inspector Universitario de Tránsito	
Oficial de Seguridad 1	
Oficial de Seguridad 3	
Operario (a)	
Profesional en Administración	
Profesional en Comunicación	
Profesional en Ingeniería y Arquitectura	
Profesional en Salud	
Profesional en Tecnologías de Información y Comunicación	
Secretaria (o) Ejecutiva (o)	
Técnico (a) en Administración	
Técnico (a) en Mantenimiento	
Trabajador(a) en Construcción y Áreas Verdes	
Vicerrector (a)	

f. Cuánto tiempo lleva trabajando en este puesto

De 1 año a menos de 5 años	
De 5 años a menos de 10 años	
De 10 años a menos de 15 años	
De 15 años a menos de 20 años	
De 20 años a menos de 25 años	

De 25 años a menos de 30 años	
De 30 años a menos de 35 años	
Más de 35 años	

g. Indique el tipo de nombramiento o contrato que tiene:

Definido		Indefinido	
----------	--	------------	--

h. Indique el porcentaje de su jornada laboral

50%	
100%	
Otro _____	

i. Indique cuántas horas de trabajo reales hace habitualmente por semana en su trabajo.

menos de 20 horas	
De 20 horas a menos de 30 horas	
De 30 horas a menos de 40 horas	
De 40 horas	
De más 40 horas a menos de 50 horas	
Más de 50 horas	

EVALUACIÓN 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?					

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
7. ¿Tiene usted influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
8. ¿Se tiene en cuenta su opinión cuando se le asignan tareas?					
9. ¿Tiene influencia sobre el orden en el que realiza las tareas?					
10. ¿Puede decidir cuándo toma un descanso?					
11. Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿Puede dejar su puesto de trabajo, al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?					
12. ¿Su trabajo requiere que usted tenga iniciativa?					
13. ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
14. ¿Se siente comprometido con su profesión u oficio?					
15. ¿Tienen sentido las tareas que realiza?					
16. ¿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
17. Quedar desempleado y tener que encontrar otro trabajo					
18. Que le cambien tareas contra su voluntad					
19. Que le varíen el salario (que no se lo actualicen, que se lo bajen, que se lo paguen en especies)					

20. 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
21. ¿Sabe exactamente qué margen de autonomía o independencia tiene en su trabajo?					
22. ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
23. ¿En su empresa se le informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar su futuro?					
24. ¿Recibe toda la información que necesita para realizar su trabajo?					
25. ¿Recibe ayuda de sus compañeros en la realización de sus tareas?					
26. ¿Recibe ayuda de sus jefes o superiores en la realización de sus tareas?					
27. ¿Su puesto de trabajo se encuentra aislado de sus compañeros?					
28. En el trabajo, ¿siente que forma parte de un grupo?					
29. ¿Sus actuales jefes inmediatos o superiores planifican bien el trabajo?					
30. ¿Sus actuales jefes inmediatos o superiores se comunican bien con los trabajadores?					

Apartado 5. 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**

31. ¿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
32. Si falta algún día en casa, ¿las tareas Domésticas que realiza se quedan sin hacer?					
33. Cuando está en su trabajo, ¿piensa en las tareas domésticas y familiares?					
34. ¿Hay momentos en los que necesita estar en su trabajo y en casa a la vez?					

Apartado 6. En su 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
35. Sus superiores le dan el reconocimiento que merece.					
36. En las situaciones difíciles en el trabajo recibe el apoyo necesario					
37. En su trabajo le tratan injustamente					
38. Si piensa en todo el trabajo y esfuerzo que ha realizado, el reconocimiento que recibe en su trabajo le parece adecuado					

Muchas gracias