



Los factores de riesgos psicosociales relacionales en las personas trabajadoras de las empresas salvadoreñas

Carlos Alberto Echeverría ^a

Marta Irene Flores ^b

José Adán Vaquerano ^c

Resumen – Ante la escasez de diagnósticos relacionados a la prevalencia de los factores y riesgos psicosociales en el ámbito laboral, se realizó el presente estudio con la finalidad de conocer la percepción de 224 personas trabajadoras salvadoreñas asociados al malestar relacional, haciendo uso de los instrumentos de Healthy Talent Model[©] y HTMetrics PCAS Tool[©], desde un análisis descriptivo e inferencial a través de la prueba del Ji cuadrado que evidencian la prevalencia de los riesgos psicosociales de violencia personal, CABI y acoso psicológico-mobbing, a fin de concluir el tipo de intervención que debe ser abordada por los tomadores de decisión de las empresas, diseñando programas y/o estrategias de intervención preventiva y reactiva para mitigar la existencia de los riesgos psicosociales en los ambientes de trabajo.

Palabras clave – Factores y Riesgo Psicosocial, Malestar Relacional, Organizaciones Públicas y Privadas, Personas Trabajadoras.

Abstract – Given the scarcity of diagnoses related to the prevalence of psychosocial factors and risks in the workplace, the present study was carried out in order to know the perception of 224 Salvadoran workers associated with relational discomfort, making use of the Healthy Talent Model[©] instruments and HTMetrics PCAS Tool[©], from a descriptive and inferential analysis through the Chi-square test that show the prevalence of psychosocial risks of personal violence, CABI and psychological harassment-mobbing, in order to conclude the type of intervention that it must be addressed by business decision makers, designing preventive and reactive intervention programs and/or strategies to mitigate the existence of psychosocial risks in work environments.

Keywords – Psychosocial Risk and Factors, Relational Malaise, Public and Private Organizations, Working People.

CÓMO CITAR HOW TO CITE:

Echeverría, C. A., Flores, M. I., & Vaquerano, J. A. (2023). Los factores de riesgos psicosociales relacionales en las personas trabajadoras de las empresas salvadoreñas.

Interconectando Saberes, (16), 151-163.

<https://doi.org/10.25009/is.v0i16.2811>

Recibido: 25 de julio de 2023

Aceptado: 5 de septiembre de 2023

Publicado: 15 de septiembre de 2023

^a Universidad Politécnica de El Salvador (UPES), País. E-mail: carlos.echeverria@upes.edu.sv

^b Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA), El Salvador. E-mail: marta.flores@upes.edu.sv

^c Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA), El Salvador. E-mail: avaquerano@uca.edu.sv



INTRODUCCIÓN

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) establece que un ambiente de trabajo seguro y saludable es aquel en el que se eliminan los riesgos psicosociales o donde se toman todas las medidas prácticas razonables y factibles para reducirlos a un nivel aceptable, integrando la prevención como parte de la cultura organizacional (Martínez y Murillo, 2021).

Es importante destacar que, si se descuida la salud psicosocial de los trabajadores, se afecta negativamente el rendimiento corporativo (Velásquez, 2017). La Red Europea de Promoción de la Salud en el Trabajo evidencia lo anterior ya que tasa los costos sanitarios vinculados con el estrés laboral alrededor de los 240'000M€ anuales (ENWHP, s. f.), por esa razón, se está prestando mayor atención a los efectos que los riesgos psicosociales generan. Adicionalmente, existe una mayor cantidad de literatura sobre los nuevos riesgos que han surgido debido a la pandemia (Di Tecco, Persechino y Iavicoli, 2023).

Los riesgos psicosociales constituyen un conjunto heterogéneo de variables de gestión preventiva que pueden ser tangibles e intangibles, que conforman las condiciones de trabajo de naturaleza psicosocial (González-Trijueque, Giachero y Delgado, 2012), incluye el diseño y la organización del trabajo, el contenido de trabajo, la realización de la tarea, los contextos interpersonales y/o entornos sociales y organizativos (Meliá et al., 2006).

Dichos riesgos son factores generadores de malestar profesional que perjudican la salud psicosocial de los trabajadores e impactan negativamente (aunque con diferencias intrapersonales e interpersonales) en el desempeño del puesto de trabajo y después, por tanto, el rendimiento profesional a un triple nivel: 1) individual,

2) de equipo de trabajo y 3) corporativo; tres tipos de malestar profesional que las personas pueden experimentar en las organizaciones (Rosero y Álvarez, 2012).

Por otra parte, el artículo 7 del Decreto número 254, que aprueba la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (2011) vigente en El Salvador, define los riesgos psicosociales como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños, sociales o psicológicos en los trabajadores, tales como el manejo de las relaciones obrero-patronales, el acoso sexual, la violencia contra las mujeres, la dificultad para compatibilizar el trabajo con las responsabilidades familiares y, toda forma de discriminación en sentido negativo.

La presente investigación toma como representación teórica el *Healthy Talent Model*®, que ofrece un marco sistémico que permite comprender, describir, clasificar, explicar y/o predecir la gestión preventiva de la salud psicosocial de las personas en las organizaciones. El origen de este modelo fue a partir de una propuesta conceptual y metodológica nacida del espacio de confluencia entre la Psicología Aplicada y la Ergonomía Organizacional (Vaquerano et al., 2023).

Dicho modelo define a los riesgos laborales como la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado de una actividad de trabajo; considerándose como tal, aquellas enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión organizacional, conforme a los apartados segundo y tercero del artículo 4 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales vigente en España (Boletín Oficial del Estado, 1995); así pues, cuando tales daños sean de naturaleza psicológica y/o

social (con o sin consecuencias físicas) es cuando se habla de “riesgos psicosociales”.

En la actualidad, *Healthy Talent Model*® incluye 18 riesgos psicosociales clasificados en tres niveles de gestión e intervención preventiva: a) Malestar relacional, b) Malestar operativo y c) Malestar Ecológico (Vaquerano et al., 2023).

También estos riesgos psicosociales pueden verse incrementados por el tipo de cultura presente en la organización, ya que estudios demuestran que una cultura muy orientada a los resultados y tareas con poco control, tienen mayor prevalencia de riesgos psicosociales; como se puede observar en una investigación sobre la percepción de la cultura laboral realizada a 1995 trabajadores, de tres áreas metropolitanas de Chile (González-Santa-Cruz y Toro-Cifuentes, 2021).

En términos generales, se puede definir la cultura organizacional como un conjunto de comportamientos y actitudes, conscientes o inconscientes, que reflejan la personalidad de la empresa y su estrategia empresarial. Hofstede y sus colegas son pioneros en este campo y definen la cultura como la programación colectiva de la mente que distingue a los miembros de un grupo o categoría de personas de otros (Hofstede et al., 1999 en González-Santa-Cruz y Toro-Cifuentes, 2021).

La cultura puede ser vista como un proceso, ya que cada empresa establece estrategias organizacionales que buscan cumplir su misión y visión. Es a partir de allí que la cultura empresarial guía a los empleados para dar coherencia a estas estrategias. Sin embargo, este concepto a menudo se pierde en la cotidianidad de los procesos empresariales, lo que puede llevar a minimizar su influencia en el crecimiento sostenible de la empresa

y en el bienestar integral de sus empleados (Céspedes, 2016).

MALESTAR RELACIONAL

Este malestar alude a la insatisfacción laboral percibida por el trabajador asociado a con quién se relaciona en el ámbito laboral y se produce en una dimensión individual (Rosero y Álvarez, 2012). Se trata de un malestar originado por una inadecuada gestión preventiva de cuatro factores de riesgo psicosocial afines a las relaciones interpersonales (horizontales, verticales y/o diagonales) que establece cualquier trabajador: 1) Agresividad, 2) Culpa, 3) Dignidad; y 4) Tiempo (Vaquerano et al., 2023).

En este primer nivel individual de actuación preventiva, se identifican seis riesgos psicosociales asociados a los factores (ver Tabla 1): 1) Violencia personal, en relación con el factor agresividad; 2) Abuso Emocional, en relación con el factor culpa; 3) *Mobbing*, en relación con el factor culpa; 4) Acoso discriminatorio, en relación con el factor dignidad; 5) Acoso sexual, en relación con el factor dignidad; y 6) Adicción al trabajo, en relación con el factor tiempo (Aguilera y de Alba-García, 2011; Garmendia, 2005; Miret y Martínez, 2010; Molano, 2009; Piñuel, 2003; Torres y Silva, 2006; Vaquerano et al., 2023).

Desde un punto de vista individual, un trabajador puede sentir malestar profesional debido a que, en el ámbito de las relaciones interpersonales que mantiene con motivo del desempeño de su puesto de trabajo, percibe que está siendo tratado con violencia y/o siente culpa por algunas circunstancias laborales que, no formando parte de sus atribuciones profesionales, son no deseadas y/o se está actuando con menoscabo a su dignidad personal y/o profesional; y/o no está siendo

capaz de gestionar de un modo adecuado su tiempo de trabajo a los efectos de lograr los resultados esperados.

Podría afirmarse, por tanto, que este malestar relacional es el resultado de la pérdida de salud psicosocial, en forma de insatisfacción laboral atribuible a con quién se trabaja. Así pues, incluye factores referidos a las relaciones interpersonales que se establecen en el entorno laboral, bien sean internas (con compañeros, superiores jerárquicos o subordinados) o externas (con clientes y/o proveedores) (Ministerio de la Protección Social Colombiano, 2008).

Para el alcance de esta investigación, se plantea la independencia entre las variables, en tal sentido las hipótesis quedan planteadas de la siguiente manera: (a) hipótesis nula (H_0): la prevalencia de los factores de los riesgos psicosociales es independiente entre las variables analizadas, (b) hipótesis alterna (H_a): la prevalencia de los factores de los riesgos psicosociales es dependiente entre las variables analizadas.

La prevalencia es confirmada mediante el número de respuestas positivas o negativas correspondientes a cada variable; para lo cual se utilizó la prueba de Ji Cuadrado como herramienta de contraste de hipótesis. En tal sentido, un nivel de significancia menor o igual P-Valor (0.05) lleva a rechazar la hipótesis nula.

METODOLOGÍA

El enfoque de este estudio obedece al paradigma cuantitativo, a través de un nivel de abordaje descriptivo-exploratorio, puesto que en el ámbito salvadoreño se carece de diagnósticos relacionados con los riesgos psicosociales en el entorno de la nueva normalidad (Hernández y Baptista, 2016), es por ello que la investigación tuvo como objetivo conocer los factores y riesgos psicosociales de malestar relacional a

los que se enfrentan las personas trabajadoras de las empresas salvadoreñas. Al mismo tiempo, se utilizó una metodología de abordaje centralizada en análisis del “Malestar relacional” de la clasificación proporcionada por el *Healthy Talent Model*®. De ahí, este análisis se realizó contemplando los cuatro “Factores de riesgo psicosocial” y por último los seis “Riesgos psicosociales”, presentes en la Tabla I.

Este estudio se aborda desde la perspectiva de los factores y riesgos psicosociales individuales de las personas trabajadoras de las empresas salvadoreñas, con valoraciones acerca de las 17 preguntas del factor relacional que se muestran en la Tabla I. Para ello, se utilizó un cuestionario autoadministrado a través de correo electrónico enviado a los colaboradores de las empresas salvadoreñas con un total de 224 encuestas (69 del sector público y 155 del sector privado; que laboran de forma presencial, remota o híbrida). Asimismo, para el cálculo de la muestra se utilizó un diseño ponderado con referencia en los datos del Anuario de Estadísticas del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), la representatividad presente en los sectores laborales público y privado hasta octubre de 2021 (ISSS, 2021); un nivel de confianza del 95% y un 3% de error de estimación.

Por otro lado, el análisis y procesamiento de la información se realizó a través del programa estadístico SPSS v.22.

Además, se analizaron los resultados de los factores y los riesgos psicosociales con respecto al recuento de las frecuencias y porcentajes de las respuestas de los encuestados, a manera de realizar un primer acercamiento a la interpretación de los hallazgos y construcción de la inferencia de interpretaciones validadas por medio de la significancia estadística de las

pruebas de Ji Cuadrado. Es decir, el abordaje se realizó mediante dos etapas, la primera consistió en una aproximación de las respuestas de forma descriptiva y la segunda se apoyó en un análisis de validación estadística inferencial donde se utilizaron tablas cruzadas.

Tabla I

Preguntas, factor y riesgo psicosocial del malestar relacional

#	Pregunta	Factor	Riesgo
1	He conocido episodios de comunicación agresiva que han causado daños y/o molestias de forma deliberada.		
2	He conocido episodios de violencia efectiva (física y/o psicológica) o en forma de amenaza.	Agresividad	Violencia personal
3	He conocido comportamientos recurrentes de desobediencia de las normas de trabajo y/o de maltrato del material de trabajo.		
4	He conocido episodios de falta de respeto y/o cortesía debida.		Comportamientos Abusivos de Baja Intensidad (CABI)
5	He conocido relaciones que ponen en riesgo o deterioran la calidad de las relaciones sociales.		
6	He conocido episodios de declaraciones o actitudes hostiles con la intención manifiesta de hacer daño.		
7	He conocido episodios de comportamientos o acciones agresivas que atenten contra la integridad moral y la dignidad.	Culpa	
8	He conocido comportamientos repetitivos y prolongados de violencia psicológica.		Acoso Psicológico / Mobbing
9	He tenido sentimientos de denigración, o presionado para que renuncie a mi empleo.		
10	Me he sentido culpable, o avergonzado, ya sea en público y/o en privado.		
11	Me he sentido excluido del equipo de trabajo.		Acoso Discriminatorio Acoso Sexual
12	He conocido comportamientos ofensivos de naturaleza sexual.	Dignidad	
13	He conocido comportamientos discriminatorios por razón de origen racial/étnico, religión y/o discapacidad.		Acoso Discriminatorio

#	Pregunta	Factor	Riesgo
14	He trabajado más horas de las que me obliga mi contrato de trabajo.		
15	Mi trabajo me permite desconectarme, al final de la jornada laboral.		
16	Mi dedicación al trabajo ha afectado negativamente a mi vida personal, familiar y/o social.	Usos del Tiempo	Adicción al Trabajo / Workaholism
17	He trabajado más de 44 (ESA) horas a la semana, sin compensación extra.		

RESULTADOS

Análisis Descriptivo

Los principales resultados de esta investigación se fundamentan en el *Healthy Talent Model*© que aborda 18 riesgos psicosociales clasificados en tres niveles de gestión e intervención preventiva: a) Malestar relacional, b) Malestar operativo y c) Malestar Ecológico. Sin embargo, para este estudio únicamente se analizan los resultados del malestar relacional, planteados en la Tabla I.

Factor I: Agresividad

Mori (2012), define la agresión como un acto destinado a lastimar al otro. En el ámbito laboral, la agresividad se manifiesta cuando la persona trabajadora presenta un comportamiento violento como intentar imponer por la fuerza su punto de vista al momento de definir un problema, al expresar sus derechos o la satisfacción de sus necesidades, hasta el punto de emplear estrategias que generan miedo, culpa o vergüenza, que llevan implícito un tipo de violencia física o verbal.

Como efecto de este factor se presenta el riesgo psicosocial de la violencia personal, que puede ser entendida como aquellos comportamientos verbales y/o no verbales, deliberados o no, basados en el poder formal (superiores jerárquicos) o informal (entre iguales) que, de manera recurrente y sostenida en el tiempo, se sustancian en sufrir, presenciar y/o anticipar

un estilo relacional no asertivo, en forma de incidentes de agresividad manifiesta (De Ridruejo, 2022). Los resultados de este factor y riesgo se presentan en la Tabla 2.

Tabla 2

El factor de agresividad y el riesgo psicosocial de violencia personal en las personas trabajadoras salvadoreñas

Factor	Riesgo	Pregunta	Respuesta	Recuento	Porcentaje
Agresividad	Violencia personal	He conocido episodios de comunicación agresiva que han causado daños y/o molestias de forma deliberada	Sí	89	39.7%
			No	135	60.3%
		He conocido episodios de violencia efectiva (física y/o psicológica) o en forma de amenaza.	Sí	54	24.1%
			No	170	75.9%
		He conocido comportamientos recurrentes de desobediencia de las normas de trabajo y/o de maltrato del material de trabajo	Sí	64	28.6%
			No	160	71.4%

Los niveles de percepción de agresividad de acuerdo a las respuestas obtenidas, en promedio no superan un tercio del total de las respuestas, por lo que aún no existe un riesgo psicosocial; en tal sentido, para prevenir su prevalencia se hace necesario desarrollar programas o actividades de acompañamiento de tipo preventivo, que de acuerdo al *Healthy Talent Model*®, generen un clima laboral respetuoso y basado en unas normas básicas de cortesía profesional socialmente aceptadas y que resultan tan esperables, como exigibles. Pues, con ello se evitan patrones de conducta asociados a la violencia personal en los niveles individual, grupal y corporativo, se normalicen integrándose a la cultura organizacional.

Factor 2: Culpa

Por sentimiento de culpabilidad se entiende un estado emocionalmente desagradable, que se produce después de una transgresión y continúa hasta que se restaura algún tipo de equilibrio, siendo relativamente independiente que otros conozcan la acción que lo motivó (Gutiérrez, 2005).

Tabla 3

El factor culpa y el riesgo psicosocial de Comportamientos Abusivos de Baja Intensidad (CABI) y acoso psicológico / mobbing en las personas trabajadoras salvadoreñas

Factor	Riesgo	Pregunta	Respuesta	Recuento	Porcentaje
Culpa	CABI	He conocido episodios de falta de respeto y/o cortesía debida	Sí	118	52.7%
			No	106	47.3%
		He conocido relaciones que ponen en riesgo o deterioran la calidad de las relaciones sociales	Sí	117	52.2%
			No	107	47.8%
		He conocido episodios de declaraciones o actitudes hostiles con la intención manifiesta de hacer daño	Sí	76	33.9%
			No	148	66.1%
	Acoso psicológico / mobbing	He conocido episodios de comportamientos o acciones agresivas que atenten contra la integridad moral y la dignidad	Sí	60	26.8%
			No	164	73.2%
		He conocido comportamientos repetitivos y prolongados de violencia psicológica	Sí	66	29.5%
			No	158	70.5%
		He tenido sentimientos de denigración, o presionado para que renuncie a mi empleo	Sí	40	17.9%
			No	184	82.1%
Me he sentido culpable, o avergonzado, ya sea en público y/o en privado	Sí	52	23.2%		
	No	172	76.8%		

El sentimiento de culpabilidad puede tener diversas causas, por ejemplo, cuando se ha violentado o se cree que se han roto ciertas normas, principios o significados tanto personales como sociales, de carácter ético, natural, religioso, sexual, existencial, etcétera. Con lo

cual el factor de riesgo psicosocial nos lleva a experimentar culpa, ya sea porque hicimos algo que pensamos que no debíamos haber hecho o a la inversa. Este factor se analiza desde dos riesgos a los que podrían estar expuestos los colaboradores: los Comportamientos Abusivos de Baja Intensidad (CABI) y el Acoso Psicológico, conocido también como *Mobbing*. Los resultados obtenidos se presentan en la Tabla 3.

En la línea de los resultados anteriores, se evidencia que el riesgo psicosocial CABI tiene una prevalencia por encima del 50% de las respuestas, lo que implica una mayor atención por parte de los tomadores de decisiones de las organizaciones, a través de programas de acompañamiento y apoyo ya que hay una existencia del riesgo, por lo que se debe abordar de manera reactiva.

Los “Comportamientos Abusivos de Baja Intensidad (CABI)”, están dirigidos hacia o contra otras personas, y pueden ser de baja intensidad y severidad, quedando excluidos los actos de violencia física, acoso o discriminación (Moroni y Dabos, 2014); además, constituyen un estresor organizacional que afecta a la salud física, al bienestar emocional, al bienestar psicológico y al desempeño profesional (Hershcovis y Barling, 2010; Mercado y Salgado, 2008); en función del emisor y/o destinatario del comportamiento abusivo. Moroni y Dabos (2014) clasifican los CABI en Abuso organizacional, Abuso de Poder y Abuso interpersonal.

En lo que respecta al riesgo psicosocial de acoso psicológico se evidencia una prevalencia por debajo de un tercio lo que lleva a concluir que no hay existencia de riesgo, por lo que se debe abordar de manera preventiva.

Es importante acotar que, de acuerdo con los resultados obtenidos, los tomadores de decisión en las organizaciones deben actuar de manera reactiva ante el CABI y preventiva en situaciones de declaraciones o actitudes hostiles, de comportamientos o acciones agresivas, de comportamientos repetitivos y prolongados de violencia psicológica y la presencia de sentimientos de denigración, culpabilidad o vergüenza (*mobbing*).

Factor 3: Dignidad

La dignidad es el valor que se asigna a sí misma cada persona, el respeto mínimo a su condición de ser humano, respeto que impide que su vida o su integridad sea sustituido por otro valor social (Berriain, 2004).

Se debe reconocer que la persona trabajadora, por el simple hecho de ser un ser humano, posee autonomía de reflexión, de decisión y de acción y, por lo tanto, es responsable de sus acciones o decisiones. Este factor se analiza desde dos riesgos psicosociales: Acoso Discriminatorio y Acoso Sexual. Los resultados se muestran en la Tabla 4.

Los resultados evidencian una prevalencia de acoso discriminatorio que amerita acciones preventivas por parte de las organizaciones, de tal forma que se eviten conductas no deseadas, reiteradas y frecuentes relacionadas con el origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, que crean un ambiente intimidatorio, degradante, humillante u ofensivo en los ambientes de trabajo.

Tabla 4

El factor dignidad y el riesgo psicosocial de acoso discriminatorio y acoso sexual en las personas trabajadoras salvadoreñas

Factores	Riesgos	Pregunta	Respuesta	Recuento	Porcent
Acoso discriminatorio		Me he sentido excluido del equipo de trabajo	Sí	60	26.8%
			No	164	73.2%
Acoso sexual		He conocido comportamientos ofensivos de naturaleza sexual	Sí	25	11.2%
			No	199	88.8%
Dignidad		He conocido comportamientos discriminatorios por razón de origen racial/étnico, religión y/o discapacidad	Sí	24	10.7%
Acoso discriminatorio			No	200	89.3%

En lo que corresponde al acoso sexual se debe intervenir de manera proactiva y reactiva, aunque su prevalencia sea mínima, ya que resulta inaceptable, indeseable y/u ofensivo y, es desfavorable en cualquier condición de trabajo, creando un entorno intimidatorio, hostil y humillante que transgrede el principio de igualdad de trato.

Factor 4: Uso del tiempo

Este factor centra su atención en determinar los minutos u horas que una persona emplea para desarrollar una actividad social o individual. Desde una perspectiva del ámbito laboral, se debe tomar en cuenta que la persona trabajadora desarrolla una serie de actividades productivas a lo largo de su jornada diaria de trabajo, situación que obliga a tener que planificar el uso de su tiempo, para sacarle el mayor provecho. Los resultados del factor y riesgo psicosocial se presentan en la Tabla 5.

Los resultados evidencian una prevalencia cercana al 50%, lo que amerita que las empresas intervengan de manera reactiva al riesgo psicosocial de adicción al trabajo/workaholism, ya que se manifiesta en síntomas de estrés y malestar psicológico, caracterizado por trabajar en exceso, debido a una necesidad compulsiva e incontrolada de trabajar constantemente.

Tabla 5

El factor Usos del tiempo y el Riesgo psicosocial de Adicción al trabajo / Workaholism en las personas trabajadoras salvadoreñas

Factores	Riesgos	Pregunta	Respuesta	Recuento	Porcentaje
Usos del Tiempo	Adicción al Trabajo / Workaholism	He trabajado más horas de las que me obliga mi contrato de trabajo	Sí	140	62.5%
			No	84	37.5%
		Mi trabajo me permite desconectarme, al final de la jornada laboral	Sí	117	52.2%
			No	107	47.8%
		Mi dedicación al trabajo ha afectado negativamente a mi vida personal, familiar y/o social	Sí	74	33.0%
			No	150	67.0%
		He trabajado más de 44 (ESA) horas a la semana, sin compensación extra	Sí	123	54.9%
			No	101	45.1%

Análisis Inferencial

El análisis descriptivo permitió identificar cuáles resultados presentaban una prevalencia que ameritaba una prevención de carácter preventivo o reactivo por parte de las organizaciones salvadoreñas. Esto se realizó desde una perspectiva de recuentos porcentuales, sin embargo, se hace evidente la necesidad de validar los resultados a través de pruebas estadísticas de significancia, para ello se utilizaron tablas cruzadas analizadas con el estadístico de Ji cuadrado.

Como primer punto se realizó un análisis macro entre la totalidad de las preguntas y las variables de sexo, edad, sector, tamaño, cargo y situación, donde se verificó la existencia de significancia entre los cruces (ver Tabla 6).

En la Tabla 6, se resaltan los cruces con una significancia inferior a 0.05, lo que lleva a concluir la dependencia de las variables con respecto a la prevalencia en función de las afirmaciones asociadas a diferentes riesgos psicosociales (rechazo de H0).

Tabla 6
Preguntas del Factor operativo con respecto al Sexo, Edad, Sector, Tamaño de la empresa, Cargo y Situación laboral

Pregunta	Sexo	Edad	Sector	Tamaño	Cargo	Situación
He conocido episodios de comunicación agresiva que han causado daños y/o molestias de forma deliberada	0,338	0,908	0,598	0,823	0,536	0,026
He conocido episodios de violencia efectiva (física y/o psicológica) o en forma de amenaza,	0,350	0,706	0,403	0,054	0,678	0,000*
He conocido comportamientos recurrentes de desobediencia de las normas de trabajo y/o de maltrato del material de trabajo	0,552	0,767	0,737	0,833	0,020*	0,010*
He conocido episodios de falta de respeto y/o cortesía debida	0,005*	0,761	0,543	0,895	0,091	0,001*
He conocido relaciones que ponen en riesgo o deterioran la calidad de las relaciones sociales	0,421	0,479	0,524	0,451	0,429	0,013*
He conocido episodios de declaraciones o actitudes hostiles con la intención manifiesta de hacer daño	0,033*	0,750	0,005*	0,963	0,434	0,000*
He conocido episodios de comportamientos o acciones agresivas que atenten contra la integridad moral y la dignidad	0,173	0,542	0,042*	0,831	0,130	0,022*
He conocido comportamientos repetitivos y prolongados de violencia psicológica	0,377	0,559	0,089	0,856	0,060	0,151
He tenido sentimientos de denigración, o presionado para que renuncie a mi empleo	0,220	0,533	0,975	0,446	0,689	0,007*
Me he sentido excluido del equipo de trabajo	0,001*	0,487	0,721	0,522	0,327	0,138
Me he sentido culpable, o avergonzado, ya sea en público y/o en privado	0,056	0,457	0,435	0,714	0,484	0,300
He conocido comportamientos ofensivos de naturaleza sexual	0,400	0,198	0,155	0,527	0,961	0,644
He conocido comportamientos discriminatorios por razón de origen racial/étnico, religión y/o discapacidad	0,519	0,237	0,672	0,200	0,315	0,059
He trabajado más horas de las que me obliga mi contrato de trabajo	0,781	0,480	0,507	0,822	0,765	0,651
Mi trabajo me permite desconectarme, al final de la jornada laboral	0,347	0,208	0,613	0,866	0,362	0,884
Mi dedicación al trabajo ha afectado negativamente a mi vida personal, familiar y/o social	0,571	0,138	0,571	0,673	0,524	0,064
He trabajado más de 44 (ESA) horas a la semana, sin compensación extra	1,000	0,477	0,082	0,539	0,391	0,884

 Nota: *significativo para $P < 0,05$

En la Tabla 7, se muestran los porcentajes de prevalencia con respecto a las variables significativas, de acuerdo con la prueba de Ji cuadrado, en donde a modo de ejemplo se evidencian los siguientes hallazgos:

1. El sexo de los encuestados es dependiente de la prevalencia del riesgo psicosocial CABI, es decir que las mujeres reconocen mayoritariamente “episodios de falta de respeto y/o cortesía debida” con respecto a los hombres.
2. El tipo de sector en el que laboran los encuestados es dependiente de la prevalencia del riesgo psicosocial Acoso psicológico - *mobbing*, es decir que las personas del sector gobierno presencian más declaraciones o actitudes hostiles con la intención manifiesta de hacer daño.
3. El cargo que desempeñan los encuestados es dependiente de la prevalencia del riesgo psicosocial Violencia Personal es decir que los Gerentes, directores y/o alta dirección identifican más desobediencia de las normas de trabajo y/o de maltrato del material de trabajo.
4. La situación de trabajo de los encuestados es dependiente de la prevalencia del riesgo psicosocial de Acoso psicológico - *mobbing*, es decir que las personas que trabajan de manera presencial en la empresa reconocen mayoritariamente sentimientos de “exclusión del equipo de trabajo” con respecto a quienes laboran de manera remota o híbrida.

Tabla 7

Preguntas y sus respuestas porcentuales significativas de los cruces del Factor operativo con respecto al Sexo, Sector, Cargo y Situación laboral

Factor/Riesgo	Pregunta	Sexo				Sector				Cargo*				Situación**									
		Hombre		Mujer		Comercio		Industria		Servicio		Gobierno		Operativos		Supervisor		Gerente		Presencial		Remoto	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Agresividad / Violencia Personal	He conocido episodios de violencia efectiva (física y/o psicológica) o en forma de amenaza,	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	30,6	69,4	9,0	91,0
	He conocido comportamientos recurrentes de desobediencia de las normas de trabajo y/o de maltrato del material de trabajo	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	22,3	77,7	31,0	69,0	46,9	53,1	33,8	66,2	16,4	83,6	
Culpa / CABI	He conocido episodios de falta de respeto y/o cortesía debida	42,0	58,0	61,3	38,7	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	59,9	40,1	35,8	64,2	
	He conocido relaciones que ponen en riesgo o deterioran la calidad de las relaciones sociales	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	58,0	42,0	38,8	61,2	
Culpa / Acoso psicológico - mobbing	He conocido episodios de declaraciones o actitudes hostiles con la intención manifiesta de hacer daño	26,0	74,0	40,3	59,7	24,0	76,0	29,2	70,8	26,4	73,6	50,7	49,3	---	---	---	---	---	41,4	58,6	16,4	83,6	
	He conocido episodios de comportamientos o acciones agresivas que atentan contra la integridad moral y la dignidad	---	---	---	---	16,0	84,0	20,8	79,2	22,6	77,4	39,1	60,9	---	---	---	---	---	31,2	68,8	16,4	83,6	
	He tenido sentimientos de denigración, o presionado para que renuncie a mi empleo	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	22,3	77,7	7,5	92,5	
Dignidad / Acoso discriminatorio	Me he sentido excluido del equipo de trabajo	16,0	84,0	35,5	64,5	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	

Nota: *Cargo = (a) Operativos y administrativo, (b) Supervisor, coordinador y jefes, y (c) Gerentes, directores y alta dirección; **Situación = (a) Trabajo en la empresa y (b) Trabajo desde casa o Híbrido. Autoría propia

CONCLUSIONES

Los resultados descriptivos evidencian la prevalencia de los factores y riesgos psicosociales del malestar relacional a los que se enfrentan las personas trabajadoras de las empresas salvadoreñas, situación que conlleva al desarrollo de actuaciones y/o acciones preventivas y correctivas de parte de los tomadores de

decisión, en un 50% respectivamente, que lleve a cuidar el clima organizacional y a desarrollar una cultura de protección a la salud psicosocial de las personas trabajadoras.

Transformar la cultura organizacional inicia con un proceso táctico-estratégico que lleva a superar los riesgos psicosociales, los cuales deben intervenir

intencionalmente, para generar un clima laboral propicio para el desarrollo óptimo del trabajo y la realización de las personas en este espacio.

Por su parte, el análisis inferencial desde la variable sexo llevó a rechazar la hipótesis nula en 3 ítems; desde la variable sector en 2 ítems; desde la variable cargo en 1 ítem y desde la variable situación en 7 ítems. También, cabe destacar que la prueba no presentó evidencias que llevó a rechazar la hipótesis nula en las variables edad y tamaño (ver Tabla 6).

Además, en la variable situación actual de trabajo (trabajo en la empresa y trabajo desde casa y/o híbrido) se evidencia la prevalencia de los riesgos psicosociales de violencia personal, CABI y acoso psicológico-mobbing, mismos que han sido validados desde los análisis descriptivos y que deben ser tratados con acciones reactivas.

A partir de este estudio se abren dos investigaciones relacionadas con evidenciar la prevalencia de los factores y riesgos psicosociales del malestar operativo y ecológico en las empresas salvadoreñas. Adicionalmente, se puede realizar este estudio mediante un análisis comparativo de países del istmo latinoamericano en función de minimizar los riesgos psicosociales como lo expresó la Organización Internacional del Trabajo, en su libro Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención (1984).

REFERENCIAS

- Aguilera, E. C., & de Alba García, J. E. G. (2011). Perspectivas actuales de la adicción al trabajo. *Psicología y Salud*, 21(1), 131-139. <https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/596>
- Beriain, M. (2004). Consideraciones sobre el concepto de dignidad humana. *Anuario de filosofía del derecho*, 187-212. https://www.boe.es/biblioteca_juridica/anuarios_derecho/abrir_pdf.php?id=ANU-F-2004-10018700212
- Boletín Oficial del Estado, (1995). Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (Vol. 269, No. 10, pp. 32590-611). BOE. <https://madrid.ccoo.es/7bb77d0ebf068963c81c89d0e49843bb000045.pdf>
- Céspedes, A. A. M. (2016). Análisis de la afectación de la cultura organizacional como consecuencia de los riesgos psicosociales. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/15721>
- De Ridruejo, J. G. G., (2022). Violencia de género en los lugares de trabajo: factores, actores y vectores como riesgo psicosocial de género. Espacios seguros y libres de violencias sexuales. <http://isonomia.uji.es/wp-content/uploads/2023/01/Z.-PUBLICACION-Seminario-2022.pdf#page=75>
- Di Tecco, C., Persechino, B., & Iavicoli, S. (2023). Psychosocial Risks in the Changing World of Work: Moving from the Risk Assessment Culture to the Management of Opportunities. *La Medicina del Lavoro*, 114(2), e2023013-e2023013. <https://europepmc.org/article/med/37057349>
- ENWHP. (s. f.). Red europea de la promoción de la salud en el lugar de trabajo. Recuperado 23 de abril de 2023. <https://www.enwhp.org/?i=portal.en.home>
- Garmendia, M. M. (2005). El acoso sexual en el trabajo. *IUSLabor. Revista d'anàlisi de Dret del Treball*, (4). <https://www.raco.cat/index.php/IUSLabor/article/download/58098/68190>
- González-Trijueque, D., Giachero, S., & Delgado, S. (2012). Riesgos psicosociales en el lugar de trabajo: aproximación teórica y marco legal en Uruguay. *Ciencias Psicológicas*, 6(1), 75-87. http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-4221201200100007&script=sci_arttext
- González-Santa-Cruz, A., & Toro-Cifuentes, J. P. (2021). Culturas organizacionales y factores de riesgo psicosociales en organizaciones chilenas: Un análisis de clases latentes. *Psicoperspectivas*, 20(1), 151-168. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-69242021000100151&script=sci_arttext

- Gutiérrez, C. L. (2005). Educar emociones: un instrumento para trabajar el "sentimiento de culpa". *Pulso: revista de educación*, (28), 125-138. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1370920.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). Metodología de la investigación. 6ta Edición Sampieri. Soriano, RR (1991). *Guía para realizar investigaciones sociales*. Plaza y Valdés. https://www.academia.edu/download/46694261/Metodologia_de_la_investigacion_5ta_Edicion_Sampieri_Dulce_Hernandez_-_Academia.edu.pdf
- Hershcovis, M. S., & Barling, J. (2010). Towards a multi-foci approach to workplace aggression: A meta-analytic review of outcomes from different perpetrators. *Journal of Organizational Behavior*, 31(1), 24-44. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/job.621>
- Instituto Salvadoreño de Seguridad Social. (2021). Patronos y trabajadores reportados y cotizados al ISSS (número y salarios medios mensuales a octubre 2021) <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/iss/documents/465223/download>
- Martínez, S. E. P., & Murillo Baltan, S. (2021). OIT entornos seguros y saludables: una guía para apoyar a las organizaciones empresariales a promover la seguridad y la salud en el trabajo. <http://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/24430>
- Meliá, J.L., Nogareda, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J.M., Salanova, M., & Gracia, D. (2006). Principios comunes para la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa. En Meliá, J.L., Nogareda, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J.M., Pou, R., Salanova, M., Gracia, D., de Bona, J.M., Bajo, J.C. & Martínez-Losa, F.: *Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Evaluación de Riesgos*. Barcelona: Foment del Treball Nacional, pp 13-36. <https://www.uv.es/~meliaj/Papers/2006FTNCap1.pdf>
- Mercado Salgado, P., & Salgado Mejía, R. (2008). Estrés en ejecutivos de medianas y grandes empresas mexicanas: un enfoque de desarrollo humano organizacional. *Estudios Gerenciales*, 24(108), 15-36. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232008000300001
- Ministerio de la Protección Social Colombiano (2008). Resolución 2646 de julio de 2008. <https://www.apccolombia.gov.co/normativa/resolucion-no-2646-de-2008-del-ministerio-de-la-proteccion-social#:~:text=Por%20la%20cual%20se%20establecen,causadas%20por%20el%20estr%C3%A9s%20Ocupacional>
- Miret, C., & Martínez Larrea, A. (2010). El profesional en urgencias y emergencias: agresividad y burnout. *Anales del sistema sanitario de Navarra*, 33, pp. 193-201. Gobierno de Navarra. Departamento de Salud. <https://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v33s1/original19.pdf>
- Molano, R. C. (2009). Responsabilidad de empleadores y trabajadores frente al acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo subordinado. *Novum Jus*, 3(1), 225-262. <https://novumjus.ucatolica.edu.co/article/view/886>
- Mori, J. L. C. (2012). Una revisión psicológica a las teorías de la agresividad. *Revista electrónica de psicología Iztacala*, 15(1), 80. https://www.academia.edu/download/36103882/30905-66878-1-PB_1.pdf
- Moroni, L., & Dabos, G. E. (2014). Comportamientos abusivos de baja intensidad en las organizaciones: una revisión de la literatura y de sus implicancias. *Estudios Gerenciales*, 30(133), 384-396. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S012359231400134X>
- Organización Internacional del Trabajo, OIT. (1984). Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. *Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo*, (56). Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, Suiza. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf
- Piñuel, I. (2003). Mobbing, Manual de autoayuda: Claves para reconocer y superar el acoso psicológico en el trabajo. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0211-57352003000300011
- República de El Salvador (2011). Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo. República de El Salvador. <https://www.ilo.org/dyn/natlex/docs/ELECTRONIC/84122/93331/F1699923541/SLV84122.pdf>

- Rosero, A. C. T., & Álvarez, C. C. B. (2012). Riesgos psicosociales intralaborales en docencia. *Revista Iberoamericana de Psicología*, 5(2), 95-106.
<https://revistas.iberico.edu.co/index.php/ripsicologia/article/view/250>
- Soriano T., Guillermo, Guillén R., Pedro & Carbonell V., Enrique. (2012). *Guía de recomendaciones para la vigilancia específica de la salud de trabajadores expuestos a factores de riesgo psicosocial (Protocolo PSICOVS2012)*. Instituto Vasco de Seguridad y Salud Ocupacional. España.
http://www.aeemt.com/contenidos/Recursos/Guia_PSICOVS2012/guia_PSICOVS2012.pdf
- Talentfullness Institute (2020).
<https://www.talentfullnessinstitute.com/>
- Torres, B. E. M., & Silva, M. A. B. (2006). “Maltrato emocional de la mujer en el trabajo” ¿Una extensión de la misoginia que vive la mujer en el hogar, ahora se extiende en el trabajo?. *Folletos Gerenciales*, 10(12).
<https://sitios.l.dif.gob.mx/cenddif/wp-content/uploads/2015/08/Maltrato-emocional.pdf>
- Vaquerano, A., Rosales, Y., Polío, J., Echeverría, C., Flores, M., García de Ridruejo, J.G., & Galván-París, F., (2023). Una aproximación a los Riesgos Psicosociales de las personas trabajadoras en las organizaciones salvadoreñas. En López-Lunagomez, D.A., y García, E. (Ed.), *Innovación en las organizaciones: una perspectiva desde Iberoamérica, después de la pandemia* (pp. 326-347). Universidad de Xalapa A.C.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8900836>
- Velásquez, N. R. P. (2017). Análisis de la relación entre la salud mental y el malestar humano en el trabajo. *Equidad y Desarrollo*, (29), 161-178.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6151763>