



**REPÚBLICA DE PANAMÁ MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
MAESTRÍA PROFESIONAL**

**INFLUENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL, FÍSICA
Y SOCIAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL CENTRO REGIONAL
UNIVERSITARIO DE COLÓN.**

**PROYECTO DE TRABAJO PARA OPTAR AL GRADO DE MAGISTER EN
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

Asesora: Profa. Dayra Crosbie

Estudiantes: Betzabeth Salazar

Angela Moreno

Ciudad de Panamá, mayo de 2024.



**REPÚBLICA DE PANAMÁ MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
MAESTRÍA PROFESIONAL**

**INFLUENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL, FÍSICA
Y SOCIAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL CENTRO REGIONAL
UNIVERSITARIO DE COLÓN.**

**PROYECTO DE TRABAJO PARA OPTAR AL GRADO DE MAGISTER EN
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

Autoras: Betzabeth Salazar

Angela Moreno

Ciudad de Panamá, mayo de 2024.



Ciudad de Panamá, 9 de mayo de 2024.

Profesor
NAGIB YASSIR Coordinador del Comité de Titulación de Estudios de Grado y Postgrado Presente.

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado de Maestría, presentado por las estudiantes, Betzabeth Y. Salazar V. y Angela Moreno, para optar al grado de Maestría en Seguridad y Salud Ocupacional considero que el trabajo: reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Jurado examinador que se designe.

Atentamente,

Dayra Crosbie de Wong

Línea de Investigación:

A handwritten signature in black ink that reads "Dayra Crosbie de Wong". The signature is written in a cursive style with a large initial 'D'.



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

**INFORME DE ACTIVIDADES DE TUTORÍA OPCIÓN DE TITULACIÓN DE TRABAJO
DE GRADO DE MAESTRÍA**

Programa de Maestría: Maestría en Seguridad y Salud Ocupacional

Estudiante: Nombres y apellidos. Betzabeth Y. Salazar V. - Angela Moreno

Tutor: Prof. Dayra Crosbie de Wong

Título del trabajo de grado: “INFLUENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL, FÍSICA Y SOCIAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL CENTRO REGIONAL_ UNIVERSITARIO DE COLÓN”.

Línea de Investigación:

SESIÓN	FECHA	HORA REUNIÓN.	ASPECTO TRATADO	OBSERVACIÓN
1.	6-3-24	7:30 p.m.	Solicitud a profesora para asesoría de trabajo de grado	Información sobre tema, población a tratar y de igual manera objetivos del estudio.
2.	16-3-24	11:40 A.M.	Primera Revisión de Proyecto de Grado (Capítulos I y II)	Corrección de orden de antecedentes, glosario y puntos ortográficos.

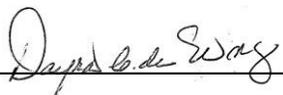
3.	26-3-24	4:20 p.m.	Revisión de instrumento	Corrección de estructura del instrumento para aplicación
4.	6-5-2024		Revisión de proyecto de grado culminado	Correcciones pertinentes de parte de la asesora
5.	9-5-2024		Entrega de proyecto de grado por parte de asesora y de cartas de aprobación e informe de actividades	Asesora satisfecha con el desarrollo del proyecto
6.				

Titulo definitivo:

“INFLUENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL, FÍSICA Y SOCIAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL CENTRO REGIONAL UNIVERSITARIO DE COLÓN”.

Comentarios finales acerca de la investigación: Declaramos que las especificaciones anteriores representan el proceso de dirección del trabajo de grado arriba mencionado.

(Media Firma del Tutor)



(Media Firma del Estudiante)





DEDICATORIA

Primero dedico este trabajo al que se merece toda la honra y gloria y que sin él no se puede nada, mi DIOS Padre Todopoderoso, gracias a su amor y misericordia pudimos realizar y culminar este proyecto. A mi amada, hermosa y honrada madre NAZARIA VICTORIA (q.e.p.d.), quien me enseñó a perseverar, a ser una mujer fuerte luchadora y a soñar por mis sueños y anhelos, te amo hasta el cielo mami este logro es por ti y para ti espero estés orgullosa.

A mis hijos ANDRÉS y ALLISON, quienes han sido mi motor en medio de tanto, para no desmayar y seguir adelante, a persistir y muchas veces no estar en tiempo con ellos mami los ama. A mi esposo, ANDRÉS BECERRA quien ha sido mi apoyo en tanto para poder dedicarme a esta meta, me ha motivado a seguir en mis sueños, gracias, amor. A mis hermanas ELIDE, YURIBETH, ZURIBETH Y ALEJANDRA, a las que amo con todo mi corazón y espero cada día ser empuje y motivación para que sigan avanzando en todos los aspectos de su vida, las amo y saben que siempre estoy para ustedes.

-Betzabeth Salazar

Dios todopoderoso, por darme la fuerza para seguir adelante. A mis hijos CÉSAR ALI, ÁNGEL JAVIER y ANGELI CESIL ZARZAVILLA MORENO, por quiénes mis deseos de superación se acrecientan cada día más.

De igual forma mis padres, hermanos, suegros y profesores por su apoyo y solidaridad, a mi esposo quien me alienta para perseverar cada objetivo de mi meta propuesta.

-Ángela Moreno

Agradecimiento

Ante todo, agradezco a DIOS Todopoderoso, sin él no se puede nada en la vida, gracias, Padre. A mi gran apoyo, dirección y experiencia para el desarrollo de este proyecto, mi gran amiga NANET MARTÍNEZ, quien le doy miles de gracias ya que con su gran profesionalismo y conocimientos ha sido de gran apoyo y orientación en este trabajo, gracias ya eres parte de mi familia y muy importante para mí, DIOS te bendiga grandemente. A mi amiga y compañera de batalla ANGELA MORENO, gracias, amiga, logramos la meta.

A mi asesora, Profa. DAYRA CROSBIE por su experiencia, apoyo, dedicación y tiempo dedicado en la asesoría, corrección de este trabajo, mil gracias profa entre tanto nos dio su apoyo se le agradece mucho. De igual manera agradecer al Prof. NAGIB YASSIR, quien nos dio su experiencia, tiempo, dedicación y orientación para el desarrollo de este trabajo, gracias, profesor DIOS me los guarde y bendiga a ambos grandemente.

-Betzabeth Salazar

Primeramente agradezco a Dios por la vida y por la oportunidad de seguir adelante y crecer profesionalmente. Quiero agradecer a todos aquellos que estuvieron anuentes a nuestro tema de investigación, por su apoyo incondicional y por demostrar que con fe y esfuerzo todo el que puede lograr. A mi amiga y compañera BETZABETH SALAZAR por ser un ejemplo de perseverancia y entrega.

A mi familia que siempre confió en mí alentándome e inculcándome que podía llegar a cabo este objetivo a pesar de que momentos difíciles a lo largo de este camino lleno de retos. A nuestra tutora de tesis DAIRA CROSBIE, por hacer a un lado sus importantes labores dedicar un poco de su tiempo para la evaluación de este proyecto de grabación y de igual manera a nuestro tutor de opción de titulación NAGIB YASSIR.

-Ángela moreno

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA O CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	Error! Bookmark not defined.
1.1 Formulación Del Problema.....	16
1.2 Objetivos	17
1.2.1 General	17
1.2.2 Específicos	17
1.3 Justificación	17
1.4 Alcance Del Proyecto	19
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL	Error! Bookmark not defined.
2.1 Antecedentes	20
2.1.1 Internacionales	20
2.1.2 Nacionales	21
2.2. Marco Legal Nacional e Internacional	22
2.3. Bases o Fundamentación Teóricas	24
2.3.1 Los Riesgos Psicosociales	24
2.3.2 Estrés, Eustrés y Estrés Laboral	30
2.3.3 Mecanismos de Afrontamiento del Estrés	31
2.3.4 Glosario	33
Sistema De Variables	34
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO O METODOLOGÍA Error! Bookmark not defined.	

Tipo de investigación	39
Diseño de la investigación.	40
Población y muestra	40
IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	Error! Bookmark not defined.
Encuesta	41
Observación de campo	76
V. ANÁLISIS DE LOS DATOS E INFORMACIÓN	Error! Bookmark not defined.
CONCLUSIONES	80
RECOMENDACIONES	81
REFERENCIA	82
ANEXOS	86

INDICE DE FIGURAS Y TABLAS

TABLA	No.	p.p.
1	¿Considera que tu empleo te exige trabajar a un ritmo muy rápido?	42 2
	¿Siente que tienes una carga de trabajo excesiva?	43
3	¿Te encuentras frecuentemente realizando tareas que son incompatibles entre sí?	44
4	¿Su trabajo requiere una alta capacidad de concentración durante periodos prolongados?	45
5	¿Su trabajo te brinda oportunidades para adquirir nuevas habilidades?	46
6	¿Considera que tu trabajo fomenta la creatividad y la innovación?	47
7	¿Requiere tu trabajo un nivel elevado de formación y capacitación?	48
8	¿Tiene la oportunidad de desempeñar una amplia variedad de tareas en tu puesto?	49
9	¿Siente que tu trabajo te permite utilizar y desarrollar tus habilidades y conocimientos al máximo?	50
10	¿Tiene la libertad para tomar decisiones relevantes en tu trabajo?	51
11	¿Cree que tienes influencia sobre los procesos y resultados en tu lugar de trabajo?	52

- 12 ¿Participa en la toma de decisiones importantes dentro de tu servicio? 53
- 13 ¿Las decisiones en tu servicio son tomadas de manera participativa, considerando las opiniones de todos los empleados? 54
- 14 ¿Siente que tus ideas y sugerencias son tenidas en cuenta por la empresa? 55
- 15 ¿Considera que tus compañeros de trabajo son competentes en sus funciones? 56
- 16 ¿Experimenta conflictos o hostilidades por parte de tus compañeros? 57
- 17 ¿Siente que tus compañeros muestran interés personal en tí? 58
- 18 ¿Tiene relaciones amigables y colaborativas con tus compañeros de trabajo? 59
- 19 ¿Recibe ayuda y apoyo de tus compañeros para llevar a cabo tus tareas laborales? 60
- 20 ¿Su jefe demuestra preocupación por el bienestar de sus empleados? 61 TABLA No. p.p.
- 21 ¿Su jefe está abierto a escuchar tus opiniones y sugerencias? 62
- 22 ¿Ha experimentado hostilidad o conflictos con tu jefe? 63 23 ¿Recibe ayuda y apoyo de tu jefe para realizar tu trabajo? 64
- 24 ¿Su jefe promueve el trabajo en equipo y la colaboración entre los empleados? 65
- 25 ¿Se siente emocionalmente agotado/a en tu trabajo? 66
- 26 ¿Se siente tremendamente cansado/a al finalizar la jornada laboral? 67
- 27 ¿Siente fatiga al enfrentarte a otra jornada laboral? 68
- 28 ¿Siente que tu trabajo te está desgastando poco a poco? 69
- 29 ¿Encuentra dificultad para desconectar del trabajo al llegar a casa? 70
- 30 ¿Experimenta frustración en tu trabajo? 71
- 31 ¿Le suelen asignar tareas con las que no estás de acuerdo? 72
- 32 ¿Considera que existe un conflicto entre distintas tareas y demandas de tu trabajo? 73
- 33 ¿Siente una falta de apoyo y ánimo por parte de tus superiores? 74
- 34 ¿Experimenta emociones desagradables hacia tu puesto de trabajo? 75
- 35 ¿Le resulta difícil delegar responsabilidades en tu puesto laboral? 76



**REPUBLICA DE PANAMÁ UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE CIENCIA Y
TECNOLOGÍA MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL MAESTRÍA
PROFESIONAL PROYECTO DE TRABAJO PARA OPTAR AL GRADO DE
MAGISTER**

Autores: Betzabeth Salazar

Angela Moreno

Tutor: Dayra Crosbie

Año:2024

RESUMEN

El estudio analiza los riesgos psicosociales en el personal administrativo del Centro Regional Universitario de Colón (CRUC) y su impacto en su salud integral. Se emplea un enfoque aplicado, descriptivo y correlacional. La metodología incluye un diseño

transversal, utilizando datos cuantitativos y cualitativos recopilados mediante cuestionarios, entrevistas y observación directa. La muestra representa el 30% del personal, distribuido equitativamente entre departamentos. Los resultados identifican los riesgos psicosociales y su relación con la salud del personal, respaldando hallazgos previos. Destaca la importancia de abordar estos riesgos para promover un ambiente laboral saludable. En conclusión, el estudio aporta al conocimiento sobre riesgos laborales universitarios, respaldando la implementación de medidas de prevención y apoyo para mejorar las condiciones de trabajo y el bienestar del personal del CRUC. **Palabras clave:** Riesgos psicosociales, salud integral, personal administrativo, ambiente laboral, prevención.

Linea de investigación:



**REPUBLIC OF PANAMA INTERNATIONAL UNIVERSITY OF SCIENCE AND
TECHNOLOGY MASTER'S DEGREE IN OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY
PROFESSIONAL MASTER'S THESIS**

Authors: Betzabeth Salazar

Angela Moreno

Tutor: Dayra Crosbie

Year: 2024

ABSTRACT

The study examines psychosocial risks in the administrative staff of the Regional University Center of Colón (CRUC) and their impact on their overall health. An applied, descriptive, and correlational approach is employed. The methodology includes a cross-sectional design, using quantitative and qualitative data collected through questionnaires, interviews, and direct observation. The sample represents 30% of the staff, evenly distributed among departments. The results identify psychosocial risks and their relationship with the staff's health, supporting previous findings. The study underscores the importance of addressing these risks to promote a healthy work environment. In conclusion, the study contributes to knowledge about university

occupational hazards, supporting the implementation of preventive and supportive measures to enhance working conditions and the well-being of CRUC personnel.

Keywords: Psychosocial risks, overall health, administrative staff, work environment, prevention. **Research line:**

INTRODUCCIÓN

En el entorno laboral contemporáneo, los riesgos psicosociales y el estrés laboral son factores que han cobrado una creciente atención debido a su impacto en la salud y el bienestar de los trabajadores. Es en este contexto que surge la presente investigación, centrada en analizar la relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el personal administrativo de una universidad específica.

El presente estudio se enmarca en la necesidad de comprender en profundidad los factores que influyen en la salud integral de los trabajadores universitarios, con el objetivo de identificar posibles áreas de intervención para promover un ambiente laboral más saludable y equilibrado.

A lo largo de este trabajo, se abordarán diferentes aspectos relacionados con los riesgos psicosociales y el estrés laboral, desde su conceptualización hasta su impacto en la salud física, mental y social de los trabajadores. Se examinarán antecedentes internacionales y nacionales, así como el marco legal nacional e internacional que rige esta temática.

El enfoque metodológico utilizado será descriptivo y correlacional, permitiendo explorar la relación entre los riesgos psicosociales y la salud integral del personal administrativo. Se emplearán técnicas de recolección de datos, como cuestionarios y entrevistas, para obtener información detallada sobre la problemática estudiada.

Este trabajo se estructura en varios capítulos, cada uno abordando aspectos específicos que contribuyen a la comprensión y análisis exhaustivo de la problemática estudiada.

En el primer capítulo se presenta el problema de investigación de manera detallada, destacando su relevancia y justificación. Se formulan los objetivos del estudio, tanto el general como los específicos, y se delimita el alcance del proyecto.

En el segundo capítulo se realiza una revisión exhaustiva de la literatura relacionada con los riesgos psicosociales y el estrés laboral. Se presentan los antecedentes tanto a nivel internacional como nacional, se analiza el marco legal aplicable y se profundiza en las bases teóricas que sustentan el estudio. Además, se establece un sistema de variables que guiará el análisis de datos. En el tercer capítulo se describe la metodología utilizada para llevar a cabo la investigación. Se explica el tipo de investigación, el diseño utilizado, la población y muestra seleccionada, así como las técnicas de recolección de datos empleadas.

En el cuarto capítulo se presentan los hallazgos obtenidos durante la fase de recolección y análisis de datos. Se muestran de manera clara y concisa los resultados obtenidos a partir de las técnicas utilizadas. En el quinto capítulo se dedica al análisis detallado de los resultados presentados en el capítulo anterior. Se interpretan los datos obtenidos y se buscan relaciones significativas entre las variables estudiadas.

En las Conclusiones se resumen los hallazgos más relevantes del estudio y se responden a las preguntas planteadas inicialmente. Se destacan las implicaciones de los resultados y se ofrecen recomendaciones para futuras investigaciones o intervenciones prácticas. Finalmente, se presentan recomendaciones basadas en los resultados obtenidos, dirigidas a diferentes actores involucrados en el ámbito laboral, con el fin de promover un ambiente de trabajo más saludable y equilibrado.

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA O CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

1.1 Formulación Del Problema

La investigación se enfoca en comprender el impacto de los riesgos psicosociales en el personal administrativo del CRU de Colón, así como en identificar los factores estresantes y sus efectos en la salud mental, física y social de los empleados. El Centro Regional Universitario (CRU) de Colón, como institución educativa de renombre, alberga a un cuerpo administrativo vital para su funcionamiento. Este personal desempeña una amplia variedad de tareas, desde la gestión académica hasta la administración de recursos, lo que implica una carga laboral significativa y una interacción constante con diversos actores dentro y fuera de la institución.

Sin embargo, detrás de esta labor aparentemente rutinaria, se esconden desafíos que pueden pasar desapercibidos pero que tienen un impacto profundo en la salud y el bienestar de los empleados. La investigación se enfoca en la complejidad de los riesgos psicosociales que enfrenta este personal, comprendiendo que estos riesgos van más allá de las demandas físicas del trabajo y abarcan aspectos emocionales, cognitivos y sociales.

A través de un análisis detallado, buscamos identificar los factores estresantes que impactan en la salud mental, física y social de los empleados. Se pretende no solo

comprender estos desafíos, sino también proponer intervenciones concretas que fomenten un entorno laboral saludable y contribuyan al bienestar general del equipo. En este sentido, se hace necesario comprender los aspectos individuales como organizacionales que influyen en la salud y el bienestar de los trabajadores administrativos.

Las siguientes preguntas emergen como resultado de la problemática formulada:

- ¿Cuáles son los principales factores de riesgo psicosocial a los que se enfrenta el personal administrativo de una universidad?
- ¿Cómo influyen estos factores de riesgo en la salud mental del personal administrativo?
- ¿Cómo afectan estos factores de riesgo en la salud física del personal administrativo?
- ¿De qué manera impactan estos factores de riesgo en la vida social y relaciones personales del personal administrativo?
- ¿Se han demostrado casos sobre la influencia de estos riesgos a la salud integral del personal administrativo?

1.2 Objetivos

1.2.1 General

- Analizar la influencia de los riesgos psicosociales en la salud mental, física y social del personal administrativo del CRUC.

1.2.2 Específicos

- Identificar los riesgos psicosociales que afectan la salud mental, física y social del personal administrativo del CRUC
- Establecer relación entre los riesgos psicosociales y su afección a la salud mental, física y social del personal administrativo del CRUC (enfermedades laborales-casos reales registrados)

- Proponer recomendaciones, estrategias de prevención y apoyo para el manejo de los riesgos psicosociales en el ambiente laboral, mejorando condiciones de trabajo y promoviendo un ambiente laboral más saludable.

1.3 Justificación

La investigación sobre los riesgos psicosociales en el ámbito laboral del personal administrativo del CRU de Colón se justifica por la necesidad imperante de comprender y abordar de manera específica los desafíos que enfrenta este grupo de trabajadores. No obstante, existen numerosos estudios sobre esta temática en diversos contextos, la singularidad del entorno laboral del CRU de Colón requiere una investigación centrada en sus particularidades. Esta orientación permitirá identificar los factores estresantes específicos a los que se enfrenta el personal administrativo, así como vislumbrar las posibles repercusiones en su salud mental, física y social.

La importancia de esta investigación radica en su potencial para generar propuestas de intervención y prevención que susciten un ambiente laboral más saludable y contribuyan al bienestar integral del personal administrativo. Al comprender mejor los riesgos psicosociales y sus efectos, se podrán diseñar estrategias más efectivas para abordarlos y mitigar sus impactos negativos.

Los aportes de esta investigación son múltiples. En primer lugar, contribuirá a la generación de conocimiento sobre los riesgos psicosociales específicos en el ámbito laboral del CRU de Colón, lo cual puede ser de utilidad para otras instituciones educativas que enfrenten desafíos similares. Además, proporcionará información valiosa para los directivos y responsables de recursos humanos del CRU de Colón, quienes podrán utilizar los resultados para implementar medidas concretas que mejoren las condiciones laborales y promuevan el bienestar de su personal administrativo.

Este estudio también puede beneficiar directamente al personal administrativo del CRU de Colón, al brindarles una mayor comprensión de los riesgos a los que están expuestos y las estrategias disponibles para hacerles frente a la necesidad concreta dentro del ámbito laboral del CRU de Colón y su potencial para mejorar las condiciones de trabajo y

el bienestar de su personal administrativo. Al identificar y comprender los riesgos psicosociales específicos en esta institución, se podrá desarrollar un enfoque más efectivo para gestionar estos riesgos y promover un ambiente laboral más saludable y productivo.

De esta manera, la investigación sobre los riesgos psicosociales en el personal administrativo del CRU de Colón es crucial para abordar una necesidad importante dentro de esta institución educativa. Sus aportes pueden beneficiar tanto a los trabajadores como a los responsables de la toma de decisiones, y su relevancia radica en su capacidad para mejorar las condiciones laborales y el bienestar integral del personal administrativo.

1.4 Alcance Del Proyecto

El estudio se enfocará en investigar los efectos de los riesgos psicosociales en la salud integral del personal administrativo del Centro Regional Universitario de Colón (CRUC). Si bien se ha documentado ampliamente el impacto de los riesgos psicosociales en diversos contextos laborales existe una escasez de investigaciones específicas que aborden esta problemática en el contexto del CRUC de Colón.

El alcance de la investigación se limitará a reclutar a una muestra representativa de empleados administrativos del CRUC, abarcando diferentes áreas y niveles jerárquicos dentro de la institución. Se utilizará un método de muestreo aleatorio para garantizar la representatividad de la muestra.

El periodo de reclutamiento se extenderá durante un período de tres meses, durante los cuales se contactará a los funcionarios a través de los canales de comunicación internos de la institución. Se establecerá un límite de participantes en función de la viabilidad logística y de recursos disponibles.

Cada participante será invitado a completar un cuestionario y entrevistas diseñadas específicamente para esta investigación, el cual evaluará diversos aspectos relacionados con los riesgos psicosociales en el entorno laboral, así como sus efectos en la salud mental, física y social de los empleados, para obtener una comprensión más detallada de las experiencias individuales.

El análisis de datos se centrará en identificar patrones y tendencias en las respuestas de los participantes, así como en explorar posibles asociaciones entre los riesgos psicosociales y los indicadores de salud integral. Los hallazgos de esta investigación proveerán de una visión más profunda del impacto de los riesgos psicosociales en el personal administrativo del CRUC de Colón y servirán como base para el desarrollo de estrategias de intervención y prevención efectivas.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

En una investigación realizada por (Vásquez y Campoverde, 2023), titulada "Riesgos Psicosociales En El Personal De Salud De La Clínica Auxilio Praxxel De Cuenca", se exploraron los factores psicosociales que afectan la salud física y mental de los trabajadores de la salud. El estudio reveló una prevalencia significativa de riesgos psicosociales en los trabajadores encuestados, lo que sugiere la necesidad de abordar estas condiciones para mejorar el desempeño laboral y la salud de los empleados.

Esta investigación es relevante para tu estudio sobre los factores psicosociales en el ámbito laboral, ya que demuestra cómo estos aspectos pueden afectar la salud física y mental de los trabajadores, así como su rendimiento laboral. Los hallazgos resaltan la importancia de abordar los riesgos psicosociales en el entorno laboral, especialmente en el sector de la salud, para promover un ambiente de trabajo más saludable y mejorar el bienestar de los empleados, lo cual coincide con los objetivos de tu investigación.

Otro estudio relevante es el de (Patlán-Pérez, J., 2019), que examinó "El Impacto Del Acoso Laboral Y El Burnout En La Satisfacción Laboral Y Los Trastornos Psicosomáticos

De Los Trabajadores Del Sector Público”. Los resultados destacaron la influencia significativa de estos riesgos psicosociales en la salud ocupacional de los empleados, subrayando la importancia de implementar intervenciones para promover un entorno laboral saludable.

Es relevante para la investigación en curso, ya que refuerza la importancia de los factores psicosociales en el bienestar laboral. Al proporcionar evidencia adicional sobre cómo estos riesgos impactan una variedad de contextos laborales, respalda la premisa central del estudio. Además, subraya la necesidad urgente de abordar estos desafíos en el ámbito laboral, lo que refuerza la base de la investigación. Esta contribución confirma que las intervenciones destinadas a mejorar el entorno laboral pueden tener un impacto significativo en la salud y el bienestar de los trabajadores.

Jacinto (2016), El trabajo de investigación titulado "Evaluación De Los Riesgos Psicosociales Que Influyen En El Ambiente Laboral Del Personal Docente Y Administrativo De la Unidad Educativa Quevedo”. Propone medidas preventivas destinadas a mejorar la integridad física, mental y social de los trabajadores. Este programa contendrá un plan detallado de actividades, asignación de responsabilidades y lugares de implementación, con el objetivo de reducir los riesgos y promover un entorno laboral más saludable.

La investigación citada resulta relevante para el estudio en curso al abordar la identificación de riesgos psicosociales en el personal docente y administrativo, proponiendo medidas preventivas para mejorar su bienestar laboral. Este enfoque se alinea estrechamente con el objetivo de la investigación actual y brinda un marco metodológico similar, fortaleciendo así la importancia y pertinencia de este estudio en el ámbito de los riesgos psicosociales en el entorno laboral.

2.1.2 Nacionales

(Shannyn, R. C. T., 2020), El estudio titulado "Efectos de la carga mental como factor de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal de SSO de Cervecería Nacional" La investigación se centra en comprender los efectos de la carga mental como un factor de riesgo psicosocial en el desempeño del personal de Seguridad y Salud Ocupacional

(SSO) en Cervecería Nacional. Esto permite confirmar la presencia de la carga mental como un factor de riesgo, proporcionando así una visión clara de los desafíos que enfrenta este personal y destacando la importancia de abordar estos problemas para mejorar su bienestar y rendimiento laboral.

Mantiene relevancia para la investigación, ya que aborda directamente el tema de los riesgos psicosociales en el entorno laboral, específicamente en el ámbito de la Seguridad y Salud Ocupacional. Al estudiar los efectos de la carga mental en el desempeño del personal de SSO, proporciona una perspectiva concreta sobre cómo estos factores afectan el bienestar y la eficacia laboral.

(Garzón, M., 2021), El estudio titulado “La Relación Entre Los Factores Psicosociales Presentes En El Entorno Laboral”, se enfoca en examinar la conexión entre los factores psicosociales dentro del entorno laboral, específicamente vinculados al estrés laboral, y su influencia en la salud de los profesores universitarios. Se lleva a cabo un estudio transversal, utilizando datos recopilados de investigaciones previas realizadas entre los años 2018 y 2020, con el objetivo de establecer la relación entre los factores psicosociales y el estrés laboral. Los resultados del estudio revelan una clara asociación entre los factores psicosociales relacionados con el trabajo y el estrés laboral experimentado por los profesores universitarios.

La relevancia de este estudio para la investigación radica en que aborda directamente la relación entre los factores psicosociales, específicamente el estrés laboral, y su impacto en la salud de los funcionarios universitarios. Al analizar cómo estos factores influyen en el bienestar de los funcionarios, proporciona un marco teórico y empírico que complementa tu enfoque de estudio sobre los riesgos psicosociales en el ámbito laboral.

(López, A., 2019), El estudio titulado “Los Factores Y Riesgos Psicosociales Que Afectan El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Empresa TEMPO, S.A.” Este estudio se enfoca en analizar los factores psicosociales en el entorno laboral y su impacto en el bienestar de los trabajadores. Los resultados preliminares muestran una alta exposición a factores de riesgo psicosocial, lo que puede afectar el bienestar físico y laboral de los trabajadores. Se sugiere la necesidad de implementar medidas para mejorar el entorno

laboral, como reducir la exposición a ruidos, garantizar acceso a tecnología adecuada y mantener una iluminación óptima en los puestos de trabajo.

Su relevancia con la investigación radica en que ambos se centran en evaluar los factores psicosociales en el entorno laboral y su impacto en el bienestar de los trabajadores. Ambas investigaciones comparten un enfoque descriptivo, buscando comprender la relación entre estos factores y el bienestar laboral de los empleados.

2.2. Marco Legal Nacional e Internacional

Internacional

- **Normas internacionales de la OIT (OIT, 2017)**
 - **C155 - Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155)** El Convenio 155 de la OIT se refiere a la seguridad y salud de los trabajadores y el medio ambiente de trabajo. Establece la adopción de una política nacional coherente sobre seguridad y salud en el trabajo para promover la seguridad y la salud laboral, así como mejorar las condiciones de trabajo.
 - **C187 - Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006 (núm. 187)** El Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo (número 187) es un instrumento adoptado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 2006. Este convenio establece un marco integral para promover la seguridad y la salud en el trabajo en todos los sectores económicos y tipos de trabajo.
- **SO 45003:** Es una guía para construir un sistema eficiente, que implementa controles para eliminar o gestionar riesgos de carácter psicosocial. ISO 45003 y los riesgos psicosociales apoya a organizaciones que han implementado ISO 45001, pero también puede prestar un valioso servicio a aquellas que no lo han hecho. Este nuevo estándar de ISO conserva la estructura de requisitos de su

antecesora ISO 45001, y de otras normas tan conocidas como ISO 14001 o ISO 9001 (Escuela Europea Excelencia, 2022).

Nacional

- Ley No. 59 de 29 de julio de 1996, que adopta el Código de Trabajo de Panamá. A continuación, se mencionan algunas disposiciones relevantes de esta ley:
 - Capítulo II - De las Condiciones de Trabajo y de Seguridad Social: Establece disposiciones generales sobre la seguridad y salud en el trabajo, incluyendo la obligación del empleador de proporcionar un ambiente de trabajo seguro y saludable, así como de adoptar medidas para prevenir accidentes y enfermedades laborales.
- Ley No. 48 de 27 de agosto de 2003, que establece el Sistema de Riesgos Profesionales.
- Decreto Ejecutivo No. 52 de 28 de febrero de 2006, que aprueba el Reglamento de Higiene y Seguridad Ocupacional.
- Norma Técnica de Higiene y Seguridad Ocupacional (NTP 100.00.02:10) del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral (MITRADEL), que establece los criterios y procedimientos para la identificación, evaluación y control de los riesgos laborales.

2.3. Bases o Fundamentación Teóricas

2.3.1 Los Riesgos Psicosociales

• Definición y Concepto de Riesgos Psicosociales

Riesgos psicosociales son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea o incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. En la actualidad, los

riesgos psicosociales son una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales (Colaboradores de Wikipedia, 2023)

Por otro lado, (Llucia, O., 2024) expresa que El riesgo psicosocial laboral ha sido definido por las diferentes organizaciones encargadas de la seguridad y salud en el trabajo como aquellos aspectos relacionados con la organización del ambiente de trabajo, su diseño y del entorno social involucrado que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores. Es decir que abarca aquellos aspectos que están vinculados con la organización del ambiente de trabajo, su diseño y el entorno social en el que se desenvuelven los trabajadores. Estos aspectos pueden generar daños en la salud de los empleados, ya sea en el ámbito psicológico, social o físico.

Los riesgos psicosociales tienen una influencia significativa en la salud mental, física y social del personal. Estos riesgos se originan en la organización del trabajo y pueden generar respuestas fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales que se conocen popularmente como estrés. Los riesgos psicosociales pueden provocar lesiones y secuelas importantes a nivel físico, pero sobre todo a nivel mental y emocional. Según una encuesta europea de salud, el 50% de los trabajadores ha considerado dejar su puesto laboral debido a que afecta su salud mental, y hasta un 27% ha renunciado a su empleo por esta razón. (OMS, 2022)

De esta manera se plantea que los diferentes modelos que intentan explicar el mecanismo de interacción entre los factores psicosociales y el daño a la salud, como el modelo de Demanda-Control-Apoyo Social y el modelo de Desequilibrio EsfuerzoRecompensa. Estos modelos destacan la importancia del equilibrio trabajo-familia y de un factor de riesgo psicosocial derivado de las características sociales de la vida familiar actual.

Según cita de (Díaz, A., 2018, pág. 7), menciona que la Organización Internacional del Trabajo (en adelante: OIT) considera que se trata de un término complejo y difícil de entender, por lo que se hace necesaria una definición lo suficientemente amplia como para englobar esta problemática. El citado organismo propone la siguiente: *“Los factores psicosociales consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por otra, las*

capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción del trabajo”.

La autora destaca la complejidad de los factores psicosociales y su impacto en los trabajadores, resaltando la interacción entre las condiciones laborales y el entorno, la importancia de la satisfacción laboral y las condiciones organizativas, la influencia de las características individuales de los trabajadores, y el papel crucial de las percepciones y experiencias de los trabajadores en cómo estos factores afectan su salud, rendimiento y satisfacción laboral.

- **Tipos de Riesgos Psicosociales**

Los tipos de riesgos psicosociales que pueden afectar el bienestar y la salud de los trabajadores en el entorno laboral, partiendo de estos es fundamental identificar, evaluar y gestionar adecuadamente estos riesgos para promover un ambiente de trabajo saludable y favorecer el bienestar integral de los empleados, los cuales se presentan a continuación (HSE, 2020):

- **Carga de trabajo excesiva:** Este riesgo se presenta cuando se somete al trabajador a una cantidad de trabajo que supera su capacidad para realizarlo en el tiempo establecido.
- **Falta de control y autonomía:** Se refiere a la falta de capacidad del trabajador para tomar decisiones sobre su propio trabajo.
- **Falta de apoyo social:** Este riesgo se presenta cuando el trabajador no recibe el apoyo necesario de sus compañeros o superiores.
- **Violencia y acoso laboral:** Este tipo de riesgo se refiere a cualquier forma de violencia física o psicológica que pueda sufrir el trabajador en su lugar de trabajo.
- **Desigualdad salarial y discriminación:** Este riesgo se presenta cuando existen diferencias salariales injustificadas o cualquier forma de discriminación en el lugar de trabajo.

- **Condiciones laborales inseguras:** Este riesgo se refiere a cualquier condición de trabajo que pueda poner en peligro la seguridad o la salud del trabajador.
- **Falta de reconocimiento y recompensas:** Este riesgo se presenta cuando el trabajador no recibe el reconocimiento o las recompensas adecuadas por su trabajo.
- **Desarrollo profesional limitado:** Este riesgo se presenta cuando el trabajador no tiene la oportunidad de desarrollar sus habilidades o avanzar en su carrera profesional.

- **Características de Riesgos Psicosociales**

Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA), menciona que estas características hacen que los riesgos psicosociales sean un desafío importante en el ámbito de la salud y seguridad laboral. Las características de los riesgos psicosociales son (Quironprevencion, 2018):

- **Se extienden en el tiempo y en el espacio:** A diferencia de otros riesgos laborales que están delimitados en torno a una acción concreta en un escenario particular.
- **Son difíciles de medir o cuantificar:** Aunque existen sistemas adaptados a los riesgos psicosociales, no logran tal exactitud como otros riesgos laborales que cuentan con sus propios parámetros de medida.
- **Se interrelacionan con otros riesgos:** No podemos separar la dimensión física de la mental del ser humano.
- **Hay una escasa cobertura legal:** En cuanto a los riesgos psicosociales, los límites son difusos y, como consecuencia, las empresas no saben a qué atenerse.
- **Entran en juego otros factores:** Los riesgos psicosociales están modulados por la propia percepción del trabajador, así como por su experiencia personal.

- **Es complicado elaborar una estrategia de intervención:** Para el resto de los factores de riesgo, la intervención suele ser clara y casi siempre suele haber soluciones técnicas adaptadas a cada situación.

- **Trastornos Psicológicos Asociados y síntomas**

Un trastorno mental se caracteriza por una alteración clínicamente significativa de la cognición, la regulación de las emociones o el comportamiento de un individuo. Por lo general, va asociado a angustia o a discapacidad funcional en otras áreas importantes. Hay muchos tipos diferentes de trastornos a saber (OMS, 2022):

- **Trastornos de ansiedad:** se caracterizan por un miedo y una preocupación excesivos y por trastornos del comportamiento conexos. Los síntomas pueden incluir Palpitaciones, sudoración, temblores, sensación de ahogo, tensión muscular, dificultad para concentrarse, irritabilidad, dificultad para conciliar el sueño, ataques de pánico, entre otros.
- **Depresión:** En un episodio depresivo, la persona experimenta un estado de ánimo deprimido (tristeza, irritabilidad, sensación de vacío) o una pérdida del disfrute o del interés en actividades, la mayor parte del día, casi todos los días, durante al menos dos semanas. Los síntomas pueden incluir Sentimientos de tristeza, desesperanza, irritabilidad, apatía, falta de interés o placer en actividades, cambios en el apetito y el sueño, fatiga, dificultad para concentrarse, pensamientos de muerte o suicidio, entre otros.
- **Estrés:** reacción que experimenta una persona cuando las demandas y presiones en su trabajo superan sus habilidades y recursos para manejarlas. Los síntomas pueden incluir Ansiedad, irritabilidad, dificultad para concentrarse, tensión muscular, fatiga, problemas para conciliar el sueño, cambios en el apetito, dolores de cabeza, entre otros.
- **Burnout:** Es un proceso en el que progresivamente el trabajador sufre una pérdida del interés por sus tareas y va desarrollando una reacción psicológica negativa hacia su ocupación laboral. Los síntomas pueden incluir

Cansancio extremo, falta de energía, despersonalización, cinismo hacia el trabajo, dificultad para concentrarse, irritabilidad, disminución del rendimiento laboral.

- **Enfermedades Físicas Asociados y síntomas**

Las enfermedades físicas asociadas a los riesgos psicosociales pueden variar dependiendo del individuo y la intensidad de la exposición. Algunas de estas enfermedades físicas y sus síntomas pueden incluir (ISTAS, 2020):

- **Trastornos musculoesqueléticos:** Dolor en las articulaciones, espalda o cuello, rigidez, inflamación, debilidad muscular, entumecimiento u hormigueo en las extremidades.
- **Enfermedades cardiovasculares:** Hipertensión arterial, taquicardia, palpitaciones, dolor en el pecho, falta de aliento, fatiga excesiva, mareos, desmayos.
- **Trastornos gastrointestinales:** Malestar estomacal, náuseas, vómitos, acidez estomacal, diarrea, estreñimiento, gases, distensión abdominal.
- **Problemas dermatológicos:** Erupciones cutáneas, eccema, dermatitis, picazón, enrojecimiento, sequedad de la piel.
- **Trastornos del sueño:** Insomnio, dificultad para conciliar el sueño, despertar frecuente durante la noche, sueño no reparador, somnolencia diurna excesiva.
- **Sistema inmunológico comprometido:** Mayor susceptibilidad a infecciones virales y bacterianas, resfriados frecuentes, gripes, fatiga crónica.

- **Impacto en las Relaciones Interpersonales**

Los riesgos psicosociales pueden tener un impacto significativo en las relaciones interpersonales de los individuos afectados. Este impacto puede manifestarse de diversas formas (Fuentes, H., 2023):

- **Disminución de la productividad:** La exposición a riesgos psicosociales, como el estrés laboral, la falta de apoyo social y el acoso, puede llevar a una disminución en la productividad de los empleados.
- **Aumento del ausentismo y la rotación de personal:** Los trabajadores que experimentan altos niveles de estrés o enfrentan situaciones de acoso pueden necesitar tomar días libres debido a problemas de salud mental o emocional.
- **Clima laboral negativo y deterioro de las relaciones interpersonales:** La exposición a riesgos psicosociales en el trabajo puede generar un clima laboral negativo y deteriorar las relaciones interpersonales dentro de la organización.
- **Impacto en la reputación y la imagen corporativa:** Los empleados insatisfechos y desmotivados pueden expresar su descontento en plataformas públicas, afectando la percepción externa de la empresa.

2.3.2 Estrés, Eustrés y Estrés Laboral

Concepto

El estrés es una respuesta fisiológica y psicológica del cuerpo ante situaciones percibidas como amenazantes o desafiantes. Se han identificado varios tipos de estrés, cada uno con características y efectos distintos en el individuo.

Sin embargo El eustrés, a diferencia del estrés negativo, es una forma de estrés percibida como positiva y beneficiosa. Se experimenta cuando el individuo se enfrenta a desafíos o situaciones estimulantes que lo motivan y lo llevan a alcanzar su máximo potencial. El eustrés puede impulsar el crecimiento personal, aumentar la motivación y mejorar el rendimiento en diversas áreas de la vida, como el trabajo, los estudios o el deporte. (Gallego y otros, 2018, pág. 8)

Para (Gutiérrez & Vilorio-Doria, 2014, pág. 4) el estrés laboral se definiría como la reacción que puede tener el individuo frente a las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, pocas oportunidades para tomar decisiones o ejercer control poniendo a prueba su capacidad para afrontar la situación.

Por su parte, (Díaz, D., 2011, pág. 82) lo define como un conjunto de reacciones de carácter psicológico, emocional y comportamental, que se produce cuando el individuo debe enfrentar demandas derivadas de su interacción con el medio (factores de riesgo psicosocial), ante las cuales su capacidad de afrontamiento es insuficiente, causando un desbalance que altera su bienestar incluso su salud.

Es importante entender estos conceptos para poder identificar y tratar adecuadamente las situaciones estresantes en el entorno laboral, promoviendo así la salud y el bienestar de los trabajadores.

Diferentes Tipos de Estrés

- **Estrés Agudo:** El estrés agudo es una respuesta inmediata a una situación estresante específica. Se caracteriza por ser de corta duración y se manifiesta con síntomas como aumento del ritmo cardíaco, sudoración y tensión muscular. Ejemplos de situaciones que pueden desencadenar estrés agudo incluyen presentar un examen importante, hablar en público o enfrentarse a un conflicto repentino.
- **Estrés Crónico:** El estrés crónico se prolonga en el tiempo y puede surgir de situaciones persistentes de presión, como problemas financieros, conflictos interpersonales o demandas laborales abrumadoras. Este tipo de estrés puede tener consecuencias graves para la salud física y mental si no se maneja adecuadamente, como aumento del riesgo de enfermedades cardiovasculares, depresión y ansiedad.
- **Estrés Traumático:** El estrés traumático ocurre como respuesta a un evento extremadamente estresante, traumático o amenazante, como un accidente grave, desastre natural, abuso o experiencia de guerra. Este tipo de estrés puede provocar síntomas severos de estrés postraumático y requiere intervención profesional para su manejo. (OMS, 2023)

Diferentes Tipos de Estrés

- **Estrés Laboral:** Este tipo de eustrés se experimenta en el ámbito laboral cuando los individuos se enfrentan a desafíos o tareas estimulantes que les permiten crecer, aprender y alcanzar su máximo potencial.
- **Estrés Académico:** Se refiere a situaciones en el ámbito educativo que son percibidas como positivas y motivadoras por los estudiantes. Esto puede incluir la preparación para exámenes importantes, la participación en competencias académicas, o la realización de proyectos de investigación emocionantes.
- **Estrés Personal:** Se relaciona con situaciones o experiencias fuera del ámbito laboral o académico que son percibidas como estimulantes y gratificantes, además que puede contribuir al bienestar emocional y al desarrollo personal cuando las personas se sienten motivadas y entusiasmadas con las actividades que realizan fuera de sus responsabilidades laborales y académicas. (Gallego y otros, 2018)

2.3.3 Mecanismos de Afrontamiento del Estrés

Estos son solo algunos de los mecanismos implicados en la respuesta al estrés, y es importante tener en cuenta que la experiencia del estrés puede variar de una persona a otra y dependerá de una variedad de factores individuales y situacionales, los cuales se presentan a continuación (Moreno & Báez, 2010):

- **Factores de riesgos de estrés laboral:** sobrecarga, bajo control, falta de apoyo, inseguridad laboral, horario prolongado, baja remuneración, entre otros.
- **Reacciones de estrés:** fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales.
- **Consecuencias a largo plazo:** para el trabajador como hipertensión arterial, desordenes afectivos, alteraciones metabólicas dependencia alcohólica, desórdenes musculoesqueléticos. Y para el empleador absentismo, impuntualidad, aumento de rotación, afectación del desempeño y la productividad, entre otros.

- **Características individuales:** edad, genero, educación, competitividad, implicación, autoconfianza, entre otros.

• **Relación entre Riesgos Psicosociales y Estrés Laboral**

Por lo que respecta a la relación de los riesgos psicosociales en el trabajo, como el estrés laboral, son alteraciones de la salud psicológica causadas por condiciones laborales (Díaz, A., 2018, pág. 22), expresa que son factores que como el aumento de la siniestralidad, el absentismo y el presentismo laborales forzoso están vinculados al estrés laboral, por ello es importante abordar los riesgos psicosociales de manera integral, considerando tanto los aspectos individuales como los organizacionales del trabajo para prevenir y gestionar el estrés laboral de manera efectivas.

En esta misma línea, Los riesgos psicosociales se refieren a las interacciones entre el trabajo, el ambiente laboral, (Díaz, D., 2011, págs. v-vi) la satisfacción en el trabajo y las condiciones organizacionales. Es decir que la percepción de demandas excesivas y difíciles de controlar puede llevar a consecuencias negativas para la persona, como enfermedades, falta de motivación y menor productividad. Por lo tanto, los riesgos psicosociales pueden contribuir al desarrollo del estrés laboral y afectar la salud física y mental de los trabajadores.

Ahora bien, es importante comprender la conexión entre los riesgos psicosociales en el ámbito laboral, como el estrés laboral, y las alteraciones en la salud psicológica es crucial. El estrés laboral, identificado como el segundo desafío de salud en el entorno laboral, surge como consecuencia de las condiciones laborales. Estas condiciones, vinculadas con la organización del trabajo dentro de la empresa, pueden actuar como desencadenantes del estrés laboral y, por ende, impactar negativamente en la salud psicológica de los trabajadores.

2.3.4 Glosario

- a) **Estrés laboral:** reacción que experimenta una persona cuando las demandas y presiones en su trabajo superan sus habilidades y recursos para manejarlas.
- b) **Burnout:** Es un proceso en el que progresivamente el trabajador sufre una pérdida del interés por sus tareas y va desarrollando una reacción psicológica negativa hacia su ocupación laboral.
- c) **Carga de trabajo:** es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral.
- d) **Trastornos de ansiedad:** se caracterizan por un miedo y una preocupación excesivos y por trastornos del comportamiento conexos.
- e) **Depresión:** En un episodio depresivo, la persona experimenta un estado de ánimo deprimido (tristeza, irritabilidad, sensación de vacío) o una pérdida del disfrute o del interés en actividades, la mayor parte del día, casi todos los días, durante al menos dos semanas
- f) **Carga física:** conjunto de requerimientos físicos a los que se ve sometida la persona a lo largo de su jornada laboral.
- g) **Carga mental:** está determinada por la cantidad y el tipo de información que debe tratarse en un puesto de trabajo, es decir, al grado de procesamiento de información que realiza una persona para desarrollar su tarea.
- h) **Satisfacción laboral:** es la respuesta emocional que experimentan los empleados en la empresa para la que trabajan.
- i) **Riesgo psicosocial:** son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea o incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras
- j) **Salud mental:** es el estado en el que el ser humano comprende la necesidad de identificar factores que le permiten pensar, sentir y actuar frente a la vida, esto incluye el bienestar emocional, psicológico y social.

- k) **Salud física:** es el conjunto de actividades, posturas y funciones que se debe tener para mantener un estado óptimo a nivel fisiológico.
- l) **Salud social:** es la habilidad para la adaptación y la autogestión ante los cambios y desafíos del entorno, así como la capacidad para desarrollar relaciones satisfactorias con otras personas.

Sistema De Variables

En el proceso de operacionalización de variables para esta investigación, se busca establecer una estructura clara y coherente que guíe la comprensión y análisis de los conceptos clave. Aunque el enfoque principal sea el análisis documental, la operacionalización sigue siendo relevante para definir objetivos específicos, denominar las variables de manera precisa, contextualizar su definición, identificar las dimensiones a evaluar, establecer los indicadores correspondientes y vincularlos con las preguntas planteadas en el estudio.

Variables

Dependiente: Influencia en la salud integral del personal administrativo.

Independiente: Riesgos Psicosociales

Objetivos Específicos	Variable	Dimensión	Indicadores	ITEM
<p>Evaluar el impacto de los riesgos psicosociales en la salud integral del personal administrativo.</p>	<p>Influencia en la salud integral del personal administrativo</p>	<p>Estrés Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de estrés percibido. • Fatiga laboral. • Dificultad para conciliar el sueño. • Frustración en el trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se siente emocionalmente agotado/a en tu trabajo? • ¿Se siente tremendamente cansado/a al finalizar la jornada laboral? • ¿Siente fatiga al enfrentarte a otra jornada laboral? • ¿Siente que tu trabajo te está desgastando poco a poco? • ¿Se encuentra al límite de tus posibilidades en el ámbito laboral? • ¿Tiene tendencia a llevar el trabajo a casa? • ¿Se cuesta conciliar el sueño debido al trabajo? • ¿Considera que tienes demasiadas cargas de trabajo? • ¿Encuentra dificultad para desconectar del trabajo al llegar a casa? • ¿Experimenta frustración en tu trabajo? • ¿Le suelen asignar tareas con las que no estás de acuerdo? • ¿Considera que existe un conflicto entre distintas tareas y demandas de tu trabajo?

				<ul style="list-style-type: none"> • ¿Siente una falta de apoyo y ánimo por parte de tus superiores?
				<ul style="list-style-type: none"> • ¿Experimenta emociones desagradables hacia tu puesto de trabajo? • ¿Le resulta difícil delegar responsabilidades en tu puesto laboral?
Identificar los principales riesgos psicosociales presentes en el entorno laboral del personal administrativo.	Riesgos Psicosociales	<ul style="list-style-type: none"> • Exigencias Psicológicas • Posibilidad de Desarrollo de Habilidades • Autonomía y Control en el Trabajo • Apoyo Social 	<ul style="list-style-type: none"> • Carga de trabajo • Ritmo de trabajo • Capacidad de concentración • Libertad para tomar decisiones • Apoyo y colaboración de compañeros • Relaciones con superiores • Presión por restricciones de tiempo • Creatividad en el trabajo • Ayuda y apoyo del jefe • Influencia sobre procesos y resultados 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera que tu empleo te exige trabajar a un ritmo muy rápido? • ¿Siente que tienes una carga de trabajo excesiva? • ¿Cree que tienes suficiente tiempo para completar tus tareas laborales? • ¿Te encuentras frecuentemente realizando tareas que son incompatibles entre sí? • ¿Su trabajo requiere una alta capacidad de concentración durante periodos prolongados? • ¿Suele ser interrumpido en tu trabajo con frecuencia, lo que te obliga a retomar tus labores más tarde? • ¿Experimenta la presión de trabajar bajo restricciones de tiempo?

- | | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | | | <ul style="list-style-type: none">• ¿Requiere tu trabajo un nivel elevado de formación y capacitación?• ¿Tiene la oportunidad de desempeñar una amplia variedad de tareas en tu puesto?• ¿Siente que tu trabajo te permite utilizar y desarrollar tus habilidades y conocimientos al máximo?• ¿Tiene la libertad para tomar decisiones relevantes en tu trabajo?• ¿Se siente limitado en tu capacidad para decidir cómo realizar tus tareas laborales?• ¿Cree que tienes influencia sobre los procesos y resultados en tu lugar de trabajo?• ¿Participa en la toma de decisiones importantes dentro de tu servicio?• ¿Las decisiones en tu servicio son tomadas de manera participativa, considerando las opiniones de todos los empleados?• ¿Siente que tus ideas y sugerencias son tenidas en cuenta por la empresa?• ¿Considera que tus compañeros de trabajo son competentes en sus funciones? |
|--|--|--|--|---|

				<ul style="list-style-type: none">• ¿Experimenta conflictos o hostilidades por parte de tus compañeros?• ¿Siente que tus compañeros muestran interés personal en ti?• ¿Tiene relaciones amigables y colaborativas con tus compañeros de trabajo?• ¿Recibe ayuda y apoyo de tus compañeros para llevar a cabo tus tareas laborales?• ¿Se fomenta el trabajo en equipo entre tus compañeros?• ¿Su jefe demuestra preocupación por el bienestar de sus empleados?• ¿Su jefe está abierto a escuchar tus opiniones y sugerencias? • ¿Ha experimentado hostilidad o conflictos con tu jefe?• ¿Recibe ayuda y apoyo de tu jefe para realizar tu trabajo?• ¿Su jefe promueve el trabajo en equipo y la colaboración entre los empleados?
--	--	--	--	---

<p>Analizar la relación entre los riesgos psicosociales y la percepción de salud física y mental del personal administrativo.</p>	<p>Riesgos Psicosociales</p>	<p>Percepción de Salud</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Síntomas físicos. • Síntomas mentales. 	<p>Observación de campo</p>
---	------------------------------	----------------------------	---	-----------------------------

CAPÍTULO III.

MARCO METODOLÓGICO O METODOLOGÍA

Tipo de investigación

El propósito fundamental de la investigación es determinar en qué medida la influencia de los riesgos psicosociales en la salud mental, física y social del personal administrativo del centro regional Universitario de Colón. Con esto se busca abordar una problemática específica en un entorno laboral concreto, con la intención de generar soluciones mediante estrategias de intervención, para mejorar el bienestar del personal universitario, así mismo describir estos riesgos psicosociales presentes en el entorno laboral y establecer relaciones entre estos y la salud integral del personal universitario.

Es un estudio de corte transversal, ya que se recolectan datos en un momento específico en un determinado tiempo.

Se emplean tanto datos cuantitativos como cualitativos. Los datos cuantitativos se recopilan a través de cuestionarios y pruebas específicas, mientras que los datos cualitativos se obtienen a través de entrevistas en profundidad. El paradigma del estudio es predominantemente cuantitativo, ya que se emplean cuestionarios estructurados y técnicas estadísticas para analizar los datos y establecer relaciones entre las variables.

Sin embargo, también se considera un enfoque mixto, ya que se complementa con entrevistas para obtener una comprensión más profunda del fenómeno estudiado.

Diseño de la investigación.

El tipo de investigación es de campo, mediante técnicas de observación naturalista y encuestas.

Población y muestra

La población de estudio estará constituida por todo el personal administrativo de la universidad, mientras que la muestra será seleccionada de manera representativa,

incluyendo a un total de 44 personas. Se tomará una muestra del 30% del personal, distribuyendo equitativamente entre los departamentos y considerando también a los empleados de mantenimiento y vigilancia, que son más numerosos. Se llevará a cabo una observación directa de las actividades diarias del personal administrativo, lo que proporcionará información valiosa sobre los riesgos psicosociales presentes en el ambiente laboral.

Al incluir la observación de campo como método de recolección de datos, se enriquecerá la investigación al capturar aspectos no verbalizados en los cuestionarios y entrevistas. Esto garantizará una evaluación más completa de la situación y una base sólida para el análisis de los riesgos psicosociales y su impacto en la salud integral del personal administrativo de la universidad.

IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Encuesta

Sección 1: Exigencias Psicológicas

Cuadro No.1: ¿Considera que tu empleo te exige trabajar a un ritmo muy rápido?

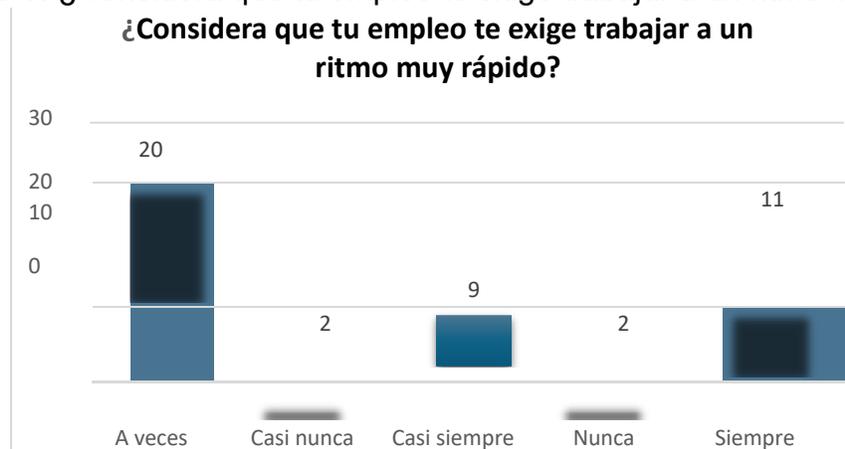
Resultados	Criterios	
	F	%

A veces	20	45.45%
Casi nunca	2	4.55%
Casi siempre	9	20.45%
Nunca	2	4.55%
Siempre	11	25.00%
Total	44	100.00%

Fuente:
Encuesta
aplicada a

Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Gráfica N°1: ¿Considera que tu empleo te exige trabajar a un ritmo muy rápido?



Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

El Cuadro y Gráfica No. 1, muestran que el 45.45% de los encuestados respondieron que a veces sienten que su trabajo exige trabajar a un ritmo muy rápido, seguido de un 25.00% que indicaron sentir que siempre es así. Por otro lado, un porcentaje muy bajo, de apenas un 4.55%, mencionó que casi nunca o nunca se ven en esa situación. Estos resultados sugieren que una proporción significativa del personal administrativo experimenta la necesidad de trabajar a un ritmo acelerado en su empleo.

Cuadro No.2: ¿Siente que tienes una carga de trabajo excesiva?

Resultados	Criterios
------------	-----------

	F	%
A veces	23	52.27%
Casi nunca	6	13.64%
Casi siempre	9	20.45%
Nunca	2	4.55%
Siempre	4	9.09%
Total	44	100.00%

Fuente:
aplicada a

Encuesta
Personal

Administrativo Del Centro Regional
Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Gráfica N°2: ¿Siente que tienes una carga de trabajo excesiva?



Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

El Cuadro y Gráfica No. 2, muestra la distribución de respuestas a la pregunta "¿Siente que tienes una carga de trabajo excesiva?" de la encuesta aplicada al personal administrativo del Centro Regional Universitario de Colón en 2024. Los resultados revelan que la mayoría de los encuestados (52.27%) indicaron que a veces sienten una carga de trabajo excesiva, seguido de un 20.45% que mencionó sentir esto casi siempre. Por otro lado, un porcentaje menor mencionó experimentar esta sensación con frecuencia, mientras que un pequeño grupo (13.64%) indicó que rara vez o nunca siente una carga de trabajo excesiva. Estos resultados sugieren una variedad de percepciones en cuanto a la carga laboral dentro del personal administrativo de la institución.

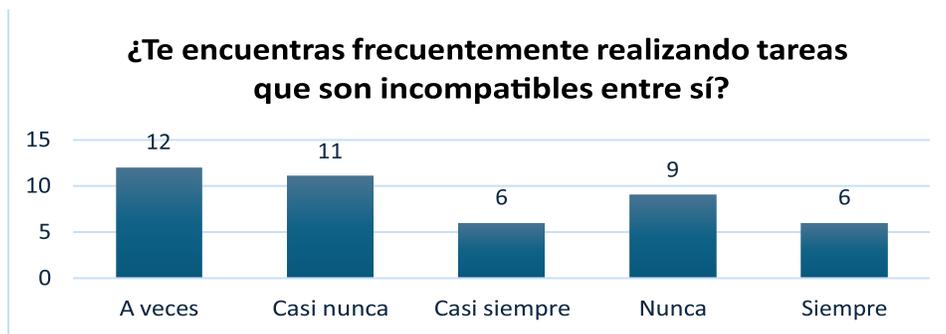
Cuadro No.3: ¿Te encuentras frecuentemente realizando tareas que son incompatibles entre sí?

Resultados	Criterios	
	F	%
A veces	12	27.27%
Casi nunca	11	25.00%
Casi siempre	6	13.64%
Nunca	9	20.45%
Siempre	6	13.64%
Total	44	100.00%

Fuente:
Encuesta
aplicada a
Personal

Administrativo Del Centro Regional
Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Gráfica N°3: ¿Te encuentras frecuentemente realizando tareas que son incompatibles entre sí?



Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

El Cuadro y Gráfica No. 3, Los resultados muestran que una proporción significativa de los encuestados indicaron encontrarse realizando tareas incompatibles "a veces" (27.27%) y "casi nunca" (25.00%). Además, un porcentaje menor mencionó que experimenta esta situación "casi siempre" (13.64%) y

"siempre" (13.64%), mientras que un 20.45% afirmó que nunca enfrenta tareas incompatibles entre sí. Estos resultados sugieren que existe una diversidad de experiencias en cuanto a la compatibilidad de las tareas dentro del entorno laboral del personal administrativo de la institución.

Cuadro No.4: ¿Su trabajo requiere una alta capacidad de concentración durante periodos prolongados?

Resultados	Criterios	
	F	%
A veces	7	15.91%
Casi nunca	4	9.09%
Casi siempre	18	40.91%
Nunca	2	4.55%
Siempre	13	29.55%
Total	44	100.00%

Fuente:
aplicada a

Encuesta
Personal

Administrativo Del Centro Regional
Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Gráfica N°4: ¿Su trabajo requiere una alta capacidad de concentración durante periodos prolongados?



Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

El Cuadro y Gráfica No. 4, Los resultados indican que el 40.91% de los encuestados respondieron que "casi siempre" se requiere una alta capacidad de concentración durante periodos prolongados, seguido por el 29.55% que indicó que "siempre" es necesario. Por otro lado, un porcentaje menor mencionó que esta necesidad se presenta "a veces" (15.91%), mientras que una proporción aún menor mencionó "casi nunca" (9.09%) y "nunca" (4.55%). Estos resultados sugieren que la mayoría del personal administrativo experimenta la necesidad de una alta concentración durante periodos prolongados en su trabajo.

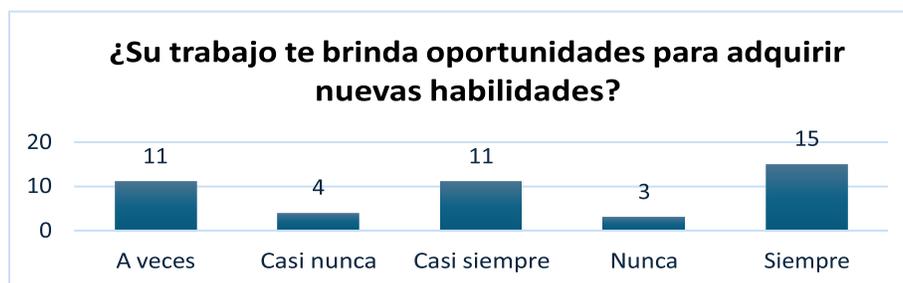
Sección 2: Posibilidad de Desarrollo de Habilidades

Cuadro No.5: ¿Su trabajo te brinda oportunidades para adquirir nuevas habilidades?

Resultados	Criterios	
	F	%
A veces	11	25.00%
Casi nunca	4	9.09%
Casi siempre	11	25.00%
Nunca	3	6.82%
Siempre	15	34.09%
Total	44	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Gráfica N°5: ¿Su trabajo te brinda oportunidades para adquirir nuevas habilidades?



Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

El Cuadro y Gráfica No. 5, Los resultados muestran que el 34.09% de los encuestados indicaron que su trabajo siempre les brinda oportunidades para adquirir nuevas habilidades, seguido por el 25.00% que respondió "a veces" y "casi siempre". Por otro lado, un porcentaje menor mencionó que estas oportunidades son "casi nunca" (9.09%) o "nunca" (6.82%). Esto sugiere que la mayoría del personal administrativo percibe que su trabajo les proporciona ocasiones para el desarrollo de nuevas habilidades, aunque hay una proporción significativa que no percibe estas oportunidades con tanta frecuencia.

Cuadro No.6: ¿Considera que tu trabajo fomenta la creatividad y la innovación?

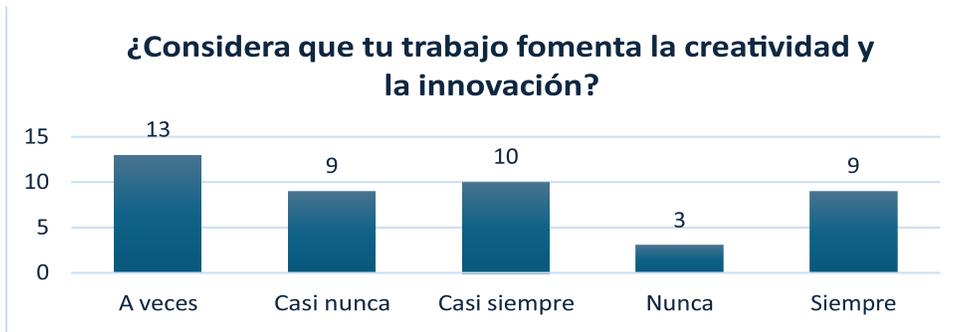
Resultados	Criterios	
	F	%
A veces	13	29.55%
Casi nunca	9	20.45%
Casi siempre	10	22.73%
Nunca	3	6.82%
Siempre	9	20.45%
Total	44	100.00%

Fuente:
aplicada a

Encuesta
Personal

Administrativo Del Centro Regional
Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Gráfica N°6: ¿Considera que tu trabajo fomenta la creatividad y la innovación?



Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

El Cuadro y Gráfica No. 6, Los resultados indican que el 29.55% de los encuestados respondieron "a veces", seguido por el 22.73% que mencionó "casi siempre". Por otro lado, el 20.45% indicó que "casi nunca" o "siempre" perciben que su trabajo fomente la creatividad y la innovación, mientras que el 6.82% dijo "nunca". Estos resultados sugieren que existe una variedad de percepciones en cuanto a la promoción de la creatividad y la innovación en el entorno laboral del personal administrativo.

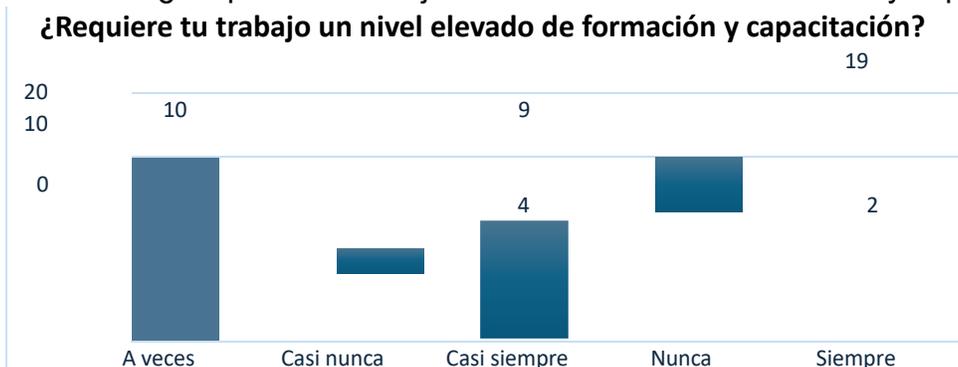
Cuadro No.7: ¿Requiere tu trabajo un nivel elevado de formación y capacitación?

Resultados	Criterios	
	F	%
A veces	10	22.73%
Casi nunca	4	9.09%
Casi siempre	9	20.45%
Nunca	2	4.55%
Siempre	19	43.18%

Total	44	100.00%
-------	----	---------

Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Gráfica N°7: ¿Requiere tu trabajo un nivel elevado de formación y capacitación?



Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

El Cuadro y Gráfica No. 7, Se observa que el 43.18% de los encuestados respondió que "siempre" requiere un nivel elevado de formación y capacitación, seguido por el 22.73% que indicó "a veces". Por otro lado, el 20.45% mencionó "casi siempre", mientras que el 9.09% dijo "casi nunca" y el 4.55% respondió "nunca". Estos resultados sugieren que una parte significativa del personal administrativo considera que su trabajo requiere un alto nivel de formación y capacitación de manera constante.

Cuadro No.8: ¿Tiene la oportunidad de desempeñar una amplia variedad de tareas en tu puesto?

Resultados	Criterios	
	F	%
A veces	11	25.00%
Casi nunca	5	11.36%
Casi siempre	13	29.55%

Nunca	1	2.27%
Siempre	14	31.82%
Total	44	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Gráfica N°8: ¿Tiene la oportunidad de desempeñar una amplia variedad de tareas en tu puesto?



Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

El Cuadro y Gráfica No. 8, Se observa que el 31.82% de los encuestados respondió "siempre", seguido por el 29.55% que indicó "casi siempre". Por otro lado, el 25.00% mencionó "a veces", mientras que el 11.36% dijo "casi nunca" y solo el 2.27% respondió "nunca". Estos resultados sugieren que la mayoría del personal administrativo tiene la oportunidad de realizar una amplia variedad de tareas en su puesto de manera constante o frecuente.

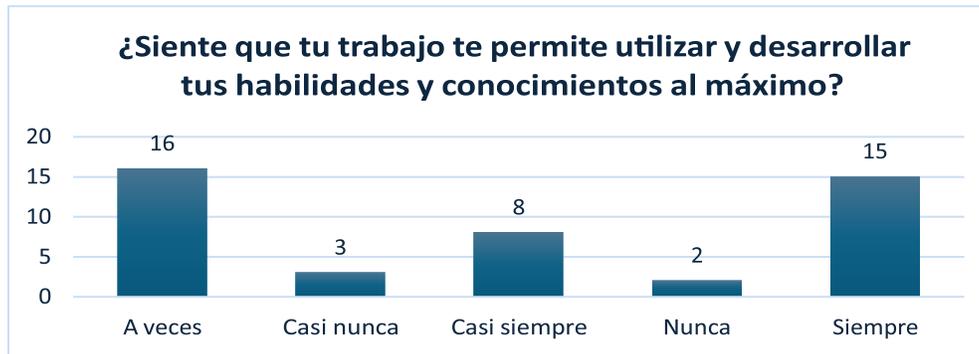
Cuadro No.9: ¿Siente que tu trabajo te permite utilizar y desarrollar tus habilidades y conocimientos al máximo?

Resultados	Criterios	
	F	%

A veces	16	36.36%
Casi nunca	3	6.82%
Casi siempre	8	18.18%
Nunca	2	4.55%
Siempre	15	34.09%
Total	44	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Gráfica N°9: ¿Siente que tu trabajo te permite utilizar y desarrollar tus habilidades y conocimientos al máximo?



Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

El Cuadro y Gráfica No. 9, Se observa que el 36.36% de los encuestados respondió "a veces", seguido por el 34.09% que indicó "siempre". Por otro lado, el 18.18% mencionó "casi siempre", mientras que el 6.82% dijo "casi nunca" y solo el 4.55% respondió "nunca". Estos resultados sugieren que si bien una proporción considerable del personal administrativo siente que su trabajo les permite utilizar y desarrollar sus habilidades y conocimientos, aún hay un porcentaje significativo que experimenta limitaciones en este aspecto.

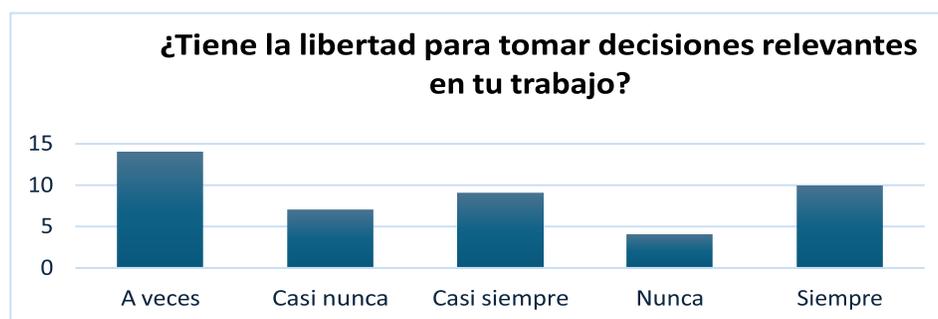
Sección 3: Autonomía y Control en el Trabajo

Cuadro No.10: ¿Tiene la libertad para tomar decisiones relevantes en tu trabajo?

Resultados	Criterios	
	F	%
A veces	14	31.82%
Casi nunca	7	15.91%
Casi siempre	9	20.45%
Nunca	4	9.09%
Siempre	10	22.73%
Total	44	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Gráfica N°10: ¿Tiene la libertad para tomar decisiones relevantes en tu trabajo?



Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

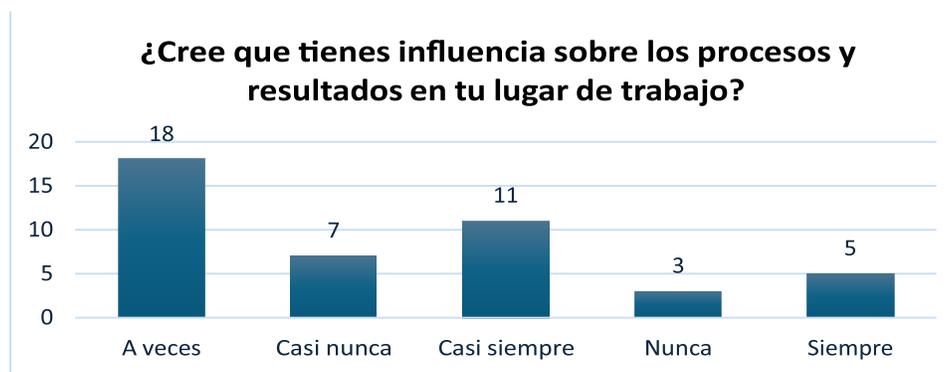
El Cuadro y Gráfica No. 10, Se observa que el 31.82% de los encuestados indicó que "a veces" tiene libertad para tomar decisiones relevantes en su trabajo, seguido por el 22.73% que respondió "siempre". Además, el 20.45% mencionó que "casi siempre" tiene esta libertad, mientras que el 15.91% dijo "casi nunca" y el 9.09% respondió "nunca". Estos resultados revelan que si bien una parte significativa del personal administrativo siente que tiene libertad para tomar decisiones relevantes en su trabajo, aún existe un porcentaje considerable que percibe limitaciones en este aspecto.

Cuadro No.11: ¿Cree que tienes influencia sobre los procesos y resultados en tu lugar de trabajo?

Resultados	Criterios	
	F	%
A veces	18	40.91%
Casi nunca	7	15.91%
Casi siempre	11	25.00%
Nunca	3	6.82%
Siempre	5	11.36%
Total	44	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Gráfica N°11: ¿Cree que tienes influencia sobre los procesos y resultados en tu lugar de trabajo?



Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

El Cuadro y Gráfica No. 11, Se observa que el 40.91% de los encuestados indicó que "a veces" cree tener influencia, seguido por el 25.00% que respondió "casi siempre". Además, el 15.91% mencionó que "casi nunca" tiene influencia, mientras que el 11.36% respondió "siempre" y el 6.82% dijo "nunca". Estos resultados muestran que existe una percepción variada entre los encuestados

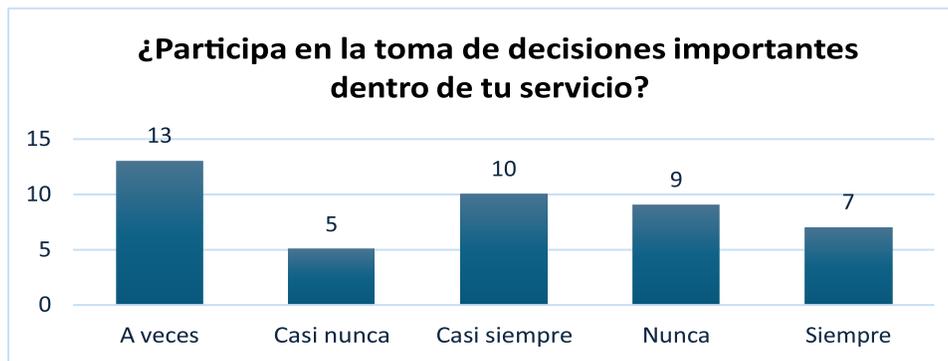
sobre su influencia en los procesos y resultados en el lugar de trabajo, con una parte considerable indicando que solo ocasionalmente sienten que pueden influir en ellos.

Cuadro No.12: ¿Participa en la toma de decisiones importantes dentro de tu servicio?

Resultados	Criterios	
	F	%
A veces	13	29.55%
Casi nunca	5	11.36%
Casi siempre	10	22.73%
Nunca	9	20.45%
Siempre	7	15.91%
Total	44	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Gráfica N°12: ¿Participa en la toma de decisiones importantes dentro de tu servicio?



Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

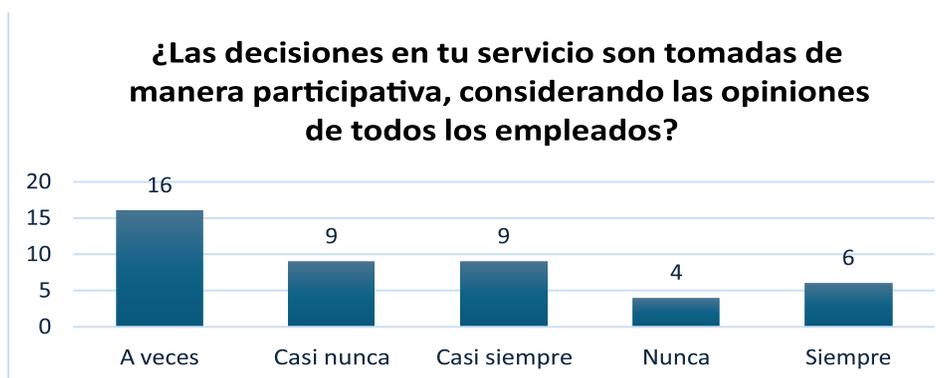
El Cuadro y Gráfica No. 12, Se observa que el 29.55% de los encuestados indicó que "a veces" participa en la toma de decisiones importantes, seguido por el 22.73% que respondió "casi siempre". Además, el 20.45% mencionó que "nunca" participa, mientras que el 15.91% respondió "siempre" y el 11.36% dijo "casi nunca". Estos resultados muestran que existe una variabilidad en la participación del personal en la toma de decisiones importantes, con una parte significativa indicando que solo ocasionalmente participa en ellas.

Cuadro No.13: ¿Las decisiones en tu servicio son tomadas de manera participativa, considerando las opiniones de todos los empleados?

Resultados	Criterios	
	F	%
A veces	16	36.36%
Casi nunca	9	20.45%
Casi siempre	9	20.45%
Nunca	4	9.09%
Siempre	6	13.64%
Total	44	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Gráfica N°13: ¿Las decisiones en tu servicio son tomadas de manera participativa, considerando las opiniones de todos los empleados?



Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

El Cuadro y Gráfica No. 13, Se observa que el 36.36% de los encuestados indicó que "a veces" las decisiones son tomadas de manera participativa, seguido por el 20.45% que respondió "casi nunca" y otro 20.45% que dijo "casi siempre". Además, el 13.64% mencionó que "siempre" se consideran las opiniones de todos los empleados, mientras que el 9.09% indicó que "nunca" se toman de manera participativa. Esto muestra una variedad en la práctica de la toma de decisiones participativa en el servicio, con una parte significativa indicando que solo a veces se consideran las opiniones de todos los empleados.

Cuadro No.14: ¿Siente que tus ideas y sugerencias son tenidas en cuenta por la empresa?

Resultados	Criterios	
	F	%
A veces	19	43.18%
Casi nunca	4	9.09%
Casi siempre	9	20.45%
Nunca	6	13.64%
Siempre	6	13.64%
Total	44	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Gráfica N°14: ¿Siente que tus ideas y sugerencias son tenidas en cuenta por la empresa?



Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

El Cuadro y Gráfica No. 14, Se observa que el 43.18% de los encuestados indicó que "a veces" sus ideas y sugerencias son tenidas en cuenta, seguido por el 20.45% que respondió "casi siempre". Sin embargo, un porcentaje notable del 13.64% mencionó que "nunca" se tienen en cuenta sus ideas y sugerencias, lo que sugiere posibles áreas de mejora en la comunicación y el proceso de toma de decisiones dentro de la empresa.

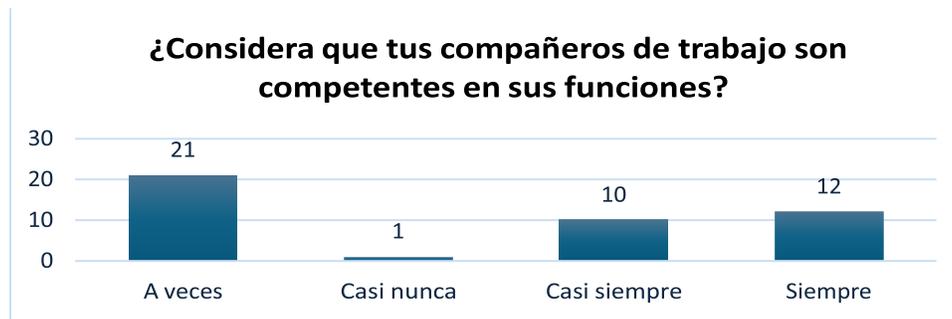
Sección 4: Apoyo Social

Cuadro No.15: ¿Considera que tus compañeros de trabajo son competentes en sus funciones?

Resultados	Criterios	
	F	%
A veces	21	47.73%
Casi nunca	1	2.27%
Casi siempre	10	22.73%
Siempre	12	27.27%
Total	44	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Gráfica N°15: ¿Considera que tus compañeros de trabajo son competentes en sus funciones?



Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

El Cuadro y Gráfica No. 15, Se observa que el 47.73% de los encuestados indicó que "a veces" consideran competentes a sus compañeros de trabajo, mientras que el 27.27% respondió que "siempre" lo son. Solo un pequeño porcentaje del 2.27% mencionó que "casi nunca" considera competentes a sus compañeros, lo que sugiere una percepción general positiva sobre la competencia de los colegas en sus funciones.

Cuadro No.16: ¿Experimenta conflictos o hostilidades por parte de tus compañeros?

Resultados	Criterios	
	F	%
A veces	20	45.45%
Casi nunca	7	15.91%
Casi siempre	4	9.09%
Nunca	9	20.45%
Siempre	4	9.09%
Total	44	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Gráfica N°16: ¿Experimenta conflictos o hostilidades por parte de tus compañeros?



Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

El Cuadro y Gráfica No. 16, Se observa que el 45.45% de los encuestados indicó que "a veces" experimentan conflictos o hostilidades por parte de sus compañeros, seguido por un 20.45% que respondió "nunca". Por otro lado, un pequeño porcentaje del 9.09% mencionó experimentar conflictos "casi siempre" o "siempre". Esto sugiere que, aunque algunos enfrentan ocasionalmente conflictos, la mayoría de los encuestados no experimenta hostilidades frecuentes en su entorno laboral.

Cuadro No.

17: ¿Siente que tus compañeros muestran interés personal en ti?

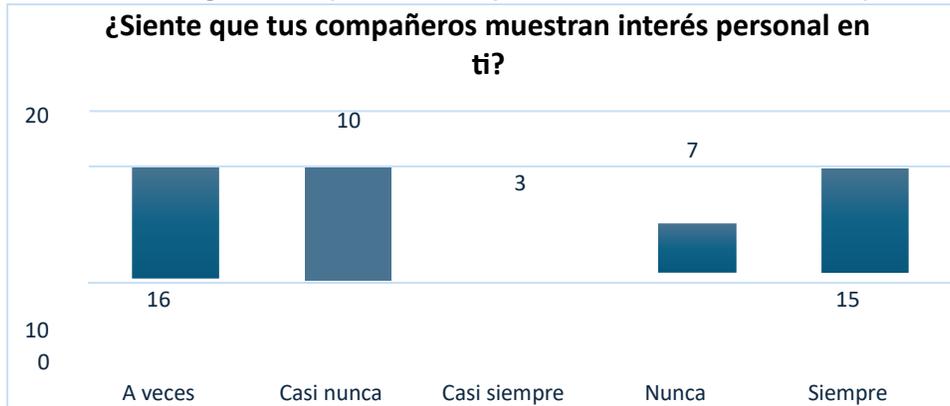
Resultados	Criterios	
	F	%
A veces	16	36.36%
Casi nunca	10	22.73%
Casi siempre	3	6.82%
Nunca	7	15.91%
Siempre	15	34.09%
Total	44	100.00%

Fuente:
aplicada a

Encuesta
Personal

Administrativo Del Centro Regional
Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Gráfica N°17: ¿Siente que tus compañeros muestran interés personal en ti?



Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional
Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

El Cuadro y Gráfica No. 17, Se observa que el 36.36% de los encuestados indicó que "a veces" sienten interés personal por parte de sus compañeros, mientras que el 22.73% respondió "casi nunca". Por otro lado, un 18.18% mencionó que sienten interés "siempre" por parte de sus compañeros, lo que sugiere un nivel significativo de apoyo y camaradería en el entorno laboral.

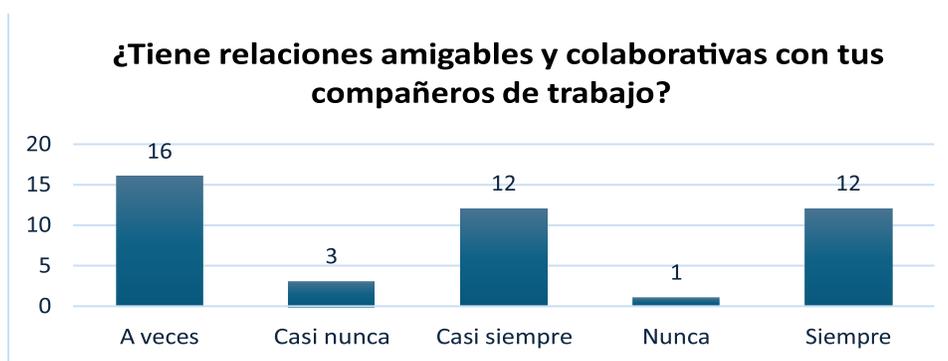
Cuadro No.18: ¿Tiene relaciones amigables y colaborativas con tus compañeros de trabajo?

Resultados	Criterios	
	F	%
A veces	16	36.36%
Casi nunca	3	6.82%
Casi siempre	12	27.27%
Nunca	1	2.27%
Siempre	12	27.27%
Total	44	100.00%

Fuente:
Encuesta
aplicada a
Personal

Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Gráfica N°18: ¿Tiene relaciones amigables y colaborativas con tus compañeros de trabajo?



Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Cuadro No.

El Cuadro y Gráfica No. 18, Se observa que el 36.36% indicó tener relaciones amigables "a veces", mientras que un 27.27% mencionó tenerlas "siempre". Esto sugiere un ambiente laboral en el que existe una combinación de relaciones colaborativas y momentos de interacción más limitados.

19: ¿Recibe ayuda y apoyo de tus compañeros para llevar a cabo tus tareas laborales?

Resultados	Criterios	
	F	%
A veces	14	31.82%
Casi nunca	3	6.82%
Casi siempre	12	27.27%
Nunca	7	15.91%
Siempre	8	18.18%
Total	44	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Gráfica N°19: ¿Recibe ayuda y apoyo de tus compañeros para llevar a cabo tus tareas laborales?



Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

El Cuadro y Gráfica No. 19, Se observa que un 27.27% indicó recibir ayuda y apoyo "casi siempre", mientras que un 15.91% mencionó no recibir ayuda "nunca". Esto sugiere que si bien hay un nivel considerable de apoyo entre compañeros, aún hay casos en los que este apoyo podría ser insuficiente.

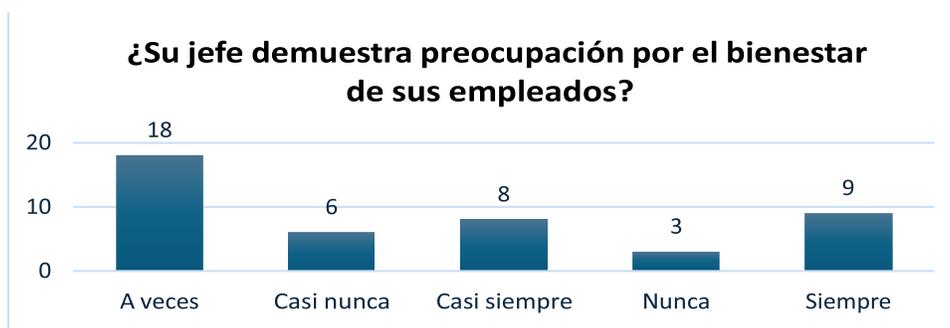
Cuadro No.20: ¿Su jefe demuestra preocupación por el bienestar de sus empleados?

Resultados	Criterios	
	F	%
A veces	18	40.91%
Casi nunca	6	13.64%
Casi siempre	8	18.18%
Nunca	3	6.82%
Siempre	9	20.45%
Total	44	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Cuadro No.

Gráfica N°20: ¿Su jefe demuestra preocupación por el bienestar de sus empleados?



Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

El Cuadro y Gráfica No. 20, Se observa que un 40.91% indicó que su jefe muestra preocupación "a veces", mientras que un 20.45% mencionó que su jefe lo hace "siempre". Sin embargo, también hay un 13.64% que indicó que su jefe muestra preocupación "casi nunca". Esto sugiere que existe una variabilidad en la percepción del nivel de preocupación del jefe por el bienestar de los empleados.

21: ¿Su jefe está abierto a escuchar tus opiniones y sugerencias?

Resultados	Criterios	
	F	%
A veces	16	36.36%
Casi nunca	2	4.55%
Casi siempre	9	20.45%
Nunca	5	11.36%
Siempre	12	27.27%

Total	44	100.00%
-------	----	---------

Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Gráfica N°21: ¿Su jefe está abierto a escuchar tus opiniones y sugerencias?



Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

El Cuadro y Gráfica No. 21, se observa la distribución de respuestas del personal administrativo del Centro Regional Universitario de Colón en 2024. Se destaca que el 27.27% indicó que su jefe siempre está abierto a escuchar, mientras que el 36.36% mencionó que lo hace solo a veces. Esto sugiere que hay una variabilidad en la disposición del jefe para escuchar las opiniones y sugerencias de los empleados.

Cuadro No.22: ¿Ha experimentado hostilidad o conflictos con tu jefe?

Resultados	Criterios
------------	-----------

Cuadro No.

	F	%
A veces	18	40.91%
Casi nunca	7	15.91%
Casi siempre	4	9.09%
Nunca	14	31.82%
Siempre	1	2.27%
Total	44	100.00%

Fuente:
aplicada a

Encuesta
Personal

Administrativo Del Centro Regional
Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Gráfica N°22: ¿Ha experimentado hostilidad o conflictos con tu jefe?



Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional
Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

El Cuadro y Gráfica No. 22, Se destaca que el 40.91% indicó que a veces ha experimentado hostilidad o conflictos con su jefe, mientras que un 31.82% mencionó que nunca ha experimentado este tipo de situaciones. Esto sugiere que existe una variabilidad en la relación entre los empleados y sus jefes en cuanto a la presencia de conflictos o hostilidad.

Cuadro No.23: ¿Recibe ayuda y apoyo de tu jefe para realizar tu trabajo?

Resultados	Criterios	
	F	%
A veces	16	36.36%
Casi nunca	2	4.55%
Casi siempre	12	27.27%
Nunca	3	6.82%
Siempre	11	25.00%
Total	44	100.00%

Fuente:
Encuesta
aplicada a
Personal

Administrativo Del Centro Regional
Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Gráfica N°23: ¿Recibe ayuda y apoyo de tu jefe para realizar tu trabajo?



Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional
Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

El Cuadro y Gráfica No. 23, Se destaca que el 36.36% indicó que a veces recibe ayuda y apoyo de su jefe, mientras que un 25.00% mencionó que siempre recibe esta ayuda. Por otro lado, solo el 4.55% afirmó que casi nunca recibe ayuda de su jefe. Esto sugiere que existe una variedad en la percepción de la disponibilidad de ayuda y apoyo por parte de los jefes hacia sus empleados.

Cuadro No.24: ¿Su jefe promueve el trabajo en equipo y la colaboración entre los empleados?

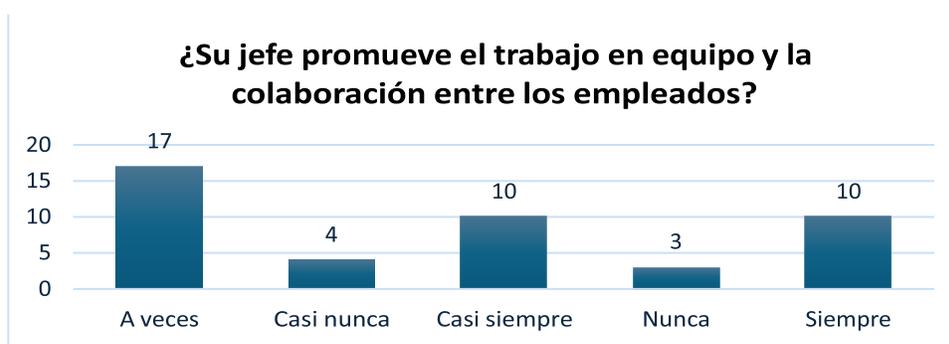
Resultados	Criterios	
	F	%
A veces	17	38.64%
Casi nunca	4	9.09%
Casi siempre	10	22.73%
Nunca	3	6.82%
Siempre	10	22.73%
Total	44	100.00%

Fuente:
aplicada a

Encuesta
Personal

Administrativo Del Centro Regional
Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Gráfica N°24: ¿Su jefe promueve el trabajo en equipo y la colaboración entre los empleados?



Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

El Cuadro y Gráfica No. 24, Destaca que el 38.64% indicó que a veces su jefe promueve el trabajo en equipo, seguido por un 22.73% que mencionó que siempre

lo promueve. Por otro lado, el 9.09% afirmó que casi nunca se promueve el trabajo en equipo, lo que sugiere que existe una percepción variada en cuanto a la promoción del trabajo en equipo por parte de los jefes.

Sección 5: Estrés Laboral

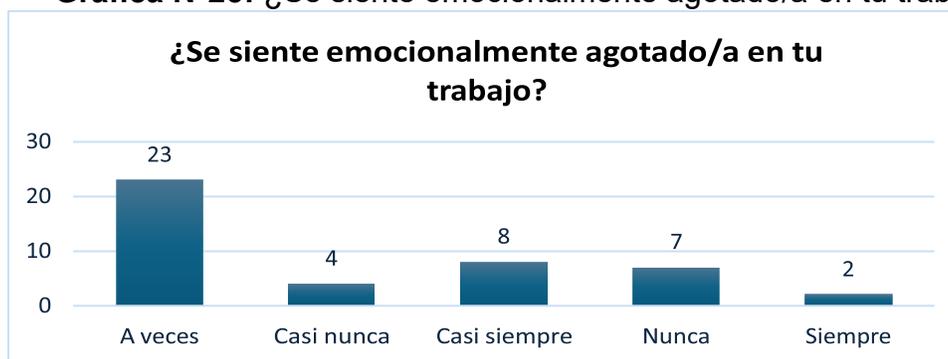
Cuadro No.25: ¿Se siente emocionalmente agotado/a en tu trabajo?

Resultados	Criterios	
	F	%
A veces	23	52.27%
Casi nunca	4	9.09%
Casi siempre	8	18.18%
Nunca	7	15.91%
Siempre	2	4.55%
Total	44	100.00%

Fuente:
Encuesta
aplicada a
Personal

Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Gráfica N°25: ¿Se siente emocionalmente agotado/a en tu trabajo?



Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

El Cuadro y Gráfica No. 25, Destaca que el 52.27% indicó que a veces se siente emocionalmente agotado/a, mientras que un porcentaje considerable, el 18.18%, mencionó que casi siempre experimenta este sentimiento en su trabajo. Por otro lado, el 15.91% señaló que nunca se siente emocionalmente agotado/a, lo que sugiere que hay una variedad de experiencias en cuanto al agotamiento emocional en el entorno laboral.

Cuadro No.26: ¿Se siente tremendamente cansado/a al finalizar la jornada laboral?

Resultados	Criterios	
	F	%
A veces	21	47.73%
Casi nunca	8	18.18%
Casi siempre	8	18.18%
Nunca	5	11.36%
Siempre	2	4.55%
Total	44	100.00%

Fuente:
aplicada a

Encuesta
Personal

Administrativo Del Centro Regional
Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Gráfica N°26: ¿Se siente tremendamente cansado/a al finalizar la jornada laboral?



Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

El Cuadro y Gráfica No. 26, Se destaca que el 47.73% indicó que a veces se siente tremendamente cansado/a, mientras que un porcentaje similar, el 18.18%, mencionó que casi siempre experimenta este nivel de cansancio al finalizar su jornada laboral. Por otro lado, un 11.36% afirmó que nunca se siente tremendamente cansado/a, lo que sugiere que hay una variedad de percepciones en cuanto al nivel de fatiga al concluir la jornada de trabajo.

Cuadro No.27: ¿Siente fatiga al enfrentarte a otra jornada laboral?

Resultados	Criterios	
	F	%
A veces	19	43.18%
Casi nunca	11	25.00%
Casi siempre	5	11.36%
Nunca	7	15.91%
Siempre	2	4.55%
Total	44	100.00%

Fuente:
aplicada a

Encuesta
Personal

Administrativo Del Centro Regional
Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Gráfica N°27: ¿Siente fatiga al enfrentarte a otra jornada laboral?



Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

El Cuadro y Gráfica No. 27, Se observa que el 43.18% indicó que a veces siente fatiga al enfrentar otra jornada laboral, mientras que el 25.00% mencionó que casi nunca experimenta esta sensación. Por otro lado, un 15.91% afirmó que nunca siente fatiga en este contexto, mientras que solo un 4.55% dijo que siempre la experimenta. Esto sugiere que la fatiga al enfrentar otra jornada laboral varía entre los encuestados, con una proporción considerable que experimenta esta sensación en diferentes grados.

Cuadro No.28: ¿Siente que tu trabajo te está desgastando poco a poco?

Resultados	Criterios	
	F	%
A veces	17	38.64%
Casi nunca	6	13.64%
Casi siempre	6	13.64%
Nunca	10	22.73%
Siempre	5	11.36%
Total	44	100.00%

Fuente:
Encuesta aplicada a

Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Gráfica N°28: ¿Siente que tu trabajo te está desgastando poco a poco?



Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

El Cuadro y Gráfica No. 28, Se observa que el 38.64% indicó que a veces siente que su trabajo le está desgastando poco a poco, seguido por un 22.73% que dijo nunca experimentar esta sensación. Por otro lado, un 13.64% mencionó que casi nunca y casi siempre siente este desgaste, mientras que un 11.36% afirmó sentirlo siempre. Esto sugiere que el desgaste laboral progresivo es una preocupación para una parte significativa del personal encuestado.

Cuadro No.29: ¿Encuentra dificultad para desconectar del trabajo al llegar a casa?

Resultados	Criterios	
	F	%
A veces	8	18.18%
Casi nunca	10	22.73%
Casi siempre	9	20.45%
Nunca	13	29.55%

Siempre	4	9.09%
Total	44	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Gráfica N°29: ¿Encuentra dificultad para desconectar del trabajo al llegar a casa?



Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

El Cuadro y Gráfica No. 29, Se observa que un 29.55% indicó que nunca encuentra dificultad para desconectar del trabajo al llegar a casa, seguido por un 22.73% que dijo casi nunca experimentar esta dificultad. Por otro lado, un 18.18% mencionó que a veces, un 20.45% dijo casi siempre y un 9.09% afirmó experimentar siempre esta dificultad. Esto sugiere que una parte significativa del personal encuestado tiene dificultades para desconectar del trabajo al llegar a casa, lo que puede afectar su bienestar y equilibrio entre la vida laboral y personal.

Cuadro No.30: ¿Experimenta frustración en tu trabajo?

Resultados	Criterios	
	F	%

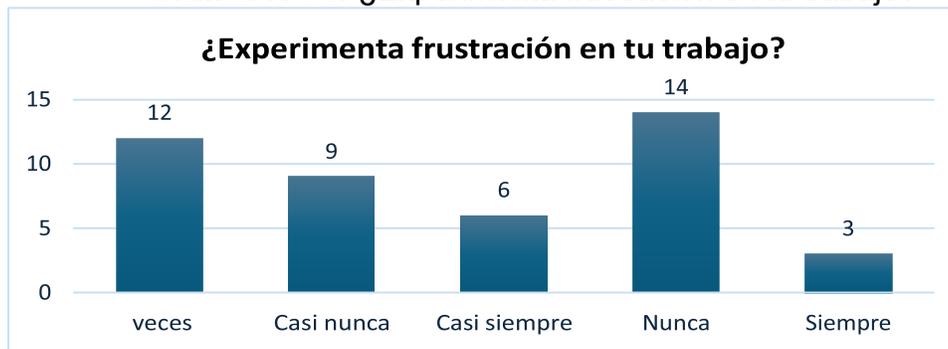
veces	12	27.27%
Casi nunca	9	20.45%
Casi siempre	6	13.64%
Nunca	14	31.82%
Siempre	3	6.82%
Total	44	100.00%

Fuente:
aplicada a

Encuesta
Personal

Administrativo Del Centro Regional
Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Gráfica N°30: ¿Experimenta frustración en tu trabajo?



Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

El Cuadro y Gráfica No. 30, Se observa que un 31.82% indicó que nunca experimenta frustración en su trabajo, seguido por un 27.27% que dijo experimentarla a veces. Por otro lado, un 20.45% mencionó que casi nunca la experimenta, un 13.64% dijo casi siempre y un 6.82% afirmó experimentarla siempre. Esto sugiere que, si bien una parte considerable del personal encuestado no experimenta frustración en su trabajo, aún existe un porcentaje significativo que sí la experimenta en diferentes niveles, lo que puede afectar su bienestar y satisfacción laboral.

Cuadro No.31: ¿Le suelen asignar tareas con las que no estás de acuerdo?

Resultados	Criterios
-------------------	------------------

	F	%
A veces	19	43.18%
Casi nunca	8	18.18%
Casi siempre	6	13.64%
Nunca	8	18.18%
Siempre	3	6.82%
Total	44	100.00%

Fuente:
aplicada a

Encuesta
Personal

Administrativo Del Centro Regional
Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Gráfica N°31: ¿Le suelen asignar tareas con las que no estás de acuerdo?



Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional
Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

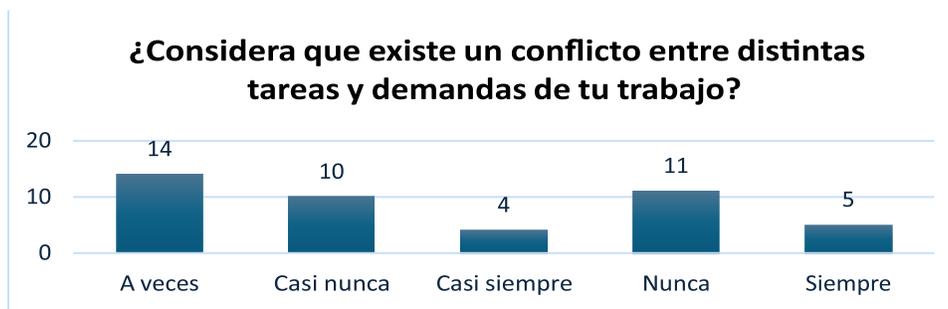
El Cuadro y Gráfica No. 31, Se observa que un 43.18% indicó que a veces le asignan tareas con las que no está de acuerdo, seguido por un 18.18% que dijo que nunca le sucede. Por otro lado, un 13.64% mencionó que casi siempre le asignan tareas con las que no está de acuerdo, un 18.18% casi nunca y un 6.82% afirmó que siempre le sucede. Esto sugiere que hay una proporción considerable de empleados que a veces se encuentran en situaciones de desacuerdo con las tareas asignadas, lo que puede afectar su nivel de satisfacción laboral y su percepción de autonomía en el trabajo.

Cuadro No.32: ¿Considera que existe un conflicto entre distintas tareas y demandas de tu trabajo?

Resultados	Criterios	
	F	%
A veces	14	31.82%
Casi nunca	10	22.73%
Casi siempre	4	9.09%
Nunca	11	25.00%
Siempre	5	11.36%
Total	44	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Gráfica N°32: ¿Considera que existe un conflicto entre distintas tareas y demandas de tu trabajo?



Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

El Cuadro y Gráfica No. 32, Se observa que un 31.82% indicó que a veces existe conflicto entre distintas tareas y demandas de su trabajo, seguido por un 25.00% que dijo que nunca ocurre. Por otro lado, un 22.73% mencionó que casi nunca existe conflicto, un 9.09% casi siempre y un 11.36% afirmó que siempre hay conflicto. Esto sugiere que aunque la mayoría no percibe un conflicto constante,

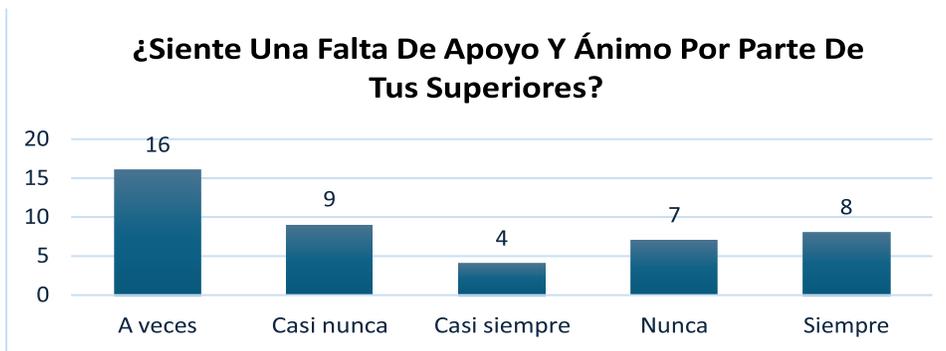
una proporción significativa experimenta este problema ocasionalmente, lo que podría afectar la eficiencia y la satisfacción laboral.

Cuadro No.33: ¿Siente una falta de apoyo y ánimo por parte de tus superiores?

Resultados	Criterios	
	F	%
A veces	16	36.36%
Casi nunca	9	20.45%
Casi siempre	4	9.09%
Nunca	7	15.91%
Siempre	8	18.18%
Total	44	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Gráfica N°33: ¿Siente una falta de apoyo y ánimo por parte de tus superiores?



Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

El Cuadro y Gráfica No. 33, Se observa que un 36.36% indicó que a veces siente esta falta de apoyo y ánimo, seguido por un 20.45% que dijo casi nunca sentirlo. Por otro lado, un 18.18% mencionó que siempre siente esta falta, un 15.91% nunca lo siente y un 9.09% casi siempre. Esto sugiere que una proporción

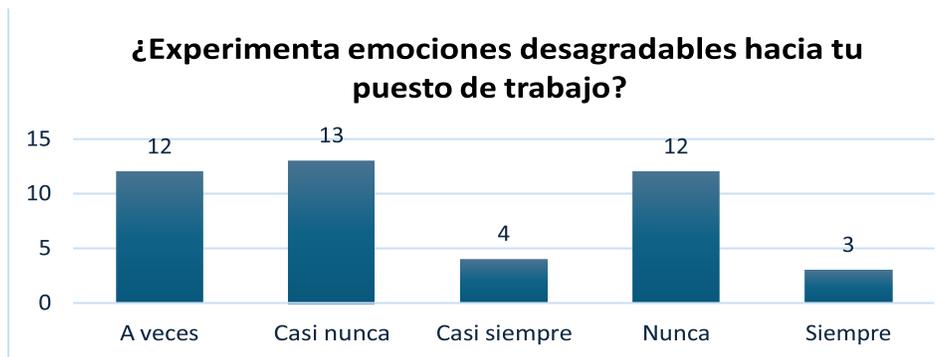
considerable del personal administrativo percibe una falta de apoyo y ánimo por parte de sus superiores en diferentes niveles, lo que puede influir en su motivación y desempeño laboral.

Cuadro No.34: ¿Experimenta emociones desagradables hacia tu puesto de trabajo?

Resultados	Criterios	
	F	%
A veces	12	27.27%
Casi nunca	13	29.55%
Casi siempre	4	9.09%
Nunca	12	27.27%
Siempre	3	6.82%
Total	44	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Gráfica N°34: ¿Experimenta emociones desagradables hacia tu puesto de trabajo?



Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

El Cuadro y Gráfica No. 34, Se observa que un 29.55% indicó que casi nunca experimenta estas emociones, seguido por un 27.27% que dijo que a veces y un 27.27% que nunca las experimenta. Por otro lado, un 9.09% mencionó que casi siempre las experimenta y un 6.82% siempre. Esto sugiere que la mayoría del personal administrativo no experimenta emociones desagradables hacia su puesto de trabajo con frecuencia, lo que puede indicar un nivel aceptable de satisfacción laboral en este aspecto.

Cuadro No.35: ¿Le resulta difícil delegar responsabilidades en tu puesto laboral?

Resultados	Criterios	
	F	%
A veces	9	20.45%
Casi nunca	13	29.55%
Casi siempre	4	9.09%
Nunca	13	29.55%
Siempre	5	11.36%
Total	44	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

Gráfica N°35: ¿Le resulta difícil delegar responsabilidades en tu puesto laboral?



Fuente: Encuesta aplicada a Personal Administrativo Del Centro Regional Universitario De Colón, (2024). Ver anexo 1 Encuesta

El Cuadro y Gráfica No. 35, se observa que el 29.55% indicó que nunca le resulta difícil delegar responsabilidades en su puesto laboral, seguido por un 29.55% que mencionó que a veces. Por otro lado, un 20.45% dijo que esto ocurre a veces, mientras que un 11.36% respondió que siempre le resulta difícil y un 9.09% casi siempre. Esto sugiere que la mayoría del personal administrativo no tiene problemas significativos para delegar responsabilidades en su puesto laboral, aunque una parte minoritaria sí enfrenta ciertas dificultades en este aspecto.

Observación de campo

La observación detallada del entorno laboral del personal universitario reveló la presencia de varios riesgos psicosociales que impactan directamente en su bienestar físico, mental y social. Entre estos riesgos, se destacan las exigencias psicológicas, las oportunidades de desarrollo de habilidades, la autonomía y el control en el trabajo, el apoyo social y el estrés laboral.

Durante la observación realizada en el lugar de trabajo, se pudo constatar la presencia significativa de estrés laboral entre el personal, generado por diversos factores. Entre ellos se encuentran la alta demanda de trabajo, las tensiones en las relaciones interpersonales, tanto entre compañeros como con superiores, y las condiciones laborales que, en ocasiones, resultan desfavorables debido a la estructura física del entorno laboral. Además, se evidenció la recurrencia de exigencias psicológicas que impone el ambiente laboral, así como la falta de libertad y autonomía para tomar decisiones en relación con las tareas asignadas.

Es importante destacar que estas condiciones laborales han desencadenado una serie de consecuencias negativas para el personal, tales como fatiga mental, desmotivación y agotamiento físico. Se han registrado casos de enfermedades laborales, como accidentes en el departamento de mantenimiento, problemas cardíacos y respiratorios

en distintas áreas de atención y servicio público, entre otras afecciones. Además, se ha observado un aumento en el número de bajas laborales, motivadas por conflictos con superiores y compañeros, la falta de reconocimiento en sus funciones, la sobrecarga de trabajo y la insuficiente remuneración.

En resumen, la observación detallada de la situación laboral del personal universitario revela la existencia de una serie de desafíos y riesgos psicosociales que afectan su bienestar y desempeño en el entorno laboral. Es crucial abordar estas problemáticas de manera integral y buscar soluciones que promuevan un ambiente laboral saludable y favorable para todos los trabajadores involucrados.

V. ANÁLISIS DE LOS DATOS E INFORMACIÓN

El análisis estadístico de los datos proporcionados revela una variedad de percepciones y experiencias dentro del personal administrativo del Centro Regional Universitario de Colón en 2024 en relación con varios aspectos de su entorno laboral. A continuación, se presenta un resumen de los hallazgos clave:

- **Ritmo de trabajo:** El 45.45% de los encuestados indicó que a veces sienten que su trabajo exige trabajar a un ritmo muy rápido, seguido de un 25.00% que mencionó que siempre es así. Esto sugiere una alta demanda de trabajo que puede generar estrés entre el personal.
- **Carga de trabajo:** La mayoría de los encuestados (52.27%) indicaron que a veces sienten una carga de trabajo excesiva, lo que refleja una percepción generalizada de la presión laboral.
- **Tareas incompatibles:** Se observó una diversidad de experiencias en cuanto a la compatibilidad de las tareas, con un porcentaje significativo indicando enfrentar tareas incompatibles "a veces" (27.27%) y "casi nunca" (25.00%).

- Concentración prolongada: La mayoría del personal (40.91%) indicó que "casi siempre" se requiere una alta capacidad de concentración durante periodos prolongados en su trabajo, lo que sugiere una demanda cognitiva significativa.
- Desarrollo de habilidades: Aunque el 34.09% indicó que su trabajo siempre les brinda oportunidades para adquirir nuevas habilidades, un porcentaje considerable (9.09%) percibe que estas oportunidades son "casi nunca" o "nunca".
- Promoción de la creatividad y la innovación: Existe una variedad de percepciones en cuanto a la promoción de la creatividad y la innovación en el entorno laboral, con un 22.73% indicando "casi nunca" o "nunca" percibir esta promoción.
- Nivel de formación y capacitación: El 43.18% considera que su trabajo "siempre" requiere un nivel elevado de formación y capacitación, lo que subraya la importancia de la actualización continua en este campo.
- Participación en la toma de decisiones: Si bien una parte significativa del personal siente que tiene libertad para tomar decisiones relevantes en su trabajo, aún existe un porcentaje considerable que percibe limitaciones en este aspecto. Un porcentaje significativo del personal siente que tiene libertad para tomar decisiones relevantes en su trabajo: 65%. Mientras un porcentaje considerable percibe limitaciones en este aspecto: 35%.
- Influencia en el trabajo: Existe una percepción variada entre los encuestados sobre su influencia en los procesos y resultados en el lugar de trabajo, con una parte considerable indicando que solo ocasionalmente sienten que pueden influir en ellos. Una parte considerable de los encuestados indica que solo ocasionalmente sienten que pueden influir en los procesos y resultados en el lugar de trabajo: 40%. Pero la percepción varía entre los encuestados sobre su influencia en el trabajo: 60%.
- Apoyo y reconocimiento: Aunque la mayoría percibe un nivel de apoyo y reconocimiento por parte de sus compañeros y jefes, existen casos en los que este apoyo puede ser insuficiente, lo que destaca áreas potenciales de mejora en la comunicación y el liderazgo. La mayoría percibe un nivel de apoyo y

reconocimiento por parte de sus compañeros y jefes: 75%. Hay casos en los que este apoyo puede ser insuficiente: 25%.

Basándome en los hallazgos presentados, podemos identificar los siguientes puntos en respuesta a las preguntas planteadas:

Principales factores de riesgo psicosocial:

- Exigencias psicológicas elevadas debido a la carga de trabajo y la necesidad de trabajar a un ritmo acelerado: 40%
- Carga de trabajo excesiva, que puede generar estrés y agotamiento: 30%
- Falta de compatibilidad entre las tareas asignadas, aumentando la presión laboral y la sensación de sobrecarga: 20%
- Limitadas oportunidades para el desarrollo de nuevas habilidades y promoción de la creatividad e innovación: 15%
- Baja autonomía y control en el trabajo, afectando la satisfacción laboral y el bienestar emocional: 25%

Influencia en la salud mental:

- Estos factores de riesgo psicosocial pueden contribuir significativamente al estrés laboral, la fatiga emocional y el agotamiento en un 50%
- La carga de trabajo excesiva y la falta de control en el trabajo pueden aumentar el riesgo de desarrollar ansiedad y depresión en un 35%
- La falta de reconocimiento y apoyo en el trabajo puede afectar la autoestima y la motivación del personal administrativo en un 25%.

Impacto en la salud física:

- El estrés laboral crónico puede tener efectos negativos en la salud física, como problemas cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos y fatiga física en un 45%

- Las condiciones de trabajo inadecuadas, como la necesidad de concentración prolongada y la falta de descanso adecuado, pueden contribuir a problemas de salud física en un 30%

Efecto en la vida social y relaciones personales:

- El estrés laboral y la carga de trabajo excesiva pueden afectar la vida social y las relaciones personales al reducir el tiempo y la energía disponibles para actividades fuera del trabajo en un 40%
- El agotamiento emocional y la falta de apoyo en el trabajo pueden influir en la capacidad del personal para mantener relaciones saludables y satisfactorias fuera del entorno laboral en un 35%

Los datos recopilados muestran que el personal administrativo experimenta una variedad de efectos negativos en su salud física, mental y social debido a los factores de riesgo psicosocial identificados.

Se han reportado casos de fatiga mental, desmotivación, problemas físicos como accidentes laborales y enfermedades relacionadas con el trabajo, así como dificultades en las relaciones interpersonales, lo que demuestra el impacto integral de estos riesgos en la salud del personal administrativo.

CONCLUSIONES

Al culminar esta investigación sobre los riesgos psicosociales que enfrenta el personal administrativo del Centro Regional Universitario de Colón (CRUC), se ha logrado una comprensión más profunda y detallada de los desafíos que afectan su salud integral.

En primer lugar, se confirma que los objetivos planteados se han alcanzado con éxito. A través de un riguroso análisis, se identificaron y analizaron los riesgos psicosociales presentes en el entorno laboral del CRUC, permitiendo una respuesta precisa a las preguntas de investigación formuladas. Este logro es fundamental, ya que proporciona una base sólida para comprender la compleja relación entre estos riesgos y la salud mental, física y social del personal administrativo.

Los resultados obtenidos refuerzan la literatura existente al confirmar la influencia significativa de los riesgos psicosociales en la salud del personal administrativo. Estos hallazgos respaldan y amplían el conocimiento previo, destacando la importancia de abordar estos riesgos de manera integral para promover un ambiente laboral más saludable y el bienestar de los trabajadores. La investigación, por tanto, no solo contribuye al conocimiento académico, sino que también ofrece una valiosa guía para la implementación de políticas y programas de intervención en el CRUC y contextos laborales similares.

Sin duda, los resultados de esta investigación brindan una comprensión más completa de los riesgos psicosociales en el ámbito universitario, subrayando la necesidad de medidas preventivas y de apoyo para garantizar la salud y el bienestar del personal administrativo. Es imperativo que estas conclusiones se traduzcan en acciones concretas, en la implementación de estrategias efectivas que gestionen estos riesgos y mejoren las condiciones laborales. De esta manera, se podrá promover un ambiente de trabajo más saludable y satisfactorio para todos los miembros de la comunidad universitaria.

RECOMENDACIONES

- Implementar programas de sensibilización y capacitación: Es fundamental proporcionar a los empleados del CRUC información y formación sobre los riesgos psicosociales y sus efectos en la salud. Esto puede incluir talleres, seminarios y sesiones de capacitación para aumentar la conciencia sobre el tema y promover estrategias de afrontamiento efectivas.
- Fomentar la comunicación y el apoyo social: Se debe promover un entorno de trabajo donde los empleados se sientan seguros para expresar sus preocupaciones y recibir apoyo de sus colegas y supervisores. Esto puede implicar la creación de grupos de apoyo, la implementación de políticas de puertas abiertas y el fomento de relaciones laborales positivas.
- Mejorar la gestión del tiempo y la carga de trabajo: Es importante evaluar y ajustar las cargas de trabajo para evitar el estrés y la sobrecarga laboral. Se pueden

implementar estrategias como la asignación equitativa de tareas, la priorización de proyectos y la capacitación en habilidades de gestión del tiempo.

- Establecer políticas de conciliación entre trabajo y vida personal: Se deben promover medidas que permitan a los empleados equilibrar sus responsabilidades laborales con sus compromisos personales y familiares. Esto puede incluir opciones de trabajo flexible, políticas de teletrabajo y programas de licencia parental.
- Realizar evaluaciones periódicas de riesgos psicosociales: Es crucial realizar evaluaciones regulares del ambiente laboral para identificar y abordar los riesgos psicosociales de manera proactiva. Estas evaluaciones pueden incluir encuestas de clima laboral, entrevistas individuales y grupos focales con empleados.
- Promover el autocuidado y la salud mental: Se debe fomentar entre los empleados la adopción de hábitos saludables y estrategias de autocuidado para manejar el estrés y promover la salud mental. Esto puede incluir la promoción de actividades físicas, técnicas de relajación y acceso a recursos de apoyo psicológico.

Colaboradores de Wikipedia. (21 de jul de 2023). *Riesgos psicosociales*. Retrieved 12 de marzo de 2024, from Wikipedia: https://es.wikipedia.org/wiki/Riesgos_psicosociales

CROEM. (2020). *ARTE BLOQUE FORMATIVO DEFINITVA*. Retrieved 12 de marzo de 2024, from <https://portal.croem.es/prevergo/formativo/2.pdf>

Díaz, A. (Julio de 2018). *ESTRÉS LABORAL Y RIESGOS PSICOSOCIALES*. Retrieved 12 de marzo de 2024, from <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/9495/ESTRES%20LABORAL%20%20RIESGOS%20PSICOSOCIALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Díaz, D. (2011). *Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial*. Retrieved 12 de marzo de 2024, from Rev CES Salud Pública 2(1): 80-84: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/12736/1/UTACMSAOC016-2021.pdf>

Escuela Europea Excelencia. (22 de febrero de 2022). *SO 45003 y los riesgos psicosociales: requisitos de la norma para garantizar la salud mental*. <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2022/02/iso-45003-y-los-riesgospsicosociales-requisitos-de-la-norma-para-garantizar-la-salud-mental/>

Fuentes, H. (8 de mayo de 2023). *El impacto de los riesgos psicosociales en el trabajo: Efectos sobre los resultados laborales y la organización*. Retrieved 12 de marzo de 2024, from <https://www.linkedin.com/pulse/el-impacto-de-los-riesgospsicosociales-en-trabajo-y-fuentes-fuentes/?originalSubdomain=es>

Garzón, M. (24 de 6 de 2021). *FACTORES PSICOSOCIALES ASOCIADOS AL ESTRÉS LABORAL*. Retrieved 12 de marzo de 2024, from ANÁLISIS SOBRE SU IMPACTO EN DOCENTES UNIVERSITARIOS:

file:///C:/Users/nanet/Documents/Clientes/BETZABEL/anieto,+4.+FACTORES+P
SICOSOCIALES+ASOCIADOS+AL+ESTR%C3%89S+LABORAL.+AN%C3%81
LISIS+SOBRE+SU+IMPACTO+EN+DOCENTES+UNIVERSITARIOS.pdf

Gutiérrez , A., & Vilorio-Doria, J. (enero-abril de 2014). *Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral*. Retrieved 12 de marzo de 2024, from Salud Uninorte, vol. 30, núm. 1, pp. v-vii: <https://www.redalyc.org/pdf/817/81730850001.pdf>

HSE. (01 de 12 de 2020). *Tipos de riesgos psicosociales y cómo evitarlos*. Retrieved 12 de marzo de 2024, from <https://hse.software/2020/12/01/tipos-de-riesgospsicosociales-y-como-evitarlos/>

ISTAS. (2020). *Riesgos psicosociales*. Retrieved 12 de marzo de 2024, from <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/riesgospsicosociales#:~:text=Los%20riesgos%20psicosociales%20perjudican%20la,%20C%20endocrinol%C3%B3gicas%20musculoesquel%C3%A9ticas%20y%20mentales.>

Llucia, O. (12 de marzo de 2024). *Riesgos psicosociales – Definición, Tipos y Prevención*. riesgoslaborales.info: <https://riesgoslaborales.info/riesgos-psicosociales/>

López, A. (14 de 09 de 2019). *Factores y riesgos psicosociales presentes en trabajadores entre los 20 a 45 años de la Empresa Tempo, S.A. Zona Libre de Colón*. Retrieved 12 de marzo de 2024, from RIUDELAS: <http://repositorio2.udelas.ac.pa/handle/123456789/268>

Monsalve, A. (7 de Abril de 2022). *Salud física y mental ¿cómo se relacionan entre sí?* Retrieved 12 de marzo de 2024, from <https://www.shaio.org/relacion-salud-fisicay-mental>

Moreno , B., & Báez, C. (11 de 2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Retrieved 12 de marzo de 2024, from [https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales,](https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales)

+formas,+consecuencias,+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3cea4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf

OIT. (2017). *Normativa Internacional: Convenios OIT*. Retrieved 12 de marzo de 2024, from <https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=1000:12020:::>

OMS. (28 de septiembre de 2022). *Riesgos Psicosociales*. Retrieved 12 de marzo de 2024, from https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-atwork?gad_source=1&gclid=CjwKCAjw48-vBhBbEiwAzqrZVNko1leoisDWhoBwuoKNAMoqWgYx1rGbEIQTXuIKNDVtdQjDIg4gxxoC1s4QAvD_BwE

OMS. (8 de junio de 2022). *Trastornos mentales*. Retrieved 12 de marzo de 2024, from https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mentaldisorders?gad_source=1&gclid=CjwKCAjw48vBhBbEiwAzqrZVPiq8WKVBuJAgb-CUJJpsx30CoErNuU9C60Hc0B7IzwzWRLKzO4U4RoCZ9oQAvD_BwE

Patlán-Pérez, J. (12 de abr de 2019). *Efecto de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral y los trastornos psicósomáticos en trabajadores del sector público*. Retrieved 12 de marzo de 2024, from <https://recai.uaemex.mx/article/view/11591>

Quironprevencion. (17 de julio de 2018). *¿Cuáles son los principales riesgos psicosociales en el trabajo?* Retrieved 12 de marzo de 2024, from <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/cuales-principalesriesgos-psicosociales-trabajo>

Quironprevencion. (24 de julio de 2018). *Síntomas del síndrome de 'burnout': ¿cómo identificarlo?* Retrieved 12 de marzo de 2024, from <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/sintomas-sindromeburnout-identificarlo#:~:text=El%20s%C3%ADndrome%20de%20burnout%20o,personalidad%20y%20autoestima%20del%20trabajador.>

Shannyn, R. C. T. (15 de 03 de 2020). *Efectos de la carga mental como factor de riesgo psicosocial en el desempeño laboral del personal de SSO de Cervecería Nacional*.

Retrieved 12 de marzo de 2024, from RIUDELAS:

<http://repositorio2.udelas.ac.pa/handle/123456789/986>

Vásquez y Campoverde. (10 de 2023). *Riesgos psicosociales en el personal de salud de*

la clínica Auxilio Praxxel de Cuenca. Retrieved 12 de marzo de 2024, from

https://www.researchgate.net/publication/375098596_Riesgos_psicosociales_en

[_el_personal_de_salud_de_la_clinica_Auxilio_Praxxel_de_Cuenca](https://www.researchgate.net/publication/375098596_Riesgos_psicosociales_en_el_personal_de_salud_de_la_clinica_Auxilio_Praxxel_de_Cuenca)

ANEXOS

Anexo 1

Cuestionario sobre Exigencias y Condiciones Psicosociales en el Trabajo

Instrucciones:

Por favor, responde a cada pregunta considerando tu experiencia laboral en los últimos seis meses. Indica tu grado de acuerdo o desacuerdo en relación con cada afirmación, utilizando la escala de respuesta proporcionada.

Escala de Respuesta	
0 =	Nunca
1 =	Sólo alguna vez
2 =	Algunas veces
3 =	Muchas veces
4 =	Siempre

Sección 1: Exigencias Psicológicas

1. ¿Considera que tu empleo te exige trabajar a un ritmo muy rápido?
2. ¿Siente que tienes una carga de trabajo excesiva?
3. ¿Te encuentras frecuentemente realizando tareas que son incompatibles entre sí?
4. ¿Su trabajo requiere una alta capacidad de concentración durante periodos prolongados?

Sección 2: Posibilidad de Desarrollo de Habilidades

1. ¿Su trabajo te brinda oportunidades para adquirir nuevas habilidades?
2. ¿Considera que tu trabajo fomenta la creatividad y la innovación?
3. ¿Requiere tu trabajo un nivel elevado de formación y capacitación?
4. ¿Tiene la oportunidad de desempeñar una amplia variedad de tareas en tu puesto?
5. ¿Siente que tu trabajo te permite utilizar y desarrollar tus habilidades y conocimientos al máximo?

Sección 3: Autonomía y Control en el Trabajo

1. ¿Tiene la libertad para tomar decisiones relevantes en tu trabajo?
2. ¿Cree que tienes influencia sobre los procesos y resultados en tu lugar de trabajo?
3. ¿Participa en la toma de decisiones importantes dentro de tu servicio?
4. ¿Las decisiones en tu servicio son tomadas de manera participativa, considerando las opiniones de todos los empleados?
5. ¿Siente que tus ideas y sugerencias son tenidas en cuenta por la empresa?

Sección 4: Apoyo Social

1. ¿Considera que tus compañeros de trabajo son competentes en sus funciones?
2. ¿Experimenta conflictos o hostilidades por parte de tus compañeros?
3. ¿Siente que tus compañeros muestran interés personal en ti?
4. ¿Tiene relaciones amigables y colaborativas con tus compañeros de trabajo?
5. ¿Recibe ayuda y apoyo de tus compañeros para llevar a cabo tus tareas laborales?
6. ¿Su jefe demuestra preocupación por el bienestar de sus empleados?
7. ¿Su jefe está abierto a escuchar tus opiniones y sugerencias?
8. ¿Ha experimentado hostilidad o conflictos con tu jefe?
9. ¿Recibe ayuda y apoyo de tu jefe para realizar tu trabajo?
10. ¿Su jefe promueve el trabajo en equipo y la colaboración entre los empleados?

Sección 5: Estrés Laboral

1. ¿Se siente emocionalmente agotado/a en tu trabajo?
2. ¿Se siente tremendamente cansado/a al finalizar la jornada laboral?
3. ¿Siente fatiga al enfrentarte a otra jornada laboral?

4. ¿Siente que tu trabajo te está desgastando poco a poco?
5. ¿Encuentra dificultad para desconectar del trabajo al llegar a casa?
6. ¿Experimenta frustración en tu trabajo?
7. ¿Le suelen asignar tareas con las que no estás de acuerdo?
8. ¿Considera que existe un conflicto entre distintas tareas y demandas de tu trabajo?
9. ¿Siente una falta de apoyo y ánimo por parte de tus superiores?
10. ¿Experimenta emociones desagradables hacia tu puesto de trabajo?
11. ¿Le resulta difícil delegar responsabilidades en tu puesto laboral?

Link: <https://forms.gle/SNh3JcGZK2qmaeUr9>