



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA

EXPOSICIÓN OCUPACIONAL A FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO DE MAESTRA EN MEDICINA
OCUPACIONAL Y DEL MEDIO AMBIENTE

DAMARIS JAFIA GONZALES MORON
KATHERINE ELIZABETH LEAU BACA

LIMA - PERÚ

2025

ASESOR:

MG. ISELLE LYNN SABASTIZAGAL VELA

CO ASESOR:

DR. JOHN MAXIMILIANO ASTETE CORNEJO

JURADO DE TRABAJO DE INVESTIGACION

MG. MIRKO PEZOA VILLANUEVA
PRESIDENTE

MG. CINTHIA CRUZ MEZA
VOCAL

MG. GABRIEL ACURIO SALAZAR
SECRETARIO(A)

DEDICATORIA.

- A mi padre Manuel Jonas Gonzales Bazán, que siempre creyó en mí.

A mi madre que es mi apoyo y soporte incondicional.

- A mis padres, que son mi guía y soporte.

A mi esposo e hijo que son mi motor e inspiración constante.

AGRADECIMIENTO.

A Dios por poner en nuestros caminos esta linda especialidad de Medicina
Ocupacional.

A nuestros asesores que nos enseñaron a querer esta especialidad y nos orientan a
lograr nuestros objetivos.

FUENTES DE FINANCIAMIENTO.

Trabajo de investigación autofinanciado.

DECLARACIÓN DE AUTOR			
FECHA	10	DICIEMBRE	2024
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EGRESADO	GONZALES MORON DAMARIS JAFIA		
PROGRAMA DE POSGRADO	MAESTRÍA EN MEDICINA OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE		
AÑO DE INICIO DE LOS ESTUDIOS	2019		
TITULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE GRADO	EXPOSICION OCUPACIONAL A FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL		
MODALIDAD DE TRABAJO DE GRADO	Trabajo de Investigación		
Declaración del Autor El presente Trabajo de Grado es original y no es el resultado de un trabajo en colaboración con otros, excepto cuando así está citado explícitamente en el texto. No ha sido ni enviado ni sometido a evaluación para la obtención de otro grado o diploma que no sea el presente.			
Teléfono de contacto (fijo / móvil)	920596605		
E-mail	damaris.gonzales@upch.pe		



Firma de Egresado

DNI 45169726

DECLARACIÓN DE AUTOR			
FECHA	10	DICIEMBRE	2024
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EGRESADO	LEAU BACA KATHERINE ELIZABETH		
PROGRAMA DE POSGRADO	MAESTRÍA EN MEDICINA OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE		
AÑO DE INICIO DE LOS ESTUDIOS	2019		
TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE GRADO	EXPOSICION OCUPACIONAL A FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL		
MODALIDAD DE TRABAJO DE GRADO	Trabajo de Investigación		
Declaración del Autor El presente Trabajo de Grado es original y no es el resultado de un trabajo en colaboración con otros, excepto cuando así está citado explícitamente en el texto. No ha sido ni enviado ni sometido a evaluación para la obtención de otro grado o diploma que no sea el presente.			
Teléfono de contacto (fijo / móvil)	995856515		
E-mail	Katherine.leau@upch.pe		



Firma de Egresado
DNI 43598339

ÍNDICE

RESUMEN	3
ABSTRACT	4
INTRODUCCIÓN	5
I. DESARROLLO DEL ESTUDIO	8
I.1. Exposición ocupacional a factores de riesgo psicosocial	8
I.2. Clasificación de los factores de riesgo psicosocial:	10
I.3. Consecuencias de la exposición crónica a los riesgos psicosociales	13
I.4. Desarrollo del modelo de riesgos psicosociales COPSOQ	18
I.5. Monitoreo de factores de riesgo psicosocial en el puesto de trabajo	37
I.6. Controles de la exposición a factores de riesgo psicosocial	52
II. CONCLUSIONES	55
III. RECOMENDACIONES	57
IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58

RESUMEN

La exposición ocupacional a factores de riesgo psicosocial implica enfrentar condiciones laborales que afectan la salud mental principalmente; es por ello que este estudio resalta la importancia de la exposición a riesgos psicosociales en los entornos laborales; donde identificar y gestionar estos riesgos a tiempo es crucial para evitar problemas como ansiedad, depresión, estrés y el síndrome de burnout, que pueden surgir cuando no se abordan adecuadamente. Asimismo, el trabajo tiene como objetivo presentar los factores de riesgo psicosocial, así como las herramientas disponibles para su identificación y los mecanismos de control que pueden implementarse. Para este estudio, se llevó a cabo una revisión narrativa de la literatura científica y gubernamental en inglés y español. Utilizamos plataformas de información científica como google scholar, Scopus y PubMed, así como repositorios gubernamentales en salud ocupacional teniendo como periodo de búsqueda no mayor a 10 años de antigüedad. Se aplicaron criterios de elegibilidad para evaluar la calidad de la información recopilada, con el objetivo de describir los mejores indicadores para medir el impacto de los factores de riesgo psicosocial. Es por ello que para las empresas u organizaciones es importante detectar a tiempo los factores de riesgo psicosocial que se puedan estar gestando en los ambientes de trabajo. Así mismo se busca prevenir consecuencias de la exposición a estos factores de riesgo en la organización que puede generar el aumento de ausentismo por temas médicos, fuga de talentos por insatisfacción laboral, mal clima laboral y problemas de salud mental. La continuidad de la identificación de los factores de riesgo psicosocial debe ser permanente en el tiempo, así como la revisión de los planes y estrategias de control, y análisis de mejora.

Palabras Clave: Trastornos Mentales, Salud Mental, Salud Laboral, Riesgos Laborales, Evaluación de la Discapacidad (Fuente DeCS/BIREME)

ABSTRACT

Occupational exposure to psychosocial risk factors entails facing working conditions that primarily affect mental health. Therefore, this study emphasizes the significance of exposure to psychosocial risks in workplaces, where identifying and managing these risks in a timely manner is crucial to avoid issues such as anxiety, depression, stress, and burnout, which can arise when not addressed adequately. Moreover, the study aims to present psychosocial risk factors along with available tools for identification and implementable control mechanisms. A narrative review of scientific and governmental literature in English and Spanish was conducted for this study. Scientific information platforms like google scholar, Scopus and PubMed, along with governmental repositories in occupational health, were utilized, with a search period not exceeding 10 years. Eligibility criteria were applied to assess the quality of the gathered information, aiming to describe optimal indicators for measuring the impact of psychosocial risk factors. Hence, it's essential for companies or organizations to timely detect psychosocial risk factors emerging in work environments. Furthermore, the aim is to prevent consequences of exposure to these risk factors within the organization, which could lead to increased absenteeism due to medical issues, talent drain caused by job dissatisfaction, poor work environment, and mental health issues. Continuity in identifying psychosocial risk factors must be sustained over time, alongside reviewing control plans and strategies, and analyzing improvement opportunities.

Keywords: Mental Disorders, Mental Health, Occupational Health, Occupational Risks, Disability Assessment (Source: MeSH/NCBI)

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas se está hablando mucho sobre el riesgo psicosocial en el contexto laboral, y esto se debe a que las organizaciones ya están sintiendo y percibiendo las consecuencias del impacto de no tener una gestión adecuada de los riesgos psicosociales ¹. Estas consecuencias conocidas como: estrés laboral, crisis de ansiedad, acoso laboral u hostilidad en el trabajo y casos críticos como burnout, son términos cada vez más usados dentro del ámbito organizacional, y no necesariamente en etapas de prevención sino más bien en el momento en que ya tenemos la contingencia dentro de la organización ¹.

Los factores de riesgo psicosocial se encuentran presentes desde la antigüedad, inmiscuidos en las actividades laborales, estos factores no presentan distinción de sexo, raza, posición económica o el puesto en la organización, simplemente se infiltran en las tareas propias del puesto o en el entorno del colaborador ².

La presencia de riesgos psicosociales en el entorno laboral representa uno de los principales retos en términos de seguridad y salud ocupacional en la actualidad. La forma en que se organiza y estructura el ambiente laboral puede influir considerablemente en la salud y el bienestar de los trabajadores, creando un entorno que puede ser perjudicial para su salud en general ².

Cuando nos referimos al riesgo psicosocial en una empresa, nos enfocamos en las condiciones, características y situaciones dentro del ambiente laboral que pueden influir, en diversos niveles, en la salud mental, emocional y social de los empleados ³. Estos peligros están asociados con aspectos como la estructura organizativa, las relaciones entre colegas, las exigencias laborales y otros aspectos del entorno laboral que pueden provocar estrés, ansiedad, fatiga y otros desafíos psicológicos. La exposición prolongada a estos riesgos sin supervisión adecuada puede impactar negativamente la salud y el bienestar de las personas, así como deteriorar su calidad de vida tanto en el ámbito laboral como personal ⁴.

Aunque la descripción de los riesgos psicosociales puede ser limitada en las publicaciones científicas, esto se debe en gran medida a la complejidad inherente a la medición de la exposición a dichos riesgos en el ámbito laboral. Sin embargo, es

crucial reconocer que estos riesgos pueden tener un impacto significativo en varios niveles.

Las causas de no brindarles la prioridad necesaria a los factores de riesgo psicosocial son muchas, muchas veces por desconocimiento dentro de la gestión, donde solo nos limitamos al cumplimiento del marco legal, aplicando monitoreos psicosociales con malas técnicas o con instrumentos errados, que no se ajustan a la realidad y estructura de la organización, y que al término del mismo y solo quedarán plasmados en un informe auditable, sin darle la gestión que se requiere ⁵.

En ese sentido es de suma importancia para los gestores y encargados de la seguridad y salud en las empresas conocer que se disponen de herramientas y métodos para la identificación de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral ⁶.

Estas herramientas incluyen cuestionarios, entrevistas, observaciones y evaluaciones específicas. A continuación, se describen algunas de estas herramientas:

- Métodos cuantitativos: Cuestionarios o instrumentos de medición psicológica, cuyo objetivo de medición se dirige a identificar y cuantificar el riesgo psicosocial laboral presente en una organización. De aplicación individual, pero de interpretación colectiva, desde la organización, o por puestos, áreas o tareas. Es importante señalar que no bastaría solo con que el instrumento fuera conocido o recomendado por entidades gubernamentales para la medición de riesgos psicosociales, sino que debe contar con evidencias científicas de validez y fiabilidad, así como adaptados a la realidad del contexto o país en el que se aplicará. Una de las herramientas más ampliamente usadas es el instrumento de la metodología COPSQ, el Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSQ) es un instrumento que evalúa las condiciones psicosociales y de trabajo, así como sus efectos en la salud y el bienestar de los trabajadores. Este cuestionario ha sido validado en el año 2022 por expertos del Centro Nacional de Salud Ocupacional y Protección del Ambiente para la Salud (CENSOPAS), para su uso en el Perú con el nombre de CENSOPAS COPSQ, el cual se

encuentra disponible en línea. Asimismo, se ha validado en distintos contextos a nivel mundial, evidenciando su validez ^{7,8}.

- Método de Observación, Donde observadores entrenados pueden observar y analizar aspectos del entorno laboral y el comportamiento de los trabajadores para identificar signos de riesgos psicosociales ⁹.
- Entrevistas y grupos de discusión: Entrevistas individuales o los grupos de discusión con los trabajadores pueden proporcionar información valiosa sobre sus puntos de vista y vivencias relacionados con los factores psicosociales en el trabajo ¹⁰.

En la actualidad, es crucial desarrollar y ejecutar programas de salud laboral con la participación activa de todos los involucrados. Esto posibilita no solo identificar las necesidades y prioridades genuinas de cada empresa, así como los riesgos que afectan la salud de los trabajadores, sino también establecer metas concretas y resultados medibles. De esta manera, se pueden controlar y supervisar los avances, permitiendo un seguimiento efectivo de la salud mental de los empleados ¹¹.

El objetivo de este trabajo es exponer una realidad que ataca a nuestros trabajadores de manera silenciosa y en constante crecimiento, brindar herramientas a los profesionales de la seguridad y salud para poder poner en primer lugar actividades de prevención, identificación, control y gestión oportuna de los factores de riesgo psicosocial, antes de que la organización se vea afectada.

El presente estudio es de tipo descriptivo cualitativo y la metodología utilizada fue la recopilación y análisis de bibliografía. Mediante una investigación metodológica de revisión, fue posible analizar los factores de riesgo psicosocial en el ámbito de trabajo que aquejan el bienestar de la mente y del cuerpo de los colaboradores. Los factores de riesgo psicosocial tienen en cuenta los contextos psicosociales cuya caracterización y valoración indican consecuencias adversas en el bienestar de los trabajadores cuando no son gestionados adecuadamente ¹².

La información se recopiló de artículos científicos, artículos de revisión o tesis publicados en los últimos diez años; adicional a ello se consideraron publicaciones

de normas relacionadas a la seguridad y salud en el trabajo y los riesgos psicosociales sin considerar el periodo de antigüedad de los mismos, debido a que son documentos de gobiernos en vigencia; además se incluyeron documentos técnicos como manuales diagnósticos, manuales de instrumentos psicométricos y documentos técnicos de entidades en salud y seguridad en el trabajo.

I. DESARROLLO DEL ESTUDIO

I.1. Exposición ocupacional a factores de riesgo psicosocial

La exposición ocupacional al riesgo psicosocial se refiere a la exposición o contacto de los trabajadores con condiciones de trabajo adversas presentes en el entorno laboral. Estos agentes pueden tener un impacto negativo en la salud y seguridad de los trabajadores si no se gestionan de forma temprana y adecuadamente, pueden incluir situaciones en las que los trabajadores desencadenan estrés laboral u otras alteraciones a la salud mental del trabajador ¹³.

La administración de la exposición en el ámbito laboral es esencial y de alta prioridad para asegurar un ambiente laboral seguro y saludable. Esto incluye la detección oportuna de posibles riesgos, la evaluación de los niveles de exposición, la aplicación de acciones para reducir o eliminar los riesgos, y revisiones regulares para garantizar que los niveles de exposición se mantengan dentro de los límites seguros ¹⁴.

Las unidades de salud ocupacional y especialistas en este campo suelen establecer estándares y regulaciones para limitar la exposición ocupacional a riesgos psicosociales. Además, los empleadores también tienen la responsabilidad de capacitar a los trabajadores sobre los riesgos, así como mantener un entorno laboral que reduzca al mínimo los peligros para la salud ¹⁵.

El riesgo psicosocial se refiere a todas las condiciones y situaciones en el empleo que pueden influir negativamente en la salud mental, emocional y social de los empleados. Estos riesgos están vinculados a factores como la estructura organizativa, las relaciones interpersonales y las exigencias laborales, que pueden causar estrés, ansiedad, depresión y otros trastornos psicológicos ².

La gestión oportuna y exitosa de los riesgos psicosociales juega un papel fundamental en fomentar un entorno laboral saludable y productivo ¹⁶. Las empresas pueden llevar a cabo acciones y programas orientados a promover el balance entre la vida laboral y personal, proporcionar capacitación en habilidades,

desarrollar herramientas para gestionar el estrés, fomentar la comunicación abierta y efectiva, y crear un ambiente de soporte entre colegas y líderes. Además, es esencial contar con normativas y procesos que aborden situaciones de acoso y discriminación ¹⁷.

Un ambiente psicológico favorable contribuye al aumento del rendimiento y crecimiento, así como al bienestar mental y físico de los empleados. En contraste, aquellos trabajadores que enfrentan niveles elevados de estrés debido a demandas laborales que superan sus capacidades pueden experimentar graves problemas de salud física, incluyendo enfermedades cardíacas y metabólicas ¹⁸.

Las leyes laborales y regulaciones varían según el país, por lo que es importante que los empleadores y trabajadores estén al tanto de las normativas locales relacionadas con la salud mental en el lugar de trabajo ¹¹.

Un clima laboral donde no se promueve relaciones sociales entre colegas y superiores también se incluye como riesgo psicosocial que puede afectar la percepción de bienestar del trabajador, manifestándose como estrés, fatiga y depresión ¹⁹. Todos ellos están relacionados con las situaciones de trabajo que puedan generar merma en el bienestar de la mente de los empleados. En tal sentido el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo debe promover ambientes de trabajo adecuados y sanos con estructuras que ayuden a las organizaciones a manejar los riesgos psicosociales para el bienestar integral en el trabajo, detectar los factores de riesgo psicosocial es labor importante del sistema de gestión en salud ocupacional, así como la incorporación de planes de corrección en todo lo coherente con los contextos de trabajo y los riesgos existentes en el lugar de trabajo ²⁰.

Los riesgos psicosociales tienen resultados a nivel psíquico, físico y en el ambiente de trabajo, como:

- Gran carga laboral ²¹

- Ausencia de colaboración en la toma de decisiones y disposiciones que puedan provocar perturbaciones en los trabajadores y generar ausencia de autoridad sobre cómo se hace la labor ²²
- Inestabilidad laboral por mala gestión y delegación en los cambios en la organización que pueden afectar la salud física y mental del trabajador ²³
- Incidencias de estrés laboral y burnout por exposición a condiciones de trabajo inadecuadas, así como con ^{24,25}

Algunos componentes que favorecen la incidencia de problemas de salud mental en el trabajador son el tiempo, el género, el estilo de vida, los padecimientos hereditarios y familiares y la relación con un entorno de trabajo inestable ²⁶ . El contexto de trabajo, el estilo de vida y los estados emocionales crónicamente negativos son un papel significativo de peligro para el bienestar físico y mental ¹⁸.

Para las empresas, las consecuencias negativas incluyen un rendimiento general deficiente, un incremento en la ausencia laboral, el "presentismo" (cuando los empleados asisten al trabajo a pesar de no encontrarse en condiciones óptimas para desempeñarse eficazmente) y un aumento en las tasas de incidentes y accidentes ²⁷ .

En el Perú existe la Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento aprobado por el Decreto Supremo N°005-2012-TR, mencionan a la presencia de factores psicosociales como parte de los riesgos existentes en el trabajo y que los empleadores deben evitar y prever para que su exposición no represente un peligro para el bienestar de los trabajadores ²⁸ .

Así como en el Perú, un país de la región como es el caso de Colombia cuenta con normativas que evalúan los factores psicosociales como un factor de carácter laboral, sin embargo, este puede desencadenar en consecuencias positivas como negativas; en caso se dé lo primero, por lo general se asume que existen factores protectores y que la organización es adecuada ²⁹.

En ese sentido muchos estudios caracterizan a los riesgos psicosociales en el trabajo como el origen de afecciones sigilosas que, si no se tratan oportunamente, provocan

consecuencias permanentes en la salud tanto física como mental del colaborador, generando un desequilibrio entorno a su bienestar general ³⁰.

I.2. Clasificación de los factores de riesgo psicosocial

Al analizar las diversas clasificaciones de riesgos psicosociales en el ámbito laboral, se observa que tanto las organizaciones como los distintos autores coinciden en incluir dentro de sus clasificaciones los factores intralaborales y extralaborales o individuales ⁴⁴ .

En relación con los factores de riesgo intralaboral más evidenciados, se encuentran: control del trabajo, demandas del trabajo y soporte social, los cuales se basan en el modelo teórico de *demanda-control*, planteado por Karasek y Theorell ⁴⁴ .

En cuanto a los factores de riesgo extralaborales, están asociados con el entorno familiar, el respaldo social, la situación económica y las relaciones familiares; los cuales son abordados en la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, donde estas condiciones se convierten en factores de riesgo ⁴⁴ .

Al analizar las clasificaciones de los factores psicosociales, existen entidades como: Grupo Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial (PRIMA); Dirección General de Salud Pública de la Generalitat de Cataluña; Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS-21), SUSESO-ISTAS 21, FPSICO, COPSOQ ⁴⁵ .

Entre todas estas se hablan de las siguientes dimensiones como factores psicosociales en el trabajo:

Según PRIMA ⁴⁵ :

- a) **Contenido del trabajo:** Monotonía en las labores, actividades fragmentadas o sin propósito claro, sensación de incertidumbre, subutilización de las habilidades del empleado y labores que implican interacción con otras personas.
- b) **Carga y ritmo de trabajo:** La carga de trabajo puede ser insuficiente o excesiva, el ritmo de trabajo puede estar determinado por las máquinas, y puede haber presión por cumplir con plazos establecidos.

- c) **Tiempo de trabajo:** Empleo en turnos, horarios variables sin previo aviso y rigidez en los horarios.
- d) **Participación y control:** Ausencia de participación en la toma de decisiones y falta de control sobre la carga laboral y los horarios de trabajo.
- e) **Cultura organizacional:** Deficiencia en la comunicación, escaso respaldo en situaciones problemáticas y falta de conexión con los objetivos de la empresa.
- f) **Relaciones personales:** Carencia de relaciones con los jefes, falta de apoyo social, aislamiento social y físico del trabajador.
- g) **Rol:** Responsabilidad sobre otras personas, ambigüedad o conflicto de rol.
- h) **Desarrollo personal:** Escasa valoración social del trabajo, falta de promoción laboral, y estancamiento profesional.
- i) **Interacción casa-trabajo:** Conflictos por la exigencia de la doble presencia.

Según la Dirección General de Salud Pública de la Generalitat de Cataluña ⁴⁵ :

- a) **Exigencias psicológicas:** Jornadas largas de trabajo, trabajo extra, presión en cumplimiento de tareas e interrupciones.
- b) **Control sobre el trabajo:** Participación del trabajador en la toma de decisiones, ausencia de autonomía para la toma de decisiones para realizar sus labores.
- c) **Soporte social:** Falta de soporte emocional e instrumental que recibe el trabajador por parte de los jefes o compañeros de trabajo; además de Conductas de acoso psicológico, agresiones esporádicas y discriminación.
- d) **Compensaciones:** Nulo reconocimiento y valoración del trabajo realizado, salario inadecuado en relación al trabajo realizado, no existe un rol en el entorno laboral, inseguridad en el empleo y ausencia de oportunidades de ascenso.
- e) **Trabajo emocional:** Esfuerzo que realiza el trabajador para contener sus emociones respecto a las demandas de su empleo de cara al público.

Según ISTAS ⁴⁵ :

- a) **Exigencias psicológicas:** Trabajo excesivo y poco tiempo para desempeñarlo y tipo de trabajo.
- b) **Control sobre el trabajo:** Oportunidades laborales para mejorar habilidades y permitir autonomía, con carencia de decisión y tareas monótonas.
- c) **Apoyo social:** Apoyo recibido de los compañeros y de los jefes, Unidad del equipo, liderazgo efectivo y desempeño de funciones.
- d) **Compensaciones:** El reconocimiento y la estabilidad que el empleo proporciona a la persona, junto con la compensación económica, se ven comprometidos cuando no existe un equilibrio adecuado entre el esfuerzo invertido y las recompensas recibidas.
- e) **Conflicto trabajo-familia:** Respuesta a las demandas del trabajo y demandas familiares, genera un aumento de horas de trabajo, ocasionando además la doble presencia obligada.
- f) **Inseguridad:** Temor a perder el empleo y condiciones laborales no acordes al trabajo realizado.
- g) **Nivel de confianza y justicia:** De acuerdo a lo que la organización demande como empresa, se pueden producir situaciones de racismo y/o discriminación.

Según SUSESO-ISTAS 21 ⁴⁶:

- a) **Exigencias psicológicas:** En el que se presentan demandas de naturaleza cuantitativa, cognitiva, sensorial, emocional y de supresión de emociones.
- b) **Trabajo activo y posibilidades de desarrollo de habilidades:** Se resalta la influencia del jefe, control sobre el trabajo, desarrollo profesional e inclusión en la empresa.
- c) **Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo:** Conflicto del rol, falta de calidad de liderazgo y de compañerismo con los colegas
- d) **Compensaciones:** En este punto se encuentra la estima por parte de los compañeros y superiores, así como las inseguridades respecto al contrato y características del trabajo.

- e) **Doble presencia:** Cuando existen tareas domésticas que tiene que realizar el trabajador sin descuidar su actividad laboral.

Según FPSICO ⁴⁷ :

- a) **Tiempo de trabajo:** Este factor aborda varios aspectos relacionados con la organización y estructuración temporal de la actividad laboral.
- b) **Autonomía:** Bajo este factor se encuentran elementos de las condiciones laborales que se centran en la habilidad y libertad del trabajador para manejar y tomar decisiones en su tarea laboral, así como en los procedimientos y la estructura del trabajo.
- c) **Carga de trabajo:** Este término alude al grado de demanda laboral al que se enfrenta el trabajador, sin importar la naturaleza específica de esa carga, ya sea cognitiva, emocional, etc.
- d) **Demandas psicológicas:** Se relacionan con la variedad de requerimientos que se deben enfrentar en el ámbito laboral.
- e) **Variedad/Contenido del trabajo:** Este factor abarca la percepción de que el empleo posee un propósito y valor intrínseco tanto para el empleado, la organización y la comunidad en general. Esto requiere que el trabajo sea reconocido, otorgando al empleado un sentido de satisfacción más allá del salario.
- f) **Supervisión/Participación:** Este aspecto engloba dos aspectos relacionados con el control del trabajo; uno es el control que el trabajador tiene al participar en diferentes aspectos de su trabajo, y el otro es el control que la organización ejerce sobre el trabajador al supervisar sus tareas.
- g) **Interés por el trabajador/Compensación:** Se refiere al nivel de interés que la empresa demuestra hacia el bienestar individual y a largo plazo del trabajador.
- h) **Desempeño de rol:** Este aspecto contempla los desafíos que pueden surgir de la claridad en las responsabilidades asignadas a cada puesto laboral.
- i) **Relaciones y Apoyo social:** Se refiere a aspectos de las condiciones laborales que resultan de las interacciones entre individuos dentro de los ambientes de trabajo.

Existen variaciones en la categorización de los factores de riesgo psicosocial, sin embargo, la mayoría de ellos guardan relaciones entre sí ⁴⁸ , y existe una clasificación de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ⁴⁹ :

1) Factores del entorno y del puesto de trabajo

- a) Sobrecarga laboral: Exceso de tareas o responsabilidades que exceden la capacidad del trabajador, generando estrés y agotamiento.
- b) Jornadas de trabajo con horarios irregulares: Horarios inconstantes que afectan los ritmos biológicos y sociales, dificultando el equilibrio entre trabajo y vida personal.
- c) Mal diseño de condiciones del lugar de trabajo: Entornos de trabajo que no cumplen con los estándares de salud y seguridad, impactando negativamente la eficiencia y bienestar de los trabajadores.
- d) Falta de autonomía: Limitación en la capacidad de tomar decisiones y controlar aspectos del propio trabajo, generando frustración y desmotivación.
- e) Ritmo elevado de trabajo: Exigencia de mantener una alta velocidad en la realización de tareas, lo que puede provocar estrés y errores.
- f) Irregular claridad en las funciones laborales: Falta de definición y claridad en las responsabilidades y roles, causando confusión y ansiedad entre los trabajadores.

2) Factores organizativos

- a) Supervisión y dirección inadecuada: Liderazgo deficiente que no proporciona la orientación, apoyo y retroalimentación necesarios para un desempeño efectivo.
- b) Deficiente estructura organizativa y falta de trabajo en equipo: Carencia de una organización clara y de mecanismos para la colaboración, lo que puede generar descoordinación y conflictos.
- c) Deficiente apoyo social: Falta de respaldo emocional y práctico de colegas y superiores, afectando la moral y el sentido de pertenencia.

- d) Cultura organizacional: Conjunto de valores, creencias y prácticas que caracterizan a una organización y que pueden influir en el clima laboral y la satisfacción de los empleados.
- e) Ausencia de prevención de riesgos: Falta de medidas proactivas para identificar y mitigar riesgos, aumentando la vulnerabilidad a accidentes y enfermedades.
- f) Valoración y salario insuficiente: Compensación económica y reconocimiento inadecuados que pueden llevar a la desmotivación y a la percepción de injusticia laboral.
- g) Discriminación: Trato injusto o desigual basado en características personales, como género, raza o edad, que afecta la igualdad de oportunidades y el bienestar.

3) Relaciones en el trabajo

- a) Acoso sexual: Conductas no deseadas de naturaleza sexual que crean un entorno hostil e intimidante, impactando negativamente la dignidad y bienestar del trabajador.
- b) Acoso laboral: Comportamiento repetido y hostil dirigido a un empleado, que causa daño psicológico y deteriora el ambiente laboral y persigue su desvinculación con la organización.
- c) Violencia laboral: Actos de agresión física o verbal en el lugar de trabajo, que ponen en peligro la seguridad y el bienestar de los empleados.

4) Seguridad en el empleo y desarrollo de carrera profesional

- a) Inestabilidad sobre el futuro de la organización: Incertidumbre respecto a la continuidad y viabilidad de la empresa, generando ansiedad y preocupación entre los empleados.
- b) Dificultad para el desarrollo profesional: Obstáculos en la progresión de carrera y adquisición de nuevas habilidades, limitando el crecimiento y la satisfacción profesional.

5) Carga total de trabajo

- a) Doble jornada, interacción de demandas familiares y laborales: Necesidad de equilibrar las exigencias del trabajo y las responsabilidades familiares, aumentando la carga y el estrés.
- b) Descanso insuficiente: Falta de tiempo y calidad de descanso necesario para la recuperación física y mental, lo que afecta la salud y el rendimiento laboral.

I.3. Consecuencias de la exposición crónica a los riesgos psicosociales:

El estrés se define como la respuesta que puede experimentar una persona ante las demandas y tensiones laborales que superan sus habilidades y conocimientos, con escasas posibilidades de tomar decisiones o tener control, o que desafía su capacidad para afrontar la situación ³¹.

También se puede describir como la experiencia personal de un individuo, originada por la percepción de demandas abrumadoras (factores estresantes) que son difíciles de manejar, lo que puede resultar en consecuencias negativas ³¹.

También se identifica que el estrés puede ser considerado tanto positivo como negativo, donde en su forma positiva, eustrés, de acuerdo a la percepción del contexto laboral generan un reto al trabajador que le permite mantenerse alerta con un objetivo por cumplir; del otro lado, el distrés, podría ser las mismas condiciones para otra persona pero que percibe o identifica que no cuenta con los recursos personales para afrontar la demanda o factor estresor ³²⁻³⁴.

En el ámbito de los riesgos laborales, el estrés se entiende como el producto de la presencia de factores psicosociales de riesgo, o como un riesgo psicosocial en sí mismo que tiene una alta probabilidad de impactar la salud de los trabajadores y el desempeño de la organización a largo plazo ³⁵.

Al enfocar el estrés en el ámbito organizacional de una empresa, esto genera una reducción en la eficiencia laboral de los empleados y puede generar otros males en el estado de salud, que por consecuencia puede derivar en ausentismo laboral ³⁶.

Naturalmente el tipo de estrés negativo es el que se presenta en el entorno laboral, en esta situación existe un desequilibrio en las tareas asignadas por el jefe, y es el trabajador que resulta afectado psicológica y/o emocionalmente hasta el punto de que superan nuestra resiliencia y adaptabilidad ³⁴ .

La principal manifestación del riesgo psicosocial es el estrés, que puede manifestarse desde síntomas leves como irritabilidad hasta problemas más serios como la depresión, a menudo acompañados de fatiga física y mental. Este estrés impacta directamente en el rendimiento laboral, resultando en una disminución de la productividad y afectando el bienestar en el trabajo. Una persona sometida a un alto grado de tensión encuentra dificultades para tomar decisiones acertadas y experimenta una notable reducción en su creatividad, ya que la mente no puede generar las múltiples soluciones necesarias para un desempeño exitoso ³⁷ .

El principal efecto del estrés es el síndrome de burnout, reconocido como agotamiento laboral, se considera actualmente el principal perjuicio psicosocial en la sociedad profesional. Este síndrome está vinculado a las dimensiones de despersonalización y agotamiento emocional, afectando la salud física y mental de los trabajadores ³⁸ .

Los síntomas del burnout laboral abarcan cansancio, irritabilidad, la dificultad para concentrarse y trastornos del sueño; este fenómeno se ha investigado con mayor profundidad en profesionales de la salud ³⁹ .

De acuerdo con la undécima edición de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) de la Organización Mundial de la Salud (OMS), a partir de 2022, este síndrome ha sido incorporado como un criterio diagnóstico bajo la denominación "QD85-Síndrome de desgaste ocupacional", el cual se define como la resultante del estrés crónico en el trabajo ³⁹ .

Trastornos mentales como el agotamiento y otros más comunes, como la ansiedad y la depresión, aunque no siempre se manifiestan físicamente, se presentan como consecuencia a una exposición prolongada a factores de riesgo psicosociales en el trabajo ^{40 41} .

Además de los trastornos como ansiedad y depresión, también se puede dar el Trastorno de Estrés Postraumático que, según la OMS, surge como una condición que puede aparecer después de la exposición a eventos altamente amenazantes o traumáticos. Sus características principales incluyen la persistencia de recuerdos perturbadores del trauma, que se manifiestan a través de flashbacks, pesadillas o pensamientos recurrentes. Estos síntomas pueden persistir durante semanas sin tratamiento y tienen un impacto significativo en el rendimiento personal, social y laboral del trabajador afectado ^{42 43} .

La ansiedad y la depresión, junto con otros signos de deterioro en la salud mental, están relacionadas con la exposición a riesgos psicosociales. Además, cuando un empleado se enfrenta a estos riesgos sin que se implementen las acciones necesarias para evitar o controlar sus efectos, se produce una violación significativa de las expectativas básicas en el ámbito laboral, lo que impide el cumplimiento del derecho a un trabajo digno ³⁷ .

I.4. Desarrollo del modelo de riesgos psicosociales COPSOQ

En el capítulo anterior, se expusieron distintos modelos teóricos para el abordaje de los factores psicosociales y la identificación de riesgos. Sin embargo, el modelo teórico del Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), ya sea por lo comprehensivo de su modelo que abarca alrededor de 20 subdimensiones en sus diferentes versiones y por su amplio reconocimiento técnico, expresado en las publicaciones científicas de validación del instrumento alrededor del mundo ⁵⁰ .

Es el modelo teórico de riesgos psicosociales más ampliamente usado, con diversas adaptaciones en diferentes contextos alrededor del mundo. Una de estas validaciones tomando como modelo la versión española Copsoq-ISTAS-21, fue realizada en el Perú por el Centro Nacional de Salud Ocupacional y Protección del Ambiente para la Salud, del Instituto Nacional de Salud (CENSOPAS-INS), entidad técnica con la misión de desarrollar servicios e investigación especializada en salud ocupacional y ambiental. En el presente capítulo, se abordará el desarrollo del modelo de factores psicosociales según la versión del Método CENSOPAS-COPSOQ ⁸ .

Según su clasificación de los riesgos psicosociales los podemos dividir de la siguiente forma, en 6 grandes grupos o dimensiones, cada una de ellas con subdimensiones que en su totalidad suman 20 riesgos psicosociales, los cuales se desarrollan a continuación y se citan investigaciones que evidencian la conexión de los factores psicosociales mencionados con los efectos en la salud mental del trabajador, como en el caso del estrés laboral:

1. Exigencias psicológicas en el trabajo:

Las exigencias psicológicas dentro del ámbito laboral se relacionan con los requerimientos mentales, emocionales y cognitivos que los empleados experimentan en su día a día. Estas exigencias pueden influir en la salud mental y emocional de los colaboradores de manera significativa ⁴⁷. Estas exigencias se clasifican en las siguientes:

1.1 Exigencias Cuantitativas

Estas se describen como la conexión entre la carga de trabajo y el tiempo disponible para completarlo, incluyendo la cantidad de tareas, su ritmo, las interrupciones y la intensidad laboral. Se consideran elevadas cuando la carga de trabajo excede el tiempo disponible para llevarla a cabo ⁵¹.

Principalmente, se refieren a la falta de personal, estimación incorrecta de tiempos o planificación inadecuada. Sin embargo, también pueden estar vinculadas a la estructura salarial, por ejemplo, cuando una parte significativa del salario es variable, lo que motiva a aumentar la velocidad de trabajo ⁵².

Las exigencias cuantitativas pueden tener un impacto significativo en la salud mental y emocional de los empleados si no se gestionan adecuadamente ⁵¹.

Algunos ejemplos de exigencias psicológicas cuantitativas en el trabajo incluyen:

- **Volumen de Trabajo:** Se describe como la suma de responsabilidades tanto mentales como físicas que enfrenta un empleado durante su día

de trabajo. El resultado de tener una carga laboral excesiva es la fatiga, que podemos describir como la reducción en la capacidad física y mental de un empleado después de llevar a cabo una tarea durante cierto tiempo ³² .

- Producción o Rendimiento: Se habla del rendimiento del trabajador que se siente presionado por cumplir una meta en su actividad laboral y que debe cumplir en un determinado tiempo; esta situación conlleva al desenlace de estrés ocupacional y el individuo pierde la motivación para contribuir al éxito de su empresa, lo que genera en la entidad una disminución en el rendimiento y en la producción ⁵³ .
- Plazos Ajustados: La necesidad de finalizar una gran cantidad de tareas en un lapso de tiempo reducido, lo cual puede ocasionar una presión adicional que derivan en trastornos de ansiedad y/o estrés laboral ⁵⁴ .
- Niveles de Productividad: La presión para aumentar la relación entre la producción y los recursos utilizados; generando así una situación de riesgo que puede desencadenar en estrés laboral ⁵⁵ .
- Volumen de Clientes o Pacientes: En empleos donde se interactúa con mucha gente, como en el servicio al cliente o en el ámbito sanitario, el número de interacciones puede llegar a ser elevado, por lo cual pueden desarrollar un trastorno de ansiedad y/o estrés laboral ⁵⁶ .

1.2 Ritmo de Trabajo

El ritmo de trabajo se refiere a la demanda mental centrada en la fuerza del trabajo, vinculada a la cantidad y la duración del mismo. Suele derivar de las mismas fuentes que las exigencias cuantitativas, si bien es importante destacar que el ritmo puede fluctuar, ya sea para la misma carga de trabajo o debido a circunstancias cambiantes ⁵¹ .

Algunos ejemplos de ritmo de trabajo incluyen:

- Ritmo de trabajo rápido: Tener que trabajar a una velocidad muy alta puede generar estrés, presión y dificultad para mantener la calidad en el trabajo ²¹.
- Ritmo lento o monótono: Un ritmo de trabajo lento o repetitivo puede ser tedioso para el trabajador, lo que puede llevar a la falta de motivación y el desinterés por su trabajo; los trabajadores con una buena percepción del ritmo de trabajo, de sus características personales y amortiguadores del riesgo psíquico, presentan una probabilidad menor de presentar desgaste psíquico, frente a los que tienen una mala percepción ⁵⁷.
- Falta de autonomía en el ritmo de trabajo: La ausencia de autonomía en la gestión del tiempo dedicado a las tareas puede ser una fuente de frustración y estrés para los trabajadores; un estudio reveló que los teleoperadores con baja autonomía o capacidad limitada para tomar decisiones en su trabajo tienen 3.1 veces más probabilidades de presentar síntomas psicosomáticos, 2.1 veces más síntomas de ansiedad y 3.4 veces más síntomas depresivos que aquellos que tienen un alto control y mayor autonomía en su trabajo ⁵⁸.
- Presión por Cumplir Plazos: La presión por cumplir con plazos ajustados y mantener un ritmo de trabajo acelerado puede generar un aumento en los niveles de tensión y preocupación en los empleados ⁵⁹.
- Fatiga: La exposición a un ritmo de trabajo continuo y exigente puede provocar agotamiento físico y mental durante la jornada laboral; cifras del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) del año 2018 revelan que el 75% de la población mexicana sufre de fatiga por estrés, situándose superiores a países como China y Estados Unidos ⁶⁰.

1.3 Exigencias Emocionales

Se refieren a las demandas que nos piden evitar involucrarnos emocionalmente en las interacciones sociales que se desarrollan en el ámbito laboral, especialmente en profesiones que implican el cuidado o la atención a otras personas donde se busca influir en ellos para generar cambios ⁴⁷.

Algunos ejemplos de exigencias emocionales en el trabajo referencia incluyen:

- **Mostrar Emociones Positivas:** Esto se da mayormente en áreas de atención al cliente, como recepcionistas o vendedores, pueden estar obligados a mostrar una actitud positiva y amigable en todo momento; es así que el estrés laboral aumenta cuando el volumen de tareas y las exigencias emocionales son elevadas ⁶¹.
- **Control de Emociones Negativas:** En algunos trabajos, como en el campo de la medicina o la atención al cliente, es crucial que los empleados gestionen sus emociones negativas para poder brindar un servicio profesional y de calidad. La falta de control emocional (CE) puede desencadenar síndrome de estrés laboral ⁶².
- **Empatía:** Definida aquella habilidad que posee una persona para entender experiencias y sentimientos de otra persona, en este caso, aplicado en el contexto laboral; cuando se carece de esta habilidad se puede ver afectado la relación laboral entre trabajadores y con sus clientes; exigiendo así que los trabajadores tengan empatía a pesar de que no sea una habilidad propia de la persona ⁶³.
- **Manejo de Conflictos:** Se entiende como la habilidad para gestionar conflictos de forma efectiva; además de ser considerada una herramienta esencial para todo trabajador; es así que un inadecuado manejo de conflictos puede conllevar a un desenlace de estrés laboral ⁶⁴.

- **Reacciones a Situaciones Estresantes:** Las labores de los profesionales que atienden emergencia, como bomberos o personal de rescate, así como personal de salud se ponen en contacto con eventos que pueden ser altamente perturbadores a nivel emocional

64

1.4 Exigencia de Esconder Emociones

La obligación de ocultar las emociones, también llamada "supresión emocional", implica mantener una actitud neutral e imparcial, sin que el comportamiento de usuarios, clientes, compañeros, superiores, proveedores o cualquier otra persona influya en el desempeño laboral. Esta exigencia puede tener una influencia significativa en la salud mental y el bienestar de los empleados ⁴⁷ .

Algunos ejemplos de trabajos en los que la exigencia de esconder emociones puede ser común incluyen:

- **Trabajo en Servicio al Cliente:**

Los empleados en roles de servicio al cliente a menudo deben mantener una actitud positiva y amigable, incluso si están lidiando con clientes difíciles o situaciones desafiantes; tal es el caso que se vuelve más pronunciado a medida que el servicio al cliente adquiere mayor relevancia, convirtiendo el trabajo emocional en una fuente de estrés cada vez más significativa ⁶⁵ .

- **Trabajo en el Sector de la Salud:**

Un estudio encontró que el personal de salud regula sus emociones a través de la modificación de sus reacciones emocionales ante un determinado suceso, lo cual genera una situación de estrés laboral ⁶⁶ .

- **Trabajo en Servicios de Emergencia:**

Los colaboradores de emergencia, como policías y paramédicos, a menudo deben mantener la calma y la compostura, incluso en situaciones de alto estrés ⁶⁴.

- **Roles de Liderazgo:**

Los líderes pueden sentir la presión de mantener una imagen de control y confianza, afectando la satisfacción laboral de estos trabajadores ⁴⁶.

- **Entornos de Ventas:**

En este entorno muchos trabajadores deben esconder sus emociones para mostrar confianza y entusiasmo, incluso si están enfrentando rechazos constantes de sus posibles compradores ⁶⁷.

2. Conflicto trabajo – familia

El "conflicto trabajo-familia" se refiere a la tensión o desequilibrio que puede experimentar un individuo entre las demandas y responsabilidades de su trabajo y sus responsabilidades familiares o personales. Este conflicto representa una amenaza psicosocial en el entorno laboral, dado que puede afectar de manera considerable la salud mental y emocional de los trabajadores ⁶⁸.

2.1. Doble Presencia

La "doble presencia" es un concepto que se utiliza en sociología y estudios de género para describir un momento en el que un individuo, generalmente una mujer, tiene que equilibrar y gestionar simultáneamente responsabilidades en dos ámbitos principales: El empleo remunerado y las obligaciones familiares y domésticas. En otras palabras, se trata del desafío de satisfacer las exigencias

tanto del trabajo como de la familia, y de estar presente y cumplir con ambas responsabilidades ⁶⁹. La doble presencia es un fenómeno que a menudo se asocia con desigualdades de género, ya que, en muchas sociedades, se espera que las mujeres tomen una carga desproporcionada de las responsabilidades de cuidado y trabajo doméstico, además de sus compromisos laborales. Esto puede generar un peso desproporcionado y dificultades para encontrar un equilibrio entre ambas áreas de la vida, lo que puede tener efectos adversos en la salud y el bienestar de las mujeres ⁶⁹.

Algunas consecuencias de la doble presencia incluyen:

- Estrés y agotamiento: Es fundamental encontrar un equilibrio entre ambas responsabilidades para evitar el burnout y cuidar la salud mental y física. Asimismo, causa desafíos adicionales fuera del ámbito laboral, como la reducción de la interacción social y familiar, lo que repercute en la relación de pareja y en la gestión del tiempo y los horarios ^{60,62,70}.
- Limitación de oportunidades profesionales: Las mujeres pueden enfrentar obstáculos para avanzar en sus carreras debido a la dificultad de cumplir con las expectativas laborales y familiares al mismo tiempo ⁶⁹.
- Falta de tiempo para uno mismo: Las personas que experimentan la doble presencia pueden tener dificultades para encontrar tiempo para el autocuidado y para sus propios intereses y necesidades ⁷⁰.
- Reducción de la satisfacción laboral y el compromiso: Los trabajadores que experimentan un conflicto trabajo-familia pueden estar menos satisfechos en el trabajo y menos comprometidos, lo que puede afectar su rendimiento y la retención de la organización ⁴⁶.

3. Control sobre el trabajo:

Referido al nivel de autonomía y autoridad que los trabajadores poseen para tomar decisiones respecto a sus responsabilidades laborales y el modo en que estas son llevadas a cabo. La cantidad de control que los empleados ejercen sobre su trabajo puede influir notablemente en su satisfacción laboral, salud mental y rendimiento global. Normalmente, una mayor autonomía está asociada con una sensación de empoderamiento y bienestar laboral ⁶⁸.

3.1 Influencia:

El poder de influir en el trabajo alude a la habilidad de los empleados para incidir en las decisiones y acciones que se desarrollan dentro de su ámbito laboral. Dicha capacidad involucra la facultad de expresar opiniones, contribuir con ideas y participar de manera activa en la toma de decisiones que impactan, directa o indirectamente, el trabajo y el clima organizacional ⁴⁷.

Algunos aspectos relacionados con la influencia en el trabajo incluyen:

- Participación en la Toma de Decisiones: Los empleados tienen la oportunidad de contribuir y participar en la toma de decisiones que afectan su trabajo, equipo o departamento ⁴⁵.
- Innovación: Los empleados pueden presentar ideas y propuestas innovadoras que pueden influir en cómo se llevan a cabo las labores o se abordan los problemas, sin embargo el no poder tener esa capacidad puede generar trastornos de estrés o ansiedad ^{71 72}.
- Participación en Proyectos: Los empleados tienen la oportunidad de participar en proyectos y colaboraciones que pueden influir en la dirección de la organización; la falta de participación perjudica la ejecución de las labores y la habilidad de los trabajadores para ajustarse a los potenciales cambios laborales dentro de la organización ⁷³

3.2 Posibilidades de desarrollo

Las posibilidades de desarrollo en el trabajo abarcan las posibilidades que los trabajadores tienen para desarrollarse, adquirir conocimientos y progresar en sus trayectorias profesionales dentro de una empresa. Estas oportunidades son cruciales para fomentar el compromiso, la motivación y la satisfacción laboral a largo plazo entre los empleados ⁵². Las posibilidades de desarrollo pueden incluir:

- **Capacitación y Formación:** Se da cuando se brindan oportunidades de formación y crecimiento para adquirir destrezas, saberes y capacidades adicionales. Con un programa de capacitación los trabajadores se sienten motivados ⁷⁴.
- **Ascensos:** Esto se da como premio o recompensa al rendimiento laboral del trabajador, sin embargo, en muchos casos los empleados tienen escasas oportunidades de progresar en su carrera, sin embargo, al tener un trabajo estable la mayoría se sienten cómodos ⁷⁵.
- **Desarrollo de Liderazgo:** Algunos directivos proporcionan programas para cultivar habilidades de liderazgo y preparar a los trabajadores para roles de supervisión y gestión ⁷⁶.
- **Programas de Desarrollo Personal:** Ofrecer programas enfocados en el crecimiento individual, que brinden recursos y respaldo para el desarrollo personal, abarcando áreas como la comunicación, la administración del tiempo y la gestión del estrés ⁷⁶.

3.3 Sentido del trabajo

Hace referencia a cómo los trabajadores perciben la relevancia y el propósito de sus actividades laborales. Se trata de la sensación de conexión y significado que experimentan en relación con las labores que realizan, los objetivos que buscan alcanzar y el efecto que tienen tanto en su ambiente laboral como en

otros ámbitos ⁷⁷. Un sentido de trabajo sólido está relacionado con un mayor compromiso, satisfacción y bienestar en el trabajo.

Algunos aspectos relacionados con el sentido de trabajo incluyen:

- **Contribución:** Sentir que se está haciendo una contribución significativa y valiosa, ya sea a nivel individual, de equipo o de organización ⁷⁸.
- **Desarrollo Personal:** Contemplar el empleo como una ocasión para expandirse, adquirir conocimientos y cultivar destrezas adicionales ⁷⁶.
- **Crecimiento Profesional:** Ver el trabajo como una plataforma para avanzar en la carrera y lograr metas profesionales ⁷⁴.

4. Apoyo Social y Calidad de Liderazgo

La satisfacción laboral, el bienestar emocional y el rendimiento general de los trabajadores se ven influenciados por el respaldo social y la calidad del liderazgo en el entorno laboral. Estos elementos están vinculados a cómo los empleados perciben su valor, el apoyo que reciben y la orientación proporcionada en su trabajo ⁴⁷.

4.1 Apoyo social de sus compañeros

Se define como las relaciones positivas y las conexiones que los trabajadores establecen con sus colegas en el ámbito laboral. Este tipo de apoyo involucra el respaldo emocional, la colaboración y el sentimiento de pertenencia a una comunidad que los compañeros de trabajo ofrecen entre sí. Este apoyo social es esencial para fomentar un ambiente laboral positivo y saludable, ya que puede influir de manera significativa en el bienestar emocional, la satisfacción en el trabajo y el desempeño de los empleados ¹⁶.

Algunos ejemplos de apoyo social de compañeros en el trabajo incluyen:

- Apoyo Emocional: Analiza la ayuda emocional y técnica brindada por la dirección de la empresa, los supervisores inmediatos y los colegas, valorando el respaldo social en cada instancia ⁷⁹.
- Celebración de Logros: Apreciar y festejar los logros y triunfos de los compañeros ⁸⁰.

4.2 Apoyo social de sus superiores

El apoyo social de los superiores se refiere a la interacción positiva y el apoyo emocional que los empleados obtienen de los líderes, supervisores o gerentes en el entorno laboral. Este tipo de apoyo es esencial para construir relaciones efectivas entre los empleados y sus superiores, y puede tener un impacto significativo en el bienestar, la satisfacción y el desempeño de los empleados.

Algunos ejemplos de apoyo social de superiores en el trabajo incluyen:

- Comunicación Abierta: Los superiores que fomentan la comunicación abierta y honesta crean un ambiente en el que los empleados se sienten cómodos expresando sus inquietudes y necesidades ⁸¹.
- Reconocimiento y Apreciación: Valorar los logros y contribuciones de los empleados de manera sincera y apreciativa ²⁴.

4.3 Calidad de liderazgo

La calidad de liderazgo se refiere a la efectividad y habilidades de los líderes en guiar, motivar y dirigir a sus equipos de manera que se logren los objetivos organizacionales de manera eficiente y se promueva un ambiente de trabajo saludable y productivo. Un liderazgo de alta calidad es esencial para el éxito y el bienestar de los empleados y la organización en su conjunto ⁸².

Algunas características y aspectos de la calidad de liderazgo incluyen:

- Liderazgo efectivo: Los líderes deben comunicar claramente la visión, motivar e inspirar a los empleados, y tomar decisiones justas y bien informadas ⁵⁹.
- Gestión de equipos: Esto implica practicar la empatía, delegar responsabilidades adecuadamente, resolver conflictos de manera eficaz y fomentar un ambiente de trabajo colaborativo ⁸³.
- Desarrollo del talento: Los líderes deben ofrecer desarrollo profesional, proporcionar retroalimentación constructiva y reconocer el desempeño de los empleados para cultivar un equipo comprometido y productivo; el líder tiene el deber de tener en cuenta constantemente las habilidades individuales de cada miembro de su equipo, y que mantenga un ambiente de entusiasmo al comunicarles regularmente su importancia en el grupo. Para lograr esto, el líder debe demostrar su propio valor, incentivando así a sus subordinados a esforzarse al máximo y mostrar su mejor rendimiento ⁸⁴.

Un liderazgo de alta calidad es esencial para crear un ambiente de trabajo positivo, motivador y productivo. Los líderes que priorizan la calidad de liderazgo pueden influir de manera significativa en la satisfacción laboral, el compromiso y la retención de los empleados. Las organizaciones pueden promover un liderazgo efectivo brindando capacitación y desarrollo a sus líderes, estableciendo expectativas claras y fomentando una cultura de apoyo y colaboración ⁵⁹.

4.4 Sentimiento de grupo

El sentimiento de grupo, también conocido como "espíritu de equipo" o "sentido de pertenencia", se refiere a la cohesión, conexión y camaradería que los miembros de un equipo o grupo experimentan entre sí. Es la sensación de ser parte de algo más grande que uno mismo y de compartir objetivos comunes, valores y metas. El sentimiento de grupo es fundamental para crear un ambiente

de trabajo positivo y productivo, ya que puede aumentar la motivación, la colaboración y el rendimiento de los empleados ⁸².

Algunos aspectos relacionados con el sentimiento de grupo en el trabajo incluyen:

- **Dinámica colaborativa:** Los equipos trabajan eficientemente juntos, compartiendo conocimientos y habilidades para alcanzar metas comunes. Se promueve la confianza mutua y el respaldo emocional entre los miembros del equipo, lo que crea un entorno laboral más productivo ⁸⁵.
- **Identificación y propósito compartido:** Los empleados se identifican con el equipo y trabajan hacia objetivos comunes, celebrando los logros colectivamente y compartiendo valores y principios que refuerzan la cohesión del grupo ⁸⁵.

Promover y cultivar un sentimiento de grupo en el lugar de trabajo puede tener un impacto significativo en la dinámica del equipo y en la productividad general. Las organizaciones pueden fomentar un sentimiento de grupo al alentar la colaboración, proporcionar oportunidades para la interacción social y establecer una cultura que valore la contribución colectiva y la diversidad de talentos ⁸².

4.5 Previsibilidad

En psicología, el concepto de "previsibilidad" se refiere a la percepción de que un evento o situación es predecible, lo que puede tener un impacto significativo en el bienestar emocional y la adaptación de las personas. La previsibilidad en psicología se relaciona con varios aspectos, entre ellos ⁸²:

- Control percibido: La previsibilidad está vinculada a la sensación de control. Cuando las personas sienten que pueden prever o anticipar eventos, tienden a experimentar un mayor sentido de control sobre su entorno. Esto puede ser beneficioso para la salud mental, ya que el control percibido se asocia con una mayor satisfacción y bienestar psicológico ⁸⁶.
- Adaptación al cambio: La previsibilidad también está relacionada con la adaptación al cambio. Cuando las personas pueden prever los cambios que se avecinan, es más probable que se ajusten a ellos de manera efectiva. Por otro lado, la falta de previsibilidad también se puede manifestar en la falta de información suficiente y a tiempo para cumplir con las actividades cotidianas en el trabajo. Asimismo, la previsibilidad se ha asociado a otros problemas de salud y se considera un factor de riesgo poco estudiado ^{86,87}.

4.6 Claridad de rol

La "claridad del rol" alude a la comprensión y definición de las tareas, responsabilidades y expectativas de un individuo en su puesto de trabajo. La importancia de tener definido claramente el papel que desempeña cada empleado es crucial para promover su bienestar y reducir los riesgos psicosociales en el ámbito laboral ⁸⁸. Los riesgos psicosociales abarcan diversos factores vinculados con la estructura y ambiente laboral que pueden impactar la salud mental y emocional de los colaboradores ⁴. A continuación, se exploran algunas formas en las que la claridad en los roles puede influir en la gestión de los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo:

- Reducción del estrés: Cuando los trabajadores comprenden claramente las expectativas de su puesto, es menos probable que se sientan estresados por la ambigüedad o la incertidumbre en sus funciones. Puede estar relacionada con la satisfacción laboral. Cuando los empleados saben qué se espera de ellos y cómo se relacionan sus tareas

con los objetivos de la organización, es más probable que estén satisfechos en su trabajo; este riesgo psicosocial se ha evidenciado en docentes por las características variadas de sus funciones ^{89,90}.

- **Productividad y desempeño:** Los empleados que tienen una comprensión clara de sus roles suelen ser más productivos y tienen un mejor desempeño. Saber exactamente qué se espera de ellos facilita la focalización en las tareas relevantes ⁹¹.
- **Prevención de conflictos:** La definición clara de los roles también puede prevenir conflictos en el entorno laboral, dado que los empleados tienen una comprensión precisa de sus responsabilidades, evitando así malentendidos sobre quién debe encargarse de qué tarea; existen diversas estrategias desde la gestión y el líder formal de la entidad con el fin de evitar y solucionar como el método CAT, instrumento SEDA ambos orientados a la resolución de conflictos desde la gestión y con un efecto positivo en la percepción de riesgos en el trabajo como los psicosociales ⁹².

4.7 Conflicto de rol

El "conflicto del rol" Hace referencia a cuando una persona se encuentra con exigencias y expectativas laborales que son opuestas o no concuerdan entre sí. El conflicto de roles es un factor de riesgo psicosocial en el entorno laboral y puede afectar adversamente la salud mental y emocional de los empleados ⁹³. A continuación, se presentan algunas maneras en las que el conflicto de roles está vinculado a los riesgos psicosociales en el entorno laboral:

- **Estrés:** El conflicto del rol puede generar estrés y ansiedad en los empleados. Cuando se les pide que cumplan con demandas laborales contradictorias o incompatibles, pueden sentirse abrumados y preocupados por su capacidad para realizar su trabajo de manera

efectiva; asimismo, se ha identificado que una mala gestión de este factor de riesgo psicosocial tiene un efecto directo con la percepción de la satisfacción laboral ⁹⁰.

5. Compensaciones del trabajo

Las compensaciones en el trabajo, como el sueldo, los beneficios y los reconocimientos, pueden influir considerablemente en los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo. Estos riesgos se refieren a elementos que pueden afectar la salud mental y emocional de los empleados ^{82,94}.

5.1 Reconocimiento

El "reconocimiento" se refiere a la percepción y la valoración que los empleados hacen de su trabajo y su contribución en la organización. en el ámbito laboral puede ser un elemento importante que contribuye a los riesgos psicosociales, como el estrés, la falta de satisfacción en el trabajo y la falta de motivación ⁹⁵. Aquí se describen algunas de las formas en que el reconocimiento o la falta de él pueden influir en los riesgos psicosociales:

- Satisfacción laboral: El reconocimiento adecuado y el elogio por un trabajo bien realizado están asociados con una mayor satisfacción laboral. Cuando los trabajadores perciben que su dedicación es apreciada y reconocida, tienden a sentirse más satisfechos en su trabajo y a enfrentar menos riesgos psicosociales ⁹⁶.
- Motivación y compromiso: El reconocimiento puede impulsar la motivación y el compromiso de los empleados. Cuando se sienten apreciados, es más probable que estén comprometidos con sus tareas y metas laborales ⁹⁵.
- Reducción del estrés: La ausencia de reconocimiento puede ocasionar estrés. Los empleados que sienten que su trabajo no es valorado pueden

experimentar una mayor carga de estrés, ya que pueden percibir que deben esforzarse más para recibir reconocimiento ⁹⁷.

- Relaciones laborales y ambiente de trabajo: El reconocimiento también influye en las interacciones laborales y el ambiente de trabajo. Cuando los trabajadores se sienten apreciados, es más probable que mantengan relaciones laborales positivas y un ambiente de trabajo en paz ⁹⁸.

5.2 Inseguridad sobre el empleo

Se trata de la percepción de que el trabajo es inestable o que existe una falta de seguridad laboral. La incertidumbre en el empleo puede ser un factor importante que contribuye a problemas de salud mental y bienestar emocional en los trabajadores ⁹⁹. A continuación, se detallan algunas maneras en las que la incertidumbre laboral puede impactar en los riesgos psicosociales:

- Estrés y ansiedad: La falta de seguridad en el trabajo puede causar estrés y ansiedad en los trabajadores. Estar constantemente preocupados por perder el empleo o ver reducidos sus beneficios puede afectar negativamente su salud mental ¹⁰⁰.
- Satisfacción laboral reducida: La falta de estabilidad en el trabajo puede resultar en una reducción en la satisfacción laboral. La inseguridad laboral puede llevar a una disminución de la satisfacción laboral. Los empleados que sienten que su empleo es inestable suelen estar menos satisfechos en el trabajo ¹⁰¹.
- Impacto en la vida personal: La incertidumbre en el empleo puede afectar la vida personal de los empleados, causando preocupación y tensión que trasciende el ámbito laboral ¹⁰².

5.3 Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

Se trata de cómo los empleados perciben que las circunstancias de su trabajo son inciertas o inestables; se centra en los cambios próximos no deseados en condiciones como las tareas asignadas, su horario y modalidad de trabajo entre otros. Esto abarca amenazas actuales (asignaciones arbitrarias) y futuras (reestructuraciones, externalizaciones). Esta inseguridad puede estar asociada con varios aspectos del entorno laboral, como la calidad del ambiente de trabajo y las condiciones laborales en general ^{86,103}. A continuación, se detallan algunas maneras en las que la inseguridad respecto a las condiciones de trabajo puede impactar en los riesgos psicosociales:

- **Salud y calidad laboral:** La mala gestión de condiciones de trabajo se encuentra teóricamente asociada a la afectación de la percepción de salud de los trabajadores y la calidad con que los empleados realizan sus funciones. Por ende, la preocupación persistente acerca de cómo serán las condiciones laborales en el futuro puede influir de manera adversa en la salud mental ¹⁰⁴.
- **Satisfacción laboral reducida:** La incertidumbre acerca de las condiciones laborales puede resultar en una reducción de la satisfacción laboral. Los trabajadores que perciben que sus condiciones de trabajo son inestables tienden a estar menos satisfechos en sus empleos ¹⁰⁵.

6. Capital Social

El "capital social" es un término que se originó en la sociología y la economía, pero también tiene relevancia en la psicología social. Hace referencia a los recursos y ventajas obtenidos a través de las relaciones y apoyos en una comunidad o grupo. El capital social puede impactar en la salud mental, la integración social y el bienestar de las personas ^{82,106}.

6.1 Justicia

El concepto de "justicia" puede estar vinculado a los riesgos psicosociales en el trabajo, ya que cómo los empleados perciben si son tratados justamente o no en el ambiente laboral puede generar un impacto significativo en su salud

mental y bienestar. El término "justicia organizacional" se refiere a cómo los empleados perciben si las decisiones y prácticas de la organización son equitativas e imparciales ^{86,107}. Aquí se detallan dos elementos fundamentales de la equidad en el ámbito organizacional en relación con los riesgos psicosociales:

- Justicia distributiva: Se trata de la visión de que las recompensas, ventajas y recursos se reparten de forma equitativa en la empresa. Cuando los empleados sienten que las recompensas, como el salario y las oportunidades de desarrollo, se distribuyen de manera equitativa, están más satisfechos y experimentan menos riesgos psicosociales. La percepción de una distribución injusta puede generar insatisfacción y estrés ¹⁰⁷.
- Justicia procesal: La justicia procesal se relaciona con la percepción de que los procesos y procedimientos en la organización son justos y transparentes. Cuando los trabajadores tienen la sensación de que pueden expresarse en las decisiones que impactan en ellos, son tratados de manera justa y los procesos son coherentes y transparentes, es más probable que experimenten un entorno laboral positivo y menos problemas psicosociales. Sin embargo, si perciben que los procedimientos son injustos o inconsistentes, esto puede generar un aumento en el estrés y la insatisfacción en el trabajo ¹⁰⁷.

6.2 Confianza vertical

Se trata de la confianza que los trabajadores tienen en sus superiores o líderes en el lugar de trabajo; Implica la certeza de que la dirección y los empleados actuarán de manera adecuada y competente, sin aprovechar su posición de poder. Está relacionada con la transparencia, equidad en el trato y flujo de información. ⁸².

- Ambiente de trabajo saludable: Cuando los trabajadores tienen confianza en sus jefes, es más probable que se sientan protegidos y respaldados en sus labores. Un entorno laboral saludable y confiable puede ayudar a disminuir los riesgos psicosociales, como el estrés y el acoso laboral ¹⁰⁸.
- Comunicación Organizacional: La confianza vertical favorece la comunicación efectiva entre empleados, líderes y áreas. Hoy en día, la comunicación organizacional se centra en estructurar el intercambio de mensajes e influencias, lo que permite a la administración mejorar la eficiencia tanto para la empresa como para su personal ¹⁰⁹.

I.5. Monitoreo de factores de riesgo psicosocial en el puesto de trabajo

La vigilancia de los factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo es el primer paso, ya que ayuda a identificar los factores que pueden afectar la salud mental y el bienestar de los empleados que requieren una intervención inmediata y otros de menor intensidad que permita su intervención preventiva. Al monitorear estos factores, las organizaciones pueden implementar medidas preventivas y correctivas de manera oportuna, para crear un entorno laboral más saludable y reducir los riesgos psicosociales ^{8,110}. A continuación, se describen algunas estrategias y métodos para llevar a cabo este monitoreo de manera efectiva:

- **Encuestas y cuestionarios de riesgos psicosociales:**

Las empresas pueden llevar a cabo encuestas y cuestionarios diseñados específicamente para evaluar los riesgos psicosociales en el entorno laboral. Estos cuestionarios pueden abordar temas como la carga de trabajo, el nivel de autonomía, el apoyo social, el acoso laboral y otros factores relevantes. Los empleados pueden proporcionar retroalimentación anónima, lo que puede generar datos útiles para la toma de decisiones, en algunos casos el instrumento psicométrico recogerá la percepción de los trabajadores sobre la exposición a riesgos psicosociales, estos instrumentos deben ser validados mediante métodos psicométricos que determinen los criterios de validez y fiabilidad; por otro lado las encuestas, de menor rigor en su validez respecto a la cuantificación de un constructo, permite la libertad de construir una serie de preguntas más afines a las características de la empresa, asimismo, es posible emplear encuestas de condiciones de trabajo y empleo, las cuales permitan recopilar información relacionada a riesgos psicosociales como las condiciones de empleo, remuneración, carga de trabajo, liderazgo entre otros ^{7,8,111,112}.

- **Entrevistas y Focus Group:**

Realizar entrevistas individuales o grupos de enfoque con empleados puede proporcionar información cualitativa valiosa sobre los riesgos psicosociales. Esto permite a los empleados expresar sus preocupaciones, percepciones y experiencias de manera más detallada. La principal finalidad de los grupos focales y entrevistas consiste en la identificación de actitudes, sentimientos, creencias, experiencias y reacciones por parte de los participantes, siendo estas características difíciles de alcanzar mediante otros métodos. En este contexto, los grupos focales, en contraste con las entrevistas individuales, posibilitan la obtención de una multiplicidad de perspectivas y procesos emocionales que se manifiestan dentro del contexto grupal; sin embargo, estos métodos cualitativos se deben considerar como un apoyo de los métodos cuantitativos con cuestionarios como el COPSOQ^{67,113}.

- **Revisión de datos de salud y bienestar:**

Examinar información relacionada con la salud y el bienestar de los trabajadores, como los registros de salud mental (como ansiedad y depresión³⁷) y las visitas médicas, puede ofrecer señales de alerta sobre posibles riesgos psicosociales; esto debido a que en ocasiones no se aborda adecuadamente o en periodos razonables que permitan identificar los cambios en la percepción de riesgos psicosociales, por ello la vigilancia o monitoreo de algunas consecuencias de la exposición a riesgos psicosociales permitirá identificar de forma temprana la necesidad de gestionar estos riesgos que han demostrado su asociación^{31,36,37}.

De igual modo, observar métricas relacionadas con el desempeño laboral como la satisfacción en el trabajo, la rotación del personal y la efectividad de la comunicación, puede ser útil para detectar cambios y patrones que indiquen la presencia de riesgos psicosociales^{19,36,101,106}.

- **Revisión de políticas y procedimientos:**

Evaluar las políticas y procedimientos de recursos humanos y gestión de personal para identificar aspectos que puedan contribuir a los riesgos psicosociales, como la falta de políticas de prevención de acoso laboral o la falta de procedimientos de manejo de conflictos. Todas las intervenciones en la gestión tendrán un impacto en la percepción de riesgos psicosociales, por ello es muy recomendable no olvidar las intervenciones a nivel de la gestión; Llevar a cabo evaluaciones del entorno laboral, tanto en su aspecto físico como social, para detectar posibles elementos que puedan contribuir a los riesgos psicosociales. Esto implica evaluar aspectos como la carga de trabajo, la ergonomía, la calidad de las relaciones laborales y el nivel de apoyo social disponible ^{114–116}.

Estos criterios que consideran los riesgos psicosociales vinculados al trabajo deben tomarse en cuenta en el proceso de monitoreo de riesgos psicosociales como en el de seguimiento del plan de salud mental en el trabajo. La evaluación de riesgos psicosociales presenta fases que garantizan cubrir distintos aspectos técnicos y administrativos para la correcta valoración. Se lleva a cabo en las siguientes fases propuestas elaboradas en base a documentos técnicos y manuales de las metodologías más empleadas como el COPSOQ ^{82,117–119}:

Tabla 1. Proceso de monitoreo de riesgos psicosociales*

Fases	Desarrollo
Análisis previo:	Debemos tener conocimiento de la organización, de su actividad económica, estructura organizativa, grupos de empleados y puestos de trabajo existentes, distribución del trabajo, jornada laboral, turnos, datos de absentismo y

	accidentabilidad, etc. En primer lugar, es importante reconocer y enumerar los factores de riesgo psicosocial presentes según la evidencia reportada en el sector o puesto de trabajo. Estos pueden abarcar desde una carga de trabajo excesiva, falta de autonomía, carencia de apoyo social, hasta casos de acoso laboral, falta de reconocimiento, o inseguridad en el empleo, trato con pacientes, alumnos o clientes, entre otros. Este conocimiento previo permitirá determinar la metodología más adecuada para nuestro centro laboral. Esta etapa también implica los procesos de gestión de determinación de las funciones anuales de monitoreo de riesgos y construcción de los planes de salud mental en el trabajo, los plazos, presupuesto y recursos humanos disponibles.
Selección de método de evaluación:	Se suelen utilizar distintas técnicas: entrevistas y cuestionarios, observaciones y cuestionarios, etc. Otra forma de clasificarlo es la siguiente: Métodos cuantitativos: Se centran en la medición numérica y la cuantificación de los factores relacionados con los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo. Utilizan técnicas estadísticas y de análisis de datos para evaluar la frecuencia, la intensidad y la distribución de los riesgos psicosociales. Algunos ejemplos de métodos cuantitativos incluyen encuestas de autoinforme con escalas de Likert o cuestionarios validados.

	Métodos cualitativos: Se basan en comprender la naturaleza subjetiva y contextual de los riesgos psicosociales en el entorno laboral. Se utilizan para explorar percepciones, experiencias y opiniones de los empleados y empleadores sobre los factores que afectan la salud y el bienestar psicológico en el trabajo. Además, incluye entrevistas en profundidad, grupos focales, análisis de contenido y observación participante de procesos. Métodos mixtos: Combinan elementos de ambos enfoques cuantitativos y cualitativos. Buscan complementar las fortalezas de cada enfoque para proporcionar una comprensión más completa de los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo. Es importante que, al escoger el método de evaluación de riesgos psicosociales más adecuado para tu centro laboral, de ser un método cuantitativo asegurar que sea un instrumento validado en tu sector económico, región o país; y seguir el manual de la metodología elegida para garantizar la recogida adecuada de los datos. Es indispensable que cualquiera sea el método cuantitativo elegido, se reporte el artículo o estudio de validación que evidencien que el instrumento es válido y fiable para su uso, así como de preferencia contar con baremos nacionales o locales para un mejor análisis de los resultados ajustados a la realidad.
--	---

	Emplear instrumentos validados asegura la precisión, confiabilidad y comparabilidad de los resultados, minimizando errores y sesgos. Facilita la evaluación y la intervención efectiva, cumpliendo con normativas y fomentando la confianza de los participantes, lo que es crucial para la toma de decisiones basada en evidencia y la optimización de recursos. Lo que en salud ocupacional puede traducirse en tener la certeza de no subestimar o sobreestimar riesgos y la respectiva asignación de presupuesto para la intervención a la que se asociaría.
Sensibilización:	Se debe detallar claramente todos los objetivos de la evaluación, así como comunicar al empleador y a los colaboradores acerca del contenido, finalidad y aspectos clave a analizar. Asimismo, debe considerarse a los actores clave como comités de seguridad y salud en el trabajo y las áreas de recursos humanos, para facilitar la distribución del proceso de evaluación.
Recogida de datos:	Una vez sensibilizado y con el soporte administrativo y económico del centro laboral, se procede a la aplicación de la metodología empleada, sea esta cuantitativa, cualitativa o mixta. Es importante contar con una metodología clara de selección de la muestra para algunos casos, o la definición clara del número mínimo

	de trabajadores a evaluar en métodos cualitativos. Es recomendable apoyarse de tecnologías de información como cuestionarios en línea, bases de datos en nube entre otros, en el caso de instrumentos como el CENSOPAS-COPSOQ, se cuenta con una plataforma web para el llenado de los cuestionarios y análisis de los mismos. Tanto en el caso de los métodos cualitativos y cuantitativos, se debe considerar seguir la metodología de acuerdo a lo indicado por los autores, entidad gubernamental o normativa explícita que precise las consideraciones mínimas del proceso de monitoreo de riesgos psicosociales.
Evaluación de resultados:	Interpretación de datos, descubrimiento de posibles riesgos psicosociales y sugerencias de acciones correctivas, de acuerdo a lo señalado por la metodología de elección. Los instrumentos cuantitativos pueden contar con baremos para un mejor proceso de identificación de riesgos psicosociales. Finalizado el reporte de resultados, se habrá identificado los principales factores que implican un riesgo para la salud mental de los trabajadores, así como aquellos que favorecen su bienestar. Priorizar los riesgos, permite establecer las

	acciones de intervención con mayor impacto en la salud de los trabajadores.
Desarrollo de estrategias de mitigación: 1. Eliminar o controlar el riesgo que genera la organización. 2. Intervenir en los trabajadores	Una vez que se han identificado los riesgos y sus causas, desarrolle estrategias para mitigarlos. Esto implica establecer políticas y procedimientos que fomenten un ambiente laboral saludable, mejorar las condiciones de trabajo causales del riesgo, ofrecer capacitación tanto a empleados como a supervisores, y fomentar la comunicación abierta y el respaldo en el lugar de trabajo. Otras intervenciones en la gestión como la mejora de los procesos y tareas, o la construcción de puestos necesarios. Se debe considerar el modelo de Jerarquía de controles de riesgos laboral al plantear las medidas de intervención a los riesgos psicosociales identificados. Considerando en primer orden la eliminación, sustitución, controles de ingeniería/administrativos que minimicen los riesgos generados por la organización y en última instancia, medidas preventivas que se orienten a fortalecer las capacidades y recursos del propio trabajador, como capacitaciones, talleres o sensibilizaciones. Estas estrategias de intervención deben plasmarse en un documento formal para su aprobación y socialización.

Comunicación de Resultados:	Las conclusiones deberán ser informadas a los representantes de los empleadores y trabajadores. Anime a los empleados a participar y expresar sus opiniones durante la evaluación y manejo de los riesgos psicosociales. Los empleados pueden proporcionar información valiosa sobre sus experiencias y preocupaciones. Finalmente, considere no solo comunicar los resultados de riesgo psicosocial, sino que deberá proporcionar una exposición de las implicancias de los riesgos identificados y las medidas de intervención que se aplicarán en su centro laboral.
Monitoreo continuo:	Implemente un sistema para vigilar de manera constante con el fin de evaluar la efectividad de las estrategias de mitigación y para identificar cualquier cambio en los riesgos psicosociales a lo largo del tiempo. Esto puede incluir encuestas regulares, revisiones de datos de salud, bienestar y reuniones con empleados para evaluar su percepción del entorno de trabajo.

*Elaboración propia en base a síntesis de documentos ^{82,117-119}.

Existen diversos métodos cuantitativos, sean estas pruebas y cuestionarios disponibles para evaluar el riesgo psicosocial. Estas herramientas son útiles para entender cómo los empleados perciben los factores que pueden influir en su salud mental y bienestar emocional en el entorno laboral, es decir reconocer los riesgos psicosociales presentes en la entidad desde la percepción del trabajador expuesto ⁸. A continuación, se mencionan algunos cuestionarios ampliamente utilizados:

1. Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales (COPSOQ):

Es un instrumento originalmente creado en Dinamarca que se emplea para evaluar y cuantificar los riesgos psicosociales en el ámbito laboral. Su creación se fundamenta en una metodología de investigación sólida y ha sido ajustado y validado para su aplicación en distintos países ^{7,82,119}. Desarrollado por investigadores liderados por Tage S Kristensen y Vilhelm Borg en el Danish National Research Centre for the Working Environment (1995-2007), su desarrollo posterior ha sido coordinado por la International COPSOQ Network. Este instrumento, disponible en más de 25 idiomas, es ampliamente utilizado y reconocido por organizaciones internacionales como la OMS, la OIT y la EU-OSHA. El cuestionario del COPSOQ permite operacionalizar teorías del entorno laboral e incluye dimensiones psicosociales aceptadas internacionalmente. Es una herramienta genérica con el fin de evaluar riesgos psicosociales y el desarrollo organizacional en cualquier sector y tamaño de empresa. Facilita la comparación y el benchmarking mediante valores de referencia. Su aplicación homogénea en diferentes ocupaciones y sectores económicos garantiza un estándar de evaluación de riesgos equitativo para todos los trabajadores. Comparar los resultados del COPSOQ con valores de referencia de la población general ayuda a clasificar la relevancia de las exposiciones a riesgos psicosociales y orienta las acciones preventivas ⁵⁰.

El método COPSOQ se utiliza para evaluar y abordar los riesgos psicosociales en el entorno laboral, requiriendo la participación activa de representantes de la dirección y trabajadores asesorados por expertos en salud ocupacional ^{82,119}. Se enfatiza la sensibilización y difusión entre los trabajadores sobre el carácter voluntario del cuestionario y su importancia para mejorar el ambiente laboral. El anonimato y la confidencialidad son primordiales, asegurados mediante su diseño auto aplicable y el compromiso de quienes manejan los datos, quién sería ideal fuera de profesión psicólogo para la mejor comprensión de los riesgos y definición

de intervenciones correctivas. Se permite la adaptación de algunas preguntas para reflejar la realidad específica de cada empresa, siempre manteniendo la confidencialidad de los participantes. El acuerdo de implementación del método documenta el compromiso de todas las partes involucradas en cumplir con las condiciones de uso establecidas ^{82,119}.

El proceso de aplicación del cuestionario COPSOQ comprende un conjunto de etapas detalladas que garantizan la ejecución exitosa y ética de esta herramienta de evaluación de riesgos psicosociales en el contexto laboral. Las cuales se describen a continuación ^{82,119}:

- Inicialmente, se destaca la importancia de presentar el método a la empresa mediante un profesional capacitado, garantizando así una comprensión adecuada y una introducción apropiada de la metodología. Además, los miembros del comité de seguridad y salud en el trabajo deben estar debidamente informados antes de aceptar la implementación del método.
- Un aspecto fundamental es la firma del acuerdo de uso, en el cual los miembros del comité se comprometen a utilizar el CENSOPAS-COPSOQ y a implementar acciones de intervención acordes a los riesgos identificados. Este acuerdo implica un compromiso formal y establece las bases para una implementación efectiva del cuestionario, y el grupo de trabajo que lo llevará a cabo.
- En cuanto al ámbito de evaluación, se establecen pautas para la aplicación del cuestionario en todos los puestos de trabajo del centro laboral, las cuales se informarán a los trabajadores en la sensibilización del método. Sin embargo, se permite la evaluación por fases en empresas con múltiples sedes o un alto número de trabajadores, siempre garantizando la representatividad de la muestra y la inclusión de todos los grupos sociodemográficos relevantes. La adaptación del cuestionario a la realidad específica de la empresa es un paso crucial, asegurando que las preguntas sean claras, relevantes y adecuadas para el contexto laboral.

- El proceso de aplicación del cuestionario debe llevarse a cabo en un entorno adecuado, garantizando la privacidad y confidencialidad de las respuestas de los trabajadores. Además, se establece la importancia de una capacitación adecuada para los encuestadores, quienes deben mostrar seguridad y generar confianza durante la aplicación del cuestionario.
- Al interpretar los resultados del monitoreo de riesgos psicosociales, se pueden considerar la informatización de los datos, en algunas versiones se cuenta con plataformas para su análisis como en el caso del CENSOPAS-COPSOQ ⁸. Una vez elaborado el informe de monitoreo de riesgos, es importante retribuir la participación de los trabajadores con la exposición de los resultados, incluyendo las propuestas de medidas preventivas a implementar.
- Una vez completada la evaluación, se pasa a la etapa de implementación de medidas preventivas. Se destaca la necesidad de un diseño personalizado de estas medidas, teniendo en cuenta los resultados del cuestionario, la cultura organizacional y el contexto social. Este enfoque permite abordar de manera efectiva los riesgos psicosociales identificados y promover un entorno laboral saludable y productivo para todos los trabajadores ^{50,82,119}.

Se puntúa usando una escala Likert de respuesta que permite a los empleados calificar su acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones planteadas en el cuestionario. La puntuación se emplea para analizar cómo perciben los empleados los riesgos psicosociales en su lugar de trabajo. La escala de respuesta comúnmente utilizada en el COPSOQ consta de una serie de categorías, generalmente de 0 a 4 o de 1 a 5, y las puntuaciones se suman y promedian según las respuestas de los empleados ^{82,119}. En el caso de la versión CENSOPAS-COPSOQ las opciones de respuesta son “Siempre”, “Muchas veces”, “Algunas veces”, “Sólo alguna vez” y “Nunca” ⁸.

La puntuación de la escala del COPSQ se basa en las respuestas de los empleados, donde cada afirmación seleccionada tiene un valor asignado. Para evaluar un factor específico, se suman las puntuaciones de todas las afirmaciones relacionadas y se calcula un promedio. Estas puntuaciones promedio reflejan la percepción de los empleados sobre el factor evaluado, como la demanda psicológica o el apoyo social. Las puntuaciones más altas pueden indicar un mayor riesgo psicosocial, mientras que las más bajas pueden señalar un menor riesgo ^{82,119}. Además, las puntuaciones del COPSQ se agrupan en tres categorías considerando baremos elaborados por los estudios de adaptación en cada país; en el caso del Perú, el cuestionario presenta las categorías “Favorable”, “Intermedio” y “Desfavorable” para los Factores psicosociales evaluados. Cabe precisar que el instrumento se encuentra adaptado, válido y fiable para todo el contexto peruano, por sectores económicos y regiones del país, así como presentar baremos para su mayor representatividad y robustez de resultados ⁸.

2. Escala de Carga de Trabajo (ECT):

La Escala de Carga de Trabajo (ECT) es un instrumento de medición utilizado internacionalmente para evaluar riesgos psicosociales asociados a las demandas cuantitativas en el entorno laboral. Forma parte de la batería de pruebas UNIPSICO, junto a otras herramientas, y ha sido validada en España, donde demostró una estructura dimensional coherente con su modelo teórico, destacando su unidimensionalidad. La ECT ha demostrado ser un buen predictor de problemas de salud en los trabajadores, lo que refuerza su validez. La fiabilidad de sus puntajes es adecuada. Esta escala evalúa tanto la carga de trabajo cuantitativa como cualitativa a través de seis ítems, los cuales son ¹²⁰:

¿Se enfrenta a situaciones especialmente difíciles en el trabajo?

¿Ha tenido que realizar varias tareas al mismo tiempo?

¿Su trabajo se ha vuelto progresivamente más complicado?

¿Debe trabajar a un ritmo muy rápido?

¿Le falta tiempo para completar su trabajo?

¿Cree que su trabajo es demasiado difícil para usted?

Estos ítems se presentan de manera aleatoria y se responden en una escala ordinal de 0 (Nunca) a 4 (Muy frecuentemente: todos los días). La puntuación final se obtiene sumando las respuestas a cada ítem. La ECT fue validada en el Perú, sin embargo, su muestra sólo abarcó Lima metropolitana, y no realizó un análisis psicométrico para determinar puntos de corte o baremos que permitan determinar el nivel de riesgo en exposición

120.

3. Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial:

La Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial es una herramienta compuesta por varias escalas y cuestionarios diseñados para evaluar los riesgos psicosociales tanto dentro como fuera del entorno laboral. Desarrollada a partir del modelo dinámico de factores psicosociales, esta batería integra diferentes enfoques del estrés laboral, incluyendo modelos como el Demanda-Control, Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa, y el Modelo Integrador del Estrés Laboral. Este enfoque sistémico considera los factores individuales, laborales y del entorno ¹²¹.

La batería está estructurada de los siguientes componentes:

- Ficha de datos sociodemográficos y ocupacionales.
- Cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma A (para jefaturas, profesionales y técnicos), cuenta con 108 ítems distribuidos en las siguientes dimensiones:

- Liderazgo: Características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño y relación con los subordinados.
- Control sobre el trabajo: Claridad de rol, capacitación, participación y manejo del cambio, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas, control y autonomía sobre el trabajo.
- Demandas del trabajo: Demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas emocionales, demandas cuantitativas, influencia del ambiente laboral sobre el trabajo extralaboral, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas de carga mental, consistencia de rol, demandas de la jornada de trabajo.
- Reconocimiento: Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización, reconocimiento y compensación.
- Cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma B (para operarios y auxiliares), cuenta con 96 ítems distribuidos en las siguientes dimensiones:
 - Liderazgo: Características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño.
 - Control sobre el trabajo: Claridad de rol, capacitación, participación y manejo del cambio, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas, control y autonomía sobre el trabajo.
 - Demandas del trabajo: Demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas emocionales, demandas cuantitativas, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, demandas de carga mental, consistencia de rol, demandas de la jornada de trabajo.
 - Reconocimiento: Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización, reconocimiento y compensación.
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral: cubre siete dimensiones, incluyendo Tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, situación económica familiar, características de la vivienda en su entorno,

desplazamientos vivienda-trabajo-vivienda, comunicaciones y relaciones interpersonales, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo. Cuenta con 29 ítems.

- Escala de estrés: para medir el estrés específico del trabajo. Cuenta con 31 ítems.
- Guía de análisis de puestos de trabajo.
- Guías para entrevistas semiestructuradas y realización de grupos focales.

El presente instrumento fue validado por la Clínica del Trabajador y tres universidades privadas en el 2014; sin embargo, la publicación no adjunta el listado de ítems, o baremos para la calificación ¹²¹.

4. Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo:

El Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo fue originalmente creado para evaluar a personal docente, bajo el nombre "Factores Psicosociales en el Trabajo Académico". Su objetivo inicial era identificar los principales factores de riesgo en el ámbito académico; Sin embargo, se ejecutó una adaptación del cuestionario para su aplicación a trabajadores en general, de distintos sectores económicos ¹²².

La versión adaptada del cuestionario contiene 46 ítems organizados en siete dimensiones, las cuales son:

- Condiciones del lugar de trabajo: Evalúa el entorno físico y su adecuación para el trabajo, con 9 ítems.
- Carga de trabajo: Mide la cantidad de trabajo y la presión asociada, con 5 ítems.
- Contenido y características de la tarea: Examina la naturaleza de las tareas y sus requisitos específicos, con 7 ítems.
- Exigencias laborales: Evalúa las demandas del trabajo en términos de esfuerzo físico y mental, con 7 ítems.

- Papel laboral y desarrollo de la carrera: Analiza la claridad de roles y las oportunidades de desarrollo profesional, con 6 ítems.
- Interacción social y aspectos organizacionales: Evalúa la calidad de las relaciones sociales en el trabajo y la organización del mismo, con 9 ítems.
- Satisfacción con la remuneración del rendimiento: Mide la satisfacción con las recompensas económicas y reconocimiento, con 3 ítems.

Los participantes responden a cada ítem del cuestionario usando una escala tipo Likert de cinco niveles, que va desde 0 (nunca) hasta 5 (siempre), indicando la frecuencia con la que experimentan cada factor psicosocial en su entorno laboral. El instrumento fue validado por una universidad extranjera y una universidad estatal peruana en el contexto peruano en tres regiones costeras, Lima, Arequipa y Trujillo, presentando en la publicación el cuestionario final con adecuadas propiedades psicométricas, para su empleo como instrumento de identificación de riesgos psicosociales, sin embargo no señala que las puntuaciones por sub dimensiones o globales se clasifiquen según puntaje en una categoría de riesgo ¹²².

5. **Cuestionario de desbalance esfuerzo recompensa (ERI):**

El Cuestionario ERI, también conocido como "Effort-Reward Imbalance Questionnaire" en inglés, fue desarrollado por el sociólogo alemán Johannes Siegrist en la década de 1990. Siegrist se enfocó en investigar el impacto de las tensiones en el trabajo y el desequilibrio entre el esfuerzo realizado y las recompensas recibidas en el lugar de trabajo. El ERI se basa en la teoría del "esfuerzo-recompensa". Esta teoría sugiere que el estrés en el trabajo y el riesgo de problemas de salud aumentan cuando los empleados perciben que el esfuerzo que invierten en su trabajo supera las recompensas que obtienen a cambio, como el salario, el reconocimiento, la seguridad laboral y las oportunidades de desarrollo profesional ¹²³.

El Cuestionario ERI, se compone de tres dimensiones principales: esfuerzo, recompensa y sobrecarga. La dimensión de esfuerzo, evaluada a través de

cinco ítems, mide la percepción del individuo respecto a la carga de trabajo y presión temporal en su entorno laboral. Por otro lado, la dimensión de recompensa, compuesta por diez ítems, evalúa la percepción del individuo sobre la gratificación recibida en su trabajo, incluyendo aspectos como las perspectivas de promoción y reconocimiento. Finalmente, la dimensión de sobrecarga, evaluada mediante seis ítems, aborda la capacidad del individuo para desconectar del trabajo y relajarse al finalizar la jornada laboral. Estas dimensiones se cuantifican a través de una escala de respuesta de cuatro puntos, y se calculan promediando los ítems correspondientes. El desequilibrio esfuerzo-recompensa (ERI) se obtiene mediante la transformación logarítmica de la relación entre esfuerzo y recompensa, proporcionando una medida cuantitativa del grado de desequilibrio entre estos dos aspectos fundamentales del entorno laboral. Los empleados responden a estas preguntas utilizando escalas de respuesta que varían según la versión específica del cuestionario ^{123,124}.

El Cuestionario ERI se ha utilizado en estudios de salud ocupacional y en investigaciones relacionadas con el estrés laboral. Su objetivo es identificar desequilibrios entre el esfuerzo y las recompensas en el trabajo, lo que puede indicar riesgos para la salud mental y física de los empleados. Este cuestionario ha demostrado ser una herramienta útil para entender y abordar los riesgos psicosociales en el entorno laboral, especialmente en el contexto de la percepción de esfuerzo y recompensa en el trabajo. Se ha utilizado en diferentes países y organizaciones como parte de la gestión de riesgos laborales y la promoción de un entorno laboral saludable ^{123,124}. Cabe señalar que el Cuestionario ERI no se encuentra validado en el contexto peruano.

6. Escala de Riesgos psicosociales en el trabajo docente (FRP-T)

Consiste en una escala compuesta por 31 ítems que fueron sometidos a un análisis factorial para determinar su estructura interna y la relación entre

ellos. La calificación de los ítems se realiza por medio de una escala tipo Likert de cinco puntos, que van desde "siempre" hasta "nunca", permitiendo a los participantes expresar la frecuencia con la que experimentan determinadas situaciones con el potencial de causar estrés laboral ¹²⁵.

El desarrollo del cuestionario implicó la identificación y selección de ítems que reflejaran adecuadamente los estresores específicos de la población objetivo, los profesores universitarios. A través del análisis factorial, se identificaron cinco dimensiones principales ¹²⁵:

- Percepción de inequidad: Evalúa las condiciones de trato injusto, autoritario o insuficiente reconocimiento en el ámbito laboral del profesor, considerando la perspectiva de la teoría de la equidad de Festinger (1975) y Adams (1965).
- Estudiantes difíciles: Aborda la percepción de los profesores respecto a estudiantes cuyo comportamiento y actitudes representan una fuente de estrés en su práctica docente, considerando la complejidad de la relación profesor-estudiante.
- Percepción de inseguridad: Se centra en la exposición del docente a situaciones de violencia o riesgos físicos en el entorno laboral, como robos o asaltos, considerados como un riesgo psicosocial según definiciones previas.
- Sobrecarga académica: Evalúa la percepción del docente respecto a la diversidad de actividades y demandas laborales que enfrenta en su rol académico, incluyendo cambios institucionales y exigencias de productividad.
- Percepción de falta de recursos: Aborda las limitaciones de recursos materiales y financieros que enfrenta el docente en su trabajo, como la escasez de equipos tecnológicos o el financiamiento insuficiente para actividades de investigación ¹²⁵.

Estas dimensiones fueron identificadas como relevantes para la evaluación de riesgos psicosociales en profesores universitarios, proporcionando una herramienta específica y detallada para comprender y abordar los desafíos que enfrentan en su entorno laboral ¹²⁵. Cabe señalar que la Escala de Riesgos psicosociales en el trabajo docente (FRP-T) no se encuentra validado en el contexto peruano.

7. Escala F-Psico

El FPSICO es un instrumento de evaluación de riesgos psicosociales diseñado para recabar las percepciones de los colaboradores respecto a diferentes elementos relacionados con su entorno laboral. Esta herramienta consta de 44 preguntas, algunas de las cuales son múltiples, lo cual resulta en un total de 89 ítems. La calificación de los ítems se realiza a través de una escala de respuesta estructurada, aunque el texto no especifica el tipo de escala, generalmente este tipo de instrumentos emplea una escala tipo Likert ^{6,47}.

Las dimensiones evaluadas por el FPSICO son nueve ⁴⁷:

- **Tiempo de trabajo:** Evalúa la organización del tiempo dedicado al trabajo, incluyendo aspectos como horarios, turnos y distribución del tiempo de trabajo.
- **Autonomía:** Se trata de la capacidad del empleado para tomar decisiones y manejar sus responsabilidades laborales, incluyendo la gestión del tiempo y los procedimientos de trabajo.
- **Carga de trabajo:** evalúa el nivel de exigencia laboral, independientemente de su naturaleza (mental, emocional, etc.), y el esfuerzo necesario para cumplir con las demandas laborales.

- Demandas psicológicas: Se centra en la naturaleza de las exigencias y presiones a las que el empleado se enfrenta en su trabajo, incluyendo aspectos cognitivos y emocionales.
- Variedad/Contenido del trabajo: Evalúa la percepción del colaborador respecto a la significancia y utilidad de su trabajo, así como el grado en que este es reconocido y valorado, proporcionando un sentido de propósito y satisfacción.
- Supervisión/Participación: Considera el grado de control que el trabajador tiene sobre su trabajo, tanto mediante su participación en la toma de decisiones como mediante la supervisión directa de sus actividades laborales.
- Interés por el trabajador/Compensación: Se refiere al nivel en que la organización muestra preocupación por el bienestar personal y a largo plazo del trabajador, incluyendo aspectos como la atención a su desarrollo profesional y su seguridad laboral.
- Desempeño de rol: Evalúa los conflictos derivados de la definición de roles y responsabilidades en el trabajo, incluyendo la claridad de las expectativas y la congruencia entre el rol asignado y las capacidades del trabajador.
- Relaciones y apoyo social: Considera la calidad de las interacciones en el entorno laboral, así como el nivel de apoyo emocional y social disponible para el trabajador dentro de la organización ⁴⁷.

Estas dimensiones fueron desarrolladas a partir de una revisión exhaustiva de la literatura sobre riesgos psicosociales en el ámbito laboral, así como de la experiencia práctica en la evaluación de riesgos laborales por parte del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Cada dimensión se elaboró considerando los aspectos clave que influyen en la percepción de los trabajadores sobre su ambiente laboral y su impacto en su salud y bienestar psicológico ^{6,47}. Cabe señalar que la Escala F-Psico no se encuentra validado en el contexto peruano.

Como se mencionó al inicio del capítulo, una vez que se han identificado los riesgos psicosociales a través del monitoreo, es esencial tomar medidas para abordarlos. Esto puede incluir la implementación de políticas y prácticas que promuevan un entorno de trabajo saludable, la provisión de capacitación y apoyo para los empleados, y la promoción de la comunicación abierta y el apoyo en el lugar de trabajo. La gestión adecuada de los riesgos psicosociales es fundamental para proteger la salud mental y el bienestar de los empleados y fomentar un entorno laboral saludable ⁶⁷.

I.6. Controles de la exposición a factores de riesgo psicosocial

Los controles de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral son medidas y estrategias diseñadas para evitar, reducir o mitigar los riesgos psicosociales a los que los trabajadores están expuestos. Estos controles son esenciales para promover la salud mental y el bienestar de los empleados, así como para prevenir problemas de salud y rendimiento en el trabajo ^{28,67}.

A continuación, se presentan algunas estrategias comunes para controlar la exposición a factores de riesgo psicosocial identificados mediante los métodos de evaluación en los centros laborales:

1. Diseño del trabajo y tareas:

El diseño del trabajo juega un papel importante en la exposición a factores de riesgo psicosocial. Es importante considerar la carga de trabajo, la autonomía, la claridad de roles y responsabilidades, y la variabilidad de tareas. La creación de trabajos significativos y desafiantes puede contribuir al bienestar de los empleados; asimismo, la modificación de procesos o tareas es la principal medida correctiva ante la identificación de riesgos psicosociales asociados a la tarea, mediante el rediseño de tareas, flexibilización de horarios y distribución de tareas, conocidas como intervenciones primarias dado que actúan directamente sobre la causa del riesgo ^{126,127}.

2. Mejoras en el clima laboral:

Fomentar una comunicación abierta y un entorno de apoyo en el trabajo puede reducir los riesgos psicosociales. Los empleados deben sentir que pueden expresar sus preocupaciones y recibir apoyo de sus colegas y supervisores. Estas mejoras se realizan mediante la capacitación en habilidades blancas, como comunicación asertiva, habilidades interpersonales, así como la formación de liderazgo y actividades como la inclusión del personal en la composición de

equipos de trabajo para la toma de decisiones ¹²⁸. Este tipo de intervenciones se encuentran entre las mencionadas como intervención secundaria cuando se limiten a capacitaciones, y cuando se desarrollan como programa de fortalecimiento y seguimiento de hitos o estándares de relaciones interpersonales, políticas de capital humano y liderazgo más efectivo para la entidad, serán consideradas como intervenciones primarias ¹²⁸.

3. Gestión de la salud mental y seguimiento de casos:

Promover la gestión del estrés y la salud mental en el trabajo puede ayudar a los empleados a lidiar con los riesgos psicosociales. Esto puede incluir programas de bienestar, acceso a servicios de asesoramiento, evaluación y atención psicológica, y la promoción de estrategias de afrontamiento efectivas. Estas intervenciones están destinadas a promover el bienestar y mitigar los síntomas adversos de salud mental ¹²⁶. Entre estas estrategias se incluyen también actividades de fomento del bienestar, como la práctica de meditación y ejercicios, así como otras intervenciones no convencionales (taichi, soporte emocional con animales). Además, se pueden emplear herramientas tecnológicas, como aplicaciones web de seguimiento de la salud mental, para proporcionar apoyo y monitoreo continuo. También se consideran intervenciones farmacológicas o de medicina natural para el tratamiento de síntomas específicos. Aunque se ha demostrado que estas intervenciones son efectivas, es fundamental reconocer que deben complementarse con intervenciones primarias que aborden los riesgos en su origen ^{129–132}.

Se definen como estrategias terciarias, medidas reactivas que se adoptan cuando el daño a la salud ya ha ocurrido, buscando minimizar sus efectos mediante tratamientos o rehabilitación. Aunque son esenciales en casos urgentes, como el acoso laboral, no son suficientes por sí solas ¹²⁶.

4. Capacitación y sensibilización:

La capacitación y la sensibilización sobre los riesgos psicosociales pueden ayudar a los empleados y a los gerentes a identificar y abordar estos riesgos. La capacitación puede incluir la gestión del estrés, la resolución de conflictos y la promoción del bienestar emocional desde métodos de la psicología cognitiva u otras disciplinas alternativas como el mindfulness ^{133,134}; asimismo, se pueden considerar otras capacitaciones y sensibilizaciones en salud ocupacional relacionados a otros riesgos laborales que tienen un efecto positivo en la prevención de desenlaces en salud mental por exposición a riesgo psicosocial, como la reducción de síntomas de Burnout en trabajadores de salud que fueron capacitados en el correcto uso de equipos de protección personal durante la pandemia ²⁵. Este tipo de intervención corresponde a una intervención secundaria o de intervención en riesgos psicosociales están diseñadas para mejorar la resistencia de las personas expuestas, sin abordar directamente el origen de los factores de riesgo psicosocial ¹²⁶.

La prevención y el control de los riesgos psicosociales en el trabajo requieren un enfoque integral que involucre a la alta dirección, a los empleados y a los profesionales de salud ocupacional. La implementación de controles efectivos puede mejorar el ambiente laboral y contribuir al bienestar de los trabajadores ⁶⁷. Para implementar programas efectivos de intervención en riesgos psicosociales, es esencial realizar una evaluación inicial de necesidades y obtener el respaldo de la alta dirección, estas consideraciones son aplicables a distintas intervenciones en salud ocupacional, como riesgos ergonómicos, psicosociales entre otros ¹³⁵. La participación activa de los empleados y la integración del programa en las operaciones organizativas son clave. Además, se requiere monitoreo y evaluación para medir el progreso. Sin embargo, se deben superar diversas barreras, como la falta de compromiso de la alta dirección, la actitud negativa hacia la intervención y la escasez de recursos financieros. También es importante abordar la falta de conocimiento, comunicación ineficaz y limitaciones de tiempo. Estas barreras deben gestionarse proactivamente para garantizar el éxito de las intervenciones en riesgos psicosociales en el lugar de trabajo ¹³⁵.

II. CONCLUSIONES

- En el presente estudio, se ha evidenciado que los riesgos psicosociales laborales representan una amenaza creciente y silenciosa para la salud mental, emocional y física de los trabajadores. Estos riesgos, caracterizados por factores como la sobrecarga laboral, la falta de participación en la toma de decisiones y la inestabilidad laboral, pueden tener consecuencias graves, no solo a nivel individual, sino también en la productividad y percepción de bienestar general en el lugar de trabajo. La gestión eficaz de estos riesgos es, por tanto, crucial para garantizar un entorno laboral saludable y sostenible.
- Los riesgos psicosociales laborales, de acuerdo a lo desarrollado en el presente estudio, se pueden definir como las condiciones y situaciones que pueden afectar negativamente la salud mental, emocional y social de los empleados. Estos riesgos incluyen aspectos como la carga laboral, la falta de colaboración en decisiones, la inestabilidad laboral, entre otros factores. Su gestión eficaz es crucial para promover un entorno laboral saludable y productivo, evitando problemas como el bajo rendimiento, la ausencia laboral y enfermedades físicas y mentales.
- La exposición crónica a riesgos psicosociales puede generar consecuencias negativas graves en los trabajadores, esto incluye el estrés laboral, el síndrome de burnout, ansiedad, depresión, trastorno de estrés postraumático, entre otros problemas de salud mental. Asimismo, la exposición crónica afecta no solo la salud mental, sino también puede tener un efecto adverso en la salud física, en la reducción de la productividad y el bienestar en el trabajo.
- La clasificación de riesgos psicosociales en el trabajo abarca factores intralaborales y extralaborales, como control del trabajo, demandas laborales, apoyo social, entorno familiar y económico. Diferentes entidades técnicas e investigadores definen dimensiones como exigencias psicológicas, autonomía, apoyo social y seguridad laboral, con el objetivo de identificar y prevenir riesgos. Sin embargo, no existe un listado mínimo a considerar en las evaluaciones de riesgos psicosociales, tomándose todas

las versiones como recomendaciones, siendo lo más adecuado la identificaciones de los riesgos en base a modelos consolidados como el COPSOQ y la evidencia de riesgos psicosociales característicos del puesto o sector económico de acuerdo a la literatura científica.

- El modelo de riesgos psicosociales COPSOQ es ampliamente utilizado y adaptado globalmente. En Perú, el Centro Nacional de Salud Ocupacional y Protección Ambiental validó la versión del CENSOPAS-COPSOQ, el cual cuenta con los baremos para los sectores económicos y regiones, permitiendo un análisis apropiado de los riesgos, exponiéndose las evidencias para considerarla la mejor opción en el contexto peruano.
- El proceso de monitoreo de riesgos psicosociales en el trabajo implica análisis previo, selección del método de evaluación, recogida de datos, evaluación de resultados, desarrollo de estrategias de mitigación y establecimiento de un sistema de monitoreo continuo. Se identifican los riesgos potenciales, se aplican métodos cuantitativos o cualitativos, se interpretan los datos y se proponen acciones correctivas. Siempre que se seleccionen metodologías cuantitativas deberá asegurarse la validez y fiabilidad del instrumento. Finalmente se diseña un plan de intervención para promover un entorno saludable, se comunica su importancia y se establece un sistema de seguimiento para evaluar la efectividad de las medidas implementadas.
- Los controles para mitigar riesgos psicosociales laborales incluyen diseño de tareas, capacitación sobre estrés, mejoras en el clima laboral y gestión de la salud mental. Estrategias primarias como rediseño de tareas y flexibilización de horarios actúan directamente en la causa del riesgo. Intervenciones secundarias, como capacitaciones, mejoran la resistencia ante riesgos. Las terciarias, reactivas, abordan el daño ya ocurrido.

III. RECOMENDACIONES

Para abordar eficazmente los riesgos psicosociales laborales, se recomienda desarrollar políticas preventivas claras, principalmente sobre las propias condiciones de trabajo inadecuadas antes de intervenir sobre las capacidades del propio trabajador, fomentar un ambiente de apoyo y colaboración, ofrecer capacitación continua, y establecer sistemas de monitoreo regular. También se ha identificado la necesidad de promover la flexibilidad laboral, proporcionar recursos de salud mental, e integrar la gestión de estos riesgos en la estrategia organizacional. La creación de una cultura de bienestar que priorice la salud integral de los empleados puede mejorar significativamente su bienestar, reducir el estrés y aumentar la productividad, garantizando así un entorno de trabajo saludable y sostenible.

En términos de investigación futura, se sugiere enfocarse en el estudio de los diferentes factores de riesgos psicosociales según puestos y sectores económicos, para abordar una mayor comprensión de su relación y cómo influye en diversos resultados a nivel personal como problemas en salud mental, así como a nivel organizacional. Asimismo, se propone la línea de investigación de metodologías cualitativas para la identificación de riesgos psicosociales incluidos o no en los diversos instrumentos validados o modelos teóricos descritos en el presente estudio.

Además, es crucial investigar los efectos a largo plazo de la exposición crónica a riesgos psicosociales en la salud mental y física de los trabajadores en Perú. Esto podría incluir estudios longitudinales que examinen las relaciones causales entre los riesgos psicosociales y los resultados de salud, así como investigaciones cualitativas que profundicen en las experiencias y percepciones de los trabajadores frente a estos riesgos; asimismo, se propone el desarrollo de estudios experimentales en la implementación y valoración de la efectividad de las medidas preventivas en riesgos psicosociales y problemas en salud mental laboral.

En cuanto a los instrumentos y métodos a utilizar, se recomienda la implementación de un enfoque mixto que combine tanto métodos cuantitativos como cualitativos; En el contexto peruano, se cuenta con el método CENSOPAS-COPSOQ, válido y

fiable para su uso en todos los sectores económicos y regiones del país, ya que cuenta con baremos representativos y vigentes. Para fortalecer la gestión de riesgos psicosociales en el Perú, es fundamental promover la colaboración entre diferentes actores, incluyendo instituciones gubernamentales como el Ministerio de Salud, Ministerio de Trabajo y Empleo, instituciones técnicas en salud ocupacional como CENSOPAS, empleadores, sindicatos y profesionales de la salud ocupacional. Esto puede implicar la creación de redes de investigación y la difusión de buenas prácticas en prevención y mitigación de riesgos psicosociales en el ámbito laboral peruano.

IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Rebolledo PI, Maturana CR. Riesgo psicosocial en socios y socias de cooperativas de trabajo: antecedentes para la discusión de la salud laboral. *Rev Estud Empres Segunda Época*. 22 de julio de 2021;(1):47-65.
2. Soliz Baldomar RL. El impacto de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores del sector industrial. *Trascender Contab Gest*. agosto de 2022;7(20):71-81.
3. Moreno JES. Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales. *Rev San Gregor*. diciembre de 2019;(35):157-73.
4. Martínez-Mejía E. Espectro de los factores psicosociales en el trabajo: progresión desde los riesgos psicosociales hasta los protectores psicosociales. *Cienc -Sum [Internet]*. 31 de agosto de 2022 [citado 22 de enero de 2024];30(2). Disponible en: <https://cienciaergosum.uaemex.mx/article/view/17540>
5. Uribe-Prado JF. Riesgos psicosociales, burnout y factores psicossomáticos en servidores públicos. *Investig Adm [Internet]*. junio de 2020 [citado 22 de enero de 2024];49(125). Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2448-76782020000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es
6. Cedeño Bravo AP, Chávez Carrillo RA, Cedeño Bravo AP, Chávez Carrillo RA. Análisis comparativo de las herramientas ISTAS 21 y FPSICO en personal del sector financiero. *Rev San Gregor*. junio de 2020;(39):143-62.
7. Pujol-Cols L, Arraigada M. Propriedades psicométricas do Questionário de Riscos Psicossociais Copsoq-Istas 21 e aplicação em docentes universitários argentinos. *Cuad Adm*. diciembre de 2017;30(55):97-125.
8. Lucero-Perez MR, Sabastizagal I, Astete-Cornejo J, Burgos MA, Villarreal-Zegarra D, Moncada S. Validation of the medium and short version of CENSOPAS-COPSOQ: a psychometric study in the Peruvian population. *BMC Public Health*. 7 de mayo de 2022;22(1):910.
9. Aguilar-Soria JA. Evaluación de riesgos psicosociales. 9 de julio de 2014 [citado 23 de enero de 2024]; Disponible en: <http://crea.ujaen.es/jspui/handle/10953.1/464>
10. García-González M, Torrano F, García-González G. Estudio de los factores de riesgo psicosocial en profesoras de universidades online: Una mirada desde adentro. *Interdisciplinaria*. junio de 2020;37(1):35-6.
11. Vélez MAG, Carrascal PAC. Salud mental en el trabajo: entre el sufrimiento en el trabajo y la organización saludable. *Katharsis*. 21 de marzo de 2017;(23):189-217.
12. Ministerio del Trabajo de Colombia. Resolución 2404 de 2019 [Internet]. 2019 [citado 24 de enero de 2024]. Disponible en: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=85641>
13. Varela Valenzuela L. Riesgos psicosociales presentes en el trabajo. *Cienc Amp Trab*. agosto de 2014;16(50):a01-a01.
14. Leyton-Pavez CE, Valdés-Rubilar SA, Huerta-Riveros PC. Metodología para la prevención e intervención de riesgos psicosociales en el trabajo del sector público de salud. *Rev Salud Pública*. febrero de 2017;19:10-6.
15. Murillo KDM, Suárez OBG, Moreno-Chaparro J. Estrategias de intervención

de los factores de riesgo psicosocial de origen laboral: una visión desde terapia ocupacional. *Cad Bras Ter Ocupacional*. 8 de junio de 2020;28:436-51.

16. Pinos-Mora L. FACTORES PSICOSOCIALES EN LA GESTIÓN DE RIESGO LABORAL. *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa* [Internet]. 2017 [citado 25 de enero de 2024];II(1). Disponible en: <https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/revista-seguridad-defensa/article/view/RCSDV2N1ART7>
17. Rivera-Porras D. Gestión del riesgo psicosocial y organizacional, un análisis bibliométrico. *AiBi Rev Investig Adm E Ing*. 1 de enero de 2019;7(1):26-30.
18. Ansoleaga E. Indicadores de salud mental asociados a riesgo psicosocial laboral en un hospital público. *Rev Médica Chile*. enero de 2015;143(1):47-55.
19. Díaz Pincheira FJ, Carrasco Garcés ME, Díaz Pincheira FJ, Carrasco Garcés ME. Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Contad Adm*. diciembre de 2018;63(4):0-0.
20. Naranjo Herrera S, Vásquez Cota S, Rodríguez-Guerra A. Cultura organizacional para manejo y prevención de riesgos laborales en una institución educativa, Quito-Ecuador. 1 de septiembre de 2021 [citado 26 de enero de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.cidecuador.org/jspui/handle/123456789/1744>
21. Arroyo Miño MR. Evaluación de la carga mental y estrés laboral en los trabajadores de la secretaria general y dirección administrativa del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas ISFFA [Internet] [Thesis]. Universidad Internacional SEK; 2014 [citado 16 de febrero de 2024]. Disponible en: <http://localhost:8080/xmlui/handle/123456789/787>
22. Calderón Hernández G, Serna Gómez HM, Zuluaga Soto J. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial: su incidencia sobre gestión humana en las organizaciones. *Divers Perspect En Psicol*. diciembre de 2013;9(2):409-23.
23. Montaña Caro SA, Soto Murillo AA, Vargas Fajardo DC. Inestabilidad laboral y sus efectos en la salud física y psicológica de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de personal. 27 de enero de 2020 [citado 25 de junio de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/786>
24. Manrique AM. Acoso Laboral (Mobbing): Riesgo Psicosocial Emergente Invisible. *Rev Interam Psicol Ocupacional RIPO*. 2019;38(2):127-37.
25. Navinés R, Olivé V, Fonseca F, Martín-Santos R. Estrés laboral y *burnout* en los médicos residentes, antes y durante la pandemia por COVID-19: una puesta al día. *Med Clínica*. 13 de agosto de 2021;157(3):130-40.
26. Neffa JC. Los riesgos psicosociales en el trabajo : contribución a su estudio. 2015 [citado 30 de enero de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.unne.edu.ar/xmlui/handle/123456789/9158>
27. Espeleta Cabrejas P. Los riesgos psicosociales: causas, consecuencias y posibles soluciones. 2015 [citado 30 de enero de 2024]; Disponible en: <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/15077>
28. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Decreto Supremo N.º 005-2012-TR, Reglamento de la Ley N.º 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo [Internet]. 2012 [citado 1 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/presidencia/normas-legales/462577-005-2012-tr>
29. López Cortés OA. El riesgo psicosocial en la legislación colombiana: El gobierno de lo imprevisible. *Diálogos Saberes Investig Cienc Soc*. 2015;(43):57-72.
30. Salamanca Velandia SR, Pérez Torres JM, Infante Alvarado AF, Olarte Ardila YY. Análisis de los factores de riesgo psicosocial a nivel nacional e internacional. *Rev Tems Dep Humanidades Univ St Tomás Bucaramanga*. 2019;(13):39-45.

31. Gutiérrez Strauss AM, Vilorio-Doria JC. Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Rev Salud Uninorte*. enero de 2014;30(1):v-vi.
32. Duarte RJS, Sequeira LYC, Villanueva J del S, Castro CM. Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Rev Electrónica Conoc Saberes Prácticas*. 30 de junio de 2020;3(1):104-19.
33. Pluut H, Curşeu PL, Fodor OC. Development and Validation of a Short Measure of Emotional, Physical, and Behavioral Markers of Eustress and Distress (MEDS). *Healthcare*. febrero de 2022;10(2):339.
34. Ortiz Guzmán A. El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Revista Daena: International Journal of Good Conscience* [Internet]. 2020 [citado 3 de febrero de 2024]; Disponible en: <https://openurl.ebsco.com/EPDB%3Aagd%3A1%3A9595089/detailv2?sid=ebsco%3Aplink%3Ascholar&id=ebsco%3Aagd%3A147694204&crl=c>
35. Osorio JE, Cárdenas Niño L, Osorio JE, Cárdenas Niño L. Estrés laboral: estudio de revisión. *Divers Perspect En Psicol*. enero de 2017;13(1):81-90.
36. Rojas-Pimentel J, Izaguirre-Torres D. Ausentismo laboral: Una realidad preocupante en Perú y Sudamérica. *SCIENDO*. 8 de abril de 2020;23(1):71-7.
37. Muñoz Rojas D, Orellano N, Hernández Palma H, Muñoz Rojas D, Orellano N, Hernández Palma H. Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente*. diciembre de 2018;21(40):532-44.
38. Buitrago-Orjuela LA, Barrera-Verdugo MA, Plazas-Serrano LY, Chaparro-Penagos C. Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Rev Investig En Salud Univ Boyacá*. 11 de noviembre de 2021;8(2):131-46.
39. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Síndrome de desgaste profesional (burnout) [Internet]. Portal INSST. 2022 [citado 15 de agosto de 2023]. Disponible en: <https://www.insst.es/el-instituto-al-dia/sindrome-de-desgaste-profesional-burnout>
40. Felicia F, Sudibjo N, Harsanti HR. Impact of psychosocial risk on intention to leave work during COVID-19 in Indonesia: The mediatory roles of burnout syndrome and job satisfaction. *Heliyon*. 1 de julio de 2023;9(7):e17937.
41. Oprisan A, Baettig-Arriagada E, Baeza-Delgado C, Martí-Bonmatí L. Prevalence of burnout syndrome in Spanish radiologists. *Radiol Engl Ed*. 1 de julio de 2023;65(4):307-14.
42. Organización Mundial de la Salud. CIE-11 para estadísticas de mortalidad y morbilidad [Internet]. 2024 [citado 9 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://icd.who.int/browse/2024-01/mms/es#2070699808>
43. Hruska B, Patterson PD, Doshi AA, Guyette MK, Wong AH, Chang BP, et al. Examining the prevalence and health impairment associated with subthreshold PTSD symptoms (PTSS) among frontline healthcare workers during the COVID-19 pandemic. *J Psychiatr Res*. febrero de 2023;158:202-8.
44. Pulido Moreno N, Puentes Suárez A, Cruz ZL, López DR, García Rubiano M. Análisis bibliométrico de la producción científica sobre Riesgo psicosocial laboral, publicada entre 2000 y 2010. *Divers Perspect En Psicol*. enero de 2015;11(1):147-61.
45. Hurtado Pardos B. Niveles de exposición a factores de riesgo psicosocial y la salud mental positiva en docentes universitarios de Enfermería de Cataluña. 2 de junio de 2017 [citado 4 de febrero de 2024]; Disponible en: <https://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/112098>
46. Gómez Rojas P, Hernández Guerrero J, Méndez Campos MD. Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Cienc Amp Trab*. abril de 2014;16(49):9-16.
47. Torrano F, Soria-Oliver M. Métodos de evaluación psicosocial: análisis comparativo

- FPSICO-COPSOQ. Segur Salud En El Trab. 1 de diciembre de 2016;89:38-50.
48. Tomalá León ML. Factores de riesgo psicosocial y salud mental del personal de salud en ámbito hospitalario [Internet] [bachelorThesis]. Jipijapa.UNESUM; 2021 [citado 7 de febrero de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/2895>
 49. Organización Internacional del Trabajo. La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género [Internet]. 2013 [citado 7 de febrero de 2024]. Disponible en: http://www.ilo.org/sanjose/publicaciones/WCMS_227402/lang-es/index.htm
 50. COPSOQ international network. COPSOQ III. Guidelines and questionnaire. [Internet]. 2020 [citado 18 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://www.copsoq-network.org/licence-guidelines-and-questionnaire/>
 51. Aguilera Vidal HN, Ramírez Chávez E, Torres Torres RI, Aguilera Vidal HN, Ramírez Chávez E, Torres Torres RI. Estrés laboral en guardias de seguridad. Rev Univ Soc. octubre de 2019;11(5):342-8.
 52. García-Rodríguez A, Gutiérrez-Bedmar M, Bellón-Saameño JÁ, Muñoz-Bravo C, Fernández-Crehuet Navajas J. Entorno psicosocial y estrés en trabajadores sanitarios de la sanidad pública: diferencias entre atención primaria y hospitalaria. Aten Primaria. 1 de junio de 2015;47(6):359-66.
 53. Acero Montoya MA. Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento [Internet]. [Colombia]: Fundación Universidad de América; 2020 [citado 15 de febrero de 2024]. Disponible en: <http://52.0.229.99/handle/20.500.11839/8061>
 54. Depine SÁ, Cámpora J, Rago MM, Fernández GN, Milano D. La gestión de las emociones y el estrés laboral. El impacto de la mejora de la inteligencia emocional sobre los factores estresantes. Anu Investig USAL [Internet]. 2017 [citado 15 de febrero de 2024];(4). Disponible en: <https://p3.usal.edu.ar/index.php/anuarioinvestigacion/article/view/4136>
 55. Morales Rodríguez M, Ronquillo Horsten JL. Caracterización del estrés laboral y su impacto en la productividad en una industria maquiladora de Reynosa Tamaulipas. 593 Digit Publ CEIT. 2021;6(2):183-92.
 56. Fuentes E del CV. El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019 - 2020. Cienc Lat Rev Científica Multidiscip. 20 de enero de 2022;6(1):155-80.
 57. Carrión-García MÁ, Hernández Gracia TJ, Carrión-García MÁ, Hernández Gracia TJ. Factores psicosociales y desgaste psíquico en ámbito laboral. Rev Salud Uninorte. diciembre de 2018;34(3):705-14.
 58. SARA UNDA ROJAS, ADRIANA NAVA JIMÉNEZ. Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en teleoperadores asociado a síntomas psicosomáticos, ansiosos y depresivos. Rev Electrónica Psicol FES Zaragoza-UNAM. diciembre de 2019;Vol. 9(No. 18):19-28.
 59. Hernández JAV. Liderazgo, motivación y estrés laboral: factores influyentes en la empresa familiar Muñecas Ventura. CINA Res. 21 de diciembre de 2019;3(3):5-13.
 60. Martínez JV. ESTUDIO COMPARATIVO MÉXICO - COLOMBIA PARA CONOCER LOS PRINCIPALES FACTORES DE ESTRÉS LABORAL. 13 de septiembre de 2018 [citado 18 de febrero de 2024]; Disponible en: <https://ri.ujat.mx/handle/20.500.12107/3684>
 61. Torres A, Pérez-Galavís A, Ron M, Mendoza N. Factores Psicosociales Laborales y Estrés en el Personal Médico Asistencial. Interdiscip Rehabil Interdiscip. 19 de agosto de 2023;3:42-42.
 62. Méndez Venegas J. Estrés laboral o síndrome de «burnout». Acta Pediátrica México 255299-302 [Internet]. 14 de febrero de 2019 [citado 20 de febrero de 2024];

- Disponible en: <http://repositorio.pediatrica.gob.mx:8180/handle/20.500.12103/1814>
63. Caballero Martínez M, Cervilla Sáez Ó, Fernández Ávalos MI, Fernández Madero L, Gómez Regalado S. Relaciones entre exigencias psicológicas y emocionales con la empatía: un estudio en el profesorado de la Universidad de Granada. Relations between psychological and emotional demands with empathy: a study in the professorate from University of Granada [Internet]. 2015 [citado 21 de febrero de 2024]; Disponible en: <https://digibug.ugr.es/handle/10481/37036>
 64. Conejo Luna AS. Manejo de conflictos y su influencia en el estrés laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Sayán, 2017. Univ Nac José Faustino Sánchez Carrión [Internet]. 2019 [citado 21 de febrero de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3502>
 65. Onofre Pérez LM. Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019 [Internet] [masterThesis]. Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador; 2021 [citado 22 de febrero de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>
 66. Castelo-Rivas WP, Naranjo-Armijo FG, Lucas-Zambrano MG, Pinzón-Zambrano AM, Pazmiño-Intriago KY, Quiroga-Encalada JL, et al. Regulación emocional en la relación del mindfulness con el estrés percibido en el personal de salud. Rev Inf Científica [Internet]. 2023 [citado 22 de febrero de 2024];102. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1028-99332023000100036&lng=es&nrm=iso&tlng=es
 67. Sumari Federici AG. Programa de intervención y prevención en el riesgo psicosocial para ejecutivos de ventas en una empresa del sector i.t de Lima Metropolitana. 2022 [citado 4 de febrero de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.umch.edu.pe/handle/20.500.14231/3467>
 68. Cavagnis L, Russo C, Danioni F, Barni D. Promoting Women's Well-Being: A Systematic Review of Protective Factors for Work-Family Conflict. Int J Environ Res Public Health. 28 de octubre de 2023;20(21):6992.
 69. López PR, Tapia PP, Parra CA, Zamora-Sánchez R. Double Presence in Feminine Workers: Balance Between Work and Family Life. DUPLA PRESENÇA Trab Fem EQUILIBRIO ENTRE O Trab E VIDA Fam. noviembre de 2017;21(44):33-50.
 70. Sorbara SE, Baró S, Greco R del C, Preiti MP, Quinteros ME. Doble presencia, entre la familia y el trabajo. Rev Científica Arbitr Fund MenteClara [Internet]. 16 de septiembre de 2021 [citado 23 de febrero de 2024];6(0). Disponible en: <https://fundacionmenteclara.org.ar/revista/index.php/RCA/article/view/251>
 71. Cristobal ECZ. El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. Gest En El Terc Milen. 31 de diciembre de 2019;22(44):115-20.
 72. Souto JE. Gestión de una Cultura de Innovación Basada en las Personas. J Technol Manag Amp Innov. octubre de 2015;10(3):60-5.
 73. Jiménez Barrero E, Caicedo Moreno S, Joven Arias RE, Pulido Gil JA. Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en Bogotá D.C. Rev Univ Ind Santander Salud. abril de 2015;47(1):47-60.
 74. Larico Mamani E, Machaca Huancollo DF, Condori Cari LW, Apaza K. Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. Dominio Las Cienc. 2021;7(Extra 4):179.
 75. Gómez Bustamante EM, Rodríguez Méndez AS, Ordosgoitia Montero KJ, Rojas Lopez MC, Severiche Sierra CA, Gómez Bustamante EM, et al. Riesgos psicosociales en personal de asistencia de una clínica de tercer nivel de la ciudad de Cartagena de Indias en 2016. Nova. junio de 2017;15(27):77-89.
 76. Orozco CS, Saldaña RB, Martínez AB, Rentería GMI. Liderazgo y riesgo psicosocial en instituciones de educación superior en México. Rev Venez Gerenc.

- 2019;24(88):1239-48.
77. Pérez-Franco J. Distribución del riesgo psicosocial laboral en Chile. *Rev Chil Salud Pública*. 5 de abril de 2014;18(1):52-60.
 78. López Palomar MDR, García Cueva SA, Pando Moreno M. Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú. *Cienc Amp Trab*. diciembre de 2014;16(51):164-9.
 79. Gil-Monte PR, López-Vílchez J, Llorca-Rubio JL, Sánchez Piernas J. Prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la administración de justicia de la Comunidad Valenciana (España). *Liberabit*. junio de 2016;22(1):7-19.
 80. Delgado Gudiño JJ. ESTUDIO DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA DE CALL CENTER Y PROPUESTA DE CONTROL. marzo de 2018 [citado 29 de febrero de 2024]; Disponible en: <http://localhost:8080/xmlui/handle/123456789/2905>
 81. Sinisterra Llorens L. La relación entre inteligencia emocional y riesgos psicosociales en el trabajo: Un estudio sobre la percepción de los responsables de RRHH, PRL y CEOs. 18 de enero de 2021 [citado 29 de febrero de 2024]; Disponible en: <https://openaccess.uoc.edu/handle/10609/129526>
 82. Instituto Nacional de Salud-CENSOPAS. Procedimiento para uso del cuestionario CENSOPAS-COPSOQ Versión media. 2022.
 83. Rahmadani VG, Schaufeli WB, Stouten J, Zhang Z, Zulkarnain Z. Engaging Leadership and Its Implication for Work Engagement and Job Outcomes at the Individual and Team Level: A Multi-Level Longitudinal Study. *Int J Environ Res Public Health*. enero de 2020;17(3):776.
 84. Oblitas GIA. Importancia del liderazgo en los equipos de trabajo. *Gest En El Terc Milen*. 20 de noviembre de 2020;23(46):89-98.
 85. Malpica R, Rossell R, Hoffmann I. Equipos de trabajo de alto desempeño. *Obs Labor Rev Venez*. 2014;7(14):69-83.
 86. Moncada S, Llorens C, Andrés R, Moreno -Molinero. Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)CCOO; 2014.
 87. Niedhammer I, Milner A, Geoffroy-Perez B, Coutrot T, LaMontagne AD, Chastang JF. Prospective associations of psychosocial work exposures with mortality in France: STRESSJEM study protocol. *BMJ Open*. 31 de octubre de 2019;9(10):e031352.
 88. Karkkola P, Kuittinen M, Hintsala T. Role clarity, role conflict, and vitality at work: The role of the basic needs. *Scand J Psychol*. octubre de 2019;60(5):456-63.
 89. Rodríguez ES, Sánchez J, Armando Dorado H, Ramírez Alvarado JM. Factores de riesgo psicosocial intralaboral y grado de estrés en docentes universitarios. *Rev Colomb Salud Ocupacional*. 2014;4(2):12-7.
 90. Orgambidez-Ramos A, Moura D, Almeida H de. Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral. *Rev Psicol PUCP*. 2017;35(1):257-78.
 91. Arroyo Cesari GJ, Aznarán Carranza CA, Ubarnes Risco JC. La búsqueda de Feedback como predictor del desempeño laboral: el rol mediador de la claridad de rol. *Repos Univ Pac - UP* [Internet]. abril de 2017 [citado 28 de febrero de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1710>
 92. Aguerri Orta PG, Vilas Buendía LM. La importancia de la prevención, gestión y resolución del conflicto laboral en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales - Repositorio Institucional de Documentos [Internet]. [España]: Universidad de Zaragoza; 2017 [citado 5 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://zaguan.unizar.es/record/65367#>
 93. Wiedman C. Navigating role conflict: one professional's journey as a new clinician leader. *BMJ Lead*. 20 de junio de 2023;leader-2022-000715.

94. Bible JE, Spengler DM, Mir HR. A primer for workers' compensation. *Spine J Off J North Am Spine Soc.* 1 de julio de 2014;14(7):1325-31.
95. Alahiane L, Zaam Y, Abouqal R, Belayachi J. Factors associated with recognition at work among nurses and the impact of recognition at work on health-related quality of life, job satisfaction and psychological health: a single-centre, cross-sectional study in Morocco. *BMJ Open.* 16 de mayo de 2023;13(5):e051933.
96. Lu H, Zhao Y, While A. Job satisfaction among hospital nurses: A literature review. *Int J Nurs Stud.* junio de 2019;94:21-31.
97. Foà C, Guarnieri MC, Bastoni G, Benini B, Giunti OM, Mazzotti M, et al. Job satisfaction, work engagement and stress/burnout of elderly care staff: a qualitative research. *Acta Bio-Medica Atenei Parm.* 30 de noviembre de 2020;91(12-S):e2020014.
98. Liu ML, Lin YP, Tsao Y. [Work Environment-Mediated Job Burnout and Intention-to-Stay in Registered Nurses]. *Hu Li Za Zhi.* agosto de 2023;70(4):36-46.
99. Jia X, Liao S, Yin W. Job insecurity, emotional exhaustion, and workplace deviance: The role of corporate social responsibility. *Front Public Health.* 2022;10:1000628.
100. Teo I, Chay J, Cheung YB, Sung SC, Tewani KG, Yeo LF, et al. Healthcare worker stress, anxiety and burnout during the COVID-19 pandemic in Singapore: A 6-month multi-centre prospective study. *PloS One.* 2021;16(10):e0258866.
101. Friganović A, Selič P, Ilić B, Sedić B. Stress and burnout syndrome and their associations with coping and job satisfaction in critical care nurses: a literature review. *Psychiatr Danub.* marzo de 2019;31(Suppl 1):21-31.
102. Nemțeanu MS, Dabija DC. Negative Impact of Telework, Job Insecurity, and Work-Life Conflict on Employee Behaviour. *Int J Environ Res Public Health.* 26 de febrero de 2023;20(5):4182.
103. Hapsari AP, Ho JW, Meaney C, Avery L, Hassen N, Jetha A, et al. The working conditions for personal support workers in the Greater Toronto Area during the COVID-19 pandemic: a mixed-methods study. *Can J Public Health Rev Can Sante Publique.* diciembre de 2022;113(6):817-33.
104. Sabastizagal-Vela I, Astete-Cornejo J, Benavides FG. Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Pública.* 8 de junio de 2020;37:32-41.
105. Alfaro Alcázar CY. Condiciones de trabajo y satisfacción laboral en el personal de la Micro Red Pomabamba durante la Pandemia del COVID-19, 2021. *Repos Inst - UCV [Internet].* 2022 [citado 29 de febrero de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86048>
106. Clausen T, Meng A, Borg V. Does Social Capital in the Workplace Predict Job Performance, Work Engagement, and Psychological Well-Being? A Prospective Analysis. *J Occup Environ Med.* octubre de 2019;61(10):800-5.
107. Virtanen M, Elovainio M. Justice at the Workplace: A Review. *Camb Q Healthc Ethics CQ Int J Healthc Ethics Comm.* abril de 2018;27(2):306-15.
108. Jansson von Vultée PH. Healthy work environment--a challenge? *Int J Health Care Qual Assur.* 2015;28(7):660-6.
109. Montoya Robles M de J. Comunicación organizacional: revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos. *Razón Palabra.* 2018;(100):778-95.
110. Rypicz Ł, Witczak I, Gawłowski P, Salehi HP, Kołcz A. Assessment of selected psychosocial risk factors: stress, job burnout, and bullying in the case of medical staff as part of workplace ergonomics during the COVID-19 pandemic-A prospective pilot study. *Front Public Health.* 2023;11:1169604.
111. Sabastizagal I, Vives A, Astete J, Burgos M, de Porras DGR, Benavides FG. Fiabilidad y cumplimiento de las preguntas sobre condiciones de trabajo incluidas en el cuestionario CTESLAC: resultados del Estudio sobre Condiciones de trabajo, Seguridad y Salud en Perú. *Arch Prevencion Riesgos Laborales.* octubre de

- 2018;21(4):196-202.
112. Ventura-León JL, Arancibia M, Madrid E, Ventura-León JL, Arancibia M, Madrid E. La importancia de reportar la validez y confiabilidad en los instrumentos de medición: Comentarios a Arancibia et al. *Rev Médica Chile*. julio de 2017;145(7):955-6.
 113. Gutiérrez Falcón PC. Uso de Grupos Focales como Complemento del Método CoPsoQ PSQCAT de Evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales. *Cienc Amp Trab*. diciembre de 2017;19(60):166-70.
 114. Dahler-Larsen P, Sundby A, Boodhoo A. Can occupational health and safety management systems address psychosocial risk factors? An empirical study. *Saf Sci*. 1 de octubre de 2020;130:104878.
 115. Guadix J, Carrillo-Castrillo J, Onieva L, Lucena D. Strategies for psychosocial risk management in manufacturing. *J Bus Res*. 1 de julio de 2015;68(7):1475-80.
 116. Teo STT, Bentley T, Nguyen D. Psychosocial work environment, work engagement, and employee commitment: A moderated, mediation model. *Int J Hosp Manag*. 1 de julio de 2020;88:102415.
 117. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial (edición ampliada) [Internet]. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo; 2015 [citado 6 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://www.insst.es/documentacion/material-tecnico/documentos-tecnicos/algunas-orientaciones-para-evaluar-factores-riesgo-psicosocial-edicion-ampliada-2015>
 118. SUSESO. MANUAL DEL MÉTODO CUESTIONARIO CEAL–SM / SUSESO. 2022.
 119. Superintendencia de Seguridad Social-SUSESO. Manual del método del cuestionario SUSESO ISTAS21. 2016.
 120. Calderón De la Cruz GA, Merino-Soto C, Juárez-García A, Jimenez-Clavijo M, Calderón De la Cruz GA, Merino-Soto C, et al. Validación de la escala de carga de trabajo en trabajadores peruanos. *Arch Prev Riesgos Laborales*. septiembre de 2018;21(3):123-7.
 121. Albarrán I V, Geldres V, Paredes P, Ramirez O, Ruiz F, Palomino JC. Validación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. *Horiz Méd Lima*. enero de 2018;18(1):59-67.
 122. Pando Moreno M, Varillas W, Aranda Beltrán C, Elizalde Núñez F. Análisis factorial exploratorio del «Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo» en Perú. *An Fac Med*. octubre de 2016;77(4):365-71.
 123. Babamiri M, Siegrist J, Zemestani M. The Factorial Structure and Psychometric Properties of the Persian Effort-Reward Imbalance Questionnaire. *Saf Health Work*. 1 de septiembre de 2018;9(3):334-8.
 124. van der Meij L, Gubbels N, Schaveling J, Almela M, van Vugt M. Hair cortisol and work stress: Importance of workload and stress model (JDCA or ERI). *Psychoneuroendocrinology*. 1 de marzo de 2018;89:78-85.
 125. Unda S, Uribe F, Jurado S, García M, Tovalín H, Juárez A. Elaboración de una escala para valorar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo de profesores universitarios. *Rev Psicol Trab Las Organ*. agosto de 2016;32(2):67-74.
 126. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Proceso de intervención psicosocial [Internet]. 2022. Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/4155701/Tema%2015.%20Proceso%20de%20intervención%20psicosocial.pdf>
 127. Freire Samaniego JD, Corrales Suárez NA. Riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral de los docentes universitarios. *Didasclia Didáctica Educ*. 2018;9(4):53-68.
 128. Czuba KJ, Vandal AC, Czuba FM, Kayes NM. The effectiveness of peer-led

- interventions to improve work-related psychosocial outcomes and reduce turnover of support workers in residential aged care: A systematic review and meta-analysis. *Int J Nurs Stud Adv*. 1 de diciembre de 2023;5:100158.
129. Briand C, Durand MJ, St-Arnaud L, Corbière M. Work and mental health: Learning from return-to-work rehabilitation programs designed for workers with musculoskeletal disorders. *Int J Law Psychiatry*. 1 de julio de 2007;30(4):444-57.
 130. Jadidi A, Irannejad B, Salehi M, Safarabadi M. Effect of stachys lavandulifolia on occupational stress in emergency medical technicians. *EXPLORE [Internet]*. 10 de abril de 2023 [citado 29 de julio de 2023]; Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1550830723000745>
 131. Durden E, Pirner MC, Rapoport SJ, Williams A, Robinson A, Forman-Hoffman VL. Changes in stress, burnout, and resilience associated with an 8-week intervention with relational agent “Woebot”. *Internet Interv*. 1 de septiembre de 2023;33:100637.
 132. Bischoff LL, Otto AK, Hold C, Wollesen B. The effect of physical activity interventions on occupational stress for health personnel: A systematic review. *Int J Nurs Stud*. 1 de septiembre de 2019;97:94-104.
 133. D’Adamo P, Lozada M. Una intervención centrada en prácticas de atención plena (mindfulness) promueve la regulación emocional y la reducción del estrés en profesores. *Ansiedad Estrés*. 1 de julio de 2019;25(2):66-71.
 134. Plascencia-Campos AR, Pozos-Radillo BE, Preciado-Serrano M de L, Vázquez-Goñi JM. Efecto del entrenamiento cognitivo-emocional en la satisfacción laboral y el desgaste ocupacional del personal de enfermería: un estudio piloto. *Ansiedad Estrés*. 1 de enero de 2019;25(1):35-41.
 135. Koma BS, Bergh AM, Costa-Black KM. Barriers to and facilitators for implementing an office ergonomics programme in a South African research organisation. *Appl Ergon*. 1 de febrero de 2019;75:83-90.