

# Factores psicosociales y red de apoyo en trabajadores de una universidad pública

Psychosocial factors and support network in workers of a public university

Álvaro Fajardo-Zapata<sup>1</sup>, Yuri Lilian González-Valencia<sup>2</sup>, Jenny Fabiola Hernández-Niño<sup>3</sup>

## Resumen

**Introducción.** Los factores psicosociales en el trabajo consisten en las interacciones entre, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de la organización, con las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, a través de percepciones y experiencias que pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. **Objetivo.** Caracterizar los factores psicosociales y el apoyo social laboral percibido por el personal académico y administrativo de una universidad pública. **Materiales y métodos.** Estudio descriptivo transversal orientado a caracterizar la percepción de los factores psicosociales y el apoyo social laboral de los funcionarios de una universidad pública, a través de dos instrumentos aplicados a los participantes en el estudio. **Resultados.** El análisis mostró que existe incomodidad y descontento en cuanto a algunas condiciones laborales, así mismo, los funcionarios mostraron tener una buena red de apoyo familiar y extra-laboral. **Conclusiones.** Es importante que la dirección de recursos humanos y el departamento de bienestar universitario realicen un análisis pormenorizado de los resultados con fin de establecer estrategias para mejorar los aspectos que fueron señalados como críticos por los funcionarios.

**Palabras claves:** factores psicosociales, calidad de vida laboral, red de apoyo, condiciones laborales, percepción.

1 Profesor Asociado. Fundación Universitaria del Área Andina. Facultad de Ciencias Básicas e Ingeniería -Bogotá, D.C. - Colombia.  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6067-3053>

2 Docente. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Bogotá, D.C. - Colombia.  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5625-7508>

3 Directora de Investigación Innovación y creatividad. Politécnico Gran Colombiano. Bogotá, D.C. - Colombia.  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0497-5422>

Correspondencia: [afajardo@areandina.edu.co](mailto:afajardo@areandina.edu.co)

## Abstract

**Introduction.** Psychosocial factors at work consist of the interactions among work, the environment, and the conditions of the organization, with the worker's capabilities, their needs, their culture and their personal situation outside of work, through perceptions and experiences that can influence health, performance and job satisfaction. **Objective.** Characterize the psychosocial factors and the social labor support perceived by the academic and administrative staff of a public university. **Materials and methods.** A descriptive cross-sectional study aimed at characterizing the perception of psychosocial factors and social labor support of officials of a public university, through two instruments applied to the study participants. **Results.** The analysis showed that there is discomfort and dissatisfaction regarding some working conditions, likewise the officials showed that they have a good network of family and extra-work support. **Conclusions.** It is important that the human resources department and the university welfare department carry out a detailed analysis of the results in order to establish strategies to improve the aspects that were pointed out as critical by the officials.

**Keywords:** psychosocial factors, quality of working life, support network, Work environment, perception.

---

## Introducción

Los factores psicosociales han sido tema de interés desde hace décadas, en especial para organismos como la Organización Mundial de la Salud OMS, y la Organización internacional del Trabajo OIT, dada la relevancia que este aspecto tiene en la salud física, mental o social de los trabajadores (1-5). Desde este punto de vista, los factores psicosociales en el trabajo consisten en las interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de la organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura

y su situación personal fuera del trabajo, a través de percepciones y experiencias que pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (6-8), lo anterior sumado a la sobrecarga de trabajo, que se vincula directamente con el cansancio emocional, síntomas de ansiedad y depresión, lo cual deriva en estrés (9,10). En razón de lo anterior, las dimensiones que se abordan para el estudio de los factores psicosociales son los adaptados por Pando *et al.* (1):

- Condiciones del lugar de trabajo.
- Carga de trabajo.
- Contenido y características de la tarea.

- Exigencias laborales.
- Papel laboral y desarrollo de la carrera.
- Interacción social y aspectos organizacionales.
- Remuneración del rendimiento.

Agregado a lo anterior, el apoyo social, desde la literatura científica de las ciencias sociales y humanas, inicialmente se ha abordado desde la interacción de cada individuo con su familia nuclear, parientes y amigos cercanos, en términos del soporte que estos le puedan brindar en las diferentes áreas de su vida, sin embargo, bajo el abordaje de la seguridad y salud en el trabajo, en donde se aborda al trabajador desde su integralidad y bajo el concepto de que fuera del lugar de trabajo, aún continua siendo un colaborador de la organización, se ha considerado relevante incluir interacción con compañeros de trabajo, superiores y subordinados.

De igual manera, el apoyo social a nivel laboral bajo el propuesto por Pando *et al.* (1) y el cual fue abordado para la presente investigación, es considerado como la disponibilidad de ayuda proveniente de otras personas (evaluación objetiva relacionado con la frecuencia), que satisfacen el grado de necesidades sociales básicas de un individuo (evaluación subjetiva relacionado con la calidad), a través de la relación recíproca con los otros, de forma que se genere un desarrollo óptimo emocional y satisfactorio con consecuencias positivas hacia la salud, beneficiando su calidad de vida y a las per-

sonas que le rodean. Las dimensiones que abordó esta investigación para el apoyo social fueron: la red familiar o extra-laboral y la red laboral.

### **Los riesgos psicosociales en el ámbito laboral**

Los riesgos psicosociales en el ámbito laboral han sido investigados en diversas profesiones. Así, en México, Aranda *et al.* (11), analizó la asociación entre los factores de riesgo psicosocial y los síntomas de estrés en una industria metalmecánica, y encontró que el 42,7 % de trabajadores presentó algún síntoma de estrés. De estos síntomas, los dolores de cabeza, la fatiga, la acidez estomacal, la ansiedad, la depresión, la dificultad para dormir y la diarrea fueron los más frecuentes. La prevalencia global para los factores psicosociales fue del 77,3 %, dentro de los cuales se destacaron: las exigencias laborales, la carga de trabajo, el papel laboral y desarrollo de la carrera, condiciones del lugar de trabajo, y el contenido y características de la tarea respectivamente. En ese mismo sentido, en México, Aldrete *et al.* (12), en una investigación que buscó determinar la relación entre los factores psicosociales laborales y el estrés en personal de enfermería, encontró asociación entre la frecuencia de dichos factores y la presencia de estrés. También en México, Luna, *et al.* (6), en un estudio en la industria manufacturera y cuyo objetivo fue evaluar la percepción de los trabajadores sobre los factores psicoso-

ciales, encontró que el personal que participó en el estudio mostró una percepción muy buena o buena para factores individuales con 84,9 %, mientras que para el contenido de trabajo fue de 55,2 % y para contexto del trabajo fue de 40,2 %. El estudio concluye que es necesario implementar acciones de mejora. De manera análoga, Pando *et al.* (3) en México, en una investigación en la que participaron 542 trabajadores peruanos y cuyo objetivo fue determinar el grado de riesgo para diversos factores psicosociales y síntomas de estrés, encontró que los factores con mayor exposición negativa fueron las exigencias laborales, el contenido y características de la tarea y la carga de trabajo.

En esa misma línea, en España, Gil *et al.* (13), en una investigación para identificar la prevalencia de riesgos psicosociales del personal de justicia y en el cual participaron 402 trabajadores, encontró que los principales riesgos fueron la sobrecarga de trabajo, la falta de recursos para realizar el trabajo y la falta de autonomía. El 61,44 % de participantes expresó insatisfacción laboral y un 27,11 % manifestó que tuvo que consumir con frecuencia medicamentos en el último año por problemas de salud derivados del trabajo. Sumado a lo anterior, Graneros, en Perú (14), buscó identificar la relación entre los factores psicosociales en el trabajo y el estrés laboral en colaboradores de una empresa de ingeniería y encontró que existe una relación moderada entre las variables factores psicosociales en el trabajo

y estrés. Del mismo modo, el autor reportó que existe una relación moderada entre cada una de las dimensiones de los factores psicosociales: carga de trabajo, contenido y características de la tarea, desarrollo de la carrera, interacción social y aspectos organizacionales y el estrés laboral.

En Ecuador, Albán *et al.* (15), en una cuyo objetivo fue evaluar los factores de riesgo psicosocial con el estrés laboral en 180 trabajadores de estaciones de servicio de derivados del petróleo, encontró que los factores psicosociales en el trabajo se presentaron un nivel alto. Las exigencias laborales con un 89,0 %, las condiciones del lugar de trabajo con un 74,4 %, el papel laboral y desarrollo de la carrera con un 72,9 %. El estrés laboral se observó en un 51,4 % de los participantes en el estudio. Asimismo, en Chile, Ramos *et al.* (16), en un estudio cuyo objetivo fue evaluar si existía relación entre los factores psicosociales laborales y el cuidado humanizado por parte de las enfermeras en un hospital público de Chile. Dentro de los resultados se destacó que el 51,67 % reportó una alta percepción de entrega de cuidado humanizado. En las dimensiones de riesgo psicosocial, tres de ellas presentaron un riesgo alto: exigencia psicológica, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo. Además, se encontró una asociación negativa entre la percepción de exposición a riesgos psicosociales y la percepción de entrega de cuidado humanizado. El estudio concluye que, la percepción de cuidado humanizado

se asocia de forma significativa con la percepción de riesgos psicosociales en el desempeño laboral de las enfermeras. Además, en Colombia, Carrión y Hernández (17), en un estudio cuyo propósito fue conocer la percepción que tenían 597 trabajadores de una empresa industrial en México respecto a los factores psicosociales laborales, así como su relación con el desgaste psíquico y las respuestas de estrés, concluyó que los factores psicosociales percibidos como nocivos se constituyen en factor de riesgo y aumentan al doble la posibilidad de que los trabajadores vean afectada su salud e incrementan el riesgo de causar desgaste psíquico, siendo la carga y ritmo de trabajo el factor más predictor.

En cuanto a los factores psicosociales en el desarrollo de la actividad académica, en Perú, Pérez y Zapata (18), en un estudio donde participaron 51 docentes y cuyo objetivo fue determinar factores psicosociales, *Burnout* y mobbing que estuvieran afectando el desempeño de estos profesionales, evidenció que el 59 %, de los mismos, presentaban un nivel de afectación psicosocial medio en aspectos tales como funciones, tiempo, relaciones interpersonales, carga mental y alteraciones psíquicas. En cuanto al *Burnout*, el 46 % presentaban un nivel moderado que afectaba la dimensión de agotamiento emocional. Así mismo, el 15 % manifestó que se encontraban en un ambiente laboral donde se presentaba; comunicación hostil y sin ética, desprecio y maltrato psicológico, lo cual

los afectaba. Igualmente, en Perú, Alvites (9), en una investigación que se centró en relacionar el estrés y los factores psicosociales en docentes de Latinoamérica, Norteamérica y Europa, en una muestra no probabilística de 81 docentes de diferentes países, encontró que existe correlación significativa entre el estrés docente y los factores psicosociales, prevaleciendo en su mayoría el nivel de estrés por ansiedad y depresión, que se correlacionan con los factores psicosociales.

Concordante con lo anterior, en México, Silva y Flores (19), en una investigación cuyo propósito fue analizar la presencia de factores psicosociales percibidos por profesores y determinar las asociaciones con las variables socio demográficas y laborales, reveló una alta exposición a factores psicosociales negativos. Los principales factores que puntuaron alto, en orden de importancia fueron: condiciones del lugar de trabajo, interacción y aspectos organizacionales, características del trabajo y contenido del Trabajo. También en México, Preciado *et al.* (20), en una investigación entre profesores de odontología y cuyo objetivo fue determinar la relación de los factores psicosociales el agotamiento emocional laboral y el síndrome de *Burnout*, encontró que existe una relación directa entre los factores psicosociales con la tensión laboral y el cansancio emocional. Se encontraron niveles altos de tensión laboral y dificultad en la relación con los compañeros de los profesores de odontología. Así mismo, en México, Villa-

mar *et al.* (21), en una investigación cuyo objetivo fue identificar la relación entre los factores psicosociales y el Síndrome de *Burnout* en una universidad pública de México, y en la que participaron en 247 profesores, encontró una prevalencia del 30 % de dicho fenómeno. El estudio encontró una relación estadísticamente significativa entre todos los factores psicosociales con la mayoría de las dimensiones del *Burnout* independientes al sexo, la edad o el estado civil. Los predictores más confiables fueron problemas sociales y organizacionales. Los factores psicosociales encontrados se vincularon a las nuevas políticas de educación superior. Del mismo modo, en España, García *et al.* (22), evaluó los riesgos psicosociales en 62 docentes universitarios para identificar áreas de mejora. Los resultados mostraron una situación desfavorable para la salud en cinco dimensiones psicosociales: altas exigencias psicológicas, baja estima, doble presencia elevada, bajo apoyo social e inseguridad elevada en el empleo. Por el contrario, se constató una situación favorable en la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo.

En Colombia, Ortiz (23), en una investigación que buscó identificar si existían factores intralaborales de riesgo psicosocial en 67 docentes de tiempo completo de una universidad pública, encontró que los factores fueron valorados como muy altos y altos y estuvieron presentes en el 52 % de los participantes, mientras que el 29 % fueron valorados como riesgo medio. Los

dominios de mayor percepción de riesgo fueron el control sobre el trabajo y las demandas del mismo. El estudio concluyó que los factores intralaborales de riesgo psicosocial en la población objeto, deben ser tenidos en cuenta para el desarrollo de planes y programas de intervención en prevención de riesgos a nivel de salud mental. Sumado a lo anterior, en Colombia, Lemos *et al.* (24) en un estudio cuyo objetivo fue evaluar los factores psicosociales asociados al estrés en una muestra de 61 profesores de una universidad privada colombiana encontró que el 21,3 % presentaban niveles significativos de estrés y también presentaban mayor sintomatología emocional. Por otra parte, también en Colombia, Gómez *et al.* (25), en un estudio en el que participaron 302 profesores universitarios y cuyo propósito fue identificar factores de riesgo psicosocial ocupacional y establecer si estaban asociados con los diversos indicadores de malestar psicológico, evidenciaron que la inseguridad laboral, las excesivas exigencias laborales y la alta carga de trabajo fueron los principales factores psicosociales laborales generadores de estrés. Quienes más percibieron demandas y carga de trabajo fueron también quienes más reportaron malestar, tales como ansiedad, síntomas psicosomáticos y desajuste social. Las demandas, exigencias y esfuerzos laborales fueron percibidos como más altos por parte de los profesores más jóvenes. Por su parte, en Colombia, Vélez y Mayorga (26), en una investigación cuyo objetivo fue

determinar la relación entre los factores psicosociales y el síndrome de *Burnout* en docentes de planta de la Universidad Francisco de Paula Santander, encontró que el 42,2% de la población estudiada tenían el síndrome. Los factores psicosociales predominantes con un nivel alto, fueron: las exigencias laborales, el contenido y características de la tarea, el papel académico, el desarrollo de la carrera, la carga de trabajo y las condiciones del lugar de trabajo.

### **Materiales y métodos**

Estudio de tipo descriptivo transversal orientado a caracterizar los factores psicosociales y el apoyo social laboral percibido por el personal académico y administrativo de una universidad pública. El universo correspondió a 2770 personas, de las cuales 493 no consintieron participar. De los 2277, 2109 fueron profesores, 155 administrativos y 13 directivos. Se aplicaron dos instrumentos: a) la escala de evaluación de factores psicosociales en el trabajo (FPT/Silva-Gutiérrez), que consta de 44 preguntas que evalúan siete dimensiones: condiciones del lugar de trabajo, carga de trabajo, contenido y características de la tarea, exigencias laborales, papel laboral y desarrollo de la carrera, interacción social y aspectos organizacionales y rendimiento laboral. Dicho instrumento fue validado por Pando *et al.* (1), y que arrojó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,91 y b) el cuestionario sobre apoyo social INAPOLF-AP, que consta de 14 preguntas, que evalúan dos dimensio-

nes: la red de apoyo familiar y extra-laboral, y la red laboral, que fue validado por Aranda *et al.* (27); el coeficiente Alfa de Cronbach para este instrumento fue de 0,767. El diligenciamiento se realizó mediante el correo electrónico, previa firma el consentimiento informado. Para la elaboración de la investigación se realizó un estudio de frecuencias y determinación de prevalencias mediante un análisis univariado. El manejo de la información fue anónimo y confidencial. No se realizó ninguna intervención durante el desarrollo del estudio y los análisis se realizaron en Epiinfo 7.

Las variables investigadas fueron: edad, género, lugar de residencia, etnia, estrato socioeconómico, rango salarial, posición en el hogar, personas a cargo, tenencia de vivienda, tiempo empleado para ir a laborar, cargo desempeñado, tipo de vinculación, antigüedad, tiempo extra dedicado a la actividad laboral. Se consideraron como criterios de inclusión: ser trabajador de la universidad con cualquier modalidad de contrato y dedicación, tener un tiempo mínimo de un año de laborar en la institución; como criterios de exclusión se tuvieron en cuenta: no ser trabajador de la universidad y no firmar el consentimiento informado.

### **Resultados**

De los 2770 funcionarios participantes en el estudio, 2277 respondieron el cuestionario, lo que indicó una participación en el

estudio del 82 %. La edad mínima fue de 32 años y la máxima de 65 años; el promedio de edad fue de 47,7 años; una desviación estándar de 9,99 años. La moda correspondió a 35 años y la mediana a 47 años. Del total de participantes, el 49 % (1117) correspondió a mujeres y el 51 % (1160) a hombres. El 92,6 % (2109) de los participantes en el estudio eran docentes, un 6,8 % (155) administrativos y un 0,6 % (13) directivos. En cuanto a la formación, el 47,1 % (1072) tenían formación en maestría, un 29 % (661) especialistas; un 13,3 % (303) pregrado; 6,4 % (146) doctorado; un 0,8 % (17) post-doctorado; un 1,5 % (34) era técnico/tecnólogo y un 0,1 % (3) eran bachilleres.

Así mismo, el 0,7% (15) de los participantes en el estudio tenían entre 18 y 22 años; el 7,95 % (180) entre 23 y 27 años; el 18,6 % (424) entre 28 y 32 años; el 20,7 % (470) entre 33 y 37 años; el 19,3 % (439) entre

38 y 42 años; el 13,8 % (315) entre 43 y 47 años; el 9,1 % (208) entre 48 y 52 años; y finalmente el 9,9 % (226) más de 53 años. De estos, el 4% (98) manifestaron que vivían en el área rural, mientras que el 96 % (2179) en el área urbana.

El 40,6 % (925) de los participantes en el estudio manifestó que empleaban más de una hora para ir a la laborar y el 80,8 % (1840) que estaba vinculado a la universidad mediante contrato a término fijo, un 12,6 % (285) mediante prestación de servicios, un 6,25 % (142) a término indefinido y un 0,4% mediante convenio. En cuanto a la antigüedad en la Institución, el 39,8 % (908) manifestó tener entre 1 a 5 años; un 24,6 % (560) menos de un año; 11,6 % (384) entre 6 a 10 años; un 11,2 % (254) entre 11 a 15 años; un 3 % (68) entre 16 a 20 años; un 2,5 % (57) más de 20 años.

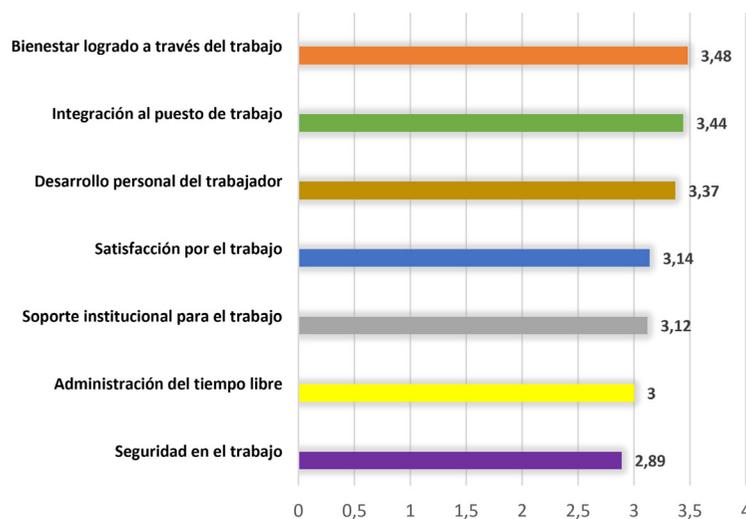
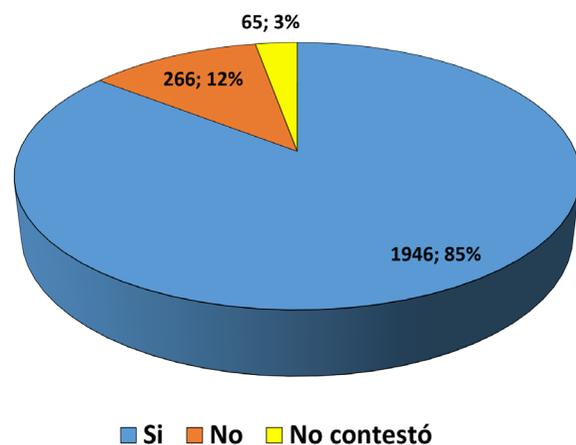


Figura 1. Síntesis de los resultados.

### *Análisis de las dimensiones*

En cuanto a las condiciones del lugar de trabajo, el 56,2 % manifestó que el ruido algunas veces, casi siempre o siempre interfería en sus actividades laborales. En cuanto a la iluminación en el lugar de trabajo, el 44,2% manifestó que algunas veces, casi siempre o siempre la iluminación de su área de trabajo no era la adecuada. Así mismo, el 45,7 % de los funcionarios manifestó que la temperatura en el sitio de trabajo nunca o casi nunca era la adecuada. El 14 % de los funcionarios manifestaron que algunas veces, casi siempre o siempre existía mala higiene en su área de trabajo. La mayor proporción, es decir el 82 % manifestó que nunca o casi nunca tenía incomodidades con esta condición. Igualmente, en cuanto a la exposición de polvos, gases, solventes o vapores en el área de trabajo el 80,1 % manifestó que nunca o casi nunca estaba expuesto a ellos. Así mismo, el 78,3 % de los funcionarios manifestó nunca o casi nunca estar expuesto microbios, hongos, insectos o roedores en su área de trabajo. Además, el 29,9 % refirió que el área donde trabajaba algunas veces, casi siempre o siempre era inadecuada. En cuanto al hacinamiento en aulas o espacios para trabajar, el 59,7 % manifestó que nunca o casi nunca existía esta condición laboral, mientras que el 36,8 % expresó que sí. Así mismo el 25,8 % de los funcionarios manifestó que algunas veces, casi siempre o siempre no contaba con el equipo y materiales necesarios para realizar

su trabajo, mientras que el 70,8 % manifestó que nunca o casi nunca se presentaba esta situación.



**Figura 2.** Tiempo extra dedicado a la actividad laboral.

En cuanto a la carga de trabajo, el 17,4 % de los funcionarios de la universidad manifestaron que nunca o casi nunca tenían exceso de actividades a realizar en su jornada diaria de trabajo, mientras que el 67,2 % expresó que algunas veces, casi siempre o siempre los tenía. Así mismo, el 15,1 % de los funcionarios consideró que algunas veces, casi siempre o siempre, las demandas laborales eran mayores a su nivel de conocimientos, competencias y habilidades. Del mismo modo, el 52,1 % manifestó que algunas veces, casi siempre o siempre, la jornada de trabajo se prolongaba más allá de las ocho horas diarias. También el 68,6 % expresó que algunas veces, casi siempre o siempre trabajaba los fines de semana y durante vacaciones en

actividades de la universidad. Igualmente, el 8,8 % de los funcionarios manifestaron que algunas veces, casi siempre o siempre tenían pocas tareas a realizar durante su jornada diaria de trabajo.

En el análisis de contenido y características de la tarea, el 72,5 % de los funcionarios consideran que nunca o casi nunca su trabajo era repetitivo, rutinario o aburrido. Así mismo, el 33,8 % de los funcionarios encuestados consideran que algunas veces, casi siempre, o siempre en su trabajo se limitaba al desarrollo de habilidades y conocimientos nuevos. Así mismo, el 39,3 % consideró que algunas veces, casi siempre, o siempre participaban en actividades que no eran de su interés. Además, el 58,2 % manifestaron que nunca o casi nunca había cambios constantes en las actividades que eran de su responsabilidad. Del mismo modo, el 63,5 % manifestó que nunca o casi nunca realizaba actividades que no son de su especialidad. De manera análoga, el 63,4 % de los funcionarios expresó que nunca o casi nunca ejercía actividades de coordinación y supervisión de personal.

Continuando con las exigencias laborales, el 75,5 % de los funcionarios consideró que algunas veces, casi siempre, o siempre, su trabajo se caracterizaba por ser una tarea compleja y de alta responsabilidad, al igual que el 94,4 % que consideró que requería un alto grado de concentración. También, el 70,1 % informó que algunas veces casi siempre, o

siempre su trabajo requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado), al igual que el 83,6 % que manifestó que en desarrollo de su trabajo tenía que estar hablando, al igual a lo expresado por el 91,4 % de los funcionarios quienes manifestaron que su trabajo requería de un esfuerzo visual prolongado. También, el 94 % manifestó que algunas veces, casi siempre, o siempre su trabajo requería creatividad e iniciativa.

En el análisis del papel laboral y el desarrollo de la carrera, el 64,5 % manifestó que nunca o casi nunca realizaba actividades con las que estuviera en desacuerdo; al igual que el 86,4 % manifestó que nunca o casi nunca tenía dificultades con el uso de programas de cómputo. Así mismo, el 86,7 % manifestó que nunca o casi nunca su formación profesional y los requerimientos actuales de su trabajo eran incompatibles. Además, el 79,7 % de los funcionarios manifestó que nunca o casi nunca el estatus del puesto de trabajo que desarrollaba era incompatible con sus expectativas. De igual forma, el 45,9 % considero que algunas veces, casi siempre, o siempre en el trabajo que desarrollaba, las oportunidades para la promoción eran limitadas. También, el 30,8 % refirió que algunas veces, casi siempre, o siempre encuentran falta de apoyo para mejorar su formación y/o capacitación en la universidad.

Con relación a la interacción social y aspectos organizacionales, el 90 % manifestó que

nunca o casi nunca han tenido dificultades en la relación con los compañeros de trabajo. También, el 90,4 % expresó que nunca, o casi nunca ha tenido problemas en la relación con su jefe inmediato. Así mismo, el 14,9 % expresó que algunas veces, casi siempre, o siempre los procesos de evaluación de su desempeño eran inadecuados. Del mismo modo, el 21,5 % manifestó que algunas veces, casi siempre, o siempre, los sistemas de control del personal eran incorrectos. Igualmente, el 75,7 % de los funcionarios expresaron que nunca, o casi nunca, han existido problemas de comunicación sobre los cambios que afectarían su trabajo. De igual forma, el 71,5 % informaron que en su trabajo limitarían su participación en los procesos de toma de decisiones. Con relación a la información que reciben los funcionarios sobre la eficacia de su desempeño, solo el 17,8 % manifestó que era confusa. Igualmente, el 11,9 % manifestó que algunas veces, casi siempre o siempre, estaba insatisfecho con el trabajo que desempeñaban en el centro de trabajo.

Con relación al rendimiento laboral, el 21,1 % de los funcionarios encuestados manifestaron que algunas veces, casi siempre o siempre estaba inconforme con el salario que recibía por el trabajo que realizaba. Así mismo, el 11,9 % refirió que algunas veces, casi siempre o siempre estaba insatisfecho con el sistema de prestaciones de la universidad. Además, El 30,7 % manifestó que algunas veces, casi siempre o siempre, estaba

insatisfecho con los programas de estímulos económicos, bonos de productividad o programas de recompensa que existen en la universidad.

Con relación a la red familiar y extra-laboral, el 68 % los funcionarios manifestaron que ven y hablan con sus esposos o parejas de forma frecuente, mientras que el 11,2 % refirió que muy poco y un 20,8 % que casi nunca o nunca. Así mismo, un 60,9 % manifestó que ve y habla con sus hijos muy frecuentemente, un 8,7 % muy poco, y un 30,4 % que nunca o casi nunca. Con relación a la frecuencia con que ve y habla con sus familiares o parientes, el 64,8 % dijo que muy frecuente, el 32,8 % muy poco y el 2,4 % que nunca o casi nunca. Así mismo, en cuanto a la frecuencia con que ve y habla con sus amigos, el 47 % manifestó que muy frecuente, el 48,5 % que muy poco y el 4,5 % que nunca o casi nunca.

Evaluated el grado de satisfacción con la relación que tenía con su esposo/a o pareja, el 66,7 %, manifestó que estaba muy satisfecho, un 27,3 % algo satisfecho, y un 6 % poco o nada satisfecho. Con relación a la satisfacción con la relación que tiene con sus hijos, el 62,8 % que estaba muy satisfecho, un 31,4 % algo satisfecho y un 5,8 % poco o nada satisfecho. Además, el grado de satisfacción con la relación que tienen los funcionarios con sus familiares o parientes mostró que el 79,2 % estaba muy satisfecho, el 17,6 % algo satisfecho y un 3,2 % poco o

nada satisfecho. Finalmente, con relación al grado de satisfacción con la relación que tiene con sus amigos, el 70,7 % se mostró muy satisfecho, el 25,3 % y un 4 % poco o nada satisfecho.

De manera análoga, se evaluó la red laboral de los funcionarios de la universidad. Con relación a la frecuencia con que ve y habla con sus compañeros de trabajo, el 77,4 % manifestó que muy frecuentemente, el 21,3 % que muy poco y un 1,3 % que nunca o casi nunca. Así mismo, un 56,7 % manifestó que ve y habla muy frecuentemente con sus superiores, un 40 % muy poco, y un 3,3 % que nunca, o casi nunca. Con relación a la frecuencia con que ve y habla con sus subordinados, el 46,5 % respondió que muy frecuentemente, un 13,1 % muy poco y un 40,4 % que nunca o casi nunca.

Igualmente, analizado el grado de satisfacción con la relación que tiene con sus compañeros de trabajo, el 78,2 % manifestó sentirse muy satisfecho, un 17,9 % algo satisfecho y 3,9 % poco o nada satisfecho. Así mismo, la satisfacción con la relación que tiene con sus superiores mostró que el 52 % estaba muy satisfecho, un 44 % poco satisfecho, y 4 % poco o nada satisfecho. Finalmente, evaluado el grado de satisfacción con la relación que tiene con sus subordinados, el 50,9 % expresó que estaba muy satisfecho, un 44,6 % algo satisfecho y un 4,5 % poco o nada satisfecho.

En síntesis, la evaluación de factores psicosociales en el trabajo de los funcionarios de la universidad mostró que existe incomodidad y descontento en cuanto a algunas condiciones del lugar de trabajo, especialmente las referidas al ruido, la temperatura y la iluminación en el sitio trabajo. También se observó inconformidad con la carga de trabajo, ya que la mayoría de los encuestados manifestó exceso de trabajo y una jornada laboral que excede la contratada. Así mismo, las exigencias laborales también marcaron inconformismo ya que los funcionarios manifestaron que el trabajo es exigente, requiere de alta concentración, así como el permanecer muchas horas en posiciones incómodas, un esfuerzo visual importante, además de mucha verbalización.

En contraposición a lo anterior, el contenido y características de la tarea, y la interacción social fueron dimensiones bien valoradas por los funcionarios de la universidad. También el papel laboral y el desarrollo de la carrera fue bien evaluado, excepto en el ítem que tiene que ver con el desarrollo y las oportunidades de promoción en las cuales un porcentaje muy importante las consideró limitadas.

Del mismo modo, los funcionarios mostraron tener una buena red de apoyo familiar o extra-laboral, manifestado en su relación con la pareja, la relación con los hijos, la relación con sus familiares o parientes y

sus amigos. Igualmente, la relación con los compañeros de trabajo mostró ser bastante aceptable, pero es muy necesario e importante fortalecer el diálogo y la relación con los superiores y con los subordinados.

También es importante decir que esta investigación presentó limitaciones en cuanto al tamaño poblacional ya que todos los funcionarios no participaron en el estudio y el hecho de incluir trabajadores que tuvieran menos de un año laboral, ya que es posible que estos últimos no tuvieran una percepción precisa de las condiciones laborales. Es posible que si hubiera participado la totalidad de los funcionarios de los diversos departamentos los resultados podrían haber sido diferentes.

Así mismo, es importante notar que el instrumento debe ser ajustado a una población particular como es la colombiana, donde el trabajo no es de la mejor calidad y donde se realizan contratos laborales a tres o cuatro meses, o menos. Además, aparte de lo anterior, el solo hecho de que el estudio se haya realizado con funcionarios públicos posiblemente generó un sesgo de confusión. Sumado a lo anterior, el hecho de que se hubiera mezclado personal administrativo con académico también pudo haber generado un sesgo que afectara el análisis de los datos. Es importante para futuros estudios sobre factores psicosociales laborales que se lleven a cabo en instituciones universitarias, se separen las diversas poblaciones de funcionarios,

es decir que se lleve a cabo solo entre profesores o solo entre administrativos, ya que la percepción sobre factores psicosociales puede variar entre un grupo u otro por tener expectativas laborales diferentes.

## Discusión

La evaluación de factores psicosociales en el trabajo de los trabajadores de la universidad, mostró que existe incomodidad y descontento en cuanto a las condiciones laborales que tienen que ver con: las condiciones del lugar de trabajo, carga de trabajo, contenido y características de la tarea, exigencias laborales y el papel laboral y desarrollo de la carrera, lo anterior coincide con todos los estudios consultados ya que todos reportaron factores psicosociales negativos en su área de trabajo y condiciones inadecuadas en su lugar de trabajo. También la mayoría participantes de los estudios consultados expresó inconformidad en cuanto a la carga laboral, así como exceso de actividades para realizar y jornadas laborales que se prolongan más allá del tiempo contratado (9, 18-26).

En cuanto al apoyo social en el trabajo como una variable psicosocial particularmente importante, no se encontraron referencias en los estudios consultados. Las dimensiones, contenido y características de la tarea, y la interacción social que fueron bien valoradas en esta investigación no fueron tampoco mencionadas en las investigaciones consultadas.

*Conflicto de intereses:* los autores declaran no tener conflicto de intereses.

*Financiación:* el proyecto fue financiado completamente por la Universidad Nacional a Distancia UNAD. Código del proyecto: ECISAPIE022018.

*Agradecimientos:* los autores expresan sus agradecimientos a los funcionarios: profesores, administrativos y directivos de la Universidad nacional a Distancia UNAD.

## Referencias

- Pando M, Varillas V, Aranda C, Beltrán F y Núñez E. Análisis factorial exploratorio del “Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo” en Perú. *AnFacmed*. 2016; 77(4): 365-71.
- Almirall H, Torres J, Cruz L, et al. Factores psicosociales laborales, riesgos y efectos. Un estudio piloto para la posible introducción de una norma. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*. 2018; 19(2): 3-13.
- Pando M, Gascón S, Varillas W, y Aranda C. Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos. *CIENCIA UNEMI*. 2019; 12(29): 1-8.
- Pousa P, y Lucca S. Psychosocial factors in nursing work and occupational risks: a systematic review. *Revista Brasileira de Enfermagem*. 2021; 74(3).
- Saldaña C, Polo J, Gutiérrez O, y Madrigal B. Bienestar psicológico, estrés y factores psicosociales en trabajadores de instituciones gubernamentales de Jalisco-México. *Revista de Ciencias sociales*. 2020; 26(1): 25-37.
- Luna E, Anaya A, y Ramírez E. Diagnóstico de las percepciones de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo del personal de una industria manufacturera. *Estudios de Psicología*. 2019; 36.
- Rubio S, y Gómez R. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*. 2018; 8(2):54-55.
- Moreira A, y Lucca S. Factores psicosociales y Síndrome de Burnout entre los profesionales de servicios de salud mental. *Revista Latino-americana de Enfermagem*. 2020; 28: 1-11.
- Alvites C. Estrés docente y factores psicosociales en docentes de Latinoamérica, Norteamérica y Europa. *Propósitos y Representaciones*. 2019; 7(3):141-159.
- García M, y Morales G. Factores psicosociales y absentismo laboral en el contexto de la enseñanza superior. *Revista Científica Retos de la Ciencia*. 2019; 3(1): 45-57.
- Aranda C, Mares F, Ramírez B y Rojas N. Factores psicosociales y síntomas de estrés laboral en trabajadores del área de producción de una empresa metal-mecánica de El Salto, Jalisco. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*. 2016; 16(2): 23-31.
- Aldrete R, González B, Navarro M, et al. Factores psicosociales y estrés en personal de enfermería de un hospital público de tercer nivel de atención. *Rev Salud Pública Nutr*. 2016; 15(3):8-15.
- Gil P, López J, Llorca J y Sánchez P. Prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la administración de justicia de la Comunidad Valenciana (España). *Liberabit*. 2016; 22(1): 7-19.
- Graneros J. Factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral en colaboradores de una empresa de ingeniería en Lima, Perú. Tesis de grado de Maestría. Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2018. Recuperado de [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6451/Factores\\_GranerosTairo\\_Jenny.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6451/Factores_GranerosTairo_Jenny.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Albán G, Fonseca S, Raza A, y Vallejo Ayala J. Riesgos psicosociales y estrés laboral en trabajadores de la empresa de derivados del petróleo de Energy gas-Ecuador. *Revista Horizontes de enfermería*. 2019; 9:88-101.
- Ramos S, y Ceballos P. Cuidado humanizado y riesgos psicosociales: una relación percibida por profesionales de enfermería en Chile. *Enfermería: Cuidados Humanizados*. 2018; 7(1): 3-16.

17. Carrión M, y Hernández T. Factores psicosociales y desgaste psíquico en ámbito laboral. *Salud Uninorte*. 2018; 34 (3): 705-714.
18. Pérez A y Zapata F. Factores Psicosociales, Burnout, Mobbing y Desempeño Laboral de los Docentes de la Universidad Pública. *Revista Clake de educación*. 2020; 1(4): 1-12.
19. Silva B y Flores R. Académicos universitarios y salud ocupacional. Importancia de los factores psicosociales y variables socio demográficas, el caso de un centro universitario regional de la Universidad de Guadalajara, México. *Revista Población y Desarrollo. Argonautas y Caminantes*. 2014; 10: 32-43.
20. Preciado M, Pozos B, Colunga C, Vázquez J, y Ávalos M. Relación entre factores psicosociales, agotamiento emocional laboral y Burnout en odontólogos mexicanos. *Universitas Psychologica*. 2017; 16(2).
21. Villamar D, Juárez A, González I, y Osnaya M. Factores psicosociales y síndrome de Burnout en académicos de una universidad pública de México. *Propósitos y Representaciones*. 2019; 7(3): 111-140.
22. García M, Iglesias S, Saleta M, y Romay J. Riesgos psicosociales en el profesorado de enseñanza universitaria: diagnóstico y prevención. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 2016; 32(3): 173-182.
23. Ortiz A. Factores de riesgo psicosocial intralaboral en docentes universitarios en Girardot (Cundinamarca, Colombia), *Carta Comunitaria*. 2017; 25(144), 82-91.
24. Lemos M, Calle G, Roldán T, Valencia M, Orejuela J, y Román JP. Factores psicosociales asociados al estrés en profesores universitarios colombianos. *Revista Diversitas: Perspectivas en Psicología*. 2019; 15(1): 61-72.
25. Gómez V, Perilla L, y Hermosa A. Riesgos para la salud de profesores universitarios derivados de factores psicosociales laborales. *Universitas Psychologica*. 2019; 18(3).
26. Vélez P y Mayorga L. Relación de los factores de riesgo psicosociales y el síndrome de Burnout en docentes de planta de la Universidad Francisco de Paula Santander en el periodo del 2011-2012. *Revista Ciencia y Cuidado*. 2013; 10(2):85-95.
27. Aranda C, Pando M, y Salazar J. Confiabilidad y validez del Inapolf- AP: Inventario de recursos sociales, familiares y laborales. *Revista Iberoamericana de Psicología*. 2017; 10 (1):37-44.