

Análisis de los factores de riesgos psicosociales y la cultura organizacional en los colaboradores de empresas salvadoreñas

Analysis of psychosocial risk factors and organizational culture in employees of Salvadoran companies

DOI: <https://doi.org/10.51378/iuca.v3i3.10280>

José Adán Vaquerano Amaya

Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales
Departamento de Administración de Empresas
Universidad Centroamericana José Simeón Cañas
El Salvador

avaquerano@uca.edu.sv

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7795-5273>

Palabras clave: riesgos psicosociales, estrés operacional, personas trabajadoras, salud psicosocial.

Keywords: psychosocial risks, operational stress, working individuals, psychosocial health.

Investigaciones UCA
2023 - 2024
Memoria bienal
Año 3, Vol. 3
Julio 2025
p (23-30)
e-ISSN: 2789-4061

Introducción

En la realidad del día a día en las organizaciones, la atención prestada al importante tema de la cultura organizacional suele pasar desapercibido, en muchas ocasiones al no otorgarle la importancia debida, enfocándose principalmente en alcanzar los resultados financieros.

Situación que, sin lugar a duda, puede conllevar a un menoscabo en las interrelaciones entre las personas trabajadoras de la empresa, así como a un deterioro en la coherencia en las operaciones e inconsistencia entre los valores organizacionales manifestados y los practicados.

En tal sentido, resulta importante recordar que, de acuerdo con Hofstede et al., (1999), en González-Santa-Cruz y Toro-Cifuentes (2021), la cultura organizacional debe ser entendida como el conjunto de hábitos, deliberados o no, que exteriorizan una personalidad que se acomoda al plan estratégico de la organización.

En la misma línea, Céspedes (2016) plantea que la cultura organizacional es un producto resultado de un proceso. Ello porque cada organización define sus propias estrategias empresariales, las cuales están enfocadas en hacer realidad la visión y misión del negocio, o sea, la aspiración y razón de ser de la organización. Siendo aquí donde el concepto de cultura organizacional se concibe como los cimientos que inspiran a las personas trabajadoras de la compañía a esforzarse al máximo para lograr los resultados establecidos en cada una de las acciones estratégicas del Plan.

José Adán Vaquerano
Amaya

Análisis de los
factores de riesgos
psicosociales y la
cultura organizacional
en los colaboradores de
empresas salvadoreñas

Investigaciones UCA
2023 - 2024
Memoria bienal
Año 3, Vol. 3
Julio 2025
p (23-30)
e-ISSN: 2789-4061

En consecuencia, cuando la cultura organizacional no es gestionada adecuadamente, se corre el riesgo de que la organización esté expuesta al padecimiento de riesgos psicosociales.

Y es que hay que tener presente que los riesgos psicosociales tienen una alta probabilidad de causar daño a la salud de las personas trabajadoras si no se gestionan adecuadamente, porque se traducen en enfermedades o patologías derivadas del trabajo (Vaquerano *et al.*, 2024).

Definitivamente, los riesgos psicosociales nacen de la falta de atención y valoración a los factores que afectan el entorno laboral, tales como las políticas, las normas, la cultura y el clima organizacional, así como a las necesidades y niveles de satisfacción de las personas trabajadoras. Efectivamente, una vez estos factores se materializan en riesgos psicosociales, generan consecuencias negativas en el desempeño laboral, la salud y la satisfacción de las personas trabajadoras, incrementado significativamente el padecimiento de episodios de estrés (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 1986).

Al respecto, Dollard *et al.* (2017) son de la idea que los riesgos psicosociales son determinantes en los procesos de desgaste de los valores y la identidad cultural de la organización, perturbando la cohesión de los equipos de trabajo, así como atenuando la confianza y colaboración entre las personas trabajadoras.

Se trata por lo tanto de factores que, de una u otra manera, pueden afectar la imagen externa de la compañía y su reputación; situaciones, que repercuten negativamente en la retención y la atracción de talento humano competente, así como en las relaciones comerciales con otros *stakeholders* estratégicos.

Por lo tanto, se vuelve prioritario para los tomadores de decisiones de las organizaciones el saber abordar semejantes desafíos. Teniendo presente que, para ello, lo más importante está en identificar y mitigar los factores de riesgos psicosociales a través de procesos de gestión proactivos. Dado que de lo que se trata es de potenciar una cultura de bienestar y apoyo, donde se valore el equilibrio trabajo-vida personal, el reconocimiento, y el tratamiento del estrés y la comunicación abierta (Echeverría *et al.*, 2023).

Al respecto, García-Izquierdo (2018) es de la idea que el reconocimiento de la incidencia de los riesgos psicosociales en la cultura organizacional es fundamental para crear espacios laborales de bienestar, que potencien el desempeño de las personas trabajadoras y el crecimiento sostenible de la organización. Con lo cual, el manejo anticipado de estos riesgos y la atención al tema de la ergonomía laboral, alcanzan una notabilidad creciente en la salud laboral y el bienestar de las personas trabajadoras.

En este contexto, la cultura organizacional y los riesgos psicosociales se convierten en áreas fundamentales de enfoque, para lograr que una empresa sea saludable y productiva en los entornos laborales actuales.

Es por ello que, en la presente investigación, se retoma el modelo de *Healthy Talent Model*® que se fundamenta en tres columnas conceptuales básicas; a saber:

1. Factores psicosociales, concebido como todo aquello que es necesario administrar anticipadamente desde una perspectiva psicosocial y que contiene todas aquellas variables que conforman las condiciones psicosociales de trabajo, como la filosofía, las políticas, la cultura orga-

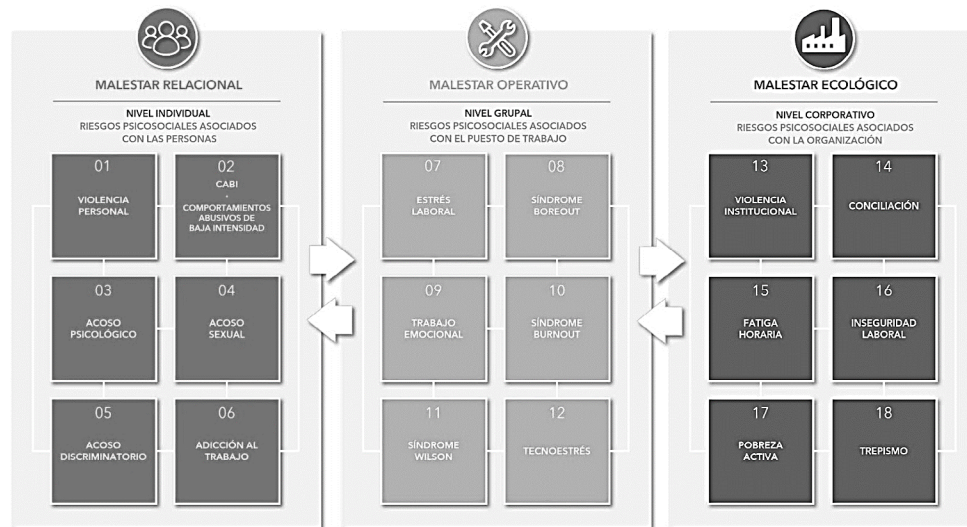
nizacional, las relaciones laborales, las condiciones de trabajo, el diseño del puesto y la calidad en el trabajo. Todos elementos potencialmente convertibles en factores de riesgo psicosocial, al no ser atendidos oportuna y convenientemente desde un punto de vista preventivo.

2. Factores de riesgo psicosocial, o sea todo aquello que puede ir mal desde una perspectiva psicosocial y que contiene aquellos factores psicosociales que pueden convertirse en riesgos psicosociales al no ser abordados prontamente, siempre desde un punto de vista preventivo. Se trata de factores que están asociados a tres tipos de análisis psicosocial:
 - Factor de riesgo psicosocial asociado a las personas, llamado también **malestar relacional**, que pueden ser agresividad, culpa, dignidad y usos del tiempo.
 - Factor de riesgo psicosocial asociado con el puesto de trabajo, llamado también **malestar operativo**, que pueden ser demandas, emociones, apoyo social y tecnología;
 - Factor de riesgo psicosocial asociado con la organización, llamado **malestar ecológico**, como el clima laboral, la conciliación, la precariedad y la promoción.
3. Riesgos psicosociales, se trata de todo lo que va mal desde una perspectiva psicosocial y que circunscribe todas aquellas situaciones que involucren una alta posibilidad de producir daño en la salud psicosocial de las personas trabajadoras de las empresas, de no ser atendidos oportuna y efectivamente, también, desde el punto de vista preventivo.

De acuerdo con el modelo, cada uno de los tres tipos de análisis o malestares antes indicados, se exterioriza en los 18 riesgos psicosociales que se muestran en la Ilustración 1.

Figura 1

Mapa de Riesgos Psicosociales de Healthy Talent Model©



Nota. Retomado de Vaquerano Amaya *et al.*, (2023a).

José Adán Vaquerano
Amaya

Análisis de los
factores de riesgos
psicosociales y la
cultura organizacional
en los colaboradores de
empresas salvadoreñas

Investigaciones UCA
2023 - 2024
Memoria bienal
Año 3, Vol. 3
Julio 2025
p (23-30)
e-ISSN: 2789-4061

José Adán Vaquerano
Amaya

Análisis de los
factores de riesgos
psicosociales y la
cultura organizacional
en los colaboradores de
empresas salvadoreñas

Investigaciones UCA
2023 - 2024
Memoria bienal
Año 3, Vol. 3
Julio 2025
p (23-30)
e-ISSN: 2789-4061

Aspectos metodológicos

Este estudio se enmarca en el contexto de una investigación de tipo cuantitativo-cualitativo, que involucra un tipo de análisis descriptivo exploratorio, dado que, en la realidad laboral de El Salvador, todavía no se cuenta con estudios afines con un diagnóstico sobre los riesgos psicosociales en los lugares de trabajo.

En tal sentido, la finalidad de la presente investigación ha sido evaluar los factores de riesgo psicosocial que enfrentan las personas trabajadoras contratadas formalmente por las empresas salvadoreñas, haciendo uso de las herramientas de Healthy Talent Model© y HTMetrics PCAS Tool©. Las cuales fueron adaptadas y aplicadas a una muestra de 224 personas trabajadoras contratadas formalmente en los sectores público y privado salvadoreños.

Para la determinación de la muestra se utilizó el Anuario de Estadísticas del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) y la representatividad presente en los sectores laborales público y privado, hasta octubre de 2021 (Instituto Salvadoreño del Seguro Social [ISSS], 2021). Quedando representada la muestra por 69 personas del sector público y 155 del sector privado, de una muestra total de 224 personas trabajadoras.

El cuestionario fue diseñado en Google Form con afirmaciones cuyas respuestas son dicotómicas; es decir, de “Sí” o “No”. Y en el proceso de la recolección de los datos se empleó la estrategia de bola de nieve, lo que implicó seleccionar a reducido grupo de personas trabajadoras contratadas formalmente por empresas representativas de la actividad económica salvadoreña, que se adecuaban a los criterios básicos establecidos para formar parte de la muestra a recolectar. Posteriormente, se les solicitó a estas personas trabajadoras que compartieran el instrumento con otros de sus compañeros y así sucesivamente, hasta conseguir la muestra establecida.

También es importante indicar que el período en el cual se desarrolló el proceso de recolección de los datos comprendió de agosto de 2022 a marzo de 2023. El estudio se desarrolló a nivel nacional y los parámetros estadísticos utilizados para calcular la muestra fueron un Nivel de Confianza (Z) del 2,5%; 95% de probabilidad de aceptación del atributo deseado en la población (p); 5% de probabilidad de rechazo en el atributo deseado en la población (q) y; de 2,5% de error estimado para la investigación (e).

En lo que concierne al análisis y procesamiento de los datos, este se desarrolló haciendo uso del programa estadístico SPSS v.22, mediante tablas de frecuencias en las que se construyó un perfil sociodemográfico de las personas participantes en el estudio, así como sus percepciones sobre los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral de las empresas salvadoreñas.

Resultados

Retomando los resultados presentados por Vaquerano *et al.* (2023a), haciendo uso del baremo diseñado por el Healthy Talent Model©, que tiene como finalidad especificar, a partir de la prevalencia de cada riesgo específico por parte de la población trabajadora estudiada, el nivel de intervención sugerido para atenuar o desaparecer el padecimiento del riesgo psicosocial analizado y evaluado; los hallazgos en lo que respecta a la realidad del **malestar relacional** percibido por las personas trabajadoras de las organizaciones privadas y públicas salvadoreñas, destacan los aspectos siguientes:

- a. Son tres los riesgos psicosociales que requieren cuidado o atención de tipo secundario; o sea, una intervención reactiva ante los primeros síntomas sobre la población expuesta de personas trabajadoras.
- b. Son tres los riesgos psicosociales que demandan un cuidado o atención de tipo primaria; es decir, centrados en una atención proactiva sobre toda la población de personas trabajadoras de la organización.

Tabla 1

Tipo de intervención sugerida para los seis riesgos del malestar relacional de acuerdo con la percepción de las personas trabajadoras salvadoreñas

Riesgo	Tipo de intervención
Violencia personal	Primaria
Comportamientos Abusivos de Baja Intensidad (CABI)	Secundaria
Acoso Psicológico / Mobbing	Secundaria
Acoso Discriminatorio	Primaria
Acoso Sexual	Primaria
Adicción al Trabajo / Workaholism	Secundaria

Nota. Retomado de Vaquerano Amaya *et al.*, (2023a).

Al respecto, siempre recurriendo a Vaquerano *et al.* (2023a) resulta fundamental que las personas encargadas de tomar las decisiones en las empresas de El Salvador centren mucha de su atención en el hecho que:

- a. Son tres de los seis riesgos psicosociales del malestar relacional, que se sitúan en un nivel de intervención primario, por lo que, si no son intervenidos oportuna y adecuadamente, pueden llegar a demandar a un nivel de intervención secundario o terciario. Razón por la cual, es de suma importancia que las unidades de gestión del Talento Humano de las organizaciones salvadoreñas diseñen y ejecuten planes de formación y acompañamiento que conlleven al desarrollo de una cultura organizacional intransigente a la presencia de tales riesgos psicosociales.
- b. Son tres los otros riesgos psicosociales del malestar relacional, que indican una prevalencia que merece un cuidado de tipo secundaria, lo que implica que las relaciones interpersonales existentes en los entornos laborales de las empresas de El Salvador señalan un nivel de evolución que requiere una intervención reactiva para calmar y curar las relaciones interpersonales que están minando el fomento y desarrollo de una saludable cultura organizacional.

Ahora, en lo que respecta a los riesgos psicosociales del **malestar operativo**, cabe indicar que son los que están ligados al propio diseño de los puestos de trabajo o particularidades típicas de las actividades establecidas. En la Tabla 2 se ilustra la relación existente entre los factores de riesgo del malestar operativo y los riesgos psicosociales del malestar operativo.

José Adán Vaquerano
Amaya

Análisis de los
factores de riesgos
psicosociales y la
cultura organizacional
en los colaboradores de
empresas salvadoreñas

Investigaciones UCA
2023 - 2024
Memoria bienal
Año 3, Vol. 3
Julio 2025
p (23-30)
e-ISSN: 2789-4061

José Adán Vaquerano
Amaya

Análisis de los
factores de riesgos
psicosociales y la
cultura organizacional
en los colaboradores de
empresas salvadoreñas

Investigaciones UCA
2023 - 2024
Memoria bienal
Año 3, Vol. 3
Julio 2025
p (23-30)
e-ISSN: 2789-4061

Tabla 2

Relación entre los factores y los riesgos psicosociales del malestar operativo de acuerdo con la percepción de las personas trabajadoras salvadoreñas

Factor	Riesgo
Demandas laborales	Estrés laboral
	Síndrome Boreout
Emociones	Trabajo emocional
	Síndrome Burnout
Tecnología	Tecnoestrés
Relaciones / Apoyo Social	Síndrome Wilson

Nota. Retomado de Vaquerano Amaya *et al.*, (2023a).

Efectivamente, las afectaciones en las actividades laborales del día a día, por este tipo de riesgos se materializan en una reducción de la productividad, aumento del absentismo, diferentes expresiones de violencia verbal y/o física, por mencionar las más importantes. Se trata por lo tanto de consecuencias que definitivamente producen consecuencias negativas en la organización, tales como incremento de los costos de operación y, aún más perjudicial, una desvalorización de la dignidad de las personas trabajadoras.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación, siempre haciendo uso del baremo diseñado por el Healthy Talent Model®, que tiene como finalidad especificar, a partir de la prevalencia de cada riesgo específico por parte de la población trabajadora estudiada, el nivel de intervención sugerido para atenuar o desaparecer el padecimiento del riesgo psicosocial analizado y evaluado, en lo que concierne al malestar operativo percibido por las personas trabajadoras de las organizaciones privadas y públicas salvadoreñas, se destaca que en su conjunto, los factores de riesgos psicosociales relacionados al puesto de trabajo, revelan la necesidad de realizar intervenciones de carácter secundario; dicho en otras palabras, es preciso desarrollar acciones reactivas que atiendan dichas situaciones para evitar consecuencias mayores entre las personas trabajadoras.

En la Tabla 3 se detalla el nivel de intervención requerido para cada uno de los riesgos asociados al malestar operativo.

Tabla 3

Tipo de intervención sugerida para los seis riesgos del malestar operativo de acuerdo con la percepción de las personas trabajadoras salvadoreñas

Riesgo	Tipo de intervención
Estrés laboral	Secundaria
Síndrome Boreout	Primaria
Trabajo emocional	Secundaria
Síndrome Burnout	Primaria
Tecnoestrés	Secundaria
Síndrome Wilson	Primaria

Nota. Retomado de Vaquerano Amaya *et al.*, (2023a).

En definitiva, entre el conjunto de acciones a implementar, están aquellas que demandan el diseñar e implementar programas formativos, que apoyen a las personas trabajadoras a anticipar eventualidades potencialmente perjudiciales para su salud física y psicológica, así como para su nivel de desempeño.

En cuanto al **malestar ecológico**, conscientes de los potenciales perjuicios en la cultura organizacional de los riesgos psicosociales de este Malestar, al afectar negativamente el clima laboral y el entorno organizacional. En la Tabla 4 se presentan los riesgos psicosociales asociados al malestar ecológico.

Tabla 4

Riesgo psicosocial del malestar ecológico

Tipo de Malestar	Riesgos psicosociales
Malestar Ecológico	Violencia institucional
	Conciliación
	Fatiga Horaria
	Inseguridad Laboral
	Pobreza Activa
	Trepismo

Nota. Retomado de Vaquerano Amaya *et al.*, (2023a).

Cabe indicar que los hallazgos obtenidos en relación con el padecimiento de este tipo de riesgos psicosociales por parte de las personas trabajadoras de las empresas salvadoreñas indican un malestar relacionado con problemas en el clima laboral y la violencia institucional en el entorno laboral-organizacional. Además, los resultados dejan ver ciertas inquietudes en relación con la aplicación adecuada de los procedimientos organizacionales y las políticas corporativas, lo cual conlleva a generar un ambiente de incertidumbre y falta de confianza dentro de la estructura organizativa.

También, los datos obtenidos señalan el padecimiento o experimentación, por parte de las personas trabajadoras, de un control excesivo sobre el desempeño de sus tareas y funciones, lo que conlleva a que experimenten episodios de presión y estrés laboral. De igual forma, llama mucho la atención la existencia de medidas organizativas que, de alguna forma, erosionan el bienestar profesional, desembocando en percepciones de insatisfacción laboral y desmotivación de las personas trabajadoras.

Y para finalizar, en lo que concierne a los valores de la cultura organizacional y el estilo de liderazgo, los hallazgos obtenidos no son significativamente negativos, sin embargo, el hecho de la existencia, aunque mínima, de percepciones de insatisfecho con estos temas, debe encender las luces, dadas sus potenciales implicaciones negativas en la cohesión de los equipos de trabajo, la motivación y el compromiso de las personas trabajadoras.

Referencias

Céspedes, A. (2016). *Análisis de la afectación de la cultura organizacional como consecuencia de los riesgos psicosociales*. Repositorio Institucional UMNG.

José Adán Vaquerano
Amaya

Análisis de los
factores de riesgos
psicosociales y la
cultura organizacional
en los colaboradores de
empresas salvadoreñas

Investigaciones UCA
2023 - 2024
Memoria bienal
Año 3, Vol. 3
Julio 2025
p (23-30)
e-ISSN: 2789-4061

José Adán Vaquerano
Amaya

Análisis de los
factores de riesgos
psicosociales y la
cultura organizacional
en los colaboradores de
empresas salvadoreñas

Investigaciones UCA
2023 - 2024
Memoria bienal
Año 3, Vol. 3
Julio 2025
p (23-30)
e-ISSN: 2789-4061

- Dollard, M. F., Bailey, T. y Kelloway, E. K. (2017). Occupational health psychology. In M. F. Dollard, T. Bailey y E. K. Kelloway (Eds.), *Occupational health psychology* (2.ª ed., pp. 119-135). Wiley.
- Echeverría, C., Flores, M., Vaquerano, J., Rosales de Salazar, K., Polío, J., García-de-Ridruejo, J. G. y Galván, F. (2023, 15 de septiembre). Los factores de riesgos psicosociales relacionales en las personas trabajadoras de las empresas salvadoreñas. *Interconectando Saberes*, (16), 151-163. <https://doi.org/10.25009/is.v0i16.2811>
- García-Izquierdo, A. L. (2018). Ergonomía y Psicosociología aplicada a la prevención de riesgos laborales. *Psicothema*, 30(3), 351-352. <https://www.psicothema.com/pdf/20R.pdf>
- González-Santa-Cruz, A. y Toro-Cifuentes, J. P. (2021, 28 de febrero). Culturas organizacionales y factores de riesgo psicosociales en organizaciones chilenas: Un análisis de clases latentes. *Psicoperspectivas*, 20(1), 1-18. <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol20-Issue1-fulltext-2006>
- Instituto Salvadoreño del Seguro Social. (2021). *Patronos y trabajadores reportados y cotizados al ISSS (número y salarios medios mensuales a octubre 2021)*. Portal de Transparencia.
- Organización Internacional del Trabajo. (1986). *Factores Psicosociales en el Trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. Oficina Internacional del Trabajo. <http://publicaciones.srt.gob.ar/Publicaciones%20Ext/704.pdf>
- Vaquerano, J., Rosales, K., Echeverría, C., Flores, M., García de Ridruejo, J., Galván París, F. y Polío, J. (2023a, 22 de septiembre). *Análisis de los factores de riesgos psicosociales y la cultura organizacional en los colaboradores de empresas salvadoreñas*. Universidad Centroamericana José Simeón Cañas. <https://repositorio.uca.edu.sv/entities/publication/5361a03d-a1eb-451a-a1bc-ee27d9c489da>
- Vaquerano, J., Rosales, Y., Polío, F., Echeverría, C., Flores, M., García de Ridruejo, J. G. y Galván, F. (2023b). Una aproximación a los riesgos psicosociales de las personas trabajadoras en las organizaciones salvadoreñas. En D. A. López Lunagómez y E. García Herrera (Coords.), *Innovación en las organizaciones: una perspectiva desde Iberoamérica, después de la Pandemia* (pp. 325-347). Universidad de Xalapa. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8900836>
- Vaquerano, J., Rosales de Salazar, K., Flores, M., Echeverría, C., Polío, F., García De Ridruejo, J. y Galván-París, F. (2024). Psychosocial Risk Factors at Group Level and Operational Distress among Employees in Salvadoran Companies. *London Journal of Research in Humanities and Social Sciences*, 24(9), 39-50. https://journalspress.com/LJRHSS_Volume24/Psychosocial-Risk-Factors-at-Group-Level-and-Operational-Distress-among-Employees-in-Salvadoran-Companies.pdf