



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA

Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia

**Manuscrito Recepcional**  
**Programa de Profundización en Psicología Organizacional**

**El mal ambiente laboral como riesgo psicosocial: Sus afectaciones en la salud emocional de los trabajadores**

**Reporte de Investigación Teórica**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A:

**Jessica Martínez Alvarez**

**Director: Mtro. Emmanuel Arkad Pérez Gúzman**

**Dictaminador: Vocal: Verónica Morales**

**Secretaria: Karen Espinoza**

**Suplente 1: Eva Ortiz**

**Suplente 2: Verónica Santiago**





Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## Contenido

Resumen .....	iv
<i>Abstract</i> .....	v
<i>Palabras clave</i> .....	v
Introducción.....	vi
Marco teórico desde el cual se aborda el problema.....	vi
Planteamiento del problema. ....	viii
Objetivo general.....	xi
Objetivos específicos. ....	xi
Desarrollo de la Investigación.....	xii
Antecedentes .....	xii
Definiciones .....	xxiv
Situación actual del ambiente laboral en las organizaciones .....	xxvi
Afectaciones emocionales que puede adquirir un trabajador a causa de un mal ambiente laboral. ....	xxviii
Evaluación de las emociones .....	xxxviii

El ambiente laboral relacionado con otros conceptos. ....	xxxix
Plan para crear un ambiente laboral positivo. ....	xlv
Plan para prevención de riesgos psicosociales desde la perspectiva del uso de la psicología de la salud ocupacional. ....	xlvi
El uso de Inteligencia Emocional para el cuidado de la salud mental de los trabajadores. .l	
El uso del Autoconcepto para prevención de afectaciones emocionales por causa de un mal ambiente laboral. ....	liii
Conclusiones .....	lv
Referencias bibliográficas .....	lvii
Anexos.....	lxvi

## **El mal ambiente laboral como riesgo psicosocial: Sus afectaciones en la salud emocional de los trabajadores**

### **Resumen**

El ambiente laboral es un elemento clave y valioso para el buen funcionamiento de las organizaciones y para que sus trabajadores rindan, tengan buen desempeño, estén satisfechos y sean productivos, para inciden “procesos psicológicos básicos” como la motivación, percepción, comunicación y satisfacción, estas influyen para prevenir afectaciones emocionales como son estrés, apatía, ansiedad, miedo, nervios, irritabilidad, insatisfacción laboral y aislamiento. En esta investigación se pretende dar a conocer el significado de cada afectación, cómo se presenta en los trabajadores y en base a eso como se pueden evaluar estas emociones, esto acompañado de propuestas para resolver el problema, como la importancia de la creación de un plan para mejorar el ambiente laboral y éste sea positivo, tomado del modelo estipulado por la Organización Mundial de la Salud, y ser aplicado para prevenir emociones negativas como las ya mencionadas, también se hace uso de la disciplina de la psicología de la salud ocupacional, se presenta como una propuesta de como se puede llevar a cabo un plan para prevenir riesgos psicosociales; esto es muy importante porque cuando se cumplen las condiciones laborales adecuadas en las organizaciones disminuyen las posibilidades de que surja un mal ambiente laboral, esto en beneficio a los trabajadores en salud física y mental. Se hace mención y utilización de la inteligencia emocional y autoconcepto como las capacidades que requieren los trabajadores y cómo las van adquirir para mejorar sus estados de ánimo, afectivos, pensamientos para tener una mejor calidad de vida laboral previniendo las afectaciones emocionales ya mencionadas y mejorando el ambiente laboral.

### *Abstract*

The work environment is a key and valuable element for the proper functioning of organizations and for their workers to perform, perform well, be satisfied and be productive, for which elements such as motivation, perception, communication and satisfaction are used, these influence to prevent emotional affectations such as stress, apathy, anxiety, fear, nerves, irritability, null job satisfaction and isolation. This research aims to make known the meaning of each affectation, how it occurs in workers and based on that, how these emotions can be evaluated, this accompanied by proposed solutions to solve the problem, such as the importance of creating a plan to improve the work environment and it be positive, taken from the model stipulated by the WHO, and be applied to prevent negative emotions such as those already mentioned, it also makes use of the discipline of occupational health psychology which is used to carry out a plan to prevent psychosocial risks; This is very important because when the correct working conditions are met in organizations, it is difficult to create a bad work environment, this to the benefit of workers in physical and mental health. Emotional intelligence and self-concept are mentioned and used as the skills that workers require and how they will acquire them to improve their moods, emotions, thoughts to have a better quality of work life, preventing the aforementioned emotional disorders and improving the work environment.

### *Palabras clave*

Entorno, trabajo, daño, bienestar, clima laboral.

## **Introducción**

### **Marco teórico desde el cual se aborda el problema.**

Este trabajo se centró en las afectaciones emocionales a causa del mal ambiente laboral, en este caso identificadas como negativas, porque afectaron y se convirtieron en estados de ánimo negativos manifestados en actitudes, comportamientos que evidenciaron que el trabajador tuvo algún malestar en su lugar de trabajo. La importancia de esto fue conocer en qué consisten las emociones, que son y cómo se adquieren desde esta perspectiva, ya que se hace mención de aquellas más comunes porque abarcan a la mayoría y el ser humano tiende a tener esas reacciones, gracias a lo que sienten y piensan, debido a la situación que han sido partícipes y que les afectaron, con esto se quiere decir que para que una persona actúe, piense y se sienta de tal manera primero es la situación, seguido de la reacción, emoción, para finalizar con el comportamiento que le generó esa emoción. Para eso se tuvo una visión de lo que actualmente sucede con las organizaciones, con respecto al ambiente laboral negativo, ya que esa es la situación que se abordó, en las reacciones, condiciones y emociones que afectaron el estado de salud mental.

Se hizo uso del conocimiento de las bases teóricas de lo que constituye un mal clima laboral y que dio sustento a la investigación en aquellos elementos y condiciones que así lo hacen, entendiendo porque se catalogó como riesgo psicosocial, ya que este término hace referencia a las condiciones existentes, en este caso en una organización, que puede causar o causaron un daño en la salud mental del trabajador con afectaciones emocionales que nacieron de ello. Estas afectaciones emocionales al final de todo y aparte del daño a la salud del trabajador, perjudican a la organización porque tienden a llevar a los trabajadores que las han adquirido a comportamientos casi iguales y situaciones parecidas, una de esas situaciones son la baja productividad, mal

desempeño laboral y al final no se cumplen con los objetivos y metas de la empresa a causa de esas afectaciones, esto no beneficia a la organización y mencionarlo es recalcar la importancia de implementación como estrategia de solución de un plan que fomenta un buen ambiente laboral, que eso va dirigido a nivel gerencial para que le den la importancia debida y así lo apliquen. En esta investigación se pretendió hacer mención de propuestas de solución vinculadas con conceptos y elementos relacionados de la ciencia de la psicología que ayudaron a prevenirlos, y que fomentaron un ambiente laboral positivo, en este caso la psicología de la salud ocupacional, la inteligencia emocional, el autoconcepto, que su importancia demostró en base a su utilización en otras aplicaciones que son de gran utilidad para prevención de afectaciones emocionales que han sido ya tratadas y ayudaron en la creación de un ambiente laboral positivo.

Dentro de esta investigación que abordó el tema se hace mención de conceptos que se relacionaron y fueron útiles en llevarse a cabo para su aplicación, junto con propuestas de solución, y ahora es importante saber en qué consisten y cómo se pueden dar porque son lo contrario del negativismo, en este caso de las afectaciones emocionales, estos conceptos son la motivación, satisfacción, comunicación y percepción, estos conceptos abordados del estudio y la investigación que orientó la relación que tienen con las teorías ya existentes.



**Planteamiento del problema.**

Las organizaciones como centro de trabajo, es donde desempeñan funciones de un puesto e interactúan los trabajadores, esto hace que haya socialización y surjan relaciones humanas, en estas es importante como un trabajador se lleva con sus compañeros, superiores o jefes, si hay conflictos, discusiones, o situaciones que puedan desencadenar alguna molestia con los trabajadores, también ya sea por malas condiciones de trabajo en cuestión de seguridad e higiene, ya que este tipo de condiciones en su área laboral estimulan y hacen que el trabajador esté a gusto. A todo esto también se anexa la frecuencia con que se dan, ya que pueden los trabajadores pelearse y confrontarse en el entorno de trabajo y lo más probable que por eso se genere un ambiente de trabajo inadecuado.

Cada vez hay más organizaciones que toman muy importante la cuestión de que haya un buen ambiente laboral, porque consideran que es un factor importante para que los trabajadores rindan, tengan estabilidad, estén contentos, se relacionan más en sus puestos y con sus compañeros y haya más productividad ya que están a gusto en sus trabajos y satisfechos.

Cuando surgen conflictos, incomodidad, surgen malas relaciones laborales entre compañeros, jefes, malas condiciones laborales y psicosociales que son desfavorables y a causa de eso los trabajadores se sienten mal emocionalmente porque se hace un ambiente tenso y desagradable que se convierte en un ambiente laboral negativo.

Por mencionar malas condiciones laborales, se hace hincapié al sueldo bajo, horarios extendidos, malas instalaciones, y como malas relaciones laborales a envidias, complejos, violencia, intimidaciones, desprecios, acoso, abusos, desprestigios, hostigamiento.

A todo esto casi siempre los trabajadores renuncian para evitar situaciones que generan al trabajador no estar bien emocionalmente, porque el mal ambiente laboral afecta en apatía, aislamiento, satisfacción laboral nula, estrés, ansiedad, inseguridad, miedos, nervios e irritabilidad causando daño a la salud del trabajador emocionalmente y físicamente.

Centrándonos en las afectaciones emocionales que tiene un trabajador cuando hay un mal ambiente de trabajo, las emociones juegan un papel importante, porque influyen en la manera en cómo se sienten, perciben las cosas y expresan sus emociones; por ejemplo en el caso de la apatía, esta se presenta cuando el trabajador se ve abatido, se encuentra y muestra falta de ganas reflejando esto en el trabajo.

El aislamiento se presenta cuando se ve al trabajador no socializar con casi nadie, casi no habla, trata de alejarse del entorno totalmente de manera involuntaria, un ejemplo claro puede ser el que se quede sólo en su hora de comida o de cierre para acabar su trabajo, tratar de evitar tener contacto con los compañeros.

La satisfacción laboral nula se presenta cuando el trabajador no se ve feliz o no está conforme cuando hay puntos de vista, y desempeña su trabajo, mostrando actitud negativa.

El estrés presentado a causa de un mal ambiente de trabajo, se refleja en el mal humor, cambio de actitud hacia los compañeros, cuando no están contentos los trabajadores y la ansiedad al igual que el estrés se refleja en el estado de ánimo, obsesiones o inquietud, que pueden limitar las capacidades a la hora de ejecutar el trabajo.

La inseguridad la puede sentir un trabajador en esa sensación que tiene del temor de perder el empleo, cuando se muestran incrédulos, o se creen incapaces de hacer bien el trabajo o solucionar un problema cuando surge en la organización.

Los miedos que tienen los trabajadores pueden ser como se mencionada en perder el trabajo, en ser intimidados, miedo a los jefes, al hostigamiento.

La irritabilidad se en la manera de relacionarse con los demás trabajadores, se muestran enojados, de malas o mal humor porque no está a gusto o hay algo que incomoda.

Los nervios que presenta un trabajador se nota en las conductas en el trabajo y cuando hay acciones comunes como estar parados la mayor parte del tiempo, dar andando vueltas fuera del área laboral, estar caminando, sudoraciones, se ven agitados y agotados.

Estas afectaciones emocionales generan descontento, disminuye el desempeño y en la mayoría de los casos los trabajadores acaban por renunciar, y eso es una desventaja para la organización. Ante esta problemática es importante contemplar qué son conflictividades mal resueltas entre los empleados y que se pueden mejorar si hay una buena organización, si los trabajadores cambian su manera de pensar, la actitud, si hay una buena cultura organizacional en donde las organizaciones se esfuercen para que los empleados estén relacionados emocionalmente con la empresa y que se sientan parte de ella en un ambiente positivo y en pocas palabras que crezcan los empleados con la empresa.

Las afectaciones emocionales mencionadas influyen en las relaciones familiares, amistades y en una repercusión social, dicho esto, es de importancia ver cómo se hará para ayudar al trabajador

a que no se sienta así o aminorar las afectaciones emocionales y proponer alternativas o propuestas con el fin de solucionar y para la organización, en la búsqueda de mejorar el ambiente laboral.

### **Objetivo general.**

Explicar qué son y cómo se dan algunas afectaciones emocionales en los trabajadores que están en un mal ambiente laboral, mencionado soluciones de propuesta para prevenir, manejar las emociones y fomentar a la creación de un ambiente laboral positivo.

### **Objetivos específicos.**

- Indicar un plan donde se explique cómo crear un ambiente laboral positivo.
- Mencionar y destacar la importancia que tiene contar con un plan de acción donde se fomenta la psicología de la salud ocupacional para la prevención de riesgos psicosociales, relacionados con un mal ambiente laboral.
- Explicar cómo pueden prevenirse las afectaciones emocionales mediante el uso de inteligencia emocional y autoconcepto para mejorar el ambiente laboral en las organizaciones.
- Conocer cómo se utilizan los conceptos de motivación, satisfacción, comunicación y percepción para mejorar el ambiente laboral.

## **Desarrollo de la Investigación**

### **Antecedentes**

Se define “el clima organizacional como un conjunto de características percibidas por los trabajadores para percibir a una organización y distinguirla de otras” (Forehand y Gilmer citado en Arano, Escudero & Delfín, 2016, p.12).

En base a esta definición, en la escuela conductista las características que surgen van a describir a las organizaciones en aspectos de comportamiento, entonces desde la antigüedad, este concepto de clima organizacional, surgió y ha evolucionado (Chiavenato citado en Arano, et al., 2016, p.12).

Para poder describir la conducta de las personas es importante estudiar la motivación humana para conocer las necesidades de los individuos y así poder analizar por qué se comportan de tal manera, aquí la motivación es utilizada como herramienta para mejorar la calidad de vida en el trabajo.

Las necesidades de las personas en una organización si son cumplidas, si se les brinda la atención requerida en cuestión de cumplir esas necesidades, garantizarán a que los trabajadores estén satisfechos, estas necesidades relacionadas con el clima laboral hacen que los trabajadores alcancen la satisfacción laboral, es importante mencionar que en base a esto, es más difícil que se desencadene un mal ambiente laboral. Esas necesidades de las cuales hablamos son las de Abraham H. Maslow, y son necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima, de autorrealización, (Arano, et al., 2016, p.12).

De acuerdo con lo anterior, actualmente muchas organizaciones centran su atención en cumplir estas necesidades y en que haya un buen ambiente laboral, para que sean productivas, tengan estabilidad y permanencia con los miembros de la organización, es por eso que el clima organizacional ha evolucionado en la manera en como una organización tiene o adquiere su cultura organizacional, pero al referirnos específicamente al clima en las organizaciones su evolución gira en torno a la percepción que comparten los miembros de la organización del ambiente de trabajo.

El ambiente laboral como elemento y relación con el personal de la organización tienen que ver con la manera de actuar de los trabajadores, un mal ambiente afecta el buen desenvolvimiento laboral.

Al empezar el abordar el tema, se centra en el término de clima organizacional, debido al estudio de su importancia como una dimensión de productividad de la organización. Su fundamentación teórica sobre el clima organizacional se debe a Lewin (1951), que pensaba que el comportamiento de un individuo en el trabajo no solo depende de las características personales, sino de la forma en que la persona percibe su clima de trabajo y los componentes que constituyen a una organización, y esas características personales que menciona aluden a la motivación, satisfacción y actitudes del individuo. Citado en (Ramos, 2012).

Por su parte Brunet (1987), define al clima organizacional como “las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores actitudes, opiniones personales de los empleados y las variables resultantes, como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales”. Citado en (Ramos, 2012, p.16). Basándose en esta definición en aspectos organizacionales, del medio físico y personales de la organización, el clima

organizacional se representa con diferentes características dependiendo de cómo se sientan los miembros.

Otra definición que asemeja el tema de la investigación es la de Robbins (1990), define al clima como “la personalidad de la organización y se asimila con la cultura porque permite reafirmar las tradiciones, valores, costumbres, prácticas” Citado en (Ramos, 2012, p.20).

A su vez Chiavenato (1990), al clima organizacional lo concibe como “el medio interno de una organización con factores como la tecnología, reglamentos, estilos de liderazgo que influyen en las actitudes, comportamientos de los trabajadores, en su desempeño y la productividad de la organización” Citado en (Ramos, 2012, p.20).

Con estas definiciones para comprender lo que es el clima organizacional es necesario tener presente que lo componen las características del medio de trabajo, las repercusiones en el comportamiento laboral y como elemento importante entre organización y el personal cuando el clima está mal o bajo, se caracteriza por estados de desinterés, apatía, insatisfacción laboral, depresión, agresividad, entonces el clima como elemento interno de la organización está ligado a la motivación y cuando los aspectos de la organización causa diferentes tipos de motivación entre sus miembros puede darse un clima laboral alto o en su defecto bajo y en este aspecto frustrando necesidades personales.

La creación de un buen ambiente laboral, actualmente tiene que ser más competitivo, demandante, porque los trabajadores deben de tener buenas capacidades para relacionarse en su entorno de trabajo y para la organización como una de sus principales metas es ofrecer al trabajador

un ambiente de trabajo excelente, crear trabajadores felices para que sean productivos, dicho esto es prioridad que cada organización diseñe un ambiente de trabajo para que esa meta se cumpla.

El diseñar un ambiente de trabajo eficiente, es hacer que los trabajadores se sientan satisfechos, felices, se lleven bien entre compañeros, haya buena organización, y estén bien emocionalmente, pero cuando no sucede así, las afectaciones mentales se hacen presente en el entorno de trabajo, para entender este contexto es importante conocer que las emociones que surgen en el trabajo son ocasionadas por eventos específicos que se acompañan por expresiones faciales con naturaleza orientada a la acción, en la antigüedad las emociones eran ignoradas, no se les daba la importancia que merecían, ya que están representadas por varios componentes, reflejadas en respuestas fisiológicas, conductuales y subjetivas, (Feldman & Blanco, 2006).

Las emociones son de poca duración y se asocian con estímulos específicos, por ejemplo el miedo, ansiedad, por decir algunos y en las organizaciones las emociones son motivadas en el ambiente laboral, influyen en el bienestar del trabajador, en el ambiente organizacional. En el ambiente laboral sus enfoques teóricos están en la teoría de los eventos afectivos, esta se centra y demuestra en que los empleados reaccionan en forma emocional a los acontecimientos que les suceden en el trabajo, y como consecuencia se ve reflejado en el desempeño y satisfacción laboral. Centrándonos en el ambiente laboral, esta teoría, se ve reflejado en las características del puesto, requerimientos para el trabajo emocional y sus aspectos de esta teoría se le incluyen condiciones laborales que inician en el contexto organizacional, (Feldman & Blanco, 2006).

Las emociones se pueden presentar cuando hay una situación o estímulo interno o externo, en base a la teoría desde una perspectiva evolutiva-fisiológica, hay la existencia de 3 tipos de emociones, como son, la primaria, secundaria y de fondo, es importante identificar cuáles son. Por



ejemplo las emociones primarias estas sirven para que el individuo se adapte, entre sus tipos está la felicidad, tristeza, miedo, ira, sorpresa. Las emociones secundarias son las que se componen de algo cultural específico que se hacen del aprendizaje socio-histórico de la persona y están activadas por aquellos procesos cognoscitivos superiores, por ejemplo, el amor, la culpabilidad, vergüenza, desconcierto, orgullo, envidia y celos, son respuestas de tipo sentimental originadas por el sistema de creencias y valores de la persona y son de mayor duración y las emociones de fondo son de larga duración que pueden tener un origen físico o psicológico y pueden relacionarse con los estados de ánimo en la persona que se pueden notar en sus pensamientos, conductas motivadas, sentimientos, debido a la estabilidad, como por ejemplo la aceptación, optimismo, calma, esto de manera positiva y de manera negativa la resignación, resentimiento, (Feldman & Blanco, 2006).

Al relacionar las emociones en el trabajo como contexto histórico, se ve presente en el inicio de donde empezaron a utilizarse las máquinas, como bien es sabido ese periodo fue la revolución industrial, ya que como desarrollo de esas máquinas las organizaciones en ese entonces adquirieron modelos de administración científica para la gestión de los procesos, de los recursos humanos, la calidad, organización y el crecimiento de los mercados, debido a este crecimiento se vieron en la necesidad de crear diferentes formas de organización. Después de la segunda guerra mundial en 1945, la revolución informática según las propuestas de neoliberalismo, que es una corriente que se refiere a las ideas surgidas con respecto a la economía y a convertir el trabajo en un sistema, cuando las organizaciones tenían que ver cómo serían más competitivas y generarían subsistencia, eso haría que la competitividad de las empresas buscarán nuevas maneras para ser productivas y satisfacer a los clientes, ya que un cliente satisfecho siempre regresa y recomendará y para que eso sucediera con relación a los aspectos emocionales los trabajadores debían de mostrarse positivos,

expresarse así de esa manera y mostrar comportamiento amable a pesar de que los trabajadores pasarán por situaciones muy estresantes, o que no hubiera sido un buen día para ellos, eso es llamado trabajo emocional (Torres & Ballesteros, 2015). El trabajo emocional hace referencia a la exigencia emocional en el trabajo y cuando el trabajador tiene que poner sus sentimientos organizados se le conoce como disonancia emocional, esto manifestado en la expresión emocional esperada y el sentimiento real experimentado y eso genera efectos negativos en la salud del trabajador y cuando el trabajador se encuentra en problemas a veces actúa reflejándose de manera superficial o profunda. De manera superficial, cuando hay un desajuste entre la emoción sentida y la emoción expresada, eso genera efectos negativos, como satisfacción nula en el trabajo, estrés y a querer renunciar.

Las organizaciones esperan de los trabajadores respuestas positivas, pero sin embargo hay trabajadores que no se sienten bien en el trabajo y no están satisfechos, debido a las diferentes situaciones presentes en una organización o en situaciones ajenas a la empresa, como son los problemas en casa por mencionar alguno. Entonces cuando un trabajador manifiesta emociones y expresiones positivas aun sintiéndose mal, las afectaciones emocionales son peores porque no buscan solución y daña más a la salud y también porque no se conoce cuando los trabajadores pasan por esa situación, así que es más difícil detectar.

De acuerdo a Rath, (2014). Una manera de actuación profunda es cuando un trabajador hace un esfuerzo consciente porque intenta cambiar sus sentimientos e intenta dar la expresión emocional esperada por la organización. Citado en (Torres & Ballesteros, 2015).

Lo mencionado anteriormente es una estrategia para intentar conseguir las emociones deseadas y ayudar a los trabajadores a que tengan una mejor noción de entendimiento hacia las necesidades

del cliente y así generar empatía, esta estrategia se da por el interés del trabajador de conseguir lo que se espera debido a la reglas o políticas con respecto a lo emocional que dicta la organización.

También las disposiciones afectivas, el autoconcepto y la inteligencia emocional ayudan sobre los efectos sobre la salud del trabajador y la organización y se ven reflejados en la eficacia del trabajador cuando realizan mecanismos de trabajo emocional, estas disposiciones afectivas en el trabajador hacen sentir emociones positivas y negativas dependiendo del caso, a tener reacciones con ciertas emociones. Cabe hacer una distinción entre los trabajadores con rasgos afectivos positivos reflejados en el entusiasmo, la felicidad, euforia más a menudo y se comparan con aquellos trabajadores que tienen rasgos de afectividad negativa que se reflejan con mayor facilidad, como la hostilidad, aburrimiento, agitación.

La importancia de conocer las afectaciones emocionales que se dan en el trabajo puede darse en la manera en que afectan los equipos de trabajo, con efectos en la organización de manera económica, como los índices de rotación de personal, disminuye la satisfacción laboral, el desempeño y productividad del trabajador, adquieren síndrome de burnout, las condiciones de trabajo disminuyen, su percepción de salud en general, (Torres & Ballesteros, 2015).

Lo anterior mencionado se relaciona estrechamente con los riesgos psicosociales que suceden en el trabajo, en mencionar el daño en la salud física y emocional en los trabajadores, anteriormente no se preocupaban por eso en la época del esclavismo porque concebían que un trabajador que tenía afectada su salud a causa del trabajo se lo atribuían a los riesgos físicos, en especial a los riesgos químicos y ambientales, y a causa de eso surgen leyes con el propósito de dar solución a esos factores que dañan a la salud física de un trabajador, para prevenir y controlarlos. Entonces el hablar de riesgo psicosocial es hacer énfasis a las situaciones laborales que pueden dañar la salud

física o emocionalmente, ya que sus consecuencias son graves y por eso tiene protección legal, por ejemplo; “Framework Agreement on Work Related Stress” y la “Framework Agreement on Harassment and Violence at Work”, que forman legislaciones nacionales específicas referidas a los riesgos psicosociales, (Moreno, 2011).

Los riesgos psicosociales se originan por condiciones deficientes a nivel organizacional y la mayoría de veces están en el trabajo y afectan a los trabajadores. En el año de 1987, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (INSHT), aplicó encuestas nacionales de cadenas de trabajo y en la tercera encuesta incluían elementos de análisis psicosocial que analizan estatus del puesto, horario de trabajo, participación laboral, (Moreno, 2011).

Cuando hay un mal ambiente laboral éste como factor psicosocial de riesgo propicia para que aparezcan riesgos psicosociales, pero antes hay que hacer la diferencia de estos términos para que queden claros y se sepan identificar. En el caso de los factores psicosociales, estos son descriptivos porque están relacionados con la estructura de la organización, representan percepciones, experiencias del trabajador que afectan la conducta positiva y negativamente, en el caso de los riesgos psicosociales en ocasiones se puede dar el caso que en la organización existan riesgos que tienen consecuencias mentales graves debido a la alteración del equilibrio mental de cada trabajador con afectaciones que son evidentes, debido a que llaman la atención por sus efectos que conducen, y en algunos casos cuando surge algo grave como el suicidio o en su defecto cuando se manifiestan menos graves manifestándose como traumas (Moreno, 2011).

Actualmente en las organizaciones las personas encargadas de fungir el papel de atender demandas profesionales relacionadas con aquellos factores de tipo psicosocial que se generan en el lugar de trabajo es el psicólogo, ya que cuando estos riesgos y factores pueden o afectan

emocionalmente a los trabajadores y es un problema de salud laboral (González, Giachero, & Delgado, 2012).

Actualmente debido a los nuevos riesgos psicosociales, a los cambios que han ocurrido, a los problemas de salud física y mentalmente que se originan en el trabajo, eso es motivo de las renunciaciones laborales o bajas, ahí es cuando el trabajo emocional se hace presente, con el fin de que los trabajadores autorregulen las emociones que sienten. En este caso los riesgos que se originan en el entorno laboral se ocasionan por el desgaste en las características de tareas, como la cantidad de carga de trabajo, en el desarrollo de aptitudes, rutina, falta de autonomía, prestigio social. En las características de la organización, se refleja en la estructura jerárquica, canales de información, relaciones interpersonales, liderazgo, el desarrollo de la carrera, y también como características en la organización en el tiempo de trabajo, como la duración, jornada, trabajo a turnos. En las características del empleo se ven reflejadas en el diseño del lugar de trabajo, el salario, estabilidad y aquellas condiciones físicas del trabajo (Gil, 2012).

Con respecto al entorno, el origen de los riesgos psicosociales también se debe a situaciones de riesgo debido al mal diseño del trabajo y se hacen presente por aquellas condiciones laborales que se tornan difíciles en el aspecto de manejar, de tolerar por parte de los trabajadores. Como dijimos, las nuevas cosas que surgen, también los procesos, las tecnologías, lugares de trabajo, cambios que hay en las organizaciones, las nuevas formas de la contratación laboral que generan falta de estabilidad laboral y contractual, esto hace que los trabajadores generen y se aumenten los riesgos y se reflejan en afectaciones emocionales como el estrés, ansiedad, estos mencionados como unos de las más representativas afectaciones.

En el ambiente laboral un factor de riesgo, como el envejecimiento de la población laboral activa, hace que la gente esté más propensa a cargas mentales y emocionales, también la carga de trabajo, la presión en el ámbito laboral, provocando estrés, irritabilidad, nerviosismo repercutiendo en la salud de forma negativa porque se hace una afectación emocional y cuando en el ambiente laboral hay exigencias emocionales hay desequilibrio entre la vida laboral y personal, esto es importante mencionarlo porque notamos que es un problema que si no se soluciona podría dañar a terceros.

El estudio de los riesgos psicosociales en el trabajo y a la buena calidad de vida laboral, la psicología de la salud ocupacional es la encargada de hacer eso porque está relacionada con el trabajo y la salud física y psicológica de los trabajadores. Anteriormente en el siglo XX, la psicología de la salud ocupacional tuvo exponentes que hace énfasis a este aspecto, y uno de ellos fue Friedrich Engels, que se preocupaba en la condición obrera en Inglaterra, que refirió que los problemas en la salud psicológica que sufre los trabajadores eran originados en la organización del trabajo y en sus entornos sociales y físicos asociados (Campbell & Tetrick, 2002).

Fue a mediados del siglo XX, que la salud y el trabajo se vio desde una perspectiva psicológica, de ideas entre disciplinas como la medicina, psicología, sociología y gestión. Una de las teorías más destacadas relacionada con el mejoramiento a la calidad de vida laboral fue la teoría de la ciencia de la conducta de Frederick Herzberg (1996), que mencionó que si las personas mejoran, igual sería la motivación y la satisfacción en el trabajo, más tarde Hackman y Oldham (1976, 1980), propusieron un modelo más específico, las características del trabajo. El Instituto Nacional de Seguridad Ocupacional de E.E., es muy reconocido por la promoción en la salud de los trabajadores. Tom Cox, con respecto a la psicología de la salud ocupacional contribuyó al

desarrollo de ésta especialmente en estrés laboral, basándose en otras teorías como la de Richard Lazarus, esta teoría era relacionada con los procesos cognitivos y perceptivos en las personas. El Organismo Mundial de la Salud (OMS), se ocupó por un periodo de un año en su campo de estudio a la psicología de la salud nacional. Y por otro lado el Instituto de la Psicología del Trabajo en Sheffield, es una institución en Reino Unido que investiga y educa en psicología laboral y organizacional (Campbell & Tetrick, 2002, p. 19-30).

El enfoque de Campbell y Tetrick (2002) comprende que el concepto de salud ocupacional hace referencia a que las organizaciones sean saludables, y siendo así la organización es capaz de mantener un ambiente de trabajo saludable y satisfactorio para los trabajadores durante mucho tiempo. Los cambios que han sucedido en la cantidad de empleos que ha habido en varios sectores, han generado que los trabajadores estén expuestos a diferentes riesgos laborales, psicosociales y en este caso centrado en el ambiente de trabajo, se relacionan como lo mencionamos en problemas de salud. La psicología de la salud ocupacional, en algunos de sus principios centrales, por ejemplo fue la Ley Sueca de Trabajo (1978) (p. 29). Esta ley hace referencia a los métodos, equipos y materiales, que estos deben de adoptarse para adaptar personas, desde un punto de vista fisiológico y psicológico. Durante principios del siglo XX, se diseñó el promover y proteger a través de la prevención y el diseño de trabajo y para eso es la psicología ocupacional.

En México la norma 35 STPS, que promueve la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, es una norma a nivel de prevención que da a conocer a las organizaciones las obligaciones que tienen los patrones y los trabajadores para atender los factores de riesgo psicosocial, esto con el fin de promover un ambiente favorable en el trabajo para que los trabajadores dispongan de salud y haya productividad (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2018).

Con base a lo anterior, esta norma es para todos los centros de trabajo y es vital que se menciona, ya que su principal función es prevenir riesgos psicosociales y hace hincapié a identificar y analizar aquellos factores de origen psicosocial o relacionado en la condiciones en el ambiente de trabajo, a la política de prevención de riesgos psicosociales, a la realización de la evaluación del entorno organizacional, en cómo aplicar las medidas y acciones de control, entonces la norma 35, hace mención a estos aspectos y en informar a los trabajadores de una organización acerca de esto. La importante de mencionar la función es de prevención y con relación al tema de nuestro interés, el contemplar y conocer sus aspectos, función, permitirá prevenir el daño emocional en la salud de los trabajadores.



## Definiciones

**Autoconcepto:** Según la definición de Resines (1999). “Es el concepto que tenemos de nosotros mismos, que dependen de componentes que están interrelacionados entre sí (pensar, sentir, actuar), la variación de uno afecta a los otros”. Citado en (Iragorri & Romberg, 2012).

**Comunicación:** Megginson (1991). La define como “la transmisión descendente de políticas y órdenes de la compañía, la obtención ascendente de sugerencias, opiniones, sentimientos, de los intereses de seguridad, buena voluntad y cooperación de todos los empleados”. Citado en (Morales & Rodríguez, 2015, p.5).

**Clima laboral:** “Es la suma de factores que envuelven al individuo y su ambiente como cultura, entorno, ambiente moral, situaciones laborales, a los cuales se suman aspectos psicológicos del medio ambiente interno, compuesto por las personas”( Gan & Berbel, 2011).

**Emoción:** Para Fridja (1993). “Es un constructo o componente experiencial del afecto y es una apreciación subjetiva de un estado emocional que depende del significado que tenga la situación y de los recursos que tengamos para adaptarnos a estos cambios”. Citado en (Feldman, 2006).

**Inteligencia emocional:** Según la definición de Goleman (2008). Es el conjunto de habilidades en las que destacan el autocontrol, entusiasmo y perseverancia, la capacidad para motivarse a sí mismo; con el fin de constituir un vínculo entre los sentimientos, carácter y los impulsos morales. Citado en (Romero, 2016).

**Motivación:** Es lo que impulsa al individuo a realizar una determinada actividad a responder con un comportamiento u otro ante una situación concreta (García, 2012. p.5).

**Percepción laboral:** Sensaciones que tiene cada empleado en su entorno laboral o es el proceso para organizar e interpretar las impresiones sensoriales con el fin de encontrar el significado del entorno (Morales, 2015).

**Riesgos psicosociales laborales:** Son situaciones laborales, que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente. Los riesgos psicosociales tienen una alta probabilidad de generar consecuencias graves y en lo emocional alteran el equilibrio mental con afectaciones psicopatológicas o psiquiátricas (Gil, 2012).

**Salud mental:** De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud, la define como “un estado de bienestar en el cual el individuo es inconsciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma fructífera y productiva y es capaz de hacer una contribución a su comunidad” (Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales, 2015. p.7).

**Psicología de la Salud Ocupacional:** De acuerdo a la definición de Tétrick y Quick, “es la disciplina que se enfoca en las intervenciones a partir de las perspectivas de la salud pública y la prevención primaria y se debe desarrollar para mantener y promover la salud de los empleados y sus familias”. Citado en (Gómez, 2007. p.108).

**Satisfacción laboral:** March y Simón (1958). Definen qué “es el grado de percepción que tiene el trabajador sobre los incentivos que le ofrece la organización”. Citado en (Tamayo, 2016).

## **Situación actual del ambiente laboral en las organizaciones**

Actualmente las organizaciones tienen un clima laboral reprobable en México, esto se menciona en múltiples medios, de que los mexicanos presentan insatisfacción laboral, ya que el 12%, está satisfecho con su empleo (Simétrical, 2017).

En las encuestas hechas, el mal ambiente laboral se debe a que hay favoritismos dentro del trabajo, no valoran el trabajo, no hay o ven desarrollo profesional y no encuentran el lugar de trabajo saludable emocionalmente. INEGI, reportó en 2016, que 121 mil 385, personas dejaron su trabajo por condiciones laborales deterioradas, otras 9 mil 733, porque no podían responder a las exigencias del trabajo, lo mencionado es hacer énfasis o decir que lo empleados renuncian a causa de los factores que conlleva un mal ambiente laboral (El Universal, 2016).

Claro está que si toman en cuenta el mejorar al ambiente laboral, los empleados estarán a gusto en su lugar de trabajo y hay un impulso a la productividad. Hoy en día son muchas organizaciones, que no tienen cuidado en este aspecto, ya que no lo consideran primordial porque requiere de una inversión atractiva, pero están en un error porque lo primordial es dedicar a mejorar el bienestar de los trabajadores para que estos rindan y cumplan con los objetivos de la empresa. Existen factores de influencia en el ambiente laboral como son los estructurales que se refieren a la estructura formal, estilo de dirección, tamaño de la organización, ambiente social, que se refiere al compañerismo, conflictos, comunicación y están los personales que se refieren a las actitudes, motivaciones, expectativas, factores propios del comportamiento y factores organizacionales que se refieren a la productividad, satisfacción, absentismo, nivel de rotación (Amedirh, 2019).

Actualmente en las organizaciones hay cuatro clases de ambientes laborales y es importante mencionarlos, para cuando se presenten según sea la cultura de la empresa, se puedan identificar, estos ambientes son el autoritario, que se manifiesta en las organizaciones en donde la dirección no confía en sus empleados, en donde las decisiones las toman ellos y casi no hay comunicación entre trabajadores y superiores (Amedirh, 2019).

Está el ambiente paternalista, en este hay confianza, cordialidad en la organización, pero carece de comunicación entre la dirección, líneas jerárquicas intermedias, aquí los trabajadores no se sienten identificados con la misión y objetivos de la empresa a la que forman parte. Está el ambiente laboral participativo que es el más ideal para las organizaciones ya que existe confianza en los empleados por parte de la dirección, hay mucha comunicación y los empleados se sienten de la empresa, hay motivación y tienen confianza de que pueden progresar en el trabajo y personalmente. Y está el ambiente laboral consultivo, que es cuando la dirección tiene bastante confianza en sus trabajadores y aquí estos tienen un cierto nivel de autonomía en algunas cuestiones y prevalecen actitudes dinámicas y la productividad (Amedirh, 2019).

Como vemos actualmente las organizaciones pueden determinar el estado actual del ambiente laboral y tienen que elaborar propuestas de mejora, esto podría ser mediante encuestas que evalúen la situación actual y la situación ideal, y que las empresas en sus objetivos como lo hemos mencionado, busquen mejorar la productividad y para eso es necesario que sean empelados todos los miembros de la organización.

Con lo anterior mencionado, nos queda claro que las organizaciones necesitan buscar y mantener un ambiente laboral de calidad, esto es contar con las condiciones de trabajo adecuadas y el resultado serán trabajadores satisfechos y comprometidos con la organización. Lo ideal es

buscar el bienestar, salud, salario, equilibrio emocional, de vida y carrera en los trabajadores todo con el fin de mejorar los indicadores del clima organizacional y buscar las maneras de que se favorezca este aspecto dentro de la organización, debido a que hay interés en proporcionar recursos para una organización para estimular a los trabajadores a ser productivos, que se encuentren satisfechos y haya bajos niveles de rotación de personal.

### **Afectaciones emocionales que puede adquirir un trabajador a causa de un mal ambiente laboral.**

Hablar de afectaciones emocionales en el trabajo a causa de un mal ambiente laboral, es hacer énfasis en las condiciones psicosociales de trabajo y qué afectaciones existen o se generan por esta causa. Afectaciones mentales tales como la ansiedad, estrés, apatía, irritabilidad, nerviosismo, satisfacción laboral nula, aislamiento, miedo e inseguridad de sí mismo, son las más comunes en los trabajadores a causa de un mal ambiente de trabajo, y se debe analizar aquellos efectos negativos sobre la salud emocional de los trabajadores y en las interacciones difíciles que se pueden generar entre el empleo y la salud mental, como por mencionar aquellos efectos de las condiciones de trabajo, como afecta en el desempeño laboral y sobre otros factores de variables individuales como lo es la familia, la sociedad.

Es importante tener presente que los trabajadores cuando tienen un comportamiento diferente que es notorio, cuando sus actitudes son evidentes y diferentes en función del grado de afectación en la salud emocional, en sus competencias, expectativas, valores y motivaciones, van a condicionar su grado de satisfacción, insatisfacción laboral, calidad de vida en el trabajo y personalmente (Mingote, 2011).

Cuando se presentan esos cambios notorios y aquellos factores de riesgo psicosocial cuyo origen son agentes etiológicos, se pueden presentar las afectaciones emocionales mencionadas. A continuación haremos mención de esas afectaciones emocionales, como es que se dan y se representan a causa del mal ambiente laboral.

**Ansiedad:** Esta afectación es una forma de estrés emocional que se expresa de manera diferente en cada trabajador, pero tiene síntomas que pueden ser comunes, estos son las sensaciones de temor de lo que vaya a suceder, puede presentarse también en la atención prestada de la situación y que esto sea causa de que no se pueda concentrar cuando ejecuta sus actividades e influya en el desempeño laboral.

Otra forma de que se puede ver reflejada la ansiedad, es en el estado de ánimo y limita las capacidades a causa de la mala concentración, aquí el trabajador también se puede mostrar irritable, inseguro, lo pueden aquejar algunos dolores musculares, pero como una de las más comunes es cuando la ansiedad se manifiesta en respuestas fisiológicas de alarma, eso es porque los empleados quiere huir, o luchar ante una amenaza y ese estado de ánimo que reflejan en su mayoría de veces limitando las capacidades y como consecuencia la productividad y motivación se ven afectadas. Al no estar en un ambiente sano cuando se hace perjudicial para la salud emocional manifestándose en la poca comunicación, representada con síntomas psicológicos, como lo mencionamos con la sensación de amenaza o peligro, de inseguridad, les cuesta trabajo tomar decisiones, suponen, puede haber despenalización, bloqueos, impulsividad, dificultad en la concentración, pérdida de la memoria, los trabajadores andan despistados.

Visto desde una manera social sus síntomas se ven reflejados en el aislamiento, no pueden expresar sus opiniones, tienen temor a los conflictos y se muestran muy irritables. Cabe destacar

que no todos los trabajadores presenta los mismos síntomas, lo anterior mencionado, depende de que tanto afectó el mal ambiente laboral al trabajador y de la predisposición biológica y psicológica y si tienen conocimiento de lo que pueden hacer, a quién recurrir para evitar tener ansiedad o que esta no sea muy severa.

Estrés: Considerado como uno de los principales riesgos laborales, este afecta emocionalmente a los empleados con consecuencias en la salud y en el empleo que pueden ocasionar la baja en el empleo, puede ocasionar también una incapacidad que se deba a un estado de ansiedad a causa del estrés laboral. La importancia de mencionar que un ambiente de trabajo incómodo se forma por varios motivos o consecuencias, y genera estrés en el trabajo, es que este se puede ver reflejado en las respuestas del cuerpo, que perturban el equilibrio emocional del trabajador y este se puede esconder detrás de síntomas como dolores de cabeza, hipertensión, insomnio, trastornos digestivos y por ende afecta a la organización, porque hay ineficiencia, ausentismos, gastos por prestaciones médicas.

Según Maslach y Jackson, cuando un trabajador tiene estrés se manifiesta con cansancio emocional, despersonalización, sentimiento de inadecuación y disminución de la realización. Citado en (Coduti, Gattas, Sarmiento & Schmid, 2013).

Tener estrés en el trabajo tiene consecuencias, que según Pérez Jáuregui (2005). Son el negativismo, desmotivación, pasividad, insatisfacción laboral. Como desencadenantes del estrés, están los estresores del ambiente físico como el ruido, vibración, iluminación, entre otros, y como estresores de trabajo están la sobrecarga de trabajo, exposición a riesgos, entre otros, esto quiere decir que hay varios desencadenantes que causan estrés en el trabajo, pero relacionado con los riesgos psicosociales para prevención, es muy importante identificar los tipos de estresores, en

especial los emergentes y aprender actuar sobre un estresor para que el trabajador identifique las consecuencias a causa del estrés y en específico cuando el motivo del estrés es un mal ambiente de trabajo; además de tener presente que para prevenir se requiere de respuestas colectivas en el trabajo y no solo individuales, ya que de esta manera se va a mejorar el desempeño laboral y el trabajador se sentirá mejor. Citado en (Coduti et al., 2013).

Mencionar que a nivel organizacional el manejo del estrés, será crear un buen ambiente laboral previniendo conflictos o hacer detección temprana de estos con el fin de solucionarlos, eso querrá decir que las organizaciones se preocupan por la salud y bienestar emocional de los empleados mediante un estilo de liderazgo que va a manejar el clima en el trabajo.

Apatía: Como afectación emocional es la sensación de rechazo a algo o a alguien, en este caso el trabajador que la adquiere muestra indiferencia ante cualquier estímulo externo, manifestándose en sentimientos y emociones que alteran al trabajador a grados moderados de llevarlos a tener una depresión, la apatía en los trabajadores muestran indiferencia, aburrimiento, pesimismo y falta de compromiso, esto se da por la manera en cómo se sienten, porque están pasando por algo o alguna situación, en este caso un mal ambiente laboral, que para ellos se siente nefasto.

El trabajador cuando llega a su trabajo se siente triste, incómodo, en pocas palabras está desconectado emocionalmente de su lugar de trabajo y por ende no son productivos. En la relación con el mal ambiente laboral es de importancia que se detecten los elementos que lo están ocasionando y quienes están involucrados, al igual que los hábitos de los trabajadores, ya que esto influye en que si no llevan una vida saludable, afecta el rendimiento y cuando también los trabajadores perciben que sus jefes no procuran por ellos, se ocasionan bajas, y baja productividad,



abandono laboral, es por eso la importancia en el ambiente laboral y que lo trabajadores estén contentos, motivada su vida laboral y personal.

Como afectación negativa la apatía, su impacto en la salud mental del trabajador es en la influencia en la conducta de éste, de manera que interfieren en los hábitos saludables y que fomenta al desarrollo de conductas inadecuadas que ponen en riesgo la salud mental del trabajador.

Irritabilidad: Como síntoma y afectación de un ambiente laboral tóxico, se ve reflejado en el carácter del trabajador, un ejemplo puede ser que este sea más brusco, a quien todo le molesta y explota continuamente, pone al trabajador en un estado de tensión. La ansiedad es un síntoma o manifestación del estrés laboral, de que el trabajador se encuentre así, porque no está a gusto y cuando se muestra irritable todo le molesta y tiene dificultad en mantener la calma, manifestándose en el mal humor que reflejan.

Para dejar más claro la afectación emocional de irritabilidad, esta es la reacción de manera automática, acelerada y excesiva ante un estímulo determinado, que ocasiona tener muchos problemas a los trabajadores, un ejemplo de eso sería cuando un trabajador responde de una manera inadecuada en donde se evidencia su enojo, frustración que tiene, o hasta un resentimiento, dañando la salud y afectándola al igual que las relaciones laborales y por ende la baja productividad, así como las demás afectaciones emocionales mencionadas. El trabajador cuanto se muestra irritable es más susceptible, en cuestión de que percibe muchos estímulos de manera negativa y que se le hacen amenazantes, no se muestran calmados y un dato interesante de mencionar es que a corto plazo afecta al sistema nervioso por las alteraciones que pueden ocasionar (Yagosesky, 2012). Entonces como vemos afecta directamente en la capacidad de que el trabajador disfrute estar en su trabajo y también las relaciones laborales a causa de este estilo comportamental negativo, en donde

se sienten atacados, o en su defecto porque hay otros elementos del ambiente laboral que los hace ponerse de esa manera y seguir propiciándolo y que haga que la irritabilidad se contagie o se extienda.

Satisfacción laboral nula: Hace referencia a que el trabajador sienta insatisfacción laboral, reflejada en las actitudes y como impacto negativo muestra respuestas negativas hacia su propio trabajo porque los trabajadores no están tranquilos, sienten malestar cuando están en su trabajo y por eso se ve mermado el rendimiento y en lugar de sumar a la empresa, mejor resta. Las manifestaciones de satisfacción laboral nula son la impuntualidad, desinterés, bajo desempeño, desmotivación y también se puede contagiar a otros compañeros que se pueden sentir igual, debido a que pertenecen al mismo ambiente, en ocasiones de plano no quiere hacer su trabajo porque no le gusta estar en ese lugar, debido a que su estado emocional positivo o que tenía anteriormente se vio afectado por la experiencia laboral del trabajador en ese ambiente y cuando no se resuelven factores que no estén relacionados con el trabajo producen insatisfacción laboral, como consecuencia de eso se produce un decremento en la eficiencia organizacional y se puede ver reflejado en conductas de negligencia, agresión, abandono del trabajo, esto quiere decir como lo menciona Márquez Pérez, (2004). Un trabajador insatisfecho puede presentar conductas agresivas. Citado en (Mansilla, García, Gamero, & Congusto, 2010). Para explicar la insatisfacción laboral de los trabajadores, se sitúa en la relación entre ambiente de trabajo desfavorable y el desempeño insatisfactorio, y cuando se da la insatisfacción lo más probable es que el trabajador desee irse de la organización por el entorno que se muestra negativo y tenso, que esto a su vez puede generar tensiones, conflictos y empeorar más el ambiente y con esto es difícil que un trabajador se sienta satisfecho, sino es todo lo contrario, se ve más afectado el ambiente laboral por las envidias

provocadas, chismes, rumores y malestares que sienten trabajadores con jefes; es por eso la importancia de que haya un líder que trabaje en tener buena cohesión en el equipo y se preocupe por los trabajadores para que se encuentren a gusto en su trabajo y no afecte a la organización, y debemos de tener presente que un trabajador sino está satisfecho y sigue ahí en su trabajo se mostrará desmotivado, se presenta absentismo o se irá definitivamente de la organización y en el ambiente laboral no se fomenta un buen entorno con los demás miembros, es por eso la importancia de cuidar a los trabajadores para evitar la insatisfacción laboral.

**Nerviosismo:** Se manifiesta en los trabajadores cuando hay una falta de tranquilidad, inquietud, debido a las situaciones que se tornan difíciles y lo que manifiestan es una falta de respuesta ante esas situaciones que se dan en el trabajo, es evidenciable notar cuando algún trabajador está nervioso debido a su comportamiento, a que se nota la preocupación que tiene, por la incomodidad que sienten. Los nervios son como una emoción descontrolada que también se manifiesta con el temor ante las situaciones que se originan en un mal ambiente de trabajo que son estresantes.

Cuando un trabajador muestra nerviosismo, un ejemplo de ello es cuando están en una situación que se ven involucrados y los demás compañeros no le dirigen la palabra, entonces en este caso además de sentirse triste el trabajador se puede sentir nervioso, ante la presencia de ellos, estresados causándoles desequilibrio, respuestas en el cuerpo, como las manos sudadas, boca seca, dolores de estómago y náuseas; a su vez los nervios son un obstáculo que les puede impedir trabajar y cuando llegue a suceder así, es indispensable que los trabajadores puedan minimizarlos para poder ayudar a calmar la mente y regular su estado emocional. El nerviosismo es un síntoma de la ansiedad, esa intranquilidad que siente el trabajador es una repercusión del clima tóxico y su impacto a nivel emocional puede ir en que los trabajadores se sientan insatisfechos, que no estén motivados y las

situaciones que pasan en el trabajo se percibirán como atemorizantes, a esto es importante mencionar que esto terminara una vez que el trabajador salga de trabajar. Existen técnicas de autoayuda para controlar el nerviosismo, entre ellas está la de relajación, respiración, técnicas de control, entre otras técnicas psicológicas adecuadas (Linares, 2020).

Miedo: Es la respuesta del organismo que se desencadena ante una situación de amenaza o peligro físico y psíquico, el miedo como una emoción negativa también se le conoce como ergofobia qué consiste en ese sentimiento de intensa ansiedad que tiene el trabajador, en este caso cuando sabe de antemano que estar en ese lugar le produce esa emoción de pánico, en ese miedo que siente y si tiene en niveles muy elevados puede ocasionar crisis de pánico.

Esta afectación se da cuando el miedo dura mucho tiempo y es intenso por qué provoca incomodidad en la hora de trabajo. Es importante mencionar que el miedo se presenten en trabajadores con un rango elevado de ansiedad, ya que estas personas interpretan las situaciones que suceden en el ámbito laboral como amenazantes y eso conlleva a que aumente la ansiedad. El mal ambiente laboral como experiencia negativa y riesgo psicosocial puede desencadenar un miedo cuando éste se mantiene mucho tiempo y se debe de canalizar las consecuencias de este problema, que son evidentes en el trabajo e influyen en el rendimiento laboral, la calidad de trabajo es pésima, problemáticas con miembros de la organización y superiores, esto porque no aceptan, no comprenden la emoción que padecen. Como características del miedo como menciona Chóliz, (2005). La función del miedo es facilitar las respuestas de escape y evitación de la situación peligrosa porque el organismo reacciona rápidamente ante él mostrándose como experiencia subjetiva una emoción intensa y muy desagradable que sienten generando aprehensión,

desasosiego, malestar, una sensación de pérdida de control y su expresión conductual se nota cuando suceden confrontaciones cuando buscan apoyo social.

Cómo vemos el miedo afecta en mayor escala un trabajador con respecto a lo que siente y demuestra con sus conductas porque es una afectación emocional que cuesta mucho trabajo superarla y más si el trabajador lo vive a diario (Piqueras, Ramos, Martínez, & Oblitas, 2009).

Inseguridad: Está se manifiesta en los pensamientos, sentimientos y conductas que hacen dudar de la capacidad para darle solución a un conflicto, en este caso el pertenecer a un clima laboral tóxico, se ve reflejado en la dificultad de afrontarlos, y en la toma de decisiones. Está afectación es muy negativa por qué es lo que uno piensa con respecto a la capacidad de realizar algo, hay veces que los empleados no están seguros de sí mismos porque pueden llegar a pensar que él es el problema de que haya un mal ambiente laboral, a eso se le atribuyen y empiezan a dudar y no se atreven a realizar cambios, aportaciones, no explotan su potencial porque no tienen confianza en sí mismos en que pueden realizarlo. Un trabajador inseguro siente miedos, estos presentes en el entorno laboral, como por ejemplo; el tipo de relaciones que lleva con los compañeros, no sentirse seguro, no disfrutar su trabajo cuando lo hacen o cómo lo hacían al principio, baja el rendimiento laboral, el estado de ánimo cambia de manera general, sienten inseguridad en el trabajo afectando a la calidad del trabajo que se ve mermada, y también en la vida diaria del trabajador. Cómo vemos la inseguridad es una afectación emocional que más afecta a nivel organizacional por qué daña en el desarrollo profesional, limita su desarrollo en la organización porque puede que diga al trabajador que no es capaz de llevarlo a cabo por esa inseguridad como mencionamos y hay mucha negación de todo, suele pensar que todo está perdido, le falta confianza, entonces la importancia de crear un buen ambiente laboral es indispensable para alejar a los trabajadores de las

inseguridades y así no haya descontento, teniendo en cuenta y darle la importancia al ambiente de trabajo, porque un trabajador que está estresado, inseguro, no tiene confianza en sí mismo y donde lo presionan, está propenso a contraer inseguridad porque no hay organización, el trabajador no se siente parte de la empresa, ni valorado, entonces hay que prestar mucha atención a esa situación.

Aislamiento: Esta afectación hace que el trabajador desee realizar su trabajo sólo, porque no quiere estar con nadie, no quiere participar con sus compañeros, ni tratar con ellos, en pocas palabras evitan estar en ese ambiente de trabajo y en contacto. Los trabajadores que se aíslan lo usan como un mecanismo de defensa que consiste en evitar la situación y a las personas porque les genera incomodidad y como afectación los pensamientos, comportamientos, pueden generar consecuencias como incapacidad o dificultad para tomar decisiones ya que el cerebro de los trabajadores registran en este caso el aislamiento y afecta el rendimiento. Las manifestaciones de un trabajador que se aísla se reflejan en actividades laborales que realizan a solas, no comparten el lugar de trabajo con nadie, es como una especie de soledad, una forma de incomunicación, esto como riesgo psicosocial, se reflejan en problemas de estrés, ansiedad entre otros. También afecta emocionalmente cuando ocurre y produce un desequilibrio a nivel socio afectivo, que se refleja en la ausencia de otras personas, (evitarlas), y a nivel cognitivo reflejado en tomar decisiones a la propia experiencia de trabajo por tratar de no estar en ese lugar o en el ambiente.

El aislamiento desencadena fatiga psíquica, en este caso por la falta de ayuda de otros trabajadores, esto puede ocasionar al trabajador que tienda a tomar decisiones erróneas, haga mal su trabajo y cuando están en ese ambiente laboral, el trabajador no quiera pertenecer al círculo social, a la cultura de la organización por la incomodidad que siente, el desacuerdo y por eso mejor busca realizar su trabajo en donde nadie lo vea porque nadie quiere estar en un lugar que se siente

pesado, eso es su percepción de ellos y en dónde surgen malas relaciones laborales que se prefiere evitar formar parte de eso.

### **Evaluación de las emociones**

Evaluar aquellas afectaciones emocionales a causa de un mal ambiente laboral es emplear estrategias que permiten conocer el grado de afectación, cual se manifiesta más y que es lo que sienten; aquí la utilización de medidas de auto reporte, evalúa la emoción, por ejemplo, medir cuánto miedo sienten, qué respuestas dan los trabajadores que van desde nada hasta mucho en donde se permite entender el grado que sienten con respecto a sentir esa emoción.

Otra evaluación de las afectaciones emocionales, son escalas de múlti ítems, aquí los trabajadores revisan todas las emociones que han sentido cuando hay un mal ambiente laboral.

Hay instrumentos ya hechos para evaluar emociones como la lista de adjetivos de los estados afectivos, de afecto múltiples, inventario de afectos positivos y negativos (Feldman & Blanco, 2006).

Por su parte también hay cuestionos que evalúan estados emocionales relacionados con el trabajo: como el inventario de expresiones de enojo, escalas sobre envidia y los que son muy eficaces y fáciles son las técnicas de auto reporte. Al evaluar las emociones se consideran aspectos como la expresión de la persona, vivencia de la experiencia, conductas asociadas, pensamientos y respuestas fisiológicas en donde se utilizan las técnicas anteriores.

### **El ambiente laboral relacionado con otros conceptos.**

Existen conceptos que se deben de aplicar en el ambiente laboral para que este mejore, y con eso quiere decir que los empleados se prevendrán de contraer afectaciones en sus emociones. En las organizaciones debe de existir personas que se encarguen y sean emocionalmente inteligentes para inspirar, motivar, comunicar, comprometiendo a los trabajadores productivamente evitando envenenar y empobrecer el ambiente laboral. En diversas investigaciones han constatado conceptos como la motivación, comunicación, satisfacción y percepción, que se explican cómo es su funcionamiento, qué son y cómo se deben de aplicar a las organizaciones para mejorar el mal ambiente laboral y como influencia para ayudar a los trabajadores que tienen emociones negativas a disminuir sus efectos y prevenirlas.

Motivación: Esta es utilizada para mejorar el clima laboral y para que el trabajador se sienta motivado, también se utiliza para reducir la tensión, y para beneficio de la empresa en la productividad. Cuando el ambiente laboral se torna difícil la aparición de afectaciones emocionales son durante un tiempo, entonces ahí la motivación puede utilizarse como estrategia que ayudará al ambiente y a los trabajadores a no entrar en conflictos; de esta manera el compromiso con la empresa es mayor en la obtención de metas y conseguir al igual sus objetivos individuales.

La motivación es la estrategia que se utiliza para impulsar a los trabajadores a realizar su trabajo, a cumplir metas de la empresa, pero cuando hay un mal ambiente laboral y por ende los trabajadores desencadenan emociones negativas, aquí la motivación se utiliza en función de ayudar a mejorar este ambiente y en beneficiar a los trabajadores de la siguiente manera (García, 2012).



- Capacitar a los trabajadores con respecto a las relaciones que llevan dentro de la empresa para que esto se expresen sus opiniones ideas y sugerencias.
- Que existan oportunidades de crecimiento para que el trabajador se sienta motivado a realizar de mejor manera su trabajo.
- Los retos profesionales en el ambiente laboral sean para que éste sea atractivo, que los trabajadores puedan compartir sus conocimientos porque les permite desenvolverse y tener seguridad en su trabajo.

Existe una teoría que casi siempre las organizaciones aplica y esta es la teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow (1954), en donde se define la motivación como un conjunto de necesidades jerarquizadas que tiene el individuo de orden ascendente y éstas son necesidades básicas de seguridad de relación social de ego o estima y de autorrealización (García, 2012).

Algunos métodos para incentivar la motivación de los trabajadores de acuerdo a García (2012).

- APO: Administración por objetivos que se centra en convertir los objetivos generales de la organización en objetivos específicos para las distintas secciones de la organización a sus miembros.
- PRE: Programas de reconocimiento a los empleados este es uno de los más reconocidos e importantes para mejorar el ambiente laboral porque se centra en los trabajadores, donde se expone el interés, aprobación y el aprecio por un trabajo bien hecho.
- PPE: Programa de participación de los empleados que es para aprovechar la capacidad que tienen los trabajadores para fomentar el compromiso con el éxito de la organización.

Entonces los trabajadores prefieren como motivador un buen ambiente laboral como un impulso para estar estables emocionalmente y contribuir al desarrollo individual de ellos.

Satisfacción: Utilizada para mejorar el ambiente laboral funciona cuando los trabajadores se sienten contentos en su trabajo, ya que no encuentran nada que les incomode o muy poco porque la empresa les da lo que necesitan, y un trabajador se siente satisfecho cuando llega su trabajo y lo reciben bien, lo motivan, eso quiere decir que está muy bien su trabajo, también las prestaciones, jornadas, sueldo entre otros, en este caso así sí da gusto trabajar, pero relacionado con el ambiente laboral los trabajadores se sentirán satisfechos cuando se lleven bien entre compañeros y surjan buenas relaciones, al igual con sus jefes, cuando no se les haga tedioso estar ahí y sobre todo cuando no haya conflictos.

Boda y Tous, (1993). Mencionan que la satisfacción en el trabajo va a ser la respuesta afectiva evaluativa de aspectos de trabajo. Citado en (Chiang, 2010. p.151).

Con lo anterior mencionado quiere decir que la satisfacción se remite el concepto de actitud, en este caso las actitudes que tienen los trabajadores hacia su trabajo y cuando éste es tóxico o está mal, los trabajadores no tienen satisfacción porque trabajan en un lugar que no les gusta porque hay muchos problemas que les está provocando sentirse mal emocionalmente. Para mejorar el ambiente laboral, se va a lograr por facetas de satisfacción sentida por los trabajadores como son el trabajo, sueldo, condiciones de trabajo, los miembros o compañeros y de la práctica de la organización. Como menciona Locke, (1976). La satisfacción en el trabajo es un estado emocional positivo placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, esto trata de un sentimiento de bienestar, felicidad que experimenta el trabajador en relación con su trabajo. Citado en (Chiang, 2010. p.154).

Esto hace énfasis en aquellas situaciones o condiciones que son utilizadas como fuente de satisfacción laboral como satisfacción en el salario, satisfacción con las promociones, con el reconocimiento, con los beneficios; entonces para que un trabajador esté satisfecho tiene que haber situaciones agradables que lo motiven. Para que un trabajador tenga satisfacción laboral hay que enfocarse en el cumplimiento de las necesidades tanto físicas como emocionales y contar con factores emocionales como logro, reconocimiento, gusto por el trabajo en sí mismo, responsabilidad, desarrollo personal que harán que el ambiente laboral se fortalezca y el trabajador pasaría de la situación incómoda a sentirse satisfecho porque no tiene motivos que lo hagan sentirse incómodo. Es importante recalcar que la satisfacción es un elemento que la organización tiene que cumplir mediante tácticas, motivadores, estrategias que hagan que un trabajador esté satisfecho y estando así el trabajador contagiara a los demás miembros, esto será como un elemento fuerte y a favor del fomento a un buen ambiente laboral. En las investigaciones con respecto al tema, Wienert (1985), señala que en las situaciones laborales se deben de tener desafíos mentales, satisfacción de necesidades físicas y mentales del trabajador, que sea capaz de comunicar el sentimiento de satisfacción a los demás, que ofrezca posibilidades para la aplicación y ampliación de intereses y aptitudes. Cuando existen situaciones laborales en donde los trabajadores experimentan el sentimiento de estimación y de autoestima por el rendimiento; esto quiere decir que la variedad que hay en el trabajo, las capacidades y habilidades así como el éxito que logran en el trabajo, son factores intrínsecos al propio trabajo que por lo general producen satisfacción a los trabajadores. Citado en (Chiang, 2010. p.197).

Comunicación: La importancia de que los trabajadores estén comunicados en el entorno laboral, la interacción entre sus miembros que debe de ser de forma adecuada y respetuosa, una buena

comunicación es para que se lleven bien y dentro del ambiente laboral es de importancia que se implemente y fomentar una comunicación afectiva que va a evitar conflictos, está manifestándose en el tiempo para tratar temas y se genere una comunicación abierta para evitar esos conflictos. Cuando hay una interacción entre miembros de una organización ayuda a mejorar el entendimiento entre compañeros, y cuando hay problemas por una mala comunicación genera emociones negativas y para prevenir eso, debe de haber comunicación positiva usada como estrategia para que los empleados perciban, sientan que los escuchan, haya comprensión y se no se den motivos para que se desaten conflictos creando un mal ambiente laboral, para eso es indispensable que la comunicación sea diaria, y asertiva, ya que como mencionábamos, un trabajador interactúa diariamente y cada que asista su trabajo con sus compañeros supervisores o personas externas a la empresa hay que comunicarse de la manera adecuada para poder entender el mensaje y para que las personas se lleven una buena impresión de ti y de la organización a la que perteneces, y se generen buenas relaciones laborales. En las organizaciones cuando se fomenta la comunicación es para hacer a los trabajadores parte de ella, que se enteren de información, cambios hechos, que se sientan implicados, esto hará que la buena comunicación va a aumentar el interés de los empleados porque se mantienen informados y les ayuda a crecer y a desenvolverse e interactuar de mejor manera en su entorno laboral. Cuando hay comunicación, los trabajadores adquieren sentimientos de colaboración, son solidarios, esto por ende hace que haya efectividad en el trabajo y el ambiente laboral sea más agradable, también porque se comunican cambios cualesquiera que sean de la organización, establece mejores relaciones laborales y las fortalece, esto de una manera que ayuda a satisfacer necesidades colectivas e individuales, brindar retroalimentación positiva, constructiva y compartir ideas, confianza. Sin duda alguna la comunicación es una práctica que aporta al ambiente laboral, por qué es el medio ambiente humano emocional y físico que rodea a los

trabajadores y cuidarlo es de responsabilidad de ellos, al igual que los jefes, para que éste no sea deficiente y se vea desatendido y haya insatisfacción, ausentismo, rotación de personal entre problemas más comunes. El objetivo de mejorar el ambiente laboral con respecto a este aspecto, es mejorar y usar a la comunicación como herramienta para evitar malos entendidos, conflictos, frustraciones, eso quiere decir que es una comunicación eficiente, en donde la participación de los miembros es para que crezcan lasos de confianza y se mantengan conversaciones para dar solución a problemas que se generan en un mal ambiente laboral (Morales, 2015).

Percepción: Hace referencia a aquellos mecanismos que un individuo conoce, representa, juzga o la impresión que toma de algo o alguien. En el entorno de trabajo los trabajadores pueden llegar a conocer a sus compañeros mediante lo que piensa, imagina, deduce sobre ellos; entonces con la percepción los trabajadores hacen juicios hacia sus compañeros, a las situaciones que se dan en el entorno laboral. La percepción para ayudar a mejorar el clima laboral los trabajadores, lo idóneo es utilizarla de manera positiva, distorsionando la realidad, que los trabajadores eviten pensar o hacerse ideas que ponen en riesgo su bienestar emocional, es mejor los pensamientos positivos (Muñoz, 2016).

Pero la realidad es que los trabajadores, presentan sensaciones al igual negativas o también neutrales, es por eso la necesidad de hacer un análisis del entorno laboral qué es necesario para entender la percepción de cada trabajador mediante este análisis individual para conocer su opinión hacia cada miembro. Con respecto a que los trabajadores tengan una percepción positiva es beneficioso para organización y trabajador, porque hay satisfacción, competitividad, motivación, creatividad, eso hará que haya y se cuente con un mejor ambiente laboral y que este sea percibido positivo y correcto entre los trabajadores. Entonces la percepción positiva, lo que va a lograr será

trabajadores que se sientan tomados en cuenta, valorados y reconocidos, importantes como personas y trabajadores, satisfecho, generando impacto emocional favorable.

### **Solución de propuesta**

Se mencionan propuestas que ayudan a los trabajadores a prevenir las afectaciones emocionales ya mencionadas a causa de un mal ambiente laboral, estas propuestas son con la finalidad de fomentar a la creación de un buen ambiente y como trabajador qué es lo que hacen para evitar daño en su salud mental. Estas soluciones de propuestas, son encaminadas al nivel gerencial, para que interioricen el tema de investigación y se dé la debida importancia. A continuación se explica que tratan, e indican como es el proceso que se sigue.

### **Plan para crear un ambiente laboral positivo.**

Como ya dijimos la creación de un ambiente laboral positivo es indispensable para que la empresa sea productiva y para que el trabajador pueda disfrutar de su trabajo, sea activo, tenga buen desempeño laboral y por supuesto que esté contento y no tenga afectaciones emocionales que le repercutan a su salud. Para eso es necesario que las organizaciones sean saludables mediante prácticas, recursos estructurales a nivel del puesto de trabajo como organizacionales.

Salanova (2019). Menciona que los estados afectivos, para que los trabajadores estén saludables en la organización, son:

- Autoeficacia, que es indispensable en una organización para evitar situaciones que no son capaces de resolver.
- Esperanza, como un estado motivacional.

- Optimismo, para cambiar actitudes pesimistas.
- Resiliencia, como fortaleza que desarrollan ante una adversidad.
- Vinculación con el trabajo, para que tengan vigor, dedicación y concentración en el trabajo.

Hay que tener en cuenta de los trabajadores a la familia, estudios, vida personal para conocer un poco más de ellos. Aquí la motivación es indispensable en los trabajadores para la creación de una propuesta de mejora en el ambiente laboral. En base a las investigaciones e intervenciones previas ya establecidas, se tomó en cuenta como eficaz y efectivo, la estrategia de intervención tomado como modelo el proceso que da la Organización Mundial de la Salud, para la creación e implementación de un plan que busca un entorno de clima laboral saludable. (Modelo de la OMS, para el proceso de un entorno laboral saludable). Citado en (Arias, Montiel & Osorio, 2019).

La siguiente estrategia, es mencionada para solucionar el problema relacionado con el área de la psicología organizacional.

Sus pasos consisten en:

Movilizar: Se identifican los aspectos que intervienen en la cultura y el clima organizacional; estos aspectos son los siguientes.

- Adecuar: Escoger un lugar y adecuarlo para que los trabajadores vean que pueden transmitir sus inquietudes.
- Realización de una plática: Informar a los trabajadores la importancia de un buen ambiente laboral.

- Realización de boletines informativos: Destacar la importancia en cuanto a políticas de salud y bienestar laboral.

Reunir: Creación de los representantes en cada área de trabajo como promotor del ambiente laboral saludable, en donde sus aspectos son los siguientes.

- Realizar capacitación con respecto al liderazgo y diferentes estilos de líderes, quiénes son los representantes de transmitir la información en cada una de las áreas.

- Realizar Rol Playing, en situaciones donde la comunicación no fue efectiva y hacer una reestructuración de la situación para resolver conflictos.

Evaluar: Realización de reuniones con líderes de diversas áreas en donde socializan las situaciones que han sido generadas de un mal ambiente laboral, de las preocupaciones relacionadas, con el trabajo, la salud y bienestar y en la sugerencia de la mejora de un clima laboral para que sea saludable en donde cada uno de los integrantes firmarán el compromiso de cambio que han asumido.

Priorizar: Aquí se solicita a los trabajadores que pongan en una hoja lo que consideran como prioridades para resolverse inmediatamente correspondientes en su área de trabajo.

Planear: Consiste en los planes a corto mediano y largo plazo en donde se realiza la lista de los recursos que son necesarios para llevar a cabo las actividades planteadas.

Hacer: Consiste en transmitir los planes de acción con los trabajadores en donde se reflejan las actividades realizadas para cada área, esto puede transmitirse por fotos, imágenes, artículos hacia las demás áreas de la organización.



**Evaluar:** Evaluar el estado en que se encuentra el área antes y después de lo planeado y realizado; esto para dar a conocer si la estrategia planteada fue efectiva o no.

**Mejorar:** consiste en lo que se ve y se escucha de las opiniones de los trabajadores, si se deja o se cambia el programa para mejorarlo y si es así se empieza a otro proyecto basado en la lista de prioridades.

En base a lo anterior la creación de un mejor ambiente laboral se basa en la intervención y propuesta de un programa que se lleva a cabo en las organizaciones y con esto la prevención de emociones negativas en los trabajadores, ya que es más difícil que se manifiesten si hay un buen ambiente, al igual que la implementación de este programa es dirigido a nivel gerencial, quién lo van a llevar a la práctica y aquellos que se preocupan por el bienestar mental y físico de sus empleados.

### **Plan para prevención de riesgos psicosociales desde la perspectiva del uso de la psicología de la salud ocupacional.**

En este caso la psicología de la salud ocupacional se utiliza como propuesta de solución para la prevención de riesgos psicosociales en la organización, en aquellos específicamente en los que fomentan un mal ambiente laboral. Para eso la psicología de la salud ocupacional se basa en buscar que los trabajadores puedan producir, atender a los demás, desarrollarse y ser valorados en su entorno laboral; esto se hace fomentando la salud en el entorno laboral mejorando la salud mental de sus trabajadores. En base a las investigaciones de la OPS, tiene un plan regional de la salud de los trabajadores este con el fin de promover la salud, para mejorar el ambiente de trabajo físico y

psicosocial. De acuerdo a la (Organización Panamericana de la Salud, 2000). Este plan fue hecho para las organizaciones y lugares de trabajo y consiste en implementar lo siguiente:

- Asegurar el apoyo a la gerencia: Consiste en pedir aprobación a la gerencia de las empresas para que se patrocine la iniciativa de la implementación del programa.
- Establecer un comité coordinador que administre el programa.
- Realizar una evaluación de necesidades de la empresa; en este caso aquellas necesidades que se basan como los principales problemas que perciben los trabajadores que afectan su salud en el trabajo, aquí el uso de una encuesta que se adapta al entorno laboral, en donde se incluye los posibles factores de riesgo en el entorno físico.
- Ordenar las necesidades en función de una escala de prioridades.
- En base a lo anterior elaborar un plan de acción sobre las necesidades y problemas que se ordenarán en función de una escala de prioridades.
- Ejecutar el plan en donde las intervenciones incluyen cambios en el lugar de trabajo y actividades de promoción de la salud personal, en donde el plan constituye también en el adiestramiento para los trabajadores en cuanto a los factores de riesgo en el ambiente laboral.
- Evaluación indispensable para comprobar si el programa funcionó o no, si va bien, identificar logros y problemas y obtener retroalimentación para mejorarlo.
- Revisar y actualizar el programa en donde se formulan planes para hacer un seguimiento de las actividades y establecer mecanismos para lograr la sostenibilidad de este plan.

En base a lo mencionado la solución de propuesta, tomado desde la perspectiva del uso de la psicología de la salud ocupacional para prevenir riesgos psicosociales, consiste en la elaboración e implementación del plan estipulado por la OPS, en relación a la prevención de riesgos psicosociales en donde se toma al mal ambiente laboral, para que los trabajadores estén en un lugar de trabajo adecuado, óptimo y seguro, en base a características del lugar ambiente, cultura, condiciones de trabajo, y es más difícil que se desencadenen afectaciones emocionales, hoy en día casi la mayoría de las organizaciones tienen un plan, que ya es una obligación de los patronos hacerle saber a los trabajadores sobre estos riesgos, que haya un cronograma de actividades que se implementan para resolver este tipo de necesidades en la empresa, y porque necesidades?, porque hace falta, lo requiere la organización, y cuida al recurso humano, para eso es muy importante que se contemple con una persona encargada y preparada de resolver estas necesidades de la empresa y que lleve a cabo el plan basado desde esta perspectiva.

### **El uso de Inteligencia Emocional para el cuidado de la salud mental de los trabajadores.**

Cómo propuesta de solución el uso de la inteligencia emocional se utiliza para ayudar a los trabajadores a prevenir las afectaciones emocionales a causa del mal ambiente laboral, en estos casos su uso consiste en que los trabajadores que experimentan y más que nada influyen en el rendimiento, aquí los trabajadores tienen que entender la relación de los sentimientos, pensamientos, palabras y acciones con el fin de modificarlos, dirigir y equilibrar sus emociones.

La propuesta de solución consiste en que a nivel gerencial, el líder encargado de fomentar a los trabajadores un buen ambiente laboral, aplicó una buena gestión del conocimiento dentro de la organización, mediante generar los sentimientos positivos y constructivos en los trabajadores, usando a la inteligencia emocional, porque el uso inteligente de los sentimientos es para que el

trabajador rinda individualmente, se lleve mejor con sus compañeros y en el conjunto de la organización. Este líder es la persona que va detrás de que los trabajadores adquieran capacidades y eso es mediante la creación de un programa basado en las experiencias emocionales que han tenido los trabajadores en su ambiente de trabajo, esto acompañado de las situaciones que hicieron que se sintieran de tal manera; entonces la inteligencia emocional que se utiliza se basa de tal manera en inspirar, motivar y comprometer productivamente a los trabajadores para que no se empobrezca el ambiente laboral y el tener presente que lo emocional es lo más importante porque si se fracasa en ello no hay resultados colectivos y por ende siempre va haber un mal ambiente ya que cuando los trabajadores se sienten bien darán lo mejor de sí en su trabajo y el buen ambiente genera buenas percepciones y sensaciones.

Para Daniel Goleman, la inteligencia emocional es la capacidad de reconocer los propios sentimientos y motivar a manejar bien las emociones en uno mismo y en las relaciones. Citado en (Galdeano & Villanueva, 2011).

En base a esta definición, las facultades de la inteligencia emocional consiste en percibir valorar, expresar emociones con precisión, experimentar, comprender las emociones y regularlas y en cuanto a proceso de aprendizaje se refiere a conocimiento de uno mismo, en que los trabajadores manejan sus emociones de modo que facilitan sus tareas, utilizan preferencias para orientar, avanzar, percibir lo que los demás trabajadores sienten. (Empatía).

Entonces la inteligencia emocional en la organización se manifiesta en las prácticas de esta, haciéndose críticas constructivas a los trabajadores en donde el uso de la inteligencia emocional es para hacer conscientes, aplicar, aprender y mejorar para un buen ambiente laboral.

Según Ruíz (2008). Cómo cualidades para lograr que un trabajador sea emocionalmente inteligente debe de tener humildad, empatía, percepción de la oportunidad y generosidad. Citado en (Romero, 2016). Estas cualidades hacen que el trabajador esté preparado para cuando hay emociones que lo afectan, en este caso por un riesgo como el mal ambiente laboral y para lograr regular las emociones primero se tiene que tener equilibrio, de esta manera los trabajadores no tienen inseguridad, ya después de regularlas, se facilita la emoción, qué significa provocar reacciones, sentimientos y estas actúan directamente sobre la manera de pensar cuando los trabajadores tienen afectaciones emocionales, esto puede ser de ayuda para que conozcan por qué influye en la memoria, percepción y pensamiento; entonces la propuesta de ayuda para los trabajadores que tienen estas afectaciones, cae en el peso de los líderes o jefes, quienes dirigen a la organización, enseñan a los trabajadores a sentirse satisfechos, animados, claro está con sus elementos que conlleva a que un trabajador esté satisfecho, como aquellas condiciones laborales buenas y detección del entorno cuando un trabajador está desanimado, desmotivado e insatisfecho o que tiene otra emoción negativa y el motivo por el cual está así, eso influye para que los empleados estén bien, además cabe anexar que el desarrollo de la inteligencia emocional, las citas o reuniones que se hacen con los trabajadores, en el cual se da una plática acerca de las afectaciones emocionales para conocer el sentir de los trabajadores se da una inducción para el desarrollo de inteligencia emocional.

## **El uso del Autoconcepto para prevención de afectaciones emocionales por causa de un mal ambiente laboral.**

Utilizado para dar aquellas autopercepciones en el ámbito afectivo-emocional que tienen los trabajadores de sí mismos a partir de las interacciones que tienen con los miembros de la organización y del ambiente de trabajo. Como primordial objetivo del autoconcepto es para ayudar a los trabajadores con esas emociones negativas basándose en el buen funcionamiento personal, social, profesional, satisfacción personal, en sentirse bien consigo mismo.

Cuando se utiliza autoconcepto como solución de propuesta este es en el conjunto de las condiciones en donde los trabajadores se autoevalúan mediante el reconocimiento propio de cualidades y talentos que tienen, también para que sean capaces de reconocer lo positivo y negativo de un mal ambiente de trabajo, así también las conductas, actitudes, aptitudes y comportamientos, esto lo lleva a cabo un líder que se encarga de fomentar y dar conocimiento de la comprensión de uno mismo en el entorno, en pocas palabras en revisar la autoestima de los trabajadores, los problemas en las relaciones laborales esto con el fin de regular la conducta de los trabajadores. El uso de escalas de autoconcepto emocional además de ser útiles, van a dar suficiente información con respecto a las emociones de los trabajadores, mide el aspecto de auto aceptación, autoestima para conocer el estado en que se encuentran los empleados, que tanto están motivados, cómo tienen su autoestima e interpretar lo que piensa cada uno de sí mismo. De acuerdo a De la Rosa y Díaz (1991) y en base a los resultados de las escalas se establecen pautas para ayudar a los trabajadores cuando hay algo mal y estas pautas son:

- Resaltar las cosas positivas, como destacar las virtudes, habilidades, fortalezas, capacidades, aptitudes, esto con el fin de hacer notar que aporta cada trabajador a la organización.

- Críticas constructivas en donde se platica con los trabajadores cuando algo anda mal.
- Autonomía a los trabajadores dando su espacio para que no sientan incomodidad e inseguros.
- Hacer de los trabajadores tengan confianza de manera que se transmita y cuenten con ayuda en los problemas que se presentan en el trabajo.

## Conclusiones

El objetivo de este trabajo ha sido abordar el problema explicando el conocimiento que se tiene hasta ahora acerca de lo que significan, como se dieron y como se previnieron las afectaciones emocionales que se han adquirido por un mal ambiente laboral, ahora bien este trabajo se ha basado en que las organizaciones tiene que ser saludables y esto incluye que los trabajadores se sientan más saludables con respecto a su salud emocional; por tanto lo expuesto anteriormente en la investigación, me permite concluir que para que los trabajadores de una organización su impacto de las afectaciones emocionales no fueran tan fuertes, se tuvo que hacer uso de disposiciones afectivas de inteligencia emocional y autoconcepto como elementos necesarios que fueron fomentados a cargo de una persona miembro de la organización que tiene la función de enseñar, ayudar, cambiar pensamientos, hacer notar virtudes, defectos de los trabajadores, logrando se obtuvieran emociones y pensamientos positivos ante situaciones y conflictos en la organización. Por lo tanto el uso de estas disposiciones en esta investigación demostraron su efectividad ante afectaciones negativas y a los pensamientos de los trabajadores; no obstante para la resolución de la problemática la relación existente entre ambiente laboral y afectaciones emocionales fueron las descripciones de los planes de acción que han sido utilizadas con el objetivo de darle solución a la problemática, anexando a esta solución elementos necesarios que fueron de ayuda para lograr con el objetivo del trabajo, en este caso evitar que los trabajadores adquieran afectaciones emocionales a causa de un mal ambiente laboral, sin embargo para que se lograra esto, estos planes fueron encaminados para crear un ambiente laboral mejor.

El alcance de esta investigación fue el aportar conocimiento en base a investigaciones previas, esto dio más credibilidad a las propuestas de solución, sin embargo como cada organización tiene



una cultura organizacional diferente, las limitantes es que haya nuevos aspectos que surjan y que no cubran los planes de acción debido a que actualmente las situaciones son cambiantes, con respecto a sus componentes, estructuración, organización, practicas, creencias y valores en las organizaciones. Cabe descartar que los planes de acción para el mejoramiento del ambiente laboral y el uso de la inteligencia emocional, así como el autoconcepto para revenir afectaciones y mejorar ambiente laboral son elementos de mucho peso que has sido expuestos y utilizados para el buen funcionamiento en el aspecto del ambiente laboral por que cumplen con los objetivos de mejorarlo y la importancia de fomentarlos para prevención de esas afectaciones y riesgos psicosociales. Esto tiene relación con los datos que tienen los organismos como la OMS, OPS, quienes buscan, crean, implementan, investigan la eficacia de planes de acción para poder llevarse a cabo; eso es una garantía debido a que ya cumplió con lo mencionado. También las investigaciones de este trabajo son basados en los resultados que dieron cuando se aplicaron los planes de acción, eso da más sustento y credibilidad a este trabajo para que quien lo lea tenga la seguridad de que las propuestas de solución son efectivas.

Entonces concluyo mi trabajo mencionando que es necesario implementar planes de acción en las organizaciones para mejorar ambiente laboral y el uso de disposiciones afectivas para prevenir afectaciones emocionales en los trabajadores cambiando pensamientos, emociones incentivando e ir detrás de la adquisición y reconocimiento de capacidades que ayuda a esto.

## Referencias bibliográficas

Amedirh. (1 de enero de 2019). Desafíos 2019 en clima organizacional. [Blog]. Recursos Humanos. Recuperado de <https://www.amedirh.com.mx/blogrh/recursos-humanos/desafios-2019-en-clima-organizacional/>

Arano, R.M., Escudero, J., & Delfín, L.A. (2016). *El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración: una aproximación*. Recuperado de: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/02CA201601.pdf>

Arcores, B. (19 de febrero de 2019). Ansiedad en el trabajo: causas, prevención y soluciones. [Blog]. Recuperado de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/especial-master-prevencion/ansiedad-trabajo-causas-soluciones/>

Arias, J.D., Montiel, Y., Osorio, A.N. (2019). Estrategias de intervención para un ambiente laboral saludable (Tesis de maestría). Universidad Cooperativa de Colombia, Bogotá, Colombia. Recuperado de [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10338/3/2019\\_estrategia\\_ambiente\\_laboral.pdf&ved=2ahUKEwiE08u64qDpAhUKCs0KHd7jD24QFjAAegQIARAB&usg=AOvVaw1oCmfH\\_OCijGebquK-3rCA&cshid=1588820755469](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10338/3/2019_estrategia_ambiente_laboral.pdf&ved=2ahUKEwiE08u64qDpAhUKCs0KHd7jD24QFjAAegQIARAB&usg=AOvVaw1oCmfH_OCijGebquK-3rCA&cshid=1588820755469)

Campbell, J., Tetrick, L. (2002). The Past, Present, and Future of Occupational: A history of Occupational, Health Psychology. En J. Barling, A. Griffiths (Ed.), *Hand book of Occupational Health Psychology* (pp.19-30). Washington, DC: American Psychological Association. Recuperado de <https://b-ok.cc/book/968227/2c0a3e>

Castro, S. (19 de diciembre, 2020). Inseguridad en el trabajo: Como superarla y ejemplo de un caso real. [Blog]. IEPP. Recuperado de <https://www.iepp.es/inseguridad-trabajo-como-superarla/>

Conduti, P., Gattas, Y., Sarmiento, S. & Schmid, R. (2013). Enfermedades Laborales: Como afectan el entorno organizacional. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Cuyo. Recuperado de [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf&ved=2ahUKEwjwvMeTvdLoAhUBRqwKHQddDocQFjAAegQIBRAB&usg=AOvVaw14g9MLQXSPxxCCAExrHV2W](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf&ved=2ahUKEwjwvMeTvdLoAhUBRqwKHQddDocQFjAAegQIBRAB&usg=AOvVaw14g9MLQXSPxxCCAExrHV2W)

Chiang, M., Martín, M.J., Nuñez, A. (2010). Concepto de satisfacción laboral. *En relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.* (pp. 151-197). Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas. Recuperado de [https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=v\\_sFY1XRFaIC&oi=fnd&pg=PA142&dq=info:mpTYqz8QB14J:scholar.google.com/&ots=Tqg3pj2QJQ&sig=5ss3ibaSNlhq\\_mgyXRz2G7-LzPE#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=v_sFY1XRFaIC&oi=fnd&pg=PA142&dq=info:mpTYqz8QB14J:scholar.google.com/&ots=Tqg3pj2QJQ&sig=5ss3ibaSNlhq_mgyXRz2G7-LzPE#v=onepage&q&f=false)

Cigna. (2018, Julio). Como mejorar la ansiedad en el trabajo. Recuperado de <https://www.cigna.com/es-us/individuals-families/health-wellness/work-anxiety>

Consideran accidente laboral el estrés por un “incómodo ambiente” de trabajo. (24 de enero de 2019). La Vanguardia. Recuperado de <https://www.google.com/amp/s/www.lavanguardia.com/vida/20190124/454287466213/consideran-accidente-laboral-el-estres-por-un-incomodo-ambiente>

Eden. (s.f). Los diferentes tipos de ambiente laboral en las empresas. Recuperado de <https://www.aguaeden.es/blog/los-diferentes-tipos-de-ambiente-laboral-en-las-empresas>

Esnaola, I., Holi, A., Madariaga, J.M. (2008). El autoconcepto: perspectivas de investigación. *Revista de Psicodidactica*, 13(1), 69-96. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17513105>

Feldman, L., Blanco, G. (2006). Las emociones en el ambiente laboral: un nuevo reto para las organizaciones. *Revista de la facultad de Medicina*, 29(2), 103-108. Recuperado de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0798-04692006000200002](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04692006000200002)

Fernández, V. (2019). Miedo a ir al trabajo. *Revista de Salud y Bienestar* Recuperado de <https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/trabajo-y-tiempo-libre/que-es-el-miedo-al-trabajo-causas-y-consecuencias>

Fernández, V. (2019). Inseguridad: Cómo vencer tus miedos. *Revista de Salud y Bienestar*. Recuperado de [https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/emociones-y-autoayuda/como-vencer-tu-inseguridad-claves-para-ser-una-persona#book\\_content](https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/emociones-y-autoayuda/como-vencer-tu-inseguridad-claves-para-ser-una-persona#book_content)

Galdeano, X.S., Villanueva, P. (2011). Mejora del ambiente laboral con la inteligencia emocional (Tesis de pregrado). Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales y de Telecomunicaciones, Pamplona, España. Recuperado de <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://academica-e.unavarra.es/bitstream/2454/3665/1/577455.pdf&ved=2ahUKEwiAweLE6KDpAhWWLs0KHd bCBP0QFjACegQIBxAB&usg=AOvVaw3aYP8fr12quE21J7ZdcciE>

García, M. (2019). Principales causas de la insatisfacción laboral. [Blog]. Recursos Humanos. Recuperado de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/gestion-talento/principales-causas-de-la-insatisfaccion-laboral/>

García, S. (2012). La motivación Laboral: Estudio descriptivo de algunas variables. (Tesis de pregrado). Universidad de Valladolid. Recuperado de <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/1144>

Gan, F., Berbel, G. (2011). Clima: Definiciones e importancia del clima laboral. En Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del Factor Humano en las organizaciones actuales (pp. 173). (Primera). Barcelona, España: VOC. Recuperado de <http://reader.digitalbooks.pro/book/preview/28329/chap0.xhtml>

Gil, P.R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-241. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342012000200012](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012)

Gómez, I.C. (2007). Salud Laboral: Una Revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. *Universitas Psychologica*, 6(1), 105-113. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64760111>

González, D., Giachero S., Delgado, S. (2012). Riesgos psicosociales en el lugar de trabajo: aproximación teórica y marco legal en Uruguay. *Ciencias Psicológicas*, 6(1), 75-87. Recuperado de [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-42212012000100007](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212012000100007)

Holiday, R. (2029). ¿Cómo Evitar el Nerviosismo? En Libros Mentores (Eds.). El obstáculo es el camino. s.l.: s.n. Recuperado de <https://books.google.com.mx/books?id=zeGVDwAAQBAJ&pg=PT22&dq=que+es+el+nerviosis>

mo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi8mM-

E8YbpAhXNZc0KHYiOBb0Q6AEIJjAA#v=onepage&q=que%20es%20el%20nerviosismo&f=  
alse

Iragorri, A., Romberg, B. (2012). La Autoestima como fuerza motivadora de los trabajadores en la empresa moderna. Universidad de la Sabana. Recuperado de <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/4576/130863.pdf%3Fse&ved=2ahUKEwiw2Lzq7qDpAhVEYs0KHRqwDhQQFjAAegQIBhAB&usg=AOvVaw3WnV9FgUqE00LcRmB6hoeK>

La comunicación en el ámbito laboral, s.f. Proceso Comunicación. Recuperado de [http://www.cca.org.mx/lideres/cursos/redaccion/comunicacion/cont\\_amblab.htm](http://www.cca.org.mx/lideres/cursos/redaccion/comunicacion/cont_amblab.htm)

La comunicación en el trabajo: ¿a qué hay que prestar atención? (27 de mayo, 2019). IONOS. Recuperado de <https://www.ionos.es/startupguide/productividad/comunicacion-efectiva-en-el-trabajo/>

La Rosa, J., Díaz, L. (1991). Nota del autoconcepto: una escala multidimensional. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 23(1), 15-33. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80523102>

Linares. R. (25 de abril de 2020). Como controlar los nervios: Estrategias de autoayuda. [Blog]. El prado psicólogos. Recuperado de <https://www.google.com/amp/s/www.elpradopsicologos.es/amp/blog/como-controlar-nervios/>

Llum, P. (2015). Claves para vencer la apatía laboral. *Protección laboral*. Recuperado de <https://www.interempresas.net/Proteccion-laboral/Articulos/212230-Claves-para-vencer-la-apatia-laboral.html>

Mancilla, F., Gracia, J.C., Gamero, C. & Congusto, A. (2010). Influencia de la insatisfacción laboral en las demandas de cambios de puesto de trabajo por motivos de salud. *Medicina y seguridad del Trabajo*, 56(219), 147-157. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2010000200005](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2010000200005)

Mingote, J., Del Pino, P., Sánchez, R., Gálvez, M. & Gutiérrez, M.D. (2011). El trabajador con problemas de salud mental: Pautas generales de detección, intervención y prevención. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 57 (supl. 1), 188-205. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000500012](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500012)

Morales, G. (2015). La percepción en el campo laboral. Recuperado de <https://prezi.com/zkl6kpl0cpg1/la-percepcion-en-el-campo-laboral/>

Morales, S.M., Rodríguez, C.Y. (2015). Modelo para motivar, liderar y mejorar el clima laboral en una organización. Escuela Colombiana de Ingeniería, Bogotá, Colombia. Recuperado de [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.acofipapers.org/index.php/eiei2015/2015/paper/view/1387/493&ved=2ahUKEwiXqo2u-KDpAhUHG80KHZeuDdkQFjAAegQIAxAB&usg=AOvVaw0fX\\_DDhldlfi93uHcg2Upj](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.acofipapers.org/index.php/eiei2015/2015/paper/view/1387/493&ved=2ahUKEwiXqo2u-KDpAhUHG80KHZeuDdkQFjAAegQIAxAB&usg=AOvVaw0fX_DDhldlfi93uHcg2Upj)

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: Conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 4-19. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000500002](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002)

Muñoz, A. (19 de agosto, 2016). Percepciones en el área laboral. [Blog]. Psicométricas. Recuperado de <https://psicometricas.mx/blog/percepciones-en-area-laboral/>

Piqueras, J., Ramos, V., Martínez, A. & Oblitas, L. (2009). Emociones negativas y su impacto en la salud mental y física. *Suma psicológica*, 16(2), 85-112. Recuperado de <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.redalyc.org/pdf/1342/134213131007.pdf&ved=2ahUKEwjixOrh5ePoAhVnKawKHdCGCBwQFjABegQIAxAB&usg=AOvVaw1XarjnyBqOIVWzeDT1D4N3>

Organización Panamericana de la Salud. (2000). *Estrategias de promoción de la salud en los lugares de trabajo de América Latina y el Caribe*. Recuperado de [https://www.who.int/occupational\\_health/regions/en/oehpromocionsalud.pdf](https://www.who.int/occupational_health/regions/en/oehpromocionsalud.pdf)

Portero, G. (2012). ¿Que es la salud mental? La salud mental de las y los trabajadores. Recuperado de [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/medicina\\_201320/es\\_saludmen/adjuntos/salud\\_mental\\_trabajadores.pdf&ved=2ahUKEwikhrWs-6DpAhVRVs0KHQ2SCNgQFjAAegQIAxAB&usg=AOvVaw2YHfeC2LeRFZsfvWYYCcKZ](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/medicina_201320/es_saludmen/adjuntos/salud_mental_trabajadores.pdf&ved=2ahUKEwikhrWs-6DpAhVRVs0KHQ2SCNgQFjAAegQIAxAB&usg=AOvVaw2YHfeC2LeRFZsfvWYYCcKZ)

Ramos, D. (2012). *El clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. Colombia: UNAD. Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=FBF6904F397257B1C98B8D0A2AF12EB5.jvm1?sequence=1>



Redacción Recursos Humanos TV. (21 de mayo, 2019). Percepción Laboral y su importancia dentro de las organizaciones. [Blog]. Recuperado de <https://www.recursoshumanos.tv/2019/05/21/percepcion-laboral-y-su-importancia-dentro-de-las-organizaciones/>

Remón, B. (26 de octubre, 2012). Trabajo en situación de aislamiento, N° 374, Departamento de Prevención de CEN. Recuperado de <http://www.cen7dias.es/V20/detalle.php?bol=79&id=1763&sec=4>

Rojas, N. (2019). Las causas de insatisfacción laboral: ¿Cómo abordar esta situación? *Revista digital*. Recuperado de <https://www.google.com/amp/s/revistadigital.inesem.es/orientacion-laboral/causas-insatisfaccion-laboral/amp/>

Romero, H. (2015). Inteligencia Emocional y Clima Organizacional (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesise-ortiz/2016/05/43/Romero-Hassan.pdf&ved=2ahUKEwi4882r6qDpAhUJiqwKHbsSCn4QFjAAegQIBBAB&usg=AOvVaw22VB57pZVRZwd8UVvVkXGk>

Salanova, M., Llorens, S., Martínez, I.M. (2019). Organizaciones Saludables: Una aproximación desde la psicología positiva. *Una mirada desde la psicología positiva* (primera). Recuperado de <http://www.conductitlan.org.mx/14-psicologiaorganizacional/Materiales/A-organizaciones%20saludables.pdf>

Secretaría del Trabajo y Previsión Social, (2018, 22 de octubre). *Nom-035-stps-2018. Factores de riesgo psicosocial. Identificación, análisis y prevención*. Ciudad de México, México: Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Recuperado de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/503381/NOM035\\_guia.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/503381/NOM035_guia.pdf)

Simetrical. (18 de septiembre de 2017). La situación del clima laboral en México. Recuperado de <http://info.simetrical.com/blog/la-situacion-del-clima-laboral-en-mexico>

Smeza. (2015, Julio 16). La apatía en el trabajo. [Blog]. Recuperado de <https://www.1ksoft.com/2015/07/16/la-apatia-en-el-trabajo/>

Solano, D., s.f. Percepción & Clima Organizacional. *Educación Corporativa*. Recuperado de <https://www.ebc.mx/educacioncorporativa/articulos/percepcion-y-clima-organizacional.php>

Tamayo, P. (2016). Percepción y satisfacción laboral como precursores de rotación de personal (Tesis Doctoral). Universidad de Granada. Recuperado de <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/42600/25701289.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Torres, I., Ballesteros, M. (2015). Emociones en el trabajo: antecedentes, efectos e intervención. En google. Recuperado de <https://www.arlsura.com/boletin/sectorial/2016/marzo/financiero/docs/emocioneseneltrabajo.pdf>

Yagosesky, R. (2012). Como superar la irritabilidad. *Gestiopolis*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/como-superar-la-irritabilidad/amp/>

## **Anexos**

Se anexa un ejemplo de una implementación de un plan de acción en base a la perspectiva del uso de la psicología de la salud ocupacional con respecto a la prevención de riesgo psicosociales y mejora del clima laboral.

<https://www.hospitaldelinares.cl/hoslina/wp-content/uploads/2016/05/Plan-de-Intervenci%C3%B3n-Clima-Laboral-y-riesgos-psicosociales-1.pdf>