

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Factores de Riesgo Psicosocial en el área de Personal de la Municipalidad
Provincial del Callao

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autora: Bachiller Kathia Estefanie Zuñiga Pacora

Lima – Perú

2018

Dedicatoria

El presente estudio, se lo dedico en primer lugar a Dios por ser mi guía y fortaleza espiritual en cada etapa de mi vida.

De igual manera se lo dedico a mi madre quien me dio la vida y por ser mi mejor ejemplo a seguir como mujer, profesional y por su apoyo incondicional para lograr mis objetivos.

Agradecimiento

Agradezco a la universidad Inca Garcilaso de la Vega por ser parte de este logro y brindarme las oportunidades para ser una profesional

A mis profesores por compartir sus experiencias, conocimientos y correcciones durante la realización de la presente investigación.

A mis colegas trabajadoras sociales, quienes me alentaron y dieron el espacio y oportunidad de contribuir a la culminación de la presente investigación.

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, expongo ante Ustedes mi investigación titulada “**Factores de Riesgo Psicosocial en el área de Personal de la Municipalidad Provincial del Callao, 2017**”, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea correctamente evaluado y aprobado.

Atentamente

Kathia Estefanie Zuñiga Pacora

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de Tablas.....	vii
Índice de Figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	xi
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1. Descripción de la realidad problemática. Delimitación temporal, espacial y demográfica.	12
1.2. Formulación del problema	18
1.3. Objetivos	19
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación.....	19
CAPITULO II MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	23
2.1. Antecedentes	23
2.2. Bases Teóricas.....	29
2.3. Definiciones conceptuales.....	33
CAPITULO III METODOLOGÍA.....	36
3.1. Tipo y diseño utilizado	36
3.2. Población y Muestra	36
3.3. Identificación de la variable y su operacionalización.	37
3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico.....	39
CAPITULO IV PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	40

4.1. Procesamiento de los resultados	40
4.2. Presentación de resultados	40
4.3. Análisis y discusión de los resultados	55
4.4. Conclusiones:.....	58
4.5. Recomendaciones.....	58
CAPITULO V INTERVENCION.....	60
5.1. Denominación del Programa	60
5.2. Justificación del Problema.....	60
5.3. Objetivos Generales y Específicos	61
5.4. Sector al que se dirige.....	62
5.5. Establecimiento de Conductas y Metas del Programa	62
5.6. Metodología de la Intervención	63
5.7. Instrumentos / Materiales a Utilizar.	64
5.8. Cronograma	65
Bibliografía	66
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	72
Anexo 2: Carta de Presentación	73
Anexo 3: Instrumento	74

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable “factor de riesgo psicosocial” mediante la Clasificación de factores de riesgo psicosocial de Cuenca (1996).....	38
Tabla 2: Medidas estadísticas descriptivas de Riesgos Psicosociales	40
Tabla 3: Medidas estadísticas descriptivas de las dimensiones pertenecientes a Riesgos Psicosociales	41
Tabla 4: Resultados del Riesgo Psicosocial	43
Tabla 5: Resultados de Monotonía como factor de Riesgo Psicosocial.....	45
Tabla 6: Resultados de Carga Mental como factor de Riesgo Psicosocial	47
Tabla 7: Resultados de Ritmo de Trabajo como factor de Riesgo Psicosocial	49
Tabla 8: Resultados de Comunicación como factor de Riesgo Psicosocial	51
Tabla 9: Resultados de Futuro Inseguro como factor de Riesgo Psicosocial ..	53

Índice de Figuras

Figura 1: Modelo de Factores Psicosociales en el Trabajo	29
Figura 2: Clasificación de los Factores Psicosociales en el trabajo	31
Figura 3: Resultados del Riesgo Psicosocial	44
Figura 4: Resultados de Monotonía como factor de Riesgo Psicosocial.....	46
Figura 5: Resultados de Carga Mental como factor de Riesgo Psicosocial	48
Figura 6: Resultados de Ritmo de Trabajo como factor de Riesgo Psicosocial	50
Figura 7: Resultados de Comunicación como factor de Riesgo Psicosocial....	52
Figura 8: Resultados de Futuro Inseguro como factor de Riesgo Psicosocial .	54

Resumen

El presente estudio de investigación, de tipo descriptivo y diseño no experimental, cuyo objetivo es identificar y determinar el factor predominante de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores del área de Personal de la Municipalidad Provincial del Callao, 2017. Para acceder a los resultados estadísticos, se procedió a utilizar el instrumento de encuesta, basada en la propuesta de Cuenca (1996), conformada por 15 preguntas. La muestra es de tipo censal conformado por 30 trabajadores del área de Personal, de ambos sexos, de las edades entre 25 a 60 años con diferentes puestos de trabajo. Finalmente, los resultados obtenidos presentan que el factor monotonía con un 11.5% de aceptación es el predominante en los factores de riesgo psicosocial, en cuanto a los demás factores percibimos lo siguiente, el factor ritmo de trabajo con un 9.65%, la comunicación con un 9.5%, futuro inseguro 9.5%, y carga mental con un 8.5%. En base al presente estudio, se desarrolló la elaboración de un programa de intervención educativo denominado “Tu Bienestar es el Bienestar de Todos” como oportunidad de mejora.

Palabras clave: Factor de riesgo psicosocial, monotonía, comunicación, carga mental, bienestar.

Abstract

This research study, descriptive type and non-experimental design, whose objective is to identify and determine the predominant factor of psychosocial risk factors in workers in the area of Personnel of the Provincial Municipality of Callao, 2017. To access the results In the case of statistics, the survey instrument was used, based on the Cuenca proposal (1996), consisting of 15 questions. The sample is of census type conformed by 30 workers of the area of Personnel, of both sexes, of the ages between 25 to 60 years with different jobs. Finally, the results obtained show that the monotony factor with an 11.5% acceptance is the predominant factor in psychosocial risk factors, as for the other factors we perceive the following, the work rhythm factor with 9.65%, the communication with a 9.5%, future insecure 9.5%, and mental load with 8.5%. Based on the present study, the development of an educational intervention program called "Your Wellbeing is the Wellbeing of All" was developed as an opportunity for improvement.

Key words: Psychosocial risk factor, monotony, communication, mental load, well-being.

Introducción

Debido a los continuos cambios en los centros laborales, a causa de los factores de riesgo psicosocial, los mismos tratan de implementar nuevas estrategias para facilitar opciones de mejora y estar preparados ante un mercado competitivo en la cual estamos inmersos.

En la presente investigación denominada “Factores de Riesgo Psicosocial en el área de Personal de la Municipalidad Provincial del Callao, 2017”, es un estudio descriptivo y con diseño no experimental, teniendo como sujetos de intervención a trabajadores que laboran en el área de Personal de la Municipalidad Provincial del Callao, 2017.

El objetivo general es determinar el factor predominante como factor de riesgo psicosocial, teniendo como elementos fundamentales para el estudio de investigación, cinco elementos basados en la propuesta de Cuenca (1996). Por tal razón, el presente trabajo se divide en:

Capítulo I, se describe la realidad de la problemática, donde diversos factores ocasionan que los trabajadores no se desempeñen de manera adecuada durante la jornada laboral, a la vez causándose daño psíquico y social, desde una perspectiva a nivel mundial, nacional y en la Municipalidad Provincial del Callao, donde se desarrolla el estudio.

Capítulo II, se desarrolla el marco teórico conceptual, basados en antecedentes nacionales e internacionales, las bases teóricas y definiciones conceptuales.

Capítulo III, se explica la metodología aplicada en la investigación, tipo y diseño; población y muestra de estudio. De igual manera la variable y su operacionalización y las técnicas e instrumentos de evaluación.

Capítulo IV, se realiza el procesamiento de resultados para luego explicarlos a través de gráficos, conclusiones y recomendaciones.

Capítulo V, se elabora un programa de intervención educativo con el objetivo de mejorar los resultados obtenidos mediante metodológicas, instrumentos y talleres.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática. Delimitación temporal, espacial y demográfica.

El presente proyecto de investigación se plantea a partir de la constatación de hechos de riesgos psicosociales en los trabajadores del área de personal de la Municipalidad Provincial del Callao. En concreto se busca develar los factores de riesgo psicosocial que condicionan esta problemática alrededor de los trabajadores en el ámbito laboral. Estos factores se manifiestan desde el inicio de la etapa laboral en un ambiente de riesgo para la salud, dado que en el medio donde se desarrolla una organización de trabajo, el empleado presenta diversos problemas que salen a flote y definen su condición de calidad de vida.

Inicialmente, tenemos que el riesgo psicosocial, consta de diversos factores de afección; el estado salud, las relaciones interpersonales con la familia y las relaciones interpersonales en el ámbito laboral. Todos estos aspectos suman en la importancia de tener conocimiento sobre los riesgos psicosociales y considerarlos bajo régimen de salud ocupacional, que desde el trabajo social es visionado como una problemática social de vida.

Con el presente proyecto se pretende investigar los factores de riesgo psicosocial, que no son más que las características de las tareas y de la estructura de la organización del trabajo, Cuenca (1996), tales como: monotonía, carga mental, ritmo de trabajo, comunicación, seguridad contractual.

La Institución Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud – ISTAS (España, 2015) señala que los factores de riesgo psicosocial son condiciones inadecuadas que se originan en el espacio laboral, que perjudican el estado de salud de los empleados a nivel psicológico y social. Para ISTAS (2015), el riesgo psicosocial es considerado como una de las principales causas de absentismo y enfermedades en relación al

trabajo, cuyas consecuencias se determinan en corto plazo y el efecto se manifiesta en la cognición: débil concentración y memoria; en el comportamiento: aislamiento, desánimo, insomnio, gula, tabaquismo, alcoholismo, drogadicción; del físico: afección estomacal, irrigación en los músculos, cefaleas, falta de oxigenación, etc.

La OPS Y OMS, (2016) menciona que las causas más relevantes en el trabajo son los riesgos psicosociales en función a la organización, diseño del trabajo y condiciones de empleo. El resultado de la consecuencia se manifiesta en la desmotivación de los trabajadores, la falta de compromiso para con sus actividades y deficiente rendimiento laboral, ocasionando a su vez ausentismo y despido precoz; por consecuencia reduce la productividad y disminuye la imagen pública de las instituciones.

La (OMS, 2017) indica que una buena condición laboral genera protección social, ya sea contra riesgos físicos y psicosociales; a su vez, el tener mejor condición de salud es significado de buenas relaciones interpersonales, relaciones sociales y de poseer buena autoestima, dándose como resultado positivo para la calidad de vida. La salud de los trabajadores es indispensable para la productividad y los ingresos familiares, es por ello que la atención sanitaria de todos los trabajadores incluyendo a los de alto riesgo, requiere de servicios de salud que se encuentren en constante evaluación y monitoreo, de esta manera reducir todo tipo de riesgo ocupacional y lograr a tiempo la detección de enfermedades laborales.

La (OMS; 2017) hace referencia que, en la mayoría de países, los problemas de salud ocupacional abarcan aproximadamente un 70% de trabajadores que no cuentan con un seguro que los respalde en caso de enfermedades relacionadas con el trabajo. Con la existencia de una cobertura sanitaria universal, sería más factible el acceso a los servicios necesarios para tener un mejor estado de salud; por consiguiente, la prevención, la obtención de tratamiento y posterior rehabilitación.

A nivel internacional, el Ministerio de Salud (CHILE, 2013) señala que la identificación de los factores psicosociales en base a la realidad y cultura laboral en Chile, se enfoca en la detección, prevención y corrección de diversas problemáticas en el rubro laboral, evaluando ciertos aspectos tales como las actividades a realizar, la organización laboral, el desempeño y el espacio. Los riesgos psicosociales no pueden ser intervenidos de manera similar a los riesgos físicos, químicos y biológicos, por lo cual, la evaluación y seguimiento son propiamente ajustados a la condición laboral.

Así mismo, El reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo (MEXICO, 2014), señala en el artículo 2, que tiene por objeto establecer el mandato en función a la seguridad y salud ocupacional, cuya importancia es contar con las condiciones que permitan la prevención de riesgos, de esta manera garantizar a los trabajadores un ambiente reconfortante que permita realizar sus actividades.

El artículo 43 del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, menciona que los empleadores deben considerar la identificación y estudio de los puestos de trabajo con riesgo psicosocial, ya sea por el origen de sus actividades o faenas laborales; a su vez, se debe acoger medidas de prevención para disminuir dichos factores de riesgo psicosocial. Cabe en la posibilidad la realización de exámenes o evaluaciones clínicas al personal de trabajo que se encuentra expuesto a los factores de riesgo psicosocial, así mismo informar de manera específica sobre cómo podrían suscitarse las probables alteraciones al estado de salud en caso sea víctima de los factores de riesgo psicosocial y posteriormente realizar el seguimiento al resultado clínico.

Adicionalmente, se hace referencia que, los factores de riesgo psicosociales son aquellos que provienen del origen de las funciones del puesto de trabajo, tales como: el desempeño de actividades en condiciones inseguras, alto cargo de responsabilidad, concentración intensiva, etc.

La Organización Internacional del Trabajo – OIT (ITALIA, 2012), implementa una metodología basada en el Trabajo Seguro, llamada “SOLVE” que permite integrar la promoción de la salud y políticas de seguridad en los centros laborales. Esta metodología indica que el empleador y los empleados tienen el compromiso de inmiscuirse en los riesgos psicosociales de su ambiente laboral y determinar medidas de intervención para enfrentar las consecuencias de dichos factores psicosociales, de tal manera lograr generar el bienestar del recurso humano y la productividad de la organización.

Otro aspecto importante que considerar en El Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de los Obreros Municipales del Perú (2017), hace reseña en el Art. 7, Título II, basado en el sistema de gestión, que, legítimamente es responsabilidad del Alcalde asumir el compromiso de la implementación de dicha gestión de Seguridad y Salud de los Trabajadores Municipales, así mismo puede encomendar las funciones y la autoridad a los sub encargados para la obtención del progreso de la gestión sin que ello lo exonere de su obligación ante la prevención. Las Municipalidades facilitan el presupuesto elemental para llevar a cabo el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud, así como en la prosperidad continua, viéndose resultados positivos en el personal de la institución, en conformidad con la Ley y reglamentos. Asimismo, el Art. 8, da conocimiento que los encargados de que se genere Seguridad y Salud en el trabajo son los del área de Recursos Humanos simultáneamente con el Alcalde, en el empleo, desarrollo e impacto del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo sujetas a Ley.

La constitución política del Perú, reconoce a la salud como derecho fundamental de toda persona, y el trabajo es un deber y derecho a la vez, en base al bienestar social, siendo un medio de desarrollo del ser humano. (Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de los Obreros Municipales del Perú, D.S, N° 017-2017-TR, PERU).

El Ministerio de Trabajo del Perú (MINTRA; 2014) menciona que, en la Resolución Ministerial 375-2008-TR, se denomina Factores de

Riesgo Biopsicosociales a los "Factores de Riesgo Psicosocial", como condiciones laborales relacionadas al ambiente, organización, realización de tareas; que, a la continuidad afectan el bienestar del trabajador, así como su desarrollo laboral.

Dentro de los diferentes marcos legales, la Ley de Seguridad y Salud en el trabajo 29783, señala que, en el Principio I - De prevención: el empleador debe garantizar los medios de protección a la vida y bienestar de salud a los trabajadores. El Principio IX - De Protección, indica que los trabajadores tienen derecho a buenas condiciones laborales, otorgados por el empleador y el estado, que respalde el estado de vida saludable, sea física, mental y social, de manera continua. (Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo 29783, 2011, PERU).

El Decreto Supremo 009/05-TR, Reglamento de Seguridad en el Trabajo, hace referencia a los riesgos psicosociales como factores que dependen de un accidente laboral; sin embargo, cuando se relaciona con el factor humano, existe una cierta peculiaridad que ocasiona dificultad en la diferenciación de ambos factores de riesgo, así mismo el conducto de intervención. (DS 009/05 – TR REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, 2011, PERU).

La Institución Peruana de la Seguridad Social de Salud – ESSALUD (2015) Indica que, los factores de riesgos psicosociales comprenden los siguientes aspectos: intra-laborales, extra-laborales y del comportamiento propio del trabajador, del cual, mediante interrelaciones dinámicas es posible experimentar, de tal manera que cierta acción influye en la salud de las personas.

El Ministerio de Trabajo – MINTRA (2014) señala que, en Lima Metropolitana, la intervención sobre los factores psicosociales es un tema de conocimiento, pero no aplicable en las entidades del estado o sector privado, así como en los centros médicos asistenciales. De por sí, debería ser una prioridad tanto preventiva como controlada, a fin de conducir una gestión eficaz del personal y su entorno organizacional.

Si bien es cierto, la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 (Perú - 2003), establece que las Municipalidades son órganos de gobierno local autónomos en política, economía y administrativamente. Las competencias y funciones que se ejercen en las municipalidades se cumplen con las políticas, planes nacionales, regionales y locales.

Es por ello que se creó la Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Municipalidad Distrital de Chorrillos; en el Art. 1. La finalidad del reglamento es implantar una normativa para prevenir accidentes procedentes de las actividades que se realizan dentro de la Municipalidad; en el Art. 2. Como objetivo principal, el reglamento se preocupa en crear condiciones de seguridad para los trabajadores que desarrollan su faena laboral y brindar calidad de vida protegiendo su salud e integridad física, mediante la prevención de los causantes accidentales, así mismo generar una cultura de prevención de riesgos laborales dados en la Municipalidad, haciendo partícipe a los trabajadores, funcionarios y organizaciones sindicales, cumpliendo con la normativa establecida. Otro aspecto por destacar se encuentra en el Art.3, que nos señala los siguientes principios:

De prevención: garantizar los medios de protección al bienestar de los empleados, inclusive a aquellos que prestan servicios sin haber tenido un vínculo laboral.

La Municipalidad se hace responsable de los gastos económicos y asesoramiento legal a consecuencia de un accidente de trabajo o la detección de una enfermedad laboral que padezca el empleado dentro de sus actividades en el trabajo.

De cooperación: la Municipalidad, sus trabajadores y sindicalistas establecen mecanismos que garanticen seguridad y salud en el trabajo.

De información y capacitación: brindar adecuada información a los trabajadores y sindicalistas, a su vez, brindar constantes capacitaciones de prevención sobre riesgos en la vida, salud y familia.

De gestión integral: La Municipalidad integra la gestión de seguridad y salud en el trabajo a la gestión general de la institución, es decir por unificación.

De atención integral: los trabajadores que padezcan algún accidente laboral o enfermedad ocupacional, tienen el beneficio de recibir prestaciones de salud hasta la recuperación y rehabilitación y posteriormente cumplir con sus responsabilidades laborales mediante la reinserción.

De consulta y participación: se aplica la existencia de mecanismos de participación y consulta para los empleadores, empleados y actores sociales para la mejora de seguridad y salud en el trabajo.

De primacía de la realidad: La Municipalidad y sus representantes cargan con la responsabilidad de que se cumpla el reglamento en seguridad y salud en el trabajo. En caso de discordancia entre lo que sucede y lo que se constata en documentos, se debe dar prioridad a los hechos, es decir a la realidad.

De protección: Todo trabajador tiene derecho a que la Municipalidad les garantice condiciones de trabajo meritorio y un estado de vida benigno, desde lo físico, mental y socialmente de manera constante, contribuyendo al logro de los objetivos personales de cada trabajador. (ORDENANZA MUNICIPAL N° 315 - UNIDAD DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, MDCH, CHORRILLOS, 2017).

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el factor de riesgo psicosocial en los trabajadores del área de personal de la Municipalidad Provincial del Callao?

1.2.1 Problemas Específicos

¿Cuál es la monotonía en los trabajadores del área de personal de la Municipalidad Provincial del Callao?

¿Cuál es la carga mental en los trabajadores del área de personal de la Municipalidad Provincial del Callao?

¿Cuál es el ritmo de trabajo de los trabajadores del área de personal de la Municipalidad Provincial del Callao?

¿Cuál es la comunicación en los trabajadores del área de personal de la Municipalidad Provincial del Callao?

¿Cuál es el Futuro Inseguro de los trabajadores del área de la Municipalidad Provincial del Callao?

1.3. Objetivos

Determinar el factor de riesgo psicosocial en los trabajadores del área de personal de la Municipalidad Provincial del Callao

1.3.1 Objetivos Específicos

Determinar la monotonía de los trabajadores del área de personal de la Municipalidad Provincial del Callao.

Determinar la carga mental de los trabajadores del área de personal de la Municipalidad Provincial del Callao.

Determinar el ritmo de trabajo de los trabajadores del área de personal de la Municipalidad Provincial del Callao.

Determinar la comunicación de los trabajadores del área de personal de la Municipalidad Provincial del Callao.

Determinar el Futuro Inseguro de los trabajadores del área de personal de la Municipalidad Provincial del Callao.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

Es fundamental analizar y definir cuáles son los factores de riesgo psicosociales dentro de una organización laboral, ya que, en su mayoría, no todos los trabajadores tienen conocimiento a profundidad sobre ello.

Las personas que inician su etapa laboral por primera vez, ignoran muchos aspectos que ocurren dentro de una organización como factor de riesgo psicosocial; si bien es cierto, al momento de iniciar una jornada laboral se encontrarán con diversos ambientes laborales que destacan distintas áreas; no todas las áreas poseen un ambiente de confort, así mismo sucede en las relaciones interpersonales, etc.

Muchos suponen que un factor de riesgo está asociado únicamente a los accidentes laborales del cual un trabajador sufre una lesión corporal, ocurrido propiamente en el área de desempeño; sin embargo, cabe resaltar que los riesgos psicosociales poseen un abanico de factores que dañan la salud de los trabajadores, no solo físicamente, sino propiamente psicosocial, es decir psico = actividad mental y social, propia de la sociedad.

Debe ser de carácter obligatorio el conocimiento y participación de los trabajadores en la detección de estos factores de riesgo psicosocial, así mismo en la evaluación y seguimiento de prevención, ya que de esta manera se puede evitar muchas deficiencias en el ámbito laboral, así como la baja producción, ausentismo laboral y enfermedades laborales tales como el estrés psicossomático que es un factor más pronunciado en los trabajadores, pero que a simple vista no es considerado como una enfermedad laboral de gran importancia.

En la mayoría de organizaciones del rubro estatal o privado, los trabajadores son considerados como elemento fundamental para la producción y cumplimiento de los objetivos de las organizaciones, teniendo en cuenta, que estos estén comprometidos con los resultados.

En los últimos años, los factores de riesgo psicosocial, han ido incrementando de manera muy visible, pero no se presta la debida atención para prevenirlos o intervenir de manera inmediata dada la situación encontrada.

En el Perú, son diversos los centros laborales en el cual, el trabajador ha manifestado ciertos comportamientos y malestares de salud

física, psíquica y social, viéndose afectada su jornada laboral en el desempeño y/o realización de actividades y tareas asignadas, así mismo, en relaciones interpersonales dentro del trabajo por diversos motivos que perjudican el desarrollo y crecimiento profesional; por lo tanto, es necesario prestarles una mayor atención a todas las características de los factores de riesgo psicosocial, ya que permitirá conocer la realidad de cada trabajador y a la organización más a fondo.

En la presente investigación, se pretende estudiar la problemática relacionada a los factores de riesgo psicosocial en el área de Personal de la Municipalidad Provincial del Callao, por lo que es sustancial la determinación de las causas que lo originan, su incidencia y consecuencias.

En primer lugar, el estudio contribuirá en la identificación de fortalezas y debilidades que manifiestan los trabajadores del área de personal de la Municipalidad Provincial del Callao, el enfrentamiento ante éstos factores de riesgo psicosocial; así mismo, la cultura organizacional y la conducción de esta eventualidad, con el propósito de coadyuvar con alternativas de solución para el progreso de éstas.

En segundo, es necesario señalar que, se tiene como prioridad, el comportamiento de los trabajadores, cuáles son sus motivaciones, cual es el tipo de riesgo psicosocial que se manifiesta en ellos viéndose inmersos en el ambiente laboral y sus reacciones ante éstos.

Desde la perspectiva teórica, el estudio de investigación hace mención de diferentes modelos teóricos, señalados por diferentes autores, los cuales sus teorías han sido validadas para la utilización correcta y comprobación oportuna de las diferentes realidades institucionales.

A nivel organizacional, se aprueba el estudio de investigación en la Municipalidad Provincial del Callao, a fin de profundizar el comportamiento de los trabajadores, así mismo, en base a los resultados y hallazgos

correspondientes presentar soluciones a corto plazo y que este pueda ser beneficioso tanto para la organización y también para los trabajadores.

Es necesario tener en consideración que la Municipalidad Provincial del Callao, tiene como misión prestar servicios públicos de calidad, promoviendo el desarrollo integral y sostenible en la Provincial Constitucional del Callao, a través de procesos simplificados que respondan a la generación de valor público, basados en la participación ciudadana y la transparencia, y como visión, ser un modelo de desarrollo planificado, con calidad de vida; así mismo, con oportunidades de desarrollo social, cultural y económico para sus ciudadanos.

Finalmente, se realizará un estudio riguroso basado en descripciones, conceptos, metodología, instrumentos y resultados, con el objetivo de obtener una información correcta sobre los factores de riesgo psicosocial reflejado por los trabajadores del área de personal de la Municipalidad Provincial del Callao.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Rosana Beleño Navarro (2014) en Barranquilla - Colombia, realizó la investigación: **“factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés en trabajadores administrativos de la universidad de la Costa cuc”**, enfatizando la caracterización de los factores de riesgo psicosociales intra y extra laborales, individuales, así como los niveles de estrés en los administrativos, cuyo tipo de investigación es descriptivo y transversal de corte cuantitativo por lo cual logrará la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial, intra y extra laboral y los niveles de estrés en trabajadores administrativos de la Universidad de la Costa, CUC. El instrumento utilizado fue la batería de evaluación de factores psicosociales proyectada y validada por el Ministerio de protección Social por medio de la Pontificia Universidad Javeriana, Sub centro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales. La muestra está conformada por 227 empleados administrativos correspondientes a las áreas de: Vicerrectoría de Extensión, Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría Administrativa, Vicerrectoría de Investigación, Vicerrectoría de Bienestar Universitario, Vicerrectoría Financiera, Dirección de Postgrados, Secretaria de Internacionalización, Secretarías de Proyección Social, Decanos, Departamento de Talento Humano, Dirección de Recursos Educativos, Departamento de Planeación, Dirección de Desarrollo Humano, Departamento de Contabilidad, Departamento de Tesorería, Unidad de Promoción, Departamento de Calidad, Dirección de Admisiones y Registro, Departamento de Comunicaciones, Laboratorios y Almacén. Los resultados indican que en cuanto al Constructo Intralaboral, el Ministerio de Protección Social, afirma que los factores psicosociales intralaborales son considerados como determinadas características propiamente del trabajo y su organización que interfieren en la salud y bienestar del trabajador, es decir, el 46.1% de los trabajadores administrativos,

presentan riesgo en un porcentaje de (15,4%), un alto riesgo de (16,7%) y medio (14%).

Norma Constanza Duque Marín (2016) en Dosquebradas – Colombia, elaboro el “**análisis de riesgos psicosociales y estrés en trabajadores de selección y operativos de Digitex de Manizales**”. Esta investigación tiene como objetivo la identificación de riesgos psicosociales y niveles de estrés, del cual los trabajadores se encuentran expuestos. Esta investigación se enmarca en el enfoque cuantitativo que permite conocer la realidad en forma numérica con aportes estadísticos para obtener resultados más confiables y definir la problemática, siendo un tipo de investigación descriptivo-transversal con la finalidad de identificar los factores de mayor riesgo dentro del trabajo y el estrés, de tal manera crear medidas de prevención ante los empleados y obtengan una mejor calidad de vida. El instrumento utilizado es La batería, conformada por instrumentos que recopilan información sobre condiciones intralaborales, extralaborales e individuales (demográficas y ocupacionales). Se tomó como universo a 400 empleados, del cual se realizó el muestreo aleatorio simple de la sala de KPN con 40 empleados operativos, del cual se tomó mediante muestreo aleatorio simple 16 y de selección de 20 empleados se tomaron 16; la presente investigación pretende obtener resultados cuantitativos de cada dimensión de riesgo psicosocial y estrés que afectan a los empleados de la organización. En la presente investigación se aplicó los instrumentos de la batería de Riesgo psicosocial del ministerio de Protección Social, lo cual se clasifica en tipo A para colaboradores de Selección y tipo B para colaboradores Operativos. Como resultado final, indica que los colaboradores operativos presentan mayor riesgo psicosocial que los colaboradores de selección, cuyo efecto podría ser causa de la cantidad de tiempo empleado de los trabajadores operativos al realizar una misma actividad de estricto trabajo.

F.G. Benavides (2002) en Barcelona – España, realizo la investigación enfocada en la “**descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas**”. La presente investigación tiene como objetivo describir la distribución de las puntuaciones de los factores de riesgo psicosocial de origen laboral en cuatro empresas, según

características personales y laborales de los trabajadores. El tipo de investigación es descriptiva-transversal, cuyos datos se recogieron a través de un cuestionario autoadministrado tras explicar los objetivos del estudio y solicitar la colaboración al trabajador que acudía a la Unidad Básica de Salud del Servicio de Prevención en cada una de las empresas. En las tres primeras empresas los datos fueron recogidos al acudir los trabajadores al examen de salud anual voluntario, realizado entre junio de 1998 y junio de 1999 en la empresa A, entre abril y julio de 1999 en la B y entre febrero y diciembre de 1999 en la C. En la empresa D, en cambio, los trabajadores fueron invitados a participar en el estudio entre septiembre y octubre de 1999, sin que mediara el examen de salud anual. La información relativa a los factores psicosociales de riesgo se recogió utilizando el cuestionario de condiciones de trabajo, vida y satisfacción desarrollado por el Centre de Salut Laboral del Institut Municipal de Salut Pública de Barcelona. El estudio se realizó en una muestra de 890 trabajadores, que contestaron de forma completa al cuestionario, procedentes de cuatro empresas con una plantilla en conjunto de 2.578 trabajadores con más de 6 meses de antigüedad. La empresa A era de construcción de obras públicas con sede en Barcelona, donde contestaron 196 de 728; la empresa B, dedicada a la mecanización y el montaje de componentes de automóviles y ubicada en Santander, donde participaron 111 de 512; la empresa C era de fabricación de componentes eléctricos y sistemas electrónicos situada en Tarragona, donde contestaron 486 de 1.088, y la empresa D, sede administrativa de una multinacional, localizada en Madrid, donde participaron 97 de 250. La tasa de participación en cada una de las empresas fue del 26,9, el 21,7, el 44,7 y el 38,8%, respectivamente. Como resultado final, las puntuaciones en cada dimensión entre las cuatro empresas fueron bastante similares, siendo el rango entre 13 y 16 para la demanda psicológica y entre 20 y 26 para el control. En el caso del apoyo social, las puntuaciones fueron prácticamente las mismas, siendo en todas las empresas igual a 5, excepto para el apoyo social de los supervisores en la empresa C cuya puntuación fue 6. En este sentido, llama la atención que siendo las medianas de las dimensiones del apoyo social las más estables entre

empresas, su rango de puntuaciones intraempresas varíe entre 0 y 14 (empresa A) para el apoyo de los compañeros y entre 0 y 15 (empresa A) para el de los supervisores. Por el contrario, la variación de la demanda intraempresa fue de 4 a 24 (empresa C) y la variabilidad respecto al control fue de 3 a 45 (empresa C). Esta variabilidad intraempresa de los distintos factores de riesgo se puede observar en la figura 1, donde existe un número importante de puntuaciones fuera de rango, especialmente para el apoyo social en sus dos dimensiones.

Mónica García Rubiano (2007) en Bogotá – Colombia, elaboró la investigación respecto a la **“relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio en el personal de seguridad de una organización del sector económico terciario”**. En esta investigación se identificó la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio en el personal de seguridad de una organización del sector económico terciario de prestación de servicios. Se realizó bajo un diseño transversal correlacional, a través de la aplicación de los instrumentos de medición de resistencia al cambio (IMRC) y medición de riesgo psicosocial (IMP). Las fases establecidas fueron: a) recopilación de la información, análisis de documentos y elaboración de instrumento de medición de la resistencia al cambio; b) validación de los dos instrumentos por jueces, c) establecimiento de contactos y autorizaciones pertinentes para realizar la aplicación piloto; d) aplicación de los dos instrumentos de medición, recolección de la información necesaria para efectuar el análisis correlacional y e) análisis de datos y presentación del informe de resultados. Los instrumentos fueron aplicados a 199 personas que cumplieran con las características del estudio. Los resultados se analizaron con el programa SPSS versión 13. Se encontró una correlación de 0.605 y un índice de fiabilidad de 0.84 para resistencia al cambio y de 0.79 para riesgo psicosocial. Estos índices superan al mínimo establecido de 0.50, lo cual indica un alto nivel de confiabilidad y precisión en la medida del atributo, esto permite predecir un alto nivel de confiabilidad en la evaluación de las variables en otras aplicaciones. Entre las implicaciones más importantes del estudio están la necesidad de extender la investigación a otros elementos relacionados con la supervivencia y

crecimiento de las organizaciones y la confirmación de otro campo de acción para el psicólogo.

2.1.2 Nacionales

Marybel Esther Mollo Flores (2015) en Lima – Perú, realizó la investigación: **“Relación entre los factores psicosociales y la retroalimentación laboral en asesores de riesgos del área comercial de lima de una compañía de seguros del Perú”**, el tipo de investigación que se ha utilizado es descriptivo-correlacional comparando las variables de estudio. Como instrumento de evaluación se utilizó el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ) del Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Dinamarca (AMI). El Método Ista 21 es la versión al castellano del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (Cosos), publicado en la 2ª versión. Para determinar la muestra se utilizó la fórmula de Cronbach, para la población finita con un margen de error del 5% ($e = 0.5$), y un nivel de confianza del 95% ($Z=1.96$), sobre una población total estimada de 280 asesores de riesgos capacitados sólo en seguros de salud de esta compañía de seguros ($N = 525$). Por consiguiente, el tamaño de la muestra fue probabilística estratificada, utilizándose la fórmula de Cronbach, y la elección dentro del área comercial se sacó aleatoriamente hasta obtener el número requerido. Para la investigación se adoptará el siguiente número de muestra: 222. Como resultado final, se considera que existe relación significativa entre los factores psicosociales y la retroalimentación positiva. Los asesores de riesgos en seguros que logran tener mejor desempeño laboral, obtienen un mejor manejo de los factores psicosociales del cual se encuentran expuestos en la realización de sus actividades labores, es por ello que también tienen una retroalimentación positiva percibida de la conducta del supervisor, la relación con sus compañeros y hacia el dominio de la tarea que le corresponde desempeñar.

Carolina Barreda Berrios (2017) en Arequipa – Perú, realizó la investigación **“Factores de riesgo psicosocial y productividad del área de producción de empresa industrial en Arequipa”**. El tipo o diseño

de la presente investigación es correlacional, teniendo como objetivo identificar la relación que existe entre la presencia de factores de riesgo psicosocial y productividad en la empresa industrial, puesto que el aumento de una variable de Riesgo Psicosocial, implicará la disminución de la variable dependiente Productividad. Instrumentos que componen en la prueba: - Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador). - Cuestionario de factores de riesgo psicosocial (forma B). - Objetivo: Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial en población laboralmente activa. Alcance: Identificar datos socio-demográficos y ocupacionales de los trabajadores. Establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intralaboral y determinar su nivel de riesgo. Población y Muestra La investigación se realizó en la Empresa Tuberías y Geosistemas del Perú S.A. con colaboradores del Área de producción en específico Auxiliares de Planta siendo su edad de rango entre los 18 y 63 años todos de género masculino y con grado de instrucción que varían entre secundaria completa, técnico o bachiller. La población del área de producción es un total de 51 personas, siendo la muestra del 100% de personas que cumplen con los requisitos de inclusión por lo tanto es un muestreo por conveniencia ya que la población escogida es la más representativa de la empresa. Respecto a los resultados obtenidos, según la prueba estadística no se encontró una relación estadísticamente significativa entre Factor Psicosocial y Productividad, por lo que la hipótesis no ha sido comprobada.

Solano Asto Silvana Katherine (2015), en Trujillo – Perú, elaboro la investigación “**Factores de riesgo psicosocial que desencadenan accidentes de trabajo en los colaboradores de la empresa Factoría Industrial SAC en el año 2015**”. La investigación realizada es de tipo descriptiva, ya que permitió caracterizar un fenómeno o situación concreta, indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores; como instrumento se aplicó la guía de observación, que permitido fijar las pautas a observar, referente a los aspectos no verbales (comportamientos) y aspectos subjetivos de los colaboradores; el registro de observación, se

utilizó con la finalidad de consignar y clasificar la información observada; la guía de entrevista, permitió mantener la entrevista dentro del tema en cuestión, la cual está referida a la presencia de factores psicosociales; el registro de entrevistas y por último el cuestionario. La muestra está representada por 63 colaboradores de la empresa Factoría Industrial SAC Trujillo – 2015. Según los datos obtenidos en la presente investigación, podemos observar que en el aspecto de exigencias psicológicas que existe en los colaboradores, un 19% de la población que la relación entre la cantidad asignado es mayor al tiempo que tienen para realizarlo, un 13% sostiene que es un nivel muy alto, un 14% sostienen que es un nivel muy bajo, mientras que el 6% manifiestan que no sienten que la cantidad de trabajo no les permite terminar su labor dentro de la jornada diaria, es por ello que tienen que laborar más horas de lo programado.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Modelos de factores de riesgo psicosocial en el trabajo (Cuenca, 1996)

El número de los factores psicosociales es muy amplio, también lo es el número de factores psicosociales de riesgo o de estrés. Siguiendo a (Cuenca, 1996), el autor realiza un estudio más a profundidad, y nos explica la complejidad del concepto de los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral, dado que se refiere a las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, y las condiciones de la organización; cada una inclinándose a una realidad, viéndose en la necesidad de ser conocida.

Figura 1: Modelo de Factores Psicosociales en el Trabajo elaborado por Cuenca, 1996



Aunque se han establecido diferentes clasificaciones respecto a los factores psicosociales, en el presente estudio, se tomará en consideración, la propuesta de (Cuenca, 1996), donde lo clasifica en tres categorías: 1). Organización del tiempo de trabajo, 2). Tarea, 3). Estructura de la organización. Cabe resaltar que, el enfoque de este estudio se basa en solo cinco factores de riesgo psicosociales que se manifiestan con mayor intensidad en la población donde se realizó el estudio de investigación.

2.2.2 Clasificación de los factores de riesgo psicosocial (Cuenca, 1996).

En lo que respecta a la segunda categoría; Cuenca, hace referencia al grupo de factores que son forzosos al emplear las actividades laborales. Estos factores pueden ser alentadores o devastadores en función al diseño y estructura; se consideran elementos tales como: a) El ritmo de trabajo, que se define como repercusiones en las actividades del trabajo, impidiendo la iniciativa del trabajador, b) La monotonía, provoca desmotivación en el trabajador ocasionándole poco sentido a la realización de sus actividades laborales. se considera como una actividad de poca variación que a corto plazo se ve afectada la salud del trabajador, manifestándose en dolores musculo esqueléticos en la espalda y miembros superiores, así mismo, conlleva a la ansiedad y al estrés, c) La carga mental, se entiende cuando las condiciones de las actividades laborales impulsan al trabajador a exigir mucho más su capacidad cognitiva en cuanto a su intervención en soluciones de problemas, en el procesar la información del entorno en base a sus conocimientos y razonamiento; es decir, que el trabajador se ve sometido a un sobre esfuerzo de nivel intelectual necesario para desarrollar su trabajo. d) En cuanto a la comunicación, es fundamental para el desarrollo de cualquier organización, ya que, mediante el medio comunicativo se es posible motivar, expresar emociones e inclusive compartir información. Cuando se habla de comunicación, se manifiesta no solo un buen estatus relacional, sino también se detectan dichos acontecimientos complejos que deterioran las relaciones intralaborales y extralaborales en los

trabajadores, viéndose perjudicado su bienestar. Esto conlleva a que la organización se caracterice por no tener un avance en mejorar, así mismo para los proyectos o producción de una entidad.

e) Como parte de otros elementos organizativos, se toma en cuenta al factor futuro inseguro, este factor se refiere a la inestabilidad laboral por el cual un trabajador está inmerso a las condiciones de una organización dentro de un centro laboral, sea por cuestiones de renovación de contratos de cortos periodos, competencia de habilidades, inclinaciones políticas, etc. según la entidad en la que se sitúe.

Figura 2: Clasificación de los Factores Psicosociales en el trabajo Cuenca, 1996

CATEGORÍAS	FACTORES PSICOSOCIALES
Organización del tiempo de trabajo	Horario del trabajo Turnicidad Nocturnidad
Tareas	Ritmo de trabajo Conflicto y Ambigüedad de rol Monotonía Repetitividad Autonomía Carga mental Cualificación profesional
Estructura de la organización del trabajo.	Comunicación Estilo de dirección Participación Otros elementos organizativos

2.2.3 Enfoque de riesgos psicosociales (Peiró; 2010)

El autor plantea tres sucesos para identificar los riesgos psicosociales: 1. Probabilidad de producir daño, 2. La importancia del daño, 3. El estado de salud, como consecuencia el daño producido a causa de los riesgos. Finalmente, la relación existente entre los factores psicosociales de riesgo y las patologías producidas por ellos, se manifiesta en la duración del proceso del daño producido y sucesos que comprueben la aparición del daño. Los factores de riesgo psicosociales, para que lleguen a generar daño, significa que existen condiciones o

situaciones del trabajo inadecuadas cuya duración se mantenga en periodos indefinidos.

2.2.4 Factores derivados de la organización del trabajo – Factores psicosociales (Comité mixto de la OIT y la OMS, 1984)

OIT Y OMS (1984), definen a los factores psicosociales en el trabajo como interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización; por otro lado, las capacidades de los trabajadores, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo aquello que puede influir en la salud, el rendimiento y satisfacción en el trabajo.

El concepto expuesto hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en entidades y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que, tienen la capacidad de afectar tanto al bienestar en cualquiera de sus dimensiones del trabajador y en el desarrollo de su trabajo.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, ha desarrollado una aplicación denominada “Factores psicosociales, metodología de evaluación” que permite analizar los factores de riesgo. El método analiza un total de 7 variables, del cual, dentro de estas variables, la más relevante es la carga mental.

Carga mental: los elementos que existen en el puesto de trabajo, tienen influencia sobre las exigencias mentales y sobre los recursos que el trabajador deberá utilizar.

Se definió la carga mental a partir de la carga externa y la carga interna:

La carga externa (presión), conjunto de todas las influencias apreciables, ejercidas por factores externos que afectan mentalmente al ser humano. La carga interna (tensión), es el efecto inmediato de la

presión mental en el individuo (no el efecto a largo plazo), depende de sus condiciones previas habituales, incluyendo todas las formas de reacción.

2.3. Definiciones conceptuales

(Benavides et al. 2002), Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo.

(Peiró, 1993), Los factores psicosociales se consideran de riesgo, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral. Desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definirían como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud de la misma manera que el número de los factores psicosociales es muy amplio, también lo es el número de factores psicosociales de riesgo o de estrés.

(Cuenca; 2002) Los factores psicosociales que se manifiestan en el ambiente laboral son múltiples y de diversa naturaleza; a su vez, abarcan aspectos físicos, aspectos de la organización y del sistema del trabajo; así mismo, la esencia de las relaciones humanas dentro del espacio laboral. Relativamente, estos factores se evidencian en la interacción del trabajo, el ambiente laboral, en condiciones de la organización, etc. y, por otra parte, las destrezas del trabajador, sus necesidades, cultura y su realidad personal fuera de lo laboral a través de experiencias y percepciones, influyendo de manera negativa afectando la salud, el rendimiento y satisfacción en su ambiente laboral.

(Moncada; 2000), define que, el trabajo monótono y poco variado deriva en afecciones orgánicas, trastornos fisiológicos y psicosomáticos, tales como dolores musculo esqueléticos de la espalda y de los miembros superiores, estrés y ansiedad.

(Gonzales, Moreno y Garrosa; 2005), definen el concepto de carga mental, como aquellos requerimientos de la tarea que exceden la capacidad del trabajador para hacerles frente.

(Norma ISO 10075; 1991), define la carga mental en términos de alteración temporal; es decir, la disminución de la eficiencia funcional, mental y física. Esta alteración está en función de la intensidad y duración de la actividad precedente y del esquema temporal de la presión mental.

(Arquer;1999), Este autor, define a la carga mental en términos de tensiones inducidas: conjunto de tensiones inducidas en una persona por las exigencias del trabajo mental que realiza, procesamiento de información del entorno, a partir de los conocimientos previos, actividad de rememoración, de razonamiento y de búsqueda de soluciones, etc.

(Sebastián y del Hoyo; 2004), comprenden el termino carga mental como el conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, nivel de actividad mental o esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo.

El Ritmo de trabajo, hace referencia al volumen de trabajo exigible en un determinado tiempo. La ley de prevención de Riesgos laborales (1995) en su artículo 36, apartado 5, menciona que cuando se organice el trabajo en la empresa según un cierto ritmo, deberá tener en cuenta el principio general de adaptación del trabajo a la persona, especialmente, de cara a atenuar el trabajo monótono y repetitivo.

(Robbins; 2004), los problemas habituales de la comunicación, como las distorsiones, las ambigüedades o las incongruencias suelen ser el “caldo de cultivo” para los conflictos interpersonales, la insatisfacción del empleado y la reducción de su bienestar.

(Isla, Hernández - Fernaud, y Díaz-Cabrera; 2004), define que el proceso de comunicación en el trabajo constituye un factor de riesgo cuando se presenta como: incomunicación, comunicación inadecuada o negativa; pudiendo abusar del canal escrito en vez del verbal, lo que

impide el contacto físico y las relaciones sociales entre los miembros de la organización.

(Cuenca;2002), determina que, la Información y la comunicación: son dos elementos esenciales de la organización. Ante el logro de objetivos, es necesario que todo el personal disponga de la información necesaria para desarrollar su tarea. Para mejorar la comunicación hay dos factores sobre los que se debe incidir. Por un lado, la comunicación que necesariamente debe establecerse entre las personas que conforman la organización, con el objeto de desarrollar correctamente su trabajo y, por otro lado, la comunicación interna, es decir la comunicación entre la empresa y las personas que trabajan en ella.

(Rodgers y Rodgers; 1989), define al futuro Inseguro como trabajo precario, es aquel en el que hay un bajo nivel de certeza acerca de su continuidad, bajo control sobre el trabajo, escaso nivel de protección frente al desempleo o discriminación e insuficiente remuneración.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño utilizado

3.1.1 Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo, cuyo objetivo es proporcionar los datos e información esencial de las diversas dimensiones de autores mencionados con anterioridad. Según Fideas G. Arias (2012), la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de determinar su estructura o comportamiento; de tal modo, el objetivo permite estudiar y analizar las partes del cuerpo del presente.

3.1.2 Diseño de Investigación

El diseño de la investigación es no experimental, Según (Santa Palella y Feliberto Martins, 2010) es aquella que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable, por lo tanto, no tiene la intención de alterar las dimensiones, solo se requiere poder obtener mayor profundidad, conocimiento y confirmación de cada uno de ellos para sus comparaciones.

3.2. Población y Muestra

La Población

La población estudiada, conforma un total de 30 personas de ambos sexos, 12 mujeres y 18 hombres, en los rangos de edades de 25 a 60 años de edad, con diversas funciones designadas y realizadas en el área de Personal de la Municipalidad Provincial del Callao.

La Muestra

El tipo de muestreo fue censal, ya que se seleccionó el 100% de la población del área seleccionada, en este caso, área de Personal de la Municipalidad Provincial del Callao, de acuerdo a (Ramírez, 1997), afirma

que el muestreo censal, es aquella en la que todas las unidades son herramienta para la investigación a realizar.

3.3. Identificación de la variable y su operacionalización.

En el estudio presente, la variable investigada es "Factores de Riesgo Psicosocial". Es de aspecto importante a considerar en toda entidad, sea pública o privada; así mismo, las causas del cual lo motivan. Esto conlleva a que pueda crearse una cultura (Stephen Robbins 2014).

Operacionalmente, lo presentado, tiene el objetivo de identificar aquellos elementos que influyen de manera directa o indirectamente a la causa del factor de riesgo psicosocial en los trabajadores dentro de su organización; por lo que dentro de las dimensiones de estudio se debe tener en cuenta cada una de ellas para detectar su funcionalidad y descripción.

Tabla 1: Operacionalización de la variable “factor de riesgo psicosocial” mediante la Clasificación de factores de riesgo psicosocial de Cuenca (1996)

Variable	Dimensiones	Preguntas	Ítems	Niveles
<p>El término Factores de riesgo psicosocial hace referencia a que cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuesta de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o estrés.</p> <p>(Benavides; 2002)</p>	<p>Monotonía "La monotonía y la repetitividad provoca en el trabajador que su tarea tenga poco sentido y un desconocimiento de su contribución al proceso productivo global. Se ha venido resaltando que un trabajo monótono y poco variado provoca afecciones orgánicas, trastornos fisiológicos y psicosomáticos". (Cuenca; 1996)</p>	Me siento aburrido(a) de las tareas que realizo en mi centro laboral	01-03	Totalmente en desacuerdo
		Me siento insatisfecho(a) de las actividades que realizo diariamente		Desacuerdo
		Constantemente me siento cansado realizando las mismas acciones en mi área de trabajo		A veces indeciso
	<p>Carga Mental "Términos de tensiones inducidas: conjunto de tensiones inducidas en una persona por las exigencias del trabajo mental que realiza, procesamiento de información del entorno, a partir de los conocimientos previos, actividad de rememoración, de razonamiento y de búsqueda de soluciones". (Arquer; 1999)</p>	Tengo tiempo suficiente para conseguir terminar mi trabajo.	04-06	Totalmente en desacuerdo
		Siento que soy la única persona que debe resolver los problemas de mi área y buscar soluciones inmediatas		Desacuerdo
		Me interrumpen el trabajo a menudo por lo que tengo que volver a ponerme en él más tarde		A veces indeciso
	<p>Ritmo de Trabajo "El ritmo del trabajo, sobre todo los trabajos en cadena, suelen tener repercusiones importantes para los trabajadores al venir impuesto por la máquina, que deja poco margen a la iniciativa del trabajador". (Cuenca; 1996)</p>	Me siento presionado en realizar actividades extras en tan poco tiempo	07-09	Totalmente en desacuerdo
		Mantengo un ritmo de trabajo elevado		Desacuerdo
		Me siento frustrado(a) al no concretar mis actividades laborales en el plazo determinado		A veces indeciso
	<p>Comunicación "La comunicación es esencial para el funcionamiento eficaz de cualquier grupo u organización. Ésta cumple básicamente cuatro grandes objetivos: control, motivación, expresión emocional e información. Los problemas habituales de la comunicación, las distorsiones, las ambigüedades o las incongruencias, son “el caldo de cultivo” para los conflictos interpersonales”. (Robbins, 2004)</p>	Siento desconfianza con mis compañeros de trabajo	10-12	Totalmente en desacuerdo
		Siento que en mi ambiente laboral no existe la honestidad		Desacuerdo
		Me siento excluido ante discusiones o intercambios de opiniones respecto a procedimientos laborales		A veces indeciso
	<p>Futuro Inseguro "Considerado como trabajo precario, es aquel en el que hay un bajo nivel de certeza acerca de su continuidad, bajo control sobre el trabajo, escaso nivel de protección frente al desempleo o discriminación e insuficiente remuneración". (Rodgers y Rodgers; 1989)</p>	Siento que no me volverán a contratar por que darán nuevas oportunidades a otros postulantes	13-15	Totalmente en desacuerdo
		Siento que debo poseer un potencial máximo para que me sigan renovando el contrato		Desacuerdo
		Me siento inseguro(a) económicamente		A veces indeciso
			Acuerdo	
			Totalmente de acuerdo	

3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico

En la presente investigación, se utilizó la técnica tipo encuesta para la recolección de datos. Para ello, se procedió a la aplicación del instrumento el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial.

Visauta, (1989; pág. 259), manifiesta que el medio para realizar la encuesta es el cuestionario para adquirir información. Esto presenta todo lo que las personas puedan pensar, sentir, opinar, sentir, esperan, desean, afirman o descarta.

Hurtado d B. (2000, pág. 3) recalca que la recolección de datos es un proceso a través del cual se perciben diferentes características de eventos o fenómenos a estudiar, los cuales son clasificados e interpretados en función de un proceso a seguir.

El cuestionario se elaboró bajo el modelo Cuenca (1996) quienes proponen que los factores de riesgo psicosocial abarcan cinco dimensiones importantes. Dimensión: 1. Monotonía, 2. Carga Mental, 3. Ritmo de trabajo, 4. Comunicación, 5. Futuro inseguro.

Ficha técnica

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosociales.

Finalidad: Recolección de información sobre los Factores de Riesgo Psicosociales en los trabajadores del área de Personal de la Municipalidad Provincial del Callao.

Autor: Kathia Estefanie Zuñiga Pacora

Administración: Individual

Tiempo de Duración: Veinte minutos aproximadamente

Modalidad de Aplicación: 30 trabajadores entre los 25 a 60 años

Dimensiones que mide: Monotonía, Carga Mental, Ritmo de trabajo, Comunicación y Futuro inseguro.

Material: Lapiceros y hojas de cuestionario

Ítems: 15 preguntas cerradas

Valor Numérico: 5 ítems (Totalmente desacuerdo, desacuerdo, indeciso, acuerdo y totalmente de acuerdo).

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Procesamiento de los resultados

Una vez recolectada la información requerida para la presente investigación, se procedió a realizar la tabulación de la información, codificarla y transferirla a una base de datos con el programa estadístico IBM SPSS 21. Seguidamente se determinó la distribución de las frecuencias y los porcentajes de los datos obtenidos del instrumento de evaluación utilizado para la investigación. Finalmente se procedió a la aplicación de las siguientes técnicas estadísticas: la media aritmética y valor máximo y mínimo.

Media aritmética:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

4.2. Presentación de resultados

Tabla 2: Medidas estadísticas descriptivas de Riesgos Psicosociales

Estadísticos		
PUNTAJE TOTAL		
N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		50,63
Mínimo		26
Máximo		64

La tabla N°2, tiene como interpretación los siguientes resultados:

Según investigación aplicada a 30 sujetos, sobre factores de riesgo psicosocial en una institución pública del Callao en el año 2017:

1. Se puede observar:
 - Una media de 50,63 puntos.
 - Un mínimo de 26 puntos.
 - Un máximo de 64 puntos.

Tabla 3: Medidas estadísticas descriptivas de las dimensiones pertenecientes a Riesgos Psicosociales

		Estadísticos				
		MONOTONIA	CARGA_MENTAL	RITMO DE TRABAJO	COMUNICACION	FUTURO INSEGURO
N	Válido	30	30	30	30	30
	Perdidos	0	0	0	0	0
	Media	10,50	9,73	10,17	10,13	10,10
	Mínimo	3	6	6	3	6
	Máximo	13	14	13	13	15

El estudio realizado a 30 sujetos sobre Factores de Riesgo Psicosocial, tiene cómo interpretación los siguientes resultados de las dimensiones que abarcan esta variable; los datos son los siguientes:

En la dimensión Monotonía se puede observar:

- Una media de 10,50 puntos.
- Un mínimo de 3 puntos.
- Un máximo de 13 puntos.

En la dimensión Carga Mental se puede observar:

- Una media de 9,73 puntos
- Un mínimo de 6 puntos.
- Un máximo de 14 puntos.

En la dimensión Ritmo de Trabajo se puede observar:

- Una media de 10,17 puntos.
- Un mínimo de 6 puntos.

- Un máximo de 13 puntos.

En la dimensión Comunicación se puede observar:

- Una media de 10,13 puntos.
- Un mínimo de 3 puntos.
- Un máximo de 13 puntos.

En la dimensión Futuro Inseguro se puede observar:

- Una media de 10,10 puntos.
- Un mínimo de 6 puntos.
- Un máximo de 15 puntos.

Detallaremos a continuación la distribución de los Factores de Riesgos Psicosociales (Monotonía, Carga Mental, Ritmo de Trabajo, Comunicación, Futuro Inseguro).

Tabla 4: Resultados del Riesgo Psicosocial

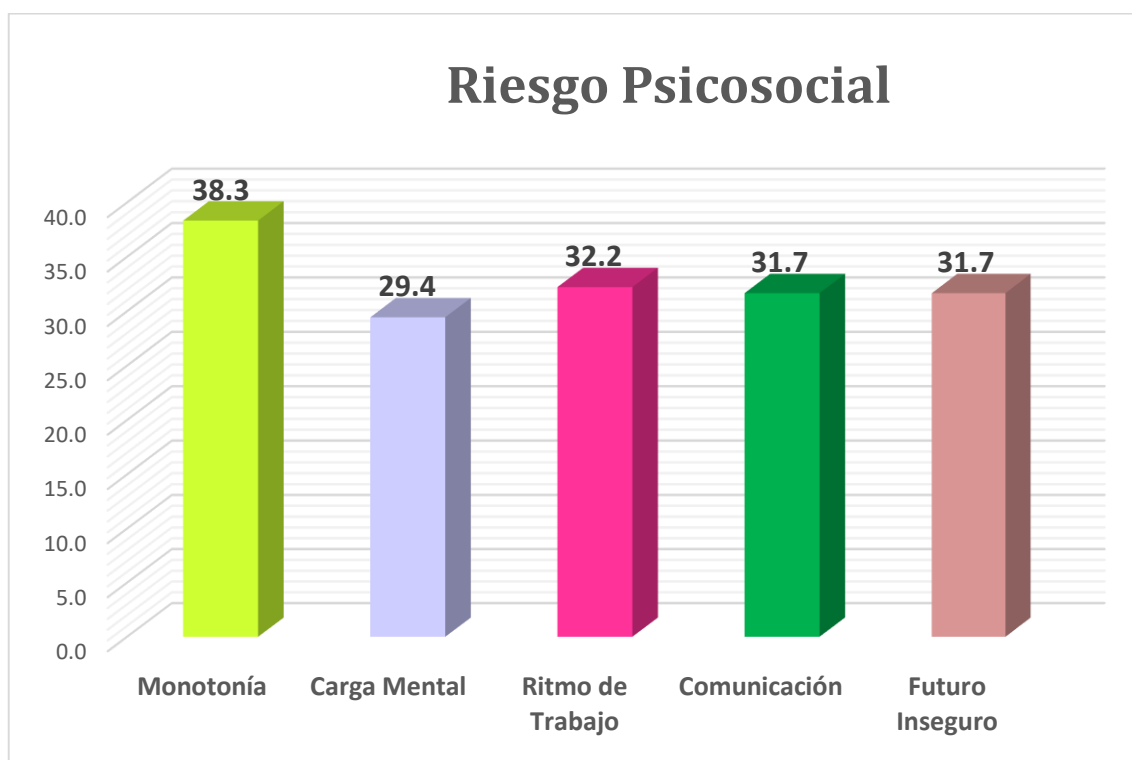
Factores	Riesgo Psicosocial						Total a Favor	Total Contra	Media a Favor
	Total Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Total de Acuerdo	Total			
Monotonía	5.6	17.8	0.0	74.4	2.2	100.0	38.3	11.7	0.38
Carga Mental	11.1	30.0	0.0	41.1	17.8	100.0	29.4	20.6	0.29
Ritmo de Trabajo	1.1	34.4	0.0	53.3	11.1	100.0	32.2	17.8	0.32
Comunicación	3.3	33.3	0.0	48.9	14.4	100.0	31.7	18.3	0.32
Futuro Inseguro	2.2	34.4	0.0	51.1	12.2	100.0	31.7	18.3	0.32

Comentario:

Los resultados muestran que el factor predominante de Riesgo Psicosocial en los trabajadores del área de Personal de la Municipalidad Provincial del Callao, es la Monotonía con 38.3% (media: 0.38), obteniendo los siguientes resultados:

- El 38%, corresponde al factor “monotonía”
- El 32%, corresponde a los factores “ritmo de trabajo”, “comunicación” y “futuro inseguro”.
- El 29 %, corresponde al factor “carga mental”

Figura 3: Resultados del Riesgo Psicosocial



Comentario:

Los resultados muestran que el factor predominante de Riesgo Psicosocial en los trabajadores del área de Personal de la Municipalidad Provincial del Callao, es la Monotonía con 38.3% (media: 0.38) y el factor de menor riesgo está en el factor Carga Mental con 29.4% (media: 0.29).

Tabla 5: Resultados de Monotonía como factor de Riesgo Psicosocial

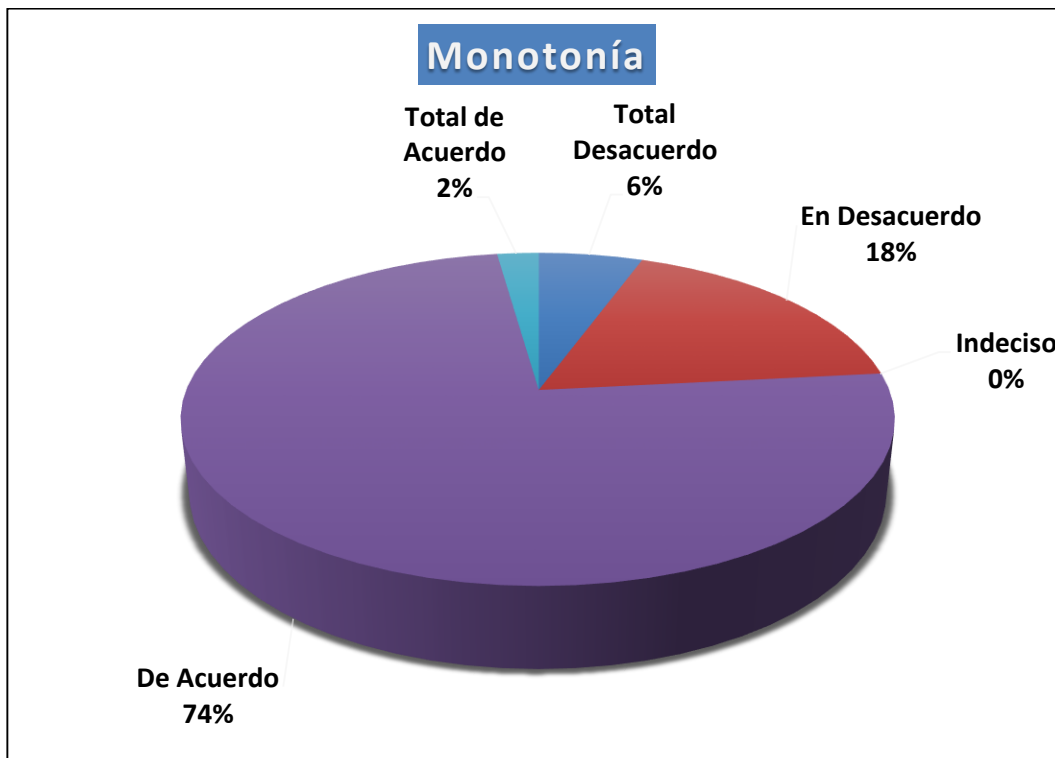
Ítems	Monotonía							
	Total Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Total de Acuerdo	Total	Total a Favor	Total en Contra
1	6.7	6.7	0.0	83.3	3.3	100	43	7
2	6.7	26.7	0.0	66.7	0.0	100	33	17
3	3.3	20.0	0.0	73.3	3.3	100	38	12
Necesidades	5.6	17.8	0.0	74.4	2.2	100		

Comentario:

Respecto al factor Monotonía se evidencia que el 76% de los trabajadores del área de Personal de la Municipalidad Provincial del Callao están de acuerdo con esta dimensión (De acuerdo 74% y Total de Acuerdo 2%), obteniendo los siguientes resultados:

- El 74,4%, están “de acuerdo”.
- El 17.8%, están “en desacuerdo”.
- El 5.6%, están en “total desacuerdo”.
- El 2.2% están “total de acuerdo”.

Figura 4: Resultados de Monotonía como factor de Riesgo Psicosocial



Comentario:

Respecto al factor Monotonía se evidencia que el 76% de los trabajadores están de acuerdo con esta dimensión (De acuerdo 74% y Total de Acuerdo 2%). Asimismo, se evidencia que el 24% de los trabajadores rechazan esta dimensión (En Desacuerdo 18% y Total Desacuerdo 6%).

Tabla 6: Resultados de Carga Mental como factor de Riesgo Psicosocial

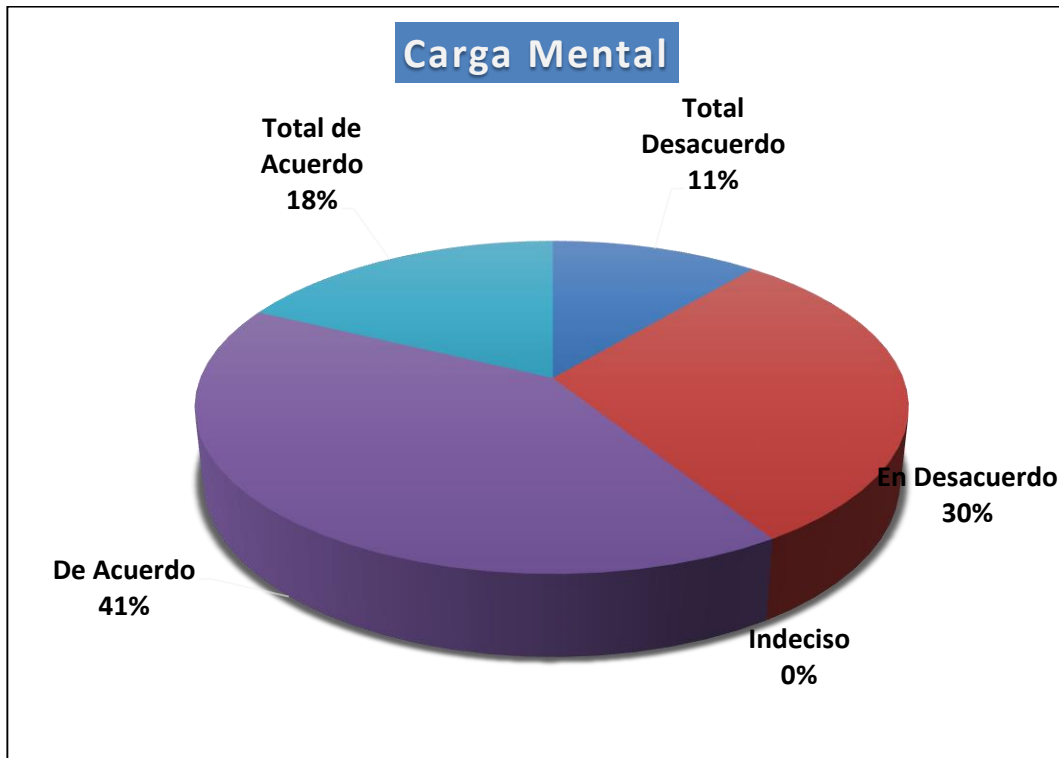
Ítems	Carga Mental							Total en Contra
	Total Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Total de Acuerdo	Total	Total a Favor	
4	26.7	40.0	0.0	23.3	10.0	100	17	33
5	3.3	46.7	0.0	43.3	6.7	100	25	25
6	3.3	3.3	0.0	56.7	36.7	100	47	3
Necesidades	11.1	30.0	0.0	41.1	17.8	100.0		

Comentario:

Respecto al factor Carga Mental se evidencia que el 59% de los trabajadores están de acuerdo con esta dimensión (De acuerdo 41% y Total de Acuerdo 18%).

- El 41,1%, están “de acuerdo”
- El 30.0%, están “en desacuerdo”.
- El 17.8%, están en “total de acuerdo”
- El 11.1% están “total desacuerdo”

Figura 5: Resultados de Carga Mental como factor de Riesgo Psicosocial



Comentario:

Respecto al factor Carga Mental se evidencia que el 59% de los trabajadores están de acuerdo con esta dimensión (De acuerdo 41% y Total de Acuerdo 18%).

Asimismo, se evidencia que el 41% de los trabajadores rechazan esta dimensión (En Desacuerdo 30% y Total Desacuerdo 11%).

Tabla 7: Resultados de Ritmo de Trabajo como factor de Riesgo Psicosocial

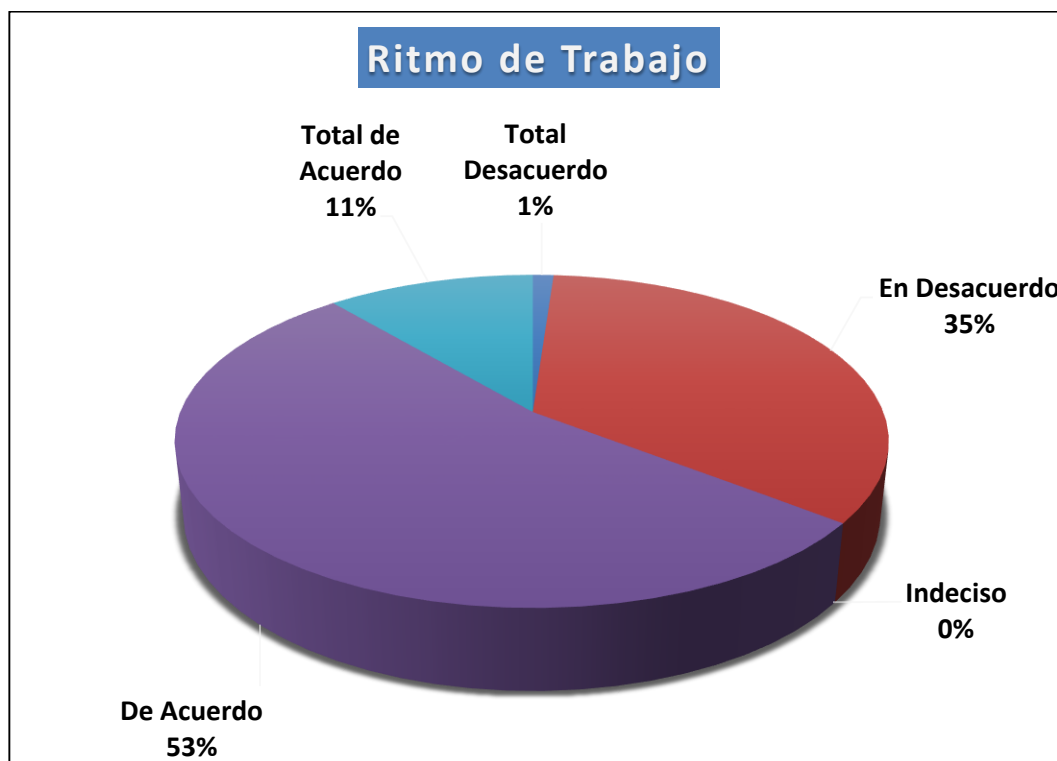
ítems	Ritmo de Trabajo							Total en Contra
	Total Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Total de Acuerdo	Total	Total a Favor	
7	0.0	23.3	0.0	50.0	26.7	100	38	12
8	0.0	16.7	0.0	80.0	3.3	100	42	8
9	3.3	63.3	0.0	30.0	3.3	100	17	33
Necesidades	1.1	34.4	0.0	53.3	11.1	100.0		

Comentario:

Respecto al factor Ritmo de Trabajo se evidencia que el 64% de los trabajadores están de acuerdo con esta dimensión (De acuerdo 53% y Total de Acuerdo 11%).

- El 53.3%, están “de acuerdo”
- El 34.4%, están “en desacuerdo”.
- El 11.1%, están en “total de acuerdo”
- El 1.1%, están “total desacuerdo”

Figura 6: Resultados de Ritmo de Trabajo como factor de Riesgo Psicosocial



Comentario:

Respecto al factor Ritmo de Trabajo se evidencia que el 64% de los trabajadores están de acuerdo con esta dimensión (De acuerdo 53% y Total de Acuerdo 11%).

Asimismo, se evidencia que el 36% de los trabajadores rechazan esta dimensión (En Desacuerdo 35% y Total Desacuerdo 1%).

Tabla 8: Resultados de Comunicación como factor de Riesgo Psicosocial

items	Comunicación						Total a Favor	Total en Contra
	Total Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Total de Acuerdo	Total		
10	3.3	50.0	0.0	46.7	0.0	100	23	27
11	3.3	6.7	0.0	56.7	33.3	100	45	5
12	3.3	43.3	0.0	43.3	10.0	100	27	23
Necesidades	3.3	33.3	0.0	48.9	14.4	100.0		

Comentario:

Respecto al factor Comunicación se evidencia que el 64% de los trabajadores están de acuerdo con esta dimensión (De acuerdo 49% y Total de Acuerdo 15%).

- El 48.9%, están “de acuerdo”
- El 33.3%, están “en desacuerdo”.
- El 14.4%, están en “total de acuerdo”
- El 3.3%, están “total desacuerdo”

Figura 7: Resultados de Comunicación como factor de Riesgo Psicosocial



Comentario:

Respecto al factor Comunicación se evidencia que el 64% de los trabajadores están de acuerdo con esta dimensión (De acuerdo 49% y Total de Acuerdo 15%).

Asimismo, se evidencia que el 36% de los trabajadores rechazan esta dimensión (En Desacuerdo 33% y Total Desacuerdo 3%).

Tabla 9: Resultados de Futuro Inseguro como factor de Riesgo Psicosocial

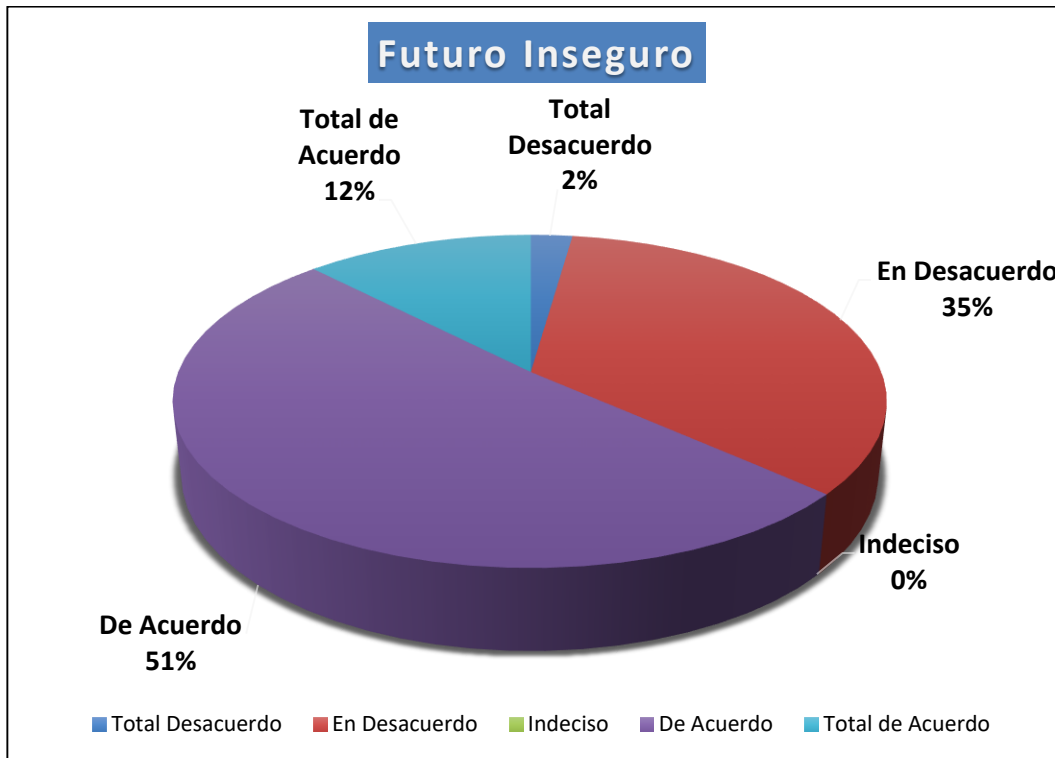
items	Futuro Inseguro						Total a Favor	Total en Contra
	Total Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Total de Acuerdo	Total		
13	3.3	33.3	0.0	50.0	13.3	100	32	18
14	0.0	36.7	0.0	50.0	13.3	100	32	18
15	3.3	33.3	0.0	53.3	10.0	100	32	18
Necesidades	2.2	34.4	0.0	51.1	12.2	100.0		

Comentario:

Respecto al factor Futuro Inseguro se evidencia que el 63% de los trabajadores están de acuerdo con esta dimensión (De acuerdo 51% y Total de Acuerdo 12%).

- El 51.1%, están “de acuerdo”
- El 34.4%, están “en desacuerdo”.
- El 12.2%, están en “total de acuerdo”
- El 2.2%, están “total desacuerdo”

Figura 8: Resultados de Futuro Inseguro como factor de Riesgo Psicosocial



Comentario:

Respecto al factor Futuro Inseguro se evidencia que el 63% de los trabajadores están de acuerdo con esta dimensión (De acuerdo 51% y Total de Acuerdo 12%).

Asimismo, se evidencia que el 37% de los trabajadores rechazan esta dimensión (En Desacuerdo 35% y Total Desacuerdo 2%).

4.3. Análisis y discusión de los resultados

En esta investigación se dio a conocer el factor de riesgo psicosocial en 30 trabajadores del área de Personal de una Institución Pública en la Provincia Constitucional del Callao. Por ello, a través de los resultados presentados anteriormente con el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial, se procedió a explorar las dimensiones del Factor de Riesgo Psicosocial.

De lo precedentemente mencionado se descifró los resultados que se adquirieron con referencia a las dimensiones de Riesgo Psicosocial, poniendo en relación al objetivo general de la investigación, lo cual indicó que el 38.3% (media: 0.38) de trabajadores identifican a la Monotonía como un factor predominante de Riesgo psicosocial en el área de Personal, seguido del factor de Ritmo de Trabajo con 32.2% (media: 0.32), Comunicación y Futuro Inseguro con 31.7% (media: 0.32) cada una y Carga Mental con 29.4% (media: 0.29).

Según (Moncada; 2000), menciona que la Monotonía es el trabajo con poca variación, que deriva en afecciones orgánicas, trastornos fisiológicos y psicosomáticos, tales como dolores musculo esqueléticos de la espalda y de los miembros superiores, estrés y ansiedad.

La monotonía genera un factor alto de riesgo psicosocial debido a que la repetitividad de las actividades laborales, ocasionan en el trabajador ciertas afecciones que generan malestar tanto en el propio organismo como en el desempeño de sus tareas, viéndose el desistir y/o aburrimiento del desarrollo de las mismas.

Respecto a Monotonía, poniendo en relación al objetivo específico de la investigación, indicó que el 76% de los trabajadores están de acuerdo con esta dimensión (De acuerdo 74% y Total de Acuerdo 2%). Así mismo, se evidencia que el 24% de los trabajadores rechazan esta dimensión (En Desacuerdo 18% y Total Desacuerdo 6%).

Según (Cuenca, 1996) menciona que la Monotonía provoca desmotivación en el trabajador, ocasionándole poco sentido a la realización de sus actividades laborales. Se considera como una actividad de poca variación que a corto plazo se ve afectada la salud del trabajador, manifestándose en dolores musculo

esqueléticos en la espalda y miembros superiores, así mismo, conlleva a la ansiedad y al estrés.

Si bien es cierto, la monotonía como factor de riesgo psicosocial en los trabajadores del área de personal de la Municipalidad Provincial del Callao, se manifiesta de manera desmotivadora, ya que la constante repetitividad de las tareas que desarrollan les provoca aburrimiento y agotamiento, obteniendo como resultado el sentirse insatisfechos de las actividades que realizan diariamente.

Respecto a Carga Mental, poniendo en relación al objetivo específico de la investigación, indicó que el 59% de los trabajadores están de acuerdo con esta dimensión (De acuerdo 41% y Total de Acuerdo 18%). Así mismo, se evidencia que el 41% de los trabajadores rechazan esta dimensión (En Desacuerdo 30% y Total Desacuerdo 11%).

Según (Arquer;1999) menciona que la Carga Mental son un conjunto de tensiones inducidas en una persona por las exigencias del trabajo mental que realiza, el procesamiento de información del entorno, a partir de los conocimientos previos, actividad de rememoración, de razonamiento y de búsqueda de soluciones, etc.

Los trabajadores sienten que deben hacer un sobre esfuerzo respecto a su capacidad cognitiva en cuanto a la intervención en soluciones inmediatas de problemas que puedan suscitarse en el medio donde desarrollan sus actividades laborales, en cuanto a sus conocimientos y la capacidad de poder abordar situaciones que se dan en su entorno, a su vez, encontrándose imposibilitados del poder realizar sus propias tareas por no tener el tiempo suficiente, ya que su trabajo se ve interrumpido a menudo y luego deben volver a retomar sus propias actividades.

Respecto a Ritmo de Trabajo, poniendo en relación al objetivo específico de la investigación, indicó que el 64% de los trabajadores están de acuerdo con esta dimensión (De acuerdo 53% y Total de Acuerdo 11%). Así mismo, se evidencia que el 36% de los trabajadores rechazan esta dimensión (En Desacuerdo 35% y Total Desacuerdo 1%).

Según la (Ley de prevención de Riesgos Laborales, 1995), en su artículo 36, apartado 5, menciona que cuando se organice el trabajo en la empresa según un cierto ritmo, se deberá tener en cuenta el principio general de adaptación del trabajo a la persona, especialmente, de cara a atenuar el trabajo monótono y repetitivo.

En función a este factor de riesgo, los trabajadores se ven inmersos en amoldarse al ritmo de trabajo de la organización, sintiéndose presionados al realizar sus actividades extras en tan poco tiempo, manteniendo un ritmo de trabajo elevado. Esto conlleva a que los trabajadores se sientan frustrados por no concretar sus actividades laborales en un plazo determinado.

Respecto a Comunicación, poniendo en relación al objetivo específico de la investigación, indicó que el 64% de los trabajadores están de acuerdo con esta dimensión (De acuerdo 49% y Total de Acuerdo 15%). Así mismo, se evidencia que el 36% de los trabajadores rechazan esta dimensión (En Desacuerdo 33% y Total Desacuerdo 3%).

Según (Robbins; 2004), menciona que los problemas habituales de la comunicación, como las distorsiones, las ambigüedades o las incongruencias suelen ser el “caldo de cultivo” para los conflictos interpersonales, la insatisfacción del empleado y la reducción de su bienestar.

La comunicación es indispensable en una organización, ya que permite que los trabajadores se transmitan información, compartan nuevos conocimientos, etc. Esto influye en que, para llegar a obtener una buena comunicación, deben existir lazos de confianza. Contrario es el caso en los trabajadores; según el cuestionario aplicado, los trabajadores sienten desconfianza con sus compañeros de trabajo, asimismo, la mayoría afirma que en su área laboral no existe honestidad, y se sienten excluidos ante diversos intercambios de opiniones respecto a los procedimientos laborales.

Respecto a Futuro Inseguro, poniendo en relación al objetivo específico de la investigación, indicó que el 63% de los trabajadores están de acuerdo con esta dimensión (De acuerdo 51% y Total de Acuerdo 12%). Así mismo, se evidencia que el 37% de los trabajadores rechazan esta dimensión (En Desacuerdo 35% y Total Desacuerdo 2%).

Según (Rodgers y Rodgers, 1989) define al futuro Inseguro como trabajo precario; es aquel en el que hay un bajo nivel de certeza acerca de su continuidad, bajo control sobre el trabajo, escaso nivel de protección frente al desempleo o discriminación e insuficiente remuneración.

En función a este factor de riesgo, los trabajadores presentan cierta inseguridad en cuanto a su permanencia laboral, ya que los contratos son solo por tres meses; dicha entidad opta por renovar personal constantemente a personas jóvenes con nuevas habilidades y destrezas, manifestándose una competencia a nivel laboral. El tan solo hecho de tener una incertidumbre en la estancia laboral, genera a los trabajadores en que se sientan inseguros económicamente, ya que no tendrán ingresos mensuales permanentes para subsistir.

4.4. Conclusiones:

- El factor predominante de Riesgo Psicosocial en trabajadores del área de Personal de la Municipalidad Provincial del Callao es la Monotonía con un 38.3% de aceptación.
- El factor Monotonía obtuvo el 76% de aceptación y el 24% de rechazo.
- El factor Carga Mental, obtuvo el 59% de aceptación y el 41% de rechazo.
- El factor Ritmo de Trabajo, obtuvo el 64% de aceptación y el 36% de rechazo.
- El factor Comunicación, obtuvo el 64% de aceptación y el 36% de rechazo.
- El factor Futuro Inseguro, obtuvo el 63% de aceptación y el 37% de rechazo.

4.5. Recomendaciones

En relación a los resultados obtenidos y a las conclusiones llegadas en el presente trabajo de investigación, se establecen las siguientes recomendaciones:

- Talleres para reforzamiento de la comunicación
- Capacitación sobre el plan estratégico institucional
- Taller de Integración de trabajadores
- Capacitación sobre las políticas internas laborales
- Reconocimiento a los trabajadores por los logros obtenidos.
- Gestionar con la red de la jurisdicción, para que se puedan implementar los instrumentos necesarios para la atención integral del paciente.

- Realizar actividades y reuniones de integración a favor de que el personal pueda interactuar con sus compañeros y trabajar en equipo.

CAPITULO V

INTERVENCION

5.1. Denominación del Programa

Taller promocional: “Tu Bienestar es el Bienestar de Todos”

5.2. Justificación del Problema

En la actualidad, el tema de carga mental, también denominado como crisis circunstancial, es considerado como un factor de riesgo psicosocial, debido a que son sucesos que se manifiestan en el centro laboral y están directamente relacionadas con la organización del trabajo y el entorno social, sea en el contenido y/o realización de tareas que se presentan con dificultad, afectando el desarrollo de la actividad laboral, a su vez, la salud psíquica, física y/o social.

Los resultados obtenidos, detallan que los factores de riesgo psicosocial en la Municipalidad Provincial del Callao - 2017, se encuentran en un nivel moderado; sin embargo, en los objetivos específicos, enfocados en determinar cuál es la situación de cada dimensión expuesta en la presente investigación, denotan que, la Dimensión “Carga Mental” es la más débil.

Siendo la Carga Mental una de las dimensiones más esenciales, es de suma importancia aminorar la trascendencia, ya que, perjudica el desarrollo adecuado de las actividades laborales, afectando el bienestar físico y psicológico de los trabajadores.

Contribuyendo a lo enunciado anteriormente, planteado por Arquer (1999), señala que la Carga Mental son términos de tensiones inducidas en una persona por las exigencias del trabajo mental que realiza, así como el procesamiento de información del entorno, a partir de los conocimientos previos, actividad de rememoración, razonamiento y de búsqueda de soluciones.

Gonzales, Moreno y Garrosa (2005), definen el concepto de carga mental como aquellos requerimientos de la tarea que exceden la capacidad del trabajador para hacerles frente.

Norma ISO 10075 (1991), define la carga mental como términos de alteración temporal; es decir, se presenta la disminución de la eficiencia funcional, mental y física. Cuya alteración está en función de la intensidad y duración de la actividad precedente y del esquema temporal de la presión mental.

Basado en lo dicho anteriormente, los autores señalan que, con la persistencia de carga mental en los trabajadores, no se podrá realizar con mayor eficiencia las tareas o actividades destinadas en los centros laborales.

Si bien es cierto, uno de los principales objetivos de la entidad empleadora es que se genere una buena organización laboral para que los resultados se pronuncien en la producción y brindar un buen confort al trabajador dentro de su entorno laboral, así mismo una llevadera relación y comunicación con los demás integrantes que forman parte del equipo de trabajo; por consiguiente, se toma como oportuno a la elaboración de una propuesta de intervención denominada " Tu Bienestar es el Bienestar de Todos" enfocado en aminorar la intensidad de este factor de riesgo psicosocial denominado carga mental, tomando en cuenta que no solo será para el beneficio de la entidad empleadora en cuanto a la productividad, sino, para el mismo bienestar del trabajador.

Cabe mencionar que, el área de trabajo social está preparado para intervenir de manera multidisciplinaria ante cualquier situación de dificultad del trabajador, siendo nuestra misión la orientación mediante programas exclusivamente a favor de la minoración de este factor de riesgo psicosocial como lo es la carga mental, que pone en riesgo a la salud mental y física de los trabajadores.

5.3. Objetivos Generales y Específicos

Objetivo General:

Implementar un taller de condición promocional, orientado a incrementar el bienestar de los trabajadores y la aminoración de la carga mental en ellos, con la participación únicamente de los mismos, como factor determinante para una adecuada organización laboral y eficiente productividad.

Objetivo Específico:

- Establecer un instrumento de mejora continua para los trabajadores, a través de charlas orientadas en instalar conductas positivas.
- Implantar capacitaciones para anticiparse a los problemas y responder creativamente a la realidad de determinadas situaciones.
- Ejecutar un plan de mejora integral, orientada a la obtención del equilibrio físico y mental de los trabajadores, a fin de obtener buenas relaciones interpersonales favorables para el medio social donde se desenvuelve, haciendo énfasis en el desarrollo de actitudes y destrezas que permitan afrontar situaciones específicas.

5.4. Sector al que se dirige

El presente taller “Tu Bienestar es el Bienestar de Todos”, está dirigido a los trabajadores del al área de Personal de la Municipalidad Provincial del Callao, 2017.

5.5. Establecimiento de Conductas y Metas del Programa

5.5.1 Establecimiento de Conducta

Dimensiones que predisponen como factores de riesgo psicosociales

- Monotonía
- Carga mental
- Ritmo de Trabajo
- Comunicación
- Futuro inseguro

5.5.2 Establecimiento de Metas

Lograr que el 100% de los trabajadores del área de personal, sean partícipes y se sientan satisfechos a través del desarrollo del programa, mediante acciones y estrategias con el principal objetivo que es el beneficiarse a nivel personal, familiar y profesional

5.6. Metodología de la Intervención

El presente programa denominado “Tu Bienestar es el Bienestar de Todos”, se realizará con el propósito de ser adaptado en diversos grupos que se encuentren inmersos en estos factores de riesgo psicosociales, por el cual, se propone resolver aquellos problemas existentes, teniendo en consideración el apoyo del mismo grupo, reconociendo el fenómeno y sobre todo aceptarlo, de tal manera, que se deben generar resultados positivos mediante acciones y la intervención de la trabajadora social; que, por consecuente, su objetivo es preciso y a corto plazo. Éste es orientado de manera directa a los trabajadores perjudicados por estos factores de riesgo psicosociales, cuyo impacto es generar bienestar personal, social y laboral. El programa se desarrollará en el periodo de dos meses, de julio a agosto 2017. Cada taller dinámico constará de una hora y veinte minutos de capacitaciones, y se llevará a cabo en la esplanada municipal ubicada en el sótano de la misma, con un total de 30 trabajadores del área de personal de la Municipalidad Provincial del Callao.

A continuación, se percibirá las diversas estrategias para la ejecución correspondiente.

ACTIVIDAD	META	RESPONSABLE	PERIODO	OBJETIVO
<ul style="list-style-type: none"> -Realizar un análisis de las características, necesidades e inquietudes de los trabajadores. -Elaboración y aplicación de encuesta. -Diseñar el taller educativo -Crear un sistema de Desarrollo de habilidades y actitudes mediante la comunicación, habilitando un espacio de libre expresión, de tal manera que puedan aceptar la situación que atraviesan y buscar soluciones. -Poner en práctica estrategias de fortalecimiento ante el intento de afrontamiento e integración a través de terapias inmediatas. -Previas coordinaciones con las áreas de apoyo -Difundir los objetivos del taller 	El 100% de los trabajadores sean partícipes de la intervención	Área de Recursos Humanos, Sub Área de Bienestar de Personal, Trabajadora Social	Julio a Agosto 2017	Lograr que el 100% de los trabajadores sean partícipes y logren bienestar a través del desarrollo del programa mediante acciones y estrategias con el objetivo de que se beneficien de manera personal y profesional.

5.7. Instrumentos / Materiales a Utilizar.

Los instrumentos a utilizar son los siguientes:

5.7.1. Observación:

Podremos visualizar diversos contextos de acorde a cada actividad, a su vez, identificar las actitudes positivas y negativas que presentan los trabajadores, los cuales generan el deficiente desarrollo de sus tareas, así mismo pésimas relaciones intra laborales

5.7.2. Recursos Profesionales:

Para que se lleve a cabo el programa de intervención, requerimos contar con el equipo de Recursos Humanos, Trabajadora Social y la Gerencia de informática

5.7.3. Recursos Materiales:

- Laptop
- USB con cortometraje vivencial
- Proyector
- Parlantes
- Hojas bond
- Lapiceros

5.8. Cronograma

ACTIVIDADES	MESES							
	Julio				Agosto			
	Semana				Semana			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Realizar un análisis de las características, necesidades e inquietudes de los trabajadores.	X				X			
Elaboración y aplicación de encuesta.		X				X		
Diseñar el taller educativo		X				X		
Crear un sistema de Desarrollo de habilidades y actitudes mediante la comunicación, habilitando un espacio de libre expresión, de tal manera que puedan aceptar la situación que atraviesan y buscar soluciones.		X				X		
Previas coordinaciones con las áreas de apoyo			X				X	
Difundir los objetivos del taller			X				X	
Poner en práctica estrategias de fortalecimiento ante el intento de afrontamiento e integración a través de terapias inmediatas.			X	X			X	X

Bibliografía

- Institución Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud – ISTAS (España, 2015). “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas”. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud - ISTAS-CCOO (2015). “Factores de riesgo psicosociales como condiciones inadecuadas”. Guía para la intervención sindical en organización del trabajo y riesgos psicosociales. Recuperado de <http://www.istas.net/web/abreenlace.asp?idenlace=4891>
- Organización internacional especializada en salud pública de las Américas – OPS (2014). “Riesgos psicosociales como causas relevantes en el trabajo”. Recuperado de http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
- Organización mundial de la salud - OMS (30 de noviembre del 2017). Protección de la salud de los trabajadores. “Una buena condición laboral”. Recuperado de <http://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>
- Organización mundial de la salud - OMS (30 de noviembre del 2017). Protección de la salud de los trabajadores. “Problemas de salud ocupacional en trabajadores que no cuentan con un seguro”. Recuperado de <http://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>
- Ministerio de salud Chile (2013). “Identificación de factores psicosociales en base a la realidad y cultura laboral en Chile”. Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo. Recuperado de <http://www.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf>

Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo (MEXICO, 2014).
"Seguridad y salud ocupacional en prevención de riesgos". Recuperado de
<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n152.pdf>

Organización Internacional del Trabajo – OIT (ITALIA, 2012). " Promoción de la
salud y políticas de seguridad en los centros laborales". Recuperado de
http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/event/wcms_203479.pdf

Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de los Obreros Municipales del
Perú (2017), "Implementación de dicha gestión de Seguridad y Salud de los
Trabajadores Municipales". Recuperado de
<http://busquedas.elperuano.com.pe/normaslegales/aprueban-el-reglamento-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-de-decreto-supremo-n-017-2017-tr-1551410-1/>

Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de los Obreros Municipales del
Perú, D.S, N° 017 (2017). "La salud como derecho fundamental".
Recuperado de
<http://busquedas.elperuano.com.pe/normaslegales/aprueban-el-reglamento-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-de-decreto-supremo-n-017-2017-tr-1551410-1/>

Ministerio de Trabajo del Perú – MINTRA (2014). "Denominan Factores de Riesgo
Biopsicosociales a los "Factores de Riesgo Psicosociales". Resolución
Ministerial 375-2008-TR. Recuperado de
http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf

Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo 29783 (Perú, 2011)."Principios".
Recuperado de http://www.munlima.gob.pe/images/descargas/Seguridad-Salud-en-el-Trabajo/Ley%2029783%20_%20Ley%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo.pdf

DS 009/05 – TR, REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
(PERU, 2011). " Riesgos psicosociales como factores que dependen de un
accidente laboral". Recuperado de

<http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/articulos/los-riesgos-psicosociales-en-los-ambientes-laborales-peruanos/>

Institución Peruana de la Seguridad Social de Salud – ESSALUD (2015). "Factores de riesgos psicosociales". Boletín EsSalud, junio - CEPRIT. Recuperado de http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio_2015.htm

Ministerio de Trabajo – MINTRA (2014). "Intervención sobre los factores psicosociales". Recuperado de http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf

Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 (Perú - 2003). "Municipalidades como órganos de gobierno local". Recuperado de <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/ogac/normas/politica/Ley27972LOM.pdf>

ORDENANZA MUNICIPAL N° 315 - UNIDAD DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, MDCH (CHORRILLOS, 2017). "Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Municipalidad Distrital de Chorrillos". Recuperado de <http://busquedas.elperuano.com.pe/download/url/crean-la-unidad-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-de-la-mun-ordenanza-no-315-2017-mdch-1573098-2>

Rosana Beleño Navarro (Barranquilla - Colombia, 2014), investigación: "factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés en trabajadores administrativos de la universidad de la Costa", Recuperado de <http://repositorio.cuc.edu.co/xmlui/bitstream/handle/11323/262/tesis.pdf?sequence=>

Norma Constanza Duque Marín (Dosquebradas – Colombia, 2016), "Análisis de riesgos psicosociales y estrés en trabajadores de selección y operativos de Digitex de Manizales". Recuperado de <http://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/7914/1/30239244.pdf>

F.G. Benavides (Barcelona – España, 2002), investigación "Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas". Recuperado de

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112002000300005

Mónica García Rubiano (Bogotá – Colombia, 2007), investigación “Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio en el personal de seguridad de una organización del sector económico terciario”. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v3n2/v3n2a11.pdf>

Marybel Esther Mollo Flores (Lima – Perú, 2015), investigación: “Relación entre los factores psicosociales y la retroalimentación laboral en asesores de riesgos del área comercial de lima de una compañía de seguros del Perú”. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4537/1/Mollo_fm.pdf

Carolina Barrera Berrios (Arequipa – Perú, 2017), investigación “Factores de riesgo psicosocial y productividad del área de producción de empresa industrial en Arequipa”. Recuperado de <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/6380/76.0315.PS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Solano Asto Silvana Katherine (Trujillo – Perú, 2015), investigación “Factores de riesgo psicosocial que desencadenan accidentes de trabajo en los colaboradores de la empresa Factoría Industrial SAC en el año 2015”. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3179/SOLANO%20ASTO%20SILVANA%20KATHERINE%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cuenca (1996). “Modelo de factores de riesgo psicosocial en el trabajo”. La evaluación de los factores de riesgo del trabajo, en el sector hortofrutícola: El cuestionario FAPSIHOS”. Recuperado de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/11033/SolerSanchez.pdf?sequence=1>

Cuenca (1996). “Clasificación de los factores de riesgo psicosocial”. Recuperado de

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/11033/SolerSanchez.pdf?sequence=1>

Peiró (2010). "Enfoque de riesgos psicosociales" Pág. 1. Recuperado de https://www.uv.es/~jmpeiro/Doc/FICHA_TECNICA_PREVENLAB.pdf

Comité mixto de la OIT y la OMS (1984), "Factores derivados de la organización del trabajo – Factores psicosociales". Recuperado de Gonzales Maestre Diego. Ergonomía y Psicopsicología. Administración en salud 5ta edición, Bogotá – Colombia, marzo de 2015, pág. 626, 637

Benavides (2002), "Factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones". Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Peiró (1993) "Los factores psicosociales". Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Cuenca (2002), "Los factores psicosociales". Recuperado de <http://www.carm.es/ctra/cendoc/doc-pdf/web/web-0009.pdf>

Moncada (2000). "Trabajo monótono y poco variado". Recuperado de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/11033/SolerSanchez.pdf?sequence=1>

Gonzales, Moreno y Garrosa (2005), "Concepto de carga mental". Recuperado de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/11033/SolerSanchez.pdf?sequence=1>

Norma ISO 10075 (1991). "Definición de carga mental en términos de alteración temporal". Recuperado de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/11033/SolerSanchez.pdf?sequence=1>

Arquer (1999). "Carga mental en términos de tensiones inducidas". Recuperado de

<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/11033/SolerSanchez.pdf?sequence=1>

Sebastián y del Hoyo (2004), "Carga mental como conjunto de requerimientos mentales". Recuperado de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/11033/SolerSanchez.pdf?sequence=1>

Ley de prevención de Riesgos laborales (1995). "Definición de Ritmo de Trabajo". Recuperado de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/11033/SolerSanchez.pdf?sequence=1>

Robbins (2004), "Los problemas habituales de la comunicación". Recuperado de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/11033/SolerSanchez.pdf?sequence=1>

Isla, Hernández - Fernaud, y Díaz-Cabrera (2004). "Proceso de comunicación en el trabajo". Recuperado de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/11033/SolerSanchez.pdf?sequence=1>

Cuenca (2002). "La Información y la comunicación como elementos esenciales de la organización". Recuperado de <http://www.carm.es/ctra/cendoc/doc-pdf/web/web-0009.pdf>

Rodgers y Rodgers (1989). "Futuro Inseguro como trabajo precario". Pág. 216. Recuperado de <file:///C:/Users/Kathia/Downloads/31199-68043-1-PB.pdf>.

Anexo 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>Problema general: ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosociales en los trabajadores del área de personal de la Municipalidad Provincial del Callao?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la monotonía en los trabajadores del área de personal de la Municipalidad Provincial del Callao?</p> <p>¿Cuál es la carga mental en los trabajadores del área de personal de la Municipalidad Provincial del Callao?</p> <p>¿Cuál es el Ritmo de trabajo en los trabajadores del área de personal de la Municipalidad Provincial del Callao?</p> <p>¿Cuál es la Comunicación en los trabajadores del área de personal de la Municipalidad Provincial del Callao?</p> <p>¿Cuál es el Futuro inseguro en los trabajadores del área de personal de la Municipalidad Provincial del Callao?</p>	<p>Objetivo general: Determinar los factores de riesgo psicosociales en los trabajadores del área de personal de la Municipalidad Provincial del Callao</p> <p>Objetivos generales: Determinar la monotonía de los trabajadores del área de personal de la Municipalidad Provincial del Callao</p> <p>Determinar la Carga mental de los trabajadores del área de personal de la Municipalidad Provincial del Callao</p> <p>Determinar el Ritmo de trabajo de los trabajadores del área de personal de la Municipalidad Provincial del Callao</p> <p>Determinar la Comunicación de los trabajadores del área de personal de la Municipalidad Provincial del Callao</p> <p>Determinar el Futuro inseguro de los trabajadores del área de personal de la Municipalidad Provincial del Callao</p>	<p>Factores de Riesgo Psicosociales</p> <p>Dimensión Monotonía</p> <p>Dimensión Carga Mental</p> <p>Dimensión Ritmo de trabajo</p> <p>Dimensión Comunicación</p> <p>Dimensión Futuro inseguro</p>	<p>Población: 30 colaboradores de los cuales 12 de sexo femenino y 18 de sexo masculino. Dentro del rango entre 25 a 60 años de edad, con diversas funciones designadas y realizadas en el área de personal de la Municipalidad Provincial del Callao.</p> <p>Muestra El tipo de muestreo fue <u>censal</u>, se seleccionó el 100% de la población del área seleccionada,</p> <p>Delimitación temporal: Marzo a junio 2017</p> <p>Tipo de investigación: Investigación descriptiva</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 2: Carta de Presentación



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 02 de Febrero del 2018

Carta N° 394-2018-DFPTS

Señora
LOURDES MENDOZA TORRES
ASISTENTA SOCIAL
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CALLAO
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Kathia Estefanía ZUÑIGA PACORA**, estudiante de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 72-551570-0, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,



Dr. RAMIRO GÓMEZ BALAS
Decano (a)
Facultad de Psicología y Trabajo Social



Lic. Lourdes Mendoza Torres
Asistente Social - C.T.S.P. N° 4436

RDM/tes
Id. 826026

Av. Petit Thouars 248, Lima
Teléfonos: 433 1615 / 433 2705 Anexo 3304
E-mail: psic-soo@uigv.edu.pe

Anexo 3: Instrumento

Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial

Edad: _____ Carrera: _____

Sexo: _____ Estado Civil: _____

Deberás marcar con una X, de manera sincera la respuesta que consideres correcta. Para ello, tenemos una escala la cual debes tenerla en cuenta: (1) **Totalmente desacuerdo**, (2) **Desacuerdo**, (3) **A veces indeciso**, (4) **Acuerdo**, (5) **Totalmente de acuerdo**.

1. Me siento aburrido(a) de las tareas que realizo en mi centro laboral	1	2	3	4	5
2. Me siento insatisfecho(a) de las actividades que realizo diariamente	1	2	3	4	5
3. Constantemente me siento cansado realizando las mismas acciones en mi área de trabajo	1	2	3	4	5
4. Tengo tiempo suficiente para conseguir terminar mi trabajo.	1	2	3	4	5
5. Siento que soy la única persona que debe resolver los problemas de mi área y buscar soluciones inmediatas	1	2	3	4	5
6. Me interrumpen el trabajo a menudo por lo que tengo que volver a ponerme en él más tarde.	1	2	3	4	5
7. Me siento presionado en realizar actividades extras en tan poco tiempo	1	2	3	4	5
8. Mantengo un ritmo de trabajo elevado	1	2	3	4	5
9. Me siento frustrado(a) al no concretar mis actividades laborales en el plazo determinado	1	2	3	4	5
10. No me siento en confianza con mis compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
11. Siento que en mi ambiente laboral existe hipocresía	1	2	3	4	5
12. Me siento excluido ante discusiones o intercambios de opiniones respecto a procedimientos laborales	1	2	3	4	5
13. Siento que no me volverán a contratar por que darán nuevas oportunidades a otros postulantes	1	2	3	4	5
14. Siento que debo poseer un potencial máximo para que me sigan renovando el contrato	1	2	3	4	5
15. Me siento inseguro(a) económicamente	1	2	3	4	5



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 24%

Date: sábado, octubre 06, 2018

Statistics: 3634 words Plagiarized / 15071 Total words

Remarks: Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement.

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL Trabajo de Suficiencia Profesional "Factores de Riesgo Psicosocial en el área de Personal de la Municipalidad Provincial del Callao, 2017" Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social Presentado por: Autor: Bachiller Kathia Estefanie Zuñiga Pacora Lima – Perú 2018 DEDICATORIA El presente estudio, se lo dedico en primer lugar a Dios por ser mi guía y fortaleza espiritual en cada etapa de mi vida.

De igual manera se lo dedico a mi madre quien me dio la vida y por ser mi mejor ejemplo a seguir como mujer, profesional y por su apoyo incondicional para lograr mis objetivos. AGRADECIMIENTO Agradezco a la universidad Inca Garcilaso de la Vega por ser parte de este logro y brindarme las oportunidades para ser una profesional A mis profesores por compartir sus experiencias, conocimientos y correcciones durante la realización de la presente investigación.

A mis colegas trabajadoras sociales, quienes me alentaron y dieron el espacio y oportunidad de contribuir a la culminación de la presente investigación. PRESENTACIÓN Señor miembro del Jurado, En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N° 003-Fpsy TS.-2017, expongo ante ustedes mi investigación titulada "Factores de Riesgo Psicosocial en el área de Personal de la Municipalidad Provincial del Callao, 2017", bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de

