

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Factores de Riesgo Psicosocial Laboral en trabajadores de una Institución Pública
del Distrito de San Isidro 2018

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autor: Bachiller Lilian Jennifer Lopez Franco

Lima-Perú

2019

Dedicatoria

A mis hijos, como ejemplo de que con constancia, esfuerzo y dedicación se logra alcanzar las metas propuestas.

Agradecimiento

A mi esposo que siempre me alienta y apoya para superarme cada día.

A mis maestros y asesores que han sido parte importante de mi formación profesional.

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 según Directiva N° 003-FPs y TS.-2016, expongo ante ustedes mi investigación titulado “Factores de Riesgo Psicosocial en colaboradores de una Institución Pública de San Isidro, 2018” bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA para obtener el Título Profesional de Licenciatura.

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

Atentamente,

Lilian Jennifer Lopez Franco.

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
PRESENTACIÓN	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
Resumen	x
Summary	xi
INTRODUCCION	xii
CAPÍTULO I	14
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1 Problema principal	15
1.2.2 Problemas específicos	15
1.3. Objetivos	16
1.3.1 Objetivo general	16
1.3.2 Objetivos Específicos	16
1.4. Justificación e importancia de la investigación	17
CAPÍTULO II	19
2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	19
2.1. Antecedentes de la investigación	19
2.1.1. Antecedentes Nacionales	19
2.1.2. Antecedentes Internacionales	21
2.2. Bases teóricas	23
2.2.1. Modelo: Demanda-Control y Apoyo Social (Karasek y Theorell)	25
2.2.2. Modelo: Desequilibrio Esfuerzo Recompensa (DER)	25
2.2.3. Teoría General Del Estrés:	26
2.3. Definición conceptual	26
Exigencias psicológicas en el trabajo	27
Conflicto Trabajo-Familia	28
Control Sobre el Trabajo	28
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo.	29

Compensaciones del trabajo-----	29
Capital social-----	30
CAPÍTULO III -----	31
3. METODOLOGÍA -----	31
3.1 Tipo y diseño utilizado -----	31
3.1.1. Tipo-----	31
3.1.2. Enfoque-----	31
3.1.3. Nivel-----	31
3.1.4. Diseño-----	31
3.2 Población y muestra -----	32
3.2.1. Población-----	32
3.2.2. Muestra -----	32
3.2.3. Muestreo -----	33
3.3 Identificación de la variable y su Operacionalización -----	33
3.3.1. Operacionalización de la variable -----	33
3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico-----	36
Ficha Técnica del Instrumento-----	37
CAPÍTULO IV -----	38
4. PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS -----	38
4.1. Procesamiento de resultados-----	38
4.2. Presentación de resultados-----	38
4.3 Análisis y discusión de resultados -----	47
4.4 Conclusiones-----	50
4.5 Recomendaciones-----	51
CAPÍTULO V -----	52
INTERVENCIÓN -----	52
5.1 Denominación del programa: -----	52
5.1.1 Objetivo General:-----	52
5.1.2. Objetivos Específicos: -----	52
5.2 Justificación del problema: -----	52
5.3 Establecimiento de objetivos:-----	55
5.4 Sector al que se dirige:-----	66
5.5 Establecimiento de conductas:-----	67
5.5.1 Conductas problema: -----	67
5.5.2 Conductas metas:-----	68

5.6	Metodología de la intervención -----	69
5.7	Instrumentos / material a utilizar -----	70
5.8	Cronograma de actividades -----	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS -----		75
ANEXOS -----		78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Descripción sociodemográfica de la muestra de estudio	32
Tabla 2. Operacionalización de la variable	34
Tabla 3. Frecuencias y porcentajes por dimensión e indicador	40
Tabla 4. Gradiente en función al nivel de riesgo de los indicadores	42

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Resultado General de acuerdo con las dimensiones.....	39
Gráfico 2: Dimensión Exigencias Psicológicas en el trabajo.....	43
Gráfico 3: Dimensión Conflicto trabajo-familia	44
Gráfico 4: Dimensión Control sobre el trabajo	44
Gráfico 5: Dimensión Apoyo social y calidad de liderazgo	45
Gráfico 6: Dimensión Compensaciones del trabajo.....	46
Gráfico 7: Dimensión Capital social	47

Resumen

La presente investigación se realizó con el fin de identificar los factores de riesgo psicosocial laborales en los colaboradores de una institución pública del distrito de San Isidro. El estudio se efectuó con una muestra de 115 participantes de edades entre 21 y 61 años, de los cuales el 60% fueron mujeres y el 40% hombres, los que conforman la planilla total de dicha institución pública. La investigación es de tipo cuantitativa no experimental, y de tipo transversal a nivel descriptivo. El instrumento empleado fue el cuestionario CoPsoQ-Istas21 en su versión media, propuesto por Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya) (2014); el mismo que está conformado por 33 preguntas. Los resultados encontrados muestran que los colaboradores de dicha institución están expuestos a un nivel de riesgo alto a las dimensiones de Exigencias psicológicas en el trabajo y Apoyo social y Calidad de liderazgo y que a su vez, las dimensiones de Capital social y Compensaciones del trabajo muestran un nivel de riesgo bajo de exposición.

Palabras clave: Riesgo psicosocial laboral, estrés laboral, prevención, bienestar, salud laboral.

Summary

The objective of this research was to identify psychosocial work risk factors in workers of a public institution in San isidro district. The study was conducted with a sample of 115 participants between 21 and 61 years, consisting of 60% women and 40% men who make up the total pay roll of said public institution. The research design is non-experimental quantitative of transversal type at the descriptive level. The instrument used was the CopSoQ-Istas21 questionnaire in its average version proposed by Moncada S, Llorens C and Andres R (Reference Center for Work and Health Organization-ISTAS), Moreno N (CCOO of Catalunya) and Miller E (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya (2014), which consists of 33 questions. The results show that the collaborators of this institution are exposed to a high level of risk at the dimensions of psychological demands at work and social support and quality of leadership; and that, at the same time, the dimensions of Social capital and Work compensation show a low risk level of exposure.

Key words: psychosocial work risk, work stress, prevention, wellbeing, occupational health.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el trabajo es considerado como una actividad que realiza el hombre no solo como medio de subsistencia, sino también como un medio para el desarrollo personal, social y bienestar de estos.

El desarrollo de esta actividad debe darse en condiciones que sean favorables, tanto para la empresa en cuanto a productividad, como para los trabajadores que forman parte de la misma, ya que estos mediante la realización de sus tareas pueden llevar a la empresa tanto hacia al éxito como hacia el fracaso.

Sabemos que el ausentismo laboral es considerado como un importante reflejo de que las condiciones laborales dentro de una organización no son óptimas. Por este motivo, se hace necesario poder conocer la percepción de los colaboradores sobre la empresa y las condiciones existentes para que éstos puedan desarrollar su trabajo.

En salud ocupacional se habla de la evaluación de riesgos laborales, mientras que, en psicología de la salud, de la evaluación factores de riesgo psicosocial, siendo que ambas se encuentran orientadas al cuidado y prevención de la salud.

Los factores de riesgo psicosocial se originan de la interacción, por un lado, del trabajador con sus capacidades, necesidades, experiencias, costumbres, cultura y condiciones personales, y por otro lado, la empresa en cuanto al medio ambiente de trabajo, el contenido de este, así como las condiciones de la distribución de este último; éstas pueden influir o mostrar repercusión en cuanto al rendimiento, la satisfacción y la salud laboral de los colaboradores.

Como psicólogos nos corresponde brindar atención a la salud mental y prevenir la exposición a factores que puedan suponer un peligro para la salud, o que puedan poner en riesgo la integridad de los colaboradores o sus colegas dentro del centro laboral.

La exposición a estos factores puede significar niveles de estrés que influyan, tanto en la salud, a nivel conductual, como también a nivel social.

En ese sentido es necesaria la identificación de los factores de riesgo psicosocial existentes dentro de la institución, a fin de poder tomar medidas preventivas, tanto respecto a la salud y seguridad, como respecto a la búsqueda de una calidad de vida laboral óptima y sentimiento de bienestar de los trabajadores.

El presente trabajo de investigación se orienta a identificar los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los trabajadores de una institución pública del distrito de San Isidro. Para este fin, se exploran las teorías base de la psicología ocupacional, que forma parte de la salud ocupacional, la cual se sustenta en el Perú bajo la ley N° 29783 “Ley de Seguridad y Salud en el trabajo”, enfocada en la prevención de riesgos y el cuidado de la salud en el trabajo.

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Las personas buscan satisfacer sus necesidades y utilizan como medio para ello el trabajo. Sin embargo, en la interacción que surge entre éste y el entorno laboral se pueden generar situaciones o factores de riesgo derivados del trabajo, a los cuales se les conoce como factores de riesgo psicosocial laborales. Estos pueden influenciar la salud de los trabajadores de manera física, psicológica, conductual, así como también pueden ser precursores de accidentes y enfermedades relacionadas al trabajo, por ello es necesaria su identificación para la prevención de la salud y posibles accidentes ocupacionales.

En cuanto se refiere al cuidado de la salud en el trabajo, las empresas dirigen su atención a la salud física y la seguridad a fin de prevenir las enfermedades y accidentes derivados del trabajo, pero la salud también incluye a la salud mental.

La Organización Internacional del Trabajo (1984) efectuó un estudio mediante la investigación de los principales factores de riesgo psicosocial en función a la siniestralidad; este tuvo como resultado la identificación de que los problemas familiares, la cultura y el clima organizacional están relacionados a la siniestralidad detectada.

Así mismo, la Organización Mundial de la Salud (2008) ha orientado sus esfuerzos hacia la prevención de los riesgos psicosociales mediante la investigación, desarrollo de herramientas y otros recursos. Su objetivo respecto a la salud laboral se sustenta en el Plan de Acción Global sobre la Salud de los Trabajadores 2008 - 2017. En el mismo se señalan las normas para el cuidado y promoción de la salud dentro del trabajo, y establece que “la evaluación y gestión de riesgos a la salud en el trabajo debería mejorarse, estableciendo las herramientas acordes para la cuidado y prevención de riesgos mecánicos, físicos, químicos, biológicos y psicosociales en el trabajo”.

En el Perú, Navarro (2014) realiza un investigación acerca de los factores de riesgo psicosocial laborales en Lima Metropolitana, con el respaldo del Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo – CEPRIT- LIMA, en el cual concluye que a nivel de las entidades del Estado que se ubican dentro de Lima Metropolitana, se tiene cierta experiencia en relación al riesgo psicosocial y estrés; sin embargo, la violencia laboral, el acoso moral, así como el síndrome burnout y el mobbing, considerados también riesgos psicosociales que repercuten en la salud de las personas, deberían ser evaluados ya que, al ser precursoras de estrés, su efecto en la salud puede ser nocivo.

Por lo antes señalado surge la preocupación respecto a la posible existencia de riesgos psicosociales en los colaboradores de esta institución pública, y en base a esto se realiza la presente investigación, a fin de identificar los riesgos psicosociales laborales observados como negativos por la población objeto de estudio, así como el crear un plan de intervención en función a los resultados adquiridos para mejorar los niveles de bienestar psicológico de los trabajadores.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial laboral que presentan los colaboradores de una institución pública del distrito de San Isidro, 2018?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial laboral en la dimensión de exigencias psicológicas en el trabajo en los colaboradores de una institución pública del distrito de San Isidro, 2018?

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial laboral en la dimensión de conflicto trabajo-familia en los colaboradores de una institución pública del distrito de San Isidro, 2018?

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial laboral en la dimensión de control sobre el trabajo en los colaboradores de una institución pública del distrito de San Isidro, 2018?

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial laboral en la dimensión de apoyo social y calidad de liderazgo en los colaboradores de una institución pública del distrito de San Isidro, 2018?

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial laboral en la dimensión de compensaciones del trabajo en los colaboradores de una institución pública del distrito de San Isidro, 2018?

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial laboral en la dimensión de capital social en los colaboradores de una institución pública del distrito de San Isidro, 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Identificar los factores de riesgo psicosocial laboral presentes en los colaboradores de una institución pública del distrito de San Isidro, 2018.

1.3.2 Objetivos Específicos

Identificar los factores de riesgo psicosocial laboral de acuerdo con la dimensión exigencias psicológicas en el trabajo, en trabajadores de una institución pública del distrito de San Isidro, 2018.

Identificar los factores de riesgo psicosocial laboral de acuerdo con la dimensión conflicto trabajo-familia, en trabajadores de una institución pública del distrito de San Isidro, 2018.

Identificar los factores de riesgo psicosocial laboral de acuerdo con la dimensión control sobre el trabajo, en trabajadores de una institución pública del distrito de San Isidro, 2018.

Identificar los factores de riesgo psicosocial laboral de acuerdo con la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo, en trabajadores de una institución pública del distrito de San Isidro, 2018.

Identificar los factores de riesgo psicosocial laboral de acuerdo con la dimensión compensaciones del trabajo, en trabajadores de una institución pública del distrito de San Isidro, 2018.

Identificar los factores de riesgo psicosocial laboral de acuerdo con la dimensión capital social, en trabajadores de una institución pública del distrito de San Isidro, 2018.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

La ley N° 29783 “Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo”, tiene como objetivo promocionar una cultura de prevención de riesgos laborales para que el estado, junto con las organizaciones de empleadores y trabajadores tengan en práctica una Política Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo a fin de prever los accidentes y daños hacia la salud que resulten como efecto de la realización del trabajo.

Además, el DS N° 005-2012-TR en su artículo 103 indica lo siguiente: De conformidad con el artículo 56° de la Ley, se considera que existen riesgos psicosociales cuando la salud de los colaboradores se ve afectada de manera negativa, generando estrés y, a largo plazo, una serie de sintomatologías.

En el sector público, se encuentran instituciones que por su origen dirigen sus actividades a la atención y servicio público. En ese sentido estas empresas y sus colaboradores entienden que tienen el compromiso de brindar una buena calidad de atención y servicio al público que reciben cada día.

La institución pública que es sujeto de investigación en el presente trabajo, dedica su actividad al manejo de fondos de pensiones y a la atención específica de sus afiliados que han brindado servicios a durante la vida laboral al estado peruano. Este grupo de afiliados, está conformado por miembros en retiro de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú.

Los trabajadores de esta institución pública se encontrarían durante la realización de sus labores, expuestos a factores de riesgo psicosocial laborales que podrían influir tanto en el desempeño, la motivación, el clima laboral y la seguridad en el trabajo; a su vez los mismos podrían afectarlos de manera física, emocional, conductual, psicológica y también serían precursores de posibles accidentes y enfermedades asociadas al trabajo.

Dentro de la gestión preventiva de la salud, es necesario identificar, evaluar y controlar los niveles de los factores de riesgo psicosocial laborales a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores, para que de esta manera pueda haber un equilibrio entre el factor humano y las condiciones laborales dentro de la institución, y así evitar la aparición de consecuencias negativas tanto para el trabajador, las cuales puedan significar cambios negativos en su salud, personalidad, cambios de conducta (tanto a nivel organizacional como social); como para la organización, a la que le significaría pérdidas en cuanto a tiempo, calidad, productividad y rentabilidad.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Quispe (2016), realizó la investigación Factores de riesgo psicosocial que influyen en el desempeño laboral en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, a fin de encontrar los factores de riesgo psicosocial que podrían intervenir en la ejecución de las funciones de los colaboradores del servicio de obstetricia de alto riesgo. La población sujeta a estudio estuvo comprendida por profesionales, técnicos y administrativos que integraban el servicio de obstetricia de alto riesgo del hospital. El instrumento que sirvió para recoger los datos fue el Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales laborales ISTAS 21 (CoPsoQ) en su versión corta, el cual está formado por preguntas con opciones de respuesta de acuerdo con la escala de Likert.

Luego del estudio de los resultados, se identificó que el 48,5% de los participantes de la encuesta fue mayor de 50 años, el 80,9% fue de sexo femenino, el 91,2% realizaba trabajo asistencial y el 55,9% de los mismos tenían una antigüedad mayor a 15 años como trabajadores de la institución. Se identificó que existía correlación entre las variables mencionadas y los riesgos psicosociales laborales. Se concluyó que aquellos factores de riesgo que influyen en el desempeño laboral son los de apoyo social y calidad de liderazgo, exigencias psicológicas, inseguridad, doble presencia y estima.

Huamaní (2017), realizó una investigación para establecer si existía nexo entre la satisfacción laboral y los riesgos psicosociales en los trabajadores de la empresa Grupo Profitex ubicada en Lima Metropolitana, 2017. Esta investigación se hizo bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo comparativo, de diseño no experimental. Para la recolección de información se aplicó el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales,

CopSop-Istas y el cuestionario de satisfacción laboral de Sonia Palma en una población constituida por 132 trabajadores. Los resultados obtenidos, indicaron que la satisfacción en el trabajo estaba relacionada con los factores de riesgo psicosocial. En conclusión, a mayor exposición a los distintos factores de riesgo psicosocial se evidencia menor rendimiento laboral, satisfacción y por ende motivación.

Ancajima y Antunez de Mayolo (2017), realizaron una investigación para determinar el nexo entre los riesgos psicosociales y la seguridad en el trabajo en la empresa de perforación en minería K y Kroyech S.A.C; en dicho estudio la población estuvo formada por 45 trabajadores, entre hombres y mujeres cuyas edades estaban comprendidas entre los 25 y los 50 años, que trabajaban en la empresa por un tiempo superior a 6 meses y que residieran en el departamento de Arequipa. Se utilizó el cuestionario Copsoq Istas 21 que evalúa los factores psicosociales; obteniendo como resultado que aquellas dimensiones que se encuentran a un nivel más elevado son las de ritmo de trabajo, claridad de rol e inseguridad sobre las condiciones de trabajo. Así mismo, se identificó que existía relación entre los riesgos psicosociales y la seguridad laboral, ya que el factor humano es la más importante fuente de origen de la secuencia de los accidentes laborales, siendo que en ello intervienen el desconocimiento, el nivel bajo de estima, motivación y la ausencia de apoyo de los superiores.

Moscoso (2017), llevo a cabo una investigación de tipo descriptiva, diseño no experimental y explicativo, para determinar los factores de riesgo psicosociales en los trabajadores de una empresa privada del distrito de Chorrillos, aplicándose el cuestionario del contenido del Trabajo (JCQ) para recopilar la información. Su estudio fue realizado por la licenciada Sonia Vega Martínez del INSHT (2001), tomando el modelo de Robert Karasek Demanda, Control y Apoyo Social que analizó y describió las complicaciones en la salud y la implicancia a nivel psicológico en los trabajadores. La muestra la conformaron un total de 67 personas, de las cuales 43 fueron hombres y 24 mujeres, que se encontraban entre los 19 y 60 años, y que realizaban actividades administrativas y de atención al cliente. Los estudios mostraron

que el 32% aceptó que el factor predominante es la Capacidad de control, el 27.8% la demanda psicológica y 27.1% el apoyo social.

Santaria (2017), realizó una investigación de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo y transversal para determinar la exposición a riesgos psicosociales en los técnicos asistenciales de un instituto de medicina legal de Lima Metropolitana. La muestra incluyó a 63 participantes de ambos sexos con edades de 30 a 45 años. La técnica de muestreo empleada fue no probabilística. El instrumento que se utilizó es el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) del Método Ista 21 versión corta, el mismo que fue adaptado y validado para los habitantes peruanos por Marybel Mollo Flores en el año 2015. Utilizando el programa estadístico SPSS versión 23.0 se realizaron los cálculos de estadística descriptiva y las medidas de tendencia principal de las variables cuantitativas. Se encontró que las dimensiones con mayor riesgo de exposición psicosocial eran: estima (85.7%), inseguridad (81%), doble presencia (76.2%) y exigencias psicológicas (68.3%). Este estudio concluyó que el entorno psicosocial laboral se encuentra frecuentemente condicionado por la existencia de estrés, resultando de ello sintomatología a nivel conductual y somática en los trabajadores.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Bastidas, Leal, Montilla, Ramos y Blanco (2014), desarrollaron un estudio con el fin de identificar como influyen los factores psicosociales laborales en el desempeño laboral de los bomberos. La población sujeta a estudio estuvo formada por 47 bomberos, a los cuales se pidió completar el cuestionario ISTAS 21 en su versión corta adaptada para Venezuela, el cual evalúa los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, además de una entrevista complementaria. Se obtuvo como resultado que aquellos bomberos que obtuvieron niveles menos favorables e intermedios de riesgo en el cuestionario, a su vez evidenciaron durante la entrevista que su desarrollo respecto a desempeño laboral era insatisfactorio a causa de la falta de

recursos para realizar su trabajo, falta de tiempo, insatisfacción salarial, difícil acceso a su lugar de trabajo; por lo que no lograban brindar un buen servicio.

Castillo (2014), investigó en Colombia sobre los “Factores de Riesgo Psicosocial en la empresa de producción del suroccidente colombiano, con una visión desde la Gerencia del Talento Humano”, su objetivo fue el de encontrar los factores de riesgo psicosocial intralaborales y extralaborales. La investigación fue de tipo transversal-descriptiva-correlacional-interpretativa. La muestra fue de 56 personas del nivel ejecutivo y directivo; y 28 personas del nivel técnico y auxiliar. Se concluyó que, al no haber relación positiva entre el ambiente de trabajo, las tareas, la estrategia de la organización, las aptitudes y destrezas del personal, sus expectativas, necesidades, cultura y relaciones externas, estas producen efectos negativos en la salud del trabajador respecto al rendimiento en el trabajo y la productividad.

Gomez, Hernández y Méndez (2014), investigaron sobre “Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa de Chile del área minera”, para hallar la concordancia entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción en el trabajo en los colaboradores de una empresa subcontratista del sector minero en Chile. Para este fin se utilizaron los cuestionarios SUSESOS-ISTAS 21 y el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 (Meliá y Peiró, 1989). La muestra estuvo conformada por 100 trabajadores. Se obtuvo de dicho análisis que existía correlación significativa y a la vez negativa entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral respecto a las dimensiones de: trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia, lo cual indicaría que, a mayor exposición a los riesgos psicosociales, la satisfacción laboral es menor. En cuanto a la dimensión de trabajo activo y posibilidades de desarrollo, se identificó que los operarios/ayudantes tenían un nivel de exposición alto, mientras que los demás se encontraban a un nivel intermedio. Así mismo, las exigencias psicológicas demostraron una relación también significativa de acuerdo en función al área donde trabajaban.

Correa y Pino (2013), realizaron una investigación titulada “Factores de Riesgo Psicosociales en Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud Privadas (IPS)” en Popayán Colombia, con la intención de hallar los riesgos psicosociales a los que estaban expuestos los trabajadores de estas instituciones, así mismo tuvieron un segundo objetivo que fue perfeccionar y optimizar la productividad del personal y el contexto laboral. Se analizó y comparó entre la carga y el contexto de trabajo. El estudio incluyó a 91 colaboradores de las IPS, el diseño fue no experimental y el instrumento fue el cuestionario de riesgo intralaboral, el cual contó con dos partes, la parte A de 123 preguntas dirigido al personal profesional, y B de 97 preguntas dirigido al personal técnico, como resultado del estudio se concluyó que tanto el personal profesional como el técnico tuvieron una buena apreciación del contexto laboral.

Ranchal (2014), realizó una investigación sobre “Evaluación de Riesgos Ergonómicos y Factores Psicosociales en una Emisora de Radiodifusión”, en sus trabajadores de la sede ubicada en Córdoba-España. La muestra estuvo conformada por 16 trabajadores que cubrían los puestos de redactores, técnicos y comerciales. Para la medición de los riesgos psicosociales se aplicó el cuestionario F-Psico, el cual considera las dimensiones de tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad y contenido, participación y supervisión, interés por el trabajo y compensación, desempeño de rol y relaciones y apoyo social. Los resultados obtenidos indicaron que existía una gran probabilidad de riesgo “muy elevado” en cuanto a los riesgos psicosociales laborales y en cuanto a las dimensiones de demandas psicológicas, participación/supervisión y carga de trabajo.

2.2. Bases teóricas

Con la llegada de la alta edad media y el renacimiento y la aparición de los gremios, aparece también el concepto de riesgo laboral para la salud e integridad física.

Elton Mayo en las décadas de los veinte y los treinta, efectuó un experimento en la Western Electric Company en Hawthorne (Chicago) para estudiar el efecto de las condiciones laborales sobre la productividad y descubrió, que tanto las percepciones de los trabajadores como sus sentimientos eran los que hacían cambios en la conducta de estos en favor de la productividad. A este efecto se le denominó “Efecto Hawthorne” el mismo que ayudó a incrementar los niveles de las relaciones humanas y las relaciones sociales, psicológicas y cultura organizacional, así como la importancia que tiene para los individuos sentir que su trabajo es útil y tiene un significado.

Abraham Maslow mostró su interés por la psicología del trabajo al identificar que muchos empresarios de éxito se alineaban hacia un enfoque positivo de la naturaleza humana y la búsqueda de la autorrealización. En su libro *Motivation and Personality* (1954) propone el concepto de la jerarquía de las necesidades. La teoría de la motivación se ve plasmada en su pirámide de las necesidades, donde el hombre busca, desde satisfacer sus necesidades básicas o fisiológicas (parte baja de la pirámide), seguidas por las necesidades de seguridad, las necesidades sociales, las de estima y reconocimiento y, cuando se hayan cumplido todas las anteriores, el ser humano se orienta a la autorrealización.

Más adelante, la aparición de las teorías del diseño de puestos dentro del trabajo propuestas por Frederick Herzberg (1966) y Hackmann y Oldman (1976 y 1980) llegaron a representar un desarrollo más notable. Herzberg decía que la motivación y la satisfacción en el trabajo podían incrementarse con la mejora de las condiciones laborales a través del mayor uso de las destrezas, retos y reconocimiento. Hackmann y Oldman nos propusieron también un modelo sobre las características del puesto de trabajo que contribuyó con la investigación sobre el diseño de puesto.

En 1981 Lennart Levi del Instituto Karolinska de Estocolomo dedicó sus estudios a la exploración de los mecanismos psicofisiológicos asociados a las condiciones estresantes y fundó el Instituto de Factores Psicosociales y Salud.

Canon y Seyle en los años 80 realizaron trabajos de investigación en los cuales formulan diversos modelos explicativos entre la relación de los factores

psicosociales, el estrés y la salud. Dentro de estos modelos teóricos destacan los que se detalla a continuación:

2.2.1. Modelo: Demanda-Control y Apoyo Social (Karasek y Theorell)

Este modelo propuesto por Karasek y Theorell (1979) determina dos aspectos fundamentales dentro del trabajo como desencadenantes de estrés: la demanda y el control y define al estrés laboral como la mezcla entre demandas psicológicas altas y bajo control con respecto a la toma de decisiones.

De acuerdo con este modelo el equilibrio entre demanda y el control depende de la organización del trabajo y no de las características personales de cada trabajador, la influencia del aspecto psicosocial es regulada por las particularidades en las respuestas de cada individuo. Este modelo se centra en las condiciones laborales que pueden y deben ser modificadas en el trabajo. En el mismo se prioriza a aquellas características del ambiente laboral que puedan ser considerados como demandas, control y apoyo social.

Así mismo, analiza la relación entre las dimensiones y cómo estas pueden generar estrés, además de las percepciones individuales o el ajuste persona-entorno.

Este modelo predice riesgos de enfermedad asociados al estrés y la relación con el comportamiento activo/pasivo. El rasgo principal de este modelo es su estructura bidimensional en la cual se considera a la tensión psicológica y de aprendizaje como que son independientes.

2.2.2. Modelo: Desequilibrio Esfuerzo Recompensa (DER)

Según Johannes Siegrist (1996), este modelo expone al estrés laboral y sus efectos en la salud de los trabajadores en función a las posibilidades que tienen las personas de poder decidir su futuro o las recompensas a largo plazo. Este modelo identifica condiciones de fallo de reciprocidad en cuanto a altos

esfuerzos y baja recompensa, los cuales generan altas respuestas emocionales negativas y respuestas asociadas al estrés.

El modelo “Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa-DER” se desarrolló para identificar condiciones de falla en compromisos sociales (referidas al mundo laboral) y para predecir la disminución en el bienestar y aumento de la posibilidad de enfermedades como efecto a esta exposición.

Cabe mencionar que también han sido importantes otros aportes como los de los modelos: Modelo Sociotécnico y Modelo Vitamínico, modelos conceptualmente cercanos y complementarios y que nos posibilitan identificar qué características de la organización del trabajo pueden afectar la salud, lo cual conocemos como la “Teoría General del Estrés”.

2.2.3. Teoría General Del Estrés:

Esta agrupa los modelos antes mencionados que son diferentes pero comparten conceptos próximos que se complementan y permiten hallar las características de la organización del trabajo que afectan a la salud. Estas características se reunirían en: exigencias del trabajo, las cuales pueden ser cuantitativas, cognitivas, emocionales y de intensidad; en cuanto a los problemas generados por la necesidad de relacionar tareas con los tiempos para realizar el trabajo, la familia y las relaciones sociales; respecto al apoyo social que comprende a la calidad de liderazgo y otros aspectos que están ligados a las relaciones sociales vinculadas al trabajo; las compensaciones producto del trabajo y; por último, la inseguridad sobre el empleo y condiciones de trabajo. Es a esta teoría que se ajusta la metodología elegida para la presente investigación y que es la base de la metodología CopSoQ istas-21.

2.3. Definición conceptual

La Organización Internacional de Trabajo-OIT, define a los factores de riesgo psicosocial como: “Las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las

funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían significar una influencia negativa en la salud de las personas a través de sus percepciones y experiencia”.

Así mismo, la Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo EU-OSHA⁴, establece que por “factor de riesgo” de origen psicosocial se entiende todo “aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su entorno social y ambiental que tiene la posibilidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores”.

En tal sentido, los factores de riesgo psicosocial son todas las condiciones que surgen de la interacción, por un lado, del trabajador como ser humano con su personalidad, cultura, costumbres, capacidades, necesidades y experiencias y, por el otro lado, la empresa con el ambiente de trabajo, el contenido del trabajo y las condiciones de la organización del trabajo. Esta interacción influye en el rendimiento laboral de los colaboradores, su satisfacción y además, en su salud.

De acuerdo con la **metodología CopSoQ istas-21**, los factores de riesgo psicosocial son aquellos factores de riesgo para la salud cuyo origen se encuentra en la organización del trabajo y que pueden generar respuesta de tipo fisiológico, emocional, cognitivo y conductual que conocemos como estrés y que además, pueden ser precedentes de enfermedad en distintas condiciones de intensidad, frecuencia y duración. (Moncada, Llorens y Andrés, 2014)

Las dimensiones e indicadores comprendidos en la metodología CoPsoQ istas 21 que es utilizada en la presente investigación son:

Exigencias psicológicas en el trabajo

- Exigencias cuantitativas. Comprende a la cantidad de trabajo exigido y al tiempo con el que se cuenta para efectuarlo. Cuando consideramos que el tiempo no es suficiente, las altas exigencias se evidenciarán como un ritmo de trabajo acelerado y continuo, retrasos o acumulación en el trabajo del día,

o bien una distribución inadecuada de las tareas. Así mismo, podría suceder lo contrario, que las exigencias sean pocas. Las exigencias cuantitativas muy elevadas se encuentran relacionadas con el ausentismo, la falta de organización del trabajo o de la tecnología.

- Ritmo de trabajo. Descrito como la intensidad del trabajo, referida a la cantidad y el tiempo.
- Exigencias psicológicas emocionales. Significa no involucrar lo emocional con las tareas, sobre todo respecto al tener que relacionarse con los usuarios a nivel personal, ya que también se expresan de manera emocional, ante lo que el trabajador puede responder con agotamiento o “desgaste emocional”.
- Exigencias de esconder emociones. Necesidad de ocultar las emociones que se manifiestan durante el trabajo, generalmente ante la interacción con personas. Específicamente referido al manejo de la ira o de la angustia, aunque algunas veces también se sugiere a otras emociones. Este indicador, al igual que el anterior, suele ser asociado a puestos que se encuentran relacionados con la atención de personas (usuarios, pacientes, alumnos, reos) o por teléfono.

Conflicto Trabajo-Familia

- Doble presencia. Intranquilidad referida a las tareas domésticas y las responsabilidades propias del trabajo. Preocupación por cumplir las responsabilidades domésticas y/o familiares, y a su vez tener que llevar a cabo las tareas y responsabilidades correspondientes al puesto de trabajo, lo que podría tener efectos adversos en el desempeño laboral. Se evidencia mayormente en las mujeres, lo que produce una inequidad de género.

Control Sobre el Trabajo

- Influencia. Se refiere al grado de control sobre el contenido del trabajo y las condiciones laborales (métodos a utilizar, tareas a realizar, secuencia de la tarea, cantidad de trabajo, horarios, elección de compañeros).
- Posibilidades de desarrollo en el trabajo. Se toma en consideración si el trabajo que la persona realiza genera oportunidades de desarrollo de las aptitudes y conocimientos.

- Sentido del trabajo. Tiene que ver con la razón para realizar el trabajo y con la finalidad de este. Está relacionado al contenido del trabajo, el significado de las tareas por sí mismas y su contribución al producto o servicio final.

Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo.

- Apoyo social de los compañeros. Recibir ayuda de los compañeros cuando es necesario para poder realizar su trabajo.
- Apoyo Social de los superiores. Recibir ayuda necesaria de los superiores, en el momento necesario.
- Calidad de liderazgo. Quiere decir la capacidad para resolver conflictos, planificar y distribuir el trabajo en forma equitativa, preocupación acerca del bienestar de sus subordinados y habilidades de comunicación del líder o jefe inmediato superior.
- Sentimiento de grupo. Necesidad de pertenecer al grupo de personas con el que desempeñamos nuestras labores. Puede ser visto como calidad de las relaciones en el trabajo. Es el elemento emocional del apoyo social y está relacionado con las probabilidades de socialización.
- Previsibilidad. Contar con la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de manera óptima el trabajo y poder adaptarse a los cambios.
- Claridad de rol. Grado de definición de las tareas y responsabilidades del puesto de trabajo.
- Conflicto de rol. Exigencias contradictorias que se dan en el trabajo y que pueden generar conflictos de tipo profesional o ético, cuando las exigencias de lo que hay que hacer son diferentes de las normas y valores personales.

Compensaciones del trabajo

- Reconocimiento. Se refiere a la valoración, el respeto y trato justo de la dirección de la empresa respecto al trabajador. Relacionado con los múltiples aspectos de la gestión de factor humano.
- Inseguridad sobre el empleo. Es la intranquilidad sobre el futuro en función al puesto de trabajo, relacionado con la estabilidad laboral y las posibilidades de conseguir empleo en el mercado laboral.

- Inseguridad sobre las condiciones de trabajo. Es la intranquilidad relacionada a los posibles cambios no deseados respecto a las condiciones laborales fundamentales. Relacionada con la incertidumbre en cuanto al declive de las condiciones laborales especialmente valiosas que pueden generarse tanto en la actualidad como en la posibilidad de cambios a futuro.

Capital social

- Justicia. Referida a la proporción en que las personas reciben un trato de igualdad en su trabajo. Relacionada a la participación en la toma de decisiones, la razonabilidad y la ética de sus fundamentos y las posibilidades reales de ser cuestionadas.
- Confianza Vertical. Seguridad que se tiene de que, tanto la dirección como los trabajadores, actuarán de manera adecuada o competente. Se refiere a la opinión favorable de que la dirección y los trabajadores actuarán de manera adecuada y competente, con la confianza en la información que fluye desde la dirección a los trabajadores, y la magnitud en que éstos puedan expresar su opinión.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño utilizado

3.1.1. Tipo

Para Hernández Fernández y Baptista, la investigación descriptiva tiene como finalidad presentar un enfoque sobre las características generales de una muestra de estudio. Esta clase de investigación brinda un panorama general sobre una realidad específica, describe tendencias sobre el grupo a estudiar. (P 92).

3.1.2. Enfoque

Se trabajará con un enfoque cuantitativo, porque a través de índices numéricos se presentará la realidad del grupo de estudio; el enfoque cuantitativo nace del positivismo.

Para Rodríguez, el enfoque cuantitativo nace del positivismo y es la base del mismo ya que este se sustenta en el estudio científico. (P 25)

3.1.3. Nivel

Esta investigación es de nivel básico porque nos ayudará a incrementar la cantidad de conocimientos sobre una variable específica en un contexto determinado. Además, esta es de tipo descriptivo ya que pretende recolectar la mayor cantidad de información respecto de la variable objeto de estudio, con la finalidad de describirla y además identificar cómo se manifiesta (Hernández et al., 2010).

3.1.4. Diseño

Se utilizará un diseño no experimental ya que no se manipularán variables, adicionalmente es de corte transversal o también llamado transeccional que

equivale a decir que se trabajará en un momento particular y único (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

3.2 Población y muestra

3.2.1. Población

La población está constituida por 115 colaboradores de ambos sexos, varones y mujeres entre 21 y 61 años de edad, que pertenecen a la planilla de trabajadores de una institución pública del distrito de San Isidro durante el año 2018.

3.2.2. Muestra

Para la investigación se utilizará una muestra censal debido a que se trabajará con todos los sujetos que son parte de la plantilla de una institución pública del distrito de San isidro durante el 2018 (Tamayo 1997).

Tabla 1. Descripción sociodemográfica de la muestra de estudio

Descripción Sociodemográfica de la muestra de estudio

		Cantidad	%
Población muestra		115	100%
Muestra total		115	100%
Edad	Menor a 31 años	33	28.70%
	Entre 31 y 45 años	55	47.80%
	Mayor a 45 años	27	23.50%
Sexo	Masculino	46	40%
	Femenino	69	60%
Puestos de trabajo	Gerente de área	3	2.6%
	Jefe de Área	12	10.4%
	Empleado principal	9	7.8%
	Profesionales	22	19.1%
	Auxiliares	33	28.7%
	Asistentes	32	27.8%
	Secretarias	1	0.8%
	Auditor	3	2.7%

3.2.3. Muestreo

Para esta investigación se trabajará con un muestreo no probabilístico porque no se utilizarán las reglas del azar, una de las limitaciones de esta clase de muestreo es que los resultados no se podrán generalizar a la población de estudio. De manera específica el tipo de muestreo no probabilístico a utilizar es el de juicios debido a que se tomará en cuenta el criterio del investigador.

De acuerdo a la metodología elegida se efectúa el muestreo con la aplicación del cuestionario CoPsoQ-istas21 versión 2.0, a los colaboradores de la institución de la cual forman parte 115 trabajadores, dentro de este grupo se encuentran 69 mujeres y 46 hombres que laboran en los departamentos de Secretaría del Consejo Directivo, Auditoría Interna, Gerencia General, Gerencia Legal y Cumplimiento Normativo, Gerencia de Informática, Gerencia de Pensiones, Gerencia de Administración y Finanzas, Órgano de Control Institucional, Gerencia de Riesgos y Desarrollo y Gerencia de Inversiones. Por acuerdo de los representantes de la institución, no se tomaron en cuenta a los trabajadores que se desempeñan como practicantes. El cuestionario se aplicó el día 24 de agosto entre las 10:30 am y las 4:30 pm, en grupos de 20 participantes por vez.

3.3 Identificación de la variable y su Operacionalización

3.3.1. Operacionalización de la variable

Tabla 2. Operacionalización de la variable

Operacionalización de la Variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS DE INTERPRETACIÓN	NIVEL DE MEDICIÓN
Factores de riesgo psicosocial	Aquellos factores de riesgo para la salud que surgen en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como "estrés" y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.	Medida obtenida a través de las puntuaciones del cuestionario CopSoQ-istas21 (versión 2) 2014.	Exigencias psicológicas en el trabajo	Exigencias cuantitativas Ritmo de trabajo Exigencias emocionales Exigencias de esconder emociones	24.a), 24.b), 24.c), 24.d), 24.e), 24.f); 24.g), 24.p), 24.q), 25.d), 25.f), 25.i), 25.j), 25.k), 25.m)	Likert	Ordinal
			Conflicto trabajo - familia	Doble presencia	24.o), 24.l), 24.m), 24.n)	Likert	
			Control sobre el trabajo	Influencia Posibilidades de desarrollo Sentido del trabajo	24.i), 24.j), 24.h), 24.k) 25.a), 25.e), 25.h), 25.l) 25.b), 25.c), 25.g)	Likert	
			Apoyo social y calidad de liderazgo	Apoyo social de los compañeros Apoyo social de los superiores Calidad de liderazgo Sentimiento de grupo Previsibilidad Claridad de rol Conflicto de Rol	27.a), 27.b), 27.c) 27.g), 27.h), 27.i) 29.k), 29.l), 29.m), 29.n) 27.d), 27.e), 27.f) 26.a), 26.e) 26.b), 26.d), 26.g), 26.h) 26.c), 26.f), 26.i), 26.j)	Likert	
			Compensaciones del trabajo	Reconocimiento Inseguridad sobre el empleo Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	29.a), 29.b), 29.c) 28.d), 28.f) 28.a), 28.b), 28.c); 28.e)	Likert	
			Capital Social	Justicia Confianza vertical	29.f), 29.g), 29.h), 29.j) 29.d), 29.e), 29.i)	Likert	

En la Tabla 2 se observa que la variable de estudio factores de riesgo psicosocial comprende 6 grandes dimensiones conformadas por exigencias psicológicas en el trabajo, conflicto trabajo-familia, control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones del trabajo y capital social. Cada una de ellas es analizada en función a sus indicadores que en total son 20. Así

mismo se detallan los ítems que miden la variable, los cuales comprenden los ítems entre el 24 y 29. Cabe mencionar que los ítems comprendidos entre el 1 y el 23, corresponden a información sobre características socio-demográficas y condiciones de trabajo que identifica el método CoPsoQ-istas21. Así mismo, los siguientes ítems entre el 30 y el 33 evalúan: Salud general, salud mental, estrés, burnout y satisfacción laboral respectivamente.

3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico

A través de la observación como método de recolección de datos, se tomó en cuenta todas aquellas situaciones observables que acontecieron, tanto durante la inducción, como en la aplicación del instrumento.

Para esta exploración se utilizó el cuestionario que corresponde a la metodología CoPsoQ-istas21 - versión 2, el cual evalúa y ayuda en la prevención de los riesgos psicosociales, recomendado en empresas con más de 25 trabajadores en su versión media. Este es un instrumento internacional que sirve para investigar, evaluar y prevenir los riesgos psicosociales, cuyo origen es en Dinamarca en el año 2000, y que desde entonces ha adquirido importante dimensión internacional, siendo uno de los instrumentos más utilizados en evaluación de riesgos e investigación.

Este cuestionario está conformado por 33 preguntas que comprendan 6 grandes dimensiones las cuales son analizadas por sus 20 indicadores que es su conjunto evalúan la exposición a factores psicosociales en el trabajo.

Los resultados obtenidos de la medición y estudio de las dimensiones que incluye el método, se describen por colores de acuerdo con lo que señala la metodología de CopsoQ istas21:

Rojo: Riesgo Alto.

Amarillo: Riesgo Intermedio.

Verde: Riesgo Bajo.

Ficha Técnica del Instrumento

Ficha Técnica

Nombre de la Escala: Método CoPsoQ-istas21– Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ) versión 2.0

Autor: Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Dinamarca (AMI)

Procedencia: Dinamarca

Adaptado en el Perú por: Marybell Mollo Flores

Institución: Universidad Mayor de San Marcos

Administración: Cuestionario Individual y Autónomo

Aplicación: Todas las empresas y todos los puestos de trabajo

Duración: Sin límite de tiempo

Dimensiones e indicadores: Exigencias psicológicas en el trabajo (exigencias cuantitativas, ritmo de trabajo, exigencias emocionales, exigencias de esconder emociones), Conflicto trabajo-familia (doble presencia), Control sobre el trabajo (influencia, posibilidades de desarrollo, sentido del trabajo), Apoyo social y calidad de liderazgo (apoyo social de los compañeros, apoyo social de los superiores, calidad de liderazgo, sentimiento de grupo, previsibilidad, claridad de rol, conflicto de rol), Compensaciones del trabajo (reconocimiento, inseguridad sobre el empleo, inseguridad sobre las condiciones de trabajo) y Capital social (justicia y confianza vertical).

Significación: Identifica, localiza y mide exposición a riesgos psicosociales. Así mismo facilita el diseño de medidas preventivas.

Confiabilidad y validez: Es uno de los métodos actualmente más utilizados, fuertemente apoyado por una organización sindical que más información reciente ha aportado sobre sus características psicométricas. Ha sido Baremado en la mayor muestra española hasta la fecha.

Validez y confiabilidad contrastadas internacionalmente: Dinamarca, España, Reino Unido, Bélgica, Alemania, Brasil, Países Bajos, Suecia.

Confiabilidad y validez promedio por dimensiones de factores psicosociales

(33 ítems) = 72.08% Alfa de Cronbach.

Validada en el 2015 en 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. Obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.63

CAPÍTULO IV

4. PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Procesamiento de resultados

Según la herramienta utilizada y a la metodología de la misma, se procedió al vaciado de la información recogida por medio de los cuestionarios aplicados a los trabajadores, en la aplicación informática de CoPsoQ istas21 versión 2.0

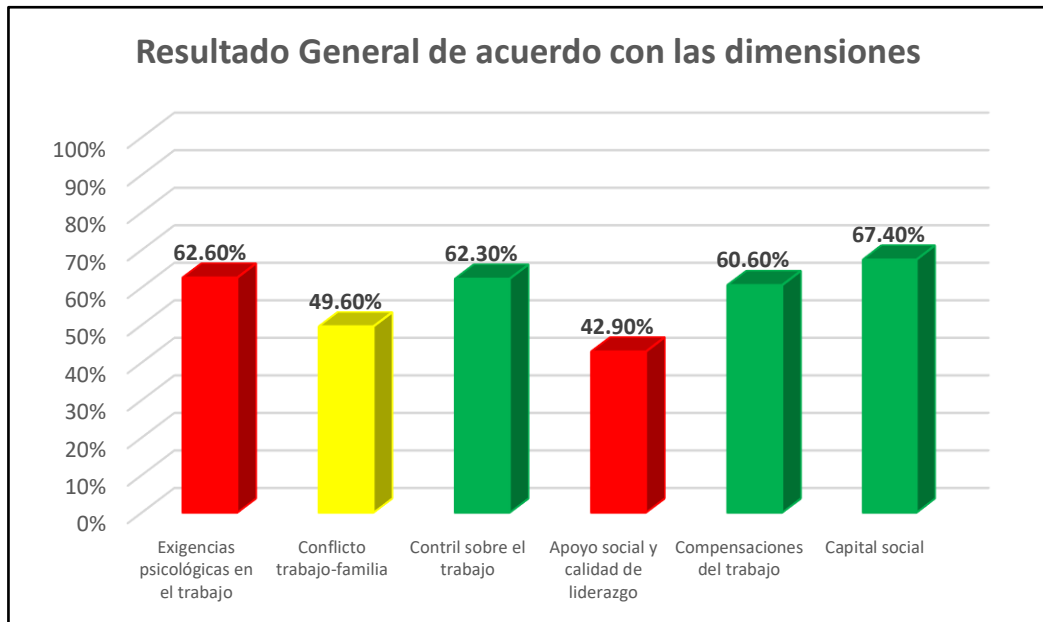
En cuanto se ingresó la información a la aplicación se realizaron los cálculos respectivos para la obtención del informe preliminar, en base al cual se desarrolla el análisis y se obtienen los resultados de las mediciones efectuadas.

4.2. Presentación de resultados

Se obtuvo un resultado general de la medición de los factores de riesgo psicosocial laboral en colaboradores de una institución pública del distrito de San isidro, los mismos que se detallan en la tabla a continuación:

Resultado General de acuerdo con las dimensiones evaluadas

Gráfico 1: Resultado General de acuerdo con las dimensiones



De acuerdo con el gráfico 1, los resultados obtenidos en la evaluación de los factores de riesgos psicosocial laboral en colaboradores de una institución pública de San isidro 2018, muestran que las dimensiones de Exigencias psicológicas en el trabajo y la de Apoyo social y calidad de liderazgo, son aquellas que muestran un nivel de riesgo alto; mientras que las dimensiones de Control sobre el trabajo, Compensaciones del trabajo y Capital social evidencian un nivel de riesgo bajo de exposición.

Tabla 3. Frecuencias y porcentajes por dimensión e indicador

Frecuencias y porcentajes por dimensión e indicador de factores de riesgo psicosocial laboral

	Riesgo alto	Riesgo Intermedio	Riesgo Bajo	Valor más alto
Exigencias Psicológicas en el Trabajo				
Exigencias Cuantitativas	51.3%	33.9%	14.8%	51.3%
Ritmo de Trabajo	93.0%	5.2%	1.8%	93.0%
Exigencias emocionales	29.6%	38.3%	32.2%	38.3%
Exigencias de esconder emociones	15.7%	16.5%	67.8%	67.8%
Conflicto trabajo-familia				
Doble presencia	27.8%	49.6%	22.6%	49.6%
Control sobre el Trabajo				
Influencia	18.3%	45.2%	36.5%	45.2%
Posibilidades de desarrollo	5.2%	30.4%	64.3%	64.3%
Sentido del trabajo	3.5%	19.1%	77.4%	77.4%
Apoyo Social y calidad de liderazgo				
Apoyo Social de los compañeros	37.4%	41.7%	20.9%	41.7%
Apoyo Social de superiores	20.0%	34.8%	45.2%	45.2%
Calidad de liderazgo	40.9%	36.5%	22.6%	40.9%
Sentimiento de grupo	19.1%	34.8%	46.1%	46.1%
Previsibilidad	46.1%	40.9%	13.0%	46.1%
Claridad de rol	40.0%	35.7%	24.3%	40.0%
Conflicto de rol	40.0%	35.7%	24.3%	40.0%
Compensaciones del trabajo				
Reconocimiento	11.3%	9.6%	79.1%	79.1%
Inseguridad sobre el empleo	30.4%	21.7%	47.8%	47.8%
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	54.8%	24.3%	20.9%	54.8%
Capital Social				
Justicia	20.0%	25.2%	54.8%	54.8%
Confianza vertical	5.2%	14.8%	80.0%	80.0%

En la tabla 3 se evidencian los resultados obtenidos de la evaluación de factores de riesgo psicosocial laborales en función a las dimensiones y sus indicadores analizadas en una institución pública del distrito de San isidro.

Se observa que, respecto a los indicadores de las dimensiones evaluadas, en la dimensión de Exigencias psicológicas en el trabajo son los indicadores de exigencias cuantitativas y ritmo de trabajo, las que se encuentran en un nivel de riesgo alto.

De la misma manera, en la dimensión de Apoyo social y Calidad de liderazgo, son sus indicadores de calidad de liderazgo, previsibilidad, claridad de rol y conflicto de rol, los que muestran un nivel de riesgo alto.

En la dimensión de Compensaciones del trabajo, el indicador de inseguridad sobre las condiciones de trabajo se encuentra en un nivel de riesgo alto.

A continuación, se muestra la gradiente de los resultados obtenidos de acuerdo con los indicadores de las dimensiones evaluadas.

Tabla 4. Gradiente en función al nivel de riesgo de los indicadores

Gradiente en función al nivel de riesgo de los indicadores de las dimensiones de los factores de riesgo psicosocial laboral

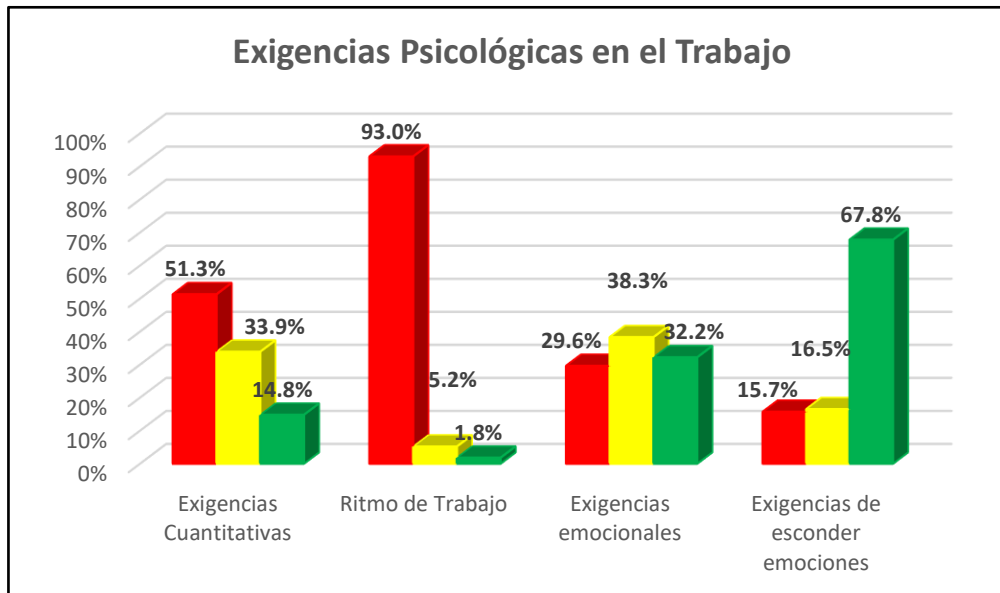
Mayor riesgo	Dimensión	Riesgo Alto	Riesgo Intermedio	Riesgo Bajo
	Ritmo de trabajo	93.0%	5.2%	1.7%
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	54.8%	24.3%	20.9%
	Exigencias cuantitativas	51.3%	33.9%	14.8%
	Previsibilidad	46.1%	40.9%	13.0%
	Calidad de liderazgo	40.9%	36.5%	22.6%
	Claridad de rol	40.0%	35.7%	24.3%
	Conflicto de rol	40.0%	35.7%	24.3%
	Apoyo social de compañeros	37.4%	41.7%	20.9%
	Inseguridad sobre el empleo	30.4%	21.7%	47.8%
	Exigencias emocionales	29.6%	38.3%	32.2%
	Doble presencia	27.8%	49.6%	22.6%
	Apoyo social de superiores	20.0%	34.8%	45.2%
	Justicia	20.0%	25.2%	54.8%
	Sentimiento de grupo	19.1%	34.8%	46.1%
	Influencia	18.3%	45.2%	36.5%
	Exigencias de esconder emociones	15.7%	16.5%	67.8%
	Reconocimiento	11.3%	9.6%	79.1%
	Posibilidades de desarrollo	5.2%	30.4%	64.3%
	Menor riesgo	Confianza vertical	5.2%	14.8%
	Sentido de trabajo	3.5%	19.1%	77.4%

En la tabla 4, se observa que los indicadores de los factores de riesgos psicosocial laboral que reflejan una situación de riesgo alto son las de ritmo de trabajo con un 93%, inseguridad sobre las condiciones de trabajo con un 54.8% y la de exigencias cuantitativas con un 51.3%.

Así mismo, los indicadores de las dimensiones de los factores de riesgo psicosocial laboral que reflejan una situación de riesgo bajo son las de sentido de trabajo con un 77.4%, confianza vertical con un 80% y la de reconocimiento con un 79.1%.

Resultados obtenidos por dimensión de los factores de riesgo psicosocial laboral

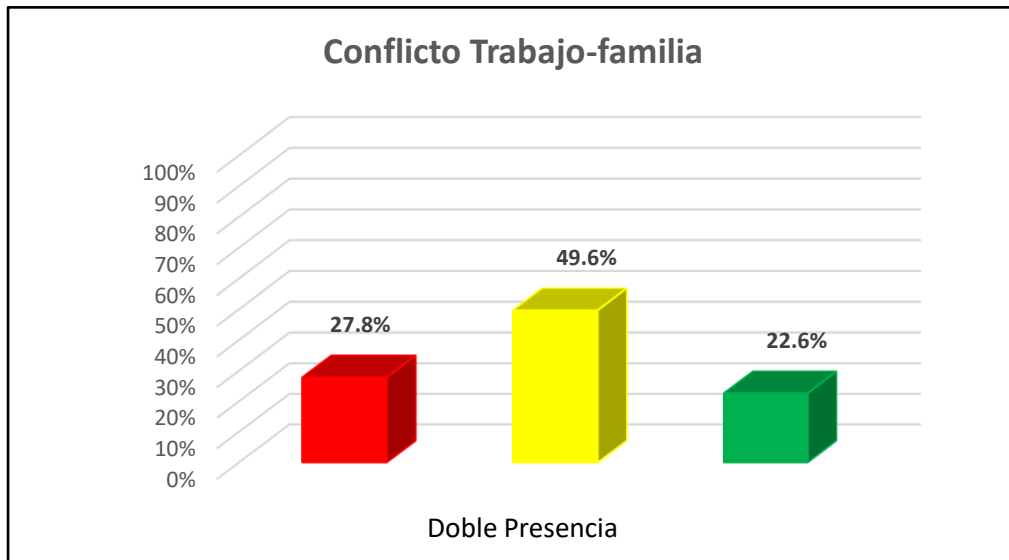
Gráfico 2: Dimensión Exigencias Psicológicas en el trabajo



En la dimensión de exigencias psicológicas en el trabajo se observa que el indicador de ritmo del trabajo muestra un 93 % y el de exigencias cuantitativas un 51.3%, por lo que son estos los que evidencian un nivel de riesgo más alto.

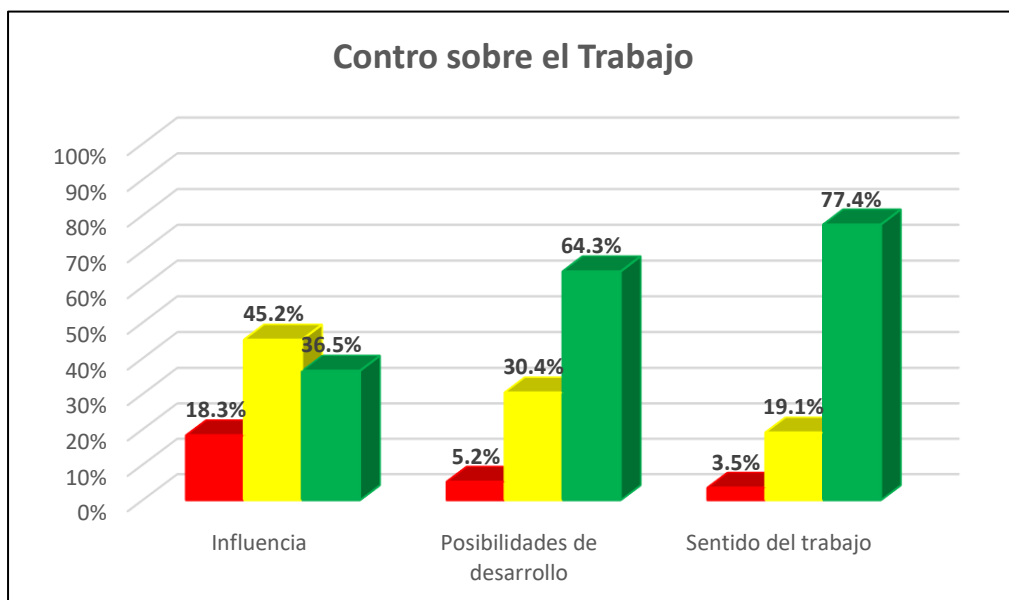
Así mismo, observamos que el indicador de exigencias de esconder emociones muestra un 67.8% lo que significa un nivel de riesgo bajo.

Gráfico 3: Dimensión Conflicto trabajo-familia



Respecto a la dimensión conflicto trabajo-familia, su indicador de doble presencia nos muestra que los colaboradores de la institución pública del distrito de San isidro, se encuentran en un nivel intermedio de riesgo con un 49.6%. También se observa que un 27.8% se encuentra en un nivel de riesgo alto.

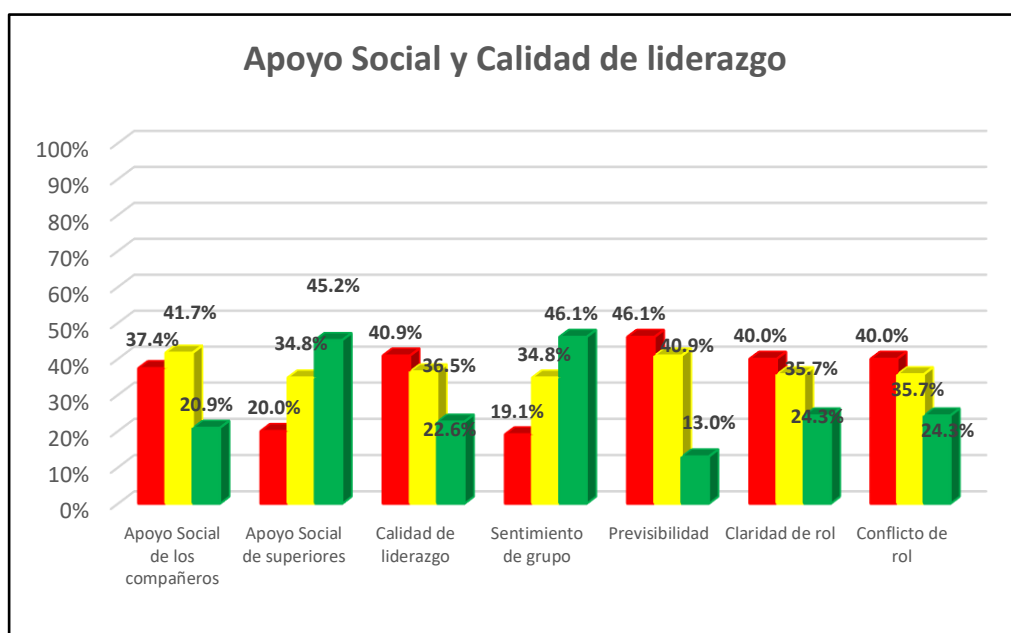
Gráfico 4: Dimensión Control sobre el trabajo



De acuerdo con esta dimensión referida al Control sobre el trabajo, los indicadores de sentido del trabajo con un 77.4% y el indicador de posibilidades de desarrollo con un 64.3%, muestran un nivel de riesgo bajo.

Así mismo, el indicador de influencia muestra un 45.2% que se ajusta al nivel intermedio de riesgo.

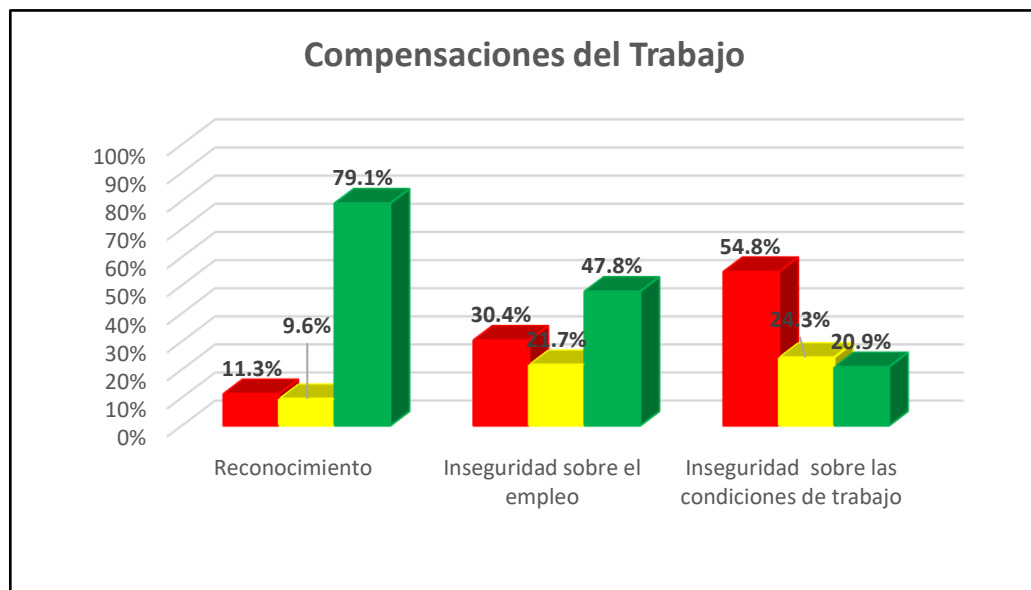
Gráfico 5: Dimensión Apoyo social y calidad de liderazgo



La dimensión de apoyo social y calidad de liderazgo muestra que los indicadores de calidad de liderazgo con un 40.9%, previsibilidad con un 46.1%, claridad de rol con el 40% y conflicto de rol también con un 40%, son aquellos que muestran un nivel de riesgo alto.

Así mismo, observamos que los indicadores de apoyo social de los superiores con un 45.2% y el de sentimiento de grupo con un 46.1%, muestran un nivel de riesgo bajo.

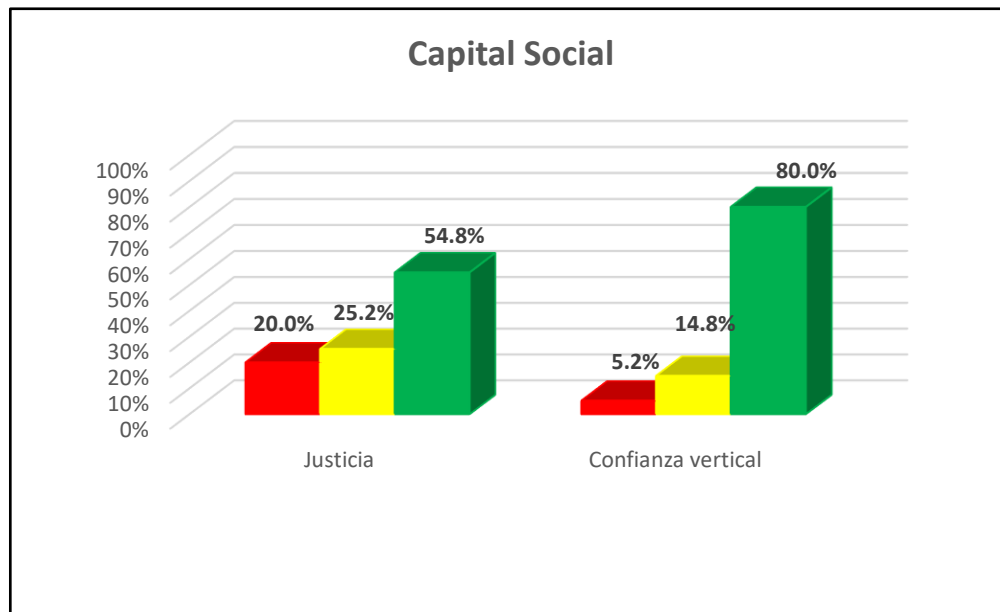
Gráfico 6: Dimensión Compensaciones del trabajo



De acuerdo con la dimensión de compensaciones del trabajo, sus indicadores de reconocimiento con un 79.1% y el de inseguridad sobre el empleo con un 47.8%, son los que muestran un nivel de riesgo bajo.

Así mismo, podemos observar que en cuanto al indicador de inseguridad sobre las condiciones de trabajo, el 54.8% se encuentra en un nivel de riesgo alto.

Gráfico 7: Dimensión Capital social



En esta dimensión los indicadores de justicia muestran un 54.8% y el de confianza vertical un 80%, los que se ajustan a un nivel de riesgo bajo.

4.3 Análisis y discusión de resultados

Esta investigación tuvo como principal objetivo el identificar los factores de riesgo psicosocial laborales en colaboradores de una institución pública del distrito de San isidro; encontrándose que los factores de riesgo psicosocial laboral a los que se están expuestos los colaboradores en un nivel de riesgo alto son los de exigencias psicológicas en el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo.

Así mismo, se identificó que de acuerdo con la dimensión de Exigencias psicológicas en el trabajo, son los indicadores de ritmo de trabajo y exigencias cuantitativas los que muestran un nivel de riesgo alto.

En la dimensión de Conflicto trabajo-familia respecto de su indicador de doble presencia, el nivel de riesgo es intermedio.

Respecto a la dimensión de Control sobre el trabajo, los indicadores de sentido del trabajo y posibilidades de desarrollo muestran que el nivel de riesgo es bajo.

En cuanto a la dimensión Apoyo social y calidad de liderazgo, los indicadores de calidad de liderazgo, previsibilidad, claridad de rol y conflicto de rol muestran que el nivel de riesgo es alto.

En la dimensión de Compensaciones de trabajo los indicadores de reconocimiento e inseguridad sobre el empleo evidencian un nivel de riesgo bajo.

Así mismo, en la dimensión de capital social ambos indicadores tanto el de justicia como el de confianza vertical, muestran un nivel de riesgo bajo.

Quispe (2016), también encontró que los factores de riesgo psicosocial que influyen el desempeño laboral son los de exigencias psicológicas, inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima.

A su vez Huamaní (2017), obtuvo resultados que indicaron que mientras exista mayor exposición a los factores de riesgo psicosociales será menor la satisfacción del personal. Es decir que a mayor presencia de factores de riesgo psicosocial menor motivación, satisfacción y por ende rendimiento laboral.

Ancajima y Antunez de Mayolo (2017), encontraron también que existe nexo entre los factores de riesgo psicosocial y la seguridad laboral debido a que el factor humano es la principal fuente de motivo donde se da inicio la secuencia de los accidentes laborales, siendo que en ello intervienen la falta de capacitación, la baja autoestima, desmotivación y la falta de soporte de parte de los superiores.

Por otro lado, Santaria (2017) mediante su investigación, concluyó que el entorno psicosocial en el trabajo se encuentra frecuentemente condicionado por la existencia de estrés, resultando de esta exposición sintomatología a nivel conductual y somática en los trabajadores.

Bastidas, Leal, Montilla, Ramos y Blanco (2014), encontraron que el desempeño en el trabajo de los bomberos de una ciudad de Venezuela resultó ser insatisfactorio debido al complicado acceso a su lugar de trabajo, falta de tiempo, insatisfacción respecto a los salarios y falta de recursos para brindar un buen servicio.

Castillo (2014) identificó en Colombia que, la falta de relación positiva entre el ambiente de trabajo, las tareas, la estrategia de la organización, las habilidades y destrezas de los trabajadores, sus expectativas, necesidades, cultura y relaciones externas, produce efectos negativos en la salud de los colaboradores respecto al rendimiento y la productividad.

Mayo nos dice que las condiciones laborales influyen en la productividad, en ese sentido considera que tanto las relaciones humanas, relaciones sociales, psicológicas y la cultura de trabajo; así como el sentimiento de que el trabajo que realizamos es útil y tiene un significado, es importante para los trabajadores respecto a la motivación y satisfacción.

Herzberg nos dice que la motivación y la satisfacción pueden incrementarse en cuanto las condiciones laborales se mejoren a través del mayor uso de las destrezas, retos y reconocimiento.

Para Karasek y Theorell respecto a su modelo del equilibrio entre demanda y el control, el estrés estaría sujeto a la organización del trabajo y no a las características personales de cada individuo; la influencia de lo psicosocial estaría regulada por las características de las respuestas de cada individuo. También nos dicen que se debe dar prioridad a aquellas características del ambiente laboral que pudieran considerarse como demandas, control y apoyo social.

De acuerdo con Siegrist, el estrés laboral y sus consecuencias en la salud de los trabajadores estarían asociados a identificar las condiciones de fallo de reciprocidad en cuanto a altos esfuerzos y baja recompensa los cuales generan altas respuestas emocionales negativas y respuestas asociadas al estrés.

Por lo antes mencionado, podríamos señalar que los factores de riesgo psicosocial podrían ser favorables mientras que demuestren ser factores de protección, como en el caso identificado en esta investigación, en donde los indicadores de reconocimiento, las posibilidades de desarrollo y el sentimiento de grupo, reflejan niveles de riesgo bajo por lo que se entiende que pueden ser motivo de bienestar para los trabajadores.

De otra parte, los factores de riesgo psicosocial laborales pueden ser considerados factores de riesgo para la salud como se observa también en este caso, donde los indicadores de ritmo de trabajo, exigencias cuantitativas, la calidad de liderazgo, la inseguridad sobre las condiciones de trabajo, claridad de rol, conflicto de rol y la previsibilidad, evidencian un nivel de riesgo alto de exposición.

Los factores de riesgo psicosocial laboral que son asociados al estrés laboral podrían ser adversos no solo para la salud, sino que estos podrían influir tanto en la seguridad, el clima, la satisfacción, el rendimiento y la productividad en el trabajo; como también generar cambios en la conducta de las personas lo cual podría afectar su entorno social y familiar.

4.4 Conclusiones

- Los factores de riesgo psicosocial laborales en trabajadores de una institución pública del distrito de San Isidro que se encuentran en un nivel de riesgo alto, son los de Exigencias psicológicas en el trabajo y el de Apoyo social y calidad de liderazgo; mientras que aquellos que muestran una situación de riesgo bajo son los de Control sobre el trabajo, Compensaciones del trabajo, y Capital social.
- Los factores de riesgo psicosocial laborales respecto a sus indicadores que reflejan una situación de riesgo alto son las de Ritmo de trabajo con un 93%, Inseguridad sobre las condiciones de trabajo con un 54.8%, y la de Exigencias cuantitativas con un 51.3%. Así mismo, los indicadores de factores de riesgo psicosocial laborales que reflejan un nivel de riesgo

bajo son las de Sentido de trabajo con un 77.4%, Confianza vertical con un 80%, y la de Posibilidades de desarrollo con un 64.3%.

4.5 Recomendaciones

En función a los resultados obtenidos en esta investigación se detallan a continuación las recomendaciones que se proponen como estrategias para mejorar los niveles de exposición a los factores de riesgo psicosocial en una institución pública del distrito de San isidro:

- Incrementar la vigilancia sobre los tiempos para la realización del trabajo con medidas como pausas activas y/o descansos rotativos.
- Organizar y planificar las tareas de acuerdo al puesto, para que estas puedan ser realizadas dentro del horario de trabajo.
- Considerar la contratación de personal en los departamentos que sea necesaria la redistribución de la carga laboral y ritmo de trabajo.
- Incentivar una comunicación clara y activa sobre temas que impliquen cambios en las condiciones laborales de los trabajadores, para así poder de reforzar la confianza entre los mismos, la institución y sus directivos.
- Implementar y promover un programa que incluya la gestión y técnicas de manejo de emociones en el personal, enfocados en mantener la salud psicológica y emocional de los colaboradores.
- Desarrollar e implementar programas orientados al control y manejo de estrés laboral, orientándose a la prevención de enfermedades ocupacionales.
- Mantener y reforzar los programas de integración de los colaboradores y el apoyo de grupo a nivel institucional.
- Mantener y reforzar el desarrollo de actividades que promuevan la integración de los trabajadores, para que se incentiven los lazos de unión e intercambio entre todos los miembros de la institución.
- Facilitar la compatibilización entre la vida laboral y familiar.

CAPÍTULO V

INTERVENCIÓN

5.1 Denominación del programa:

Taller: “Aprendiendo a manejar el estrés”.

5.1.1 Objetivo General:

Desarrollar técnicas de manejo del estrés para reducir los niveles de exposición de los riesgos psicosociales laborales en los colaboradores de una institución pública del distrito de San isidro.

5.1.2. Objetivos Específicos:

- Identificar los factores causantes del estrés dentro de la organización.
- Reducir el estrés mediante el uso de técnicas de manejo de estrés laboral.
- Mejorar la salud física y mental de los colaboradores.
- Fomentar la comunicación asertiva en los colaboradores de la institución.

5.2 Justificación del problema:

Hans Seyle, define al estrés laboral como una respuesta que surge cuando nuestro organismo busca adaptarse ante diversos estresores. Estos estresores vienen siendo aquellas situaciones imprevistas, circunstancias, dificultades, condiciones personales, profesionales que se suscitan en la vida y que podemos percibir consciente o inconscientemente como algo negativo.

Para José M. Peiró, la identificación y análisis de los estresores es primordial para la prevención y manejo del estrés laboral, ya que estos son los que estimulan las experiencias de estrés.

El planteamiento clásico sobre el estrés laboral considera diversos aspectos importantes como el hecho de que las experiencias de estrés son producidas por una serie de situaciones ambientales y personales a las cuales se les puede denominar estresores o fuentes de estrés. Estas, al ser percibidas por las personas, desencadenan una serie de reacciones emocionales que así mismo inician una serie de procesos de afrontamiento de estas situaciones o experiencias de estrés.

Robert Karasek, considera que lo que hace que una situación o condición se vuelva estresante es el descontrol de los individuos para afrontar las altas demandas que suelen provenir del ambiente.

De acuerdo con el nivel de afrontamiento y control del estrés, se producen distintas respuestas en cada persona, las cuales pueden tener diversos efectos y consecuencias más significativas y duraderas en cada una de ellas.

El estrés laboral es considerado como el principal riesgo psicosocial, propio de las empresas modernas en las que el trabajo mental ha superado al trabajo físico.

Cuando un colaborador se encuentra sometido a estrés laboral los síntomas más evidentes se observan, tanto en su comportamiento como en su estado de ánimo. En ese sentido, podemos mencionar que a nivel emocional el trabajador puede presentar apatía, tristeza, falta de motivación, inseguridad, irritabilidad, disminución del nivel de concentración, conflicto en la toma de decisiones, problemas de memoria, entre otros.

Por otro lado, a nivel conductual pueden presentarse o acentuarse algunos problemas relacionados con el abuso de sustancias como el alcohol, tabaco, café, entre otros; pueden aparecer también desórdenes alimenticios, problemas de interacción social en el trabajo o fuera de este; así como también el ausentismo laboral.

A nivel psicosomático puede evidenciarse fatiga, sudoración excesiva, problemas estomacales, alteraciones en el sueño, dolores de cabeza, mareos y náuseas, taquicardias, tensión muscular y contracturas, entre otros.

Las consecuencias del estrés laboral pueden ser a corto, mediano o largo plazo. Las mismas que pueden ser de nivel emocional como el insomnio, la dificultad para concentrarse, la incapacidad para la toma de decisiones, irritabilidad, preocupación excesiva, problemas de atención y concentración. Por otro lado, a nivel físico pueden presentarse enfermedades cardiovasculares, enfermedades dermatológicas, problemas estomacales, lesiones musculares, contracturas, dolores de cabeza, entre otros.

El estrés laboral no solo es considerado como desencadenante de problemas para la salud mental y física de los trabajadores, sino que también tiene una repercusión a nivel económico en las organizaciones. A su vez, este es considerado como el causante de un porcentaje considerable del ausentismo, la rotación de personal y enfermedades relacionadas al trabajo que se traducen en consecuencias que perjudican la productividad de las empresas.

Cuando el estrés en el trabajo se vuelve crónico, estamos frente al Síndrome de Burnout, el cual se caracteriza por el agotamiento tanto físico como mental. Los síntomas son iguales a los del estrés laboral, pero con mayor intensidad. Este suele afectar a los profesionales que pertenecen a áreas ligadas al cuidado y la atención de personas.

5.3 Establecimiento de objetivos:

Sesión 1:

Nombre: ¿Qué es el estrés y cómo me afecta?

Objetivo: Brindar información a los trabajadores acerca del concepto del estrés laboral y sobre cómo este puede afectar su desempeño y salud.

Actividad: El facilitador da inicio a la sesión brindando la bienvenida a los asistentes por parte del facilitador. Seguidamente realiza una breve introducción al tema a través de una dinámica, donde se genera una situación de estrés.

Para esta dinámica se invita a 5 o 6 participantes a pasar al frente. El facilitador explica la dinámica e indica que, a su señal, los 5 participantes deben realizar la acción que se les dé y cambiar inmediatamente la misma hacia la nueva acción en cuanto les sea indicado.

La dinámica incluye 10 acciones distintas que deben ser realizadas de manera continua y cambiando de una hacia la otra en cuanto se reciba la orden del facilitador. Esta secuencia de órdenes y el corto tiempo para realizarlas simulan una situación de estrés que muestra el concepto de este.

Terminada la participación de un primer grupo, se invita al siguiente grupo a participar del mismo ejercicio.

Seguidamente se proyecta un video, el cual tiene una duración aproximada de 12 minutos, donde se muestra el concepto de estrés y cómo este afecta la salud. Al finalizar el mismo, el facilitador aborda el tema sobre el concepto del estrés y procede a hacer partícipes a los asistentes solicitando que expongan sus diversos puntos de vista sobre el taller realizado.

A. Recursos Humanos:

- Facilitador
- Asistente

B. Recursos Materiales:

- Aula
- Sillas
- Hojas bond
- Lapiceros

C. Recursos Tecnológicos:

- Laptop
- Proyector multimedia
- Ecran

Duración: 45 minutos

Evaluación: Finalizando la sesión los participantes resolverán un cuestionario corto sobre la información abordada en la sesión.

Sesión 2:

Nombre: Fuentes de estrés a las me encuentro expuesto.

Objetivo: Aprender a identificar las situaciones de estrés a las que los trabajadores se encuentran expuestos.

Actividad: El facilitador inicia la sesión con la presentación de una dinámica, para la cual solicita la participación de 2 personas del grupo de asistentes. Previamente, los asistentes del facilitador habrán armado en 2 mesas distintas los materiales necesarios para la dinámica. Se ubican 20 vasos cubriendo 20 fichas de 4 colores distintos en cada mesa. A su vez se ubican 4 sillas alrededor de cada mesa (8 en total), de tal manera que cada una se encuentre en una esquina de cada mesa y sobre las sillas una canastilla con el nombre de un color de ficha.

El facilitador inicia la dinámica dando las indicaciones a ambos participantes, estos deberán levantar un vaso, tomar la ficha que se encuentra debajo, poner el vaso al revés y llevar la ficha hasta la canastilla del color que corresponda. Esta indicación se debe repetir para todos los vasos y uno a la vez para lo cual tienen un límite de tiempo de 1 minuto.

Seguidamente el facilitador aborda el tema y muestra a los asistentes como identificar las fuentes de estrés en los distintos ámbitos de la vida (familiar, social, laboral), así también se identifican los aspectos que pueden fomentar el estrés y los que lo evitan.

Finalmente, el facilitador promoverá que los asistentes participen mediante la exposición de las opiniones de algunos de ellos.

A. Recursos Humanos:

- Facilitador
- Asistentes (2)

B. Recursos Materiales:

- Aula
- Sillas
- Mesas
- 40 Vasos descartables
- 40 fichas (10 color rojo, 10 azules, 10 verdes, 10 amarillos)
- 8 Canastillas
- Etiquetas de colores rojo, azul, amarillo y verde
- Hojas bond
- Lapiceros

C. Recursos Tecnológicos:

- Laptop
- Proyector multimedia
- Ecran

Duración: 45 minutos

Evaluación: Al final de la sesión los participantes resolverán un cuestionario corto sobre la información abordada en la sesión.

Sesión 3:

Nombre: Aprendiendo a tener una vida saludable

Objetivo: Promover los hábitos de vida saludable, mediante la alimentación adecuada, nutrición, actividad física y actividades recreativas.

Actividad: La sesión se inicia con una dinámica de integración “El baile de la ensalada”. En esta dinámica participan todos los asistentes y el facilitador inicia la misma cantando la frase “este es el baile de la ensalada que está de moda y que a ti te gusta...”, la cual deben repetir los participantes. A continuación, irá agregando las verduras con un movimiento distinto pero divertido lo que hará que los asistentes se diviertan y bailen con la canción que ellos mismos estarán cantando.

Seguidamente el facilitador inicia una corta exposición con el soporte de 3 a 4 diapositivas donde se expone conceptos y conocimientos básicos sobre alimentación, nutrición, ejercicio físico e higiene que pueden ser aplicados en el día a día y así poder concientizar acerca de la importancia de la alimentación en nuestra salud, así como en la prevención de enfermedades físicas y psicológicas.

Seguidamente se presenta al segundo facilitador quien con la asistencia de 2 asistentes realizará un taller de bailoterapia, con la finalidad de fomentar que todos los presentes participen de la activación física y, reforzar las relaciones sociales entre los colaboradores.

A. Recursos Humanos:

- Facilitador (2)
- Asistentes (2)

B. Recursos Materiales:

- Aula
- Sillas
- Hojas bond
- Lapiceros
- Globos
- Serpentina

- Pitos

C. Recursos Tecnológicos:

- Laptop
- Ecran
- Proyector multimedia
- Música variada
- Micrófono

Duración: 45 minutos

Evaluación: Antes de iniciar el taller de bailoterapia, los participantes resolverán un cuestionario corto sobre la información abordada en la sesión.

Sesión 4:

Nombre: Técnicas de Relajación Progresiva de Jacobson

Objetivo: Aprender a utilizar las técnicas de relajación para aplicarlas en la vida diaria.

Actividad: El facilitador inicia la sesión con la dinámica “El círculo del masaje”. Para iniciar la dinámica se forman entre 2 a 3 grupos, los cuales deben formar un círculo cada uno y ubicarse uno de tal manera que estén uno delante del otro. Seguidamente se pone música de relajación de fondo y se les da a los participantes la indicación de que deben realizar un masaje al compañero que está ubicado delante de ellos. Esta acción debe mantenerse por 1 minuto. Después, se les indica que den la vuelta y hagan lo mismo con el compañero que tienen en esta oportunidad delante. Nuevamente se debe mantener el ejercicio durante 1 minuto.

A continuación, el facilitador pide a los asistentes tomar asiento en sus lugares y tomar una posición relajada con la espalda apoyada, los pies apoyados en el suelo y los brazos relajados sobre los muslos para iniciar la técnica de relajación. El ambiente debe ser tranquilo, con un fondo de música relajante, temperatura agradable y luz moderada.

El facilitador inicia la técnica con frases en voz pausada y tranquila a los participantes diciendo “Estas cómodo y relajado, puedes oír tu respiración, no se escuchan ruidos, solo el silencio”. Seguidamente irá dando la indicación de tensar entre 5 a 8 segundos y luego relajar durante 10 a 15 segundos los distintos grupos musculares, uno a uno y siguiendo un orden de arriba hacia debajo de manera progresiva. Esta técnica dura aproximadamente 30 minutos.

A. Recursos Humanos:

- Facilitador
- Asistente

B. Recursos Materiales:

- Aula
- Sillas
- Hojas bond
- Lapiceros

C. Recursos Tecnológicos:

- Laptop
- Música relajante de fondo
- Parlantes

Duración: 45 minutos

Evaluación: Al finalizar la sesión los participantes resolverán un cuestionario corto sobre la información abordada en la sesión.

Sesión 5:

Nombre: Manejo adecuado del tiempo

Objetivo: Mejorar la capacidad de alcanzar resultados de manera efectiva y economizando el tiempo disponible.

Actividad: El facilitador da inicio con una dinámica para la que requiere que todos los asistentes participen en conjunto. Seguidamente, les indica que a su señal deberán apilar todas las sillas del salón de manera ordenada a los lados del aula y luego volver a sus lugares, para lo cual cuentan con 1 minuto exacto. A continuación, les indicará que deben volver a poner las sillas tal como estaban al inicio y sentarse en la misma ubicación que se encontraban al iniciar la dinámica, para lo cual cuentan con el tiempo. Mientras los participantes realizan las indicaciones, el facilitador irá contando el tiempo en voz alta para que los demás puedan escucharlo.

Al finalizar la dinámica el facilitador hará notar a los participantes que, a pesar de contar con poco tiempo, si estos se organizan, puedan lograr la meta que se propone administrado el tiempo y coordinando con los compañeros.

Seguidamente se proyecta un video corto de 3 minutos donde se muestra como optimizar el tiempo.

Finalmente, para cerrar la sesión el facilitador inicia una dinámica donde fomenta la participación de todos haciéndoles la pregunta ¿Quién sabe cuál es la mitad de 13? Incentiva a los trabajadores a opinar sobre la pregunta y que piensen en que luego deberán sustentar su opinión. Seguidamente el facilitador afirma que la mitad de 13 es 7 e invita a los asistentes nuevamente a pensar en una solución. Luego invita a un participante al frente para que sustente el por qué, para lo cual le brinda un plumón y la pizarra y este pueda explicarlo. Esta dinámica fomenta el uso práctico del tiempo a través de la resolución de problemas de manera lógica.

Recursos:

A. Recursos Humanos:

- Facilitador

- Asistente

B. Recursos Materiales:

- Aula
- Sillas
- Hojas bond
- Lapiceros
- Pizarra acrílica
- Plumón para pizarra

C. Recursos Tecnológicos:

- Laptop
- Ecran
- Proyector multimedia

Duración: 45 minutos

Evaluación: Terminada la sesión los participantes resolverán un cuestionario corto sobre la información abordada en la sesión.

Sesión 6

Nombre: Estrategias para la resolución de problemas y el Trabajo en equipo.

Objetivo: Incentivar a los colaboradores sobre el uso de estrategias para la solución de problemas a través del trabajo en equipo.

Actividad: El facilitador inicia la sesión invitando a 4 asistentes a pasar al frente para realizar una dinámica que se llama "Ocupa tu lugar". Para esta dinámica se le brinda al equipo de participantes 4 hojas de papel periódico y se les da las siguientes indicaciones:

Deberán ubicar las 4 hojas de papel juntas en el piso formando un recuadro y cada uno de ellos deberá entrar en una hoja y mantenerse en esa posición durante 5 segundos. A continuación, se retira una de las hojas de papel y se pide a los participantes que nuevamente se ubiquen todos dentro de las 3 hojas de papel que se están en el piso y se mantengan en esa posición durante la misma cantidad de tiempo que en la primera situación. La dinámica continua

hasta llegar a quedarse solo 1 hoja de papel en el piso donde deben entrar los 4 participantes y permanecer en la posición durante 5 segundos sin caerse.

Seguidamente se pide a un segundo grupo de 4 personas que realicen la misma dinámica. Esta dinámica fomenta el trabajo en equipo y el uso de estrategias para la solución de problemas.

Recursos:

A. Recursos Humanos:

- Facilitador
- Asistente

B. Recursos Materiales:

- Aula
- Sillas
- Hojas de papel periódico
- Hojas bond
- Lapiceros

C. Recursos Tecnológicos:

- Laptop
- Ecran
- Proyector multimedia

Duración: 45 minutos

Evaluación: Concluida la sesión los participantes resolverán un cuestionario corto sobre la información abordada en la sesión.

Sesión 7:

Nombre: Liderazgo

Objetivo: Reforzar las habilidades de liderazgo en la institución.

Actividad: El facilitador inicia la sesión con la dinámica “Líder- Líder”, ubicando a los asistentes en un círculo mientras el permanece en el centro. El facilitador realizará distintos movimientos que los participantes deben seguir hasta que invite a un participante para que dirija al grupo. Durante la dinámica se fomenta la participación de 4 a 5 trabajadores.

A continuación, se realiza la dinámica “Directo al éxito” para lo cual se separa al grupo en 4 equipos de 5 a 6 participantes por cada uno de ellos. Cada equipo debe escoger un nombre y nombrar un líder. A continuación, los 4 equipos deben formarse en una columna, tomándose de los hombros y ubicando a su líder al final.

El facilitador pide al primer equipo que pase adelante manteniendo la fila, mientras se proyecta en el Ecran una imagen. La consigna que dará el facilitador es que el equipo debe avanzar sin soltarse y con los ojos cerrados en todo momento, quién va delante llevará una pelota que debe poner en el centro de la proyección. Inician caminando en sentido contrario al Ecran, dan la vuelta y luego llevar la pelota al centro de la proyección. Sólo el líder del equipo puede dirigirlos, pero sin hablar, solo tocando los hombros de la persona que va delante de él. El resto de los participantes deben tratar de manera verbal de distraer o confundir al equipo que realiza la acción con la finalidad de que no cumplan su objetivo.

Recursos:

A. Recursos Humanos:

- Facilitador
- Asistentes (2)

B. Recursos Materiales:

- Aula
- Sillas

- Pelota de Tenis
- Cinta Maskin tape
- Hojas bond
- Lapiceros

C. Recursos Tecnológicos:

- Laptop
- Ecran
- Proyector multimedia

Duración: 45 minutos

Evaluación: Terminada la sesión los participantes resolverán un cuestionario corto sobre la información abordada en la sesión.

Sesión 8:

Nombre: Comunicación Asertiva

Objetivo: Fomentar que la comunicación asertiva.

Actividad: El facilitador realiza una breve introducción al tema y seguidamente inicia la dinámica “El orgullo de ganar”. A continuación, se le entrega a cada uno de los participantes un globo que deberán inflar y un mondadientes. El facilitador da la consigna y es que deben mantener el globo sin reventar durante 60 segundos. Ganará el juego quién mantenga su globo sin reventar.

Seguidamente se inicia una segunda dinámica “Cambio hacia el asertividad”, donde el facilitador separa a los participantes en 2 grupos y les explica a los que deberán pensar en situaciones en las cuales no se hayan sentido satisfechos con una conversación. Todos deben compartir con su grupo y entre todos deberán identificar que elementos o situaciones condujeron al fracaso. Después, cada grupo deberá representar a través del uso de la mímica, alguno de los ejemplos expuestos. La persona cuyo ejemplo esté siendo representado deberá cambiar el estado de las figuras hacia la comunicación asertiva.

Al finalizar el facilitador inicia un conversatorio para que los participantes puedan expresar sus sentimientos y opiniones.

Recursos:

A. Recursos Humanos:

- Facilitador
- Asistente

B. Recursos Materiales:

- Aula
- Sillas
- Hojas bond
- Lapiceros
- Globos
- Mondadientes

C. Recursos Tecnológicos:

- Laptop
- Ecran
- Proyector multimedia

Duración: 45 minutos

Evaluación: Al final de la sesión los participantes resolverán un cuestionario corto sobre la información abordada en la sesión.

5.4 Sector al que se dirige:

Total, de la planilla de colaboradores de una institución pública del distrito de San isidro, formada por 115 trabajadores. El total de los participantes será dividido en 5 grupos de 20 a 25 participantes en cada uno de ellos.

5.5 Establecimiento de conductas:

5.5.1 Conductas problema:

José M. Peiró, nos dice que la identificación y análisis de los estresores es primordial en la prevención y control del estrés laboral ya que estos son los estímulos que desencadenan las experiencias de estrés.

El estrés laboral no solo puede ocasionar múltiples consecuencias, sino que también puede influir de manera adversa sobre la salud, además del deterioro cognitivo y así también generar cambios conductuales en los trabajadores.

Robert Karasek, considera que lo que hace que una situación o condición se vuelva estresante es la falta de control de las personas para afrontar las altas demandas que suelen provenir del ambiente.

Cuando un trabajador se encuentra expuesto al estrés laboral su conducta puede llegar a verse afectada ya que puede presentar trastornos de ansiedad, irritabilidad o conductas violentas, sus relaciones sociales pueden verse también afectadas dentro del trabajo como fuera de este; así mismo en algunos casos pueden desencadenar el abuso de sustancias como el alcohol, tabaco, cafeína y otras sustancias nocivas.

Todos estos cambios pueden traer consecuencias negativas para el trabajador. Respecto a su entorno, una conducta irritable o violenta puede ocasionarle conflictos dentro del entorno laboral, familiar y también en el social.

Por otra parte, algunos de ellos pueden desarrollar o acentuar el consumo de sustancias dañinas para su salud como consecuencia al alto grado de ansiedad y el mal manejo de la misma.

Un trabajador que se encuentra bajo estrés y presenta conductas negativas dentro de su centro de trabajo, puede ver afectado no solo su desempeño, rendimiento, motivación, compromiso, sino que puede generar conflictos en su entorno que representen un impacto negativo en el clima organizacional y la productividad de la institución.

Así mismo todo lo antes señalado puede también resultar en el ausentismo laboral.

5.5.2 Conductas metas:

Edmund Jacobson (1929) escribió que el cuerpo humano era “un instrumento maravilloso” y que se “Necesita aprender a manejarlo correctamente, de igual manera en que se aprende a conducir un buen auto”.

El adecuado manejo de los niveles de estrés puede evitar que los trabajadores desarrollen conductas negativas, no solo dentro de la institución, sino que los mismos puedan aplicar los conocimientos sobre dicho manejo en sus entornos sociales y familiares.

Sonia Palma, resalta la importancia del manejo adecuado para la toma de decisiones y los sistemas de comunicación con el fin de optimizar el rendimiento organizacional.

Al brindarles a los trabajadores las herramientas que se necesitan para un manejo adecuado del estrés laboral, los mismos podrán identificar no solo el nivel de estrés en el que se encuentran, sino que podrán también identificar las fuentes de estrés y utilizar las técnicas aprendidas para controlar de manera efectiva los niveles de estrés.

Un trabajador que se puede manejar y controlar su estrés es un trabajador que va a realizar sus labores en un entorno laboral de cooperación, con buen nivel de comunicación, buen clima laboral, mediante el trabajo en equipo y el apoyo social no solo de los compañeros sino de los supervisores y jefes. Esto se traduce, para el trabajador en motivación, satisfacción, compañerismo y sentimiento de bienestar y para la institución en compromiso, productividad y rentabilidad; además del beneficio en común que implica el prevenir enfermedades y accidentes de trabajo.

5.6 Metodología de la intervención

Según María Inés Maceratesi (1999) un taller consiste en la unión de un grupo de personas en condiciones de igualdad a fin de estudiar y analizar un problema y hallar soluciones de manera grupal.

De otra parte, Melba Reyes Gómez (autora de *“El taller en Trabajo Social”*), considera al taller como una realidad integradora, compleja, reflexiva, en que se promueve una teoría y la práctica como fuerza motriz del proceso pedagógico, orientando a una comunicación continua entre un equipo de trabajo formado por docentes y estudiantes los cuales cada forman parte del equipo y hace sus aportes específicos.

Así mismo Natalio Kisnerman (*“Los talleres, ambientes de Formación Profesional”*) define a los talleres como unidades que producen conocimiento a partir de una realidad concreta, para ser transferidos a esa realidad con la finalidad de transformarla, donde los participantes trabajan haciendo coincidir la teoría y la práctica.

María Teresa Gonzales Cuberes define al taller como el tiempo-espacio para la vivencia, reflexión y conceptualización; como síntesis del pensar, sentir y el hacer. Como el lugar para la participación y el aprendizaje.

La metodología a ser aplicada para la realización de este taller es de tipo participativa, ya que invita y promueve que todos los asistentes participen a través de dinámicas grupales, y tiene como fin desarrollar técnicas para el manejo del estrés que ayuden a reducir los niveles en que se encuentran expuestos los trabajadores de una institución pública del distrito de San isidro a los riesgos psicosociales laborales.

Este taller se ha diseñado en función a identificar los factores causantes del estrés dentro de la organización, con la finalidad de desarrollar el aprendizaje de técnicas de manejo de estrés laboral que puedan ayudar a la mejora de la salud física y psicológica, así como el reforzamiento del sentimiento de bienestar de los trabajadores, para mejorar los niveles de

comunicación y el trabajo grupal, así como fomentar el estilo de liderazgo participativo.

El taller está dirigido a la totalidad de la planilla de la institución, la cual está conformada por un total de 115 trabajadores entre hombres y mujeres, los cuales se han de dividir en 4 a 5 grupos de 20 a 25 personas.

Las sesiones se desarrollarán dentro de un plazo de 2 semanas, tomando en consideración los horarios laborales de la institución. El taller comprende 8 sesiones que abarcan el concepto del estrés y como este nos afecta, como identificar las situaciones que nos generan estrés, como mantener una vida saludable, la técnica de relajación progresiva de Jacobson, manejo efectivo del tiempo, estrategias y trabajo en equipo, liderazgo y comunicación asertiva.

5.7 Instrumentos / material a utilizar

A. Recursos Humanos:

- Facilitadores
- Asistentes

B. Recursos Materiales:

- Aula
- Sillas
- Mesas
- Hojas de periódico
- Hojas bond
- Lapiceros
- Globos
- Serpentina
- Pitos
- Pelota de tenis
- Vasos

- Fichas de colores
- Canastillas
- Etiquetas
- Cinta maskin tape
- Palitos mondadientes

C. Recursos Tecnológicos:

- Laptop
- Ecran
- Proyector multimedia
- Música variada
- Música de relajación
- Micrófono
- Parlantes

5.8 Cronograma de actividades

Semana 1

Horario	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
8:45 a 9:30	Sesión 1 Grupo 1	Sesión 2 Grupo 1	Sesión 3 Grupo 1	Sesión 4 Grupo 1	
10:00 a 10:45	Sesión 1 Grupo 2	Sesión 2 Grupo 2	Sesión 3 Grupo 2	Sesión 4 Grupo 2	
11:15 a 12:00	Sesión 1 Grupo 3	Sesión 2 Grupo 3	Sesión 3 Grupo 3	Sesión 4 Grupo 3	
14:30 a 15:15	Sesión 1 Grupo 4	Sesión 2 Grupo 4	Sesión 3 Grupo 4	Sesión 4 Grupo 4	
15:45 a 16:30	Sesión 1 Grupo 5	Sesión 2 Grupo 5	Sesión 3 Grupo 5	Sesión 4 Grupo 5	

Semana 2

Horario	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
8:45 a 9:30	Sesión 5 Grupo 1	Sesión 6 Grupo 1	Sesión 7 Grupo 1	Sesión 8 Grupo 1	
10:00 a 10:45	Sesión 5 Grupo 2	Sesión 6 Grupo 2	Sesión 7 Grupo 2	Sesión 8 Grupo 2	
11:15 a 12:00	Sesión 5 Grupo 3	Sesión 6 Grupo 3	Sesión 7 Grupo 3	Sesión 8 Grupo 3	
14:30 a 15:15	Sesión 5 Grupo 4	Sesión 6 Grupo 4	Sesión 7 Grupo 4	Sesión 8 Grupo 4	
15:45 a 16:30	Sesión 5 Grupo 5	Sesión 6 Grupo 5	Sesión 7 Grupo 5	Sesión 8 Grupo 5	

Cuadro general de resumen del taller “Aprendiendo a manejar el estrés”

Sesión	Nombre	Objetivo	Actividad	Recursos	Tiempo
1	¿Qué es el estrés y como me afecta?	Brindar información a los asistentes sobre el concepto del estrés y como este puede afectar el desempeño y la salud	Bienvenida al taller Dinámica “Esto es estrés”. Proyección de video. Compartir sobre el tema trabajado en la sesión.	Recursos Humanos: -Facilitador y asistente Recursos Materiales: -Aula, sillas, hojas bond, lapiceros. Recursos Tecnológicos: -Laptop, proyector multimedia, Ecran	45 minutos
2	Fuentes de estrés a las que me encuentro expuesto	Aprender a identificar las situaciones de estrés a las que los trabajadores se encuentran expuestos.	Bienvenida Dinámica “Identifico y manejo mi estrés”. Abordaje del tema por el facilitador Compartir sobre el tema trabajado en la sesión.	Recursos Humanos: -Facilitador, asistentes (2) Recursos Materiales: -Aula, sillas, mesas, vasos descartables, fichas (color rojo, color azul, color verde, color amarillo), 8 canastillas, etiquetas de colores rojo, azul, amarillo y verde, hojas bond, lapiceros. Recursos Tecnológicos: -Laptop, proyector multimedia, Ecran.	45 minutos
3	Aprendiendo a llevar una vida Saludable	Promover hábitos de vida saludable	Bienvenida Dinámica “El baile de la ensalada” Exposición del facilitador sobre conceptos básicos de alimentación, ejercicio físico e higiene Bailoterapia	Recursos Humanos: -Facilitador (2) asistentes (2) Recursos Materiales: -Aula, sillas, hojas bond, lapiceros, globos, serpentina, pitos. Recursos Tecnológicos: -Laptop, Ecran, proyector multimedia, música variada, micrófono.	45 minutos
4	Técnica de Relajación Progresiva de Jacobson	Aprender a utilizar esta técnica y aplicarla en la vida diaria	Bienvenida Dinámica “Círculo del masaje” Técnica de Relajación.	Recursos Humanos: -Facilitador y asistente Recursos Materiales: -Aula, sillas, hojas bond, lapiceros. Recursos Tecnológicos: -Laptop, música relajante de fondo, parlantes.	45 minutos

5	Manejo efectivo del tiempo	Incrementar la capacidad de alcanzar resultados de manera efectiva y economizando el tiempo	Bienvenida Dinámica "Cooperación y coordinación" Proyección de video sobre como optimizar el tiempo Dinámica "La mitad de 13"	Recursos Humanos: -Facilitador, asistente Recursos Materiales: -Aula, sillas, hojas bond, lapiceros, pizarra acrílica, plumón para pizarra. Recursos Tecnológicos: -Laptop, Ecran, proyector multimedia.	45 minutos
6	Estrategias y trabajo en equipo	Incentivar a los trabajadores al uso de estrategias en la solución de problemas de manera conjunta mediante el trabajo en equipo.	Bienvenida Dinámica "Ocupa tu lugar"	Recursos Humanos: -Facilitador, asistente. Recursos Materiales: -Aula, sillas, hojas de periódico, hojas bond, lapiceros. Recursos Tecnológicos: -Laptop, Ecran, proyector multimedia.	40 minutos
7	Liderazgo	Reforzar las habilidades de liderazgo	Introducción al tema realizada por el facilitador Dinámica "Directo al éxito" Dinámica "Lider-Lider"	Recursos Humanos: -Facilitador, asistentes (2) Recursos Materiales: -Aula, sillas, pelota de tenis, cinta maskin tape, hojas bond, lapiceros. -Recursos Tecnológicos: -Laptop, Ecran, proyector multimedia.	45 minutos
8	Comunicación Asertiva	Fomentar la comunicación asertiva	Introducción al tema por parte del facilitador Dinámica "El orgullo de ganar". Dinámica "Cambio hacia la asertividad"	Recursos Humanos: -Facilitador, asistente Recursos Materiales: -Aula, sillas, globos, palitos mondadientes, hojas bond, lapiceros. Recursos Tecnológicos: -Laptop, Ecran, proyector multimedia.	45 minutos

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ancajima J. y Antunez de Mayolo R.(2017) *Factores de riesgo psicosocial en el personal de la empresa K y Kroyech S.A.C.* .Tesis para optar por el título Profesional de Ingeniero de Seguridad Industrial y Minera.

<http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/840>

Bakovic K. (2014) *Factores de riesgo psicosociales relacionados a accidentes laborales en el contexto de la minería peruana.* Tesis de la facultad de Ciencias y Humanidades.

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5918/BAKOVIC_SOMMARUGA_KIARA_ACCIDENTES_LABORALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bastidas E, Leal M, Montilla R, Ramos M,Blanco G.(2014) Factores psicosociales laborales y desempeño ocupacional en un grupo de bomberos. *Revista Chilena de Terapia Ocupacional.* 2014 Diciembre

El peruano. Normas legales. [Internet]. 2011 [citado el 15 de Enero 2017]. Disponible en:

http://www.sunafil.gob.pe/portal/images/docs/normatividad/LEYDESEGURIDAD_ALUDTRABAJO-29783.pdf

Gomez P.,Hernández J. y Méndez M.(2014) *Factores de riesgo psicosocial Y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de minería.*

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n49/art03.pdf>

Huamaní S. (2017) *Factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en el personal de la empresa del grupo Profitex en Lima Metropolitana, 2017.* Tesis para optar por el Título de licenciado en psicología.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11302/Huamani_HS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López M, García S, Pando M, 2014. *Factores de riesgo psicosocial y burnout en población económicamente activa de Lima, Perú*. Cienc Trab. Sep-Dic; 16 [51]: 164-169).

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n51/art07.pdf>

Moncada S., Llorens C. y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya) Julio 2014, *Manual del Método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales Versión Media*.

[http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%202\(24-07-2014\).pdf](http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%202(24-07-2014).pdf)

Moscoso C. (2017) *Factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa privada del distrito de Chorrillos – Lima*. Tesis para optar por el título profesional de Licenciada en Trabajo Social

file:///E:/INFO%20PARA%20LA%20TESIS/MODELOS%20DE%20TESIS/TRAB.SUF.PROF_Cinthyapaola%20Moscoso%20Córdova.pdf

Otero M.y Torres K.(2016) *Plan de mejora de la gestión de rotación de personal y siniestralidad para la división de operaciones de una empresa contratista minera*. Trabajo de investigación para optar por el título de Magister en desarrollo organizacional y dirección de personas.

http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1548/Mayra_Tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quispe C.(2016) *Factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2016*. Tesis para optar grado de maestro en medicina con mención en salud pública.

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2594/1/QUISPEZ_CM.pdf

Rafo E.,Ráez L. y Cachay O.(2013) Riesgos psicosociales. *Revista de la facultad de Ingeniería Industrial* 16(2): 70-79 UNMSM

www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1134282X08747432

Ranchal J. (2014) *Evaluación de riesgos ergonómicos y factores psicosociales en una emisora de radiodifusión*. Premio extraordinario de Trabajo Fin de Master curso 2013-2014 Prevención de Riesgo Laborales. Universidad de Córdoba – España

<http://hdl.handle.net/10396/13801>

Santaria E.(2017) *Factores de riesgo psicosociales en los técnicos asistenciales de un instituto de medicina legal de Lima Metropolitana*. Tesis para optar por el Título Profesional de Licenciado en Psicología.

Vega S. (2001) NTP603: *Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social*. Ficha técnica del INSHT.

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf

Enlaces:

<https://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/13801>

revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/download/6420/5642

<http://www.prsformacion.com/gestion-del-estres-laboral-modelo-siegrist/>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRÍZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO, 2018

Autor: LILIAN JENNIFER LOPEZ FRANCO

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES, INDICADORES E ÍTEMS	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Riesgo Psicosocial	Dimensiones	Indicadores	Tipo
<p>¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial a que se encuentran expuestos los trabajadores de una institución pública del distrito de San Isidro? Problemas específicos</p> <p>¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial laboral más favorables y menos favorables en los trabajadores de una institución pública del distrito de San Isidro?</p> <p>¿Cuáles son los niveles de los indicadores de las dimensiones de los factores de riesgo psicosocial laboral, en los trabajadores de una institución pública de san Isidro, 2018 según sexo?</p> <p>¿Cuáles son los niveles de los indicadores de las dimensiones de los factores de riesgo psicosocial laboral en trabajadores de una institución pública de san Isidro, 2018 según puesto de trabajo?</p>	<p>Identificar los factores de riesgo psicosocial laboral en trabajadores de una institución pública del distrito de San Isidro Objetivos específicos</p> <p>Identificar los factores de riesgo psicosocial laboral más favorable y menos favorable en trabajadores de una institución pública del distrito de San Isidro</p> <p>Establecer el nivel de los indicadores de las dimensiones de los factores de riesgo psicosocial laboral en trabajadores de una institución pública del distrito de San Isidro, según sexo.</p> <p>Establecer el nivel de los indicadores de las dimensiones de los factores de riesgo psicosocial laboral en trabajadores de una institución pública del distrito de San Isidro, según puesto de trabajo.</p>	<p>Aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como "estrés" y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración</p>	<p>Exigencias psicológicas en el trabajo</p> <p>Conflicto trabajo - familia</p> <p>Control sobre el trabajo</p> <p>Apoyo social y calidad de liderazgo</p> <p>Compensaciones del trabajo</p> <p>Capital Social</p>	<p>Exigencias cuantitativas</p> <p>Ritmo de trabajo</p> <p>Exigencias emocionales</p> <p>Exigencias de esconder emociones</p> <p>Doble presencia</p> <p>Influencia</p> <p>Posibilidades de desarrollo</p> <p>Sentido del trabajo</p> <p>Apoyo social de los compañeros</p> <p>Apoyo social de los superiores</p> <p>Calidad de liderazgo</p> <p>Sentimiento de grupo</p> <p>Previsibilidad</p> <p>Claridad de rol</p> <p>Conflicto de Rol</p> <p>Reconocimiento</p> <p>Inseguridad sobre el empleo</p> <p>Inseguridad sobre las condiciones de trabajo</p> <p>Justicia</p> <p>Confianza vertical</p>	<p>Descriptivo con enfoque cuantitativo</p> <p>Diseño Descriptivo, transversal no experimental</p> <p>Población Conformada por 115 trabajadores, entre hombres y mujeres desde los 21 hasta los 61 años de una institución pública de San isidro.</p> <p>Muestra Compuesta por el total de la planilla de trabajadores de una institución pública del distrito de San isidro, 2018</p> <p>Técnica Muestreo no probabilístico</p>

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

CoPsoQ istas 21 – versión 2

INSTRUCCIONES

La respuesta al cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar la evaluación de riesgos psicosociales. Su objetivo es identificar, localizar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados colectivos del cuestionario nos servirán para mejorarlas.

Se trata de un cuestionario **CONFIDENCIAL y ANÓNIMO**. Toda la información será analizada por personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines descritos. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada.

Su contestación es **INDIVIDUAL**. Por ello, te pedimos que respondas sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar.

La mayoría de preguntas tienen varias opciones de respuesta y debes **señalar con una "X"** la respuesta que consideres que describe mejor tu situación, **ESCOGIENDO UNA SOLA OPCIÓN** entre las posibles respuestas: "siempre / muchas veces/ algunas veces / sólo alguna vez / nunca". Si tienes más de un empleo, te pedimos que refieras todas tus respuestas solamente al que haces en La Caja.

Es muy importante que contestes **TODAS LAS PREGUNTAS** ya que muchas se tratan conjuntamente, de manera que si dejas alguna pregunta sin contestar es probable que otras que hayas contestado se anulen y se pierda información para el análisis de resultados.

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

I. En primer lugar, nos interesan algunos datos sobre ti:

1. Eres:

Mujer

Hombre

2. ¿Qué edad tienes?

Menos de 31 años

Entre 31 y 45 años

Más de 45 años

II. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo en XXXX y tus condiciones de trabajo.

3. Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad.

Secretaría del Consejo Directivo

Auditoría Interna

Gerencia General

Gerencia Legal y Cumplimiento Normativo

Departamento de Asesoría Corporativa y Cumplimiento Normativo

Departamento de Asuntos Judiciales

Gerencia Informática

Gerencia de Pensiones

Departamento de Atención al Afiliado y Gestión de Beneficios

Departamento de Liquidaciones

Gerencia de Administración y Finanzas

Departamento de Recursos Humanos

Departamento de Logística

Departamento de Contabilidad y Presupuesto

Gerencia de Tesorería

Órgano de Control Institucional

Gerencia de Riesgos y Desarrollo

Departamento de Riesgos Operacionales

Departamento de Planeamiento y Organización

Departamento de Riesgos Financieros

- Gerencia de Inversiones
- Departamento de Mercado Monetario
- Departamento de Renta fija

4. Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad.

- Gerente de Área
- Jefe de Área
- Empleado Principal
- Profesionales
- Auxiliar
- Asistente
- Secretaria
- Auditor

5. ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

- Generalmente no
- Sí, generalmente de nivel superior
- Sí, generalmente de nivel inferior
- Sí, generalmente de mismo nivel
- Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
- No lo sé

6. En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

7. ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?

- Sí

No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)

No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial).

No lo sé.

8. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en XXXXX?

Menos de 30 días

Entre 1 mes y hasta 6 meses

Más de 6 meses y hasta 2 años

Más de 2 años y hasta 5 años

Más de 5 años y hasta de 10 años

Más de 10 años

9. ¿Qué tipo de relación laboral tienes con XXXXX?

Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)

Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)

Soy funcionario

10. Desde que entraste en XXXXX ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

No

Sí, una vez

Sí, dos veces

Sí, tres o más veces

11. Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

Ninguno

Alguno excepcionalmente

Un sábado al mes

Dos sábados

Tres ó más sábados al mes

12. Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?

Ninguno

Alguno excepcionalmente

Un domingo al mes

- Dos domingos
- Tres ó más domingos al mes

13. ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- Jornada completa (mañana y tarde)
- Turno fijo de mañana
- Turno fijo de tarde
- Turno fijo de noche
- Turnos rotatorios excepto el de noche
- Turnos rotatorios con el de noche

14. ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?

- No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida
- Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
- Tengo hasta 20 minutos de margen
- Tengo más de media hora y hasta una hora de margen
- Tengo más de una hora de margen

15. Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

16. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

- Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
- Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
- Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
- Sólo hago tareas muy puntuales
- No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

17. ¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

18. Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para XXXX ?

- 30 horas o menos
- De 31 a 35 horas
- De 36 a 40 horas
- De 41 a 45 horas
- Más de 45 horas

19. Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?

- Ninguno
- Algún día excepcionalmente
- De 1 a 5 días al mes
- De 6 a 10 días al mes
- 11 o más días al mes

20. Teniendo en cuenta el trabajo que tienes que realizar y el tiempo asignado, dirías que:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) En tu departamento o área falta personal					
b) La planificación es realista					
c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente					

21. ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

22. Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?

- 1200 soles o menos
- Entre 1201 y 1800 soles
- Entre 1801 y 3440 soles
- Entre 3441 y 5000 soles
- Entre 5001 y 6000 soles
- Entre 6001 y 9000 soles
- Más de 9.000 soles

23. Tu salario es:

- Fijo
- Una parte fija y otra variable.
- Todo variable (a destajo, a comisión,...)

24. Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNA VEZ	NUNCA
a) tienes que trabajar muy rápido?					
b) en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?					
c) te retrasas en la entrega de tu trabajo?					
d) tu trabajo requiere que te calles tu opinión?					
e) la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?					
f) tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?					

g) tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?					
h) tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?					
i) tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?					
j) tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?					
k) tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?					
l) hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?					
m) sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?					
n) sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?					
o) piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?					
p) te resulta imposible acabar tus tareas laborales?					
q) en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?					

25. Continuando con las exigencias y contenidos de tu trabajo, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:

¿En qué medida...	EN GRAN MEDIDA	EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA	EN NINGUNA MEDIDA
a) tu trabajo requiere que tengas iniciativa?					
b) tus tareas tienen sentido?					
c) las tareas que haces te parecen importantes?					
d) tu trabajo te afecta emocionalmente?					
e) tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?					
f) es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?					
g) te sientes comprometido con tu profesión?					
h) tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?					
i) tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?					

j) tu trabajo requiere que escondas tus emociones?					
k) te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?					
l) tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?					
m) el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?					

26. Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...	EN GRAN MEDIDA	EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA	EN NINGUNA MEDIDA
a) en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?					
b) tu trabajo tiene objetivos claros?					
c) se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?					
d) sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?					
e) recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?					
f) haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?					
g) sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?					
h) sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?					
i) tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?					
j) tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?					

27. Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibes en el trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNA VEZ	NUNCA
a) recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?					
b) tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?					
c) tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?					
d) tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?					
e) sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?					
f) se ayudan en el trabajo entre compañeros y compañeras?					
g) tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?					
h) recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?					
i) tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?					

28. Estas preguntas se refieren hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Estás preocupado/a por ...	EN GRAN MEDIDA	EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA	EN NINGUNA MEDIDA
a) si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección en contra tu voluntad?					
b) si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) en contra tu voluntad?					
c) si te cambian de tareas en contra tu voluntad?					
d) si te despiden o no te renuevan el contrato?					
e) si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?					

f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases sin él?					
--	--	--	--	--	--

29. Las preguntas que siguen a continuación se refieren al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...	EN GRAN MEDIDA	EN BUENA MEDIDA	EN CIERTA MEDIDA	EN ALGUNA MEDIDA	EN NINGUNA MEDIDA
a) tu trabajo es valorado por la dirección?					
b) la dirección te respeta en tu trabajo?					
c) recibes un trato justo en tu trabajo?					
d) confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?					
e) te puedes fiar de la información procedente de la dirección?					
f) se solucionan los conflictos de una manera justa?					
g) se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?					
h) la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?					
i) los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?					
j) se distribuyen las tareas de una forma justa?					
k) tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?					
l) tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?					
m) tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?					
n) tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?					

III. Las siguientes preguntas tratan de tu salud, bienestar y satisfacción

30. En general ¿dirías que tu salud es?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

31. Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNA VEZ	NUNCA
a) te has sentido agotado/a?					
b) te has sentido físicamente agotado/a?					
c) has estado emocionalmente agotado/a?					
d) has estado cansado/a?					
e) has tenido problemas para relajarte?					
f) has estado irritable?					
g) has estado tenso/a?					
h) has estado estresado/a?					

32. Continuando con cómo te has sentido durante las cuatro últimas semanas, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	SOLO ALGUNA VEZ	NUNCA
a) has estado muy nervioso/a?						
b) te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?						
c) te has sentido calmado/a y tranquilo/a?						
d) te has sentido desanimado/a y triste?						

e) te has sentido feliz?						
--------------------------	--	--	--	--	--	--

33. ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración?
Elige UNA SOLA RESPUESTA.

Muy satisfecho/a

Satisfecho/a

Insatisfecho/a

Muy insatisfecho/a



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

Edad: _____

Sexo: _____

Puesto de trabajo: _____

Tiempo de servicio: _____

Muchas gracias por su colaboración



Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 03 de setiembre del 2018

Carta N° 2044-2018-DFPTS

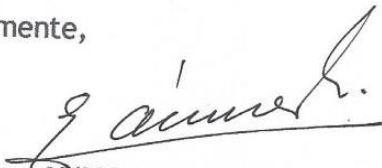

**Señora
ZUSSET MESONES SILVA
JEFE DE RECURSOS HUMANOS**

Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Lilian Jennifer LOPEZ FRANCO**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificada con código 10-798161-0 quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

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

Atentamente,

Dr. RAMIRO GÓMEZ SALAS
Decano (e)
Facultad de Psicología y Trabajo Social

RGS/hzv.
Id. 949032



San Isidro, 04 de Setiembre del 2018

Señor:

Dr. RAMIRO GOMEZ SALAS

Decano de Psicología y Trabajo Social de la Universidad "Inca Garcilaso de la Vega".

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para saludarlo y a la vez hacer de su conocimiento que la Srta. LILIAN JENNIFER LOPEZ FRANCO, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología; ha sido aceptada para realizar la muestra representativa de investigación en nuestra institución.

Sin otro particular, quedo de Ud.

Atentamente,



ZUSSET MESONES SILVA
Jefe del Dpto. de Recursos Humanos

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Con el debido respeto me presento a Usted, mi nombre es Lilian Jennifer Lopez Franco bachiller en Psicología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega – Lima. Actualmente me encuentro realizando una investigación sobre Factores de Riesgo Psicosocial Laboral en colaboradores del distrito de San Isidro, y para ello deseo contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación del cuestionario CopsoQ-istas21. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la misma.

Gracias por su participación



Lilian Jennifer Lopez Franco
Bachiller en Psicología
Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Yo.....con DNI N°.....

acepto participar de la investigación Factores de Riesgo Psicosocial Laboral en Colaboradores del Distrito de San Isidro, 2018 de la señora Lilian Jennifer Lopez Franco.

Día:/...../.....

Firma del participante