

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Escuela Profesional de Psicología



Una Institución Adventista

**Riesgos psicosociales en trabajadores de una empresa manufacturera de
la ciudad de Lima en el año 2015**

Por:

Luis Alberto Sánchez Córdova

Asesor:

Psic. Isaac Alex Conde Rodríguez

Lima, diciembre del 2015

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

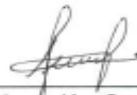
Isaac Alex Conde Rodríguez, de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Psicología, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: *"RIESGOS PSICOSOCIALES EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA MANUFACTURERA DE LA CIUDAD DE LIMA EN EL AÑO 2015"* constituye la memoria que presenta el Bachiller Luis Alberto Sánchez Córdova para aspirar al título de Profesional de Psicólogo, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Lima, 13 de Diciembre del 2018.




Isaac Alex Conde Rodríguez

"Riesgos psicosociales en trabajadores de una empresa manufacturera
de la ciudad de Lima en el año 2015"


TESIS

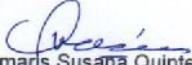
Presentada para optar el título profesional de Psicólogo(a)

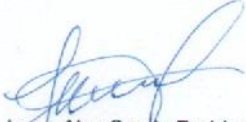
JURADO CALIFICADOR


Mg. Rosa María Alfaro Vásquez
Presidenta


Psic. Sara Doménica Hidalgo Anchiraico
Secretaria


Mg. Jania Elizabeth Jaimes Soncco
Vocal


Dra. Damaris Susana Quinteros Zúñiga
Vocal


Psic. Isaac Alex Conde Rodríguez
Asesor

Ñaña, 22 de diciembre de 2015

Dedicatoria

El presente trabajo se realizó con dedicación, perseverancia e inteligencia brindada por nuestro creador, que se encargó de guiarme por el camino del conocimiento humano y sentir su apoyo constante en horas de cansancio. Además, este trabajo va dedicado a mis padres que desde la distancia creyeron en este proyecto que hoy conoce sus frutos.

Agradecimientos

Después de concluir intensas horas de estudio, pensamiento crítico e infundado de conocimiento, hubieron personas que se encargaron de poner su esfuerzo y contribuir a la culminación de este trabajo, agradecer a mis dos asesores Jania Jaimes e Isaac Conde quienes se encargaron de moldear lo plasmado, esquematizarlo y darle una idea consistente de lo que se desea transmitir, además un agradecimiento a nuestra casa de estudios por crear el programa de tesis, el cual fue un impulsador a la culminación, ser una motivación que hoy conocen sus hechos.

Índice

Listado de tablas.....	vi
Listado de figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Capítulo I.....	10
El Problema.....	10
1. Planteamiento del problema.....	10
2. Formulación del problema.....	11
2.1. Problemas específicos.....	11
3. Justificación.....	12
4. Objetivos de la investigación.....	13
4.1. Objetivo general.....	13
4.2. Objetivos específicos.....	13
Capítulo II.....	14
Marco teórico.....	14
1. Marco Bíblico Filosófico.....	14
2. Antecedentes de la Investigación.....	15
2.1. Estudios previos a nivel internacional.....	15
2.2. Estudio previo a nivel nacional.....	17
3. Bases teóricas del estudio.....	18
3.1. Modelo teórico.....	18
3.1.1. Modelo teórico por Robert Karasek.....	18
3.1.2. Modelo teoría socio cognitiva elaborado por Harrison.....	19
3.1.3. Teoría organizacional de Winnubst.....	20
3.2. Riesgos psicosociales.....	20
3.2.1 Definición de riesgos psicosociales.....	20
3.2.2 Los riesgos psicolaborales.....	21
3.2.3 Características de los riesgos psicosociales.....	24
3.2.4 Principales riesgos psicosociales.....	27
3.2.5 Dimensiones de los riesgos psicosociales.....	32

3.3	Definición de términos.....	34
	Capítulo III.....	36
	Materiales y método.....	36
1.	Diseño y tipo de investigación	36
1.1.	Diseño.....	36
1.2.	Alcance	36
2.	Variables de la investigación.....	36
2.1.	Riesgos psicosociales.....	36
2.2.	Operacionalización de la variable.....	37
3.	Delimitación geográfica y temporal	38
4.	Población y muestra.....	38
4.1.	Participantes.....	38
4.2.	Características de los participantes	38
4.3.	Criterios de inclusión y exclusión.....	39
5.	Instrumentos de medición	39
5.1.	Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales SUCESO/ISTAS	39
6.	Proceso de recolección de datos.....	41
7.	Procesamiento de análisis de datos	41
	Capítulo IV.....	42
	Resultados y discusión	42
1.	Resultados	42
2.	Discusión.....	51
	Capítulo V.....	57
	Conclusiones y recomendaciones	57
1.	Conclusiones	57
2.	Recomendaciones.....	59
	Lista de referencia.....	61
	Anexos	66

Listado de tablas

Tabla 1 Datos sociodemográficos de los participantes.....	388
Tabla 2 Frecuencia y porcentaje de respuestas en la dimensión exigencias psicológicas.....	42
Tabla 3 Frecuencia y porcentaje de respuestas en la dimensión trabajo activo y desarrollo	46
Tabla 4 Frecuencia y porcentaje de respuestas en la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo...48	
Tabla 5 Frecuencia y porcentaje de respuestas en la dimensión compensación.....	46
Tabla 6 Frecuencia y porcentaje de respuestas en la dimensión doble presencia.....	518
Tabla 7 Frecuencia y porcentaje de respuestas en la dimensión comprensión por items.....	519
Tabla 8 Frecuencia y porcentaje de respuestas en la dimensión doble presencia por items.....	51

Listado de figuras

Figura 1 Niveles de la dimensión exigencias psicológicas.....	44
Figura 2 Niveles de la dimensión trabajo activo y desarrollo.....	45
Figura 3 Niveles de la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo.....	47
Figura 4 Niveles de la dimensión compensación.....	49
Figura 5 Niveles de la dimensión doble presencia.....	50

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo describir la variable riesgos psicosociales en el contexto de una empresa privada de Lima. El diseño de estudio fue no experimental, de tipo descriptivo y corte transversal. Se utilizó muestreo no probabilístico de tipo intencional, el grupo de participantes se conformó de 126 colaboradores de dicha entidad de Lima Este, cuyas edades oscilan entre los 18 y 65 años. El instrumento utilizado fue el Cuestionario de Riesgos Psicosociales (SUCESO/ istas 21). Los resultados para cada una de las dimensiones fueron los siguientes: en la dimensión exigencias psicológicas presentan niveles medios 42.2%, de manera similar en la dimensión trabajo activo y desarrollo el 37.3% está en riesgo medio, indicando que los trabajadores realizan actividades que no permiten la expresión de emociones y no tienen breves recesos en su jornada laboral. En la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo cierta parte de la población estudiada se encuentra riesgo medio (42.1%), puesto que consideraron que sus funciones deberían de realizarse de otra manera, sin embargo, valoraron la estima y la colaboración de sus jefes y compañeros. En la dimensión compensación el 57.1% se encuentra preocupado por si le cambian de funciones o no le renovarían contrato. Por último, en la dimensión doble presencia no se percibe conflicto entre la demanda por parte de su hogar y las actividades laborales (34.1%). Se concluye que la dimensión con el menor nivel de riesgos psicosociales es apoyo social y calidad de liderazgo, mientras que la que presentó riesgo más alto fue la de compensación y exigencias psicológicas, lo que señalaría las preocupaciones de una posible renovación de contrato no se ejecutasen por parte de sus jefes.

Palabras clave: riesgos psicosociales, estrés laboral, trabajadores.

Abstract

In the present study aimed to describe the psychosocial risk variable in the context of a private university in Lima. The study design was not experimental, descriptive and cross section. No probabilistic intentional sampling was used, the group of participants was formed of 121 scientists at the academic institution Lima Este, whose ages range between 18 and 65 years. The instrument used was the questionnaire of psychosocial risks EVENT / ists 21. The results for each of the dimensions were: the psychological dimension requirements have levels below 32.2%, similarly to the active dimension and development work 57% It is at low risk, indicating that workers perform their activities independently and decreased demands at work. In the social support and quality of certain leadership of the population dimension it is at high risk (31.4%), since they consider that their functions should be carried out differently, however appreciate the esteem and support of their superiors and colleagues. In offsetting the lower dimension of the population is at risk under 19%, but 59.2% are worried about if you change functions or you do not renew the contract. Finally, in the double dimension presence is perceived conflict between the demands from home and work activities (39.7%). We conclude that the dimension with the lowest level of psychosocial risks is active work and skill development, while higher risk presented was to double presence, which would indicate that the concerns of home create stress to reviewers.

Keywords: psychosocial risks, work-related stress, workers.

Capítulo I

El Problema

1. Planteamiento del problema

En las últimas décadas han ocurrido cambios sobre los procesos laborales y el diseño del trabajo en los aspectos sociodemográfico, económico, político y tecnológico. Estos cambios han dado origen a riesgos psicosociales nuevos en el trabajo que afectan a la salud y la calidad de vida laboral, pues incrementan los niveles de estrés de los trabajadores (Gil, 2012).

García (2011) menciona que los riesgos psicosociales perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras, causando estrés, enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculoesqueléticas y mentales son consecuencia de malas condiciones de trabajo, concretamente de una deficiente estructura de trabajo.

Los riesgos psicosociales son comunes en el trabajo, además generan problemas para la organización. De acuerdo a Moreno y Baez (2010) en los últimos años el 22% de los trabajadores de los 27 países de la Unión Europea (EU) consideran que el estrés es uno de los riesgos para su salud originado en su campo laboral. Por otro lado, el Ministerio de Inmigraciones de España realizó una encuesta sobre calidad de vida laboral en el año 2010, llegó a la conclusión de que el 49,9% de los trabajadores que poseen mayor petición laboral están expuestos a altos niveles de estrés en comparación del 17,9% los cuales poseen menor demanda de trabajo, por lo tanto menor nivel de estrés.

Se entiende por riesgos psicosociales, a aquellos que originan peligros para la salud que se presentan en el seno de la organización, los mismos que componen respuestas fisiológicas, cognoscitivas, emocionales y conductuales que pueden generar enfermedades en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración (Instituto Sindical de Trabajadores, 2010).

El proceso de transformación del trabajo y de las empresas conlleva a nuevas exigencias laborales que pueden convertirse en factores de riesgo psicosocial y afectan a todos los niveles de la organización, siendo necesario un ambiente lleno de motivación para tener un trabajador eficaz y eficiente (Díaz, 2010).

En tal sentido, Pando, Carrion y Arellano (2011) señalan que las dificultades de salud y accidentes en el trabajo ocasionan un impacto laboral significativo en las organizaciones, como por ejemplo el ausentismo laboral. Respecto a los accidentes de trabajo, según registros de la Seguridad Social, se ha ido incrementando, en promedio, 14% desde el año 2007. Por dicho motivo, es necesario abordar en las organizaciones el estudio de los riesgos psicosociales, de modo que al identificar los riesgos que alcancen niveles altos, se posibiliten las medidas preventivas o correctivas necesarias.

2. Formulación del problema

¿Cuáles son los niveles de riesgos psicosociales en los trabajadores de una empresa manufacturera de Lima?

2.1. Problemas específicos

¿Existe niveles altos de exigencias psicológicas en los trabajadores de una empresa manufacturera de Lima?

¿Existe niveles altos de doble presencia en los trabajadores de una empresa privada de Lima?

¿Existe niveles altos de trabajo activo y desarrollo en los trabajadores de una empresa manufacturera de Lima?

¿Existe niveles altos de apoyo social y calidad de liderazgo en los trabajadores de una empresa manufacturera de Lima?

¿Existe niveles altos de compensación en los trabajadores de una empresa manufacturera de Lima?

3. Justificación

La presente investigación es conveniente porque buscará describir los riesgos psicosociales entre los trabajadores de una empresa manufacturera de la ciudad de Lima, lo cual contribuirá con la identificación de ciertos factores que generen conflictos en la estadía de los colaboradores en la organización referida.

A sí mismo es relevante porque beneficia a la organización, brindando conocimientos de un tema nuevo, al cual las actuales investigaciones le están dando preeminencia, por lo tanto, si las instituciones y empresas toman en cuenta este factor, tendrán mejor rentabilidad y por lo general mejores respuestas en el trabajo por parte de sus colaboradores.

La presente investigación contribuye al desarrollo de nuevos conceptos y perfeccionamiento de la teoría, dado que es un tema que no se aborda por completo en la realidad actual; servirá de aporte y base para futuras investigaciones.

Además, esta investigación permitirá seguir validando la utilidad del instrumento para evaluar los riesgos psicosociales en empresas del país.

4. Objetivos de la investigación

4.1. Objetivo general

Determinar los niveles de riesgos psicosociales en los trabajadores de una empresa manufacturera de Lima.

4.2. Objetivos específicos

Determinar los niveles de riesgos frente exigencias psicológicas en el trabajo en los trabajadores una empresa manufacturera de Lima.

Determinar los niveles de riesgos frente de doble presencia en los trabajadores de una empresa manufacturera de Lima.

Determinar los niveles de riesgos frente a trabajo activo y desarrollo de una empresa manufacturera de Lima.

Determinar los niveles de riesgos frente a apoyo social y calidad de liderazgo en los trabajadores de una empresa manufacturera de Lima.

Determinar los niveles de riesgos frente compensación de trabajo en los trabajadores de una empresa manufacturera de Lima.

Capítulo II

Marco teórico

1. Marco Bíblico Filosófico

La mayor motivación para abarcar el tema de riesgos psicosociales es observar al trabajador o colaborador desde un punto de vista humano, no de un ser que realiza una determinada acción que genera beneficios a terceros o a sí mismo, sino como un individuo que tiene derecho a ser tratado con respeto, consideración y ser aceptado por su comunidad laboral con las retribuciones mencionadas. Todo ser humano es un hijo de Dios, por lo tanto, exige la facultad de ser tratado como tal, apoyado, respaldado y respetado por todo ente social, laboral y familiar que lo rodea.

Por otro lado la Biblia dice “Venid a mi todos lo que estáis trabajados y cargados, yo os haré descansar, llevad mi yugo sobre vosotros, y aprended de mí, que soy manso y humilde de corazón; y hallaréis descanso para vuestras almas: porque mi yugo es fácil y ligera mi carga” (Mateo 11:28-30); invitando a todos a acercarse a Cristo con los pesares generados en el trabajo o en el hogar, él dará confort y tranquilidad, una sensación de paz y armonía, calmará las penas, alentará a seguir e invitará a unirse a su causa noble.

La Biblia impulsa un punto de vista equilibrado sobre el empleo. Nos anima a ser trabajadores y condena la pereza. Sin embargo, no quiere decir que promueva que las personas se hagan adictas al trabajo; al contrario, nos aconseja que brindemos suficiente tiempo a descansar. “Mejor es un puñado de descanso que un puñado doble de duro trabajo y esforzarse tras el viento” nos dice Eclesiastés 4: 6; por tal motivo, no deberíamos estar tan dedicados al empleo que descuidemos la familia o nuestra salud. ¿De qué nos serviría matarnos trabajando?,

descuidaríamos vuestras familias, considerando los riesgos nefastos por nuestra imprudencia, es por este motivo que los líderes de las organizaciones deben fomentar que los trabajadores pasen tiempo en familia, creando mejores vínculos, fomentando la satisfacción de los trabajadores y esto sea un efecto recíproco.

2. Antecedentes de la Investigación

2.1. Estudios previos a nivel internacional

Soler (2008), en España realizó una investigación con el objetivo de describir los factores de riesgo psicosocial del trabajo en el sector hortofrutícola. El estudio fue de tipo descriptivo con un diseño no experimental. Se utilizó el cuestionario FAPSIHOS de evaluación de factores psicosociales de riesgo laboral y otro de conductas de hostigamiento. La muestra fue de 638 trabajadores de cinco empresas del sector hortofrutícola. Se concluyó que existe diferencia significativa entre las variables sociodemográficas. Asimismo, arrojó que la presencia de *mobing* es un factor determinante de riesgos psicosocial que genera malestar en los empleados y desencadena precipitantes de ausentismo o deserción laboral.

Por otro lado, Blakman (2009) realizó una investigación en Ecuador, con el objetivo de identificar la influencia de los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los conductores de la empresa de transporte Mamut Andino. La investigación fue de tipo descriptiva, se utilizó la Batería BC que está compuesta por las sub-escalas: ACI (Apreciación de la capacidad intelectual), Dirección (Aptitud espacial) y Semáforos (Precisión y rapidez, perceptiva), además utilizó un cuarto test que evalúa patrones de conducta en automovilistas en contexto de tráfico. Los resultados muestran que fueron seis riesgos psicológicos que posiblemente afectaron a los trabajadores de la empresa Mamut Andino para que hayan sufrido los accidentes de tránsito en la carretera.

Caraballo-Arias y Blanco (2012), en Venezuela, realizaron un estudio con el objetivo de identificar los factores psicosociales en un Centro de Atención de Llamadas. El estudio fue de diseño descriptivo y corte transversal, con un muestreo no probabilístico que incluyó a 30 trabajadores de un centro de atención de llamadas telefónicas. El instrumento utilizado fue el cuestionario ISTAS, en su versión corta. Los resultados señalaron que, de las seis dimensiones estudiadas, tres se ubicaron en la categoría desfavorable para la salud: la inseguridad con un 86.7%, el apoyo social y la calidad de liderazgo con un 83.3% y las exigencias psicológicas en tercer lugar con un 70%. Como recomendación se señaló la necesidad de incluir los riesgos psicosociales al momento de evaluar los puestos de trabajo.

Asimismo Del Rio y Olivares (2010) realizaron una investigación en Chile con el objetivo de describir los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de la red de atención primaria, la muestra estuvo constituida por 67 trabajadores, de los cuales 22 hombres y 45 mujeres, de los cuales las edades oscilaban entre los 18 a mayores de 40 años. Se aplicó el cuestionario de Riesgos Psicosociales (SUCESO – ISTAS 21). Se concluyó que el centro de atención presenta altos riesgos psicosociales en sus trabajadores, tomando en cuenta que el 50% se encuentra en riesgo alto en las dimensiones de apoyo social, calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia; luego con un 48% en el factor de exigencias psicológicas y finalmente con 31% en el factor trabajo activo y desarrollo.

Por último, un estudio realizado por Juárez (2010) en México, con el objetivo de identificar los factores psicosociales relacionados con el status de la salud en trabajadores de OSH, para ello se evaluó personal de enfermería, medicina, psicología, trabajo social, en total la muestra estuvo conformada por 179 personas. Se utilizaron el Cuestionario de Contenido de Trabajo de Karasek, cuestionario de Control Personal de Juárez, cuestionario General de Salud Mental.

Los resultados mostraron que la dimensión autoeficacia, control emocional y la inseguridad laboral fueron los predictores estadísticos más importantes, por lo tanto, se concluye que las variables psicosociales sean personales o propias de la actividad laboral, representan factores esenciales del status de la salud.

2.2. Estudio previo a nivel nacional

Vargas (2013) realizó una evaluación de Riesgos psicosociales por requerimiento de la empresa Atento Perú - Lima; donde se utilizó el cuestionario CoPsoQ - istas21. Los resultados obtenidos revelan que los trabajadores no presentan niveles altos de estresores, por otro lado, en la dimensión “estima” los indicadores manifiestan que los colaboradores están en un nivel promedio, sin embargo, otro porcentaje denota que dicha población no se encuentra satisfecha por el reconocimiento laboral otorgado. De igual manera, en los indicadores de la dimensión “compromiso” se encuentran en una puntuación promedio, lo que revela que los trabajadores presentan una buena relación con la empresa.

Bravo y Eggerstedt (2013) realizaron una encuesta vía correo electrónico en Perú, siendo los participantes, usuarios de la red social LinkedIn que laboran en distintas empresas del área de recursos humanos y profesionales de salud ocupacional, para los resultados finales se obtuvo que el 30.5% mencionan al estrés como riesgo de mayor presencia en el trabajo, el otro factor riesgo que encontramos fue la insatisfacción laboral 27.9% íntimamente relacionado con la satisfacción laboral, el tercer riesgo fue el síndrome de agotamiento laboral con un 14.4%.

3. Bases teóricas del estudio

3.1. Modelo teórico

Los riesgos psicosociales se están abordando con mayor consideración en los últimos años debido a la mayor demanda de trabajos realizados actualmente comparado a años anteriores, por lo tanto, el modelo teórico más emergente que describe la variable es el estrés; aunque existen distintos modelos y teorías del estrés, solo algunos juegan un rol importante, entre los destacados es demandas - control de trabajo (Gil-Monte, 2012).

3.1.1. Modelo teórico por Robert Karasek.

Las reacciones de estrés o sus consecuencias proceden de una combinación de trabajos con demandas psicológicas elevadas y un disminuido empoderamiento en las decisiones estratégicas en la empresa.

Siguiendo con el modelo de demandas, se puntualizan como estresores laborales la presión temporal, ritmo de trabajo exigente, cognitivamente extenuante, la poca participación en la toma de decisiones de tareas. El modelo explica que las interacciones de demandas elevadas y la amplitud de decisión bajo o nula se relaciona con indicadores sintomatológicos clínicos como la presión baja, enfermedades cardiovasculares, el agotamiento, consumo de sustancias sintéticas o fármacos y otros; con respecto a consecuencias psicológicas la insatisfacción laboral el absentismo, rotación y otros indicadores similares, sin embargo la misma teoría especifica un punto positivo, detallando que la combinación de altas demandas de trabajo y un alto margen de decisión (control) se asocia con motivación, adoptar nuevos aprendizajes, desarrollo, tales como la invención en nuevas actividades sociales (Schaufeli, 1999).

Finalmente cabe resaltar que este modelo fue diseñado explícitamente para diseñar intervenciones que optimicen los factores psicosociales y disminuyan los riesgos psicosociales

en los trabajadores, de la misma manera buscar la reducción de tensión laboral y al incremento de la productividad de los trabajadores y su potencial de aprendizaje.

Por otro lado otro modelo teórico estrés laboral básico distingue entre estresores laborales y reacciones de estrés; los estresores se clasifican en cuatro categorías, el primero es el contenido de trabajo que está compuesta por ritmo de trabajo elevado, conflicto de rol, falta de autoridad en el trabajo, segundo el ambiente de trabajo, poca iluminación, falta de higiene, ruido; relaciones industriales, salario bajo, incertidumbre en la renovación de contrato, pocas oportunidades de ascenso; relaciones interpersonales, falta de liderazgo, escasa participación en la toma de decisiones. Tomando en cuenta las reacciones a corto plazo producto de los estresores psicológicos existen tres tipos; los síntomas psicológicos compuesto por estado de ánimo deprimido, ansiedad, irritabilidad; síntomas físicos, dolores de cabeza, presión arterial, frecuencia cardiaca alterada, complicaciones gastrointestinales; como último, problemas comportamentales, retrasos en la llegada de trabajo, absentismo e hiperactividad de acuerdo a Schaufeli (1999). Estas reacciones a corto plazo, pueden repercutir efectos a largo plazo como *burnout* ocupacional. La relación que tiene los estresores con las consecuencias de estos, el nivel de afectación está relacionado con el estilo de afrontamiento y los rasgos de personalidad y las características del ambiente laboral.

3.1.2. Modelo teoría socio cognitiva elaborado por Harrison.

Los modelos elaborados desde la concepción psicosocial para explicar los síntomas de estrés en el trabajo se clasifican en grupos, uno de ellos está desarrollado en la teoría socio cognitiva del yo, un papel fundamental para explicar el desarrollo del estrés. Uno de los modelos más representativos es el modelo de competencia social de Harrison (1983), de acuerdo al modelo de Harrison, Gil Monte (2001), menciona que competencia y la eficacia son variables claves en

el desarrollo de la teoría, junto a los factores de ayuda y factores de barrera que determinan la eficacia del individuo, así mismo el alto nivel de motivación junto con la presencia de factores de ayuda (buena capacitación profesional, objetivos laborales realistas, disponibilidad de recursos y poder en la toma de decisiones) aumentan la eficacia percibida y los sentimientos de competencia social; por el contrario los factores de barrera (disfunciones de rol, ausencia de objetivos reales, escasos recursos y disponibilidad de tiempo y toma de decisiones) dificultan la consecución de objetivos, merman los sentimientos de autoeficacia y con el tiempo puede acentuarse los síntomas del síndrome del quemado (Harrison, 1983).

3.1.3. Teoría organizacional de Winnubst.

El modelo teórico organizacional resalta la importancia de la cultura organizacional de la institución, clima laboral, las disfunciones de rol; el modelo destaca los estresores que se originan en el seno de la organización y de las estrategias de afrontamiento empleadas ante la situación de *burnout*, los antecedentes varían de acuerdo a la estructura de la organización, de acuerdo a Gil-Monte (2001), el síndrome de *burnout* es consecuencia de la falta de control en sus actividades rutinarias, siendo el causante el agotamiento emocional.

3.2. Riesgos psicosociales

3.2.1 Definición de riesgos psicosociales.

Según el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (2010), denominamos riesgos psicosociales, a los factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la 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. Las organizaciones actuales tienen que luchar constantemente para que el estrés no sea parte del día de los trabajadores, por lo que generan como solución a este inconveniente diversas capacitaciones y motivaciones para mantener al personal en buen estado psicológico.

3.2.2 Los riesgos psicolaborales.

De acuerdo a los primeros escritos oficiales e internacionales en estudiar los factores psicosociales en el trabajo fue “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” escrito por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1984). Se comprueba en la divulgación que la problemática fue estudiada al menos en 1974, fecha que se realizó la Asamblea Mundial de la Salud para justificar la jerarquía y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores. Este manuscrito publicado en 1984, suministró por primera vez la complejidad del tema: los factores psicosociales en el trabajo son complicados de definir, dado que generan apreciaciones y experiencias únicas en el individuo y alcanzan a muchos aspectos (Martinez, 2014).

Por otro lado los riesgos psicosociales en el ambiente profesional radican en las crónicas interpersonales entre la labor, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y el contexto de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades y habilidades del trabajador en afrontar los problemas, sus necesidades y su ambiente personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de conocimientos y estilos, puede influir en su propia salud, en su rendimiento y productividad, y en la satisfacción y su bienestar en el centro de trabajo (OIT, 1986).

Se hace hincapié en que la falta de consideración con respecto a la salud del trabajador no solo recae en él, sino que también en la empresa en general. En los próximos párrafos se hará referencias sobre los factores psicosociales que influyen en el *burnout*.

La utilización deficiente de las habilidades, la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de normas de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones interpersonales en ambiente laboral, el trabajo por turnos, el peligro y riesgo físico (Pando, Carrion, Arellano, 2006).

La práctica totalidad de la lista sigue siendo actual. Un segundo documento histórico relacionado con el tema es la obra “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Este ejemplar de componentes proviene de la apreciación y la práctica que obtienen los obreros. La complicación del tema y la importancia del trabajador real serían los estribos iniciales con los que debe enfrentar su estudio e investigación. Un elemento de gran relevancia es la diferencia que introduce Kalimo, Batawi y Cooper (1988) al exponer el reforzado efecto que pueden tener los factores psicosociales: efectivos o nocivos.

Los planteamientos generales sobre los riesgos laborales pueden y deben aplicarse al ámbito de los riesgos psicosociales (Griffiths, 1999).

De acuerdo a la (OMS, 1990) un riesgo psicosocial laboral es la situación, acontecimiento o estado que está ligado a las condiciones de trabajo, mantiene un alto índice de afectar a la salud del trabajador y las consecuencias llegan a ser significativas en la calidad de trabajo. Así mismo sostienen que la diferencia de riesgos psicosociales de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino vivencias, situaciones o estados del organismo con un alto índice de riesgo en la salud de los trabajadores. Acuña que los riesgos psicosociales son

contextos laborales que dañan directamente la salud del trabajador, aunque en cada trabajador las consecuencias son distintas.

En este sentido las situaciones o estados van a marcar pautas diferentes, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Los riesgos psicosociales laborales tienen que tener una clara probabilidad de dañar a la salud física, social o mental del trabajador (OMS, 1990).

De manera rápida, el mobbing laboral o el acoso, habitualmente propuestos como tales, afectan a la salud del trabajador. La característica de los riesgos psicosociales es que significan altas posibilidades de causar daños significativos tanto en la resistencia física como mental del trabajador. Las secuelas de los riesgos psicosociales tienen probabilidad de presentarse en la organización y mayor riesgo de ser más graves que generan el ausentismo en el centro de trabajo. Este diseño no deteriora la significancia de los componentes psicosociales de riesgo o estrés, sino que dicta la pauta en el concepto más general y básico de riesgos laborales y sus posibles efectos negativos para la salud (OMS, 1990).

De acuerdo a Moreno y Baez (2010) los efectos aversivos de los factores psicosociales de estrés, por mencionar el ritmo del trabajo, pueden en algún caso ser latentes en niveles altos, estos serían mayores que incluso que los resultantes de la violencia o el acoso, pues depende de la respuesta de estrés y su mantenimiento en el tiempo, pero la probabilidad de ello es baja, de la misma manera que un riesgo menor puede en ocasiones causar un daño absolutamente mayor. Volviéndonos a referir sobre riesgos laborales generales, estos ayudan a establecer diferencias teóricas. Eso no significa que disminuidos niveles no produzcan nunca daños directos nuestra integridad, ni que niveles altos produzcan siempre tales daños graves a la salud. El proceso es semejante para los factores psicosociales de riesgo o estrés y los riesgos laborales. Los factores psicosociales de riesgo suelen incitar daño, usualmente mínimo, mientras que los conflictos

psicosociales profesionales usualmente producirán daños con frecuencia significativos, desde este diseño, los componentes psicosociales, pueden afectar auténtica o denegadamente a la salud, los factores psicosociales de estrés pueden sobresaltar negativamente la salud, habitualmente de forma mínima y los riesgos psicosociales suelen generalmente tener derivaciones importantes para la fortificación y edificación del colaborador (Pando, Carrion y Arellano, 2006).

Además de su conceptualización como riesgos con una probabilidad alta de causar daños importantes a la salud, sea ansiedad e irritabilidad, preocupaciones, tensión psíquica, desanimo, mermada capacidad de atención y concentración en sus cargos laborales, respuesta de *burnout* o dificultad para establecer y mantener sus relaciones interpersonales (Ministerio de salud de Chile, 2013).

3.2.3 Características de los riesgos psicosociales.

3.2.3.1 Afectan a los derechos fundamentales del trabajador.

Los riesgos psicosociales no se describen a aspectos secundarios o irrelevantes de los contextos organizacionales del trabajo, sino a elementos primarios de las características de los colaboradores, de su decoro como persona, de su derecho a la integridad física y mental, de su derecho a la libertad y de su derecho a un gozo de salud positiva y negativa. Los riesgos psicosociales que ha sido más expuesto y ocasionalmente más aceptado como tales son, como la intimidación y el acoso laboral o sensual son atropellos a la moralidad física, personal, a su intimidad, elementos propios de los derechos fundamentales de los trabajadores. Es por esto que se debe tener en cuenta que el maltrato laboral consta en la actualidad en el seno de las organizaciones, hay casos de mobing laboral, tema muy delicado y una de las causas de ausentismo laboral; el acoso sexual o laboral se da comúnmente en el caso de las señoritas que

trabajan en las organizaciones, un claro ejemplo y que se ve muy ha seguido es el acorralamiento del jefe hacia su personal directo o asistente (Carmona y Veliz, 2005).

3.2.3.2 Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador.

Las consecuencias de los factores psicosociales de riesgo se apoderan sobre la salud del colaborador a través de los componentes de la respuesta de estrés, tal como lo recoge Kalimo, et al (1987), tales réplicas conductuales o emocionales están fuertemente intervenidas por los mecanismos de conocimiento y contextuales, es decir las consecuencias sobre la salud del trabajador de los factores psicosociales de estrés son especialmente moduladoras. Mientras los factores psicosociales de riesgo o estrés tienen efectos mediados y parciales, los efectos de los riesgos psicosociales tienen efectos principales y globales en razón de la naturaleza del propio riesgo. El maltrato psicológico, el acorralamiento laboral o el acoso sexual son riesgos que van a afectar directamente a la salud global y del funcionamiento de la persona que se encuentra inmersa en el problema, generando incomodidad o estrés laboral, situación que se torna difícil de sobrellevar en una empresa si este problema se empieza a generalizar, ya que esto trae como consecuencia directa el ausentismo laboral. El Ministerio de trabajo de Chile (2013) menciona que los riesgos psicosociales, en una organización son: estrés, la inseguridad laboral, el *burnout* o violencia laboral son formas de estrés crónico, que por su globalidad afectan a la totalidad de trabajadores en la organización y causan un desajuste del propio estilo de vida personal y pueden laborar en sobre tiempos sin productividad, esto afecta a la globalidad del funcionamiento del trabajador, a los niveles de seguridad personal.

3.2.3.3 Afectan a la salud mental de los trabajadores.

Las organizaciones humanas de servicio demandan un agotamiento emocional, físico y cognitivo, en ciertos casos ocasiona perjuicios a la salud física, estos tienen repercusiones importantes en la salud mental de los trabajadores, aunque no pueda hacerse una diferenciación, los riesgos psicosociales por su propia naturaleza, generan consecuencias de forma importante y global en los procesos de adaptación de la persona y su régimen de persistencia y moderación mental en los centros de trabajo (Juárez, 2004).

Los riesgos psicosociales sin ningún cuestionamiento, son violaciones de las perspectivas laborales básicas, por lo que pueden generar transformaciones del sistema de procesos, emocionales, conductuales y cognitivos conduciendo a la salud de los colaboradores trastornos mentales o adaptativos de significancia que genere pérdidas importantes a la organización, asimismo los cuadros de ansiedad o trastornos de depresión crónica, muertes o conductas parasuicidas suelen ocurrir en personas que padecen de cerca algún tipo de los riesgos psicosociales, es pues el trastorno de estrés postraumático, que se ha hecho cada vez más habitual en ambientes laborales (OIT, 2010)

Las aproximaciones acerca de la figura del trastorno de estrés postraumático en el espacio laboral cada vez ocupa un pico más alto, asociado principalmente a riesgos psicosociales como la violencia, el acoso laboral y el acoso sexual (Tehrani, 2010).

3.2.3.4 Tienen formas de cobertura legal.

De acuerdo a Sánchez y Toledo (2013), la tasa de accidentes laborales sigue siendo alta, sin embargo, a diferencia de Perú, estos tratan de amparar una política de prevención de accidentes. En nuestro país es escasa, las normas, políticas y planes nacionales que prevean estrategias establecidas en relación a la seguridad y salud laboral, en el año 2011 se aprobó la LEY 29783

“Ley de seguridad y salud en el Trabajo” la cual tiene como misión incentivar una cultura de prevención de riesgos laborales, en agosto de 2013 se aprobó su reglamento.

3.2.4 Principales riesgos psicosociales.

A continuación se exponen los más reconocidos riesgos psicosociales y algunos otros que tienen un cierto consenso como riesgos importantes en el ámbito laboral y a los que se reconoce importantes consecuencias en la salud y calidad de vida de los trabajadores.

3.2.4.1 El estrés laboral.

El estrés es probablemente el riesgo psicosocial principal y más global de todos porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo de la mayoría de organizaciones. La Comisión Europea (1999) define el estrés laboral como “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos por lo tanto diferencia dos tipos de estrés laboral: cuando las demandas laborales son mayores a los recursos del trabajador, cuando el trabajador se ve expuesto a eventos críticos. En este sentido, el estrés como riesgo psicosocial no consiste en las respuestas propias de las situaciones de tensión, que es una respuesta de alerta del organismo, ni tampoco en el conjunto de ellas, sino que es un estado de agotamiento del organismo que dificulta de forma importante las respuestas funcionales y adaptativas del organismo y la persona, esto influye significativamente en la productividad del trabajador y los resultados esperados para la empresa. Como tal, produce un deterioro global e importante en el rendimiento del trabajador y en la misma organización laboral como totalidad, precisamente por ello ha sido considerado como “el lado lóbrego del compromiso” (Holt, 1982). De este modo,

debe ser evaluado directamente y no sólo como efecto. El estrés es la respuesta automática general del cuerpo a las amenazas que percibe del ambiente externo (Selye, 1956), y a las perspectivas de peligro que soporta (Mason, 1971), y que puede tener otras peculiaridades (Campbell y Singer, 1987) y no sólo una respuesta genéricamente a los componentes que suponen un problema, un duelo o una amenaza inminente de peligro real o irreal. La invitación de estudios originarios de Selye y de sus colaboradores involucra, en la postrema etapa del estrés, una disminución del ejercicio normal del cuerpo y la aparición de trastornos generales y específicos, es decir una alteración del organismo con resultados directos a la salud que puede adoptar variados formatos (Lovallo, 1997). Es de relevancia atender a las formas que pueden adoptar la réplica de estrés pues repercuten de importancia para su aplicación ulterior al contexto laboral. Existen dos formas principales, al estrés agudo (Lazarus y Folkman, 1986, 2000).

Los dos terminan repercutiendo puesto que tienen impresas derivaciones en la salud mental y física del trabajador, resultado del cansancio del cuerpo en la contestación para corregir las dificultades o las amenazas que en reiteradas ocasiones son más altas que los propios recursos que ostentan los trabajadores. Asimismo, se ha dado a conocer modalidades suplementarias que determinan la fuerza de la respuesta, como es la contestación de estrés crónico (Bryan y Harvey, 2000).

Correspondida el ímpetu del inconveniente y al arranque que debe hacer el cuerpo para responder a ella, y la réplica de estrés postraumático en el que se ampara o incluso el periodo se agranda la respuesta (Friedman, Keane y Resick, 2007). Así como esto se ha representado tienden su forma de correspondencia en el ámbito laboral. Es difícil exponer la esencia y las maneras que adopta el estrés sin referirse a la implicancia que la persona que sufre en el mismo cuadro estresor y los efectos que genera en esta. El modelo transaccional (Lazarus y Folkman,

1986) explica la importancia que tiene la medida de las variables personales, corporales y psíquicas en la respuesta al estrés. Cada persona presenta su propia manera de reaccionar frente al estrés puesto que cada quien posee su propio mecanismo de protección, diferente en cada uno, tanto en sus particularidades como en su ímpetu.

De acuerdo al modelo de Hobfoll (1989) sobre el sostenimiento de los recursos humanos personales solicita de la misma manera en las técnicas mediacionales. Consecuencia de estas orientaciones conceptuales, el estrés se conceptualiza como un estándar de reacciones que se produce cuando los colaboradores hallan requerimientos de trabajo que no se corresponden con sus recursos propios o destrezas y habilidades y que discuten su cabida para hacerles frente (Houtman, Jettinghoff y Cedillo, 2008). La concentración de esta definición conceptual frecuente del estrés al mundo profesional- laboral revela las renovadas formas que pueden cambiar el estrés en su repercusión laboral y la importancia de sus efectos o secuelas en el temperamento del trabajador. El ámbito laboral, de acuerdo a sus peculiaridades más benignas, supone esfuerzo para alcanzar sus ideales y el empoderamiento para afrontar cualquier dificultad que no le permite alcanzar sus logros.

Existe todo tipo de deficiencia para cada trabajador, puesto que ya sea familiar, social, laboral, personal u organizacional. La contestación a ellas puede arrojar cualquiera de las conveniencias narradas de estrés y el menoscabo múltiple de la salud, de los métodos correctos adaptativos y de la misma virtud remuneradora del trabajador. De manera directa o indirecta la relevancia del estrés en el plano laboral los conceptos sobre el mismo constructo y la ampliación de figuras sobre sus orígenes trascendentales han sido diferentes. Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. En todas estas formulaciones hay un esquema general del proceso que alude a la presencia generalizada de factores de estrés,

de índole muy diversa, que interactúan entre ellos aumentando los niveles de respuesta del estrés y que tienen consecuencias para los procesos de adaptación de los colaboradores en el centro de trabajo (Kalimo, Taris y Schaufeli, 2003).

De acuerdo a Moreno y Baez (2010) las empresas sufren de un mal congénito y este es la presencia del estrés, este se ha convertido en la primera causa del ausentismo laboral en nuestro país, por lo que las empresas hoy en día ofrecen un clima organizacional positivo, en donde el trabajador se sienta contento y si tiene un rendimiento óptimo, retenerlo.

La generación actual, conocida como generación Y, se caracteriza por buscar centros de trabajo en dónde la presencia de estrés sea nula o mínima, les gusta trabajar en lo que les gusta y no por necesidad.

3.2.4.2 Violencia.

La violencia en el tema de los riesgos psicosociales predomina al igual que el estrés, siendo esta subsiguiente, puesto que se aborda desde diferentes maneras y causa malestar cotidiano.

La intimidación o violencia es un comportamiento de las nuevas formas y maneras de vida, eminentemente en la vida urbana, anónima, acelerada y competitiva desde un centro de trabajo hasta en un barrio marginal de cualquier poblado, la violencia es un anotador constante de nuestra humanidad rodante que se ha trasladado de los barrios más violentos al plano laboral en el que ha ido creciendo en las últimas décadas (Chapell y Di Martino, 2006).

Las agresiones tienen replicas sobre la modalidad de vida profesional en un centro de trabajo, son amplias y sus secuelas sobre la salud del colaborador se expanden tanto a los aspectos físicos como a los mentales (cuando el grado de violencia es de grado crónico o agudo logra acarrear rotación o ausentismo en las empresas). Es también un riesgo laboral que ha ido teniendo cada vez mayor atención legal y de la jurisprudencia. El lugar donde laboramos supone ambientes

de trabajo, manejo de materia prima valiosa y la interacción con personas en situaciones impensadas que hacen posible la aparición de distintas formas de violencia, ya sea por cualquier motivación de victimario o víctima, incluidos vejaciones como asaltos o robos (Chapell y Di Martino, 2006).

La OIT (2002) conceptualiza a la violencia laboral como todo acto, incidente o conducta que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o golpeada como réplica directa de su trabajo, además condena este hecho como el uso deliberado del poder, para amenazar y hacer efectivo una afrenta contra otra persona o un grupo, en situaciones relacionadas con el trabajo, que cause un alto grado de posibilidad de producir maltratos, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación.

Uno de las teorías que está teniendo una amplia propagación es el de elementos y riesgos psicosociales, formas, resultados, medidas y buenas prácticas. Como tal sería una forma de “Conducta antisocial laboral” (Giacolone y Greenberg, 1997). Los autores se empeñan en desigualarla de la agresión psicológica ante la falta de una clara y consciente intencionalidad de dañar.

El acoso laboral es una de las formas de violencia que cohabitan en los centros laborales, pero por su manera de representación y por algunas de sus consecuencias propias, es de mejor carácter que debe ser atendido como un riesgo laboral y no sólo como violencia. Las consecuencias de los atentados a la propia dignidad de la persona y confianza del colaborador no tienen ni la misma forma, ni la misma naturaleza ni las mismas impugnas que pueden tener un despojo o asalto o la violencia física o verbal de un cliente o externo de la empresa propia.

El mobbing o acoso laboral es considerado desde ya es considerado uno de los temas que se ha considerado como riesgo laboral y de los más comunes en la vida laboral.

Einarsen y Skogstad (1996) los autores creen más conveniente que violencia supone una consecuencia de actos nocivos en el plano laboral, así como el acoso es de manifiesto, la descalificación, la intimidación dirigida de un trabajador a otro trabajador, o de un jefe a un empleado y otros actos que ofenden a las personas.

3.2.5 Dimensiones de los riesgos psicosociales.

3.2.5.1 Exigencias psicológicas en el trabajo.

Según ISTAS (2011) las exigencias tienen dos corrientes, una cuantitativa y la otra tipo de tarea, cuando referimos cuantitativas hablamos del tiempo de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo y al expresarnos de tareas es exclusivamente el tipo de trabajo que realice el empleado, sea con herramientas, máquinas o una computadora; exigencias psicológicas tienen sus propios indicadores como exigencias cuantitativas correspondiente al tiempo de trabajo y el límite de tiempo en realizar, existen la exigencia de esconder sus emociones, por ejemplo aquellos vendedores que tienen contacto con diferentes comportamientos humanos y la última exigencia denominada cognitiva, refiere al esfuerzo cognoscitivo del empleado que realiza y sus propios recursos que debe utilizar, esta exigencia es en diferentes ocasiones perjudicial puesto que los empleados califican negativamente su trabajo y originan enfermedades o fatiga emocional.

3.2.5.2 La doble presencia.

Es un indicador de riesgo laboral de acuerdo a ISTAS (2011) siendo una causa recurrente de deserción laboral; el empleado tiene que responder al estímulo de exigencias del hogar y a la exigencia del trabajo, esto puede afectar al cansancio, consecuencia es la inasistencia al centro laboral, es una obligación simultánea o en la calidad de vida humana.

La recomendación es que los problemas laborales se mantengan al margen de los personales, así podrá haber un mejor desempeño del trabajo y se reducirá el estrés.

3.2.5.3 Trabajo activo y desarrollo de habilidades.

Por otro lado una dimensión de riesgo psicosocial es el control sobre el trabajo, siendo un indicador de relevancia la influencia que posee el trabajador sobre las decisiones que tiene sobre su puesto, diferentes empleados no se sienten a gusto con su puesto laboral por la poca influencia o el diminutivo de ejercer sus propias decisiones, más allá de ello un indicador que influencia en la aceptación de un contrato es la posibilidad de desarrollo o crecimiento laboral, línea de carrera, diferentes trabajadores renuncian a sus puesto laboral por la limitada línea de desarrollo y crecimiento laboral, otro indicador influyente es el sentido del trabajo, si el trabajador encuentra relación con sus propios valores o metas trazadas, un indicador muy relacionado al sentido de trabajo según ISTAS (2011) es el compromiso del empleado, así que el compromiso genera una globalidad de comportamientos positivos del empleador con su trabajo.

De acuerdo a Moncada, Llorens, Navarro y kristensen (2005) señalan que muchos trabajadores se frustran en las organizaciones porque se mantienen años en sus puestos de trabajo y no se les asciende, y por consecuente esto genera ausentismo, rotación e incumpliendo de sus labores en el centro de labores.

3.2.5.4 Apoyo social y liderazgo.

Una dimensión que generara confianza entre el trabajador y su empleador, según ISTAS (2011) es el apoyo social y liderazgo y las relaciones entre las personas en el trabajo que afecta la salud de diversas formas, es por esto que se enmarca diferentes indicadores como posibilidades de relación social, apoyo social entre compañeros, el apoyo social de sus superiores y la calidad de liderazgo en general, la previsibilidad, sentimiento de grupo muy ligado al compañerismo, como ultima la calidad de rol del empleado.

3.2.5.5 Compensación de trabajo.

Como última dimensión de riesgo psicosocial es la compensación del esfuerzo realizado en el trabajo, de acuerdo a ISTAS (2011) el modelo esfuerzo-recompensa plantea que la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo representa un riesgo para la salud. Como indicador de la dimensión riesgos psicosociales es la percepción de la estima que el trabajador percibe de su empleador, que incluye el reconocimiento, el apoyo adecuado y el trato justo, mientras que la estabilidad laboral forma parte del control de status.

3.3 Definición de términos

Riesgos psicosociales:

De acuerdo a Bravo y Eggerstedt (2013) se define como aquellas condiciones que están presentes en el campo laboral y puede repercutir de manera negativa tanto el plano físico o psicológico, así como al desempeño de su labor, y otras variables relacionadas directamente son la cultura organizacional, condiciones ambientales, valores intrapersonales y las relaciones interpersonales.

Estrés:

Gonzales (2001) refiere que es un conjunto de signos y síntomas que está relacionado con el estado morbosos y que es diagnosticado con la evaluación semiológica psiquiátrica y psicológica.

Violencia laboral:

De acuerdo a la OIT y OMS (2002) la violencia laboral está enmarcada por abusos, amenazas, o ataques en el terreno laboral que pongan en riesgo su vida implícita o explícitamente.

Acoso sexual:

Es toda comportamiento amenazador, no siendo correspondido ni deseado, de carácter sexual, que es de carácter ofensivo hacia la otra persona y es meritorio para que la otra persona se sienta vejada, hostigada y humillada (OIT y OMS, 2002).

Capítulo III

Materiales y método

1. Diseño y tipo de investigación

1.1. Diseño

La investigación presenta un diseño no experimental de corte transversal, puesto que no se manipularon los datos y se recabó los datos en un momento dado (Hernández, Fernández y Baptista, 1997).

1.2. Alcance

El alcance de estudio que se utilizó en esta investigación es descriptivo, porque se identifican las características de la variable riesgos psicosociales (Hernández, Fernández y Baptista, 1997).

2. Variables de la investigación

2.1. Riesgos psicosociales

Los factores de riesgos psicosociales son situaciones de riesgo o amenaza que se crean en un ambiente laboral y que generan respuestas de tipo cognitivas (falta de concentración, disminución de la percepción y la habilidad para concentrarse) emocionales (sentimientos de ansiedad y depresión, apatía, desgano) y conductuales (consumo de sustancias nocivas, violencia, asunción de riesgos innecesarios) que habitualmente las conoces como estrés, y que forman parte de una futura enfermedad (ISTAS, 2011).

2.2. Operacionalización de la variable.

Dimensiones del constructo	Indicadores	Ítems
1) Exigencias psicológicas	Exigencias cuantitativas Exigencias cognitivas Exigencias emocionales Esconder emociones Exigencias sensoriales	1. ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día? 2. En su trabajo ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles? 3. En general ¿considera usted que su trabajo le genera desgaste emocional? 4. En su trabajo ¿Tiene usted que guardar emociones y no expresarlas? 5. ¿Su trabajo requiere atención constante?
2) Trabajo activo y desarrollo	Influencia Control de trabajo Posibilidad de desarrollo Sentido de trabajo Integración de la empresa	1. ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna? 2. ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero (a)? 3. ¿Su trabajo requiere que aprenda cosas nuevas? 4. Su trabajo que hace, ¿Le parecen importante? 5. ¿Siente que su empresa e institución tiene gran importancia para usted?
3) Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Claridad de rol Conflicto de rol Calidad de liderazgo Relación con su jefe Relación con sus compañeros	1. ¿Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad? 2. ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían de hacerse de otra manera? 3. ¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe superior inmediato? 4. Entre compañeros o compañeras ¿Se ayudan en el trabajo? 5. Sus jefes inmediatos ¿Resuelven bien los conflictos?
4) Dimensión compensación	Inseguridad de contrato Inseguridad de trabajo Estima	1. ¿Estas preocupado(a) por si lo(a) despiden o no le renuevan contrato? 2. ¿Estas preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad? 3. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco
5) Doble presencia	Tareas domesticas Carga domesticas	1. Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿Se quedan sin hacer? 2. Cuando está en el trabajo ¿Piensa en las exigencias domésticas y familiares?

3. Delimitación geográfica y temporal

Este estudio se realizó desde el mes de mayo hasta noviembre del 2015. Se aplicó en trabajadores de una empresa dedicada a la manufacturación de productos alimenticios, ubicada en el distrito de Lurigancho, provincia de Lima.

4. Población y muestra

4.1. Participantes

Para la aplicación de los instrumentos de medición se utilizó un muestreo de tipo no probabilístico, de tipo intencional. Como población se eligió a los trabajadores de una empresa manufacturera de Lima, de los cuáles se seleccionó 126 trabajadores de distintas áreas que hay dentro de la empresa manufacturera (operarios) utilizando los siguientes criterios de inclusión y exclusión.

4.2. Características de los participantes

A continuación, se presenta los resultados generales sociodemográficos.

Tabla 1.

Datos sociodemográficos de los participantes

		N	Porcentaje
Sexo	Varón	126	99.2%
	Mujer	1	8.8 %
Estado civil	Soltero	88	69.8%
	Casado	31	24.6%
	Divorciado	6	4.8%
	Viudo	0	1.6%
	Procedencia	Costa	52
	Sierra	45	37.3%
	Selva	25	19.8%
	Extranjero	2	11.6%
Edades	Joven	66	66.7%
	Adulto joven	47	17.5%
	Adultez	8	15.1%
	Adultez Tardía	1	0.8%

En la tabla 1 se presentan los datos sociodemográficos de los participantes, en la que se observa que la mayor cantidad de participantes fueron varones al 92.8% de la muestra total mientras el lado femenino el 0.8%; respecto al estado civil la predominancia fue de solteros al 69.8% y de casados fue el 24.6%. De acuerdo a los datos de procedencia se observa una mayor proporción de las personas que provienen de la costa (41.3%) y las personas de la sierra (37.3%). Con respecto a la edad resalta la población joven a un 66.7%.

4.3. Criterios de inclusión y exclusión

a. Criterios de inclusión:

- Mayores de 18 años
- Ser colaboradores de la institución
- Disponibilidad voluntaria para responder el cuestionario

b. Criterios de exclusión

- Menores de 18 años
- No pertenecer a la planilla
- Sin disponibilidad para responder voluntariamente el cuestionario

5. Instrumentos de medición

5.1. Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales SUCESO/ISTAS

El instrumento de medición ha sido validado por la superintendencia de seguro social (SUCESO) istas del Gobierno de Chile para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales, se trata de un instrumento diseñado con la técnica Likert, cabe mencionar que este instrumento es un abreviado de la versión original CoPSoQ/ istas, creado en Copheangue y validado por Instituto sindical de trabajadores de España.

Se presentan 20 ítems que miden las dimensiones de riesgos psicosociales. Esta escala pretende conocer los riesgos que perciben un trabajador en su empresa y la intensidad de estos mismos.

Asimismo, este test presenta cinco dimensiones:

- Exigencias psicológicas: ítems 1, 2, 3, 4, 5
- Trabajo activo y desarrollo: ítems 6, 7, 8, 9, 10
- Apoyo social y calidad de liderazgo: ítems 11, 12, 13, 14, 15
- Compensación de trabajo: ítems 16, 17, 18
- Doble presencia: ítems 19, 20

La validación del cuestionario en Chile, realizada por Alvarado, Pérez-Franco, Saavedra, Fuentealba, Alarcón, Marchett y Aranda (2012), dio como resultado en el análisis de correlación (prueba de Spearman) que cada ítem está asociado positiva y significativamente ($p < 0,05$) con la dimensión respectiva. La fiabilidad se estableció con el análisis alfa de Cronbach, para la dimensión de “exigencias psicológicas” muestra un buen nivel de fiabilidad ($\alpha = 0,857$), la dimensión de “trabajo activo y desarrollo” también obtuvo un muy buen nivel de fiabilidad con un alfa de 0,859, la dimensión “apoyo social en el trabajo y calidad del liderazgo” obtuvo un alfa de 0,915, la dimensión de “compensaciones” también mostró una buena fiabilidad ($\alpha = 0,829$), la dimensión de doble presencia fue la que obtuvo el alfa más bajo (con un valor de 0,644).

La fiabilidad realizada en la prueba de Riesgos psicológicos ISTAS/21 obtuvo un alfa Cronbach muestra un buen nivel ($\alpha = 0,632$), lo cual evidencia que los datos son confiables.

6. Proceso de recolección de datos

Para la recolección de datos se realizaron las coordinaciones respectivas, a través de un documento dirigido al área de recursos humanos solicitando el permiso de ingreso a su organización para realizar la investigación, después la aplicación de pruebas psicológicas fue realizada por tres trabajadores del área administrativa; se les entregó el cuestionario de forma individual, otorgándoles un espacio aproximado de 20 minutos por colaborador, al finalizar el cuestionario el trabajador entregaba culminado, previo a una revisión final de todos los ítems realizados.

7. Procesamiento de análisis de datos

Los métodos de análisis de datos para esta investigación se enmarcan en el método de análisis cuantitativo:

- Distribución de frecuencias: se mostró la información de forma tabulada detallada y ordenada, permitiendo un análisis rápido y objetivo.
- Gráficos: para hacer más vistosa, atractiva e interactiva la información recolectada se presentó gráficos, cuyo análisis se presentó adjunto a estos.

Se utilizó un software especializado para el tratamiento de los datos, el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) en su versión actual SPSS vs.21.

Luego de la elaboración de una base de datos con la información de la encuesta se procedió a su análisis y presentación.

Capítulo IV

Resultados y discusión

A continuación, se presentara los resultados de las inferencias estadísticas de los resultados obtenidos de la muestra de los participantes.

1. Resultados

En la tabla 2 se presenta los niveles de riesgos psicológicos por edades. En la dimensión exigencia psicológicas los que perciben que su trabajo presenta mayor exigencia psicológicas son los participantes de 18 a 30 años (32.1%) a diferencia una menor cantidad de personas en las edades de 31 a 40 años (22.7%) y los de 41 a 59 años (26.3). En la dimensión doble presencia son los jóvenes los que presentan mayor cantidad de riesgos psicosociales (31.1%) a diferencia de los adultos de 31 a 40 pues solo 15.2 % presentan niveles altos de riesgo. En la dimensión trabajo activo y desarrollo, los que presentan mayores riesgos son los jóvenes (33.8%) a diferencia de los adultos jóvenes quienes poseen menor riesgos (14.3). En las dimensiones de apoyo social y compensación los que mostraron mayores indicadores de riesgos psicosociales son los jóvenes de 18 a 30 años, apoyo social y calidad de liderazgo mostró un 36.4% y compensación 38.1%.

Tabla 2.

Niveles de riesgos psicológicos por edades de los participantes

		Edad de los participantes							
		18-30		31-40		41-59		60-65	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Exigencias psicológicas	Bajo	25	29.8%	7	31.8%	3	15.8%	0	0%
	Medio	32	38.1%	10	45.5%	11	17.9%	1	100%
	Alto	27	32.1%	5	22.7%	5	26.3%	0	0%

Doble presencia	Bajo	27	32.1%	9	40.9%	7	36.8%	0	0%
	Medio	26	31.0%	9	40.9%	7	36.8%	1	100%
	Alto	31	31.1%	4	15.2%	5	26.3%	0	0%
Trabajo activo y desarrollo	Bajo	20	28.2%	10	47.6%	2	12.5%	0	0%
	Medio	27	38.0%	8	38.1%	11	68.8%	1	100%
	Alto	24	33.8%	3	14.3%	3	18.8%	0	0%
Apoyo social	Bajo	18	21.4%	7	31.8%	5	26.3%	1	100%
	Medio	35	41.7%	9	40.9%	9	47.4%	0	0%
	Alto	31	36.4%	6	27.3%	5	26.3%	0	0%
Compensación	Bajo	39	46.4%	10	45.5%	9	47.4%	1	100%
	Medio	13	15.5%	2	9.1%	4	21.1%	0	0%
	Alto	32	38.1%	10	45.5%	6	31.6%	0	0%

En la tabla 3 se presenta los niveles de riesgos psicológicos por estado civil, en la dimensión exigencia psicológicas los que presentan mayores riesgos psicosociales son los divorciados con un (66.7%) por otro lado los de menor riesgo son los solteros (23.9%). En la dimensión doble presencia los que presentan mayores niveles de riesgos son los solteros (34.1%) a diferencia de los divorciados (16.7). La dimensión apoyo social y calidad de liderazgo los que presentan mayor nivel de riesgos son los casados (35.5) a diferencia de los divorciados (16.7%). En la dimensión trabajo activo y desarrollo los que presentan mayor nivel de riesgos son los divorciados (33.3) y los que presentan menor nivel de riesgos son los casados (18.5). En la dimensión compensación los que presentan mayor riesgo son los divorciados (50%) a diferencia de los solteros (35.2).

Tabla 3.

Niveles de riesgos psicosociales por estado civil.

	Estado civil de los participantes								
	Extranjero		Soltero		Casado		Divorciado		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Exigencias psicológicas	Bajo	0	0%	31	35.2%	3	9.7%	1	16.7%
	Medio	0	0%	36	40.9%	17	54.8%	1	16.7%
	Alto	1	100%	21	23.9%	11	35.5%	4	66.7%
Doble presencia	Bajo	0	0%	24	27.3%	17	54.8%	2	33.3%

	Medio	0	0%	34	38.6%	6	19.4%	3	50.0%
	Alto	1	100%	30	34.1%	8	25.8%	1	16.7%
Apoyo social	Bajo	0	0%	20	22.7%	10	32.3%	1	16.7%
	Medio	0	0%	39	44.3%	10	32.3%	4	66.7%
	Alto	1	100%	29	33.0%	11	35.5%	1	16.7%
Trabajo activo	Bajo	0	0%	23	30.7%	7	25.9%	2	33.3%
	Medio	0	0%	30	40.0%	15	58.6%	2	33.3%
	Alto	1	100%	22	29.3%	5	18.5%	2	33.3%
Compensación	Bajo	0	0%	43	48.9%	14	45.2%	2	33.3%
	Medio	0	0%	14	15.9%	4	12.9%	1	16.7%
	Alto	1	100%	31	35.2%	13	41.9%	3	50.0%

Figura 1.

En la figura 1 se presentan los niveles calculados para la dimensión exigencias psicológicas. Como se puede observar el 42.9% presenta riesgo bajo respecto al agotamiento que genera el realizar su trabajo, mientras el 29.4% se ubica en riesgo medio y el 27.8% evidencia el riesgo en un nivel alto.

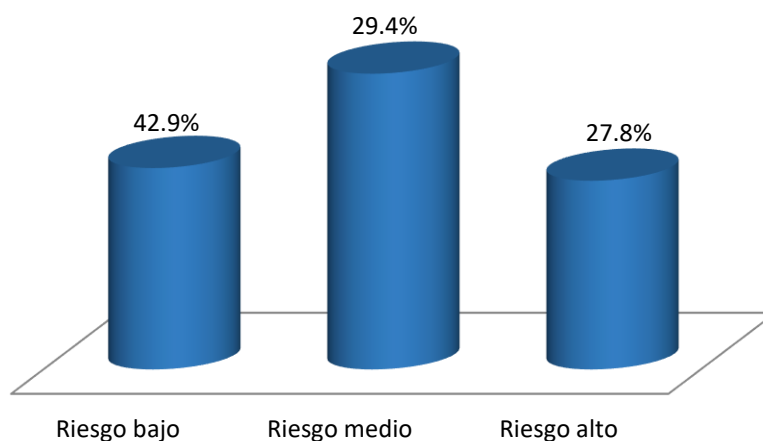


Figura 1. Niveles de la dimensión exigencias psicológicas.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4 se presentan la frecuencia y porcentajes de las respuestas emitidas para cada ítem de la dimensión exigencias psicológicas. Se puede observar que 62,7% de los participantes

considera que la mayoría de las veces puede hacer su trabajo tranquilamente y en el tiempo propicio. El 37.3% menciona que debe tomar decisiones difíciles constantemente en su puesto de trabajo en determinadas circunstancias. Asimismo el 43.7% considera que su trabajo no le provoca desgaste emocional y el 31% tiene que guardar sus emociones algunas veces durante la realización de su trabajo. Por otro lado el 52.4% considera que su trabajo requiere supervisión constante.

Tabla 4.

Frecuencia y porcentaje de respuestas en la dimensión exigencias psicológicas por ítems

	Siempre		mayoría de veces		algunas veces		solo algunas pocas veces		nunca	
	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1. ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	79	62.7	30	23,8	14	11.1	2	1.6	1	.8
2. En su trabajo ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	9	7,1	12	9.5	47	37.3	25	19.8	33	26.2
3. En general, ¿considera usted que su trabajo le provoca desgaste emocional?	7	5.6	5	4.0	33	26.2	25	19.8	55	43.7
4. En su trabajo, ¿Tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	29	23.0	14	11.1	39	31.0	20	15.9	23	18.3
5. ¿Su trabajo requiere atención constante?	66	52.4	23	18.3	21	16.7	10	7.9	4	3.2

Figura 2.

En la figura N° 2 se exponen los niveles calculados para la dimensión trabajo activo y desarrollo. Por lo expuesto, el 37.3 % se encuentra en un riesgo medio de acuerdo a su percepción de desarrollo, crecimiento y empoderamiento de su puesto laboral, mientras el 25.4% se ubica en riesgo bajo y el 23.8% posee un riesgo alto.

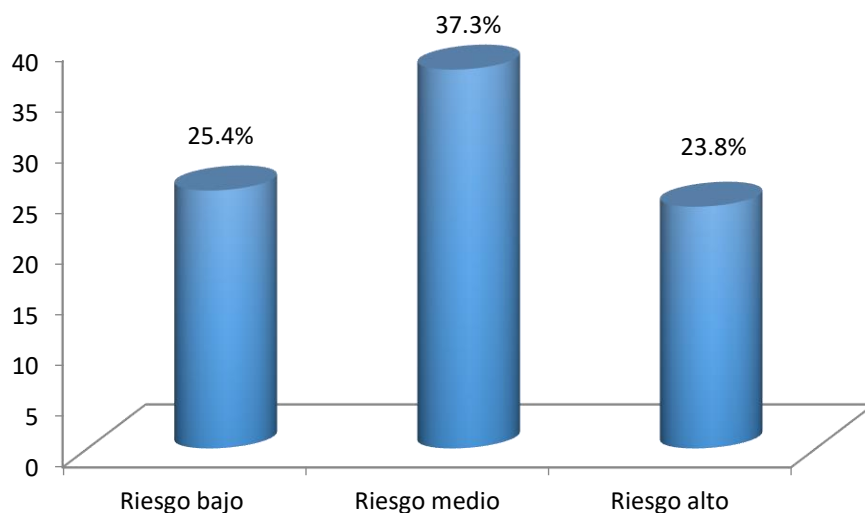


Figura 2. Niveles de la dimensión trabajo activo y desarrollo.
Fuente: elaboración propia

La tabla 5 evidencia los porcentajes de los ítems de la dimensión trabajo activo y desarrollo. El 27 % considera que en ciertas actividades tiene influencia sobre la cantidad de trabajo y el 46% manifiesta que no tiene facilidad para platicar con su compañero o compañera en su horario laborable. Por otro lado, el 50.8% percibe que su actividad laboral permite que aprenda cosas nuevas, además el 61.1% siente que su trabajo es importante para la organización. El 46% señala que se siente valorado por su institución.

Tabla 5.

Frecuencia y porcentaje de respuestas en la dimensión trabajo activo y desarrollo por ítems

	Siempre		mayoría de veces		algunas veces		solo algunas pocas veces		nunca	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
6. ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo?	25	19.8	25	19.8	34	27	18	14.3	23	18.3
7. ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	8	6.3	4	3.2	22	17.5	32	25.4	58	46

8. Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	64	50.8	26	20,6	16	12.7	14	11,1	5	4
9. Las tareas que hace, ¿le parecen importante?	77	61,1	30	23,8	12	9,5	4	3,2	2	1.6
10. ¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para usted?	58	46	30	23.8	20	15.9	13	10.3	3	2.4

La figura 3 se calculó la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo. Por lo mostrado se halló que el 42.1% se encuentra en un riesgo medio con respecto al apoyo entre compañeros y superiores inmediatos o jefes, el 33.3% se ubica en riesgo alto y el 22.3% en riesgo bajo.

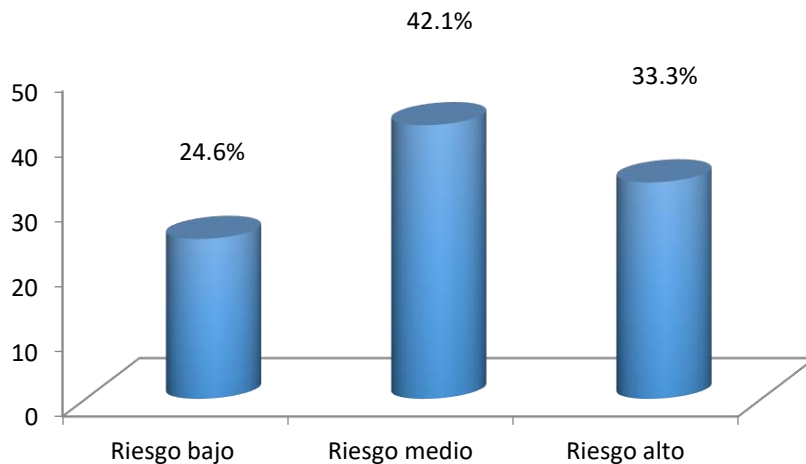


Figura 3. *Niveles de la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo.*
Fuente: elaboración propia.

En la tabla 6 se presentan la frecuencia y porcentaje de respuestas en la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo. El 57.1% conoce las funciones de su puesto y el 46% considera que algunas tareas deberían realizarse de otra manera. El 33.3% percibe que en la mayoría de veces recibe apoyo de su jefe inmediato y el 54% distingue apoyo constante de sus

compañeros. Por último, el 33.3% valora positivamente la resolución de conflictos de sus jefes.

Tabla 6.

Frecuencia y porcentaje de respuestas en la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo por ítems.

	Siempre		mayoría de veces		algunas veces		solo algunas pocas veces		nunca	
	n	%	n	%	n	%	N	%	N	%
11. ¿Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad?	72	57.1	32	25.4	13	10.3	5	4	2	1.6
12. ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían de hacerse de otra manera?	19	15.1	27	21.4	58	46	11	8.7	10	7.9
13. ¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe o superior inmediata?	41	32.5	17	13.5	42	33.3	11	8.7	15	11.9
14. ¿Entre compañeros y compañeras se ayudan en el trabajo?	68	54	23	18.3	25	19.8	5	4	4	3.2
15. ¿Sus jefes inmediatos ¿resuelven bien los conflictos?	42	33.3	30	23.8	33	26.2	6	4.8	15	11.9

En la figura 4 se presentan los resultados para la dimensión compensación. El 46.8% se encuentra en un riesgo bajo con respecto al esfuerzo realizado, las recompensas y la estima por parte de su entidad laboral, sin embargo, el 38.1 se ubica en un riesgo alto, estos trabajadores no se sienten valorados por su empresa, asimismo el 15.1% en un riesgo medio en respecto a las recompensas.

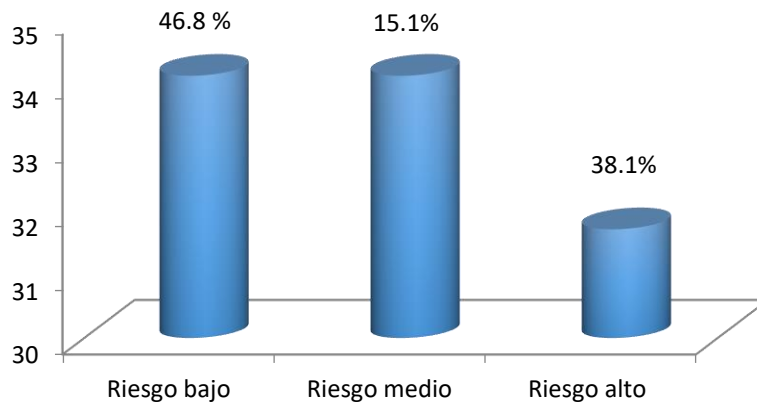


Figura 4. *Niveles de la dimensión compensación.*

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 7 se observa la frecuencia y porcentaje de respuestas en la dimensión compensación. En dicha tabla se observa que el 25.4% se encuentra preocupado por la renovación de su contrato y el 31% no está preocupado por si le cambian de funciones sin su consentimiento, por otro lado, el 25.4% solo algunas veces se sienten reconocidos por parte de sus superiores.

Tabla 7.

Frecuencia y porcentaje de respuestas en la dimensión compensación por ítems.

	Siempre		mayoría de veces		algunas veces		solo algunas pocas veces		nunca	
	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
	16. ¿Está preocupado (a) por si lo (a) despiden o no le renuevan contrato?	32	25.4	9	7.1	31	24.6	22	17,5	30
17. ¿Está preocupado (a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?	14	11.1	15	11.8	34	27	24	19	39	31
18. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	27	21.4	17	13.5	32	25.4	23	18.3	26	20.6

En la figura 5 se presenta la dimensión doble presencia, en la cual indica que el 34.1% no se encuentra preocupado por si se realizan las labores domésticas en el hogar las labores y están ubicados en un riesgo bajo, de la misma manera otro 34.1 se encuentra en riesgo medio, sin embargo un 31.7% se encuentra en un riesgo alto.

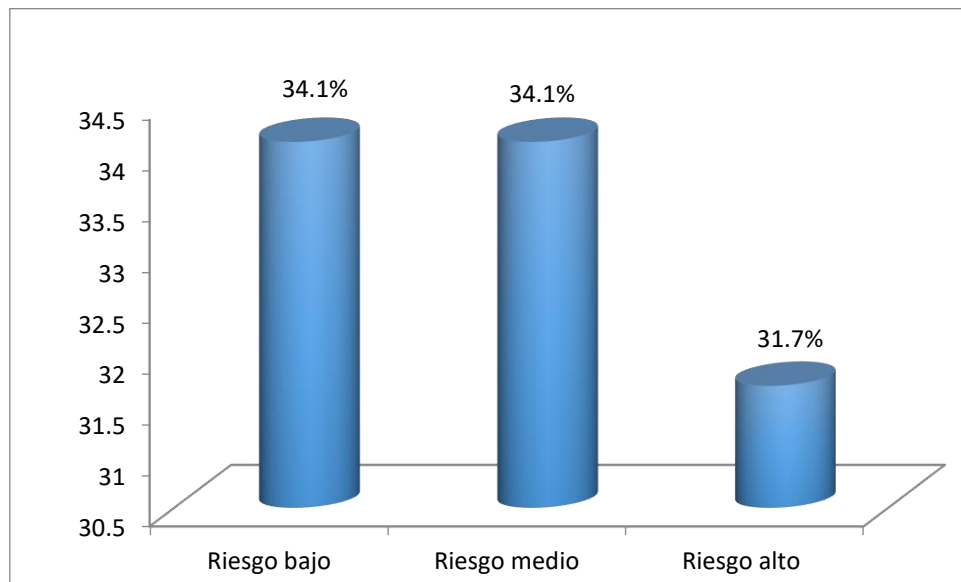


Figura 5. Niveles de la dimensión doble presencia.
Fuente: elaboración propia.

En la Tabla 8 se presentan la frecuencia y el porcentaje para las respuestas de la dimensión doble presencia, en la que el 33.3% informan que solo algunas pocas veces sus tareas domésticas se quedan sin hacer y la mayor parte de la población (28.6%) nunca está pensando en las demandas de su casa durante su trabajo.

Tabla 8.

Frecuencia y porcentaje de respuestas en la dimensión doble presencia por ítems.

	Siempre		Mayoría de veces		Algunas veces		Solo algunas pocas veces		Nunca	
	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
19. Si estas ausente un día en casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin que hacer?	17	13.5	14	11.1	25	19.8	42	33.3	27	21.4
20. Cuando estas en el trabajo, ¿piensas en las exigencias domésticas y familiares?	6	4.8	13	10.3	34	27	37	29.4	36	28.6

2. Discusión

Juárez (2004), señala que las organizaciones en su afán de conseguir objetivos en plazos cada vez más cortos generan situaciones que implican demandas emocionales y conductuales a sus trabajadores, que en lapsos medianos de tiempo dan como consecuencia la merma en su productividad, calidad de vida y salud mental. De igual manera ésta influencia alcanza de manera directa o indirecta a sus usuarios, clientes y familias, por lo tanto es necesario señalar los factores psicosociales de riesgo en los colaboradores para proponer los mecanismos de contingencia frente a los posibles efectos negativos. Es por ello que esta investigación tuvo como objetivo determinar los niveles de riesgos psicosociales en los trabajadores de una empresa de la ciudad de Lima.

De acuerdo a los resultados para la variable exigencias psicológicas se halló que el 42,9% se encuentra en riesgo medio, estos riesgos psicosociales tienen consecuencia directa sobre la salud, debido a que pueden provocar un mayor estrés laboral, repercutiendo de manera negativa sobre los empleados (Gil – Monte, 2012). Estos resultados al ser comparados presentan mejores niveles que los encontrados por Aguirre (2010), quien en una investigación en un centro de rehabilitación mental utilizando el cuestionario abreviado de Riesgos Psicosociales

(ISTAS/SUCESO 21), encontró que en la dimensión exigencias psicosociales el 78.6% percibieron las exigencias con un nivel de riesgo alto y el 14.3% en riesgo medio, la minoría se halló en riesgo bajo. En una investigación realizada en personal administrativo de una empresa encargada en la manufacturación de productos químicos a fin de conocer la problemática, destaca que el 70 % de los encuestados se ubicaron en el nivel rojo de la escala ISTAS/21, lo cual significa que se encuentran en un nivel desfavorable para la salud; estos trabajadores se sienten agotados, tienen que trabajar con rapidez y tomar decisiones importantes (Rodríguez, 2009), sin embargo comparando el estudio actual con el citado, los trabajadores del grupo actual no presentan un nivel alto de riesgo, lo cual los dos grupos no comparten mismas funciones, uno es operativo y el otro administrativo.

Así mismo, los resultados de esta investigación permiten inferir que la mayoría de los participantes consideran que pueden hacer su trabajo tranquilamente y en el tiempo propicio (62,7%), sin embargo, mencionan que su trabajo requiere supervisión constante (52.4%). Por el contrario, un porcentaje importante refiere que algunas veces debe tomar decisiones dificultosas (37.3%), sin embargo, estas actividades no están generando desgaste emocional (43.7%) y se observa que un grupo menor en determinadas situaciones reprimen sus emociones negativas experimentadas en su área de trabajo (31%). En tal sentido, Del Rio y Olivares (2010) sugieren que cuando los trabajadores tienen dificultad para la expresión emocional pueden existir problemas en el entendimiento empático entre colaboradores. Ellos mismos en una investigación realizada en 112 colabores en un centro de atención primaria de la comuna de Quellon (Chile), a nivel de exigencias psicológicas obtuvieron que el 20% creía que tiene que tomar decisiones difíciles y el 45% guardaba sus emociones, por lo que estimaron la existencia de una problemática en la organización en el área de expresión de sus sentimientos y emociones.

Es necesario señalar que los resultados obtenidos en las investigaciones anteriormente referidas abarcaron en su población personas que laboran en el sector salud, quienes debido a la naturaleza de sus tareas, el trabajo bajo presión, la exposición al estrés, necesidad de tomar decisiones sobre la vida de otras personas, manifestaron riesgo alto respecto a las exigencias psicológicas, difiriendo de los resultados de la presente investigación, cuyo nivel de riesgo en la dimensión exigencias psicológicas se situó en nivel medio, siendo que su trabajo transcurre en limpieza de oficinas u otros operando maquinas o laborando bajo temperaturas bajas, tomando decisiones complicadas mas no asumiendo la responsabilidad de otra vida humana.

Para Moncada, Llorens y Kristensen (2003) la dimensión trabajo activo y desarrollo consiste en la adhesión del trabajador a su puesto laboral muy distinto de la remuneración salarial, además de la toma decisión sobre sus tiempos libres, posibilidades de desarrollo o crecimiento, o si tiene un margen de autonomía respecto al contenido de trabajo y en las horas que puede realizarlo, los trabajadores del presente estudio evidencian niveles positivos, esto se explicaría que cierta población de trabajadores perciben que en su centro laboral permite que aprenda cosas nuevas (50.8%) y las tareas que realizan le parecen importantes (61.1%). Al respecto, más de la mitad señaló que se siente valorado por su institución (46%), por otro lado mencionan que no tienen facilidad de platicar con su compañero o compañera en su horario laborable (53.7%). Del mismo modo, un porcentaje importante considera que algunas veces decide sobre la cantidad de horas que realiza en el trabajo (40.5%) De similar manera Acevedo, Sánchez, Farías y Fernández (2013), al analizar los riesgos psicosociales en 844 trabajadores de la provincia de Córdoba, hallaron que la dimensión trabajo activo y desarrollo se halló en mejor situación que las otras dimensiones, puesto que predominó un riesgo bajo (42,9%), lo cual se evidencia en la

importancia que percibe el colaborador sobre su institución (69,7%) y las tareas que se le asigna (93.4%), además de percibir posibilidades de aprendizaje y desarrollo (76.7%).

La dimensión apoyo social y calidad de liderazgo valora las relaciones interpersonales en el ámbito de trabajo, o cuanto está capacitado un trabajador para ejercer sus labores, y una parte vital de la dimensión es, el liderazgo ejercido por los jefes, esto es vital, puesto que ayudara al colaborador a tener un guía productivo y que genere emociones positivas a su salud mental y vital, además de estar bien informados de su puesto de trabajo, para así evitar errores (Moncada, Llorens y Kristensen, 2003).

En este estudio se halló que el 42.1% se encuentra en un riesgo medio, el 33.3% se ubica en riesgo alto y el 24.6% en riesgo bajo, por lo cual fue considerada entre las dimensiones con mayor indicador positivo realizando el estudio ítem por ítem. Estos resultados explican que ciertas tareas deberían realizarse de distinta manera en algunas ocasiones (46%); sin embargo, la mayoría se encuentra familiarizado con las funciones de su puesto (57.1%), y buena parte de ellos percibe que recibe apoyo de su jefe inmediato (32.5%) y aun mas de sus compañeros (54%), además una cantidad valora positivamente la resolución de conflictos por parte de sus jefes (33.3%). Respecto a la dimensión analizada, Acevedo et al. (2013) al describir una organización con riesgo alto en calidad de apoyo y liderazgo, encontraron que eventualmente existía conflicto de rol y falta de apoyo de sus jefes, aunque los encuestados respondieron que conocían su rol perfectamente y que sus superiores resuelven los conflictos.

La dimensión compensación está compuesta por dos factores fundamentales, la inseguridad laboral y la estima, de acuerdo al Ministerio de Trabajo y Prevención Social (2013), sostuvieron que los pocos incentivos en el trabajo, la falta de respeto, cambios en contra de la voluntad, trato parcial, salario precario, son de terminantes fundamentales para la salud mental y motivacional

del trabajador. En esta dimensión se halló que aproximadamente la mitad de los participantes se encuentran en riesgo bajo, con respecto a la recompensa que perciben por el esfuerzo realizado (46.8 %), sin embargo, el (38.1%) se ubica en un riesgo alto, dada la situación la dimensión compensación es la que presenta los niveles más bajos de riesgos psicosociales y a la vez los riesgos más altos, sobre todo en el ítem de renovación o no de contrato. Detallando cada ítem, se evidencia que parte de los trabajadores se sienten retribuidos de distintas maneras por sus superiores, sin embargo, la mayoría indica (25.4) preocupación por la renovación de su contrato, de lo cual se infiere la percepción de un peligro latente de perder su trabajo o que se baraje la posibilidad que van a despedir a algunos colaboradores. Cabe señalar que la estabilidad laboral es un aspecto a mejorar en la organización pues se evidencia preocupación por la renovación del contrato, y en menor medida por el cambio de funciones. Sobre este último punto, Juárez (2004) menciona que la inseguridad laboral y el control emocional son los mejores predictores de la salud psicológica del trabajador, por lo tanto si el colaborador no percibe la seguridad de permanencia en su trabajo se generan riesgos para la salud ocupacional.

Por último, la dimensión doble presencia o “doble jornada”, son exigencias que demandan una preocupación extra, puesto que no solo hay funciones en el trabajo, sino en el hogar que los trabajadores deben lidiar que en niveles altos causa estrés (Moncada, Llorens y Kristensen, 2003).

Al analizar los resultados los trabajadores que presentan niveles bajo y niveles medios son iguales (34,71%), sin embargo existe un grupo (31.7%) que presenta niveles altos, lo cual se contrasta con la siguiente investigación. Con respecto a las exigencias domésticas en el hogar y las exigencias del centro laboral, lo cual se describe en que parte de ellos (nivel bajo y medio) informan que solo algunas veces sus tareas domésticas se quedan sin que hacer (33.3%), lo que

podría asociarse a que no estén pensando en las demandas de su casa durante su trabajo la mayoría de veces (29.4%). De acuerdo al grupo que arrojó niveles altos en la dimensión, similares resultados fueron encontrados por Carbajal y Ramírez (2011), puesto que los participantes de su estudio informaron que en sus tareas domésticas se quedan sin hacer (27%) y que casi siempre o siempre piensan en las tareas domésticas (43%).

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

1. Conclusiones

Al finalizar el análisis de los resultados obtenidos en este estudio se llegó a las siguientes conclusiones:

- De los resultados sociodemográficos se halló que la población que se encuentra más vulnerable a padecer niveles altos de riesgos psicosociales son los jóvenes de 18 a 30 años de edad, que mediante una referencia teórica se evidenció que por diversos motivos de adaptación social y otras variables. De acuerdo a los cuadros sociodemográficos de análisis de estado civil, los que evidenciaron mayores riesgos psicosociales son los casados, en la dimensión exigencias psicológicas (35.5%), apoyo social y calidad de liderazgo (35.5%) y compensación (41.9%).
- En la dimensión exigencias psicológicas se encontró que la mayoría de las personas encuestadas se encuentran en nivel de riesgo medio (42,9%) y un porcentaje considerable de trabajadores se encuentra en riesgo bajo (25,4%). Al analizar a detalle, la mayoría de trabajadores consideran que en determinadas situaciones deben tomar decisiones difíciles en su trabajo, y que reprimen sus emociones ante el estrés laboral; además de que deben estar concentrados, puesto que su jornada les demanda atención constante en sus actividades. Cabe mencionar que los trabajadores que se encuentran en riesgo medio están propensos a enfermedades que acusen agotamiento mental o físico.

- En la dimensión trabajo activo y desarrollo se encontró un nivel positivo puesto que la mayoría de los trabajadores de la empresa. El análisis a detalle señala que perciben un grado de autonomía propia, donde las decisiones que puedan tomar son validadas y estimadas por sus superiores, además de sentirse valorados por su institución de trabajo y que su trabajo favorece a la institución. Por otro lado, la facilidad de tomar un descanso es horas de trabajo para conversar con un compañero es totalmente nula, debido a las diferentes actividades que realizan.
- En la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo, se concluye que cerca de la mitad de la población estudiada se encuentran en un nivel medio (46,3%) y otra parte se ubica en nivel de riesgo alto (33,3%), nivel bajo (24.6%), los indicadores generales evidencian una tendencia alta de riesgos (medios y altos) debido a que un buen porcentaje cree que sus actividades deberían de realizarse de otra manera, a pesar de las tendencias altas generales, reanalizando los indicadores ítem por ítem, estos señalan que los trabajadores saben exactamente cuáles son sus responsabilidades laborales, además perciben apoyo de sus superiores en cuanto a sus actividades además observan que estos resuelven bien los conflictos que pueden coexistir y el compañerismo entre iguales es incluso más.
- En la dimensión compensación existe riesgo psicosocial en nivel alto (38,1%) y riesgo bajo en el (46,8%), lo cual vale mencionar que esta dimensión presenta los niveles más altos y más bajos de riesgos, esto es debido a que la mayoría de trabajadores (57.1%) está preocupado por si le renuevan o no su contrato, causando cierto tipo de malestar en incertidumbre laboral. Por otro lado, los trabajadores se muestran flexibles al cambio de actividades y dispuestos a cooperar.

- En la dimensión doble presencia se constató que nivel de riesgo bajo y nivel de riesgo medio poseen los mismos porcentajes (34.1%) y el otro porcentaje de nivel alto (31.7%), lo que señalaría una realidad en donde las preocupaciones del hogar generan estrés a los colaboradores y no pueden actuar con tranquilidad en sus centros laborales, debido a sus preocupaciones familiares.

2. Recomendaciones

De acuerdo a lo señalado se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Desarrollar el estudio de la variable riesgos psicosociales en el Perú, puesto que en la actualidad hay pocas investigaciones que avalen la teoría en nuestra población, puesto que se trata de un tema de envergadura social - organizacional, lo cual ayudaría a plantear nuevos sistemas de prevención y contribuiría con la ampliación de nuevos conceptos para la variable señalada.
- Por otro lado para futuras investigaciones se recomienda estudiar mayor población de organizaciones industriales, ya que las muestras utilizadas por las investigaciones antecesoras son realizadas en centros hospitalarios, que por su naturaleza muestran indicadores de niveles altos de riesgos psicosociales.
- Estudiar poblaciones femeninas para así poder comparar los resultados por rangos demográficos de sexo y así el estudio sea delimitado.
- Con respecto a los resultados obtenidos se destaca la necesidad de atender los riesgos detectados en las dimensiones de apoyo social y liderazgo (solicitar opiniones a los operarios de acuerdo a la actividad) y compensaciones (inseguridad laboral, los superiores brindar reconocimiento a sus trabajadores), fortalecer las áreas que poseen buenos indicadores (el apoyo y compañerismo de los trabajadores, flexibilidad de

acuerdo al puesto, concentración de acuerdo a sus actividades) para así crear programas que incentiven a la cooperación y la seguridad laboral.

- Finalmente, la variable riesgos psicosociales nos permite indagar aspectos de la salud de los colaboradores, tamizar en qué nivel se encuentran, mas no resalta las cualidades positivas de aspectos que se dan en su campo de trabajo, una variable que sería de utilidad es motivaciones psicosociales, puesto que esta nos ayuda a ver los puntos más altos de las organizaciones y de los trabajadores en total.
- Se recomienda correlacionar la variable riesgos psicosociales con otras variables ligadas a los temas organizacionales, como estilos de liderazgo, comportamientos organizacionales y variables de satisfacción y motivación laboral.

Lista de referencia

- Acevedo, S. (2013). Riesgos psicosociales en el equipo de salud de hospitales publicos de la provincia de Cordoba, Argentina. *Ciencia y trabajo*, 15 (8),140-147. Recuperado de: <http://www.scielo.cl/pdf/cyt/v15n48/art07.pdf>
- Aguirre, O. (2010). Evaluacion ergonomica de carga mental y factores de riesgos psicosocial del trabajo, en profesionales, tecnicos, administrativos de un centro de rehabilitacion de salud mental. *Terapia ocupacional*, 85-87. Recuperado de: <http://www.revistas.uchile.cl/index.php/RTO/article/viewFile/10563/10641>
- Alvarez, R; Perez, J; Saavedra, N; Fuentealba, C; Alarcon, A; Marchetti, N; Aranda, W. (2012). Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile. *Revista médica de Chile*, 140 (9), 1154 – 1163. Recuperado de: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872012000900008&script=sci_arttext
- Blakman, T. (2014). *Como afectan los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los conductores de la empresa de transporte mamut andino*. (Tesis inédita de maestría). Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Bravo, E y Eggerstedt, M. (2013). *La guia del capital huamano*. Lima
- Bryant, R y Harvey, A. (2000). *Acute Stress Disorder*. Washington: American Psychological Association.
- Campbel, F y Singer, G. (1987). *Estres, drogas y salud*. Barcelona: Ariel.
- Caraballo, A y Blanco, G. (2012). Identificación y evaluación de factores psicosociales laborales en un centro de llamadas. *Revista de la Facultad de Medicina*, 35(2), 21-27. Recuperado el 20 de Mayo de 2015, de

http://www.mundocupacional.com/descargas/articulos/Factores_psicosociales_laborales_centro_llamadas.pdf

Carbajal, M y Ramírez, V. (2011). *Análisis del riesgo psicosocial en los trabajadores de la corporación sirviendo con amor en la ciudad de Pereira bajo el enfoque de salud ocupacional* (Tesis para la obtención de Maestría). Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia.

Chapell, D y Martino, D. (2006). *Violence at work*. Geneva: ILO.

Comisión Europea. (1999). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo*. Bruselas.

Díaz, E; Echeverri, L; Ramírez, G; Ramírez, M. (2010). *Diagnóstico de riesgo psicosocial en trabajadores del área de salud* (Tesis inédita de Maestría). Universidad CES, Medellín. Colombia.

Einarsen, S., y Skogstad, A. (1996). Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 185-201. Recuperado de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13594329608414854>

Friedman, M; Keane, T.;Resick, P. (2007). *Handbook of PTSD. Science and Practice*. New York: Guilford Press.

García, J. (2011). *Riesgos psicosociales en el sector de la construcción*. (Tesis para optar el grado de licenciatura). Universidad Politécnica de Valencia, Chile.

Gil, P. (2012). *Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional*. *Revista médica de Salud Pública*, 29(2):237-41.

Gil, P. (2001). *El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención*. España: Piramides.

- Giacalone, R; Greenberg, J. (1997). *Antisocial behavior in organizations*. Thousand Oaks: CA: Sage.
- Gonzales, J. (2001). *Nosología psiquiátrica del estrés*. *Psiquis*, 22, 1 – 7. Obtenido de Nosología psiquiátrica del estrés : file:///C:/Users/alumno.le2/Downloads/01_A167_02.pdf
- Griffiths, A. (1999). Organizational interventions: facing the limits of the natural science paradigm. *Scandinavian Journal of Work Environment and Health*, 25 (6), 589-596.
- Hernández, R; Fernandez, C y Baptista, P. (1997). *Metodología de la investigación*. México: Mac Graw Hill.
- Hobfoll, S. (1989). Conservation of Resources. *A new attempt of conceptualizing stress*, 44 (3) 513-524.
- Harrison, W. (1983). *A social competence model of burnout*. New York: Pergamon.
- Houtman, I., Jettinghoff, K., y Cedillo, L. (2007). *Sensibilizando sobre estrés laboral en los* Paris: OMS.
- Holt, R. (1982). *Occupational stress*. New York: The free Press.
- Instituto sindical de trabajadores ambiente y salud. (2010). *Manual del CoPsoQ-istas21 para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales*. Barcelona-España.
- Juarez, A. (2004). Salud mental en profesionales de servicios humanos en Mexico. *Ciencia y trabajo* , 6 (14) 189-196.
- Kalimo, R; Batawi, M; Cooper, L. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra: OMS.
- Lazarus, R., y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martinez Roca.

- Lovallo, W. (1997). *Stres & Health. Biological and Psychological interactions*. New York: Thousand.
- Martínez, P. (2014). Prevención psicosocial. Obtenido de: <http://prevpsicosocial.blogspot.com/2014/10/los-factores-psicosociales-historia-del.html>
- Mason, J. (1971). A re-evaluation of the concept of non-specificity in stress theory. *Journal of Psychiatric Research*, 8 (3), 823-353.
- Ministerio de trabajo de Chile. (2013). *Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo*. Santiago.
- Moncada, S; Llorens, C y Kristensen, T. (2002). Metodo ISTAS/21 manual para la evaluacion de riesgos psicosociales en el trabajo. Madrid: Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud
- Moreno, B; Báez, C. (2004). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad autónoma de Madrid. España. Obtenido de http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1065301.
- OIT. (2002). *Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector salud*. Ginebra: Typeset by rsdesigns.
- OIT. (2010). *Lista de enfermedades profesionales de la OIT*. Ginebra: OIT. Recuperado de: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms_125164.pdf
- OIT. (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: OIT.
- Olivares, D. (2010). Análisis de los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario de la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo suceso - istas 21: un estudio descriptivo

con fines de prevención en la red de atención primaria en la comuna de Quellon .
Medwave, 10 (9), 1-9.

Pando, M; Carrion, A y Arellano, G. (2006). *Factores psicosociales y salud mental en el trabajo*.

Obtenido de http://www.sedi.oas.org/ddse/documentos/rial/sso_peru/documentos%20aportados%20por%20los%20participantes/factores%20psicosociales%20y%20salud%20mental%20en%20el%20trabajo.pdf

Schaufeli, W (1999). Evaluaciones de riesgos psicosociales y prevención del estrés laboral: algunas experiencias holandesas. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 15 (2), 147- 171.

Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw Hill.

Sánchez, C; Toledo, G. (2013). *Estudio, análisis y evaluación de la siniestralidad laboral en las empresas del sector construcción*. (Tesis inédita de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú., Perú. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4908/SANCHEZ_CAR MEN_SINIESTRALIDAD_LABORAL_SECTOR_CONSTRUCCION.pdf?sequence=1

Soler, M. (2008). *La evaluación de los factores de riesgo psicosocial del trabajo del sector hortofrutícola*. (Tesis para obtener el grado de Doctor) .Universidad de Murcia, España. Obtenido de <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/1740/1/SolerSanchez.pdf>

Vargas, R. (2013). *Scribd*. Obtenido de Informe de riesgo psicosocial – Atento.

Anexos

ANEXO 1

CUESTIONARIO DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO SUCESO/ISTAS 21

A continuación Ud. Deberá responder con sinceridad el siguiente cuestionario, con diferentes supuestos a los cuales le asignara una categoría a cada pregunta de acuerdo a su criterio.

I. Datos generales

1. Sexo: Hombre Mujer
2. Edad:
3. Procedencia: Costa Sierra Selva Extranjero
4. Estado civil: Soltero Casado Divorciado Viudo

CUESTIONARIO

Nº	Pregunta	Siempre	La mayoría de veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2	En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?					
3	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?					
4	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	¿Su trabajo requiere atención constante?					
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					
8	Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?					
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?					
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
16	¿Está preocupado(a) por si lo(la) despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?					
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?					
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					