



**Universidad  
Continental**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

Escuela Académico Profesional de Psicología

**Factores de riesgo psicosociales en los  
trabajadores de la sociedad de Beneficiencia  
de Huancayo-2016**

**Roberto Oswaldo Ibarra Carlos  
Mirko Marvin Sinchitullo Véliz**

Huancayo, 2017

Tesis para optar el Título Profesional de  
Licenciado en Psicología



Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Obra protegida bajo la licencia de [Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/peru/)

## **ASESOR**

Ps. Daniel Carrión Durand

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, doy gracias a Dios, por permitirme tener tan buena experiencia dentro de mi universidad. Gracias a mi universidad, por permitirme convertirme en un profesional en lo que tanto me apasiona. Gracias a cada maestro que hizo parte de este proceso integral de formación, que deja como producto terminado este grupo de graduados, y como resultado y prueba viviente en la historia; esta tesis, que perdurará dentro de los conocimientos y desarrollo de las demás generaciones que estén por llegar.

Finalmente, agradezco a quien lee este apartado y más de mi tesis, por permitir a mis experiencias, investigaciones y conocimiento, incurrir dentro de su repertorio de información mental.

## **DEDICATORIA**

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a él hemos logrado concluir nuestra carrera.

A nuestros padres, por estar siempre a nuestro lado, brindándonos su apoyo y sus consejos para hacer de nosotros unas mejores personas.

A todo el resto de familiares y amigos, que, de una u otra manera, nos han llenado de sabiduría para terminar la tesis.

A todos en general, por darnos el tiempo para realizarnos profesionalmente.

## INDICE

PORTADA .....	i
ASESOR.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
INDICE .....	v
LISTA DE TABLAS.....	vii
LISTA DE GRÁFICOS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....	1
1.1.    PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.1.1.    PROBLEMA GENERAL .....	2
1.1.2.    PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	2
1.2.    OBJETIVOS .....	2
1.2.1.    OBJETIVO GENERAL.....	2
1.2.2.    OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	3
1.3.    JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	3
1.3.1.    JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	3
1.3.2.    JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	4
1.3.3.    JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....	4
1.4.    HIPÓTESIS .....	5
1.4.1.    HIPÓTESIS GENERAL .....	5
1.4.2.    HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	5
1.5.    VARIABLES - OPERACIONALIZACIÓN.....	6
1.5.1.    VARIABLES.....	6
1.5.2.    DEFINICIÓN OPERACIONAL.....	6
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	7
2.1.    ANTECEDENTES DEL PROBLEMA .....	7
2.1.1.    A NIVEL INTERNACIONAL .....	7
2.1.2.    A NIVEL NACIONAL .....	11
2.2.    BASES TEÓRICAS .....	14
2.2.1.    DEFINICIÓN DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES .....	14
2.2.2.    MODELOS TEÓRICOS.....	27
2.3.    MARCO CONCEPTUAL .....	29

2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	30
CAPÍTULO III METODOLOGÍA.....	31
3.1. MÉTODO Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN .....	31
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	31
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	32
3.4. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	33
3.5. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO EN EL MEDIO .....	37
3.6. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	38
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	39
4.1. RESULTADOS DEL TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	39
4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS .....	48
4.2.1. HIPÓTESIS GENERAL .....	48
4.2.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA.....	48
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	49
CONCLUSIONES.....	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	57
ANEXOS.....	60

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Dimensiones e intervalos .....	43
Tabla 2. Por sexo .....	45
Tabla 3. Por tiempo de labor .....	46
Tabla 4. Estudio prevalencia .....	47

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Exigencias psicológicas.....	39
Gráfico 2. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo .....	40
Gráfico 3. Apoyo social y calidad de liderazgo. ....	41
Gráfico 4. Inseguridad .....	41
Gráfico 5. Doble presencia .....	42
Gráfico 6. Estima .....	43
Gráfico 7. Dimensiones e intervalos.....	44
Gráfico 8. Por sexo e intervalo .....	45
Gráfico 9. Riesgo relativo .....	47

## RESUMEN

La siguiente investigación realizó el análisis de los factores de riesgos psicosociales, en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo. El objetivo fue determinar la prevalencia de las dimensiones de la variable indicada en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo. La importancia de la presente tesis radica en que, debido al actual medio laboral, el colaborador se encuentra expuesto a diversas condiciones laborales, las cuales podrían ser un riesgo psicosocial. El método empleado fue el científico, analítico sintético, deductivo; el tipo de investigación básica; el nivel fue el estudio descriptivo; y el diseño aplicado fue no experimental. Los resultados principales fueron obtenidos a través de la aplicación del cuestionario ISTAS21, donde se encontró 02 dimensiones elevadas (exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo), de las 06 dimensiones evaluadas. Lo cual quiere decir, que los factores de riesgos psicosociales afectan en su desempeño laboral a los trabajadores. Al finalizar la investigación, se llegó a la conclusión, que el factor de exigencias psicológicas afecta en forma desfavorable a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, debido al gran porcentaje de respuestas manifestadas en este factor.

**Palabras claves: Factores de riesgo psicosociales, trabajadores, vida personal, vida laboral y social.**

## **ABSTRACT**

The following investigation carried out the analysis of psychosocial risk factors in the workers of the "Sociedad de Beneficencia de Huancayo". The objective was to determine the prevalence of the dimensions of the variable indicated in the workers of the "Sociedad de Beneficencia de Huancayo". The importance of this thesis remains in the current work environment, the employee is exposed to various working conditions which could be a psychosocial risk. The method used was the scientific, synthetic, deductive, the type of investigation is basic, the level of study was descriptive and the design of the investigation was non-experimental. The main results were obtained through the application of the ISTAS21 questionnaire, which found 02 high dimensions (psychological requirements, active work and development possibilities), of the 06 dimensions evaluated. This means that psychosocial risk factors affect workers in their work performance. At the end of the investigation, it was reached the conclusion, that the factor of psychological demands are the ones that most affect at the workers of the "Sociedad de Beneficencia de Huancayo" it was sight for a large percentage of the negative responses in this factor. Key words: Psychosocial risk factors, workers, personal life, work and social life.

**Key words: Psychosocial risk factors, workers, personal life, work and social life.**

## INTRODUCCIÓN

Los factores psicosociales en el área laboral consisten en “interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, como también las capacidades, necesidades, cultura y la situación personal de cada colaborador, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (OIT, 1986, p. 3). Cuando algún factor organizacional, laboral y psicosocial se vuelven disfuncionales, generan respuestas de inadaptación de manera que se convierten en factores psicosociales de riesgo. La presente investigación se realizó con el propósito de determinar qué factor de riesgo psicosocial se da con mayor prevalencia en los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo. Y cómo también analizar los factores de riesgo, exceso de exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, falta de apoyo y calidad de liderazgo, escasas compensaciones, doble presencia y estima en los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo. Estos factores de riesgo psicosociales tienen la capacidad de perturbar el bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como también el desarrollo del trabajo. La hipótesis general que se planteó para la investigación es que los factores de exigencias psicológicas son los que se presentan en un nivel desfavorable en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, estos factores se definen como la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo para realizarlos; si el tiempo es escaso, las exigencias se presentan como un ritmo de trabajo acelerado, lo que genera la imposibilidad de llevar el trabajo al día o la acumulación del trabajo. En el Perú las empresas del Estado no cuentan con programas para abordar estos problemas, lo cual ocasiona problemas en los trabajadores. En la ciudad de Huancayo no existen investigaciones con respecto a determinar cuáles son los factores que más afectan a los colaboradores, por tal, la presente investigación servirá para dar a conocer el riesgo consecuente de los factores de riesgo psicosociales. Y de esta manera, la presente investigación sirva como plataforma para la elaboración de políticas de salud ocupacional y puedan establecer planes preventivos para generar ambientes de trabajo saludables, que crear una sensación de seguridad y salud en los trabajadores.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO**

### **1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

“Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son aquellas características de las condiciones de trabajo, y, sobre todo, de su organización que tiene la capacidad de afectar tanto a la salud del trabajador como al desarrollo de su trabajo”. (Mansilla, 2010)

En la actualidad los factores de riesgo psicosocial en el área laboral, constituyen una de las mayores fuentes de daño en la salud, en el bienestar y en la productividad empresarial. (OIT, 1986)

“En los últimos años, los factores de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo han ido adquiriendo cada vez más relevancia por las evidencias encontradas en la relación entre los riesgos psicosociales en el trabajo y el incremento de los procesos mórbidos en los trabajadores”. (Falta Referencia Bibliográfica)

“Las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia”. (OIT, 1986)

Los riesgos o factores de riesgos psicosociales se expresan por medio de una actitud molesta, no cumplir con los trabajos encomendados, no tener ganas de trabajar, distraerse en el trabajo y/o dormirse en el trabajo.

Según la OIT (2013) en el mundo se registra anualmente cerca de 2 millones de muertes por accidentes o enfermedades laborales, y 160 millones de personas sufren de padecimientos asociados al trabajo. Las características nocivas de la organización del trabajo, se pudieron identificar a través de seis dimensiones: exigencias psicológicas,

trabajo activo y posibilidades de desarrollo, inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgos, doble presencia y estima.

### **1.1.1. PROBLEMA GENERAL**

- ¿Cuál es el nivel que presenta el factor de riesgo psicosocial tipo “Exigencias Psicológicas” en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Huancayo?

### **1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Cuál es el nivel que presenta el factor de riesgo psicosocial tipo “Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo” en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo?
- ¿Cuál es el nivel que presenta el factor de riesgo psicosocial tipo “Apoyo Social y de Calidad de Liderazgo” en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo?
- ¿Cuál es el nivel que presenta el factor de riesgo psicosocial tipo “Inseguridad” en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo?
- ¿Cuál es el nivel que presenta el factor de riesgo psicosocial tipo “Doble Presencia” en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo?
- ¿Cuál es el nivel que presenta el factor de riesgo psicosocial tipo “Estima” los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo?

## **1.2. OBJETIVOS**

### **1.2.1. OBJETIVO GENERAL**

- Identificar el nivel del factor de riesgo psicosocial tipo “Exigencias Psicológicas” en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo.

### **1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar el nivel que presenta el factor de riesgo psicosocial tipo “Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo” en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo.
- Determinar el nivel que presenta el factor de riesgo psicosocial tipo “Apoyo Social y Calidad de Liderazgo” en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo.
- Determinar el nivel que presenta el factor de riesgo psicosocial tipo “Inseguridad” en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo.
- Determinar el nivel que presenta el factor de riesgo psicosocial tipo “Doble Presencia” en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo.
- Determinar el nivel que presenta el factor de riesgo psicosocial tipo “Estima” en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo.

## **1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

### **1.3.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

La presente investigación se realizó debido que aún no existen suficientes investigaciones que evalúan los factores de riesgo psicosocial en la ciudad de la Huancayo y en la región. Por lo tanto, esta investigación servirá para dar a conocer a los empleadores y a los mismos colaboradores el peligro consecuente de los riesgos psicosociales.

Por tal, es necesario que toda organización realice evaluaciones dirigidas a riesgos ocupacionales, y de esta manera, se generen políticas de salud ocupacional que posibiliten crear planes preventivos, y, en consecuencia, generar ambientes de trabajo saludables, los cuales les generan una sensación de seguridad y salud a los trabajadores.

### **1.3.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

El instrumento que se utilizó es el método ISTAS21, es un instrumento para la evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial que se basa en una metodología de prevención, esta es la metodología recomendada por el INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España), el cual “identifica los riesgos a nivel de menor complejidad conceptual posible, facilita la localización de los problemas y el diseño de soluciones adecuadas”. (Kristensen, 2016). A través de este instrumento se podrá evaluar el nivel de riesgos psicosocial de los trabajadores, y medir la relación entre riesgos psicosociales y salud mental.

El instrumento evaluó según la división de factores que propone el método ISTAS21, los cuales son: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social y calidad de liderazgo, inseguridad, doble presencia y estima (Kristensen, 2016).

### **1.3.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

La investigación que se propuso, surgió debido a que el entorno laboral y el colaborador se desenvuelven en distintas condiciones del trabajo, las cuales pueden afectarlo positivamente o negativamente. Por tal, el trabajo puede convertirse en una enfermedad, y esto afecta al individuo, la empresa y a la sociedad.

La importancia de la investigación partió luego de identificar los diferentes factores de riesgo psicosocial que existen en cada área de trabajo y cuáles son las principales secuelas que podría generar alguna de estas dimensiones, en caso de no prevenirse a tiempo. Por esta razón, cobra valor la evaluación de riesgos laborales con el instrumento ISTAS21. Los resultados de este instrumento permitirán adoptar políticas protectoras para poder disminuir la prevalencia de factores de riesgos psicosociales presentes en los trabajadores.

La desadaptación de los factores de riesgo psicosocial es uno de los problemas de mayor repercusión en el campo laboral. El mercado laboral cada vez está más competitivo, el cual “requiere empresas organizadas, dinámicas y con altos estándares de calidad, que puedan adaptarse a un entorno cambiante y exigente” (Mansilla, 2010). Para poder tener un posicionamiento en el mercado

y cómo también satisfacer las necesidades del cliente. Y en todo este proceso el talento humano es indispensable.

Al conocer los factores causales se podrá generar medidas de prevención para hacer frente a este problema que cada día va aumentando en el área laboral, y de la misma forma, esta investigación contribuirá como base para el desarrollo de otras investigaciones que ayuden a mejorar esta problemática en nuestra región.

## **1.4. HIPÓTESIS**

### **1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

El factor de riesgo psicosociales tipo “Exigencias Psicológicas” se presenta un nivel desfavorable en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo.

### **1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- El factor de riesgo psicosocial con respecto a trabajo activo y posibilidades de desarrollo se presenta en un nivel favorable.
- El factor de riesgo psicosocial con respecto al apoyo social y calidad de liderazgo se presenta en un nivel favorable.
- El factor de riesgo psicosocial con respecto a inseguridad se presenta en un nivel favorable.
- El factor de riesgo psicosocial con respecto a doble presencia se presenta en un nivel favorable.
- El factor de riesgo psicosocial con respecto a estima se presenta en un nivel favorable.

## **1.5. VARIABLES - OPERACIONALIZACIÓN**

### **1.5.1. VARIABLES**

Factores de riesgo psicosocial: Dimensiones.

- Exigencias psicológicas.
- Trabajo activo y posibilidades de desarrollo.
- Inseguridad.
- Apoyo social y de calidad de liderazgo.
- Doble presencia.
- Estima.

### **1.5.2. DEFINICIÓN OPERACIONAL**

Es la manera en la cual una variable o variables serán definidas por medio de la observación, y de tal manera, se llegará a medir las características de lo que se busca en la investigación.

Para Hernández Sampieri (2006), citando a Reynolds (1971), “una definición operacional constituye el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales (sonidos, impresiones visuales o táctiles, etc.), que indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado”.

Según el cuestionario ISTAS21 los trabajadores deberán marcar las preguntas de acuerdo a su criterio sobre la organización, dando a conocer las seis dimensiones del cuestionario donde se establecerán tres categorías: desfavorable (el cual nos indica que los riesgos psicosociales afectan el desarrollo de sus labores en la organización), intermedio (refiere a un riesgo psicosocial subyacente que podría generar malestar a largo plazo), favorable (indica que el riesgo psicosociales está en un nivel mínimo y que no afecta la salud laboral). La definición operacional de los factores de riesgo psicosociales, vendrían a hacer las respuestas conductuales, psicológicas y emocionales, que generan los factores de riesgo, las cuales son: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia, estima.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

##### **2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL**

Díaz, E. y cols. (2010) en su investigación “Diagnóstico del riesgo psicosocial, en trabajadores del área de la salud”, concluyen que: “Los factores de riesgo psicosocial se muestran como circunstancias que afectan a las personas en su calidad de vida, comportamiento y productividad, lo cual conlleva a la desmotivación, insatisfacción, accidentes de trabajo y enfermedades de diversa índole, catalogadas como generadoras de estrés en el área laboral, ocasionando patologías consideradas como enfermedades profesionales”, en el decreto 2566 de 2009 del Ministerio de la Protección Social. Según estadísticas del Ministerio de la Protección Social, los factores de riesgo psicosocial más importantes que se presentan en las diferentes empresas son la monotonía, la repetitividad y la atención al cliente, generando problemas en las relaciones interpersonales interna y externamente a la empresa e igualmente a las características individuales de cada uno de los trabajadores.

Carvajal, M. y cols. (2011) en su tesis “Análisis del riesgo psicosocial en los trabajadores de la Corporación Sirviendo con Amor en la ciudad de Pereira bajo el enfoque de gestión de riesgo ocupacional”, “la investigación radica en seleccionar los elementos que brinda la teoría; para observar, evaluar y analizar los factores de riesgos psicosociales intra-laborales, extra-laborales e individuales, combinando estos con los conocimientos adquiridos en la maestría; de tal manera que se pueda plantear un modelo metodológico de prevención e intervención, identificándose aspectos a mejorar en la organización del trabajo y

platearse acciones para el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores. En el instrumento utilizado se tuvieron en cuenta las variables de: Factores intra-laborales, extra-laborales e individuales y las dimensiones psicosociales, doble presencia, control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones y las dimensiones de salud, estrés y satisfacción; necesarias para la identificación de riesgos psicosociales en la Corporación Sirviendo con Amor de la ciudad de Pereira”.

Chaj, A. (2013) en su investigación “Factor de riesgo psicosocial y salud mental”, el objetivo general de la investigación es establecer la influencia de los factores de riesgo psicosocial en la salud mental de los trabajadores. “El diseño fue de tipo descriptivo y se administró el test ISTAS21 que evalúa riesgos laborales de naturaleza psicosocial. Y el test salud mental positiva, su objetivo es identificar y catalogar las características principales de salud mental. Se comprobó que, si existe influencia de los factores de riesgo psicosocial sobre la salud mental, debido a que la mayor parte de sujetos evaluados obtuvieron puntuaciones desfavorables y una salud mental baja. Se concluye en que los factores de riesgo psicosociales a los que está expuesto el trabajador, son: Exigencia psicológica, inseguridad, doble presencia y estima por lo que se recomienda a un análisis de condiciones y medio ambiente de trabajo para poder profundizar sobre las causas de los factores de riesgo”.

Blakman, T. (2014) en su tesis “Cómo afectan los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los conductores de la Empresa de Transporte Mamut Andino”, se investigó en el campo de los factores psicosociales con fin de establecer las áreas de intervención para programas de salud ocupacional donde se busca la protección, la prevención y la atención de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrir en cualquier eventualidad como consecuencia del trabajo que desarrollan. Se definió el factor psicosocial como el producto de una interacción entre el sujeto, los factores internos de su trabajo y los factores externos del medio laboral, que en cierto momento dado puede exceder el límite de tolerancia psicológica del colaborador y afectar su salud física, mental y social. Para establecer los factores que podrían estar interviniendo en la accidentabilidad del personal involucrado, se utilizó la batería BC para conductores que se aplicó a una muestra no probabilística de 35 conductores entre accidentados y no accidentados. Con respecto al instrumento utilizado, podría ajustarse ampliando los ítems de las posibles causas de la

accidentalidad del transporte en carretera y del acato de normas de tránsito. Crear una variable que ubique, si los factores que influyeron en los accidentes ocurridos estuvieron presentes antes o después de los accidentes.

Sarmiento, M. (2012) en su investigación “Factores de riesgo psicosocial intralaboral; Diagnóstico en personal terapéutico asistencial”, concluye: Los porcentajes de riesgo Muy Alto y Alto mayores a 60% se relacionan con las dimensiones: características de liderazgo, capacitación, participación y manejo del cambio, control y autonomía en el trabajo, demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas emocionales, demandas cuantitativas del medio y en la dimensión reconocimiento y compensación. Los porcentajes de riesgo bajo o sin riesgo o riesgo despreciable, están relacionados con las dimensiones: relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación de desempeño, relación con los colaboradores, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades, demandas de carga mental y demandas de la jornada de trabajo. Las Fonoaudiólogas, Fisioterapeutas y Terapeutas Ocupacionales son quienes tienen mayor exposición a factores de riesgo Psicosocial intralaboral en la Organización con exposición a riesgos Alto y Muy Alto, quizás, debido a que realizan un mayor esfuerzo físico que en otras ocupaciones. - Los profesionales solteros tienen mayor exposición a riesgos psicosociales intralaborales, por encima de las personas casadas o que viven en unión libre. - Los profesionales que trabajan en la institución por más de 3 años, y aquellos que llevan un periodo entre los 6 meses y un año de labor, se encuentran expuestos a niveles más altos de riesgo, dado por las exigencias que implican el periodo inicial de vinculación con la organización, y posteriormente, por considerar el trabajo rutinario y repetitivo, constituyéndose poco motivador.

Castillo, A. (2014) en su tesis “Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia. Dimensión; Oportunidades de desarrollo, uso de habilidades, destrezas y Dominio: Recompensa”, el presente informe de investigación se encuentra vinculado al macro proyecto, “Factores de riesgo Psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del Centro Occidente de Colombia”. En donde se examina el Dominio Control sobre el trabajo, en su dimensión Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas; Dominio Recompensa. Presentando los resultados comprobados en la descripción y comprensión de los factores psicosociales de riesgo en estas categorías, a través de los resultados derivados

de la aplicación del instrumento Batería de Evaluación de Riesgos Psicosociales de Gloria Villalobos y el conocimiento y análisis de las narrativas de los actores intervinientes en la Investigación a través de grupo focal. Resultados que indican el grado de la investigación a la hora de evaluar e intervenir sobre la problemática de diagnóstico y gestión del riesgo en las organizaciones, no solo como una perspectiva metodológica o conceptual, sino como un campo obligado y de responsabilidad de la Gerencia de Talento Humano, en cuanto su intervención impacte positivamente en los escenarios organizacionales en pro de mejorar estos contextos.

Méndez, A. (2008) en su investigación “Análisis de un método de evaluación de riesgo psicosocial en el ambiente laboral, para el caso de una organización chilena”, concluyó: El análisis teórico y empírico sobre el método ISTAS21, se puede indicar que, al compararlo con otros métodos, es un instrumento más coherente entre sus dimensiones, es decir, ellas están ordenadas de tal forma que la información producida en una de ellas, es compatible en casi un cien por ciento por otra. Conjuntamente, este método ha sido elaborado por una institución que surge de las Comunidades Obreras españolas, como una herramienta de prevención útil y participativa, lo que le entrega un reconocimiento y una fundamentación también de la clase trabajadora. Teniendo como segunda conclusión, se pueden señalar las repercusiones que el método analizado generó en la organización utilizada, debido a su relación con el concepto de “sindicalización”. En este sentido, existe un cierto rechazo hacia el concepto de “sindicato”. Se cree que esto se debe a dos motivos principales, tanto de parte de los recursos humanos como de los ejecutivos de las empresas. Por un lado, desconocimiento de la real definición del concepto y las implicancias positivas que puede llegar a generar dentro de una organización, y por otro, al mal uso que se le da a estas instancias de acuerdo entre las partes, llegando a veces a situaciones de violencia y/o despidos masivos, respectivamente.

Arguello, M. (2011) en su tesis “Identificación de los factores de Riesgo Psicosocial presentes en los funcionarios de la Procuraduría General de la Nación, pertenecientes a la regional y provincial en Bucaramanga”; identificó los factores de riesgo psicosociales, presentes en los burócratas de la Procuraduría General de la Nación, pertenecientes a la regional y provincial en Bucaramanga, ya que es una de las principales causas de enfermedades laborales. Se basó en un diseño no experimental de tipo cuantitativo. Se trabajó con el cuestionario

Bocanument (Bocanument & Berján, 1993) como instrumento de medición, el cual propone información acerca de la diversidad de las funciones, relaciones humanas, organización del tiempo, los recursos que proporciona la empresa al funcionario, como también lo relacionado a las alteraciones físicas y psíquicas. Los resultados se muestran a un nivel medio de peligrosidad en el área 4 con 73% en la Dependencia Provincial y 74% en la Dependencia Regional, evalúa los recursos que brinda la empresa para aumentar los conocimientos del trabajador, como también el subsidio que se le da para el bienestar de su familia y salud.

### **2.1.2. A NIVEL NACIONAL**

Valenzuela, A. (2010) en su tesis “Síndrome de Burnout de identificación de los Factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la Red de Salud Barranco Chorrillos Surco (Enero –junio 2009)”, la intención de la investigación consistió en identificar la Prevalencia del síndrome de Burnout y la identificación de los factores de riesgo asociados. La presente investigación “se justificó por cuanto posee valor teórico, utilidad práctica, relevancia social, y en base a los beneficios puros que genera en salud pública y otras áreas. La investigación se sustenta en las investigaciones ejecutadas en nuestro país y en otros países. La metodología manejada fue la de un estudio epidemiológico de tipo descriptivo-transversal, con la aplicación de un diseño de investigación de campo donde la población estuvo conformada por ochocientos veintiséis (826) trabajadores, de los cuales se tomó una muestra del 25% (180). Se hizo uso de la observación, y se aplicó una encuesta formada por 10 preguntas correspondientes a las variables sociodemográficas y el Maslach Bunout Inventory (MBI). El procesamiento de datos permitió determinar que la prevalencia en el tiempo estudiado fue del 12% y que los factores de riesgo asociados fueron la edad de 41-50 años, el estado civil sin pareja, de 0 a 2 hijos, ser técnico y/o auxiliar, la condición laboral de contratado, con un tiempo de servicio de 6 a 15 años, y un tiempo en el trabajo actual de 6 a 10 años, optar un solo trabajo. En conclusión, hallamos una Prevalencia del Síndrome de Burnout y factores de riesgo asociados”.

Herrera, M. & col. (2003) en su investigación “Factores Psicosociales en los trastornos de adaptación en hospitalización psiquiátrica. Hospital Militar Central: 1999 - 2001”, concluyeron: “- Se aprecia que el trastorno de adaptación se

presenta a cualquier edad de las comprendidas en el servicio militar, con mayor incidencia entre los 18 y 21 años. Mientras el grado de instrucción sea mayor, debería haber mejores recursos para poder enfrentar los trastornos de adaptación, en este estudio vemos lo contrario, ya que el personal voluntario que tiene mayor grado de instrucción tiene un mayor número de presentación de cuadros con trastorno de adaptación. – La estabilidad familiar aparentemente tiene que ver con los trastornos de adaptación más aun por la pérdida materna, ya que se aprecia que hay más madres fallecidas en los casos de trastorno e adaptación del personal de servicio militar voluntario. – La ausencia de uno de los padres tiene que ver con falta de adaptación, siendo familiar la falta de la figura de la madre y el padre. Se ha contrastado la presencia de las diversas formas clínicas del trastorno de adaptación, que por ser este trabaja de poca casuística, no se puede inferir más”.

Coral, M. (2014) en su tesis: “Análisis, evaluación y control de riesgos disergonómicos y psicosociales en una empresa de reparación de motores eléctricos”, concluyó: “Según lo mostrado en el presente análisis, evaluación y control de riesgos disergonómicos y psicosociales, el brindar a los trabajadores seguridad y salud dentro de su puesto de trabajo y dentro de las instalaciones de la empresa en general, contribuye no solo en beneficio del trabajador, como reducir en 40% patologías, sino también que genera un menor costo, y por tal, se genera un ahorro, en este caso de 11 mil soles anuales. Toda actividad que realiza el colaborador dentro de una empresa está sujeta a riesgos que afecta su integridad física o mental, según lo observado los trabajadores por querer aumentar su productividad no cumplen con llevar los equipos de protección personales. Los cuales si se identifican a tiempo podrían evitar serios problemas a la seguridad y salud del colaborador, tal y como se hizo en la evaluación de los puestos críticos. Es primordial conocer el puesto de trabajo, los factores externos que lo aquejan; así como también cómo se desempeña dentro de su área de trabajo, ya que así se podrá identificar los riesgos a los que está expuesto y de esa forma determinar el método ergonómico que más se ajuste a los tipos de riesgos identificados. Al identificar los riesgos psicosociales se pudo observar que las dimensiones de inseguridad sobre el futuro y doble presencia fueron las que resultaron críticas y ello se pudo demostrar al realizar la evaluación económica, pues años anteriores habían generado costos por ausentismo y rotación de personal”.

Vásquez, C. (2012) en su investigación “Indicadores para la identificación del riesgo psicosocial de estudiantes: Una mirada a la Niñez en Riesgo Psicosocial”, muestra “un conjunto de indicadores de riesgo psicosocial que permiten identificar en las IIEE aquellas condiciones y situaciones de riesgo psicosocial que perturban a los niños, niñas y adolescentes, en sus hogares, en la escuela y en la comunidad”. En base a esto “se podrá focalizar a la población infantil que demanda mayor atención, y se podrán definir las intervenciones necesarias desde los factores de protección psicosocial que los previenen y protegen”. La metodología “ha sido producida con la participación de la comunidad educativa, a través de diversas consultas a estudiantes (niños, niñas y adolescentes), padres y madres de familia, docentes y directoras/es. A su vez, recoge las ideas de los líderes comunales y representantes de los servicios sociales”.

Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana (2014) en su informe técnico “Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo en Lima Metropolitana, con el apoyo del Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo – CEPRIT- LIMA”, concluyen: Un aspecto a reflexionar es la posible relación que guardan las enfermedades ocupacionales y no ocupacionales con los riesgos psicosociales; lo cual podría ser demostrado, de existir una investigación más profunda respecto a cómo los factores de riesgo psicosocial influyen en la salud de los colaboradores, con tal de prevenir enfermedades ocupacionales cuyo origen se presentan por exposición a factores psicosociales dañinos. Investigación que, a la fecha, a nivel de Lima Metropolitana, no existe. Si bien, a nivel de las entidades del Estado que forman parte de la jurisdicción de Lima Metropolitana, se cuenta con algunas experiencias relacionadas al riesgo psicosocial estrés, sin embargo, el síndrome burnout, mobbing, acoso moral y violencia laboral, considerados riesgos psicosociales que afectan la salud de los colaboradores, deberían ser evaluados ya que su impacto en la salud es tan negativo como las generadas por el estrés. No existen políticas en las instituciones públicas para el abordaje de los riesgos psicosociales siendo ésta, una necesidad forzosa porque permitiría sumar esfuerzos de capacidades, experiencias y contar con datos que permitan aportar en la vigilancia de la salud psicosocial de los trabajadores de Lima Metropolitana.

Cachay, O. & col (2013) en su artículo científico “Riesgos psicosociales”, el artículo revisa los conceptos de la asignatura pendiente en la Prevención de Riesgos Laborales (PRL): los riesgos psicosociales; constatándose que cada día

está en aumento, y por tal, su importancia sobre la salud de los colaboradores y las organizaciones (INSL, Instituto Navarro de Salud laboral, 2005). El estudio finiquitó que las leyes de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Perú promueven una cultura a la PRL, que se manifiesta en las buenas intenciones de sus artículos. No basta con promover, también es importante la identificación, evaluación y ejecución en la PRL. Las leyes y reglamentos padecen de anexos y guías metodológicas de cómo actuar en la identificación y la evaluación de los riesgos psicosociales.

García, S. y Cols. (2014) en su artículo “Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú”, determinó “la prevalencia del burnout y su relación con la presencia de factores de riesgo psicosocial laborales, percibidos como perjudiciales en colaboradores de la Población Económicamente Activa (PEA) de Lima, Perú. Se encuestaron 339 trabajadores con la aplicación del Inventory General Survey (MBI-GS)<sup>1</sup>, instrumento en su nueva versión, y la escala de Factores Psicosociales en el Trabajo, encontrándose prevalencia de burnout muy alto en la dimensión desgaste emocional o agotamiento (6,22%), asociado con 4 diferentes factores de riesgo psicosocial. El mayor factor de riesgo lo representan las exigencias laborales ( $p < 0,004$ ) y ( $OR = 6,979$ ) con la dimensión cinismo de burnout; lo anterior deja de manifiesto que, ante las exigencias laborales, los trabajadores expresan actitudes cínicas como mecanismo de defensa, por lo que se concluye que la prevalencia del burnout se relaciona significativamente con los factores de riesgo psicosocial, de ahí que las empresas deben prestar especial atención en estos factores”.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. DEFINICIÓN DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

“Los factores psicosociales hacen referencia a situaciones y condiciones inherentes al trabajo y relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador(a) y sus condiciones de trabajo”. Por lo descrito, es importante distinguir el concepto de Factores Psicosociales con respecto al concepto de Factores de Riesgo Psicosociales y/o Riesgos Psicosociales. (Poblete, 2013)

“La relación entre la organización del trabajo y la salud no parece tan evidente como la que existe entre otros factores de riesgo (el ruido, por ejemplo) y la salud. Los efectos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos, y se manifiestan a través de procesos psicológicos conocidos popularmente como «estrés» e incluyen diversos aspectos de la salud, tanto física como mental y social. Los factores de riesgo de naturaleza psicosocial son características derivadas de la organización, gestión y condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos que llamamos estrés”. (Kristensen, 2016)

Se detalla como el vínculo de interacciones que tienen lugar en la organización, entre, por una parte, el entorno en que se desarrolla, el contenido del trabajo y la persona, con sus características propias y su entorno fuera de la organización, que pueden afectar negativamente sobre la seguridad, la salud, el rendimiento y la satisfacción del colaborador. (Díaz, 2007)

“Las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia”. (OIT, 1986)

De acuerdo con la conceptualización anterior, los factores de riesgos psicosociales pueden ser causados por:

- Las particularidades del puesto de trabajo.
- Las organizaciones del trabajo.
- Las características personales.

### **Factores debidos a las características del puesto de trabajo.**

La evolución del trabajo a través del tiempo se ha dado lugar al paso de un tipo de trabajo, unitario y artesanal, donde es el propio trabajador el que planifica, diseña y ejecuta con plena autonomía su tarea de acuerdo con sus capacidades y habilidades, a un tipo de trabajo en serie, consecuencia del desarrollo industrial, caracterizado por la realización de una serie de tareas cortas y repetitivas, donde el trabajador pierde la perspectiva del producto final. El trabajo se convierte en monótono y repetitivo, generalmente no cualificado y marcado

por el ritmo que la máquina o el proceso productivo le impone, el trabajador pierde su autonomía, a veces el estímulo y para a ser controlado, más por la propia máquina que por él mismo.

Con la introducción de las nuevas tecnologías (máquinas de control numérico, robotización, uno generalizado de computadores, etc.), el trabajo en cadena ha sido superado para transformarse en un trabajo automatizado (monótono y repetitivo), en que el tratamiento de la información, a través de símbolos y señales, adquiere un papel preponderante y los cambios se producen con demasiada rapidez.

De lo expuesto hasta ahora se puede deducir que si bien existen una serie de factores que puedes tener potencialidad motivadores, relacionados con el trabajo en sí mismo y las posibilidades de desarrollo que éste ofrece a la persona, son más los factores psicosociales que concurren en el puesto de trabajo y que pueden causar daños en la salud del trabajador, tales como el estrés o la insatisfacción.

A continuación, se analizarán brevemente los tipos de factores psicosociales más relevantes con relación al puesto de trabajo (iniciativa/autonomía, ritmo de trabajo, monotonía/repetitividad, nivel de cualificación exigido y nivel de responsabilidad).

### **Monotonía/repetitividad**

Como consecuencia de la Organización Científica del Trabajo en los procesos industriales han proliferado numerosos puestos de trabajo, que se caracterizan fundamentalmente por su monotonía y repetitividad, en los que el trabajador carece de iniciativa y sus movimientos se convierten en meros actos reflejos, disminuyendo su libertad y limitándose su intervención únicamente cuando advierte alguna anomalía o desajuste.

Como consecuencia de este factor el trabajador pierde libertad e iniciativa, desconoce el sentido de su trabajo y se produce un empobrecimiento del contenido de su trabajo. Pudiendo ser origen de afecciones orgánicas, trastornos fisiológicos u otras enfermedades.

**Nivel de cualificación exigido**

Cuando mayor sea el nivel de cualificación exigido para una determinada tarea mayores serán las posibilidades de satisfacción en el trabajador y de desarrollo de su personalidad.

## **Nivel de responsabilidad**

La responsabilidad constituye un importante elemento de satisfacción y se cuenta ligada a la cualificación y retribución de los puestos de trabajo. Cuando la responsabilidad no se corresponde con el nivel de formación y cualificación del trabajador, la posibilidad de que se produzcan errores puede ser causa de la aparición de alteraciones diversas.

## **Factores debidos a la organización del trabajo**

Dentro de este grupo se pueden considerar incluidos los factores psicosociales debidos a:

- La estructura de la organización.
- La organización del tiempo de trabajo.
- Las características de la empresa.

### **a. Estructura de la organización**

El comportamiento de la persona se encuentra condicionada por sus propias características y la situación en la que se encuentra. Por ello, la organización debe adecuar su estructura para conseguir el máximo logro de satisfacción laboral, centrando sus actuaciones en los siguientes factores psicosociales: comunicación en el trabajo, estilos de mando y participación en la toma de decisiones.

## **Comunicación en el trabajo**

La comunicación en la empresa contribuye en gran medida al logro de un adecuado clima de trabajo ya que el ser humano es por esencia un ser social y como tal tiene necesidad de comunicarse con los demás. Como se verá en el correspondiente tema las comunicaciones, ya sean descendientes, ascendentes o colaterales, deben ser potenciadas con el fin de evitar el aislamiento del trabajador dentro del grupo de trabajo, ya que una comunicación escasa o deficiente puede ser causa de insatisfacción, estrés o de conflictos laborales o personales.

## **Estilos de mando**

El mando en la empresa es el encargado de facilitar la información, dar las órdenes e instrucciones, asignar tareas o funciones, etc., y como tal, puede adoptar diferentes estilos: autocrático, paternalista, laissez faire, democrático, etc., siendo el estilo democrático o participativo el que más beneficios aporta al encontrarse los trabajadores más satisfechos (aumento de su bienestar y enriquecimiento de su personalidad y aumento de la productividad de la empresa)".

## **Participación en la toma de decisiones**

Si la participación del personal de la empresa considera necesaria en la toma de cualquier tipo de decisión, en el caso de la seguridad y salud adquiere un papel preponderante ya que sólo contando con la participación de todos y cada uno de los trabajadores se pueden llegar a alcanzar compromisos en este tema. Para que ello sea posible es necesario que la organización del propio trabajo favorezca la participación y que el grupo adquiera la madurez necesaria que viene dada por la capacitación y que el grupo adquiera la madurez necesaria, que viene dada por la capacidad de funcionar por sí mismo. De esta forma, con un estilo participativo se logrará además de los objetivos de productividad, mayor información, comunicación y satisfacción de todas las personas implicadas en el proceso productivo.

La falta de participación puede ser un factor causante de ansiedad y estrés en la medida en que su ausencia conlleve una falta de control sobre sus propias condiciones de trabajo.

## **Asignación de tareas**

La falta de asignación de tareas, con claridad en cuanto a su contenido, las decisiones que serán precisas tomar y las personas a las que les corresponde tomarlas, pueden ser causa de conflictos de competencia, que además de incidir sobre la productividad pueden ser la causa de estrés.

## **a Organización del tiempo de trabajo**

La organización del tiempo de trabajo constituye un factor fundamental de la organización de la propia empresa, ya que viene condicionada por los objetivos que la empresa debe cubrir, tales como: máximo aprovechamiento de equipos, máquinas y herramientas, adaptación a la demanda del mercado, disminución de los tiempos improductivos o simplemente razones de productividad y competitividad.

Aunque con múltiples las posibilidades de organización del tiempo de trabajo, en este punto se abordara el estudio de las que se consideran más importantes desde el punto de vista económico: jornadas de trabajo y descansos y horarios de trabajo (flexible, a turno y nocturno).

## **b Las características de la empresa**

Entiendo por trabajo, la labor que se realiza, el entorno en que ésta tiene lugar y las condiciones en que se está organizando.

Características o condiciones de trabajo o condiciones ambientales y técnicas que la enmarcan. (García, 2010)

Contemplan “los esfuerzos, la manipulación de las cargas, las posturas de trabajo, los niveles de atención requerida, la carga mental, etc., asociados a cada tipo de actividad”. (Portela, 2010)

## **Características personales**

Cada trabajador presenta unas características individuales que dan lugar a los factores psicosociales que incidan de diferentes maneras en cada persona, dependiendo de su capacidad de tolerancia y de su capacidad de adaptación a las diferentes situaciones, entendiendo ésta en un doble sentido, por una parte, adaptando la realidad exterior a su forma de ser y sus necesidades, y por otra, modificando estas necesidades en función de la realidad exterior. El éxito de esta adaptación dependerá de los factores personales, los cuales se clasificarán en:

- **Factores endógenos o individuales.**
- **Factores exógenos o extra laborales.**

#### **a Factores endógenos**

Son los determinantes de las características de la propia persona y de su forma de ser y reaccionar (personalidad, edad, sexo, formación, motivaciones, actitudes, aptitudes, expectativas, etc.).

#### **Personalidad**

La personalidad se puede definir como un estilo de comportamiento que permite a las personas reaccionar y adaptarse a las circunstancias que lo rodean, existiendo numerosas teorías y muy diversos tipos de personalidad. El estrés está relacionado con el tipo de personalidad.

#### **Edad**

Las personas más jóvenes suelen tener mayores expectativas, son más exigentes, y por ello se encuentran más expuestas a situaciones de estrés o insatisfacción. Por el contrario, las personas mayores tienen mayor experiencia, conocimientos y capacidad de adaptación, lo que les permite resolver los problemas, por lo que disponen de más recursos para hacer frente a situaciones de estrés.

#### **b Factores exógenos**

“Son aquellos factores extra laborales (factores socioeconómicos, vida familiar, entorno social, ocio y tiempo libre, etc.), que pueden una marcada influencia sobre la satisfacción o insatisfacción laboral al incidir sobre otros factores psicosociales del trabajo”. (Díaz, 2007)

#### **Tipos de riesgos psicosociales**

Los modelos demanda - control – apoyo social y esfuerzo – recompensa descritos se centran en el balance entre un conjunto de dimensiones

psicosociales presentes en los puestos de trabajo y han sido profusamente usados en investigación en el campo de las ciencias de la salud. Sin embargo, estos modelos no abarcan otras exposiciones, también psicosociales y relacionadas con la organización del trabajo para las que hay un menor, aunque creciente, nivel de investigación y que en todo caso parecen representar una innegable realidad del ambiente psicosocial de trabajo en numerosas ocupaciones. En este sentido, una de las más evidentes limitaciones de ambos modelos la constituye la consideración de las exigencias psicológicas del trabajo como algo fundamentalmente cuantitativo (ritmos e intensidad de trabajo, fundamentalmente), obviando que no es lo mismo trabajar con máquinas que con, y sobre todo para, personas. En este segundo caso, las exigencias psicológicas impuestas por la actividad laboral no pueden entenderse al margen de la exposición a las emociones y sentimientos humanos que comportan, algo especialmente relevante para todos aquellos trabajos en el sector de los servicios que conllevan el trabajo para y con usuarios y clientes, y que la investigación ha puesto de manifiesto en las últimas décadas, muy especialmente en relación a los trabajos que sobre el síndrome de estar quemado (o burnout) y extendido también al trabajo con compañeros.

### **Exigencias psicológicas cuantitativas**

Las exigencias psicológicas cuantitativas se definen como la relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido, imposibilidad de llevar el trabajo al día, o acumulación de trabajo, que también puede tener relación con la distribución temporal irregular de las tareas. También puede ocurrir la situación contraria, que las exigencias sean limitadas o escasas.

Estas exigencias pueden constituir un riesgo para la salud tanto más importante como menores sean las posibilidades de influencia, las oportunidades para el desarrollo de las habilidades y el apoyo por parte de los compañeros o compañeras y superiores jerárquicos. En casos de poca exigencia se habla de sub estimulación de las capacidades personales, lo que también representa una situación de riesgo para la salud (situación de trabajo pasivo).

## **Exigencias psicológicas cognitivas**

Cognición significa pensamiento, y las exigencias cognitivas en el trabajo tratan sobre la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas cosas a la vez.

Las exigencias cognitivas no se pueden considerar ni “nocivas” ni especialmente “beneficiosas” desde el punto de vista de la salud. Si la organización del trabajo facilita las oportunidades y los recursos necesarios, las exigencias cognitivas pueden contribuir al desarrollo de habilidades, pues implican la necesidad de aprender, y pueden significar más un desafío que una amenaza. En caso contrario, las exigencias cognitivas pueden significar una carga a añadir a las cuantitativas y por ello deben ser consideradas de manera específica al analizar el ambiente psicosocial de trabajo. Así pues, este tipo de exigencias representan “la otra cara” de los trabajos donde deben manejarse conocimientos: ¿son éstos el fruto de las oportunidades que ofrece el empleo o simplemente constituyen un requerimiento de éste? Este es el caso observado a menudo con la introducción de nuevas tareas, tecnologías o formas de trabajo, cuando los trabajadores no reciben la formación y entrenamiento suficientes para enfrentarse con las nuevas exigencias, lo que les supone la necesidad de un esfuerzo cognitivo excesivo.

## **Exigencias psicológicas emocionales**

Las exigencias emocionales incluyen aquellas que afectan nuestros sentimientos, sobre todo cuando requieren de nuestra capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferirnos, y ante quienes podemos mostrar comprensión y compasión. Puede ser un equilibrio muy complicado, ya que el trabajador o trabajadora tiene que tratar de no involucrarse en la situación y de no confundir los sentimientos por ejemplo de sus clientes, pacientes o alumnos con los suyos propios. Esta situación es frecuente en las profesiones dirigidas a prestar servicios a las personas, en las que los y las trabajadoras deben usar sus habilidades profesionales, sus capacidades personales y a la vez dejar su vida privada al margen. Pero esta diferenciación puede ser difícil si las exigencias emocionales son excesivas.

### **Exigencias psicológicas de esconder emociones**

La exigencia de esconder las emociones afecta tanto a los sentimientos negativos como los positivos, pero en la práctica se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador o trabajadora esconde a los clientes, los superiores, compañeros, compradores o usuarios por razones “profesionales”.

### **Exigencias psicológicas sensoriales**

Hemos denominado exigencias sensoriales a las exigencias laborales respecto a nuestros sentidos, que en realidad representan una parte importante de las exigencias que se nos imponen cuando estamos trabajando.

### **Posibilidades de desarrollo en el trabajo**

Se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona. La realización de un trabajo debe permitir la adquisición de las habilidades suficientes pocas o muchas para realizar las tareas asignadas, aplicar esas habilidades y conocimientos y mejorarlos. Se puede realizar un trabajo creativo, o, por el contrario, el trabajo puede ser rutinario, repetitivo y monótono y no representar ningún tipo de aprendizaje ni crecimiento.

### **Control sobre los tiempos de trabajo**

Esta dimensión complementa la de influencia con relación al control sobre los tiempos a disposición del trabajador.

En el trabajo ejercemos un determinado poder de decisión sobre nuestros tiempos de trabajo y de descanso (pausas, fiestas, vacaciones...). El control sobre los tiempos de trabajo representa una ventaja en relación con las condiciones de trabajo (decidir cuándo hacemos una pausa o podemos charlar con un compañero...) y también con las necesidades de conciliación de la vida laboral y familiar (ausentarse del trabajo para atender exigencias familiares, escoger los días de vacaciones...).

## **Calidad del liderazgo**

El papel de la dirección y la importancia de la calidad de dirección para asegurar el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de los trabajadores es un tema de importancia crucial en la literatura de management y de dirección de recursos humanos, y en general se tiende a recomendar el rol de líder más que el de jefe para las tareas de dirección, aunque su puesta en práctica es más bien escasa en nuestro país.

## **Refuerzo**

Refuerzo (término quizás más utilizado en su versión inglesa "feedback") es otra forma de apoyo instrumental, y trata sobre recibir mensajes de retorno de compañeros y superiores sobre cómo se trabaja. La mayoría de las personas reciben refuerzo muchas veces al día, pero normalmente en formas muy indirectas, ininteligibles, teniendo que adivinar lo que en realidad significan. Sin embargo, es muy importante para cada uno de los trabajadores recibir información detallada sobre cómo hace su trabajo, para así poder modificar las cosas que fallen, lo que posibilita, además, mayores oportunidades para el aprendizaje y el desarrollo de habilidades (lo que es beneficioso para la salud) y constituye también una de las bases objetivas para el trato justo en el trabajo.

## **Inseguridad**

La inseguridad o incertidumbre respecto al empleo o el futuro profesional puede causarle ansiedad al trabajador, por lo que los trabajadores necesitan tener cierto grado de seguridad y estabilidad en su empleo. También las condiciones de empleo como el tipo de contrato, la posibilidad de movilidad geográfica, el salario, la posibilidad de elección de vacaciones y la exposición a riesgos laborales, ejercen un peso específico en la motivación y en la satisfacción laboral. (Mansilla, 2010)

## **Estima**

La estima es otro de los componentes de la dimensión de compensaciones del trabajo integrante del modelo "esfuerzo - compensaciones" comentado anteriormente. La estima incluye el reconocimiento de los superiores y del

esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo. La estima representa una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado y constituye, juntamente con las perspectivas de promoción, la seguridad en el empleo y las condiciones de trabajo, y un salario adecuado a las exigencias del trabajo, la base de las compensaciones del modelo de Siegrist ya comentado.

### **Doble presencia**

En el mundo del trabajo actual existen actividades y ocupaciones específicas de género (hombres y mujeres no hacemos lo mismo) y generalmente las mujeres ocupan puestos de trabajo con peores condiciones que los hombres (de menor contenido y responsabilidad, con menores niveles de influencia, peores perspectivas de promoción y menos pagados). Por otro lado, las mujeres trabajadoras se responsabilizan y realizan la mayor parte del trabajo familiar y doméstico, con lo que efectúan un mayor esfuerzo de trabajo total en comparación con los hombres. Estas desigualdades entre hombres y mujeres respecto a las condiciones de trabajo y a la cantidad de trabajo realizado se manifiestan en desigualdades en salud entre hombres y mujeres.

Esta "doble jornada" laboral de la mayoría de mujeres trabajadoras es en realidad una "doble presencia", pues las exigencias de ambos trabajos (el productivo y el familiar y doméstico) son asumidas cotidianamente de manera sincrónica (ambas exigencias coexisten de forma simultánea). La organización del trabajo productivo (la cantidad de tiempo a disposición y de margen de autonomía sobre la ordenación del tiempo) puede facilitar o dificultar la compatibilización de ambos.

Para explicar la salud de las mujeres trabajadoras es fundamental comprender esta doble carga de trabajo. Unas y otras exigencias interaccionan e influyen sobre la salud de las mujeres. Para medir tales cargas, es necesario tener en cuenta su carácter sincrónico. (Salvador Moncada, 1998)

MINSAL (2013) define la doble presencia se asocia a la salud mental, vitalidad, síntomas cognitivos del estrés y síntomas conductuales del estrés; la investigación no sindical que solo mujeres se ven afectadas por la doble presencia, sin embargo, se considera un grupo que está en más posibilidades

de riesgo, pero la conducta de desarrollarse en ambos ámbitos puede en algunos casos ser estímulo positivo.

### **2.2.2. MODELOS TEÓRICOS**

Los modelos teóricos más importantes encontrados son los mencionados por Luceño, L. y Cols. (2004) en su estudio “Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad”, de gran relevancia con el instrumento de investigación y la operacionalización de variable del presente estudio.

El Modelo Demanda-Control (Demand Control Model) (Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990; Johnson y Johansson, 1991), postula que las principales fuentes de estrés se encuentran en dos características básicas del trabajo: (1) las demandas psicológicas del trabajo y (2) el control que se tiene del mismo. La dimensión Demandas hace referencia a cuánto se trabaja (la imposición de plazos, carga mental, conflictos, etc). En esta dimensión no se incluye las demandas físicas, aunque éstas puedan dar lugar a demandas psicológicas. En la dimensión de Control se tiene en cuenta tanto el control sobre las tareas, como el control de las capacidades. El control sobre la tarea se entiende como el control socialmente predeterminado sobre aspectos pormenorizados del cumplimiento de la tarea (autonomía); El control sobre las capacidades sería aquel que ejerce el sujeto sobre el empleo de sus capacidades.

El modelo postula que las reacciones de tensión psicológica más negativas (fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física), se producen cuando las exigencias psicológicas del puesto de trabajo son elevadas y, el sujeto posee un escaso control en la toma de decisiones.

La segunda predicción del modelo hace referencia a que la motivación, el aprendizaje y el crecimiento personal, se producirán en los trabajadores cuando tanto las demandas que requiere el trabajo como el control que los sujetos tienen sobre el mismo sean altas (hipótesis del aprendizaje activo) (Johnson y Johansson, 1991; Karasek y Theorell, 1990). Así el modelo indica que se producirá un aumento de la productividad en los entornos laborales que promueven el aprendizaje y el crecimiento personal. De igual modo en situaciones laborales de escasas exigencias y escaso control, se produce un entorno laboral muy poco motivador que puede dar lugar a la pérdida de

aprendizajes ya adquiridos, a la falta de motivación o al aprendizaje de conductas negativas tanto para el trabajador como para la organización.

En las últimas formulaciones del modelo, a las dimensiones Demandas y Control, se le ha añadido la dimensión Apoyo social, ya que los trabajadores expuestos a demandas elevadas, poco control y bajo apoyo social presentan un riesgo dos veces mayor de morbilidad y mortalidad por enfermedad cardiovascular que los que tienen empleos de baja demanda, mucho control y fuerte apoyo social (Johnson y Hall, 1994). La dimensión de "Apoyo social" hace referencia a todos los posibles niveles de interacción en el trabajo, tanto con los compañeros como con los superiores.

**El Modelo del desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Effort-Reward Imbalance model) (Siegrist, 1996, 1998)**, "centra su atención en el desequilibrio entre "costes" y "ganancias", entendido como el esfuerzo que el trabajador realiza y las recompensas que recibe por ello. El modelo predice que elevados esfuerzos unidos a bajas recompensas pueden provocar un aumento de tensión. Se pueden distinguir dos fuentes de "esfuerzo" dentro del modelo, el "esfuerzo extrínseco", que hace referencia a las demandas del trabajo, y el "esfuerzo intrínseco" que hace referencia a la motivación de los trabajadores en relación a las demandas que requiere la situación".

Las recompensas que reciben los trabajadores por su esfuerzo provienen de tres fuentes: (1) monetaria, salario adecuado; (2) Apoyo social, respeto y apoyo; y (3) Seguridad, perspectivas de promoción y seguridad en el puesto de trabajo.

Este modelo incluye en la dimensión esfuerzo extrínseco tanto el esfuerzo físico como psicológico, y además tiene en cuenta características del sujeto que pueden provocar que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no sea real; es decir, el autor describe un tipo de sujetos que define como "excesivamente comprometidos" (overcommitment) y que se caracterizan por exagerar los esfuerzos que realizan en su trabajo.

Actualmente algunos estudios relacionan altos esfuerzos en el entorno laboral unido a bajas recompensas, como un factor de riesgo de sufrir enfermedades cardiovasculares, leves desórdenes psiquiátricos y quejas psicosomáticas".

### **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

El método ISTAS21 es una adaptación para la población española del Cuestionario Psicosocial de Copenhagen (CoPsoQ). Este instrumento fue seleccionado como la principal herramienta para la recogida de datos por su carácter individual, anónimo, confidencial y de respuesta voluntaria. Estos datos nos permitieron realizar un estudio cualitativo de la realidad objeto de evaluación en una población específica, en este caso docentes de centros universitarios como una medida de prevención orientada a favorecer la localización de determinados problemas y vías alternativas de cambio o mejora, con el fin de impulsar otras formas de organización laboral más saludables. (Ortega S. y Sánchez C., 2011)

El método ISTAS21, versión corta, es un cuestionario de cuatro secciones, dos de ellas orientadas a identificar las condiciones sociales y de empleo, y las otras dos centradas en determinar aquellos daños o dimensiones psicosociales que tengan algún efecto sobre la salud. De manera más específica, en el test se analizan seis apartados o dimensiones psicosociales: (1) exigencias psicológicas, (2) trabajo activo y posibilidades de desarrollo, (3) inseguridad, (4) apoyo social y calidad de liderazgo, (5) doble presencia y (6) estima. Definimos a continuación cada uno de estas dimensiones (ISTAS21, 2002), citado por (Ortega S. y Sánchez C., 2011).

De las exigencias psicosociales se distingue, por un lado, las de tipo cuantitativo referidas al volumen de trabajo solicitado respecto a la falta de tiempo para ejecutarlo adecuadamente; y las exigencias cualitativas, determinado por las demandas emocionales (al tener que reprimir sentimientos y opiniones), cognitivas (precisando grandes esfuerzos intelectuales) y de tipo sensorial.

En cuanto al trabajo activo y las posibilidades de desarrollo, indica la influencia y control sobre el trabajo a realizar, su organización, horarios, decisiones y mejoras; que posibilitan la integración en la empresa y dan sentido al trabajo. Las posibilidades de desarrollo en el trabajo no deben verse sólo como una oportunidad para ascender, sino para generar expectativas de superación y progreso.

El Apoyo social hace referencia al tipo de relaciones y ayuda entre compañeros, es decir, el sentimiento de grupo y los refuerzos, que requieren de un buen flujo de información que evite el aislamiento y posibilite las relaciones sociales. La calidad de liderazgo entiende que se debe mantener bien definidos los puestos de trabajo (claridad de rol), no exigiendo tareas contrarias a los valores personales (conflicto de rol) y proporcionando la información necesaria para adaptarse a los cambios (previsibilidad).

La inseguridad laboral incide en aquellos aspectos relacionados con la estabilidad laboral, la posibilidad de un cambio de tareas o en relación a una posible promoción y los cambios imprevistos que perjudiquen al trabajador (turnos, días de la semana...).

La estima por su parte pone de relieve el reconocimiento al trabajo y el esfuerzo, recibiendo un adecuado apoyo social y un trato justo.

La doble presencia hace referencia a la incapacidad de compatibilizar las tareas familiares y laborales, aun cuando existe una normativa para la conciliación de la vida laboral y familiar.

## **2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

**SALUD:** Es un estado de bienestar físico, mental y social. No solo en la ausencia de enfermedad.

**TRABAJO:** Es toda actividad que el hombre realiza de transformación de la naturaleza con el fin de mejorar la calidad de vida.

**AMBIENTE DE TRABAJO:** Es el conjunto de condiciones que rodean a la persona y que directa o indirectamente influyen en su estado de salud y en su vida laboral.

**RIESGO:** Es la probabilidad de que una amenaza se convierta en desastre.

**FACTOR DE RIESGO:** Es un elemento, fenómeno o acción humana que puede provocar daño en la salud de los trabajadores, en los equipos o en las instalaciones.

**SALUD OCUPACIONAL:** Se define como la disciplina que busca el bienestar físico, mental y social de los empleados en sus sitios de trabajo.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. MÉTODO Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN**

En este trabajo de investigación se utilizó el método científico como método general. Para Bonilla y Rodríguez, citado por Bernal (2010) “el método científico es el conjunto de postulados, reglas y normas para el estudio y la solución de los problemas de investigación, institucionalizados por la denominada comunidad científica reconocida”.

Se utilizó el método científico porque es el método por el cual se puede aportar conocimientos científicos a la sociedad, dado que el método científico es un proceso destinado a explicar fenómenos, establecer relaciones entre los hechos, y a su vez, nos permite obtener con esto conocimientos y aplicaciones útiles para el hombre. En esta investigación este método nos ayudará a comprender cuál es el factor de riesgo psicosocial con mayor incidencia.

Este método se utilizó para poder estudiar de los hechos particulares observables que son las causas de los factores de riesgo psicosocial, estas causas nos pueden llevar a deducir las consecuencias que tiene los factores de riesgos psicosocial en la salud mental y cómo afecta de forma holística a todas las dimensiones de la persona.

#### **3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Se define el diseño no experimental, como “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables...lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (Hernández Sampieri, 2014).

Se utilizó este tipo de diseño para esta investigación dado que no se manipulará las variables, para su posterior descripción en un solo momento y tiempo. Solo se las estudiará para saber cómo influyen los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo.

### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación es transversal la cual “recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. (Hernández Sampieri, 2014).

La presente investigación tiene como objetivo describir los factores de riesgo psicosociales. Con este tipo de investigación se buscó conocer cuáles son los factores más prevalentes que se presentan en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo. Se buscó con esta investigación proponer teorías o modificar las existentes en base a la realidad de la ciudad de Huancayo.

### **Nivel de investigación**

La presente investigación corresponde al nivel descriptivo. El nivel descriptivo tiene como objetivo “indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción. Son, por tanto, estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, estas son también descriptivas”. (Hernández Sampieri, 2014)

## **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **Población**

La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, podemos decir que la población es la totalidad del fenómeno a estudiar, en donde las unidades de población poseen una característica común la cual estudia y da origen a los datos. (Hernández y otros, 2000).

La población de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo está constituida por 141 trabajadores, en esta investigación las características de estos trabajadores con relación

a la edad, son mayores de 18 años, residentes en la provincia de Huancayo, cumplen con los horarios establecidos por la organización de mañana, tarde y noche. La población consta de varones y mujeres.

La población la constituyó el universo de estudio; para este proyecto es una población finita, entendiéndola como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. (Hernandez Sampieri, 2006)

### **Muestra**

La muestra representativa estuvo conformada por 52 trabajadores los que se desempeñan en la sede de distrito de Chilca, se eligió por el método no probabilístico y se realizó por conveniencia. Ya que según nuestro criterio y posibilidades fue manejable, porque todos se encontraban en una sola localización y también por el fácil acceso, así previniendo el alto costo económico, tiempo, recursos materiales, que demandaba tener en seleccionar una muestra en forma probabilística. Por lo tanto, la selección de la muestra fue de forma intencionada y el muestreo fue no probabilístico.

El muestreo por conveniencia según Ochoa (2016) “consiste en seleccionar una muestra de la población por el hecho de que sea accesible. Es decir, los individuos empleados en la investigación se seleccionan porque están fácilmente disponibles, no porque hayan sido seleccionados mediante un criterio estadístico. Esta conveniencia, que se suele traducir en una gran facilidad operativa y en bajos costes de muestreo”.

Según McMillan (2001) define el muestreo por conveniencia como un método no probabilístico de seleccionar sujetos que están accesibles o disponibles.

La técnica utilizada fue la bola de nieve, la cual localiza a algunos individuos, los cuales conducen a otros, y estos a otros, y así conseguir una muestra suficiente. (Ferrer, 2016)

### **3.4. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

En la presente investigación se utilizó la técnica de encuesta para la recolección de datos, esto se realizó por medio del instrumento ISTAS21, con el cuestionario se evaluó a los trabajadores de la Beneficencia de Huancayo, que, por la naturaleza de su trabajo, están en constante contacto con otras personas, por lo cual, están siendo expuestos a condiciones de riesgo psicosociales.

Para Rada (2001), citando a Mayntz, Holm y Hubner (1976), describe a la encuesta como “la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados”.

VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTO
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	Encuesta	ISTAS21

### **ISTAS21**

Para entender mejor el método en cuestión, primero es necesario conocer las principales características de la institución que la ha diseñado y que la promueve.

El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) es una fundación autónoma de carácter técnico-sindical creada por las CC.OO. en 1996 en España, con el objetivo general de impulsar actividades de progreso social para la mejora de las condiciones de trabajo, la protección del medio ambiente y la promoción de la salud de los trabajadores y trabajadoras en el ámbito del Estado español.

Ello significa que ISTAS forma parte del esfuerzo colectivo por lograr una sociedad humana de personas iguales y libres, basada en la solidaridad y en el desarrollo socialmente justo y ambientalmente sostenible. Esta es una fundación científico-técnica y actúa bajo los siguientes principios:

- Servicio a la clase trabajadora
- Rigor técnico-científico
- Autonomía de funcionamiento y técnica
- Coordinación en la estrategia y los objetivos establecidos con CC.OO.

Su naturaleza jurídica es la de fundación laboral autónoma sin ánimo de lucro y constituida bajo el protectorado del Ministerio de Trabajo español.

El ISTAS21 es un instrumento que se desarrolla a partir del año 2000, con la adaptación al castellano del cuestionario CoPsoQ (Copenhague Psicosocial Questionnaire), de origen danés, por un grupo de profesionales del estado español apoyados por un equipo danés.

Los principales agentes son: Tage S. Kristensen, del Arbejds Miljø Institutet (AMI) de Dinamarca, Salvador Moncada y Clara Llorens, del ISTAS, Emilio Castejón, Clotilde Nogareda y Silvia Nogareda, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Carme Barba y Carme Ladona del Centre de Seguretat i Condicions de Salut en el Treball de Barcelona, Fernando G Benavides y Joan Benach, de la Universitat Pompeu Fabra, Teresa Torns y Albert Navarro, de la Universitat Autònoma de Barcelona, Dulce Villegas y M<sup>a</sup> Ángeles Palomares, de la Mutua Fraternidad, Núria García y María Menéndez, del Gabinet Higia de Comissions Obreres de Catalunya.

Este es un método de evaluación de riesgo psicosocial en el ambiente laboral, diseñado para ser aplicado en organizaciones o grupos de trabajo definidos, como instrumento para el diseño de un plan de prevención psicosocial y corporativo posterior.

El cuestionario ISTAS21 es un instrumento que mide los riesgos psicosociales en el ambiente de trabajo. Los riesgos psicosociales son todas las características de la organización del trabajo que puedan tener algún efecto sobre la salud de los trabajadores.

Este cuestionario mide la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo psicosocial: Exigencias Psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima. El cuestionario tiene un alfa de cronbach de 0.72, siendo el instrumento válido y confiable para esta investigación. Esto se llevó a cabo por dos procesos, en primer lugar, fue por la validación por criterios de jueces. Según Kitamura & Kitamura (2000), el juicio de expertos se usa en múltiples ámbitos de la evaluación psicológica, desde la medición de la confiabilidad de los profesionales en salud mental hasta la validación de contenido de pruebas estandarizadas de altas especificaciones. (Pérez, 2016).

El método ISTAS21, es un instrumento de evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial que fundamenta una metodología para la prevención; identifica los riesgos a nivel de menor complejidad conceptual posible, facilita la localización de los problemas y el diseño de soluciones adecuadas y aporta valores poblacionales de referencia que representan un objetivo de exposición razonablemente asumible a corto plazo por las empresas. Este instrumento está diseñado para identificar y medir la exposición de dos grandes grupos de factores de riesgos para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo. El cuestionario consta de 38 ítems. Con una escala Likert de 5 reactivos, los cuales difieren dependiendo de las dimensiones a evaluar según la división del método ISTAS21.

## **Dimensiones psicosociales evaluada por el método**

### **Exigencias psicológicas**

Se definen como la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo, esto nos quiere decir que se tiene más trabajo del que corresponde para realizarlo en el tiempo asignado.

### **Trabajo activo y posibilidades de desarrollo**

Se evalúa si el trabajo proporciona fuentes de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona; si se pueden aplicar conocimientos y habilidades, aprender cosas nuevas o si el trabajo es dinámico.

### **Inseguridad**

Esta dimensión va más allá de la inseguridad de perder el trabajo, sino también afecta otras condiciones de trabajo; cambio de turno, horario de trabajo, salario y forma de pago, cambio de departamento contra la voluntad de los trabajadores y trabajadoras.

### **Apoyo social**

El apoyo social trata sobre el hecho de recibir la ayuda para realizar la tarea y hace referencia a la ayuda de compañeros y compañeras, como también de parte de los superiores. La falta o la deficiencia de apoyo social es una de las dimensiones fundamentales en relación a los riesgos psicosociales.

### **Inseguridad en el trabajo**

Existen fuertes evidencias de que la inseguridad en el empleo, la temporalidad y, en general, la precariedad laboral se relaciona con múltiples indicadores de salud, y se ha puesto especialmente de manifiesto su relación con la siniestralidad laboral. Sin embargo, con esta dimensión pretendemos ir algo más allá de la inseguridad contractual (lo que representa una innegable causa de estrés y de los diversos trastornos de salud con él relacionados) para incluir la inseguridad sobre otras condiciones de trabajo: movilidad funcional y geográfica, cambios de la jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago y carrera profesional.

### **Doble presencia**

La doble presencia hace referencia a las exigencias importantes en el ámbito familiar, ser el responsable principal y ocuparse de la mayor parte de las tareas familiares y domésticas. Donde la cantidad de tiempo es escasa y el margen de autonomía implica problemas de conciliación de las necesidades derivadas del ámbito doméstico-familiar con las del ámbito laboral.

### **Estima**

Se refiere al respeto y reconcomiendo, al trato justo y al apoyo adecuado. Una falta de estima en el trabajo supone una situación de riesgo para la salud.

## **3.5. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO EN EL MEDIO**

En la presente investigación se utilizó el cuestionario ISTAS21, el cual fue validado en primer lugar por la validación por criterio de expertos. Para este proceso participaron 03 psicólogos que se desempeñan en el área organizacional y ocupacional. Esto se llevó en la ciudad de Huancayo. Contrastando los resultados de validación de expertos, se realizaron cambios a nivel gramatical, no realizando más cambios a parte de estos.

El juicio de expertos es un método de validación útil para verificar la fiabilidad de una investigación que se define como “una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones” (Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez, 2008). (Rojas, 2016)

El cuestionario también fue validado por medio de un estudio piloto, donde la muestra fue de 20 personas de otra organización ajena, con la cual se trabajó en esta investigación, obteniendo un alfa de cronbach de 0.72, el cual nos indica que es aceptable, esto se realizó en la ciudad de Huancayo.

De acuerdo a Hernández Sampieri (2006) no refiere que el alfa de cronbach es una medida de consistencia interna, que permite estimar la confiabilidad de un instrumento, el cual mide el conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

### **3.6. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS**

En el presente estudio se aplicó la estadística descriptiva que nos permitió organizar y presentar un conjunto de datos de manera que describan en forma precisa las variables analizadas haciendo rápida su lectura e interpretación. Entre los sistemas que nos facilitaron el trabajo de analizar y ordenar los datos se encuentran principalmente dos: a) la distribución de frecuencias y b) la representación gráfica. Estos sistemas de organización y descripción de los datos nos permitieron realizar un análisis detallado con relación a nuestros objetivos y la naturaleza de nuestra investigación.

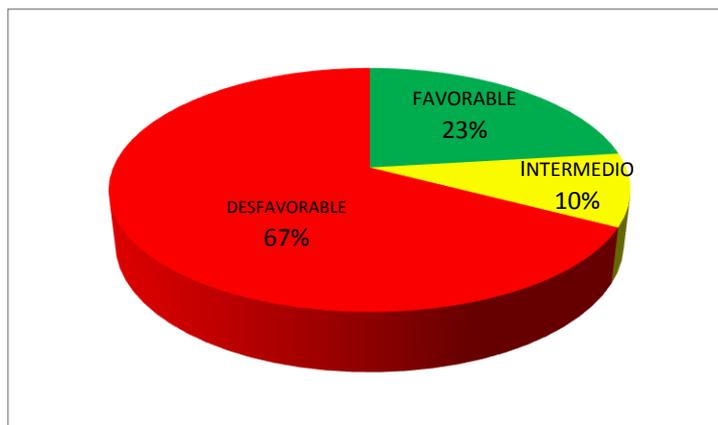
## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS DEL TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Los resultados obtenidos se han dividido para su presentación por 6 dimensiones que pertenecen a la variable factores de riesgos psicosociales. En cada uno se ha tomado en cuenta las características, a continuación, comenzaremos nombrando cada dimensión presentando los resultados obtenidos mediante gráficos tipo circulares. Luego se presentará los resultados por variables sexo y tiempo de labor mediante tablas.

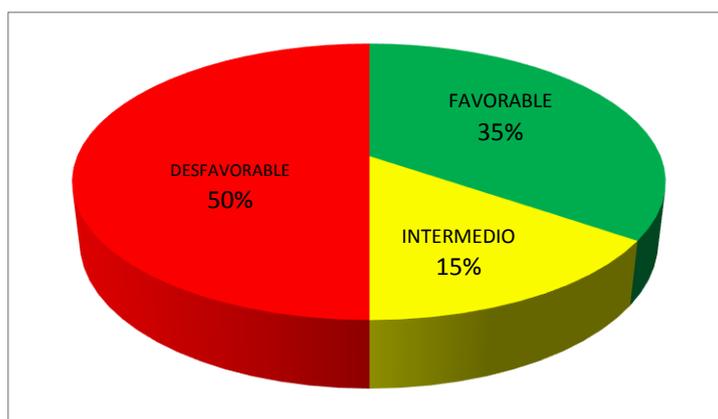
**Gráfico 1.**  
**Exigencias psicológicas**



En la anterior gráfica tipo circular 3D, la cual se construyó a través del total de los resultados obtenidos a partir del cuestionario ISTAS21. A continuación se presenta el significado de las divisiones por color; el color rojo significa nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud; el color amarillo, que significa un nivel de exposición psicosocial intermedio para la salud y color verde, un nivel de exposición más favorable para la salud.

En la anterior gráfica tipo circular 3D, la cual se construyó a través del total de los resultados obtenidos a partir del cuestionario ISTAS21, se generó la gráfica que consta de tres divisiones; en la cual el 67% se sitúa en desfavorable, el 10% de los colaboradores se sitúa en intermedio y el 23% se sitúa en favorable.

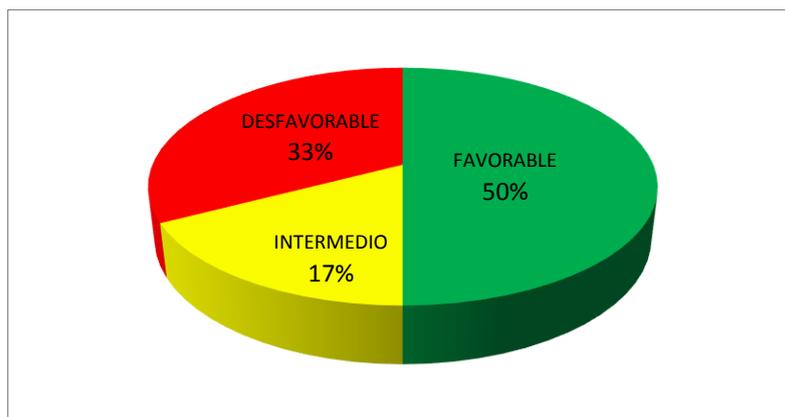
**Gráfico 2.**  
**Trabajo activo y posibilidades de desarrollo**



En la anterior gráfica tipo circular 3D, la cual se construyó a través del total de los resultados obtenidos a partir del cuestionario ISTAS21. A continuación se presenta el significado de las divisiones por color; el color rojo significa nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud; el color amarillo, que significa un nivel de exposición psicosocial intermedio para la salud y color verde, un nivel de exposición más favorable para la salud.

En la anterior gráfica tipo circular 3D, la cual se construyó a través del total de los resultados obtenidos a partir del cuestionario ISTAS21, se generó la gráfica que consta de tres divisiones; en el cual el 50% se sitúa en desfavorable, el 15% de los colaboradores se sitúa en intermedio y el 35% se sitúa en favorable.

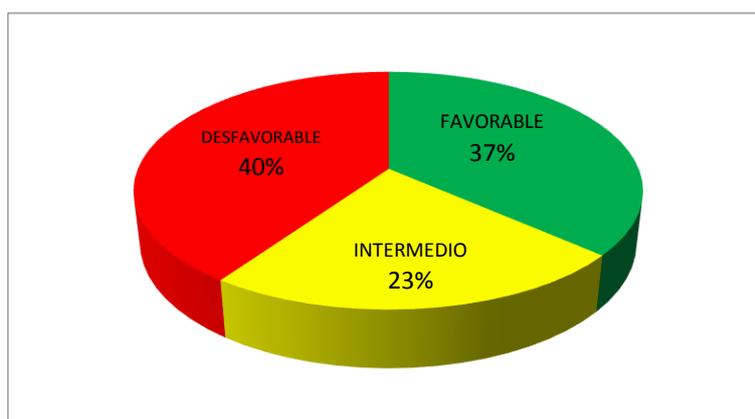
**Gráfico 3.**  
**Apoyo social y calidad de liderazgo.**



En la anterior gráfica tipo circular 3D, la cual se construyó a través del total de los resultados obtenidos a partir del cuestionario ISTAS21. A continuación se presenta el significado de las divisiones por color; el color rojo significa nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud; el color amarillo, que significa un nivel de exposición psicosocial intermedio para la salud y color verde, un nivel de exposición más favorable para la salud.

En la anterior gráfica tipo circular 3D, la cual se construyó a través del total de los resultados obtenidos a partir del cuestionario ISTAS21, se generó la gráfica que consta de tres divisiones; en la cual el 33% se sitúa en desfavorable, el 17% de los colaboradores se sitúa en intermedio y el 50% se sitúa en favorable.

**Gráfico 4.**  
**Inseguridad**

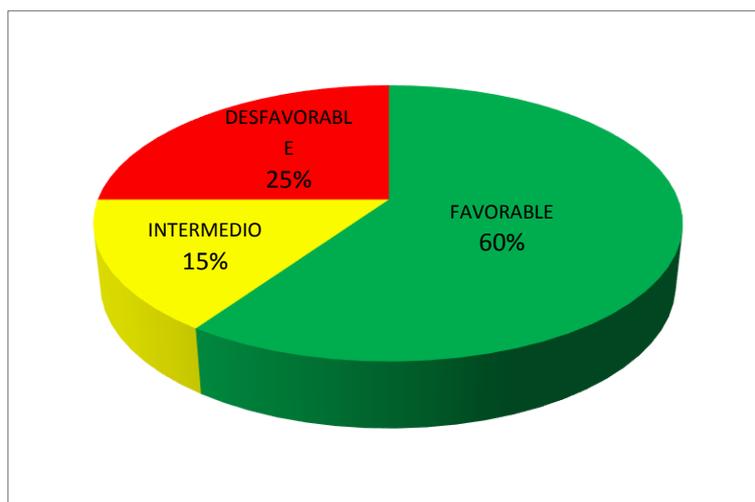


En la anterior gráfica tipo circular 3D, la cual se construyó a través del total de los resultados obtenidos a partir del cuestionario ISTAS21. A continuación se presenta el significado de las divisiones por color; el color rojo significa nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud; el color amarillo, que significa un nivel de

**exposición psicosocial intermedio para la salud y color verde, un nivel de exposición más favorable para la salud.**

En la anterior gráfica tipo circular 3D, la cual se construyó a través del total de los resultados obtenidos a partir del cuestionario ISTAS21, se generó la gráfica que consta de tres divisiones; en la cual el 40% se sitúa en desfavorable, el 23% de los colaboradores se sitúa en intermedio y el 37% se sitúa en favorable.

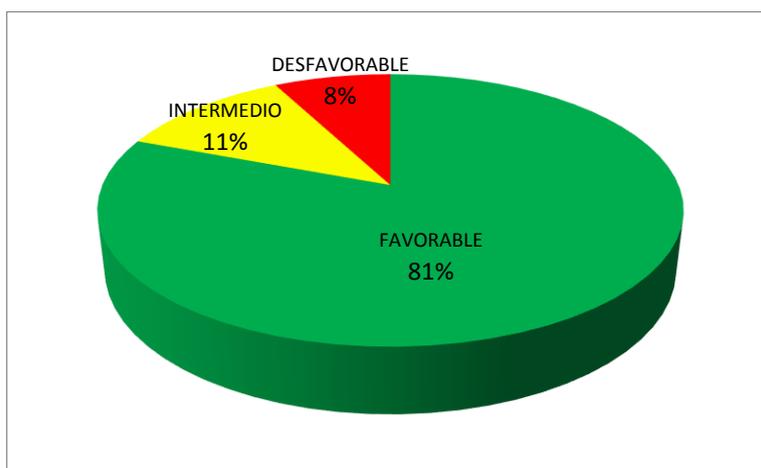
**Gráfico 5.  
Doble presencia**



**En la anterior gráfica tipo circular 3D, la cual se construyó a través del total de los resultados obtenidos a partir del cuestionario ISTAS21. A continuación se presenta el significado de las divisiones por color; el color rojo significa nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud; el color amarillo, que significa un nivel de exposición psicosocial intermedio para la salud y color verde, un nivel de exposición más favorable para la salud.**

En la anterior gráfica tipo circular 3D, la cual se construyó a través del total de los resultados obtenidos a partir del cuestionario ISTAS21, se generó la gráfica que consta de tres divisiones; en la cual el 25% se sitúa en desfavorable, el 15% de los colaboradores se sitúa en intermedio y el 60% se sitúa en favorable

**Gráfico 6.**  
**Estima**



En la anterior gráfica tipo circular 3D, la cual se construyó a través del total de los resultados obtenidos a partir del cuestionario ISTAS21. A continuación se presenta el significado de las divisiones por color; el color rojo significa nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud; el color amarillo, que significa un nivel de exposición psicosocial intermedio para la salud y color verde, un nivel de exposición más favorable para la salud.

En la anterior gráfica tipo circular 3D, la cual se construyó a través del total de los resultados obtenidos a partir del cuestionario ISTAS21, se generó la gráfica que consta de tres divisiones; en la cual el 08% de los colaboradores se sitúa en desfavorable, el 11% en una situación intermedia y el 81% se encuentra en favorable.

**Tabla 1.**  
**Dimensiones e intervalos**

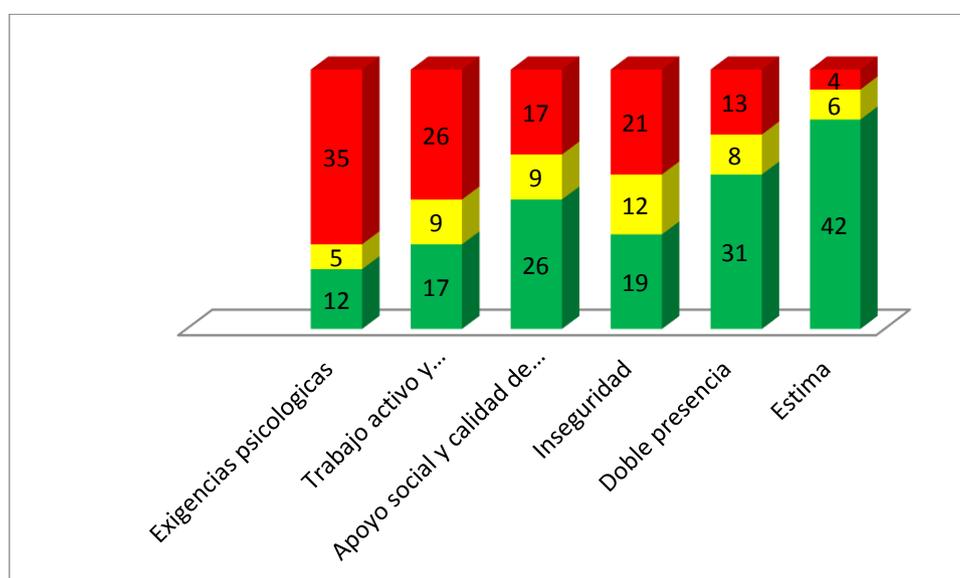
Dimensiones	Favorable	Intermedio	Desfavorable
Exigencias psicologicas	12	5	35
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	17	9	26
Apoyo social y calidad de liderazgo	26	9	17
Inseguridad	19	12	21
Doble presencia	31	8	13
Estima	42	6	4

En la anterior tabla de tipo columna 3D apiladas, la cual se construyó a través del total de los resultados obtenidos a partir del cuestionario ISTAS21, se presenta a continuación en color rojo, que significa nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud; el color amarillo, que significa un nivel de exposición

psicosocial intermedio para la salud y color verde, un nivel de exposición más favorable para la salud.

En la anterior tabla se presentan los datos totales de la muestra obtenidos en el cuestionario ISTAS21. Donde se puede observar el número de muestras clasificadas según las dimensiones y en los intervalos en lo que se encuentran. Se observa que en las dos primeras dimensiones una mayor cantidad de evaluados se encuentra en un nivel de exposición más desfavorable para la salud, siendo estas dimensiones unos factores de riesgo.

**Gráfico 7.**  
**Dimensiones e intervalos**



En la anterior gráfica tipo columnas apiladas 3D, la cual se construyó a través del total de los resultados obtenidos a partir del cuestionario ISTAS21. A continuación se presenta el significado de las divisiones por color; el color rojo significa nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud; el color amarillo, que significa un nivel de exposición psicosocial intermedio para la salud y color verde, un nivel de exposición más favorable para la salud.

En el gráfico anterior se presenta los resultados obtenidos según el cuestionario ISTAS21, de acuerdo a las dimensiones del cuestionario y divididas por los intervalos de acuerdo a la cantidad de evaluados. En color rojo están la cantidad de evaluados que se encuentran en un nivel de exposición desfavorable para la salud, siendo la dimensión de exigencias psicológicas la que presentan un mayor número. Y la dimensión

de estima es la que presenta un mayor número de trabajadores que se encuentran en un nivel de exposición psicosocial más favorable.

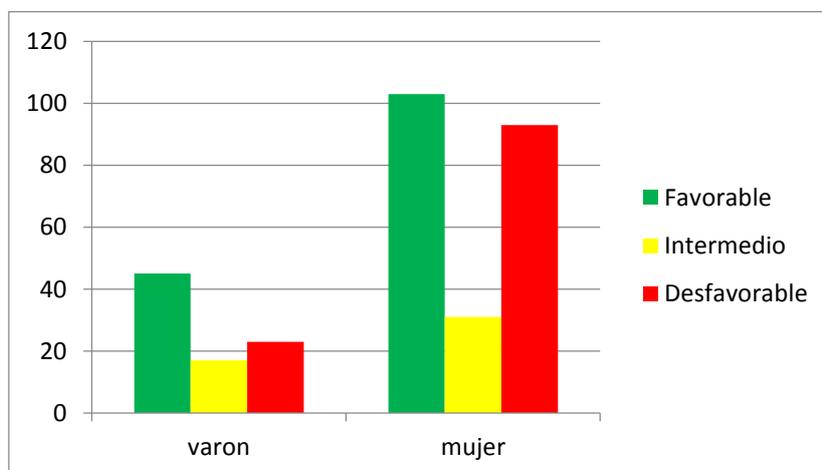
**Tabla 2.**  
**Por sexo**

Dimensiones	Varon			Mujer		
	Favorable	Intermedio	Desfavorable	Favorable	Intermedio	Desfavorable
Exigencias psicologicas	2	3	9	10	2	26
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	4	2	8	13	7	18
Apoyo social y calidad de liderazgo	8	4	2	18	5	15
Inseguridad	9	3	2	10	9	19
Doble presencia	10	2	2	21	6	11
Estimia	11	3	0	31	3	4

En la anterior tabla de tipo columna 3D apiladas, la cual se construyó a través del total de los resultados obtenidos a partir del cuestionario ISTAS21, se presenta continuación en color rojo, que significa nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud; el color amarillo, que significa un nivel de exposición psicosocial intermedio para la salud y color verde, un nivel de exposición más favorable para la salud.

En la anterior tabla se presenta la división por sexo, según las dimensiones y los intervalos del cuestionario, la tabla anterior se construyó a través del total de los resultados obtenidos a partir del cuestionario ISTAS21. En el cual, se encontró que las mujeres en cinco de las seis dimensiones tienen un mayor número de personas en un nivel de exposición más desfavorable para la salud, que la de los varones.

**Gráfico 8.**  
**Por sexo e intervalo**



En la anterior gráfica tipo columnas, la cual se construyó a través del total de los resultados obtenidos a partir del cuestionario ISTAS21. A continuación se presenta el significado de las divisiones por color; el color rojo significa nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud; el color amarillo, que significa un nivel de exposición psicosocial intermedio para la salud y color verde, un nivel de exposición más favorable para la salud.

En la anterior gráfica tipo columnas, la cual se construyó a través del total de los resultados obtenidos a partir del cuestionario ISTAS21, el gráfico presenta los datos obtenidos según el sexo; masculino y femenino. Y los intervalos; favorable, intermedio y desfavorable. El nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud, lo presentan las mujeres que tienen un nivel más alto que la de los varones. En el nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud, las mujeres presentan un nivel más alto que la de los varones. Este resultado se debe a que el grupo de mujeres es mayor a que de los varones.

**Tabla 3.**  
**Por tiempo de labor**

Dimensiones	De 3 años a menos			De 3 años hasta 8 años			De 8 años a más		
	Favorable	Intermedio	Desfavorable	Favorable	Intermedio	Desfavorable	Favorable	Intermedio	Desfavorable
Exigencias psicologicas	2	1	9	3	1	10	7	3	16
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	5	2	5	8	3	6	5	3	15
Apoyo social y calidad de liderazgo	7	3	4	11	5	4	8	1	9
Inseguridad	4	7	14	9	2	5	6	3	2
Doble presencia	21	2	4	6	3	5	4	3	4
Estimia	5	3	1	8	1	2	29	2	1

En la anterior tabla de tipo columna 3D apiladas, la cual se construyó a través del total de los resultados obtenidos a partir del cuestionario ISTAS21, se presenta continuación en color rojo, que significa nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud; el color amarillo, que significa un nivel de exposición psicosocial intermedio para la salud y color verde, un nivel de exposición más favorable para la salud.

En la anterior tabla se presenta la muestra según el tiempo de labor, comparando las dimensiones con los intervalos que presenta el cuestionario ISTAS21. Donde se observa que las personas que tiene un tiempo de labor de 3 años a más se encuentran en un nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud.

**Tabla 4.**  
**Estudio prevalencia**

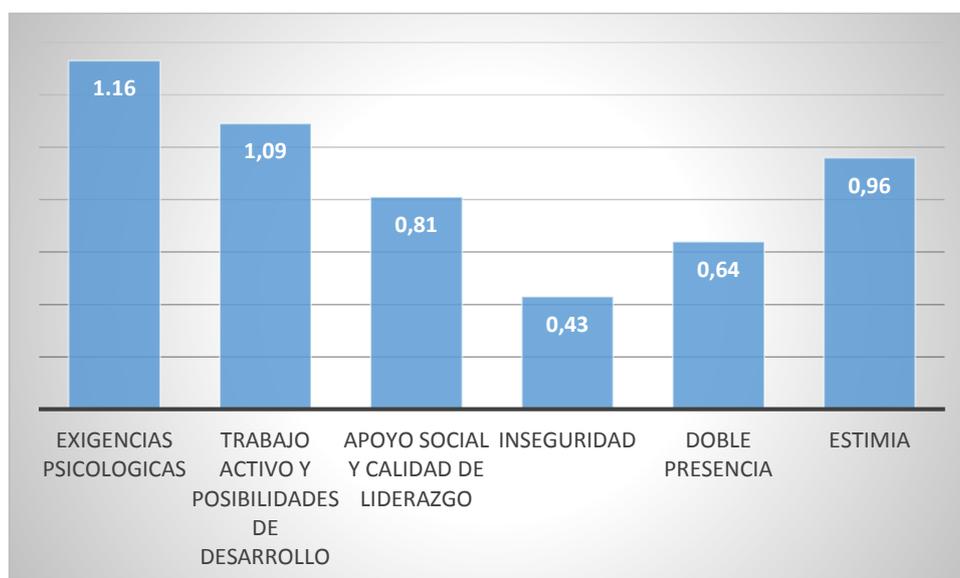
Dimensiones	Exigencias psicológicas	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Apoyo social y calidad de liderazgo	Inseguridad	Doble presencia	Estimación
Riesgo Relativo	1.16	1.09	0.81	0.43	0.64	0.96

El  $RR > 1$  indica que existe asociación positiva, es decir, que la presencia del factor de riesgo se asocia a una mayor frecuencia de suceder el evento. Entre mayor es el Riesgo Relativo más fuerte es la evidencia de una relación causal. Sin embargo, la sola medida de un riesgo relativo alto no prueba causalidad.

El  $RR < 1$  indica que existe una asociación negativa, es decir, que no existe factor de riesgo, que lo que existe es un factor protector.

En la tabla anterior se presenta las seis dimensiones y su nivel de asociación positiva y negativa, siendo positiva las dimensiones que tenga un riesgo relativo  $> 1$ , es decir, que son factores de riesgos psicosociales. Y siendo negativas las dimensiones que se encuentren un riesgo relativo  $< 1$ , por tal no son factores de riesgo psicosociales.

**Gráfico 9.**  
**Riesgo relativo**



En el gráfico anterior se presenta el riesgo relativo de cada dimensión y su nivel de asociación negativa y positiva, cuando el  $RR > 1$  indica que existe asociación positiva y cuando  $RR < 1$  indica que existe una asociación negativa.

De las 6 dimensiones, las dimensiones de exigencias psicológicas y trabajo activo y posibilidades de desarrollo son las dos únicas dimensiones que son factores de riesgos psicosociales que pueden afectar la salud de los trabajadores, y las otras 4 dimensiones no representan riesgos para la salud.

## **4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS**

### **4.2.1. HIPÓTESIS GENERAL**

Los factores de exigencias psicológicas son los que se presentan mayormente en los trabajadores de la Beneficencia de Huancayo.

Se encontró en los resultados que existe una asociación positiva, en donde el índice de riesgo relativo es  $>1$ , es decir, que la presencia del factor de riesgo se asocia a una mayor frecuencia de suceder el evento. Lo cual nos permite aceptar la hipótesis nula que indica que los factores de exigencias psicológicas se presentan mayormente en los trabajadores.

### **4.2.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

Los resultados obtenidos nos demuestran que existe asociación positiva, porque el índice de riesgo relativo es de 1.09, es decir, que la presencia del factor de riesgo se asocia a una mayor frecuencia de suceder el evento, lo cual nos permite rechazar la hipótesis nula que indica que la presencia del factor de trabajo activo y posibilidades de desarrollo es un factor de riesgo.

Por los resultados obtenidos, no se rechaza la hipótesis nula, porque el índice de riesgo relativo es de 0.81, lo que indica una asociación negativa, es decir, que el factor de apoyo social y calidad de liderazgo no es un factor de riesgo.

Por los resultados obtenidos, no se rechaza la hipótesis nula, pues el índice de riesgo relativo es de 0.43, lo que indica una asociación negativa, es decir, que el factor de inseguridad no es un factor de riesgo.

Por los resultados obtenidos, no se rechaza la hipótesis nula, porque el índice de riesgo relativo es de 0.64, lo que indica una asociación negativa, es decir, que el factor de doble presencia no es un factor de riesgo.

Por los resultados obtenidos, no se rechaza la hipótesis nula, porque el índice de riesgo relativo es de 0.96, lo que indica una asociación negativa, es decir, que el factor de estima no es un factor de riesgo.

### **4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Los resultados del presente estudio están distribuidos por las 6 dimensiones consideradas en el test aplicado sobre riesgo psicosocial. Carvajal M. (2011) también consideró los principales puntos dimensionales en su estudio análisis del riesgo psicosocial en los trabajadores de la corporación sirviendo con amor en la ciudad de Pereira, donde consideró las dimensiones doble presencia, control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones y las dimensiones salud, estrés y satisfacción; comparando con las propuestas de este estudio coincide en 4 de 6 puntos clave.

Con referencia al instrumento y su aplicabilidad al presente estudio, se considera muchas investigaciones que tuvieron resultados fiables utilizando el instrumento ISTAS21 y sus diversas adaptaciones, entre las más significativas tenemos a Chaj A. (2013), que en su estudio "Factor de riesgo psicosocial y salud mental", hace mención que su investigación fue descriptiva y se administró el test ISTAS21 evaluando así los riesgos laborales de naturaleza psicosocial. Demostrando en resultados no solo la validez del instrumento, así también su confiabilidad.

La primera dimensión tratada fue exigencias psicológicas, cuyo riesgo relativo 1.15 ( $RR > 1$ ) indica que existe asociación positiva, es decir, que la presencia del factor de riesgo se asocia a una mayor frecuencia de suceder el evento. Al contrastar los resultados con los de Díaz y Cols. (2010). En su estudio sobre diagnóstico del riesgo psicosocial en trabajadores del área de salud, menciona que esta dimensión es la más crítica, ya que la presencia de riesgo en este factor psicosocial ocasiona ausentismo por enfermedad común, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, lo que altera la productividad, la prestación de servicios; además genera altos costos y alteraciones en la calidad de vida de los trabajadores. Según nuestros resultados, se determinó un nivel alto en la dimensión de riesgo psicosocial exigencias psicológicas, por tal se cumplió con el planteamiento de nuestro objetivo específico número 01. Y, por ende, se acepta la primera hipótesis específica que se planteó. Con esto demostramos que el factor de exigencias psicológicas es un factor determinante para un buen desempeño en una empresa, y de este, depende la buena o alta productividad de acuerdo al abordaje que

se desarrolló. El presente estudio demuestra que este factor debe ser tomado en cuenta para futuras investigaciones o el desarrollo laboral en una organización. De acuerdo a Salvador Moncada (1998), nos dice que las exigencias psicológicas “se definen como la relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido, imposibilidad de llevar el trabajo al día, o acumulación de trabajo, que también puede tener relación con la distribución temporal irregular de las tareas”. También, puede ocurrir la situación contraria, que las exigencias sean limitadas o escasas.

Así también, el resultado de la dimensión trabajo activo fue de 1.09 ( $RR > 1$ ), indica que existe asociación positiva, es decir, que la presencia del factor de riesgo se asocia a una mayor frecuencia de suceder el evento. En el estudio “Factores de riesgo psicosocial intra laboral: Diagnóstico en personal terapéutico asistencial” de Sarmiento M. (2012) obtuvo en un contexto similar que los porcentajes de riesgo muy alto y alto mayores a 60% y que estas se relacionan con el trabajo activo, participación, capacitación, demandas ambientales y esfuerzo físico; se corrobora así también la significancia de este resultado. En la presente investigación la segunda hipótesis específica que se planteó fue que este factor presentaba un nivel bajo. Con los resultados demostramos que la dimensión de trabajo activo y posibilidades de desarrollo tiene un nivel alto, rechazando así la hipótesis 02, entonces este factor genera un riesgo en los colaboradores por la falta de organización y planeación del desarrollo del tipo de trabajo según su puesto laboral. Este factor es determinante para un buen desenvolvimiento en una empresa, dado que el trabajo debe brindarle oportunidades de desarrollo profesional y personal al colaborador, si esto no se diera se desarrollaría un trabajo rutinario y generaría insatisfacción en los trabajadores. Por último, se recomienda investigar más a profundidad este factor para poder brindar un buen centro de trabajo a los colaboradores. Según Salvador Moncada (1998), nos menciona que debe evaluar “si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona. La realización de un trabajo debe permitir la adquisición de las habilidades suficientes pocas o muchas para realizar las tareas asignadas, aplicar esas habilidades y conocimientos y mejorarlos. Se puede realizar un trabajo creativo, o, por el contrario, el trabajo puede ser rutinario, repetitivo y monótono y no representar ningún tipo de aprendizaje ni crecimiento”.

La dimensión apoyo social y calidad de liderazgo, obtuvo 0.81 en su riesgo relativo ( $RR < 1$ ), indica que existe una asociación negativa, es decir, que no existe factor de riesgo, que lo que existe es un factor protector. A pesar que el puntaje se acerca a 1

para poder considerarse de riesgo, esta se clasifica como una dimensión de protección, así como en todo contexto laboral no todos los factores son de riesgo existen algunos que promueven un cuidado del trabajador así como lo plantea Blackman T. (2014) como resultado de su estudio “como afectan los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los conductores de la empresa de transporte Mamut Andino”, que definió el factor psicosocial como el producto de una interacción entre el individuo, factores internos de su trabajo y los factores externos del medio laboral, que en un momento dado puede exceder el límite de tolerancia psicológica del individuo y afectar su salud física, mental y social. Sin embargo, esto no es un proceso definitivo en el tiempo, sino que puede variar, así como las condiciones mejoren o empeoren respecto a la apreciación del individuo. Según nuestros resultados, se determinó un nivel bajo en la dimensión de apoyo social y calidad de liderazgo, se cumplió el planteamiento de nuestro objetivo específico número 03. Y, por ende, se acepta la hipótesis específica que se planteó. Entonces se demostró que la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo es un factor determinante para un buen desempeño de un colaborador en su área de trabajo, lo que determina su rendimiento y resultados en su labor, que están vinculados con la alta dirección y el manejo de esta con sus colaboradores. Según Salvador Moncada (1998) refiere que “el papel de la dirección y la importancia de la calidad de dirección para asegurar el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de los trabajadores es un tema de importancia crucial en la literatura de management y de dirección de recursos humanos, y en general se tiende a recomendar el rol de líder más que el de jefe para las tareas de dirección, aunque su puesta en práctica es más bien escasa en nuestro país”.

El resultado de la dimensión inseguridad fue de 0.43, lo cual indica que existe una asociación negativa, es decir, que no existe factor de riesgo, que lo que existe es un factor protector. Castillo A. (2014) menciona que no basta solo con la conceptualización teórica de los factores psicosociales, sino que es necesario conocer los contextos en el que se desenvuelven y la estrategia organizacional, la inseguridad con respecto al trabajo responde en muchos casos a las condiciones económico laborales, como oferta y empleo, mercado laboral y acceso a puestos que puedan obtenerse por concursos lícitos y justos, si estas condiciones no son claras para el trabajador estaríamos ante un problema de política de empresa y en su defecto cultura laboral en donde esta ópera y los trabajadores se ven sometidos. Méndez A. (2008) también menciona al respecto que el concepto de “sindicalización” ha generado rechazo incluso llegando a veces a situaciones de violencia y/o despidos masivos, respectivamente. Según nuestros resultados, se determinó un nivel bajo en la dimensión de inseguridad, con lo que se

cumplió el planteamiento de nuestro objetivo específico número 04. Y, por ende, se acepta la hipótesis específica que se planteó. Entonces se demostró que la dimensión inseguridad es un factor que se relaciona con múltiples indicadores de salud y que generan malestar en los colaboradores, que pueden ir desde despidos, como también cambios de horarios, disminución de salario, etc., todo esto genera cierto grado de ansiedad en los trabajadores, pero en la organización que se evaluó este factor no genera un malestar dado a la estabilidad laboral que brinda la organización. (Mansilla, 2010) Refiere que la inseguridad o incertidumbre respecto al empleo o el futuro profesional puede causarle ansiedad al trabajador, por lo que los trabajadores necesitan tener cierto grado de seguridad y estabilidad en su empleo. También las condiciones de empleo como el tipo de contrato, la posibilidad de movilidad geográfica, el salario, la posibilidad de elección de vacaciones y la exposición a riesgos laborales, ejercen un peso específico en la motivación y en la satisfacción laboral.

La doble presencia obtuvo un 0.64 ( $RR < 1$ ) indica que existe una asociación negativa, es decir, que no existe factor de riesgo, que lo que existe es un factor protector. Méndez A. (2008) menciona que “las mujeres siguen realizando y responsabilizándose mayoritariamente de gran parte del trabajo doméstico y familiar. Ello implica una doble carga de trabajo si lo comparamos con los hombres. Además, el trabajo familiar y doméstico implica exigencias que las mujeres deben asumir de forma simultánea a las del trabajo remunerado, cuya organización puede o no permitir su compatibilización”. Coral M. (2014) menciona que al identificar los riesgos psicosociales se pudo observar que las dimensiones de inseguridad sobre el futuro y doble presencia fueron las que resultaron críticas y ello se pudo evidenciar al realizar la evaluación económica, pues años anteriores habían generado costos por ausentismo y rotación de personal. Según nuestros resultados, se determinó un nivel bajo en la dimensión doble presencia, donde se demostró el planteamiento de nuestro objetivo específico número 05. Por lo cual, se acepta la hipótesis específica que se planteó. La dimensión doble presencia es un factor que se presenta en un mayor porcentaje en las mujeres, debido a que ellas cumplen actividades domésticas y laborales. En la organización se demostró un nivel bajo en esta dimensión, llevándonos a pensar que tienes una buena planificación de sus labores en la empresa y en su hogar. Según MINSAL (2013) define la doble presencia se asocia a la salud mental, vitalidad, síntomas cognitivos del estrés y síntomas conductuales del estrés; la investigación no sindicaliza que solo mujeres se ven afectadas por la doble presencia, sin embargo, se considera un grupo que está en más posibilidades de riesgo, pero la conducta de desarrollarse en ambos ámbitos puede en algunos casos ser estímulo positivo.

La estima resultó con 0.96 ( $RR < 1$ ) indica que existe una asociación negativa, es decir, que no existe factor de riesgo, que lo que existe es un factor protector. Coral M. (2014) menciona que es primordial conocer el puesto de trabajo, los factores externos que lo aquejan; así como también cómo se desempeña dentro de su espacio de trabajo, ya que así se podrá identificar los riesgos a los que está expuesto y así determinar el método ergonómico que más se ajuste a los tipos de riesgos encontrados. De estos alcances podemos deducir que la estima comprendida en las relaciones sociales demostradas es y de be ser una actividad básica para disminuir el riesgo psicosocial. De acuerdo a nuestros resultados, se determinó un nivel bajo en la dimensión estima, donde se demostró el planteamiento de nuestro objetivo específico número 06. Por lo cual, se acepta la hipótesis específica que se planteó. La dimensión estima es un factor que consiste en el respeto, reconcomiendo, al trato justo y al apoyo adecuado, de parte de la alta dirección y de los compañeros de trabajo. Por tal, una ausencia de estima en el trabajo supone una situación de riesgo para la salud. Según Mansilla (2010), no dice que la estima incluye el reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo. La estima representa una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado y constituye, juntamente con las perspectivas de promoción, la seguridad en el empleo y las condiciones de trabajo, y un salario adecuado a las exigencias del trabajo.

Observando los resultados se puede decir que los factores de exigencias psicológicas son los que se presentan mayormente en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se asume la alterna. Al respecto los resultados del estudio Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú, muestra 4 diferentes factores de riesgo psicosocial. El mayor factor de riesgo lo representan las exigencias laborales ( $p < 0,004$ ) y ( $OR = 6,979$ ) con la dimensión cinismo de burnout; lo anterior deja de manifiesto que, ante las exigencias laborales, los trabajadores expresan actitudes cínicas como mecanismo de defensa, por lo que se concluye que la prevalencia del burnout se relaciona significativamente con los factores de riesgo psicosocial, de ahí que las organizaciones deben prestar especial atención en estos factores. López M. (2014).

Los resultados de esta investigación servirán para investigaciones futuras, ya sea como antecedentes, sobre los factores de riesgo psicosociales en los trabajadores de la región y de esta manera servirá para dar a conocer a los empleadores y a los mismos

trabajadores el riesgo consecuente de los riesgos psicosociales. Y con esto concientizar a las organizaciones para que realicen evaluaciones dirigidas a riesgos ocupacionales y como tal generen políticas de salud ocupacional que posibiliten crear planes preventivos y de tal manera generar ambientes de trabajo saludables, para generar una sensación de seguridad y salud a los trabajadores.

El método ISTAS21, funciona como método para evaluar los factores de riesgos en nuestra región, para las evaluaciones de riesgos laborales de naturaleza psicosocial que se basa en una metodología de prevención, este método facilita la localización de los problemas y diseña las soluciones adecuadas. De esta manera, las organizaciones pueden abordar los problemas específicamente de tal manera que se reduzca los riesgos psicosociales.

El mercado laboral cada vez está más competitivo, el cual requiere organizaciones dinámicas y con altos estándares de calidad, que puedan adaptarse a entorno cambiante del mercado y de las necesidades del cliente. Y en todo este proceso el talento humano es indispensable, por tal, la presente investigación aportará conocer los factores causales y de esta manera generar medidas de prevención para hacer frente a este problema que cada día va aumentando en el área laboral y de la misma forma esta investigación contribuyó como base para el desarrollo de otras investigaciones que ayuden a mejorar esta problemática.

## CONCLUSIONES

- a) Se confirmó que de los 06 factores de riesgo abordados en la siguiente investigación que se realizó en la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, 02 se encuentran en un nivel alto, es decir, que estas son desfavorables para la salud laboral de los trabajadores, los cuales son: exigencias psicológicas y trabajo activo y posibilidades de desarrollo.
- b) El factor de exigencias psicológicas se encuentra en un nivel alto, determinando su presencia en los colaboradores; esto es debido a que los trabajadores realizan un trabajo monótono, tiene una excesiva o escasa responsabilidad, también por la cantidad o volumen de trabajo desigual con relación al tiempo y por las altas exigencias que se les presentan como un ritmo de trabajo rápido. Todo lo mencionado pueden conducir a problemas de salud como: estrés laboral, ansiedad, problemas de sueño, entre otros.
- c) El factor de trabajo activo y posibilidades de desarrollo se encuentra en un nivel de exposición desfavorable. Esto representa que los colaboradores no adquieren conocimientos suficientes para el desarrollo de sus labores, y de la misma manera, no cuentan con fuentes de oportunidades de desarrollo de sus habilidades y conocimientos, las cuales deben aplicar y mejorar en la labor constante. Todo esto genera un trabajo repetitivo, rutinario y monótono, lo que desemboca en problemas para la salud laboral del colaborador.
- d) El factor apoyo social y calidad de liderazgo se encuentra en un nivel de exposición no desfavorable. Eso nos indica que la alta dirección tiene un rol dinámico con la calidad de dirección a los trabajadores. El estilo de mando influye en el ambiente de trabajo y en la relación entre los colaboradores y los jefes. Por lo cual, en la organización se muestra un buen estilo de dirección que se basa en escuchar y valorar las opiniones de sus subordinados, de esta forma, favorecer las iniciativas.
- e) El factor de inseguridad se encuentra en un nivel de exposición no desfavorable. Esto nos indica que en la organización los colaboradores no tienen inseguridad o incertidumbre respecto a su puesto de trabajo, en relación a despidos, cambios de horario, disminución de salario, entre otros. Lo que se presencia es que los colaboradores tienen cierto grado de seguridad y estabilidad de su empleo.
- f) El factor de doble presencia se encuentra en un nivel de exposición no desfavorable. Lo que indica que los colaboradores (específicamente las mujeres) tiene un buen manejo de sus responsabilidades en la doble jornada laboral. Dado

que este factor nos indica que las mujeres aparte de realizar su trabajo en la organización, se responsabilizan de la mayor parte del trabajo familiar y doméstico; esto conlleva a que las mujeres sean más propensas a sufrir estrés laboral que los hombres. En la organización los colaboradores cumplen con los roles en ambos aspectos tanto laboral como doméstico, como se demuestra en la investigación.

- g) El factor de estima se encuentra en un nivel de exposición no desfavorable. Por lo cual, en la organización está presente el reconocimiento al esfuerzo realizado de los colaboradores por parte de los superiores, como también de recibir un trato justo y el apoyo adecuado en su trabajo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Arguello, M. (2011). *Identificación de los factores de Riesgo Psicosocial presentes en los funcionarios de la Procuraduría General de la Nación, pertenecientes a la regional y provincial en Bucaramanga*, Tesis de licenciatura en Psicología, Universidad Pontificia Bolivariana, Antioquia, Colombia.
2. Blakman, T. (2014). *Como afectan los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los conductores de la Empresa de Transporte Mamut Andino*, Tesis de Maestría en Seguridad, Higiene Industrial y Salud Ocupacional, Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
3. Cachay, O. & col (2013). *Riesgos psicosociales*, Artículo Científico Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial 16(2): 70-79, UNMSM, Lima, Perú.
4. Carvajal, M. & col (2011). *Análisis del riesgo psicosocial en los trabajadores de la Corporación Sirviendo con Amor en la ciudad de Pereira bajo el enfoque de gestión de riesgo ocupacional*, Tesis de Maestría en Administración del Desarrollo Humano y Organizacional, Universidad Tecnológica de Pereira. Risaralda, Colombia.
5. Castillo, A. (2014). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia. Dimensión: Oportunidades de desarrollo, uso de habilidades y destrezas y Dominio: Recompensa*, Tesis de Maestría en Gerencia del Talento Humano, Universidad de Manizales, Caldas, Colombia.
6. Chaj, A. (2013). *Factor de riesgo psicosocial y salud mental (estudio realizado con empresas de computación en la zona 3 de Quetzaltenango)*, Tesis de licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
7. Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana (2014). Informe Técnico “*Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo en Lima Metropolitana, con el apoyo del Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo – CEPRIT- LIMA*”, Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima, Perú.
8. Coral, M. (2014). *Análisis, evaluación y control de riesgos disergonómicos y psicosociales en una empresa de reparación de motores eléctricos*, Tesis de Ingeniería Industrial, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
9. Díaz, E. & col. (2010). *Diagnóstico del riesgo psicosocial, en trabajadores del área de la salud*. Tesis de Maestría en Salud Pública, Universidad CES, Medellín, Colombia.
10. Díaz, J. M. (2007). *Seguridad e Higiene en el Trabajo Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales* (9° Edición actualizada ed.). Madrid: Tébar, S.L.

11. García, R. F. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. San Vicente: Culb Universitario.
12. García, S. & Col (2014). *Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú*, Artículo científico, Instituto de Investigación en Salud Ocupacional, Universidad de Guadalajara, México.
13. Hernández Sampieri, R. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawhill.
14. Herrera, M. & col. (2003). *Factores Psicosociales en los trastornos de adaptación en hospitalización psiquiátrica. Hospital Militar Central: 1999 - 2001*", Tesis de especialidad en Psiquiatría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
15. Johnson, J.V., y Hall, B.M. (1994). *Social support in the work environment and cardiovascular disease*. In S. Shumaler, & S. Czajkowski. (Eds.), *Social Support and Cardiovascular Disease*. Nueva York: Baywood.
16. Karasek, R., Theorell, T. (1990). *Healthy Work, Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.
17. Kristensen, T. & Cols. (2002). *Método ISTAS 21 (CoPsoQ)...* Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo.
18. Luceño Moreno L. & Cols. (2004). *Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad*. Facultad de Psicología. Universidad Complutense de Madrid. *eduPsykhé*, 2004, Vol. 3, No. 1, 95-108.
19. Mansilla, F. (2010). *Factores de riesgos psicosocial*. Madrid: Academia Española.
20. Méndez, A. (2008). *Análisis de un método de evaluación de riesgo psicosocial en el ambiente laboral, para el caso de una organización chilena*, Tesis de Ingeniería Civil Industrial, Universidad de Chile, Santiago, Chile.
21. MINSAL (2013). *Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Departamento de Salud Ocupacional, División de Políticas Públicas Saludables y Promoción, Subsecretaría de Salud Pública.
22. OIT. (-- de -- de 1986). *Herramienta Multimedia para la Detección y Control de Riesgos Psicosociales en la Pyme*. Obtenido de Conectapyme: <http://www.conectapyme.com/gabinete/p3/guia/nivel1apartado1.html>
23. Ortega Domínguez, S. y Sánchez Díaz, C. (2011) *Incidencia de los factores psicosociales en el trabajo*. Un estudio en docentes universitarios. *ReiDoCrea*. Revista electrónica de investigación Docencia Creativa. Volumen 2. Páginas 174-180.

24. Portela, V. M. (2010). *Prevención de riesgos laborales. Normativa de seguridad e higiene en el puesto de trabajo* (3° Edición ed.). Vigo: Ideaspropias Editorial.
25. Salvador Moncada, C. L. (1998). *Factores psicosociales: la importancia de la organización del trabajo para la salud de las personas*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya 2000.
26. Sarmiento, M. (2012). *Factores de riesgo psicosocial intralaboral: Diagnóstico en personal terapéutico asistencial*, Tesis de Maestría en Gestión Pública y Seguridad Social, Universidad EAN, Bogota, Colombia.
27. Siegrist, J. (1998). *Adverse health effects of effort-reward imbalance at work: theory, empirical support and implications for prevention*. In: Cooper, C. L. (Ed.), *Theories of Organizational Stress* (pp. 190-204). Oxford: Oxford University Press.
28. Tomayo, M. T. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa.
29. Valenzuela, A. (2010). *Síndrome de Burnout de identificación de los Factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la Red de Salud Barranco Chorrillos Surco* (Enero –Junio 2009), Tesis de Medicina Humana. Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
30. Vásquez, C. (2012). *Indicadores para la identificación del riesgo psicosocial de estudiantes: Una mirada a la Niñez en Riesgo Psicosocial, Proyecto Convenio 10-CO1-066*, Alianza para la protección y la prevención del riesgo psicosocial en niñas, niños y adolescentes, MINDES, Lima, Perú.

## **ANEXOS**

## EXIGENCIAS PSICOLOGICAS

<b>Tipo de estudio</b>	(1.prevalencia / 2. casos y controles / 3. seguimiento)	
	<b>1</b>	prevalencia

	<b>Desfavorable</b>	<b>Favorable</b>	<b>Total</b>
<b>Expuestos</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>14</b>
<b>No Expuestos</b>	<b>28</b>	<b>10</b>	<b>38</b>
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>12</b>	<b>52</b>

<b>Estudio de prevalencia</b>				<b>Estudio de prevalencia</b>			
<b>Años/Meses/Semana s/Días</b>				<b>I.C 95%</b>			
<b>Tiempo observado</b>	<b>1</b>	<b>años</b>		<b>Prevalencia en casos</b>	0.30	0.18	0.42
		<b>I.C 95%</b>		<b>Prevalencia en controles</b>	0.17	0.07	0.27
<b>Incidencia en expuestos (I<sub>e</sub>)</b>	0.86	0.76	0.95	<b>Razón de prevalencias (RP)</b>	1.80	0.47	6.95
<b>Incidencia en no expuestos (I<sub>o</sub>)</b>	0.74	0.62	0.86	<b>Diferencia de prevalencias</b>	0.13	0.11	0.39
		<b>I.C 95%</b>		<b>Odss Ratio (OR)</b>	2.14	0.41	11.29
<b>Riesgo Relativo (RR)</b>	1.16	0.87	1.55				
<b>Reducción del riesgo relativo (RRR)</b>	-	-0.55	0.13				
<b>Reducción absoluta del riesgo (RAR)</b>	-	-0.35	0.11				
<b>NNT<sup>(1)</sup></b>							
<b>NNH<sup>(2)</sup></b>	9	3					
<b>Tiempo hipotético</b>	<b>0.5</b>	<b>años</b>					
<b>NNT<sup>(1)</sup> hipotético</b>							
<b>NNH<sup>(2)</sup> hipotético</b>	18	6					

*El RR=1 indica que no hay asociación entre la presencia del factor de riesgo y el evento.*

*El RR>1 indica que existe asociación positiva, es decir, que la presencia del factor de riesgo se asocia a una mayor frecuencia de suceder el evento. Entre mayor es el Riesgo Relativo más fuerte es la evidencia de una relación causal. Sin embargo, la sola medida de un riesgo relativo alto no prueba causalidad.*

*El RR<1 indica que existe una asociación negativa, es decir, que no existe factor de riesgo, que lo que existe es un factor protector.*

## TRABAJO ACTIVO Y POSIBILIDADES DE DESARROLLO

<b>Tipo de estudio</b>	(1.prevalencia / 2. casos y controles / 3. seguimiento)	
	<b>1</b>	prevalencia

	Desfav orable	favorabl e	Total
<b>VARONES</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	14
<b>MUJERES</b>	<b>25</b>	<b>13</b>	38
<b>Total</b>	35	17	52

Estudio de prevalencia				Estudio de prevalencia			
Años/Meses/Sem anas/Días				I.C 95%			
<b>Tiempo observado</b>	<b>1</b>	<b>años</b>		<b>Prevalencia en casos</b>	0. 0.1 0.	29 6 41	
				<b>Prevalencia en controles</b>	0. 0.1 0.	24 2 35	
<b>I.C 95%</b>							
<b>Incidencia en expuestos (I<sub>e</sub>)</b>	0.71	0.59	0.84	<b>Razón de prevalencias (RP)</b>	1. 0.4 3.	21 4 32	
<b>Incidencia en no expuestos (I<sub>o</sub>)</b>	0.66	0.53	0.79	-			
				<b>Diferencia de prevalencias</b>	0. 0.2 0.	05 0 30	
<b>I.C 95%</b>							
<b>Riesgo Relativo (RR)</b>	1.09	0.73	1.62				
<b>Reducción del riesgo relativo (RRR)</b>	-0.09	-0.62	0.27	<b>Odss Ratio (OR)</b>	1. 0.3 4.	30 4 96	
<b>Reducción absoluta del riesgo (RAR)</b>	-0.06	-0.34	0.22				
<b>NNT<sup>(1)</sup></b>							
<b>NNH<sup>(2)</sup></b>	18	3					
<b>Tiempo hipotético</b>	<b>0.5</b>	<b>años</b>					
<b>NNT<sup>(1)</sup> hipotético</b>							
<b>NNH<sup>(2)</sup> hipotético</b>	36	6					

*El RR=1 indica que no hay asociación entre la presencia del factor de riesgo y el evento.*

*El RR>1 indica que existe asociación positiva, es decir, que la presencia del factor de riesgo se asocia a una mayor frecuencia de suceder el evento. Entre mayor es el Riesgo Relativo más fuerte es la evidencia de una relación causal. Sin embargo, la sola medida de un riesgo relativo alto no prueba causalidad.*

*El RR<1 indica que existe una asociación negativa, es decir, que no existe factor de riesgo, que lo que existe es un factor protector.*

## APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO

<b>Tipo de estudio</b>	(1.prevalencia / 2. casos y controles / 3. seguimiento)	
	1	prevalencia

	Desfavorable	Favorable	Total
<b>VARONES</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	14
<b>MUJERES</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	38
<b>Total</b>	26	26	52

Estudio de prevalencia				Estudio de prevalencia			
Años/Meses/Semana s/Días				I.C 95%			
<b>Tiempo observado</b>	1	años		<b>Prevalencia en casos</b>	0.2	0.1	0.35
			<b>I.C 95%</b>	<b>Prevalencia en controles</b>	0.3	0.1	0.43
<b>Incidencia en expuestos (I<sub>e</sub>)</b>	0.43	0.29	0.56	<b>Razón de prevalencias (RP)</b>	0.7	0.3	1.86
<b>Incidencia en no expuestos (I<sub>o</sub>)</b>	0.53	0.39	0.66	<b>Diferencia de prevalencias</b>	-0.08	-0.32	0.16
			<b>I.C 95%</b>	<b>Odss Ratio (OR)</b>	0.6	0.2	2.32
<b>Riesgo Relativo (RR)</b>	0.81	0.41	1.60				
<b>Reducción del riesgo relativo (RRR)</b>	0.19	-0.60	0.59				
<b>Reducción absoluta del riesgo (RAR)</b>	0.10	-0.21	0.40				
<b>NNT<sup>(1)</sup></b>	11	3	-5				
<b>NNH<sup>(2)</sup></b>							
<b>Tiempo hipotético</b>	0.5	años					
<b>NNT<sup>(1)</sup> hipotético</b>	22	5	-9				
<b>NNH<sup>(2)</sup> hipotético</b>							

*El RR=1 indica que no hay asociación entre la presencia del factor de riesgo y el evento.*

*El RR>1 indica que existe asociación positiva, es decir, que la presencia del factor de riesgo se asocia a una mayor frecuencia de suceder el evento. Entre mayor es el Riesgo Relativo más fuerte es la evidencia de una relación causal. Sin embargo, la sola medida de un riesgo relativo alto no prueba causalidad.*

*El RR<1 indica que existe una asociación negativa, es decir, que no existe factor de riesgo, que lo que existe es un factor protector.*

## INSEGURIDAD

<b>Tipo de estudio</b>	(1.prevalencia / 2. casos y controles / 3. seguimiento)	
	1	prevalencia

	Desfavo rable	Favorabl e	Total
<b>VARONES</b>	5	9	14
<b>MUJERES</b>	28	10	38
<b>Total</b>	33	19	52

Estudio de prevalencia				Estudio de prevalencia			
Años/Meses/Semas/Días				I.C 95%			
Tiempo observado	1	años		Prevalencia en casos	0.1 5	0.0 5	0.2 5
				Prevalencia en controles	0.4 7	0.3 4	0.6 1
				I.C 95%			
Incidencia en expuestos (I <sub>e</sub> )	0.36	0.23	0.49	Razón de prevalencias (RP)	0.3 2	0.1 3	0.8 2
Incidencia en no expuestos (I <sub>o</sub> )	0.74	0.62	0.86				
				I.C 95%			
<b>Riesgo Relativo (RR)</b>				0.48	0.23	1.00	
Reducción del riesgo relativo (RRR)				0.52	0.00	0.77	
Reducción absoluta del riesgo (RAR)				0.38	0.09	0.67	
NNT <sup>(1)</sup>				3	2	11	
NNH <sup>(2)</sup>							
Tiempo hipotético	0.5	años					
NNT <sup>(1)</sup> hipotético				6	3	22	
NNH <sup>(2)</sup> hipotético							
				Diferencia de prevalencias	0.3 2	0.5 8	0.0 7
				Odss Ratio (OR)	0.2 0	0.0 5	0.7 4

*El RR=1 indica que no hay asociación entre la presencia del factor de riesgo y el evento.*

*El RR>1 indica que existe asociación positiva, es decir, que la presencia del factor de riesgo se asocia a una mayor frecuencia de suceder el evento. Entre mayor es el Riesgo Relativo más fuerte es la evidencia de una relación causal. Sin embargo, la sola medida de un riesgo relativo alto no prueba causalidad.*

*El RR<1 indica que existe una asociación negativa, es decir, que no existe factor de riesgo, que lo que existe es un factor protector.*

## DOBLE PRESENCIA

Tipo de estudio	(1.prevalencia / 2. casos y controles / 3. seguimiento)	
	1	prevalencia

	Desfavo rable	Favorabl e	Total
VARONES	4	10	14
MUJERES	17	21	38
<b>Total</b>	21	31	52

Estudio de prevalencia			Estudio de prevalencia			
Años/Meses/Semas/Días			I.C 95%			
Tiempo observado	1	años	Prevalencia en casos	0.1 9	0.0 8	0. 30
		I.C 95%	Prevalencia en controles	0.3 2	0.2 0	0. 45
Incidencia en expuestos (I <sub>e</sub> )	0.29	0.16	0.41			
Incidencia en no expuestos (I <sub>o</sub> )	0.45	0.31	0.58			
		I.C 95%	Razón de prevalencias (RP)	0.5 9	0.2 1	1. 64
		I.C 95%	Diferencia de prevalencias	- 0.1 3	- 0.3 7	0. 10
<b>Riesgo Relativo (RR)</b>	0.64	0.26	1.57			
Reducción del riesgo relativo (RRR)	0.36	-0.57	0.74			
Reducción absoluta del riesgo (RAR)	0.16	-0.12	0.45			
NNT <sup>(1)</sup>	7	3	-9			
NNH <sup>(2)</sup>						
Tiempo hipotético	0.5	años	Odss Ratio (OR)	0.4 9	0.1 3	1. 86
NNT <sup>(1)</sup> hipotético	14	5	-16			
NNH <sup>(2)</sup> hipotético						

*El RR=1 indica que no hay asociación entre la presencia del factor de riesgo y el evento.*

*El RR>1 indica que existe asociación positiva, es decir, que la presencia del factor de riesgo se asocia a una mayor frecuencia de suceder el evento. Entre mayor es el Riesgo Relativo más fuerte es la evidencia de una relación causal. Sin embargo, la sola medida de un riesgo relativo alto no prueba causalidad.*

*El RR<1 indica que existe una asociación negativa, es decir, que no existe factor de riesgo, que lo que existe es un factor protector.*

## ESTIMA

Tipo de estudio	(1.prevalencia / 2. casos y controles / 3. seguimiento)	
	1	prevalencia

	Desfavorable	Favorable	Total
VARONES	11	3	14
MUJERES	31	7	38
Total	42	10	52

Estudio de prevalencia				Estudio de prevalencia			
Años/Meses/Semanas/Días				I.C 95%			
Tiempo observado	1	años		Prevalencia en casos	0.26	0.14	0.38
		I.C 95%		Prevalencia en controles	0.30	0.18	0.42
Incidencia en expuestos (I <sub>e</sub> )	0.79	0.67	0.90	Razón de prevalencias (RP)	0.87	0.30	2.56
Incidencia en no expuestos (I <sub>o</sub> )	0.82	0.71	0.92	Diferencia de prevalencias	-0.03	0.30	0.28
		I.C 95%		Odss Ratio (OR)	0.83	0.13	3.78
<b>Riesgo Relativo (RR)</b>	<b>0.96</b>	<b>0.70</b>	<b>1.32</b>				
Reducción del riesgo relativo (RRR)	0.04	-0.32	0.30				
Reducción absoluta del riesgo (RAR)	0.03	-0.22	0.28				
NNT <sup>(1)</sup>	34	4	-5				
NNH <sup>(2)</sup>							
Tiempo hipotético	0.5	años					
NNT <sup>(1)</sup> hipotético	68	8	-9				
NNH <sup>(2)</sup> hipotético							

*El RR=1 indica que no hay asociación entre la presencia del factor de riesgo y el evento.*

*El RR>1 indica que existe asociación positiva, es decir, que la presencia del factor de riesgo se asocia a una mayor frecuencia de suceder el evento. Entre mayor es el Riesgo Relativo más fuerte es la evidencia de una relación causal. Sin embargo, la sola medida de un riesgo relativo alto no prueba causalidad.*

*El RR<1 indica que existe una asociación negativa, es decir, que no existe factor de riesgo, que lo que existe es un factor protector.*

# PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

ANÁLISIS DE ÍTEMES (15 ÍTEMES, 20 SUJETOS DE OBSERVACIÓN)

## CUESTIONARIO PSICOSOCIAL DE COPENHAGEN (COPSOC)

SUJETOS	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM 12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	
1	2	1	4	4	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1	4	5	3	2	3
2	2	3	1	3	1	4	1	2	5	2	3	4	3	1	5	2	2	2	2
3	1	1	1	2	1	2	6	1	4	5	1	1	3	3	5	5	1	5	5
4	2	1	2	4	1	4	1	3	4	2	1	1	3	4	4	3	3	2	2
5	2	1	4	4	1	3	1	1	4	1	1	1	1	1	4	3	5	3	2
6	1	2	3	3	1	5	1	3	2	1	1	1	2	1	5	4	2	3	3
7	2	3	4	4	1	4	1	2	2	1	1	1	2	2	5	3	1	2	2
8	1	1	2	3	3	3	6	2	2	2	2	1	3	2	5	1	4	3	3
9	2	1	3	2	1	1	1	1	5	1	3	1	3	4	3	1	3	3	3
10	2	1	4	4	1	4	1	2	1	1	1	1	1	4	5	3	2	3	3
11	2	1	4	4	1	4	1	2	1	1	1	1	1	4	5	3	2	3	3
12	2	3	1	3	1	4	1	2	5	2	3	4	3	1	5	2	2	2	2
13	1	1	1	2	1	2	6	1	4	5	1	1	3	3	5	5	1	5	5
14	2	1	2	4	1	4	1	3	4	2	1	1	3	4	4	3	3	2	2
15	2	1	4	4	1	3	1	1	4	1	1	1	1	4	3	5	3	2	2
16	1	2	3	3	1	5	1	3	2	1	1	1	2	1	5	4	2	3	3
17	2	3	4	4	1	4	1	2	2	1	1	1	2	2	5	3	1	2	2
18	1	1	2	3	1	3	6	2	2	2	2	1	3	2	5	1	4	3	3
19	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	2	1	3	2	1	1	1	1	5	1	3	1	3	4	3	1	3	3	3

ITEM MEDIA	1,70	1,50	2,65	3,15	1,10	3,25	2,00	1,85	3,00	1,70	1,50	1,30	2,20	2,75	4,30	2,90	2,25	2,70
ITEM ST.DEVS	0,47	0,83	1,23	0,93	0,45	1,25	2,05	0,75	1,52	1,22	0,83	0,92	0,89	1,29	1,13	1,45	0,97	0,98
ITEM VARS.	0,22	0,68	1,50	0,87	0,20	1,57	4,21	0,56	2,32	1,48	0,68	0,85	0,80	1,67	1,27	2,09	0,93	0,96

SUM ITEM VA 49,58

MEDIA DEL TE 79,75

TEST DESVIAC 12,77

TEST VARIANZ 163,14

K (# ITEMS)

K-1 29,00

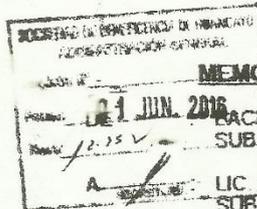
CRONBACH'S ALPHA 0,72

Standard Error of Measurement = (Std.Dev. Of Test)(Sq. Root of 1-Cronbach's alpha)  
Error Estándar de la medida 6,76

95% C.I. para una persona (Limite máximo) = 100,24  
95% C. I. para una persona (Limite mínimo) = 73,76

95% C.I. para 30 personas (limite maximo) = 100,24  
95% C. I. para 30 personas (limite mínimo) = 73,76

ITEM19	ITEM20	ITEM21	ITEM22	ITEM23	ITEM24	ITEM25	ITEM26	ITEM27	ITEM28	ITEM29	ITEM30	SUMA PUNTAJES	MEDIA INDIVIDUAL	DESVEST INDIVIDUAL	PUNTAJE Z	PUNTAJE-T
2	7	8	4	2	3	2	3	2	5	6	2	87	2,90	1,88	0,65	56
4	1	8	4	2	3	5	2	3	4	5	2	89	2,97	1,61	0,80	58
4	5	8	1	1	2	5	1	1	4	6	1	87	2,90	2,07	0,65	56
3	1	9	3	2	2	2	3	3	3	5	2	83	2,77	1,61	0,33	53
2	3	8	1	3	3	2	3	3	4	5	2	81	2,70	1,62	0,18	52
2	1	9	1	3	2	3	3	3	2	2	1	73	2,43	1,70	-0,45	45
2	1	8	2	3	3	4	2	3	4	5	2	80	2,67	1,58	0,10	51
5	5	1	1	2	3	3	3	2	2	3	2	78	2,60	1,33	-0,06	49
3	1	2	3	4	2	4	3	2	2	3	2	70	2,33	1,12	-0,69	43
2	7	8	4	2	3	2	3	2	5	6	2	87	2,90	1,88	0,65	56
2	7	8	4	2	3	2	3	2	5	6	2	87	2,90	1,88	0,65	56
4	1	8	4	2	3	5	2	3	4	5	2	89	2,97	1,61	0,80	58
4	5	8	1	1	2	5	1	1	4	6	1	87	2,90	2,07	0,65	56
3	1	9	3	2	2	2	3	3	3	5	2	83	2,77	1,61	0,33	53
2	3	8	1	3	3	2	3	3	4	5	2	81	2,70	1,62	0,18	52
2	1	9	1	3	2	3	3	3	2	2	1	73	2,43	1,70	-0,45	45
2	1	8	2	3	3	4	2	3	4	5	2	80	2,67	1,58	0,10	51
5	5	1	1	2	3	3	3	2	2	3	5	79	2,63	1,43	0,02	50
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	1,03	0,18	-3,74	13
3	1	2	3	4	2	4	3	2	2	3	2	70	2,33	1,12	-0,69	43
2,85	2,90	6,55	2,25	2,35	2,50	3,15	2,50	2,35	3,30	4,35	1,90					
1,14	2,38	3,09	1,29	0,88	0,61	1,27	0,76	0,75	1,22	1,57	0,85					
1,29	5,67	9,52	1,67	0,77	0,37	1,61	0,58	0,56	1,48	2,45	0,73					



1447

**MEMORANDUM N° 249-2016-OP-SBH**

BACH. ING. BENITO A. RAMOS PALOMINO  
SUB DIRECTOR DE LA OF. DE PERSONAL

LIC. ANA MARIA RAMIREZ LAURENTE  
SUB GERENTE DEL CAR DOMINGO SAVIO



ASUNTO : TRABAJO DE INVESTIGACION  
REF : OFICIO N° 006-16-EAPP-FHUC  
FECHA : HUANCAYO, 01 DE JUNIO DE 2016

Por el presente me dirijo a Usted, para comunicarle que los estudiantes de la carrera profesional de Psicología de la Universidad Continental Sres. Ibarra Carlos Roberto Oswaldo y Sincitullo Véliz Mirko Marvin, se encuentran desarrollando el trabajo de investigación (Tesis): "Factores de riesgo psicosociales en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo", trabajo enfocado al personal que presta sus servicios en la atención integral de los residentes, por lo cual harán una encuesta a cada personal de su unidad orgánica y cuyos resultados servirán para la tesis y una copia será entregada a nuestra entidad para conocimiento.

Por consiguiente, se autoriza el acceso para desarrollar su trabajo de investigación debiéndole brindar las facilidades del caso en coordinación su despacho y con la asistencia del Psicólogo Jim Lopez Cano.

Atentamente,

SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE HUANCAYO

Bach. Ing. Benito A. Ramos Palomino  
SUB DIRECTOR DE PERSONAL

c.c.  
OGA  
Arch.

### FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Seminario Tesis I, realizó su proyecto de investigación, así como el instrumento de recolección de datos, con la finalidad de que en la asignatura Seminario Tesis II ejecute tal proyecto; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia de la investigación titulada:

Factores de riesgo psicosociales en los trabajadores  
de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo - 2016

**Instrucciones:** Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento	PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)
5 = Óptimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente	5 = Mínimo 4 = Poca 3 = Regular 2 = Bastante 1 = Fuerte

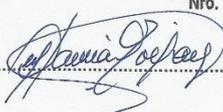
Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.			X							X			X		
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.				X						X			X		
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.					X					X			X		
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				X						X			X		
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.					X					X			X		
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					X					X			X		
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					X					X			X		
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					X					X			X		
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.					X					X			X		
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.					X					X			X		
Sumatoria Parcial															
Sumatoria Total															

**Observaciones:**

Nombres y Apellidos del Experto: María Isabel Abnía Concha Especialidad: Ps. Organizacional

DNI: 20064844

Nro. Celular: 941802808

Firma: 

**ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS**

Apreciación del experto sobre el instrumento de recolección de datos

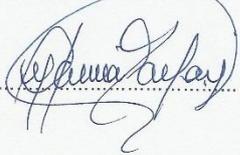
 .....  
 .....

Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	✓	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	✓	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	✓	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	✓	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	✓	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	✓	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	✓	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	✓	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	✓	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	✓	

 Nombres y Apellidos del Experto: María Isabel Alania Concha

 Teléfono: 941 802 808

 DNI: 20064844

 Firma: 

### FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Seminario Tesis I, realizó su proyecto de investigación, así como el instrumento de recolección de datos, con la finalidad de que en la asignatura Seminario Tesis II ejecute tal proyecto; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia de la investigación titulada:

Factores de riesgo psicosociales en los trabajadores de la  
Sociedad de beneficencia de Huancayo - 2016

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

Criterios de Evaluación	PARA: Congruencia y claridad del instrumento					PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.					X					X
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.				X				X		X
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.			X				X			X
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				X				X		X
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.					X				X	X
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.				X				X		X
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					X				X	X
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					X				X	X
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.					X				X	X
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.				X				X		X
Sumatoria Parcial										
Sumatoria Total										

**Observaciones:**

- Respetar el nivel de instrucción de la muestra.  
- Respetar ortografía de las preguntas.

Nombres y Apellidos del Experto: Deisy Alys Concho Barzola Especialidad: Psicología

DNI.: 45785143

Nro. Celular: 951888038

Firma: 

**ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS**

Apreciación del experto sobre el instrumento de recolección de datos

 .....  
 .....

<b>Criterios de Evaluación</b>	<b>Correcto</b>	<b>Incorrecto</b>
1. El instrumento tiene estructura lógica.	✓	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	✓	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	✓	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	✓	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	✓	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	✓	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	✓	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	✓	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	✓	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	✓	

 Nombres y Apellidos del Experto: Deisy Alys Cancho Barzola

 Teléfono: 951888038

 DNI: 45785143

 Firma: 

### FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Seminario Tesis I, realizó su proyecto de investigación, así como el instrumento de recolección de datos, con la finalidad de que en la asignatura Seminario Tesis II ejecute tal proyecto; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia de la investigación titulada:

*Factores de riesgo psicosociales en los trabajadores de la  
Sociedad de Beneficencia de Huancayo - 2016*

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento	PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)
5 = Óptimo	5 = Mínimo
4 = Satisfactorio	4 = Poca
3 = Bueno	3 = Regular
2 = Regular	2 = Bastante
1 = Deficiente	1 = Fuerte

Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.					✓					✓	✓				
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.					✓					✓	✓				
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.					✓					✓	✓				
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				✓						✓	✓				
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.					✓					✓	✓				
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					✓					✓	✓				
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					✓					✓	✓				
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					✓					✓	✓				
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.					✓					✓	✓				
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.					✓					✓	✓				
Sumatoria Parcial					✓						✓				
Sumatoria Total															

Observaciones:

.....

Nombres y Apellidos del Experto: *Sussety Diamirano G.* Especialidad: *Psicología*

DNI: *09932968*

Nro. Celular: *995049488*

Firma: 

**ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS**

Apreciación del experto sobre el instrumento de recolección de datos

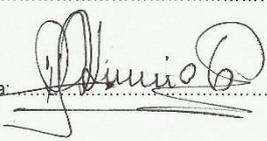
 .....  
 .....

Crterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	✓	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	✓	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	✓	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	✓	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	✓	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	✓	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	✓	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	✓	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	✓	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	✓	

 Nombres y Apellidos del Experto: Susely Niamirawo Carrasco

 Teléfono: 995047488

 DNI: 09932968

 Firma: 



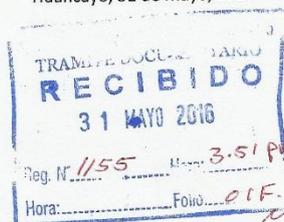
UNIVERSIDAD  
CONTINENTAL

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Huancayo, 31 de Mayo, 2016

Oficio N°006 – 16 – EAPP – FH/UC

Sr.  
BENITO RAMOS PALOMINO  
Sub – gerencia de personal  
SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE HUANCAYO



Asunto: **DESARROLLO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

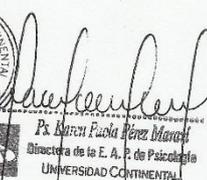
De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a los estudiantes de la carrera de Psicología: **IBARRA CARLOS ROBERTO OSWALDO**, identificado con código de matrícula N° 2010203109, y **SINCHITULLO VÉLIZ MIRKO MARVIN**, identificado con código de matrícula N° 2011116350, quienes se encuentran desarrollando el trabajo de investigación (tesis):

**"Factores de riesgo psicosociales en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo 2016"**

Para optar el título profesional de Licenciado en Psicología. En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestros estudiantes a su institución a fin de que puedan desarrollar su investigación.

Agradeciendo de antemano su gentil atención, me suscribo de usted.

  
Ps. Karen Paola Pérez Mariani  
Directora de la E. A. P. de Psicología  
UNIVERSIDAD CONTINENTAL

c.c.EAPP/UC