

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN
ORGANIZACIONAL

Tesis

**Factores psicosociales de riesgo y motivación
laboral en los colaboradores de la empresa
Perú Data, 2020**

Diana Trilce Huamani Breña

Para optar el Grado Académico de
Maestro en Recursos Humanos y Gestión Organizacional

Huancayo, 2021

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Asesor

Mg. Isabel Chuquillanqui Galarza

Agradecimientos

A Walter Huaynates, CEO de la empresa Perú Data por permitirme realizar esta investigación en su organización y darme las facilidades para trabajar con los colaboradores que pertenecen a ella.

A Adiel Flores, mi asesor de tesis, que confió en mí, me sostuvo y calmó en los momentos difíciles al ejecutar esta investigación, mostrándome diversos caminos y estuvo al pendiente a cada instante para absolver mis dudas.

A David Anglas, mi asesor de tesis, que con su paciencia y experiencia hizo que el proceso para elaborar esta tesis se convierta en una experiencia inolvidable.

A la Universidad Continental, mi alma máter, porque a través de sus docentes pude consolidar mis conocimientos y desarrollar competencias y habilidades blandas.

A todas las personas que estuvieron en el proceso de elaboración de este trabajo de investigación, porque con sus palabras de ánimo y compañía, me motivaron a culminarla.

Dedicatoria

A mi papá, Sóximo, porque me enseñó que no hay imposibles y que todo se puede hacer con criterio.

A mi mamá, Ana, porque es el mejor ejemplo de perseverancia y pasión que puedo tener.

A mi hermana Paola, porque aprendí tanto de ella y junto a ella, que no alcanzaría a describirlo.

Índice

Asesor.....	ii
Agradecimientos	iii
Dedicatoria.....	iv
Índice de Tablas.....	viii
Índice de Figuras	ix
Resumen	xi
Abstract.....	xii
Introducción	xiii
Capítulo I Planteamiento del Problema	14
1.1. Planteamiento y Formulación del Problema	14
1.1.1. Planteamiento del problema.	14
1.1.2. Formulación del problema.....	18
A. Problema general.	18
B. Problemas específicos.....	18
1.2. Determinación de Objetivos.....	18
1.2.1. Objetivo general.....	18
1.2.2. Objetivos específicos.	18
1.3. Justificación e Importancia del estudio	19
1.4. Limitaciones de la presente investigación.....	21
Capítulo II Marco Teórico.....	22
2.1. Antecedentes del Problema.....	22
2.1.1. Antecedentes nacionales.	22
2.1.2. Antecedentes internacionales.	29
2.2. Bases Teóricas.....	35
2.2.1. Factores Psicosociales.	35
A. Factores debido a las características del puesto de trabajo.	37
B. Factores debidos a la organización del trabajo.	39
C. Factores debidos a las características personales.....	44
2.2.2. Factores Psicosociales de Riesgo.	47
A. Modelo de Desequilibrio Esfuerzo / Recompensa.....	49
B. Modelo Demanda-Control-Apoyo Social.....	51

2.2.3.	Riesgos Psicosociales.	59
A.	Estrés.	60
B.	Burnout o Síndrome del quemado.	66
C.	Mobbing o Acoso Psicológico laboral.	68
D.	Acoso Sexual.	69
2.2.4.	Motivación Laboral.	70
A.	Teoría de la jerarquía de Necesidad de Abraham H. Maslow.	72
B.	Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg o Teoría de la motivación e higiene.	76
C.	Teoría de McClelland.	78
D.	Teoría X y Y de D. McGregor.	81
E.	Teoría del reforzamiento.	83
F.	Teoría de las Expectativas.	84
2.3.	Definición de Términos Básicos	86
Capítulo III Hipótesis y Variables.		89
3.1.	Hipótesis	89
3.1.1.	Hipótesis general.	89
3.1.2.	Hipótesis específicas.	89
3.2.	Operacionalización de Variables	89
3.2.1.	Definición conceptual de las variables.	89
A.	Factores psicosociales de riesgo.	89
B.	Motivación laboral.	90
3.2.2.	Definición operacional de las variables.	91
Capítulo IV Metodología del Estudio		98
4.1.	Método, Tipo o Alcance de la Investigación.	98
4.1.1.	Método.	98
4.1.2.	Tipo o alcance.	98
4.2.	Diseño de la Investigación.	99
4.3.	Población y muestra	99
4.3.1.	Población.	99
4.3.2.	Muestra.	100
4.4.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	100

4.5. Técnicas de Análisis de datos	103
Capítulo V Resultados y Discusión	104
5.1. Resultados y Análisis	104
5.1.1. Factores psicosociales de riesgo.	104
A. Dimensión: Exigencias psicológicas	105
B. Dimensión: Trabajo activo y desarrollo de habilidades	108
C. Dimensión: Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	111
D. Dimensión Compensaciones	113
E. Dimensión: Doble presencia	115
5.1.2. Motivación laboral.	120
A. Dimensión Cultura organizacional	121
B. Dimensión Identificación y valores	123
C. Dimensión Realización	125
D. Dimensión Trabajo en equipo	127
5.1.3. Prueba de hipótesis.	131
A. Prueba de Hipótesis general.	132
B. Prueba de la primera hipótesis específica.	134
C. Prueba de segunda hipótesis específica.	141
5.2. Discusión de Resultados	147
Conclusiones	160
Recomendaciones	161
Referencias Bibliográficas	163
Anexos	168
Anexo 1: Matriz de Consistencia	168
Anexo 2: Cuadernillo de preguntas - Cuestionario SUSESO/ISTAS 21	170
Anexo 3: Cuadernillo de preguntas - Inventario de Motivación Laboral (IML)	172
Anexo 4: Hoja de respuestas - Inventario de Motivación Laboral (IML)	173

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Matriz de Operacionalización de la variable Factores Psicosociales de Riesgo</i>	91
Tabla 2 <i>Matriz de Operacionalización de la variable Motivación Laboral</i>	92
Tabla 3 <i>Interpretación de las puntuaciones</i>	104
Tabla 4 <i>Ítems Dimensión Exigencias Psicológicas</i>	106
Tabla 5 <i>Frecuencia exigencias psicológicas</i>	106
Tabla 6 <i>Ítems Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades</i>	108
Tabla 7 <i>Frecuencia Trabajo activo y Desarrollo de Habilidades</i>	109
Tabla 8 <i>Ítems Dimensión: Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo</i>	111
Tabla 9 <i>Frecuencia Dimensión: Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo</i>	112
Tabla 10 <i>Ítems Dimensión Compensaciones</i>	113
Tabla 11 <i>Frecuencia: Dimensión Compensaciones</i>	114
Tabla 12 <i>Ítems de la dimensión Doble presencia</i>	116
Tabla 13 <i>Frecuencia: Dimensión Doble presencia</i>	116
Tabla 14 <i>Frecuencias totales de factores psicosociales de riesgo</i>	119
Tabla 15 <i>Interpretación de las puntuaciones por cada dimensión</i>	120
Tabla 16 <i>Ítems Dimensión Cultura organizacional</i>	121
Tabla 17 <i>Frecuencias en la dimensión Cultura organizacional</i>	122
Tabla 18 <i>Ítems Dimensión Identificación y valores</i>	123
Tabla 19 <i>Frecuencias en la dimensión Identificación y valores</i>	124
Tabla 20 <i>Ítems Dimensión Realización</i>	125
Tabla 21 <i>Frecuencias en la dimensión Realización</i>	126
Tabla 22 <i>Ítems Dimensión Trabajo en equipo</i>	127
Tabla 23 <i>Frecuencias en la dimensión Trabajo en equipo</i>	128
Tabla 24 <i>Frecuencias totales de Motivación Laboral</i>	130
Tabla 25 <i>Tipos de correlación por intervalo</i>	132
Tabla 26 <i>Correlación y significancia entre las variables Motivación laboral y Factores Psicosociales de riesgo</i>	133
Tabla 27 <i>Matriz de correlación entre las dimensiones de las variables de estudio</i>	135

Índice de Figuras

Figura 1. Factores Psicosociales en el trabajo	36
Figura 2. Clasificación de los Factores psicosociales	46
Figura 3. Factores psicosociales	48
Figura 4. Exigencias psicológicas.....	55
Figura 5. Fuentes y síntomas de estrés para el individuo y para la organización	62
Figura 6. El estrés de rol	63
Figura 7. Ley de Jerkes-Dodson.....	65
Figura 8. Causas del Burnout y síndrome del Quemado	68
Figura 9. Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Abraham H. Maslow	75
Figura 10. Teoría de la Motivación – Higiene	78
Figura 11. Fórmula de la Motivación según Victor Vroom	85
Figura 12: Diseño de la Investigación	99
Figura 13. Porcentaje por nivel de riesgo en la dimensión Exigencias Psicológicas	107
Figura 14. Porcentaje por nivel de riesgo en la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	110
Figura 15. Porcentaje por nivel de riesgo en la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.....	112
Figura 16. Porcentaje por nivel de riesgo en la Dimensión Compensaciones...	115
Figura 17. Porcentaje por niveles de riesgo en la dimensión Doble presencia .	117
Figura 18. Porcentaje por nivel de riesgo en cada dimensión.....	118
Figura 19. Frecuencia porcentual por nivel.....	119
Figura 20. Porcentaje por nivel en la dimensión Cultura organizacional	122
Figura 21. Porcentaje por nivel en la dimensión Identificación y valores	124
Figura 22. Porcentaje por nivel en la dimensión Realización	126
Figura 23. Porcentaje por nivel en la dimensión Trabajo en equipo.....	128
Figura 24. Frecuencias porcentuales por dimensión	129
Figura 25. Frecuencia porcentual por nivel.....	130
Figura 26. Diagrama de dispersión de la asociación entre las variables Factores Psicológicos de riesgo y motivación laboral.....	131

Figura 27. Diagrama de dispersión de la Doble presencia y cultura organizacional	137
Figura 28. Diagrama de dispersión de la Doble presencia e Identificación y valores.....	138
Figura 29. Diagrama de dispersión de Doble presencia y Realización	139
Figura 30. Diagrama de dispersión de la Doble presencia y Trabajo en equipo	140
Figura 31. Diagrama de dispersión de Exigencias psicológicas y Cultura organizacional	143
Figura 32. Exigencias psicológicas e Identificación y valores	144
Figura 33. Exigencias psicológicas vs Realización	145
Figura 34. Exigencias psicológicas y Trabajo en equipo	146

Resumen

La investigación titulada “Factores psicosociales de riesgo y motivación laboral en los colaboradores de la empresa Perú Data” desarrollada en la ciudad de Huancayo tuvo como objetivo identificar la relación existente entre los factores psicosociales de riesgo y la motivación laboral de los colaboradores de la empresa Perú Data en el año 2020, así como identificar las relaciones directas e inversas entre las dimensiones de los factores psicosociales de riesgo y la motivación laboral en los colaboradores. Basado en los Modelos de Desequilibrio Esfuerzo/Recompensa y Modelo demanda - control - apoyo social para la variable Factores psicosociales de riesgo y la teoría de Herzberg para la Motivación Laboral; se empleó el método descriptivo – correlacional, con un diseño no experimental – transaccional; usando el Cuestionario SUSESO - ISTAS21 en su versión breve y el Inventario de Motivación Laboral (IML) de Edmundo Arévalo y Luis Eduardo Arellano Izquierdo. El análisis estadístico determinó una asociación inversa o negativa entre las variables estudiadas, esto indica que a menor motivación la exposición a los factores psicológicos de riesgo aumenta o viceversa, verificando esta información con el coeficiente de correlación de Pearson que arroja como resultado $r = -0.5012$.

Por lo tanto, se concluye que que existe relación inversa y significativa entre los factores psicosociales de riesgo y la motivación laboral de los colaboradores de la empresa Perú Data en el año 2020.

Abstract

The research entitled "Psychosocial risk factors and work motivation in the employees of the Peru Data company" developed in the city of Huancayo aimed to identify the relationship between the psychosocial risk factors and the work motivation of the company's employees Peru Data in 2020, as well as identifying the direct and inverse relationships between the dimensions of psychosocial risk factors and work motivation in employees. Based on the Effort / Reward Imbalance Models and the demand - control - social support model for the variable Factors of psychosocial risk factors and Herzberg's theory for Work Motivation; the descriptive - correlational method was used, with a non-experimental - transactional design; using the SUSESO - ISTAS21 Questionnaire in its short version and the Motivation Inventory Laboral (IML) by Edmundo Arevalo and Luis Eduardo Arellano Izquierdo. Statistical analysis determined an inverse or negative association between the variables studied, this indicates that a lower motivation the exposure to psychological risk factors increases or viceversa, verifying this information with the Pearson correlation coefficient that gives $r = -0.5012$ as a result.

Therefore, it is concluded that there is a relationship between the psychosocial risk factors and the work motivation of the employees of the Peru Data company in the year 2020.

Introducción

La medición de la Motivación laboral se ha convertido en una práctica común en muchas empresas. Se aplica un instrumento y se dictamina si el colaborador está o no motivado, sin la posibilidad de saber que, si la respuesta es positiva, pueda encontrarse satisfecho o feliz con toda la organización o existan aspectos que no le agraden, o si la respuesta es negativa, no se tomen en cuenta aspectos que si le puedan gustar al colaborador evaluado. Por otro lado, el concepto de Factores psicosociales dentro de una empresa es relativamente reciente ya que por lo general se determinaba si el colaborador estaba estresado y se creía que era el único mal que podía afectarle y la solución era enviarlo de vacaciones, creyendo que, al volver este de ese despeje de actividades rutinarias laborales, se eliminaría el estrés y todo estaría bien dentro de la empresa o en su desempeño. Esto, sin imaginar que el estrés, y no solo ese riesgo psicosocial ya que también se encuentran presentes el Síndrome de Burnout, el Mobbing o el acoso, estarían directamente relacionados a la percepción que poseen los colaboradores ante ciertas condiciones en las que ejecutan sus actividades y la forma en cómo, la exposición a estas condiciones o factores afectaría directamente a su bienestar.

Ahora bien, las investigaciones a nivel nacional e internacional han estado direccionadas a comparar las relaciones existentes entre los Factores psicosociales de riesgo y el desempeño laboral, el clima organizacional o la productividad y, por otro lado, relacionar a la Motivación laboral directamente con el estrés, con el desempeño o el clima en la organización. Sin embargo, son limitadas las investigaciones centradas en conocer la relación entre los Factores psicosociales de riesgo y la Motivación laboral, que es el objetivo de esta investigación, además de conocer detalladamente las relaciones directas y las relaciones inversas entre las dimensiones de ambas variables.

Entonces, se planteó la hipótesis que implica la existencia de una relación entre los Factores psicosociales de riesgo y la Motivación Laboral en la empresa Perú Data.

Para poder comprobar dichas hipótesis, se estudiaron a los factores psicosociales, los modelos de Desequilibrio Esfuerzo/Recompensa y Ddemanda-Control-Apoyo Social de los factores psicosociales de riesgo y a los principales riesgos psicosociales como consecuencia a una alta exposición a dichos factores; así como a la Motivación laboral basada en la teoría de Frederick Herzberg.

Para este fin, se muestra la siguiente estructura:

En el Capítulo I: Planteamiento del problema, se explica las razones por las que se escogieron a ambas variables para ser analizadas y relacionadas, así como los objetivos generales y específicos, la importancia de este estudio y las limitaciones encontradas en esta investigación.

En el Capítulo II: Marco Teórico, se resumen investigaciones anteriores a nivel local, nacional e internacional que estudien por los menos una de las variables de este estudio. También se sustentan teóricamente a las variables Factores psicosociales de riesgo y los modelos que la determinan y a la Motivación laboral y las teorías que explican su estructura.

En el Capítulo III: Hipótesis y Variables, se señalan las hipótesis generales y específicas que se buscaron probar con esta investigación además de las definiciones conceptuales y operacionales de cada variable.

En el Capítulo IV: Metodología del Estudio, se muestra el método seguido para esta investigación, la delimitación de la población y las técnicas e instrumentos de la recolección y análisis de datos.

En el Capítulo V: Resultados, se explica el análisis de la información procesada, así como la discusión de esta en base a investigaciones anteriores.

Capítulo I

Planteamiento del Problema

1.1. Planteamiento y Formulación del Problema

1.1.1. Planteamiento del problema.

En la actualidad, nos enfrentamos a diversos elementos que interfieren directa o indirectamente en el trabajo. Por muchos años, estos elementos eran pasados por desapercibido o simplemente se les atribuía cualquier razón que se encontraba al alcance para explicar las consecuencias de estos en el trabajo. Muchas veces, estos elementos o causas encerraban conocimientos bastante alejadas a la realidad, lo que impedía que se tomen acciones frente a los resultados brindados por el colaborador en su centro de trabajo. Quizá era porque estos efectos no producían un perjuicio directo con la producción o la calidad del trabajo en las organizaciones.

A razón del cambio constante, las organizaciones no solo asumieron el reto de mejorar sus procesos, sino también conseguir que sus colaboradores trabajen de manera coordinada para lograr la efectividad en los objetivos organizacionales y satisfacer las necesidades que el mercado exigía. En el proceso de centrar su atención en las personas, se determinó que la motivación laboral jugaba un papel significativo dentro de su día a día y en la interacción con su centro de trabajo. Estos cambios, enfocados desde el aspecto demográfico, tecnológico y económico han traído como consecuencia que en las empresas aparezcan riesgos importantes, todos relacionados al bienestar de sus colaboradores.

Por otra parte, la necesidad por cumplir con las exigencias del mercado hace que los colaboradores se encuentren expuestos a elementos no contemplados o esperados, estos conocidos como

factores de riesgo a nivel psicosocial; que podrían interferir en el desarrollo de sus habilidades, tanto blandas como técnicas, pudiendo traer consecuencias negativas, que no solo repercutan en la organización, sino también en el sentido de percibir su propósito dentro de ésta, además en el desarrollo de sus actividades personales, familiares, amicales entre otras.

A pesar de que los conocimientos sobre estos dos factores deberían ser primordiales para el desarrollo de los colaboradores en una empresa; muchas organizaciones limitan los recursos para identificarlos; disminuyendo a su vez, las estrategias para hacer que esa motivación aumente o, que al menos, se mantenga dentro de niveles adecuados para el propósito de la organización, así como la prevención y corrección de algunos factores psicosociales de riesgo que podrían estar presentes.

En el plano internacional, se han realizado diversas investigaciones que relacionan a la motivación laboral con algunos factores psicosociales de riesgo. De acuerdo con un estudio realizado en México, Garay (2012) refiere a la falta de motivación junto con el estrés como razones principales para el ausentismo laboral. En la publicación del diario Publímetro, refiere que,

Una persona que le gusta su trabajo no va a poner pretextos para no trabajar y menos por un simple resfriado, a menos que el padecimiento lo haga acudir al hospital. Quienes caen en el ausentismo laboral es por falta de motivación. Lo más importante es evaluar si la actividad que desarrollamos realmente nos satisface. Pero si no cumple con nuestras expectativas de desarrollo ni de salario, es mejor buscar una mejor opción. Es necesario tener una motivación interna que no nos haga ver al empleo como la carga diaria. (Ayala, 2012, p. 11).

Por otro lado, en nuestro país no existen investigaciones que involucren a todos los colaboradores, tanto del sector privado como

público, a nivel nacional, acerca de estos factores psicosociales de riesgo ya que desde su aparición con los cambios que sufrió la industria en las últimas décadas, han generado enfermedades tanto físicas como mentales.

Ante esto, surge la necesidad de medir la relación entre la motivación laboral y los factores psicosociales de riesgo en los colaboradores de la empresa “Perú Data” para identificar y promover las buenas prácticas dentro de esta empresa.

La ausencia o disminución de la motivación laboral representa pérdidas a distintos niveles, ya que no solo afecta los intereses de la organización, sino que también se encuentra estrechamente relacionada a la salud mental del colaborador. Por otro lado, la Ley N° 29783 que fue promulgada en el año 2011 denominada “Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo”, manifiesta la necesidad de cuantificar los factores psicosociales de riesgo que podrían encontrarse presentes y estar afectando a los colaboradores; de tal manera que el empleador pueda identificar y sectorizar dichos riesgos para optar por medidas preventivas y correctivas para minimizar su impacto en el bienestar mental de sus colaboradores.

La exposición a los factores psicosociales de riesgo se encuentra en aumento, y con mayor frecuencia debido a la pandemia mundial por el nuevo Coronavirus, esa es la razón para considerarla como un indicador de bienestar. La ley contextualiza a las entidades como directos responsables del bienestar mental de los colaboradores, por lo que deben tomar las precauciones para que no se vean afectados ni en el aspecto físico ni en la parte psicológica.

El contexto el que se ejecutan las actividades y las relaciones interpersonales sugieren que surja un incremento en estos factores, que no son tomados en cuenta con la importancia específica; que

finalmente desencadenarían en una gestión efectiva del factor humano y su relación con la organización, para lograr incrementar su rendimiento y desempeño, a través de la identificación de lo que motiva a cada uno de ellos.

Así mismo y debido a la problemática actual relacionada a la pandemia mundial por el nuevo Coronavirus, la empresa Perú Data se ha visto perjudicada en sus actividades y las relaciones interpersonales, más aún porque tuvieron que parar sus operaciones por las disposiciones del gobierno durante cinco meses aproximadamente. Esta situación que no estaba planificada pero que tuvo que acatarse sin excusas a pesar de las pérdidas registradas, sirve como justificación para establecer el nivel de la existencia de factores psicosociales de riesgo y la manera en cómo están repercutiendo en la motivación laboral por continuar trabajando en esta empresa.

Perú Data es una empresa mixta, ofrece productos tecnológicos y el servicio de reparación de equipos de cómputo y demás relacionados. Como todas las MYPES en Perú, ellos no fueran la excepción de ser alcanzados por la desestabilización que generó el inicio del aislamiento social y la preocupación por encontrar estrategias para que sus colaboradores no logren contagiarse de COVID – 19, por lo que se tuvo la presunción de haberse afectado en su nivel de motivación laboral, junto a la preocupación por la estabilidad, la disminución de salarios o el incremento de trabajo debido a la disminución de personal. Junto a estas preocupaciones, se encontró situaciones recurrentes de ansiedad, estrés laboral y sobre preocupación por el estado en el que se encontraban sus familiares mientras que el colaborador se encontraba realizando sus labores.

1.1.2. Formulación del problema.

A. Problema general.

¿Qué relación existe entre los factores psicosociales de riesgo y la motivación laboral de los colaboradores de la empresa “Perú Data” en el año 2020?

B. Problemas específicos.

- ¿Cuáles son las relaciones directas significativas existentes entre las dimensiones de los factores psicosociales de riesgo y las dimensiones de la motivación laboral de los colaboradores de la empresa “Perú Data” en el año 2020?
- ¿Cuáles son las relaciones inversas significativas entre las dimensiones de los factores psicosociales de riesgo y las dimensiones de la motivación laboral de los colaboradores de la empresa “Perú Data” en el año 2020?

1.2. Determinación de Objetivos

1.2.1. Objetivo general.

Identificar la relación existente entre los factores psicosociales de riesgo y la motivación laboral de los colaboradores de la empresa Perú Data en el año 2020.

1.2.2. Objetivos específicos.

- Identificar las relaciones directas significativas entre las dimensiones de los factores psicosociales de riesgo y las dimensiones de la motivación laboral de los colaboradores de la empresa Perú Data en el año 2020.
- Identificar las relaciones inversas significativas entre las dimensiones de los factores psicosociales de riesgo y las dimensiones de la motivación laboral de los colaboradores de la empresa Perú Data en el año 2020.

1.3. Justificación e Importancia del estudio

La presente investigación se basó en la necesidad de conocer la relación entre los factores psicosociales de riesgo y la motivación laboral, ya que las causas no solo son atribuibles al colaborador, sino también al ambiente y condiciones existentes en las organizaciones. Fue importante encontrar dicha relación ya que fue el punto de partida para generar un clima laboral saludable que permita el desarrollo y la mejora en los colaboradores y el logro de los objetivos de la organización.

Esta afirmación fue reforzada por Martínez (2012) cuando refiere que:

El personal y rendimiento son dos pilares fundamentales en la organización. La Dirección tiende a maximizar la eficacia y productividad del individuo y este, a su vez, centra su esfuerzo en sus propias necesidades. Para que la motivación del personal tenga éxito, intereses personales y empresariales deberán coincidir. Si la empresa quiere que los trabajadores de todos los niveles, además de la presencia física en su lugar de trabajo, presten su ilusión, su entusiasmo y su entrega personal (motivación), tiene que conseguir integrar los objetivos empresariales con los objetivos individuales de cada trabajador. El trabajador trata de satisfacer en la empresa necesidades de toda índole y se integrará con la empresa en la medida en que esta se preocupe de satisfacer sus necesidades, no solamente de pagarle. (Martínez, 2012, pp. 4-5)

Así mismo, el Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, en su artículo 103 menciona que,

Existe exposición a los riesgos psicosociales cuando se perjudica la salud de los trabajadores, causando estrés y, a largo plazo, una serie de sintomatologías clínicas como enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, músculo esqueléticas, mentales, entre otras. (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2017, p. 78).

Por ello, el valor de realizar el estudio frente a un contexto que, debido a la situación mundial por la que se está atravesando, se ha tornado vulnerable y

abrumadora; lo que le permitió a la organización conocer cuáles son los factores psicosociales de riesgo predominantes y las acciones que puede tomar frente a estos resultados y, de acuerdo a lo hallado, mejorar o mantener los factores que determinan la motivación laboral para optimizar el desempeño de los colaboradores y ejecutar las acciones correctivas necesarias.

Así mismo, todas las empresas tienen en el compromiso y el deber de cumplir con la ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, por lo que esta investigación los acercó a conocer la realidad de las personas que laboran en Perú Data y la oportunidad de dirigir estos procesos para acercarse a sus colaboradores ante las necesidades existentes y crear una mejor relación entre organización y personas. Así, también se mejoró el clima laboral y fortaleció la cultura organizacional.

Con la información hallada, se pudo proponer estrategias que contribuyan a la detección temprana de los riesgos psicosociales que podrían presentarse en los colaboradores, así como la identificación de los riesgos a los que están expuestos. Además, se determinó con mayor detalle cuáles son las dimensiones que conforman la motivación, para incidir en ellos y mejorar el clima organizacional en la empresa.

Esta investigación buscó marcar un hito en el desarrollo del Talento Humano en Perú Data ya que no se cuentan con estudios previos en temas similares a los investigados, formando un punto de partida para el desarrollo de objetivos estratégicos vinculados al grupo humano que labora en esta empresa. Por ello, fue una investigación viable tanto económicamente como en la práctica, contando con el apoyo total del CEO de la empresa y de los colaboradores que la conforman. Es por esa razón que se buscó relacionar entre sí tanto las dimensiones de la variable factores psicosociales de riesgo con las dimensiones de la variable motivación laboral, para encontrar situaciones específicas en las dolencias que pudieron estar afectando en esta empresa y atacarlas minuciosamente. Esto sería posible gracias a la cantidad

limitada de colaboradores que tiene Perú Data, e implantarlos en su cultura organizacional.

1.4. Limitaciones de la presente investigación

Para esta investigación, las limitaciones se encontraron enmarcadas en el contexto de la pandemia mundial por el nuevo SARS COVID – 19, ya que, debido a esto, no se pudieron aplicar los instrumentos de manera presencial, por lo que se emplearon los medios digitales para llegar a todos los colaboradores.

Otra limitación fue por parte de los antecedentes tanto a nivel nacional como internacional, ya que generalmente la variable de estudio factores psicosociales de riesgo se relaciona con el desempeño laboral, el clima organizacional o la productividad y en el caso de la variable motivación laboral es relacionada con el estrés, el síndrome de desgaste ocupacional, el síndrome de Burnout, el desempeño laboral entre otros. Por lo tanto, no se registran antecedentes recientes en los que se haga la correlación con ambas variables

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes del Problema

Las investigaciones relacionadas a los factores psicosociales de riesgo y la motivación laboral se han realizado desde hace mucho, de manera independiente una variable de la otra. Sin embargo, no hay muchos antecedentes a nivel nacional ni internacional que hallan correlacionado ambas variables. Debido a ello, las investigaciones descritas están enmarcados en relacionar alguna de las dos variables con el desempeño laboral, el estrés o clima laboral

2.1.1. Antecedentes nacionales.

Choroco (2019) presentó la tesis titulada “Motivación y estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de medicina en una Clínica de San Borja - 2019” para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud en la Universidad Cesar Vallejo. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación y el estrés laboral del personal de enfermería de dicha clínica; teniendo en cuenta, además, las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización del personal y realización personal. El estudio fue de tipo básico o sustantivo, de nivel correlacional con un enfoque cuantitativo de corte transversal. La muestra fue de 40 colaboradores que brindaban sus servicios en la unidad de medicina, para la que se empleó la técnica de muestreo no probabilístico intencional. Los instrumentos que se emplearon fueron el Cuestionario de motivación laboral de Frederick Herzberg del año 1959 y el Cuestionario de Estrés laboral de Maslach, C. Jackson, S. elaborado el año 1997. Por sus hallazgos, se determinó que se acepta la hipótesis alterna debido a que existe una relación significativa e inversa ($p = 0.000 < 0.01$) entre la motivación y el estrés laboral, lo

que puede demostrar que, a un mejor nivel de motivación, el estrés laboral disminuirá. También, se aceptan la primera, segunda y tercera hipótesis alterna específica, que establece la existencia de una relación significativa e inversa entre la motivación y el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal. Por lo tanto, la tesista concluyó que, en cuanto exista un mayor nivel de motivación dentro de una organización, el nivel de estrés sería menor; recomendando a las autoridades que correspondan buscar estrategias para motivar a los colaboradores del área de enfermería de la Clínica Sanna San Borja.

Quispe (2019) elaboró en Huancayo la investigación “Influencia de los factores psicosociales en el desempeño laboral de los docentes de la Asociación Cultural Peruana Norteamericana - Huancayo” para obtener el grado académico de Maestro en Seguridad y Salud en el Trabajo en la Universidad Nacional del Centro del Perú. Tuvo como objetivo general determinar la influencia de la exposición a los factores psicosociales de riesgo más favorables para la salud en el Desempeño laboral de los docentes de la Asociación Cultural Peruana Norteamericana- sede Huancayo y como objetivos específicos mostrar la influencia de la exposición más favorable para la salud a través de las dimensiones Exigencias psicológicas, Trabajo activo y posibilidades de desarrollo, Apoyo social y calidad de liderazgo, Inseguridad, Doble presencia y Estima sobre el desempeño laboral de los docentes de esta institución; así como demostrar los niveles de exposición a los que se encuentran expuestos y diseñar estrategias para minimizar el impacto de los riesgos psicosociales enfocados en el desempeño docente. Fue un trabajo de investigación bajo el método descriptivo con un diseño metodológico descriptivo – correlacional simple. La población estuvo compuesta por 61 docentes que pertenecen al Instituto Cultural Peruano Norteamericano, con una muestra de 57 docentes, siendo el 93.44 % del total de la población. Además, se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia

por la facilidad con la que contaban los profesores. Para medir la variable factores psicosociales de riesgo se empleó el cuestionario ISTAS 21 en su versión 1.5, instrumento internacionalmente validado; y para evaluar la variable Desempeño laboral se utilizaron los resultados de la Evaluación de desempeño de enero a junio que emplea dicha institución y se encuentra basada en normas internacionales de TESOL, British Council y otros. Con estos datos, concluyó la tesista que, los docentes de esta institución se encuentran expuestos a un nivel medio de exposición a los factores de riesgo psicosocial con un 42.1 %, siendo las dimensiones Estima, Doble presencia y Exigencias psicológicas con un 45.6 %, 42.1% y 38.6 % respectivamente; aceptando su hipótesis alterna que menciona que la exposición a los factores psicosociales más favorables para la salud influye directa y significativamente en el desempeño laboral de los docentes de la institución en estudio.

Neyra (2019) elaboró la tesis con el título “Estrés laboral y motivación laboral del personal asistencial de salud, Microred Sayán, 2018” para obtener el grado académico de Maestro en Gerencia de servicios de salud en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Se propuso el objetivo de establecer de qué forma el estrés laboral influyó en la motivación laboral del personal asistencial de salud Microred Sayán. Para ello, la población estuvo representada por 92 miembros del área asistencial; fue de diseño no experimental y tipo transversal, correlacional causal. El instrumento que utilizó fue un cuestionario de su autoría con una confiabilidad a través del Alfa de Cronbach de 0.891. Los resultados obtenidos determinaron que existe una correlación moderada positiva y muy significativa entre la dimensión demandas de tareas, demandas físicas, demandas de roles y demandas personales sobre y la variable motivación laboral. Eso quiere decir que, mientras el estrés sea producido por diversos sucesos originados por la toma de decisiones rápidas, amenazas de salud, alguna ambigüedad al ejercer el rol impuesto y estilo de

liderazgo que existe en el centro asistencial, no se podrá asegurar un ambiente adecuado para que el trabajador se sienta motivado. Por lo tanto, la investigadora concluye que el estrés laboral influye de manera significativa en la motivación laboral a todos los colaboradores del área asistencial de salud de la Micro Red Sayan.

García, Quiroz y Yaya (2018) elaboraron el trabajo de investigación “La incidencia de los factores psicosociales en el clima y productividad laboral: el caso de una entidad financiera peruana” para optar el grado académico de Maestro en Dirección estratégica del Factor Humano en la escuela de posgrado de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas en el año 2018, planteó como objetivo identificar los factores psicosociales presentes en el ámbito laboral (de acuerdo a lo señalado en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo) y medir su incidencia en el clima laboral y productividad, así como mostrar la relación que existe entre los riesgos psicosociales, el clima laboral y la productividad en dicha empresa. Posee un enfoque de investigación mixto, con un diseño explicativo secuencial y se aplicó en un total de 155 colaboradores, encontrándose 60 de ellos contratados en planilla y 95 a través de un contrato por terceros; además, el 54 % del total son varones y el 46 % son mujeres. La variable Factores psicosociales de riesgo se midió a través del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPspQ) adaptado (ISTAS 21 – CoPspQ) versión corta que consta de 38 preguntas de respuesta anónima e individual y la variable Clima Laboral se midió por medio de una plataforma virtual que permitió el registro, procesamiento de los datos y generación de reportes del cuestionario conformado por 38 preguntas, agrupadas en ocho subdimensiones. En el análisis de datos se evidenció que existe una mayor exposición al riesgo psicosocial a través de las variables Exigencias psicológicas con un 51 % de incidencia, Inseguridad en el trabajo teniendo el 54 % y estima con un 59 %, empero, en las dimensiones Trabajo activo y Apoyo Social / Liderazgo se obtuvieron los resultados de 73 % y 65

% respectivamente; por otro lado, en la variable Clima laboral se encontraron valores favorables en las dimensiones Orgullo con 84 %, Felicidad con 75 % y Relación con el equipo con 70 % que impactaban de manera positiva en la empresa, mientras que la variable Reconocimiento fue la menos puntuada con 49 %. Con estos resultados, verificaron su hipótesis de trabajo que mencionaba que existen condiciones laborales que generaban estrés e incidían de manera negativa en el clima y productividad laboral de esa institución. Por ello, los investigadores recomendaron poner de manifiesto el compromiso de la alta dirección, niveles gerenciales y jefaturas para integrar los objetivos organizacionales en la gestión de las condiciones laborales, teniendo en cuenta un ambiente saludable para todos los colaboradores; además, diseñar y ejecutar un plan de sensibilización para generar conciencia sobre la importancia de trabajar bajo un entorno saludable. También, que el área de Recursos Humanos junto al de Seguridad y Salud en el Trabajo puedan constatar los resultados del Cuestionario de Factores psicosociales con la de los exámenes médicos anuales, así como llevar un control minucioso de los descansos médicos y su impacto económico en el uso del seguro médico.

Espíritu (2017) elaboró la tesis “Factores de riesgo psicosocial y rendimiento laboral de agentes de seguridad de la empresa Proseguridad S.A., provincia de Huancayo – Junín” para obtener el grado académico de maestro en Gestión integral: calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales en la Universidad Nacional del Centro del Perú. Se planteó como objetivo determinar la relación existente entre los factores de riesgo psicosociales y el rendimiento laboral en agentes de seguridad de la empresa Prosegur S. A. mediante un estudio de nivel correlacional y un diseño metodológico descriptivo – correlacional simple; estudió a una población censal de 20 agentes de seguridad. Para el levantamiento de la información emplearon el Cuestionario SUSESO – ISTAS 21 en

su versión breve por la cantidad de población para medir la variable Factores psicosociales de riesgo, y el Cuestionario sobre la evaluación de rendimiento laboral adaptada por la misma tesista. En el análisis de los resultados, se encontró que en la dimensión Exigencias psicológicas, los colaboradores presentaron un resultados del 65 % en el riesgo bajo, para la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades, el 60 % tuvieron un riesgo medio y finalmente para la dimensión Apoyo social y calidad de liderazgo, el indicador fue de 50 % para el riesgo bajo, todas estas dimensiones corresponden a la variable Factores de riesgo psicosocial, Con los resultados obtenidos, concluyó la investigadora que existe una relación directa y significativa fuerte entre los factores de riesgo psicosocial y el rendimiento laboral de agentes de seguridad de la empresa Proseguridad S.A. sugiriendo identificar los riesgos psicosociales de manera continua, basándose en la teoría de gestión de riesgos a partir de análisis de un ciclo PHVA ya que, se comprobó que los agentes de seguridad si tienen incidencias con estos factores de riesgo psicosocial.

Ramírez (2017) desarrolló la tesis con el nombre “Estilos de afrontamiento al estrés y motivación laboral en el personal de salud de la Microred Ate III 2017” para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud en la Universidad Cesar Vallejo, desarrolló como objetivo determinar la relación entre los estilos de afrontamiento al estrés y la motivación laboral en el personal de salud de la Microred Ate III 2017. Estuvo basado en un enfoque cuantitativo con un método de investigación hipotético deductivo en el que participaron un total de 85 colaboradores del área de salud, la técnica utilizada fue la encuesta que radicó en compilar la información de la muestra. Los instrumentos empleados fueron el Cuestionario de Estilos de afrontamiento al estrés de Sandín y Chorot del año 2003 y el Cuestionario de Motivación Laboral de Steers, R., Braunstein, D. del año 1976. Gracias a la investigación se puede

afirmar que existe relación significativa entre ambas variables de estudio en los colaboradores de la Microred Ate III, debido a que se halló un nivel de significancia de $p < 0.05$ y el coeficiente de correlación de $Rho=0.764$. También que existe relación significativa entre los estilos de afrontamiento al estrés y la necesidad de logro, la necesidad de poder y la necesidad de afiliación. La tesista, con los resultados hallados, recomendó que se ejecuten talleres de corte psicológico con el objetivo de brindar estrategias para el afrontamiento del estrés porque se evidenciaron la inexistencia de estos.

Flores (2018) presentó la tesis “Factores motivacionales y desempeño laboral del personal contratado del IESTP de los Andes – Carumas, Moquegua” para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo. Los objetivos estuvieron enmarcados en determinar la relación existente entre la motivación y el desempeño laboral en el personal de esa institución a través de un diseño metodológico correlacional no experimental que implicaba recolectar datos en el mismo momento, utilizando como técnica la encuesta y cuestionarios para medir la Motivación con 21 ítems y otro para el Desempeño laboral que tenía 22 preguntas, ambos de su autoría como instrumentos para la recogida de datos a 25 colaboradores contratados en ese instituto. Los resultados hallados determinaron que no existe una correlación entre ambas variables, ya que obtuvieron una $Rho=0.019$ y un nivel de significancia de $t_c=0.091 < 1.96$, por lo que aceptaron su hipótesis nula planteada entre el desempeño laboral y los factores motivacionales.

Soto y Veliz (2015) desarrollaron la tesis “Factores de riesgo psicosociales y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital Naval - Callao. 2015” para optar el grado académico de Maestro en Gerencia en Salud en la Universidad Nacional del Callao. Se plantearon el objetivo de determinar la

relación entre los factores de riesgo psicosociales con la satisfacción laboral de los colaboradores de enfermería del Hospital Naval-Callao; el diseño metodológico es no experimental correlacional. La muestra quedó conformada por 120 trabajadores que conforman el área de enfermería que laboran en dicho hospital. El instrumento que utilizaron fue un cuestionario semi estructurado que consta de 56 interrogantes con 15 premisas sobre satisfacción laboral. Las conclusiones a las que arribaron describen que existe una presencia del 68.2% de factores de riesgo psicosocial y un 55.3% de insatisfacción laboral. Como consecuencia de la investigación, se evidenció la necesidad de medir el impacto de la calidad de atención entre las enfermeras tanto con satisfacción como con insatisfacción, para buscar alternativas para mejorar los niveles de satisfacción laboral.

2.1.2. Antecedentes internacionales.

Espinoza (2019) presentó la tesis titulada “Grados de satisfacción en el trabajo y su asociación con niveles de estrés laboral en personal de salud de una unidad médica familiar en Veracruz - México” para obtener el posgrado en la especialidad de Medicina del Trabajo y ambiental en la Universidad Veracruzana – Instituto Mexicano del Seguro Social. Tuvo como objetivo determinar si existe asociación entre los grados de satisfacción en el trabajo y el nivel de estrés laboral encontrado en personal de salud. Fue un estudio con diseño prospectivo, transversal y analítico; se aplicó una encuesta sociodemográfica, Font Roja ampliado y test Estrés laboral (OIT-OMS) en una población de 227 colaboradores, 67 hombres (29.5%) y 160 mujeres (70.5%).

Con la investigación se evidenció, que los 31 trabajadores que obtuvieron una satisfacción baja también tenían presencia de estrés, también, de los 124 trabajadores con satisfacción media, 61 de ellos presentaron síntomas de estrés intermedio – alto 72 trabajadores

tenían satisfacción alta de los cuales 50 tenían estrés alto – intermedio. Dentro de las variables de estudio, se consideró como un factor importante a la motivación, debido a ello, se tiene en cuenta a este antecedente, para conocer los niveles de motivación a nivel internacional.

Ordoñez (2019) hizo la tesis que lleva el título “Factores de riesgo psicosocial en el trabajo asociados al síndrome de desgaste ocupacional en docentes de educación básica en un municipio del estado de México” para obtener el grado académico de Maestra en Ciencias de la Salud en la Universidad Nacional Autónoma de México. Se planteó como objetivo determinar los factores de riesgo psicosocial del trabajo que están asociados a cada una de las dimensiones y el constructo global del Síndrome de desgaste ocupacional en docentes de educación básica, a través de un estudio transversal analítico con una población de 1020 docentes, de los cuales, fueron 416 docentes escogidos a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia a causa de la accesibilidad de los centros educativos. Los instrumentos empleados fueron el Cuestionario de la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo – identificación, análisis y prevención que se encuentra conformado por ocho dimensiones y 46 ítems, aunque para ese estudio se suprimieron los tres últimos que corresponden a la dimensión 19 debido a que no eran aplicables a la población, con respuestas de tipo Likert; y para la variable Síndrome de Desgaste emocional fue la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO) que posee 3 dimensiones y un total de 110 ítems, utilizando solo los relacionados a las variables sociodemográficas, laborales y al Síndrome de Desgaste ocupacional, quedando un total de 30 reactivos válidos. Las conclusiones a las que arribó la tesista fueron que existe una alta prevalencia hacia los factores de riesgo psicosocial con un nivel medio alto en los grados de secundaria con un 59 %, el nivel

preescolar con 38 % y nivel primario con un 26 % confirmando la existencia del Síndrome de desgaste ocupacional según la norma oficial 035. Además, “a un mayor número de horas a la semana, mayor número de alumnos a la semana, condiciones deficientes en el ambiente de trabajo, aumento de cargas de trabajo, mayor falta de control sobre el trabajo e inexistencia de capacitación, jornada de trabajo extensas, mayor interferencia en la relación trabajo-familia, escasas de claridad de las funciones y menos liderazgo, pésimas relaciones en el trabajo y mayor violencia existe una mayor probabilidad de padecer el síndrome de desgaste ocupacional” (Ordoñez, 2019, p. 82). La tesista recomendó realizar estudios longitudinales para medir los factores de riesgo psicosocial y el síndrome de desgaste ocupacional y conocer los niveles a través del tiempo para establecer causas y consecuencias en ambas variables; también, incluir estudios de personalidad para generar un modelo integral, así como síntomas físicos e impacto generado en la organización.

Fonseca (2017) desarrollo la tesis titulada “Identificación de los factores de riesgo psicosocial y de satisfacción laboral en los auxiliares de enfermería de la central de comunicaciones de Emermédica” para optar el título de Magister en Gestión Social Empresarial en la Universidad Externado De Colombia. Tuvo como objetivo identificar los factores de riesgo psicosocial y de satisfacción laboral en los auxiliares de enfermería de la central de comunicaciones de la empresa Emermédica, a través, esto junto con la aplicación del cuestionario Font – Roja. Esta herramienta mide la satisfacción laboral. El tipo de investigación fue mixta: con los enfoques cualitativo y cuantitativo; para la recolección de datos se utilizaron entrevistas a profundidad, grupos focales y cuestionarios en una población de 47 auxiliares de enfermería, entre ellos 32 mujeres y 15 varones. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario Font – Roja, entrevistas semiestructuradas y grupos focales.

Se logró establecer que,

Las condiciones intralaborales que tienen que ver con las características del trabajo y su organización, demandas del trabajo, liderazgo y recompensa, presentan un mayor nivel de ítems que lo justifican; uno de sus niveles más altos es de las demandas emocionales, dadas por el trato recibido de los pacientes hacia los comunicadores, evidenciándose por el uso de groserías, regaños e insultos, en exigencia a la solución de respuesta a su necesidades y al cumplimiento de lo “vendido” por el asesor comercial, generando agotamiento y estrés. En cuanto a las demandas ambientales y esfuerzo físico, los comunicadores expresan que, al encontrarse en espacio cerrado, hace falta ventilación y se presentan momentos de demasiado calor. Adicionalmente las inadecuadas herramientas de trabajo, diademas y teclados, como así mismo la presencia de carga física por la digitación y el trabajo repetitivo. Las características del liderazgo son percibidas por la permanente presión que ejerce la líder hacia los comunicadores. Respecto a las demandas de la jornada de trabajo, manifiestan no tener periodos destinados a la realización de pausas, no hay cumplimiento de los días de descanso y se presentan dificultades en los horarios de las jornadas laborales. Las demandas cuantitativas, se caracterizan por el elevado número de llamadas y re llamadas que se reciben, llevando al trabajador a que trabaje a un ritmo más acelerado, limitando sus pausas. En el dominio de recompensas, manifiestan que no hay reconocimiento a la labor y su participación en actividades de bienestar es limitado. Sus relaciones sociales en el trabajo son de poca interacción con sus compañeros de trabajo; finalmente la demanda de carga mental está presente, pues el comunicador debe prestar mucha atención y analizar la información que suministra el paciente, en un corto tiempo para realizar la adecuada clasificación del triaje (Fonseca, 2017, p. 61).

La tesista evidenció la presencia de de factores de riesgo psicosociales significativos que influyen negativamente en los

auxiliares de enfermería de la central de comunicaciones de Emermedica, sugiriendo la disminución de tareas asignadas en relación con el tiempo brindado para las mismas y al alto flujo de llamadas que necesitan atender.

Hernández (2017) elaboró la investigación denominada “Factores motivacionales asociados a la motivación laboral y satisfacción en profesionales de la escuela de postgrados FAC – muestra as. Comando. Bogotá. Colombia” en la Universidad Externado de Colombia para optar el título de Magister en Gestión Social Empresarial. Tuvo como objetivo identificar los factores que se asocian a la motivación laboral a través de tres dimensiones motivacionales en los colaboradores de la escuela de posgrado de la FAC a través de un estudio cuyo enfoque fue cualitativo de tipo interpretativo, constructivista – histórico y hermenéutico debido a que la población estudiada asumió el instrumento y la respondió de manera interactiva, el procedimiento fue interpretativo – sintético, indagando en las posibles relaciones entre las dos variables, pero sin buscar interpretaciones de tipo causal, solo predicciones por ello el modo fue deductivo. Se consideró a una población de 29 colaboradores, de los cuales, 25 fueron varones y siete, mujeres en los que se aplicaron el Cuestionario de Motivación para el trabajo que se basan en las teorías de jerarquía de necesidades de Maslow y los factores Higiénicos de Herzberg con un total de 75 reactivos divididos en 15 factores motivacionales. Con los datos procesados, se determinó que en la dimensión condiciones motivacionales internas el factor que presentaba mayor asociación a la motivación laboral fue el de reconocimiento y el poder, con un 55 % de incidencia, en las condiciones motivacionales externas, el porcentaje para el factor Grupo de Trabajo fue de un 62 % y el factor salario tuvo de promedio un 60.4 %; evidenciando que los factores que se encuentran en asociación al perfil motivacional se encuentran acorde a la estrategia que posee la escuela de posgrado.

Budez y Bula (2017) presentaron la tesis titulada “Factores de Riesgo Psicosociales Intralaborales y su relación con el estrés en docentes de secundaria de la Institución Educativa Escuela Normal Superior La Hacienda del distrito de Barranquilla” para optar el Título de Magister en Seguridad y Salud en el Trabajo por la Universidad Libre Seccional Barranquilla. Su objetivo fue determinar los factores de riesgo psicosocial intralaborales y la relación que podría existir con el estrés en los docentes del nivel secundario de la Institución Educativa Escuela Normal la Hacienda del Distrito de Barranquilla, con una población de 35 docentes, utilizando un estudio descriptivo correlacional mediante muestreo no probabilístico intencional. Los instrumentos utilizados la Bateria de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Salud y Protección Social y la Universidad Javeriana de 2010 forma A y el cuestionario para la evaluación del estrés en su tercera versión.

Hallaron que,

El factor de mayor incidencia (Alto) sobre el bienestar o malestar generalizado es el asociado a las condiciones de propias del trabajo, las exigencias de la actividad diaria. El segundo factor significativo es el que está asociado a las oportunidades de crecimiento, desarrollo, formación y las posibilidades de ejercer control en la toma de decisiones en torno a las funciones, responsabilidades y participación en la toma de decisiones. El tercer dominio con reporte de riesgo alto es el asociado a las relaciones sociales al interior de la organización. (Budez y Bula, 2017, pp. 80-81).

Además,

Los factores de riesgo psicosocial intralaboral reportan un baremo global del 33.4 nivel alto de riesgo, para los niveles de estrés, el 71% de la población estudiada, indica estar expuesta a un nivel significativo entre medio y muy alto, asociado a sus condiciones de trabajo, el 58%, más de la mitad, reportan niveles alto y muy alto. (Budez y Bula, 2017, p. 5).

Las investigadoras sugirieron se efectúen actividades para la prevención de estrés, la implementación de un sistema de vigilancia epidemiológica integral y el reconocimiento de estilos de vida saludable ya que la labor que desempeñan demanda altos niveles de compromiso y profesionalismo, logrando generar altos niveles de estrés.

2.2. Bases Teóricas

El sustento teórico de las variables factores psicosociales de riesgo y motivación laboral resulta necesario para el análisis de los problemas planteados, por ello, se delimitan de la siguiente manera:

2.2.1. Factores Psicosociales.

Las últimas décadas han sido testigos del cambio que se ha dado en las organizaciones con el paso del trabajo netamente físico, para transformarse en trabajo cognitivo junto a las relaciones interpersonales indispensables para el cumplimiento de objetivos. Por ello, la carga mental ha puesto en un papel preponderante a las habilidades cognitivas y las de relacionamiento para la ejecución del trabajo; deseando que el colaborador moderno tenga la capacidad de hacerle frente a cualquier cambio inesperado, sin perder el compromiso ni la responsabilidad impuesta a su cargo, fuera del aspecto personal y familiar. Debido a ello, los riesgos dentro del centro de trabajo pasaron de ser no solamente físicos, ergonómicos, biológicos o químicos, sino que también se sumaron los de tipo psicosocial, convirtiéndose en un mayor desafío dentro de la salud ocupacional.

Por lo tanto, una definición de Factores Psicosociales sería, El conjunto de interacciones que tienen lugar en la empresa entre, por una parte, el contenido del trabajo y el entorno en el que se desarrolla y por otra la persona, con sus características individuales y su entorno extralaboral, que pueden incidir negativamente sobre la seguridad, la

salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajador. (Cortés, 2012, pág. 612).

También podemos definirlos

Como aquellas condiciones presentes en el trabajo, relacionados con la organización, el contenido y la realización del trabajo que pueden afectar tanto el bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo, así como a la productividad empresarial. (Fernandez, 2013, p. 16).

Por otro lado, la definición que plasmaron Herman Littlewood y Jesús Uribe en su libro Psicología organizacional en Latinoamérica (2018) es que los factores psicosociales tienen que ver con: 1) elementos del sistema sociolaboral (sistema de producción, organización y condiciones de trabajo); 2) la dinámica de subjetividad y psiquismo (percepciones, personalidad, capacidades individuales, entre otros; y 3) las reacciones de adaptación (estrés y bienestar). Según varias de estas visiones, todas ellas interactúan y se relacionan de forma dinámica e interdependiente para influir en la salud y el rendimiento de los trabajadores. (Zimmerman, Littlewood, & Uribe, 2018, p. 95). En la unión de los diversos conceptos, se lograron resumir a los factores psicosociales con la siguiente imagen:



Figura 1. Factores Psicosociales en el trabajo

Fuente: Tomado de Cortés, J. M. (2012). Seguridad e higiene: técnicas de prevención de riesgos laborales (10a. ed.). México: Editorial Tébar Flores. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/unicont/detail.action?docID=4422048>.

Así, los factores psicosociales siempre se van a encontrar en un ambiente de trabajo; sin embargo, podrían, de acuerdo con su naturaleza y presentación en el contexto, generar consecuencias positivas o negativas dentro del colaborador en relación con su ambiente laboral. Entonces, surge la necesidad de generar la distinción entre los procesos psicosociales que fluyen normalmente y los que se convertirían en factores de riesgo para el desarrollo de las actividades dentro de una empresa. Esta diferencia se hace notable teniendo en cuenta la intensidad y temporalidad con la que se manifiestan.

Debido a ello pueden congregarse en tres grupos:

A. Factores debido a las características del puesto de trabajo.

El trabajo ha cambiado radicalmente con el paso del tiempo: de ser el mismo colaborador el que planifica sus tiempos, la manera en hacer sus actividades y autodirigirse dentro de una tarea artesanal y unitaria, a un trabajo que exige minuciosidad y que como consecuencia del desarrollo industrial, las actividades deben ser desarrolladas siguiendo un orden específico, muchas veces mecanizadas y sin la potestad de ser parte de la perspectiva final de la tarea que se espera; convirtiéndolo en un trabajo repetitivo, monótono, en donde el trabajador pierde su autonomía y necesita ir al ritmo de las máquinas que asumen un papel protagónico a diferencia de él.

Si bien es cierto que esta automatización exigió que el colaborador incremente sus conocimientos y desarrolle diversas competencias que antes no eran necesarias, son en mayor número los factores psicosociales que se manifiestan en este cambio. Entonces surgió una transformación en las capacidades y expectativas que mantiene el colaborador, ya que necesitan estar en relación con el tipo de trabajo que efectúa.

Dentro de este grupo se incluyen algunos aspectos como:

- **Iniciativa / autonomía**
Hace alusión a la forma en la que el colaborador puede organizar su trabajo, regulando el ritmo y la forma de como decide llevarlo a cabo. Además de tener la capacidad para corregir las fallas que se presente convirtiéndose en un importante factor de satisfacción.
- **Ritmos de Trabajo**
Estos son propios de los trabajos en cadena, ya sean repetitivos o no lo que impulsa a que el colaborador se encuentre bajo el ritmo que las mismas actividades le imponen; viéndose cortada su libertad para realizar alguna otra acción diferente o impedir la posibilidad de autorregular su trabajo. Teniendo como consecuencia fatiga física y mental, insatisfacción entre algunas otras complicaciones que estarán condicionadas por las particularidades individuales y el nivel de adaptación que cada individuo tenga, así como el tipo de trabajo al que está expuesto.
- **Monotonía / repetitividad**
La cantidad de trabajos que nacieron gracias a la revolución industrial se encuentran caracterizados básicamente por la monotonía y repetitividad, lo que ha llevado a que el colaborador solamente intervenga ante algún desajuste en la tarea impuesta, llevándolo al empobrecimiento del contenido de trabajo.
- **Nivel de cualificación exigido**
A mayor nivel de cualificación exigido para ejecutar una determinada actividad, aumentaran las posibilidades de satisfacción en el colaborador y de desarrollar sus habilidades, competencias y personalidad.
- **Nivel de responsabilidad**

Se encuentra ligada a la satisfacción. Cuando esta no es correspondida con el nivel de formación y cualificación del trabajador, se incrementa la posibilidad de cometer errores, ligados directamente a los puestos de trabajo y a la responsabilidad designada.

B. Factores debidos a la organización del trabajo.

Se consideran los factores psicosociales debidos a:

a) Estructura de la organización.

Las características inherentes de cada individuo y la situación en la que se encuentra condicionan el comportamiento de este. Debido a ello, la organización necesita ajustar su estructura para lograr la máxima satisfacción laboral posible.

Para esto, sus acciones necesitan estar centradas en:

- Comunicación en el trabajo

La comunicación dentro de una organización es determinante para lograr un adecuado clima laboral, debido a la naturaleza del ser humano como ser social y su necesidad inseparable de comunicarse con los demás. En efecto, la comunicación ya sea de tipo ascendente, descendente o colateral debe ser potenciada con el objetivo de evitar el aislamiento del colaborador dentro de su grupo de trabajo. De no ser así, una comunicación deficiente o escasa podría ocasionar conflictos laborales o personales, insatisfacción y estrés.

- Estilos de mando

La dirección dentro de una organización es la encargada de facilitar la información a través de la comunicación, establecer las reglas, ordenes, asignar funciones y responsabilidades y demás a través de diversos estilos de liderazgo.

- Participación en la toma de decisiones

Al tener en cuenta a los colaboradores en la toma de decisiones de la empresa se logra alcanzar el compromiso de parte de ellos con las metas organizacionales. Si bien es cierto, no en todas las decisiones pueden intervenir todos, es importante que por lo menos en algunas que estén cuidadosamente seleccionadas. Y para hacer esto posible, es necesario que la organización del trabajo en sí favorezca la participación activa de los miembros del equipo, adquiriendo la madurez necesaria y adoptando un estilo participativo. La falta de esta podría ser un factor que genere como consecuencia ansiedad y estrés en la medida en que la ausencia de ambas suponga una inexistencia de control sobre las condiciones inherentes del trabajo.

- Asignación de tareas

Una causa de conflictos en el equipo de trabajo se da por la falta de claridad en el contenido y amplitud de la asignación de tareas, además que también afecta en la productividad y el incremento de estrés.

b) Organización del tiempo de trabajo.

Los objetivos que persigue la empresa se encuentran condicionados por la forma en cómo se organiza el tiempo de trabajo porque de esta organización dependen el máximo aprovechamientos de la maquinaria, equipos y herramientas, así como la adaptación de la empresa al mercado en el que se desarrolla y el tiempo que deja de ser productivo por falta de recursos, capacidad de producir o competitividad.

Para efectos del estudio y a razón de la salud mental, solo son considerados dos aspectos:

- Jornadas de trabajo y descanso

En el momento en que se establecen la distribución y duración de las jornadas de trabajo es necesario tener en cuenta el equilibrio mental, físico y social del colaborador. Para lograrlo, no hay que considerar solo su rendimiento, capacidad de recuperación y consumo energético, sino también sus necesidades personales, familiares y sociales.

Una jornada de trabajo demasiado extensa puede conseguir fatigar al colaborador, lo que a su vez sigue produciendo una disminución notable en su rendimiento e incrementando el riesgo de sufrir algún accidente laboral o enfermedad.

Por lo tanto, es imprescindible establecer pausas y descansos en las jornadas de trabajo, permitiendo la recuperación del colaborador o la fatiga en trabajos monótonos, en los que se necesite el esfuerzo físico constante o se ejecute en ambientes con desfavorables condiciones ambientales como ruido, vibraciones o altas temperaturas.

- Horarios de trabajo

Pueden ser clasificados en tres tipos de horarios:

- Flexible cuando el trabajo da la oportunidad al colaborador que organice su tiempo adaptándolo a sus necesidades de cualquier índole.
- Es en turnos cuando el periodo de actividades de la empresa es mayor a ocho, por lo general 18 o 24 horas al día, por lo que se necesitan establecer horarios en turnos en los que generalmente van rotando todos los colaboradores.

- El trabajo nocturno puede considerarse como uno de los turnos de trabajo, que podría ser discontinuo o establecerse de manera fija cuando sea estrictamente necesario.

c) Características de la empresa.

Las características propias de la empresa influyen en la calidad de vida del colaborador, por lo que es necesario tomarlas en cuenta en todo momento

- Actividad

El rubro de la empresa ya sea que fabrique un producto o brinde un servicio, está relacionado con los factores psicosociales que afectan al colaborador. Es importante que el producto elaborado o el servicio prestado generen un valor para la sociedad, trayendo satisfacción el colaborador al momento de formar parte de su elaboración.

- Localización

El desplazamiento a la empresa constituye un factor importante en el bienestar del colaborado. Si esta lo obliga a realizar largos desplazamientos desde su vivienda hacia el centro de trabajo, puede generar menor resistencia ante situaciones de estrés. Por el contrario, si la empresa está situada en un entorno agradable y abierto, alejado de focos de contaminación y en una cercanía relativa a la vivienda del colaborador, repercute en la mejoría de su bienestar y calidad de vida.

- Morfología

El diseño del lugar de trabajo puede contribuir a crear situaciones de comodidad, satisfacción y bienestar. Por ello, hay que tener en cuenta aspectos como el espacio disponible para cada trabajador para evitar trabajos aislados, confinados o hacinamientos,

lugares de descanso, la posibilidad de comunicarse sin ruidos ni interferencias entre otros. Por otro lado, si este diseño es inadecuado, va a desencadenar situaciones de estrés e incluso ciertos trastornos psicopatológicos como la agorafobia o claustrofobia, dañando directamente la salud mental del colaborador.

- Dimensión

El tamaño de la empresa también origina un factor de riesgo psicosocial; en una gran empresa disminuye la preocupación con respecto a la estabilidad en el empleo, mayor posibilidad de promoción o cambio, mejores beneficios sociales y la consolidación de la misma; mientras que en una organización pequeña las características son diferentes, existe una mayor autonomía y crece la iniciativa, las actividades son variadas y la comunicación no se ve trabada porque necesita pasar por diversos niveles, convirtiéndose en personalizada. Ante ello, se espera que el colaborador de una empresa de menor tamaño se sienta más a gusto y satisfecho por el valor que le dan a su trabajo en comparación con el colaborador de la gran empresa donde podría ser difícil la comunicación y las posibilidades de tener estrés sean mayores.

- Imagen

Es determinada por la reputación que tiene la sociedad de la empresa de acuerdo con la información que se tiene del producto o servicio que se ejecuta, la preocupación por la calidad y cuidado del medio ambiente, las remuneraciones, entre otros y su influencia sobre los trabajadores, ejerciendo satisfacción y mejorar su prestigio.

C. Factores debidos a las características personales.

Las características personales de cada colaborador dan lugar a que la incidencia de los factores psicosociales pueda afectar de distintas formas, esto varía de acuerdo con su capacidad de tolerancia y de adaptación a las circunstancias que se presenten.

El éxito se verá influenciado por dos factores personales:

- Factores endógenos

Son los que determinan las características únicas de cada persona y su manera de ser y responder ante cualquier situación.

- Personalidad

Es el estilo de comportamiento único de cada persona y que hace posible la adaptabilidad a las circunstancias. Existen diversos tipos de personalidad que influyen en su estilo de afrontamiento ante el estrés.

Quienes poseen rasgos cuyo desempeño está orientado a la perfección y el logro de metas elevadas, se encuentran más expuestos a situaciones de insatisfacción de estrés. Todo lo contrario, ocurre con aquellos que dosifican su energía con el propósito de resolver problemas, ya que su capacidad de adaptación le permite fluir al ritmo de todo el equipo y su apertura a diversos puntos de vista no se encuentra bloqueada.

- Edad

Las expectativas mayores suelen darse en personas más jóvenes, lo que trae como consecuencia una mayor exigencia que termina en un incremento de situaciones de frustración y estrés. Para las personas de más edad, su experiencia, capacidad de

adaptarse y conocimientos le facilitan tomar decisiones adecuadas para la resolución de conflictos, disponiendo de una mayor cantidad de recursos para enfrentarse al estrés.

- Motivación

Las aspiraciones de cada persona son el motivo de su conducta ya que buscan satisfacer sus necesidades, y es precisamente el trabajo uno de los medios para alcanzarlas. Dentro del ambiente laboral, se pueden usar estrategias para motivar como las promociones, los reconocimientos, entre otros y como condiciones desmotivantes son el salario, las políticas corporativas, las relaciones interpersonales o con el jefe directo, la estabilidad laboral y el ambiente en el que se ejecuta el trabajo.

- Formación

No solo constituye un factor importante de satisfacción al ser empleado de una manera idónea de acuerdo con cada colaborador, sino que podría producir un efecto adverso cuando no existe congruencia entre las capacidades adiestradas y las labores que ejecuta el colaborador.

- Actitudes y aptitudes

Las actitudes son el conjunto de valores que se forman a través de las vivencias sociales y diversas experiencias que condicionan la manera de responder ante una situación en particular. Por su parte, las aptitudes son el conjunto de cualidades innatas que lograron desarrollarse y potencializarse con el aprendizaje constante y la experiencia y le permiten al colaborador realizar una actividad determinada, pudiendo ser física, mental, etc.

Si las actitudes son favorables, potencializan la capacidad de adaptación e interrelación con las otras personas. Si se produce un desequilibrio entre las aptitudes con las actitudes con lo necesario para desempeñar una labor, será necesaria una intervención en el que se introducirán cambios en la organización del trabajo.

- Factores exógenos

Son todos los factores extralaborales como los socioeconómicos, el entorno social, actividades de ocio y tiempo libre, equilibrio con la vida familiar entre otros que pueden tener una notable presencia e influencia sobre la satisfacción o insatisfacción en el trabajo y repercutir sobre otros factores psicosociales.

CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES		
Características del puesto de trabajo	Organización del trabajo	Características personales
<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa/autonomía • Ritmos de trabajo • Monotonía/repetitividad • Nivel de cualificación exigido • Nivel de responsabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura de la organización <ul style="list-style-type: none"> – Comunicación en el trabajo – Estilos de mando – Participación en la toma de decisiones – Asignación de tareas • Organización del tiempo de trabajo <ul style="list-style-type: none"> – Jornadas de trabajo y descansos – Horarios de trabajo • Características de la empresa <ul style="list-style-type: none"> – Actividad – Localización – Morfología – Dimensión – Imagen 	<ul style="list-style-type: none"> • Características individuales <ul style="list-style-type: none"> – Personalidad – Edad – Motivación – Formación – Actitudes – Aptitudes • Factores extralaborales <ul style="list-style-type: none"> – Factores socioeconómicos – Vida familiar – Entorno social – Ocio y tiempo libre

Figura 2. Clasificación de los Factores psicosociales

Fuente: Tomado de Cortés, J. M. (2012). Seguridad e higiene: técnicas de prevención de riesgos laborales (10a. ed.). México: Editorial Tébar Flores. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/unicont/detail.action?docID=4422048>.

Los cambios apresurados a los que se enfrentan los colaboradores contribuyen al aumento de los riesgos a nivel psicosocial, por ello, la

manera en la que se organiza el trabajo juega un papel fundamental en la influencia de la seguridad y de la salud de los colaboradores. De allí la necesidad inherente de medir y evaluar estas características con el fin de controlar, mitigar o eliminar los riesgos que puedan presentarse. Sin embargo, estas situaciones hacen que las reacciones en cada individuo sean de manera peculiar, juntamente con el nivel de adaptación y tolerancia que hayan podido desarrollar. Ahora bien, depende de factores como edad, sexo, personalidad, experiencia entre otras que vuelven a las personas menos o más vulnerables a las mismas situaciones.

En la búsqueda de mejores formas de organizar el trabajo, se llegó a la deshumanización de este; trayendo serios inconvenientes en la relación organización - empresa, convirtiendo las actividades laborales en monótonas y aburridas, eliminando el interés del colaborador por realizarlas o hasta mejorarlas o adaptarse a los cambios que precisamente originaron este fenómeno.

Para estas relaciones producidas en el trabajo, definidas como todas las actividades que se realizan y las condiciones establecidas para dicho fin, es necesario tener presente las costumbres, necesidades y cualquier otra actividad que influye directamente en la satisfacción, rendimiento, salud y bienestar del colaborador.

2.2.2. Factores Psicosociales de Riesgo.

Por lo tanto, para conocer sobre los factores psicosociales de riesgo, es necesario centrarse en la prevención de riesgos laborales y las formas en cómo podrían presentarse en diversos contextos. Así se determina que son.

Aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad,

depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como —estrés y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración. (Moncada, 2014, p. 21).

Los efectos de estos factores se encuentran estrechamente relacionados con el desarrollo y crecimiento de la autoeficacia, así como de la autoestima, ya que son ambas las responsables del proceso de acelerar o promover la actividad laboral, o, todo lo contrario, el de retrasar o dificultar la promoción de competencias y habilidades intra e interpersonales en el mismo contexto, trayendo como consecuencia el adecuado desarrollo de sus actividades y la satisfacción que se consigue como producto final, visto desde el punto de vista psicosocial.

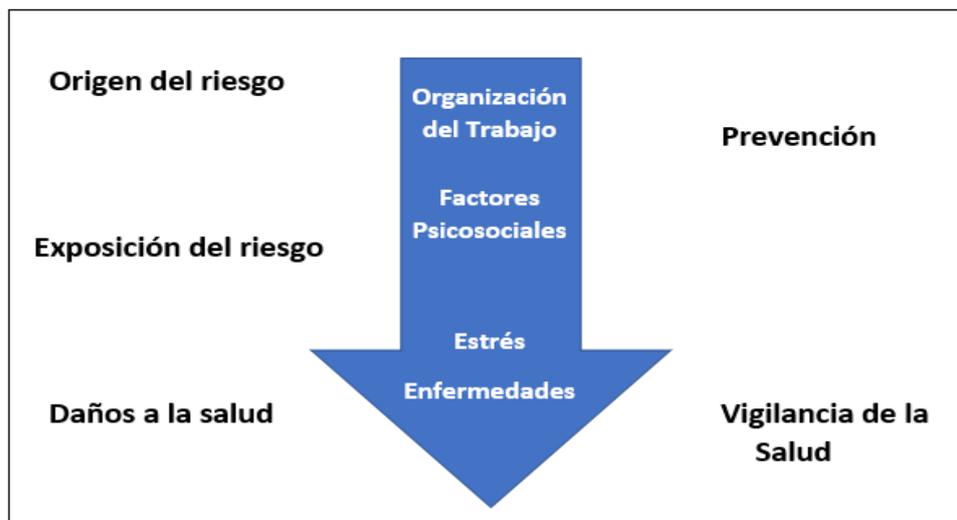


Figura 3. Factores psicosociales

Fuente: Tomado de Moncada, S. (2014). Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)-CCOO. Obtenido de www.copsoq.istas21.net y adaptado por la investigadora

La prevención de riesgos laborales considera que los factores psicosociales estarían representando a todas aquellas situaciones que causan un perjuicio a nivel psicológico en los colaboradores de una empresa, es decir, lo que se deberá identificar, ubicar y medir dentro de la evaluación de riesgos teniendo en cuenta ese aspecto. También hay que considerar a la organización del trabajo como punto inicial o de origen de esta, en donde se necesita la intervención respectiva para eliminar, disminuir o controlar los factores de riesgo o la exposición a estos. Y finalmente las enfermedades como el estrés considerado como el antecesor del efecto, que es finalmente lo que se desea disminuir o evitar.

Desde los años 80, se han ido formulando diversos modelos explicativos que relacionan los factores psicosociales, el estrés y el bienestar de las personas. Estos modelos, aunque son de diversos enfoques, son complementarios y próximos a nivel conceptual, ya que permiten identificar los características o componentes de la forma en organizar el trabajo que tienen repercusiones negativas en la salud. Existen dos modelos en los que se basa el desarrollo de los factores psicosociales de riesgo:

A. Modelo de Desequilibrio Esfuerzo / Recompensa.

Es el modelo explicativo y cuantitativo que presenta Siegrist o conocido como el modelo de Desequilibrio Esfuerzo/Recompensa. Este modelo se elaboró a partir de varias teorías sobre motivación y permite anticipar la presencia de situaciones poco satisfactorias y como el colaborador valora el esfuerzo que pone al ejecutar la tarea, la recompensa que obtiene y el grado de compromiso que mantiene con la empresa; todo esto a través de un conjunto de características observables y medibles en la ejecución de sus actividades. El conjunto de estas condiciones, dan como resultado la explicación del estrés laboral y sus consecuencias en la salud basados en el “control

de las personas sobre su propio futuro o las recompensas a largo plazo. Permite una medida de los perfiles de personalidad, como el patrón específico de afrontamiento, alta implicancia o la necesidad de control” (Llaneza, 2008, p. 458). De acuerdo con el autor de esta teoría, los factores psicosociales de riesgo podrían venir ante una amenaza de despido o de paro de actividades sin la prestación de seguridad económica, algunos cambios ocupacionales sin previo aviso o forzados, la pérdida de estatus o de categoría en base al trabajo realizado y la falta de expectativas para un posible ascenso o promoción.

Por otro lado, se encuentran las recompensas a largo plazo que se encontrarían determinadas por tres factores:

- La estima, en donde se incluirían el reconocimiento ante una tarea bien ejecutada, el respeto indistintamente de la jerarquía entre todos los colaboradores, el apoyo adecuado en relación con las tareas asignadas y el trato justo a pesar de la jerarquía que ocupa el colaborador dentro de la organización.
- El control del estatus que correspondería a la estabilidad en el puesto que brinda el empleador, las perspectivas que se tienen para un posible ascenso y la ausencia de cambios no planificados ni deseados.
- El salario, no solamente como una retribución monetaria, sino también el salario emocional.

Si el esfuerzo que pone el colaborador y las recompensas que espera por dicho trabajo no están relacionadas o se encuentran en desequilibrio, se producen consecuencias desfavorables o negativas no solamente a nivel físico, sino también el agotamiento profesional que trae consigo el cambio comportamental y la actitud que se tiene frente a las tareas designadas.

- Dimensiones del Modelo Desequilibrio Esfuerzo/Recompensa
 - Esfuerzos extrínsecos:
 - Carga física
 - Incrementos en la demanda
 - Responsabilidades
 - Horas extras
 - Interrupciones
 - Exigencias temporales

 - Esfuerzos intrínsecos o de inmersión:
 - Impaciencia e irritabilidad desproporcionadas
 - Necesidad de aprobación
 - Competitividad y hostilidad latente
 - Incapacidad para alejarse del trabajo

 - Recompensas:
 - Recompensas económicas
 - Respeto y estima
 - Apoyo
 - Control de estatus
 - Perspectivas de ascenso
 - Cambios inesperados en la situación laboral
 - Precariedad del empleo

B. Modelo Demanda-Control-Apoyo Social.

O también conocido como el modelo de Karasek en el que se describen detalladamente y analizan las situaciones laborales que tienen estresores crónicos, poniendo énfasis en las características de los factores psicosociales. Este modelo ha generado una influencia significativa en la investigación sobre el entorno psicosocial en el trabajo y las enfermedades que podrían desencadenarse y es el que ha evidenciado mayor

respaldo científico explicando las consecuencias para la salud del colaborador. Su principal objetivo es el aprendizaje obtenido en situaciones que demandan “tanto un gasto de energía psicológica individual (demandas o retos) como el ejercicio de la capacidad de toma de decisiones” (Gonzales, 2006, p. 47)

Robert Karasek observó que los efectos ocasionados por el trabajo, ya sean a nivel de comportamientos o en relación con la salud, parecían ser la consecuencia de la combinación de las demandas psicológicas laborales y la capacidad para tomar decisiones y usar las propias habilidades, como parte de las características estructurales del trabajo. Con esta referencia, propuso un modelo bidimensional en el que se integran estos dos tipos de conclusiones y que necesariamente puedan usarse para todo tipo de efectos psicosociales en las condiciones de trabajo. Este modelo está enriquecido por diversas disciplinas, como la sociología en donde se investigó sobre las exigencias psicológicas y sociales que causaban los sucesos estresores importantes; la psicología de las organizaciones que posee las teorías sobre satisfacción y motivación laboral que hacen alusión al uso de habilidades, autonomía y control, vistos desde el enfoque de productividad entre otros.

- Dimensiones del modelo demanda-control-apoyo social
 - Demandas Psicológicas
Engloban a las exigencias psicológicas que el trabajo requiere del colaborador; “hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea” (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2001, p. 2).

- Control

Es la dimensión en la que se basa el modelo ya que, a través de este recurso, se logran moderar las demandas del trabajo. Describe el cómo se trabaja mediante sus dos componentes: la autonomía que es la posibilidad inmediata que tiene el colaborador para ejercer influencia sobre las decisiones en relación con su trabajo y el estilo que emplea para controlar sus propias actividades. Así como el desarrollo de habilidades que determinan el grado en que el trabajo brinde la oportunidad al colaborador para desarrollar sus propias competencias, tal cual lo requieren las tareas a las que se encuentra expuesto.

Entonces, son las oportunidades o recursos que ofrece la organización para accionar sobre las demandas en la planificación y en la ejecución de las actividades en base a las decisiones que pudiera tomar.

- Apoyo Social

Esta dimensión fue introducida el año 1986 gracias a Jeffrey V. Johnson con el propósito de desarrollar la habilidad para hacer frente ante un escenario de estrés constante para que amortigüe los efectos de este en el bienestar del colaborador. Esto puede producirse gracias al clima laboral existente entre compañeros de trabajo y los jefes.

- Predicciones del modelo

Con este modelo, se pueden predecir dos aspectos: el riesgo de enfermedad relacionado con el estrés y la relación con un comportamiento activo/pasivo. Ambos mecanismos psicológicos, tanto el de tensión psicológica como el del aprendizaje, constituyen la esencialidad del

modelo por su estructura bidimensional, ya que se conforman por dos componentes independientes.

Tener un trabajo cuyas demandas superen la capacidad de control, predice necesariamente un incremento en el riesgo de padecer alguna enfermedad y de presentar tensión a nivel psicológico. Ahora bien, hay una mayor parte de consecuencias negativas en las demandas si se manifiestan junto a la imposibilidad de influir en las decisiones que tengan que ver con el trabajo. Y si las exigencias son tan elevadas que superan las posibilidades que tiene el colaborador para hacerles frente o si no se encuentran en una posición que le permita ejercer influencia en aspectos fundamentales sobre sus condiciones de trabajo y su adaptación, la situación produce estrés, acelerando la velocidad de los procesos corporales de desgaste y trayendo como consecuencia un riesgo más elevado de contraer alguna enfermedad o llegar hasta la muerte.

La hipótesis en la que se fundamenta este modelo radica en que los niveles más bajos de bienestar psicológico, así como los niveles más altos de enfermedades se ubican en el cuadrante de alta tensión. Estos, están estrechamente relacionados con enfermedades cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos, alergias, ansiedad entre otros. En cambio, en el cuadrante de baja tensión del extremo opuesto de la diagonal A de la figura 4, el colaborador cuenta con capacidad de control ante un ambiente de exigencias mínimas, convirtiendo la situación en lo más similar a la relajación. Además, existe un tercer factor que modifica el modelo: la cantidad y calidad de apoyo social que están dispuestos a brindar los jefes y

compañeros de trabajo; al estar presentes, pueden atenuar una parte del potencial estresor que se genera por la combinación de altas demandas y bajo control. Pero si se encuentra escaso, no está presente o si se desarrolla en un entorno psicosocial caracterizado por la intimidación o discriminación, se incrementa un nuevo factor de estrés a los que ya se encontraban presentes.

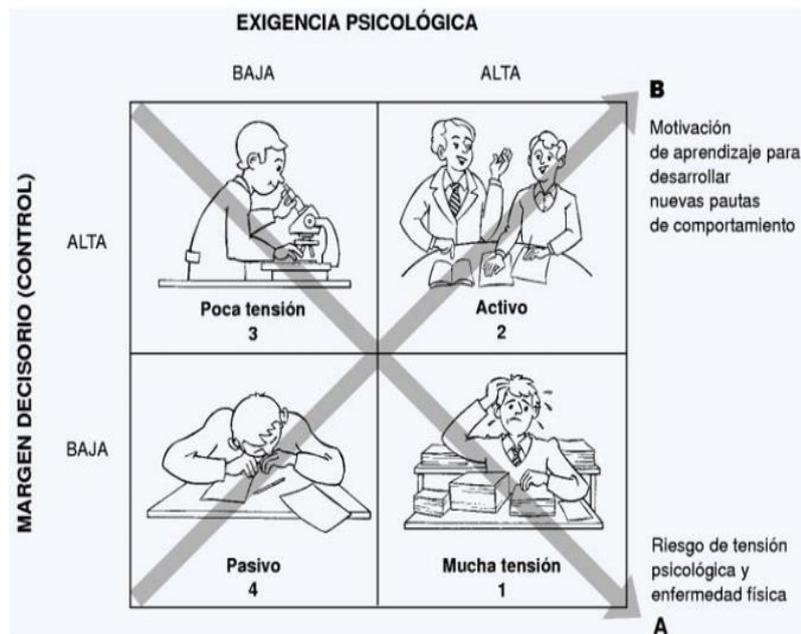


Figura 4. Exigencias psicológicas

Fuente: Tomado de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2001). NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo. Madrid

La diagonal B, hace referencia a las consecuencias en el comportamiento causadas por las condiciones psicosociales. El Trabajo Activo es aquel en donde las exigencias son mayores, sin embargo, la forma en la que se organiza el trabajo facilita a que el colaborador disponga de una alta capacidad para tomar decisiones para hacer frente a estas exigencias, siendo el resultado de esta combinación un desafío. Esta parte del modelo predice el

“estrés positivo” que contribuye al incremento de la motivación, así como la posibilidad de desarrollo personal y profesional. Así mismo, se genera un aprendizaje de habilidades con base en la experiencia psicosocial y nuevos patrones de conducta. La mayor parte de energía que se activa debido a los estresores de trabajo o desafíos, se convierten en acción, por lo que queda poca tensión residual que ocasione trastornos. Como consecuencia, el colaborador puede elegir cómo reaccionar ante un estresor: ya sea probando la efectividad de las acciones previamente elegidas, reforzando las que le hallan funcionado con anterioridad o modificando las que no le han traído los resultados esperados.

Los trabajos pasivos, en efecto, no consumen mucha energía, pero tampoco incluyen ninguna de las condiciones esperadas de la relajación; provocando un entorno de trabajo poco atractivo, trayendo como consecuencia una pérdida gradual de capacidades adquiridas con anterioridad; formando a largo plazo una falta de motivación hacia las actividades laborales; convirtiéndose, desde la perspectiva psicosocial, en el segundo problema, después de el de la alta tensión.

Por lo tanto, este modelo busca centrarse en todo aquello que se puede ver desde el ámbito de la prevención dentro de la organización.

Por otra parte, es necesario reconocer las dimensiones con las que cuentan los factores psicosociales de riesgo:

- Exigencias Psicológicas en el Trabajo.
Hace referencia a la velocidad del trabajo o la manera indistinta o irregular, obligando al colaborador a

esconder su sentir, evitar mencionar las opiniones y tomar decisiones complicadas de manera rápida.

- Falta de Influencia y Desarrollo.

Cuando la autonomía está ausente en el momento de realizar cualquier actividad, además, tampoco hay posibilidades para la aplicación de habilidades y conocimientos adquiridos. La falta de autonomía puede lograr anular cualquier tipo de motivación e iniciativa que presenta el colaborador, teniendo repercusiones negativas no solamente para él sí no también para el desarrollo de sus actividades y el logro de metas en la empresa; causando insatisfacción, pasividad y empobrecimiento de habilidades o falta de deseo por querer adquirir nuevas competencias.

Tampoco se puede adaptar el horario de trabajo a las necesidades personales ni es posible decidir el momento para realizar una pausa.

- Falta de apoyo y calidad de liderazgo.

Las actividades que demanda el trabajo se efectúan de manera aislada, sin contar con el soporte del equipo de trabajo ni del jefe; además, las actividades no mantienen la información necesaria para su desarrollo, no están definidas en proporción al puesto ni cuentan con el tiempo adecuado para ejecutarlas.

Si se habla de Liderazgo, este es, según Fernandez (2013) “procedente del término inglés lead (<<dirigir>>, <<guiar>>) y se puede definir como la cualidad o habilidad social que posee una persona o un grupo con capacidad, conocimientos y experiencia para dirigir a otras personas” (Fernandez, 2013, p.

83). Muchas veces se ha asociado al liderazgo con la capacidad o habilidad de una persona para gestionar las capacidades de un grupo encaminados a un solo objetivo o que el estereotipo de liderazgo es el que corresponde al de tipo carismático que busca generar más seguidores que subordinados. Sin embargo, si no existe un adecuado manejo del liderazgo, este podría convertirse claramente en un factor psicosocial de riesgo.

- Escasas compensaciones.

Se consideran a las faltas de seguridad contractual, faltas de respeto, cambios inesperados en las condiciones del puesto sin haber sido informados en contra de la voluntad del colaborador, un trato injusto o el no reconocimiento del trabajo ya sea a través del salario o cualquier otro tipo de reconocimiento.

- Doble presencia.

Es el impedimento a la compatibilización entre el trabajo doméstico o familiar y las actividades encomendadas en la empresa a pesar de disponer de normativas o herramientas para la coalición entre ambas. "Es la situación que se origina cuando una misma persona se ve obligada a atender responsabilidades del ámbito familiar y actividades del ámbito laboral; normalmente esta circunstancia acarrea, por un lado tener la obligación de realizar un elevado número de tareas diariamente (a las actividades que se realizan en el trabajo se suman las responsabilidades que deben realizarse cuando se termina la jornada laboral o cuando llega al domicilio), con lo cual la carga de trabajo diaria es notable, y por otro lado, también puede conllevar la imposibilidad de poder dar respuesta a algunas de estas tareas y

obligaciones si ambas se dan simultáneamente.”
(Secretaría de Salud Laboral y Juventud con la participación de la Secretaria de la Mujer., 2019, p. 12)

2.2.3. Riesgos Psicosociales.

Tanto la Organización Internacional del Trabajo como la Organización Mundial de la Salud insisten en la necesidad de manejar medidas preventivas en el desarrollo de las actividades laborales para enfrentar los riesgos psicosociales a los que se exponen los colaboradores dentro de su centro de trabajo.

La Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA por sus siglas en inglés Occupational Safety and Health Administration) menciona sobre los riesgos que “se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión” (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2021)

Según el World Health Organization “actualmente no existen convenios de la OIT o estándares ISO que traten sobre los riesgos psicosociales en el espacio de trabajo, y pocos países cuentan con leyes específicas para abordar esta área de la salud del espacio laboral” (Organización Mundial de la Salud, 2010, p. 87).

Existe la asociación de que los riesgos psicosociales provocan únicamente estrés y que es responsabilidad del colaborador resolverlo, más no de la organización y que solo se encuentra presente en personas que ocupan puestos de mayor jerarquía, ya que supuestamente serían los que tienen la responsabilidad de conducir la empresa y buscar su rentabilidad y crecimiento a diferencia de

algún puesto operativo, que solo se basa en desarrollar rutinariamente la misma tarea.

Algunas legislaciones sobre seguridad y salud, por ejemplo, la de Perú, establecen que el empleador debe proteger a los trabajadores de varios tipos de riesgos, incluidos los riesgos psicosociales; asimismo identificar, planear y controlar los riesgos del espacio de trabajo, incluyendo también los psicosociales. Sin embargo, no proporciona alguna guía acerca de cómo los empleadores podrían hacerlo ni tampoco definiciones sobre lo que son los riesgos psicosociales.

Los riesgos psicosociales a los que pueden estar expuestos los colaboradores están relacionados con problemas de salud a nivel cardiovascular, trastornos de salud mental y músculo – esquelético. Además, relacionados a la transformación de costumbres como el consumo de alcohol, sedentarismo, tabaquismo y hasta drogadicción. Todas estas situaciones, pueden conducir a la muerte del colaborador y quizá, pasen por desapercibidos por considerarlos como factores no preocupantes. Sin embargo, existen efectos que tienen mayor incidencia para los colaboradores.

Estos efectos de mayor consideración son:

A. Estrés.

Se llama estrés “al agente, estímulo, factor que lo provoca o estresor. También a la respuesta biológica al estímulo o para expresar la respuesta psicológica al estresor. Asimismo, para otros expresa la respuesta psicológica al estresor. También denomina las enfermedades psíquicas o corporales provocados por el factor estrés” (Orlandini, 2012, p. 21).

Otra definición, muy similar a la anterior refiere que “el estrés es una reacción natural del cuerpo humano. Está siempre presente en nuestras vidas. La extensión e intensidad del estrés depende

de la forma en que cada quien percibe las vivencias propias y ajenas” (Zimmerman, Littlewood, & Uribe, 2018, p. 110).

El estrés esta interconectado con el ambiente de la persona que puede ser amenazante o dañino y el individuo que siente que los recursos y mecanismos con los que cuenta no son los necesarios para enfrentarse a dicho ambiente; esto genera una situación positiva o adecuada en la que ponen en manifiesto todas las herramientas aprendidas en situaciones anteriores; gracias a estas pueden suceder dos posibilidades: se supera satisfactoriamente el momento o, por el contrario, se podría establecer una actitud defensiva, que es en donde se revela el malestar y consecuencias de la persona. Sin embargo y con las experiencias pasadas, esta interacción no es estática ya que permiten el cambio de respuesta de la persona basada en los aprendizajes obtenidos al enfrentarse a una situación similar; incrementando con el transcurrir de los años, los recursos conseguidos.

Si el estrés está presente durante un corto tiempo, no genera inconvenientes y podría contribuir a que los colaboradores desarrollen su máximo potencial ante un entorno complicado; sin embargo, si este se prolonga sin haber delimitado un intervalo de tiempo específico, se transforma en un riesgo para la salud y la seguridad dentro de la empresa.

Cuando las demandas del ambiente superan los recursos de afrontamiento que el individuo posee, se desarrollan un conjunto de acciones adaptativas y movilización de recursos que conllevan a una activación fisiológica, que no es de forma instantánea, sino que es la consecuencia del proceso de exposición más o menos dilatado durante un espacio de tiempo.

FUENTES DE ESTRÉS	SÍNTOMAS DE ESTRÉS
PROPIAS DEL TRABAJO	INDIVIDUO
ROL EN LA EMPRESA	<ul style="list-style-type: none"> ■ Cardiopatías coronarias ■ Enfermedades mentales
RELACIONES TRABAJO	ORANIZACIÓN
PERSPECTIVAS PROMOCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ■ Huelgas prolongadas ■ Accidentes frecuentes y graves ■ Apatía ■ Baja calidad productos
CLIMA LABORAL	
ORGANIZACIÓN LABORAL	
INTERRELACIÓN	
FAMILIA ←→ TRABAJO	

Figura 5. Fuentes y síntomas de estrés para el individuo y para la organización

Fuente: Tomado de Llana, J. (2008). Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista. Valladolid: Lex Nova 10ª Edición.

También puede generarse estrés por el rol que el colaborador ejerce en la organización. Esta situación estresante se diferencia por la desinformación en la relación que necesita mantenerse con otras personas que ocupan puestos jerárquicos superiores o de áreas o departamentos diferentes al colaborador; convirtiendo esta situación en una tensión que experimenta porque desconoce el contexto en el que se desarrolla. Por otro lado, está el conflicto que se manifiesta al existir una contradicción entre las funciones designadas para llegar a la meta dentro del equipo y los valores personales o también al presentarse discrepancias entre los distintos roles por parte de los directivos y subordinados. En la imagen, se resumen el estrés debido al rol del colaborador dentro de su organización.



Figura 6. El estrés de rol

Fuente: Tomado de Llana, J. (2008). Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista. Valladolid: Lex Nova 10ª Edición.

El estrés y su relación con la carga laboral y el ambiente de trabajo siempre ha tenido una connotación negativa y perjudicial; sin embargo, no es solo esa la posición ya que el estrés puede ser positivo o negativo y tener diversas consecuencias según la situación, denominándose Eutrés y Distrés.

- Eutrés: proviene del prefijo “*eu*” que significa bueno o bien y hace alusión a la adecuada activación que resulta necesaria para terminar exitosamente una determinada situación o prueba que se presente en cada individuo, convirtiéndolo en “un motor para la acción que impulsa a la persona a responder a los requerimientos y exigencias del entorno” (Paula, 2007, p. 30).
- Distrés: proviene del prefijo “*dis*” que se refiere a dificultad o imperfección. Engloban las consecuencias perjudiciales de una elevada activación psicofisiológica cuando el contexto en el que se desempeña la persona impone un número de respuestas para las que no se encuentra capacitada o no ha desarrollado habilidades para afrontarla, generando un riesgo para la salud de la persona.

En base a las dos situaciones que pueden generarse en relación con el rendimiento en función al estrés, si se sitúan en cualquiera de los dos extremos, las consecuencias pueden ser nocivas para la salud del individuo. Por una parte, si no existiese un mínimo nivel de estrés, la persona podría sentir apatía, desgano o aburrimiento; por lo que, a medida que el estrés se va incrementando, sucede lo mismo con la motivación, debido al estado de alerta al que entran la mente y el cuerpo, facilitando la creación de respuestas creativas frente a este incremento; dando pase a la activación de todos los recursos acumulados y disponibles; por lo que facilita el incremento del rendimiento. Sin embargo, si este proceso de activación dura por más tiempo de lo esperado o su intensidad es mayor, los recursos se agotan hasta llegar al cansancio y disminución del rendimiento. Si el estrés continuo en aumento, el crecimiento del rendimiento es cada vez más lento, hasta llegar a su nivel máximo, que es en donde termina el Eutrés. Al continuar el estrés, que se convierte en distrés desde este punto, el rendimiento empieza a disminuir, acelerando el ritmo cada vez más al compás del aumento del distrés, hasta ingresar a la zona de peligro, que es en donde el rendimiento es completamente bajo, acompañado de ansiedad y angustia que pueden finalizar en el bloqueo del individuo. Todo esto es conocido como la Ley de Jerkes-Dodson y gráficamente de retratan en la figura

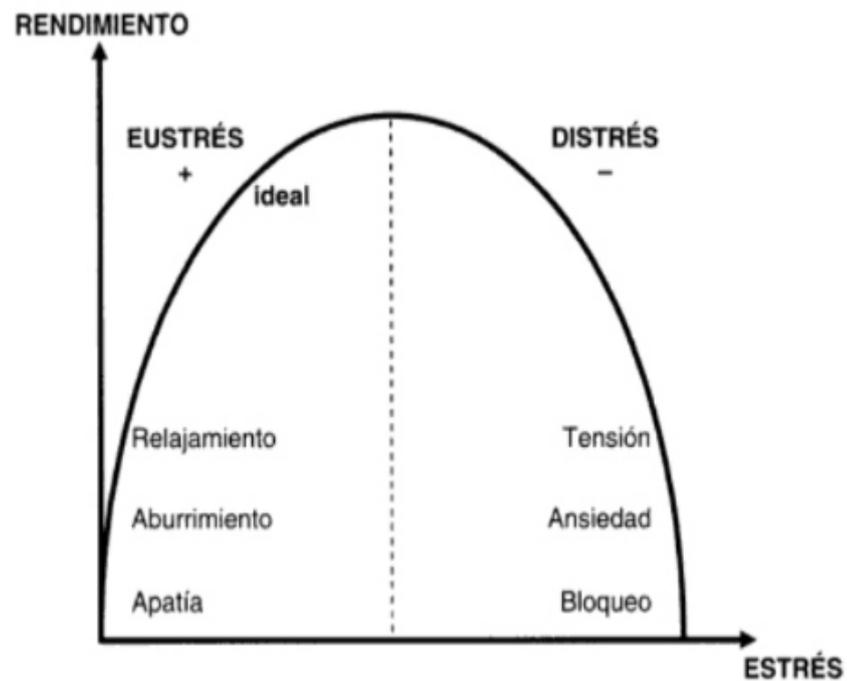


Figura 7. Ley de Jerkes-Dodson

Fuente: Tomado de Acosta, J. (2018). Gestión del Estrés. Cómo entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho. Barcelona: Bresca Editorial S.L.

Las consecuencias del estrés son diversas. Si se ven desde el lado personal, pueden darse a nivel del sistema de respuesta fisiológica manifestado por taquicardia, aumento o disminución de la tensión arterial y muscular, aumento del colesterol, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio y algunos otros más.

A nivel del sistema cognitivo como la percepción de preocupación excesiva, disminución del nivel de concentración, sensación de falta de control; a nivel del sistema motor: habla rápida, tartamudeo, exceso o falta de apetito, conductas impulsivas y explosiones emocionales. Podrían también darse trastornos endocrinos, cardiovasculares, dermatológicos, respiratorios, gastrointestinales, sexuales, musculares, e inmunológicos.

A nivel familiar pueden verse afectadas las relaciones conyugales y con los hijos, así como la convivencia con personas de edad avanzada y el cuidado de familiares con alguna enfermedad.

En el ámbito laboral, el estrés es considerado como el mayor contribuidor de problemas a nivel emocional y físico; también afecta gravemente a la motivación, generando desinterés por las labores que se ejecutan, disminución de la productividad, aumento de enfermedades y accidentes, el crecimiento del indicador de absentismo, las peticiones constantes para el cambio de actividades designadas al puesto, la falta de compañerismo, el incremento de la insatisfacción en los clientes y la necesidad de una mayor supervisión para evitar cometer errores repetitivos o sin fundamento aparente entre otros.

B. Burnout o Síndrome del quemado.

Este concepto surge en las personas en cuyo trabajo es imprescindible la interacción con otros seres humanos, tales como profesores, médicos, psicólogos, trabajadores sociales y demás similares, ya que esto implica un contacto con los cinco sentidos o hasta el contacto físico, se ser la situación.

En el año 1953, se conoció el primer caso de Burnout en una enfermera de un hospital psiquiátrico que evitaba a los pacientes ya que sentía que no podía satisfacer sus necesidades ni serviles como era debido; esto la hacía sentir culpable, fatigada y desinteresada por sus funciones.

Es definido por algunos autores como “una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador. Genera un estado de agotamiento integral (físico,

mental y emocional), y se desarrolla a lo largo de un periodo de tiempo largo.” (Fernandez, 2013, pp. 107-108).

Otra definición agrega algunos aspectos al decir que es “un agotamiento gradual que consume los recursos energéticos; primero refleja un agotamiento emocional, una fatiga física y cansancio cognitivo, pero sobre todo tiene relación con la salud.” (Zimmerman, Littlewood, & Uribe, 2018, p. 119)

Se genera por múltiples causas que van desde el mismo estrés, la disminución del apoyo en la ejecución de las actividades, sobrecarga de responsabilidades y trabajo, relaciones interpersonales defectuosas y organización negativas.

El desgaste emocional se encuentra compuesto por tres elementos, representados en la figura 8:

- El agotamiento emocional o la pérdida de recursos emocionales y energía, al punto de sentirse sobrecargado psicológicamente.
- La despersonalización que se exterioriza a través de un trato hostil y hosco con las personas, deshumanizándolos ante cualquier evento que podría generar un estado de alarma en otras personas.
- La falta de logro personal o la sensación de perder el éxito y la falta de cualificación para las funciones que se desempeñan, autoevaluándose negativamente en el rol profesional. Esto trae como consecuencia la falta de motivación y satisfacción con el trabajo.

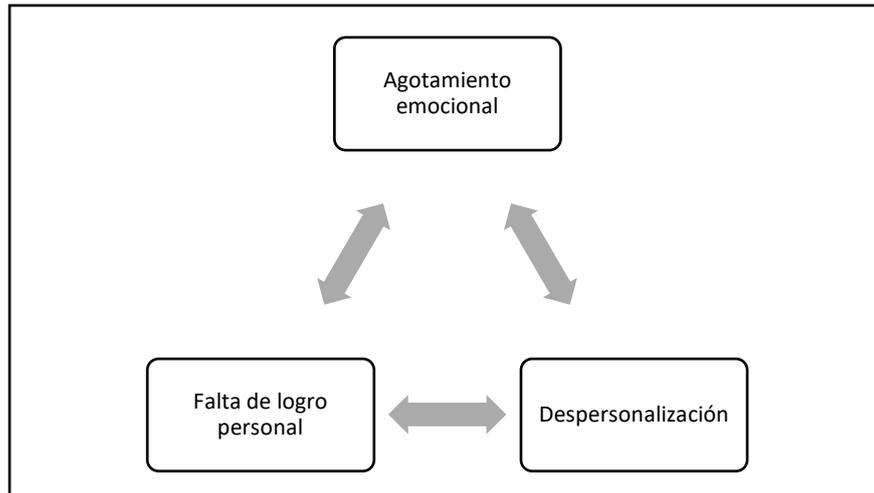


Figura 8. Causas del Burnout y síndrome del Quemado

Fuente: Elaboración propia

Lamentablemente, esta condición no es momentánea o transitoria, sino más bien se convierte en un trastorno crónico con síntomas pronunciados. Afecta mayoritariamente a quienes mantienen relaciones estrechas y de manera continua con otras personas y sobre todo si existe una correlación de ayuda y que necesiten de un elevado compromiso laboral, sometiéndose a fuertes presiones que conllevan a la desmotivación.

Como consecuencia, afecta negativamente a las empresas, ya que “queman” anticipadamente el desempeño del colaborador; así como algunas repercusiones negativas para la salud a nivel físico, psicológico y cognitivo inclusive, ya que se produce un deterioro consistente que desencadena en una crisis de la capacidad que percibe el colaborador sobre su desempeño profesional, acompañado de desgaste emocional y sentimientos de culpa.

C. Mobbing o Acoso Psicológico laboral.

“Consiste en ejercer una violencia psicológica sobre un trabajador, de una forma continua y sistemática, con el objetivo común de que abandone su puesto.” (Editorial Publicaciones

Vértice, 2011, p. 153). Además, según Fernández García se refiere a “una situación de acoso psicológico que se da entre los miembros de una organización de trabajo, aunque al ser este tipo de problemas propios de las organizaciones sociales, pueden producirse en otros ámbitos distintos del laboral (familiar, escolar, vecinal, etc.)”. (Fernandez, 2013, p. 122).

Por lo tanto, hace referencia a la violencia psicológica extrema que ejercen una o varias personas de manera recurrente y sistemáticamente en perjuicio de otra persona en el mismo centro de labores, durante un tiempo prolongado con el objetivo de destruir su reputación o molestar en el desempeño de sus actividades laborales para que, el individuo acosado, deje el trabajo

D. Acoso Sexual.

Según la Secretaría de Salud Laboral y Juventud “Constituye acoso sexual, cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo”. (Secretaría de Salud Laboral y Juventud con la participación de la Secretaria de la Mujer., 2019, p. 15).

Tanto varones como mujeres pueden sufrir de acoso sexual, ya sea a través del chantaje sexual que se da porque el acosador tiene superioridad jerárquica o algún tipo de influencia y poder sobre la persona que es acosada o el acoso por el ambiente sexual que son todos aquellos comportamientos que hacen que el contexto laboral se torne hostil, ofensivo o discriminatorio para el individuo que está siendo acosado, y si este, a su vez, rechaza este comportamiento, repercute con consecuencias negativas como ataques a la honra, descalificación personal o profesional,

entre otros similares. El acoso sexual puede evidenciarse por los pares o compañeros de trabajo.

2.2.4. Motivación Laboral.

El estudio de la motivación surge de la necesidad de las organizaciones por conocer el bienestar de sus colaboradores ante los diversos cambios políticos, culturales, de vocación, en las relaciones interpersonales, en la productividad y las mejores oportunidades laborales. Estos cambios han llevado a las organizaciones a darse cuenta de la importancia de estructuras que impliquen las estrategias organizacionales y la forma de llegar a las metas y objetivos en base a estas estrategias; esto no sería útil sin un equipo de colaboradores que estén capacitados y que realicen dicha labor con agrado. Por ello, la motivación laboral es un recurso vital al momento de asignar o aumentar las actividades a los colaboradores y ver la forma de incentivarlos mediante diversas estrategias para que lleguen a sus objetivos.

De acuerdo con lo referido por la Real Academia Española, se conceptualiza a la motivación como el “conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona” (Real Academia Española, 2020).

Por su parte, Peña (2011) menciona que “proviene del latín motus, motum que significa movimiento o motor. Un motivo es aquello que determina o condiciona a una persona para actuar en cierta dirección y sentido; es la causa sobre la que descansa la motivación y se dirige hacia una o más metas.” (Peña, 2011, p. 5)

También para Hernández (2002), “la motivación se entiende como una fuerza que impulsa al individuo a actuar y a perseguir metas específicas de modo que es un proceso que puede provocar o modificar un determinado comportamiento”. (Hernández M. , 2002, p. 3).

Así mismo, Urcola refiere que:

Motivar es provocar en otros una energía que les mueva hacia un destino determinado y cuya fuerza o raíz está fuera (motivación extrínseca), o dentro de ellos (motivación intrínseca o trascendente - la motivación trascendente es aquella que en su realización produce beneficios en otras personas) ... Motivar es dar o tener un motivo para la acción... Motivar es buscar que una persona haga lo que debe hacer porque ella misma quiera, no porque tenga una recompensa o un castigo (motivación ideal) ... Para motivar es fundamental conocer las necesidades y apetencias de los sujetos a quienes queremos motivar, saber qué es lo que les mueve. (Urcola, 2011, pp. 54-59).

Por otro lado, Eggers dice sobre la motivación que “no es una característica individual de una persona, sino que es un estado que varía de una circunstancia a otra. Una persona puede estar motivada en determinado momento, y desmotivada en otro”. (Eggers, 2012, p.106). De allí la importancia de que una empresa mantenga estrategias para que la motivación de sus colaboradores se encuentre siempre presente y la producción no baje o la calidad de servicio disminuya.

La motivación es inherente al ser humano y está presente en todo contexto y en las distintas etapas de la vida de una persona. Es necesaria e imprescindible dentro de una organización y surge como resultados de diversos factores, que podrían ser intrínsecos o del mismo colaborador o extrínsecos o propios de la empresa.

Entre ellos, Gan y Triginé (2012) refieren que estos factores son, (a) La situación del clima laboral (especialmente los enfoques de identificación con el trabajo). (b) El estilo de comunicación y relación de directivos, jefes y responsables de personas, así como el estado de la comunicación interna (favorecedora, si funciona bien, u obstaculizadora, si funciona mal, de las relaciones profesionales). (c)

Los enfoques personales no solo ante los diversos motivos y acciones de estímulo (incentivar la participación puede resultar motivador para unas personas, más no para otras), también ante la forma de atender y abordar los problemas y conflictos (con sus causas y repercusiones emocionales). (Gan y Triginé, 2012, p. 3).

En todas las definiciones, es necesario distinguir tres aspectos diferentes de la motivación:

- La motivación por su sentido: que podría ser subjetiva, también llamada intrínseca o interna, y objetiva o conocida como extrínseca o externa que se dan al alcanzar los objetivos o el propósito del exterior.
- La motivación por su objeto: que puede ser propia inmediata que es cuando el interés es por el mismo objeto o propósito, la propia mediata que hace alusión al interés que surge por la utilidad para llegar a otro objetivo o impropia cuando el interés manifestado es ajeno al objetivo presente.
- La motivación por su génesis: cuando es estimulada por otros individuos, eventos, circunstancias o fenómenos, o por el mismo individuo.

El concepto que correspondió a las necesidades de este estudio es el descrito por Kinicki y Kreitner (2003) que introducen el concepto de voluntad junto al de motivación al decir que son “procesos psicológicos que producen el despertar, dirección y persistencia de acciones voluntarias y orientadas a objetivos” (Kinicki & Kreitner, 2003, p. 142).

En el interés por conocer su origen y como fortalecerla, para la motivación se han desarrollado múltiples teorías:

- A. Teoría de la jerarquía de Necesidad de Abraham H. Maslow.
Abraham H. Maslow menciona a través de su teoría que el ser humano ocasionalmente consigue un estado de satisfacción

completa, solo en periodos específicos de tiempos, ya que, en cuanto ha satisfecho un deseo, automáticamente aparece otro con la misma necesidad: de ser satisfecho. Además, normaliza la idea que un individuo siempre desea algo a lo largo de toda su vida. Pone mayor atención a la necesidad de tomar en cuenta al ser humano en su totalidad junto a las consecuencias del entorno, la cultura y demás que afecten significativamente.

Maslow plantea una jerarquía de necesidades, y defiende que, en cuanto una de las necesidades es cubierta en orden ascendente o desde la base de la pirámide, inmediatamente se desarrolla la necesidad por cubrir de la siguiente sección para llegar finalmente a la parte superior de la pirámide.

La principal consecuencia de este enunciado es que la gratificación se convierte en un concepto tan importante como la privación en la teoría de la motivación, porque libera al organismo de la dominación de una necesidad relativamente más fisiológica, permitiendo, por tanto, que surjan otros fines más sociales. Las necesidades fisiológicas junto con sus fines parciales, si se gratifican permanentemente, dejan de existir como determinantes activos u organizados de la conducta. Existen sólo de forma potencial en el sentido de que pueden aparecer otra vez si son frustradas, dominando así el organismo. Pero una necesidad que está satisfecha deja de ser una necesidad. El organismo está dominado por las necesidades insatisfechas al igual que la organización de su comportamiento. (Maslow, 1991, p. 83).

La jerarquía propuesta se encuentra organizada de la siguiente forma:

- a) Necesidades Fisiológicas.
Relacionadas al ser humano como un ser biológico y son necesarias para mantenerse con vida como respirar, dormir, alimentarse y demás semejantes.
- b) Necesidad de Seguridad.
Hacen alusión a la necesidad de sentirse seguro, implica saber que se está protegido y contar con recursos que aseguren esa sensación. Dependencia, ansiedad, ausencia de miedo y caos en su vida diaria son lo que se evitarían en este nivel de la pirámide. Existe el enfoque en la exigencia de límites y leyes que aseguren su bienestar.
- c) Necesidad de Afiliación.
Cuando se hayan satisfecho las necesidades fisiológicas y de seguridad, el ser humano necesita sentirse aceptado, ser integrante de un grupo, recibir cariño de parte de familiares o amigos y participar en la sociedad. La necesidad de amor implica el dar y recibir.
- d) Necesidad de Reconocimiento.
Se encuentra el deseo por sentirse respetado, por desarrollar una valoración elevada de sí mismo, con un fundamento estable y firme de la autoestima y el reconocimiento de los que rodean al ser humano.

“Primero están el deseo de fuerza, logro, adecuación, maestría y competencia, confianza ante el mundo, independencia y libertad. En segundo lugar, tenemos lo que podríamos llamar el deseo de reputación o prestigio (definiéndolo como un respeto o estima de las otras personas), el estatus, la fama y la gloria, la dominación, el reconocimiento, la atención, la importancia, la dignidad o el aprecio.” (Maslow, 1991, pp. 88 - 89)

e) Necesidad de Autorrealización.

En este nivel, se ven claramente marcadas las diferencias individuales, sin embargo, la característica fundamental consiste en la satisfacción basada en aquello que esté haciendo el ser humano basado en lo que esté capacitado. Lo que puede ser, es lo que debe ser; auténtico con su propia naturaleza. Solo se llegará a este nivel si las otras necesidades han sido previamente cubiertas. La autonomía, el autocontrol y la independencia aparecen en este nivel.

Es así como esta teoría menciona que las necesidades básicas nacen juntamente con el ser humano a diferencia de las otras que aparecen con el tiempo y desarrollo. También, estas necesidades, las básicas, pueden ser satisfechas en un espacio de tiempo. Cada necesidad debe ser cubierta al menos de manera parcial para buscar la satisfacción del siguiente nivel.



Figura 9. Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Abraham H. Maslow

Nota. Tomado de PsicoK. (30 de Octubre de 2020). PsicoK. Obtenido de PsicoK: <https://www.psicok.es>

B. Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg o Teoría de la motivación e higiene.

Según esta teoría estudiada por Frederick Herzberg, se establecen dos tipos de factores diferenciados uno del otro: los que tenían la capacidad de generar satisfacción y los que generaban insatisfacción. Por lo general, las personas tienden a recordar sucesos que le disgustan o malas experiencias, gracias a ello, surgieron los factores de insatisfacción o higienizantes.

Su nombre proviene debido a que cumplen la misma función que la higiene dentro de la salud: no producen complacencia, sin embargo, permiten advertir y eliminar lo más posible la insatisfacción. Así mismo, encontró que existen otros contextos que brindan alegría y estímulo dentro del trabajo y se encuentran relacionadas con el reconocimiento tanto profesional como personal dentro de una organización, las funciones en sí que realizan, el logro de objetivos y metas, entre otros; denominándolos a estos como factores satisfactorios o motivadores.

Por lo tanto, se observa que

Los factores motivadores siempre están ligados a la tarea que se ejerce, a su desarrollo en cada momento, al grado de responsabilidad que supone su ejercicio, al éxito del logro y la alegría del reconocimiento y, sin embargo, los factores de insatisfacción o higienizantes son ajenos a la tarea y siempre tienen que ver con el entorno en el que esta se desarrolla: jefes, normas, seguridad laboral, liderazgo bien entendido, etc. (Fernandez, 2013, p. 34).

Herzberg, al proponer esta teoría, expone que las personas están influenciadas por dos factores:

- La satisfacción que es básicamente el resultado de los factores de motivación y que contribuyen en el incremento

de la satisfacción del individuo pero que tienen poco o nulo efecto sobre la insatisfacción que podrían experimentar.

- La insatisfacción que es consecuencia principalmente del resultado de los factores de higiene. Si estos factores estuvieran ausentes o serían inadecuados, causarían insatisfacción. Sin embargo, su presencia tiene muy poco o nulo efecto en la satisfacción a largo plazo.

Por otro lado, el autor de esta teoría describe que los factores de higiene son las políticas de la empresa y la forma de organizarse, la remuneración y los beneficios que brinda a sus colaboradores, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo y superiores, el ambiente en el que desarrollan en trabajo, la seguridad laboral que manifiesta la organización, la oportunidad de desarrollo, crecimiento y madurez, la consolidación en la empresa, entre otros.

Y los factores de motivación son los reconocimientos que brinda la empresa a sus colaboradores, los logros alcanzados a fin de contribuir con los objetivos organizacionales, la independencia laboral a través de la confianza brindada del empleador hacia el trabajador, la responsabilidad adquirida con el paso de los años, las promociones o ascensos que se dan con el fin de contribuir en el desarrollo de las personas, entre otros.

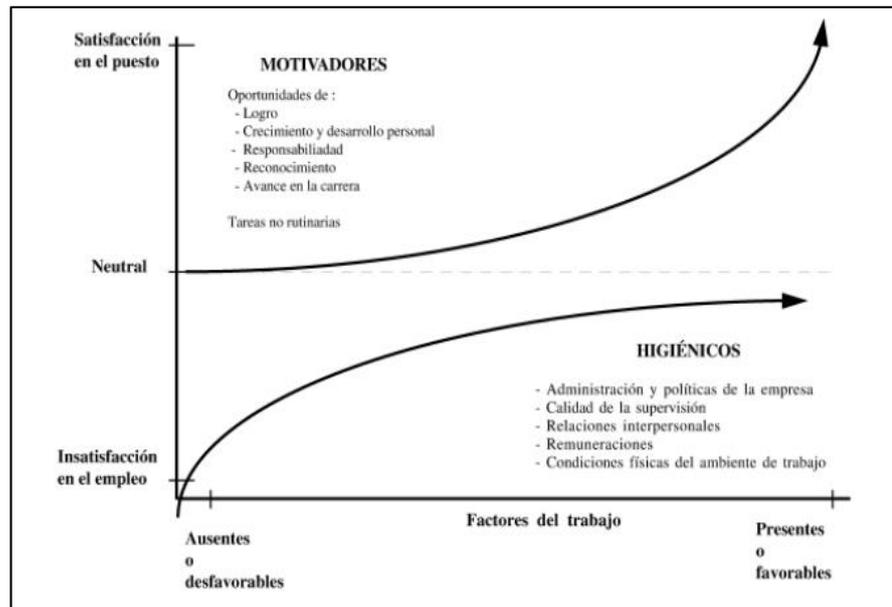


Figura 10. Teoría de la Motivación – Higiene

Fuente: Tomado de Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. Medellín: Red Universidad Eafit. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/cladea/5292>

La conclusión de Herzberg fue que,

Para la mayor parte de las personas, los aspectos que generan satisfacción o motivación no son los mismos que producen insatisfacción. Para proporcionar motivación en el trabajo, Herzberg propone el “enriquecimiento de tareas”, también llamado “enriquecimiento del cargo”, el cual consiste en la sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y satisfacción personal, para que así el empleado continúe con su crecimiento personal. (Fernandez, 2013, p. 36)

C. Teoría de McClelland.

David C. McClelland definió los motivos “como unas características de nivel inconsciente sobre las cuales se ubican todas las demás características de una persona” (Equipo Vertice, 2008, p. 13). Por lo tanto, el comportamiento se

encuentra ligado a las características de cada individuo, ya sean los conocimientos, destrezas, habilidades, miedos y gustos, autoimagen, autoestima, rol social y demás relacionados, y si este es estimulado teniendo en cuenta lo que se busca conseguir, el comportamiento estará direccionado a aquello.

McClelland basa su teoría en tres necesidades adquiridas o motivos sociales:

a) El Motivo del Logro.

Se refiere al impulso por tener éxito, lo que conlleva a que cada persona se autoimponga metas elevadas a alcanzar. McClelland menciona en su libro que “hacer algo mejor es el incentivo natural del motivo de logro. Lo que debería estar implicado en el motivo de logro es el actuar bien por sí mismo, por la satisfacción intrínseca de hacerlo mejor”. (McClelland, 1985, p. 248). Estas personas tienen necesidad por desarrollar una gran cantidad de actividades o involucrarse en proyectos y cosas nuevas; sin embargo, no poseen interés por establecer relaciones interpersonales. Buscan la excelencia, aceptan responsabilidades y es necesario brindarles feedback recurrentemente que sume a sus actividades.

Se busca constantemente la excelencia o competir con los propios resultados obtenidos con anterioridad con el fin de mejorar el desempeño. Los comportamientos de una persona que se rige por este motivo son: determinar objetivos retadores, asumiendo riesgos calculados, apoyándose en información generada por personas que conozcan sobre el tema, considerando que el fin justifica los medios.

Como resultado, las personas guiadas por esta motivación impulsan el desarrollo de la organización a la que

pertenecen, hacen frente al estrés de manera adecuada y frecuentemente actúan al máximo de su capacidad y rendimiento.

b) El Motivo de Poder.

Hace alusión a la necesidad de influir en otros seres humanos y en grupos para que ejecuten tareas que no las habrían realizado sin esa influencia, buscando el reconocimiento de todos. Para estas personas, es trascendental que se les considere importantes, además de conseguir prestigio luchando porque sus ideas sean consideradas. Los comportamientos reflejados para las personas que se guían con esta motivación están basados en la búsqueda, retención y uso de todo tipo de información para que el resto de las personas ejecuten las diversas tareas siguiendo un orden específico y expresando sus emociones de forma decisiva.

Como resultado de estos comportamientos se obtiene el actuar de las personas dejando de lado la indiferencia, consiguiendo el cambio contundente dentro de las organizaciones en la que se desenvuelven.

c) El Motivo de Filiación.

Va relacionado a la necesidad de mantener relaciones interpersonales cercanas, formar un grupo con el cual pueda compartir; no se sienten a gusto cuando se les asigna trabajo individual, por lo que es necesario incluirlos en trabajos en equipo y ayudarlos a conseguir sus objetivos. Los comportamientos reflejados buscan mantener el contacto con las demás personas del grupo, logrando tener un trabajo en conjunto para conseguir ese fin. Prefieren trabajar con una persona a la que ya conocen

y han entablado alguna amistad antes que, con un experto en el tema, pero completamente desconocido. Necesitan simpatizar con todas las personas a través del apoyo que puedan brindar.

Obteniendo como producto final la efectividad mediante un rol conciliador y generando un buen clima en la organización.

D. Teoría X y Y de D. McGregor.

Gracias al doctorado en Psicología experimental que estudió en la Universidad de Harvard, Douglas McGregor junto a una gran cantidad de estudiantes con el mismo interés por sus singulares pensamientos sobre la dirección, supervisión y autoridad, se dedicaron a investigar métodos para mejorar el rendimiento de las personas, considerando dos dualidades innatas en el individuo.

La teoría "X", tal como lo resumen Alecoy (2008), alberga un conjunto de supuestos acerca de los individuos esta teoría supone que los trabajadores se inclinan a hacer lo menos posible en su trabajo en realidad ellos tienen una actitud negativa ante el trabajo tienen poca misión y evitan la responsabilidad es cuando pueden la teoría plantea que los trabajadores son relativamente egocéntricos indiferentes a las necesidades organizacionales y resistentes al cambio. (Alecoy, 2008, p. 122).

Por lo tanto y bajo esta teoría, las personas no quieren trabajar, ni asumir las responsabilidades que estas demandan; por ello, deben ser controladas, obligadas a trabajar y hasta castigadas para ejecutar las tareas encomendadas; no tiene ambiciones y busca principalmente la seguridad.

Por su parte, en la teoría "Y" se menciona que

El nivel de compromiso de los individuos con los objetivos que se han de alcanzar es proporcional a la magnitud de las recompensas asociadas con sus logros; bajo las condiciones apropiadas, las personas promedio no solo aprenden a aceptar sino también a buscar responsabilidad. (Alecroy, 2008, p. 123). Martínez (2012) menciona que ésta teoría presenta algunas dificultades,

Las personas se hallan acostumbradas a que se las dirija, manipule y controle en organizaciones industriales, y también a encontrar satisfacción para sus necesidades sociales, egoístas y de autorrealización, en ambientes totalmente al margen de su trabajo. La Teoría X deposita su confianza, en forma exclusiva, en el control externo de la conducta humana, mientras que la Teoría Y se apoya, en acusado grado, en el autocontrol y autodirección. (Martínez, 2012, p. 12).

De acuerdo a lo que propone, si no existe un control adecuado entre X y Y, no existiría un equilibrio en las organizaciones, por lo que se volverían disfuncionales y no se llegaría al logro de las metas trazadas.

En conclusión, esta teoría postula que las necesidades de orden superior son las que dominan al ser humano, por lo que se consideran importantes la participación activa para la toma de decisiones, desafíos y responsabilidades necesarios en una tarea; además, que existe una estrecha relación entre el esfuerzo necesario para la ejecución de los objetivos organizacionales y la asociación de las recompensas con ese logro y no precisamente por la imposición de castigos o el control externo.

E. Teoría del reforzamiento.

Fue propuesta por Burrhus Fredric Skinner a inicios del siglo XX y manifiesta que cualquier conducta que trae consigo consecuencias positivas, será repetida; esto a través de proceso cíclico en donde intervienen todas las conductas y comportamientos pasados que son capaces de producir cambios en los comportamientos futuros. Para que suceda dicha influencia, esta teoría “ignora el estado interior del individuo y se concentra únicamente en lo que le sucede a una persona cuando realiza un acto” (Robbins, 2004, p. 168). Posee un enfoque conductista que afirma que todo comportamiento, causado por el ambiente, esta condicionado por el reforzamiento. Debido a ello, no es necesario prestarles atención a los procesos mentales; por lo tanto, no es rigurosamente una teoría de la motivación, sin embargo, refiere una base potente para determinar y analizar qué es lo que controla la conducta como tal. Consiguientemente, ignora cualquier tipo de sentimientos, actitudes y otras variables cognoscitivas que clásicamente influyen en la conducta.

La clave de este postulado radica en ignorar aspectos como las expectativas, necesidad y objetivos, fijando su atención únicamente en lo que sucede con el individuo cuando lleva a cabo alguna conducta; para esto se usan reforzadores para modelar el comportamiento de cada persona.

Esta teoría contempla dos tipos de refuerzos: el positivo y el negativo:

- Refuerzo positivo: buscar repetir una determinado conducta que fue efectuada de acuerdo con lo que se buscaba o deseaba. Son útiles para compensar algo bueno y no necesariamente a través de un incentivo económico, sino puede un agradecimiento o reconocimiento a través

de una felicitación o dar la posibilidad de hacerse cargo de actividades que requieran de mayor responsabilidad.

- Refuerzo negativo: tiene como propósito impedir que una conducta se vuelva a repetir mediante el uso de castigos o amenazas. Para emplear este tipo de refuerzo, es necesario tener en cuenta la actitud del individuo, si dicha acción fue ejecutada adrede y el daño causado es considerable, es recomendable usar un castigo; por otra parte, si la conducta fue un error por un malentendido, es necesario ser cuidadosos al emplear dicho refuerzo ya que se podría generar temor a trabajar o repetir la acción en general por miedo a fallar y no proponga nuevas ideas para evitar ser rechazado.

Implementar esta teoría en una organización suma en la claridad de los objetivos organizacionales para inducir a un comportamiento en particular, de tal forma que los resultados son medidos con mayor precisión y la resolución de conflictos en un menor espacio de tiempo. Sin embargo, también trae consecuencias negativas ya que provoca una marcada jerarquía entre los miembros de la empresa, complicando las relaciones entre los miembros de esta y no permitiendo la activación activa de todos ellos, por lo que se imposibilita, a su vez, la creación y mantenimiento de la cultura organizacional que sea compartida por la mayoría de los integrantes de la empresa.

F. Teoría de las Expectativas.

Esta teoría fue propuesta por Victor Vroom y menciona que las personas son seres razonables que poseen creencias que les permite mantener expectativas o confiar en que sucedan eventos importantes dentro de su vida en el futuro. El autor mencionaba que las personas se sentirían motivadas a realizar diferentes acciones con el fin de cumplir una meta si tienen el

pleno convencimiento del valor de esta, comprobando que estas acciones le permitirán, efectivamente, alcanzarla. Vroom propone que “la motivación de las personas a hacer algo estará determinada por el valor que otorguen el resultado de su esfuerzo. ya sea positivo o negativo multiplicado por la certeza que tengan de que sus esfuerzos ayudarán tangiblemente al cumplimiento de una meta” (Equipo Vertice, 2008, p. 17).

Vroom propone una fórmula de la cual depende la motivación de la personas:

$$\text{Fuerza} = \text{Valencia} \times \text{Expectativa} \times \text{Instrumentalidad}$$

Figura 11. Fórmula de la Motivación según Victor Vroom

Fuente: Elaboración propia

En donde cada elemento de la fórmula tendría la siguiente definición:

- Fuerza: es la intensidad de la motivación que posee una persona para ejecutar una actividad.
- Valencia: es la intensidad o la estimación del deseo que posee el individuo por recibir la recompensa. Esta, a su vez, podría convertirse en una valencia negativa cuando no se consigue el resultado deseado, y valencia positiva si la persona obtiene el resultado que esperaba.
- Expectativa: es la percepción subjetiva de la probabilidad de que, a través de ciertas acciones, se consiga el resultado deseado.
- Instrumentalidad: es la estimación que se tiene de la relación entre el resultado obtenido y las recompensas de las que se es acreedor por dicho resultado.

En conclusión, la motivación del colaborador para ejecutar una actividad en particular será el producto de sus expectativas por alcanzar dicho objetivo, la instrumentalidad de esos resultados y los beneficios que obtendrá por hacerlo y la valencia o intensidad que mantiene por recibir la recompensa deseada.

2.3. Definición de Términos Básicos

- Acoso sexual: “Cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo”. (Secretaría de Salud Laboral y Juventud con la participación de la Secretaria de la Mujer., 2019, p. 15).
- Burnout o Síndrome de estar quemado: “una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador. Genera un estado de agotamiento integral (físico, mental y emocional), y se desarrolla a lo largo de un periodo de tiempo largo.” (Fernandez, 2013, pp. 107-108).
- Carga de Trabajo: conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que está sometido el trabajador durante su jornada de trabajo. (Editorial Publicaciones Vértice, 2011, p. 144).
- Condición de trabajo: conjunto de variables que definen la realización de una tarea en un entorno, determinando la salud del operario en función de tres variables: física, psíquica y social. (Fernandez, 2013, p. 72).
- Expectativa: la percepción de la probabilidad de que dedicando una cierta cantidad de esfuerzo a la tarea el resultado será mejor. (Vélaz, 1996, p. 152).
- Factores psicosociales: aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.),

cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como —estrés y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración. (Moncada S, 2014, p. 21).

- Fuerza: intensidad de la motivación de una persona. (Equipo Vertice, 2008, p. 17).
- Instrumentalidad: la estimación de la relación entre el resultado mejorado y sus consecuencias para el sujeto, como una mayor paga, una promoción, etc. (Vélaz, 1996, p. 152)
- Liderazgo: procedente del término inglés lead (<<dirigir>>, <<guiar>>) y se puede definir como la cualidad o habilidad social que posee una persona o un grupo con capacidad, conocimientos y experiencia para dirigir a otras personas. (Fernandez, 2013, p. 83).
- Mobbing: situación de acoso psicológico que se da entre los miembros de una organización de trabajo, aunque al ser este tipo de problemas propios de las organizaciones sociales, pueden producirse en otros ámbitos distintos del laboral (familiar, escolar, vecinal, etc.). (Fernandez, 2013, p. 122).
- Motivación: “procesos psicológicos que producen el despertar, dirección y persistencia de acciones voluntarias y orientadas a objetivos” (Kinicki & Kreitner, 2003, p. 142).
- OSHA: es el acrónimo de Occupational Safety and Health Administration. Es la oficina de Administración de Seguridad y Salud Ocupacional, una agencia del departamento de trabajo de los Estados Unidos de América cuya responsabilidad es la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores. Creada el 29 de diciembre de 1970 cuando el presidente Nixon firma la Ley OSH.
- Reforzadores: “cualquier consecuencia que sigue inmediatamente a una respuesta y que aumenta la probabilidad de que el comportamiento se repita” (Robbins, 2005, p. 399).

- Valencia: intensidad de la preferencia del individuo por un resultado.
(Equipo Vertice, 2008, p. 17).

Capítulo III

Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general.

Existe una relación entre los factores psicosociales de riesgo y la motivación laboral en la empresa “Perú Data” en el año 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas.

- Existen relaciones directas significativas entre las dimensiones de los factores psicosociales de riesgo y las dimensiones de la motivación laboral de los colaboradores de la empresa “Perú Data” en el año 2020.
- Existen relaciones inversas significativas entre las dimensiones de los factores psicosociales de riesgo y las dimensiones de la motivación laboral de los colaboradores de la empresa “Perú Data” en el año 2020.

3.2. Operacionalización de Variables

3.2.1. Definición conceptual de las variables.

A. Factores psicosociales de riesgo.

La Comisión Europea (2000) define a los Factores Psicosociales de riesgo como,

Aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas

popularmente como estrés y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración. (Comisión Europea, 2000, p. 32).

B. Motivación laboral.

La definición conceptual está dada por Kinicki y Kreitner (2003) que menciona que la motivación laboral son todos los “procesos psicológicos que producen el despertar, dirección y persistencia de acciones voluntarias y orientadas a objetivos” (Kinicki & Kreitner, 2003, p. 142).

3.2.2. Definición operacional de las variables.

Tabla 1

Matriz de Operacionalización de la variable Factores Psicosociales de Riesgo

Variable	Definición operacional de la Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Factores Psicosociales de Riesgo	Es la interacción producida por las condiciones organizacionales y las competencias propias del colaborador que pueden repercutir en el desarrollo de tareas encomendadas, así como en el bienestar físico y emocional.	Exigencias psicológicas en el trabajo	Trabaja con tranquilidad	1. ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	Escala ordinal con las siguientes alternativas: - Siempre - La mayoría de las veces - Algunas veces - Solo unas pocas veces - Nunca
			Toma decisiones	2. En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	
			Producción de desgaste emocional	3. En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	
			Guarda sus emociones	4. En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	
			Mantiene atención constante al trabajo	5. ¿Su trabajo requiere atención constante?	
			Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo asignado	6. ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	
			Se comunica con un compañero/a	7. ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?	
		Falta de Influencia y Desarrollo	Aprende cosas nuevas en su lugar de trabajo	8. ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	
			Ejecuta de tareas importantes	9. Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	
			Siente importante la institución	10. ¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	
			Conoce las funciones de su trabajo	11. ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	
			Posee respaldo de su empleador	12. ¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	
			Siente compañerismo	13. ¿Recibe ayuda y apoyo de su superior inmediato?	
			Maneja los conflictos entre compañeros	14. Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	

Variable	Definición operacional de la Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
		Escasas compensaciones	Maneja los conflictos con el jefe inmediato Se preocupa por la estabilidad laboral Se preocupa por el cambio de rol	15. Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos? 16. ¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato? 17. ¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?	
		Doble presencia	Siente que su trabajo es reconocido Logra concentrarse en su trabajo Horas de trabajo interrumpidas por situaciones personales	18. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco 19. Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares? 20. ¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Matriz de Operacionalización de la variable Motivación Laboral

Variable	Definición operacional de la Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de Medición
Motivación Laboral	Es el impulso que poseen todas las personas para	Cultura Organizacional	Siente un ambiente de trabajo seguro y confiable Defiende la imagen institucional	1. El ambiente laboral en este trabajo es seguro y confiable 5. Defiendo la imagen de la empresa cuando ésta es criticada.	Escala ordinal con las siguientes alternativas: - Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Indeciso

Variable	Definición operacional de la Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de Medición
	comportarse o actuar de una determinada forma en la persecución de sus objetivos.		<p>Acepta las críticas y brinda apoyo</p> <p>Contribuye con las metas de la organización</p> <p>Desarrolla las actividades en el trabajo de manera espontánea</p> <p>Tiene opción de rectificarse ante un error</p> <p>Conoce los objetivos y las metas organizacionales</p> <p>Siente comodidad en su espacio de trabajo</p> <p>Respeto las opiniones de los demás</p> <p>Se cuida de lo que dice y hace</p> <p>Cumple las reglas y normas de la organización</p> <p>Se identifica con las metas</p>	<p>9. En este trabajo cuando uno se equivoca acepta las críticas y ayuda a los demás</p> <p>17. Me importa mucho contribuir para cumplir las metas propuestas por mi organización.</p> <p>13. Las actividades en el trabajo se desarrollan sin necesidad de planificar ni organizarse.</p> <p>21. En el trabajo, cualquiera que se equivoque, puede rectificarse</p> <p>25. Conozco los objetivos y las metas de mi organización</p> <p>29. El espacio donde trabajo es cómodo y confortable.</p> <p>33. Las sugerencias y opiniones de los demás se respetan.</p> <p>37. En el trabajo, uno tiene que cuidarse de lo que dice y hace.</p> <p>2. Cumplo las reglas y normas de la organización sin mayores dificultades</p> <p>6. Me siento identificado con las metas de la organización</p>	<p>- Desacuerdo</p> <p>- Completamente desacuerdo</p>
		Identificación y valores			

Variable	Definición operacional de la Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de Medición
			organizaciones Conoce sus derechos Siente agrado al compartir las normas y valores organizaciones Siente limitaciones en su desempeño Dirige su desempeño en base a los valores organizaciones Considera claridad y coherencia en las normas Permanecería en su trabajo a pesar de una contraoferta Siente que es una pérdida de tiempo brindarles importancia a los valores	10. En este trabajo todos conocemos nuestros derechos 14. Me agrada compartir las normas y valores de la empresa 18. Siento que las normas limitan mi desempeño 22. Los valores de la empresa dirigen y ayudan en mi buen desempeño 26. Consideró que las normas son claras y coherentes para todos los trabajadores 30. Permanecería en mi trabajo actual, aun cuando me ofrezcan mejores condiciones en otro lugar. 34. Me parece una pérdida de tiempo hablar o darles importancia a los valores de la empresa	

Variable	Definición operacional de la Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de Medición
			organizacionales		
			Considera importante tener valores	38. Es importante tener valores sólidos, para trabajar en esta organización	
			Siente que el triunfo está ligado al desarrollo y felicidad	3. Para mí triunfar es desarrollarme y soy feliz en mi trabajo	
			Se siente motivada por las metas propuestas	7. Las metas propuestas por la empresa me incentivan a trabajar más	
		Realización	Siente impedimento para lograr sus objetivos personales	11. Mi trabajo me impide lograr mis objetivos personales	
			Siente reconocimiento de su trabajo	15. Considero que mi trabajo es reconocido por mis jefes	
			Siente el desarrollo de sus habilidades en la organización	19. Siento que mis habilidades son desarrolladas en la organización	
			Disfruta y se siente cómodo con el trabajo que realiza	23. Me siento cómodo y disfruto por el trabajo que realizo	

Variable	Definición operacional de la Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de Medición
			Siente que los méritos no son reconocidos	27. En esta empresa, es difícil que reconozcan los méritos que uno logra.	
			Recibe reconocimiento por su desempeño en la empresa	31. Recibo reconocimiento por mi desempeño en la organización	
			Gusta de las tareas que se le asignan	35. Me siento a gusto con las tareas que me asignan mis superiores	
			Cubre sus necesidades con la remuneración recibida	39. La remuneración que recibo me permite cubrir mis necesidades	
			Siente importantes las dinámicas de grupo	4. Las dinámicas de grupo, son importantes para trabajar en equipo	
			Deja de lado las responsabilidades asignadas	8. Cuando me asigna una responsabilidad, prefiero dejarlo, para que otros lo hagan	
		Trabajo en Equipo	Busca cuidarse de los demás	12. En este trabajo uno se tiene que cuidar de los demás	
			Confía en los miembros de la empresa	16. Existe una relación de confianza entre todos los miembros de la empresa	
			Busca la forma de resolver problemas	20. Ante una dificultad todos buscamos la forma de resolver o solucionar	
			Concuerda que la unión hace la fuerza	24. Concuerdo con la siguiente frase "la unión hace la fuerza"	

Variable	Definición operativa de la Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de Medición
			Siente que cuenta con el apoyo de sus compañeros ante una dificultad	28. Cuando tenemos alguna dificultad, contamos con el apoyo de los compañeros y jefes	
			Se incentivan las reuniones de confraternidad	32. En el trabajo se incentivan las reuniones de confraternidad	
			Se siente a gusto con sus compañeros de trabajo	36. Me siento a gusto con los compañeros de trabajo que tengo	
			Piensa que obtiene mejores resultados al trabajar solo que en equipo	40. Pienso que se obtienen mejores resultados trabajando solo, o por separado	

Fuente: Elaboración propia

Capítulo IV

Metodología del Estudio

4.1. Método, Tipo o Alcance de la Investigación

4.1.1. Método.

El método general que se usó fue el científico debido a la precisión, dinamismo, además no es rígido ni limitante. Ya que hace referencia a una serie de pasos o etapas lógicas que han logrado universalizarse y garantizan la calidad de resultados hallados a través de este método. Gómez y Romero (1997) mencionan que “El método científico es la cadena ordenada de pasos (acciones) basadas en un aparato conceptual determinado y en reglas que permiten avanzar en el proceso de conocimiento, desde lo conocido hasta lo desconocido” (Gomero y Moreno, 1997, p. 91).

Con respecto al método específico usado fue el método descriptivo ya que no existió manipulación de las variables. Hernández (2014) menciona que “en este tipo de investigación se describe, analiza, e interpreta sistemáticamente un conjunto de hechos en su estado natural a partir de un reporte estadístico.” (Hernández, 2014, p. 92).

4.1.2. Tipo o alcance.

El tipo de investigación fue correlacional ya que no existió manipulación de las variables. Según Hernández-Sampieri (2018) “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 109). Por lo tanto, se busca establecer la relación que existe entre las variables Factores Psicosociales y Motivación laboral

4.2. Diseño de la Investigación

El tipo de diseño es no experimental – transeccional, en relación con lo mencionado por Hernández-Sampieri (2018) “se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 174). Con respecto a la investigación transeccional o transversal correlacional o causal, manifiesta que “son útiles para establecer relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado; a veces, únicamente en términos correlacionales”. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 178).

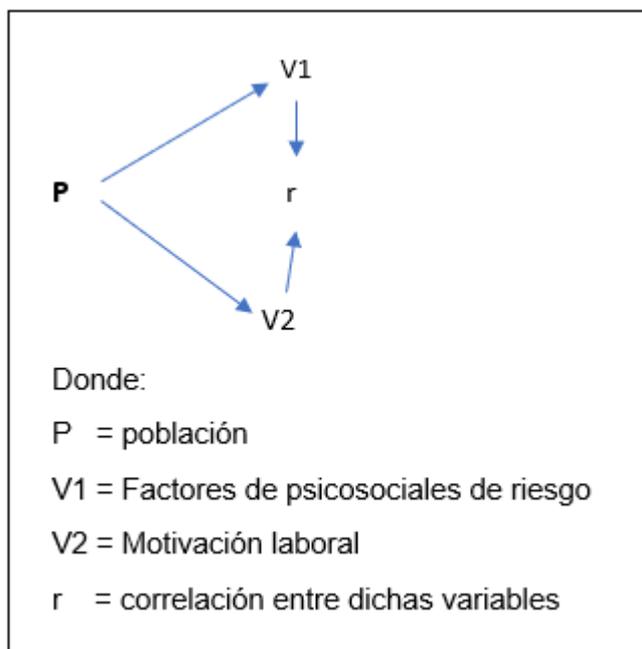


Figura 12: Diseño de la Investigación

Fuente: Elaboración propia

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población.

La población estuvo conformada por 19 colaboradores de la empresa Perú Data. Son cuatro mujeres y 15 varones, entre siete meses y 14 años laborando en la empresa. Clasificados en cuatro áreas de trabajo: comercial, administrativo, operaciones y marketing. El grado

de instrucción de la población se clasifica entre nivel técnico, universitario y de posgrado. Y se encuentran entre los 23 y 55 años.

4.3.2. Muestra.

Se consideró la muestra censal ya que se trabajó con la totalidad de la población de la empresa Perú Data. Tal como lo menciona Hernández-Sampieri (2018) cuando se refiere a una muestra censal “debes incluir en el estudio a todos los casos (personas, productos, procesos, organizaciones, animales, plantas, objetos) del universo o la población.” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 196).

4.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

La técnica usada en esta investigación fue la encuesta, utilizando dos instrumentos para la recolección de datos.

La variable Factores Psicosociales fue medida con el Cuestionario SUSESO-ISTAS/21 en su versión corta, ya que está diseñada para empresas con menos de 25 colaboradores. Existe además, una versión extensa, para organizaciones que superen esta cantidad de personas en su planilla. Este instrumento fue validado entre los años 2007 y 2009 por la Superintendencia de Seguridad Social juntamente con la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile. Adaptado y validado del Cuestionario COPSOQ-ISTAS21, que a su vez fue la traducción y validación elaborada por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de Barcelona del Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) desarrollado por el Instituto de Salud y Ambiente Laboral de Dinamarca. Para Huancayo, es usado ampliamente y cuenta con validaciones de expertos en investigaciones anteriores.

Posee cinco dimensiones que quedan definidas operacionalmente de la siguiente manera:

- Exigencias psicológicas en el trabajo.
Representa esencialmente el concepto de “demanda” del modelo demanda-control-apoyo social. Una alta prevalencia de personas cuyos resultados se representen por el color rojo significa que las exigencias sobre los trabajadores son elevadas, o que el esfuerzo que

realizan es alto, pero también que las exigencias emocionales son elevadas, trayendo resultados negativos en su desempeño y malestar a nivel personal (Candia y Perez, 2018, p. 28).

- Trabajo activo y desarrollo de habilidades.

“Trabajo activo” es un trabajo donde es posible desarrollarse como persona, principalmente a través de la autonomía y las posibilidades de aprendizaje que tienen los trabajadores, es decir, el concepto de “control” del modelo demanda-control. Una alta prevalencia de personas “en rojo” puede significar que los trabajadores tienen escaso control sobre sus tareas, o que estas son irrelevantes, y por lo mismo son escasas las posibilidades de aprendizaje. (Candia y Perez, 2018, p. 29).

- Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo.

Esta dimensión evalúa principalmente el liderazgo, y es más o menos equivalente al concepto de “apoyo social en la empresa” del modelo demanda-control-apoyo social. Una alta prevalencia de personas “en rojo” puede significar que los estilos de liderazgo son inapropiados. (Candia y Perez, 2018, p. 29).

- Compensaciones.

Representa principalmente el reconocimiento que recibe el trabajador por el esfuerzo realizado, y es más o menos equivalente a la dimensión “recompensas” del modelo desbalance esfuerzo-recompensa, pero también mide la estabilidad del trabajo. Una alta prevalencia de personas “en rojo” puede significar que sienten escaso reconocimiento por su labor, o que su trabajo es inestable. De la misma manera que en las otras dimensiones, se puede analizar la frecuencia de respuestas “en riesgo” en las preguntas que la constituyen. (Candia y Perez, 2018, p. 29).

- Doble presencia.

Representa las exigencias sincrónicas o simultáneas del ámbito laboral y familiar del trabajador/a. Una alta prevalencia de personas “en rojo” puede indicar que los/las trabajadores/as tienen exigencias

incompatibles en los dos ámbitos (por ejemplo, por horarios de trabajo extensos o incompatibles). (Candia y Perez, 2018, p. 29).

La escala de calificación es tipo Likert, con un puntaje de 0 a 4, teniendo las siguientes opciones de respuesta: Siempre, La mayoría de las veces, Algunas veces, Solo unas pocas veces o Nunca.

La variable Motivación Laboral se midió con el Inventario de Motivación Laboral (IML) de Edmundo Arévalo y Luis Eduardo Arellano Izquierdo que posee 4 dimensiones:

- Cultura Organizacional.
Mide el grado de pertenencia que posee el colaborador al cooperar con los demás miembros que pertenecen a la organización, así como lo relacionado con las costumbres, hábitos, creencias y demás relacionados.
- Identificación y valores.
Mide el grado de identificación que tiene el colaborador hacia la empresa, así como el compromiso para alcanzar los objetivos organizacionales, el cumplimiento y respeto por las normas y valores organizacionales y como éstos se ven correspondidos con sus objetivos personales, de tal manera que exista el esfuerzo constante por cumplir con las actividades asignadas.
- Realización.
Hace alusión al nivel de realización personal y laboral, la compatibilidad que existe entre sus metas personales y los objetivos organizacionales y la manera en cómo proyecta su futuro positivamente junto a la organización.
- Trabajo en Equipo.
Mide el grado de compenetración y compromiso al momento de ejecutar actividades en equipo, prestarse apoyo unos con otros y mostrar metas en común, sean propias personales o de la empresa. La escala de calificación es de tipo Likert, con siete tipos de respuesta: totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, desacuerdo y completamente desacuerdo, de tal forma que la persona evaluada

escoja la respuesta que más se acerque a la percepción que posee sobre la organización en la que trabaja.

4.5. Técnicas de Análisis de datos

Los resultados se analizaron utilizando la estadística descriptiva y se presentaron a través de distribuciones de frecuencia. Las pruebas de hipótesis se contrastaron usando la estadística inferencial a través de los estadígrafos no paramétricos. El software con el que se procesaron los datos fue el SPSS.

Capítulo V

Resultados y Discusión

5.1. Resultados y Análisis

Para la presentación de resultados de esta investigación, se estableció un nivel descriptivo de cada variable para luego analizarlos de manera conjunta e identificar la relación existente. Los instrumentos aplicados son la Escala de Motivación Laboral (IML) elaborada por Edmundo Arévalo y Luis Eduardo Arellano Izquierdo y el Cuestionario SUSESO – ISTAS21 en su versión breve.

5.1.1. Factores psicosociales de riesgo.

Los resultados obtenidos corresponden a las variables en estudio de manera descriptiva.

A continuación, se presentan caracterizándolos por cada apartado.

Para su interpretación y tabulación se utilizaron los niveles de riesgos establecidos por el instrumento, mostrados en la siguiente tabla:

Tabla 3

Interpretación de las puntuaciones

Dimensión psicosocial	Nivel de riesgo bajo	Nivel de riesgo medio	Nivel de riesgo alto
Exigencias psicológicas	De 0 a 8	De 9 a 11	De 12 a 20
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	De 0 a 5	De 6 a 8	De 9 a 20
Apoyo social en la empresa	De 0 a 3	De 4 a 6	De 7 a 20
Compensaciones	De 0 a 2	De 3 a 5	De 6 a 12
Doble presencia	De 0 a 1	De 2 a 3	De 4 a 8

Fuente: Instrumento SUSESO / ISTAS 21

Los niveles de riesgo a los que están expuestos los colaboradores están fuertemente relacionados con las diversas actividades que ejecutan, el nivel de responsabilidad, el espacio físico en el que

interactúan y el horario en el que deben permanecer ejecutando las tareas asignadas. Por ello, la interpretación del instrumento está basado en los siguientes niveles con el objetivo de clasificar la exposición a la que se encuentran:

- Nivel de riesgo bajo: representado con el color verde. Este nivel de exposición psicosocial es más favorable para la salud. Si el nivel de exposición del colaborador se encuentra en este nivel, no representaría un inconveniente para su salud y desarrollo a nivel personal, familiar, así como en su centro de labores y no interferiría en sus actividades.
- Nivel de riesgo medio: representado con el color amarillo. Este es el nivel de exposición psicosocial intermedio e indica el estado de alerta si el nivel de exposición se centra aquí. Brinda la alarma para que la empresa pueda revisar las diversas actividades en las que se desarrolla el colaborador y como, la forma de ejecutarlas, así como el ambiente, podrían estar afectando de manera poco notable. El objetivo es reducir los niveles de exposición hasta el riesgo bajo.
- Nivel de riesgo alto: representado con el color rojo. Para este nivel de exposición psicosocial, la salud del colaborador se encuentra en estado desfavorable, perjudicando significativamente su desempeño a nivel personal, familiar y laboral. Además, genera perjuicio en el desempeño y compromiso con la institución en la labora.

La población se conformó por 19 colaboradores y el procesamiento e interpretación de los datos se realizó por cada dimensión teniendo los siguientes hallazgos:

A. Dimensión: Exigencias psicológicas

La tabla 4 muestra las puntuaciones de las respuestas que corresponden a la dimensión Exigencias Psicológicas; los ítems

correspondientes son del 1 al 5 y los reactivos se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 4
Ítems Dimensión Exigencias Psicológicas

Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?	4	3	2	1	0
En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0

Fuente: Instrumento SUSES0/ISTAS 21

De acuerdo con el uso del instrumento, las respuestas individuales se sumaron y tabularon. Los resultados se presentan en la siguiente tabla de frecuencias:

Tabla 5
Frecuencia exigencias psicológicas

Nivel de riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	42%
Medio	6	32%
Alto	5	26%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 5 se puede observar que cinco trabajadores, se ubican en el nivel alto, nivel que indica un nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud; en comparación con el nivel medio, donde 6 alcanzan este nivel y ocho trabajadores en el nivel de riesgo bajo. Es importante destacar que, aunque no es muy alta, la mayor frecuencia, está en el nivel bajo, lo que indica que la mayoría de los colaboradores tiene nivel de riesgo bajo para la dimensión exigencias psicológicas

A continuación, la Figura 13, muestra la frecuencia porcentual por cada nivel de riesgo:

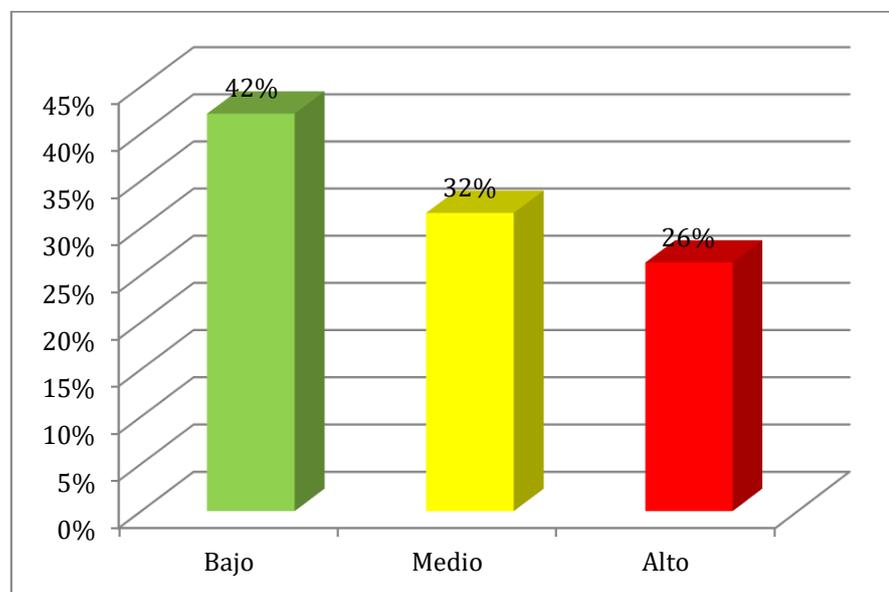


Figura 13. Porcentaje por nivel de riesgo en la dimensión Exigencias Psicológicas

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la Figura 13 el 26% de los colaboradores tienen un nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud, de acuerdo con la escala del instrumento aplicado; no muy alejado del nivel alto, se observa

al nivel de exposición intermedio con 32% y en porcentaje del 42% el nivel de exposición más favorable para la salud.

Las implicancias de este resultado a nivel institucional refieren que el 26% de colaboradores, están expuesto a riesgos psicológicos, específicamente en el exceso de exigencias psicológicas del trabajo, lo que quisiera reflejar que los trabajadores deben trabajar muy rápido o de forma irregular. Además, que el trabajo requiere que escondan sus sentimientos; esto en relación con la interpretación del instrumento SUSESO/ISTAS 21

B. Dimensión: Trabajo activo y desarrollo de habilidades

La tabla 6 muestra las puntuaciones en las respuestas que corresponden a la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades. Los ítems correspondientes son del seis al diez y los reactivos se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 6

Ítems Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	0	1	2	3	4
Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	0	1	2	3	4
¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	0	1	2	3	4

Fuente: Instrumento SUSESO/ISTAS 21

De acuerdo con el uso del instrumento, las respuestas individuales se sumaron y tabularon y los resultados se presentan en la siguiente tabla de frecuencias:

Tabla 7

Frecuencia Trabajo activo y Desarrollo de Habilidades

Nivel de riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	42%
Medio	8	42%
Alto	3	16%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 7, se logra observar que tres trabajadores de un total de 19 están en el nivel alto, considerando esta frecuencia relativamente baja, pues solo representa el 16% de la muestra. Este resultado indica que tres colaboradores están en el nivel de exposición más desfavorable para la salud. En referencia a los otros niveles, ocho alcanzan el nivel medio y, de manera similar ocho colaboradores en el nivel de riesgo bajo. Llama la atención que existen frecuencias iguales en los niveles bajo y medio y también que la frecuencia más baja está en el nivel alto, menos favorable para la salud.

A continuación, la Figura 14, muestra la frecuencia porcentual por cada nivel de riesgo en la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades:

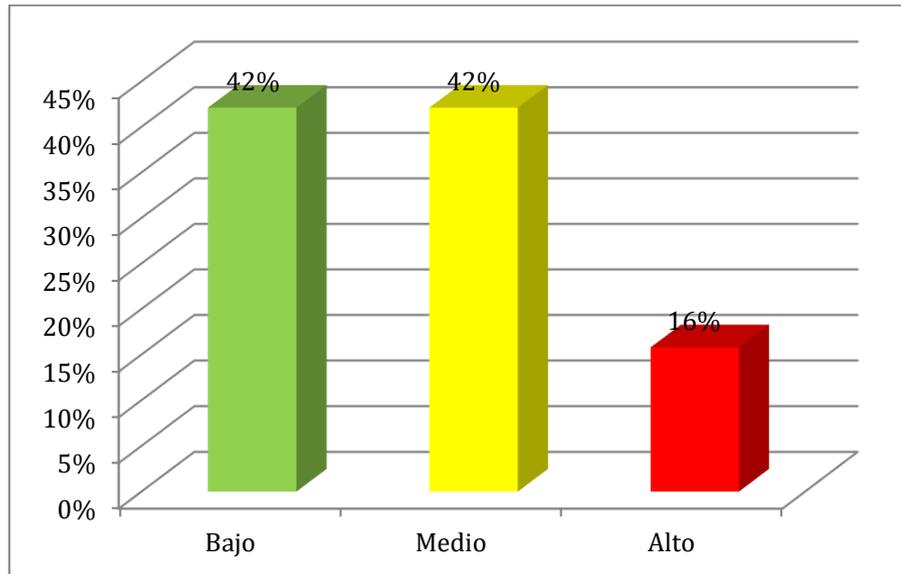


Figura 14. Porcentaje por nivel de riesgo en la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la Figura 14, el 42% de los encuestados tienen un nivel bajo de exposición psicosocial menos desfavorable para la salud de acuerdo con la escala del instrumento aplicado. Igual frecuencia porcentual ocurre en el nivel de exposición intermedio con 42% que corresponden a ocho trabajadores y en el nivel alto; tres trabajadores que representa el 16%, que presentaron un nivel de exposición más desfavorable para la salud.

Se puede considerar que, las implicancias de este resultado a nivel institucional refieren que un reducido número de trabajadores está expuesto a riesgos psicológicos relacionados al trabajo activo y desarrollo de habilidades (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos), considerando los niveles bajo e intermedio. Además, su puede indicar que la mayoría de los trabajadores tienen buen control sobre los contenidos y las condiciones de trabajo y de posibilidades de desarrollo: la mayoría tiene influencia y margen

de autonomía en la forma de realizar su labor. Así como que el trabajo permite aplicar sus habilidades y conocimientos.

C. Dimensión: Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo

La tabla 8, muestra las puntuaciones en las respuestas que corresponden a la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades. Los ítems correspondientes son del 11 al 15. Los reactivos se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 8
Ítems Dimensión: Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo

Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	0	1	2	3	4
Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4

Fuente: Instrumento SUSESO/ISTAS21

De acuerdo con el uso del instrumento, las respuestas individuales se sumaron y tabularon. Los resultados se presentan en la siguiente tabla de frecuencias:

Tabla 9

Frecuencia Dimensión: Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo

Nivel de riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	26%
Medio	8	42%
Alto	6	32%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 9, se puede observar que seis colaboradores de 19, frecuencia intermedia en la tabla, presentan un nivel alto, que es el nivel de exposición más desfavorable para la salud. En el nivel medio, se observan a ocho trabajadores, representando un 26% y tres trabajadores en el nivel de riesgo bajo. El cuadro permite observar que la categoría dominante, aunque relativa, es el nivel medio, lo que indicaría que existe cierta indecisión en los trabajadores.

A continuación, la Figura 15 muestra la frecuencia porcentual por cada nivel de riesgo:

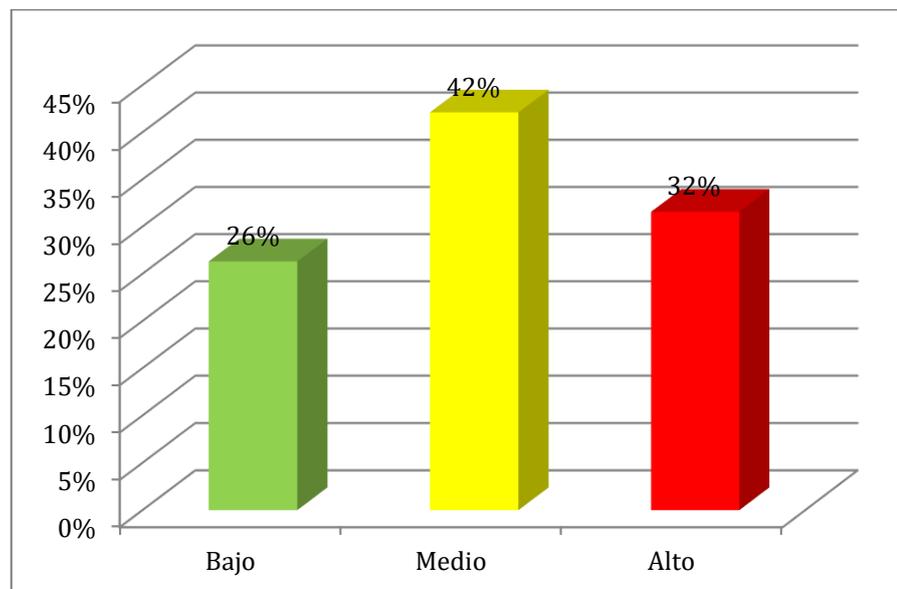


Figura 15. Porcentaje por nivel de riesgo en la Dimensión Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo

Fuente: Elaboración propia

Se puede determinar gracias a la Figura 15 que el 32% de los colaboradores tienen un nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud, de acuerdo con la escala del instrumento aplicado. Llama la atención que las diferencias entre los niveles no son absolutas. No muy alejado del nivel alto, se observa al nivel de exposición intermedio con 42% y en porcentaje menor, con 26%, el nivel de exposición más favorable para la salud, es decir, el nivel bajo.

Las implicancias de este resultado, a nivel institucional refiere que la gran mayoría, el 32% de los colaboradores, seis de 19, están expuesto a riesgos psicológicos en el trabajo; específicamente en las escasas ayudas sociales del trabajo: falta de respeto, inseguridad contractual, cambio de puesto o servicio contra su voluntad, trato injusto y falta de liderazgo en el trabajo. De acuerdo con la interpretación del instrumento SUSESO/ISTAS21.

D. Dimensión Compensaciones

La tabla 10, muestra las puntuaciones en las respuestas que corresponden a la dimensión compensaciones. Los ítems correspondientes son del 16 al 18 y los reactivos se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 10

Ítems Dimensión Compensaciones

Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
¿Está preocupado(a) por si lo(la) despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
¿Está preocupado(a) por si le cambian las	4	3	2	1	0

Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
tareas contra su voluntad? Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4

Fuente: Instrumento SUSESO/ISTAS21

De acuerdo con el uso del instrumento, las respuestas individuales se sumaron y tabularon y los resultados se presentan en la siguiente tabla de frecuencias:

Tabla 11

Frecuencia: Dimensión Compensaciones

Nivel de riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	37%
Medio	6	32%
Alto	6	32%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 11, se logra observar que seis trabajadores de un total de 19 se encuentran en un nivel alto, quienes, no están muy de acuerdo con las compensaciones en la empresa. En el nivel medio, también se observa a seis trabajadores y finalmente, siete colaboradores, que representan el 37%, alcanzan el nivel bajo. Por lo tanto, la mayoría, no está expuesto a un riesgo psicosocial en relación con las compensaciones.

A continuación, la figura muestra la frecuencia porcentual por cada nivel de riesgo:

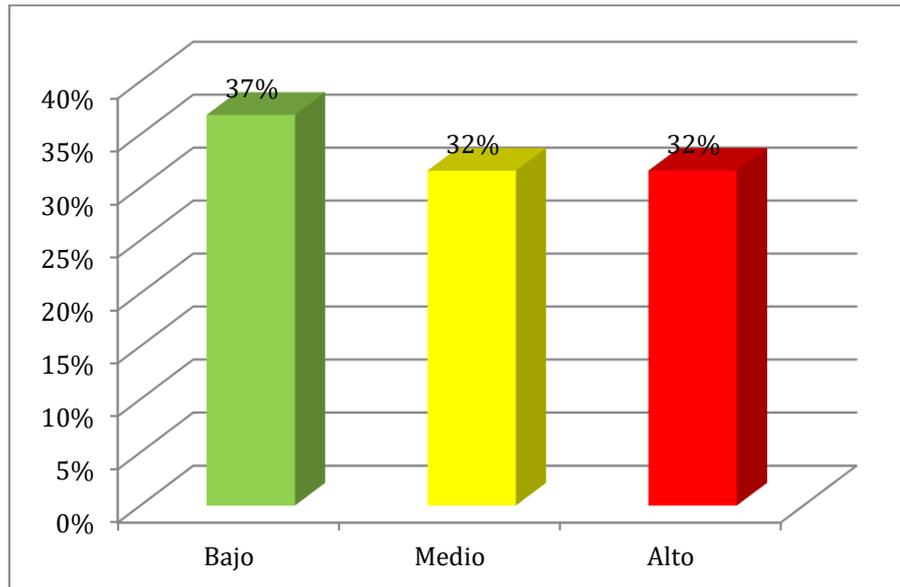


Figura 16. Porcentaje por nivel de riesgo en la Dimensión Compensaciones
Fuente: Elaboración propia

Como denota la Figura 16, el 32% de los colaboradores, tienen un nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud, ubicados en el nivel alto de acuerdo con la escala del instrumento aplicado. También, se observa al nivel de exposición intermedio y bajo con 32% para cada uno lo que indica que existen diversidad de opiniones, distribuidos casi homogéneamente.

Las implicancias de este resultado, a nivel institucional refieren que existe cierta homogeneidad entre la cantidad de trabajadores expuestos a los niveles Bajo, Medio y Alto, lo que revela la diversidad de opiniones respecto a las compensaciones.

E. Dimensión: Doble presencia

La tabla 12 muestra las puntuaciones en las respuestas que corresponden a la dimensión Doble presencia, los ítems correspondientes son 19 y 20 y los reactivos se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 12*Ítems de la dimensión Doble presencia*

Pregunta	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0

Fuente: Instrumento SUSES0/ISTAS21

De acuerdo con el uso del instrumento, las respuestas individuales se sumaron y tabularon y los resultados se presentan en la siguiente tabla de frecuencias:

Tabla 13

Frecuencia: Dimensión Doble presencia

Nivel de riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	42%
Medio	5	26%
Alto	6	32%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 13, se puede observar que seis trabajadores de 19 se encuentran en un nivel alto. En el nivel medio, se encuentran cinco colaboradores y ocho de ellos en el nivel bajo. La tabla deja notar que la mayoría se encuentra menos expuesto a este riesgo para la salud.

A continuación, en la Figura 17 se muestra la frecuencia porcentual por cada nivel de riesgo:

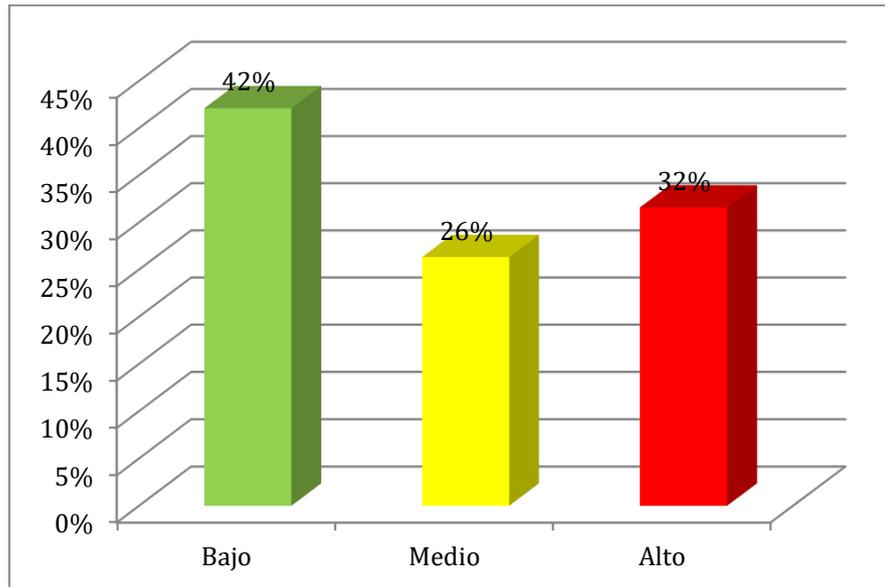


Figura 17. Porcentaje por niveles de riesgo en la dimensión Doble presencia
Fuente: Elaboración propia

Como muestra la figura 17 el 32% de los colaboradores tienen un nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud, de acuerdo con la escala del instrumento aplicado. Como frecuencia porcentual alejada, se observa al nivel de exposición intermedio con 26%. La mayoría de los trabajadores, que representan al 42%, tienen un nivel de exposición más favorable para la salud, es decir el nivel bajo.

Las implicancias de este resultado, a nivel institucional refieren que la mayoría, aunque no muy amplia, no se encuentra expuesta a riesgos psicológicos en el trabajo en la dimensión doble presencia. La dimensión indica que el trabajo familiar y doméstico implica exigencias que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado, y la forma en como la organización dificulta o facilita la compatibilización de ambos, de acuerdo con la descripción del instrumento SUSES/ISTAS21.

Una vez analizado los apartados de manera individual, siguiendo los criterios del instrumento aplicado, se hace un

análisis general de los hallazgos, para lo cual, en principio se realiza una comparación de los porcentajes por cada apartado. Los resultados se presentan en la figura adjunta:

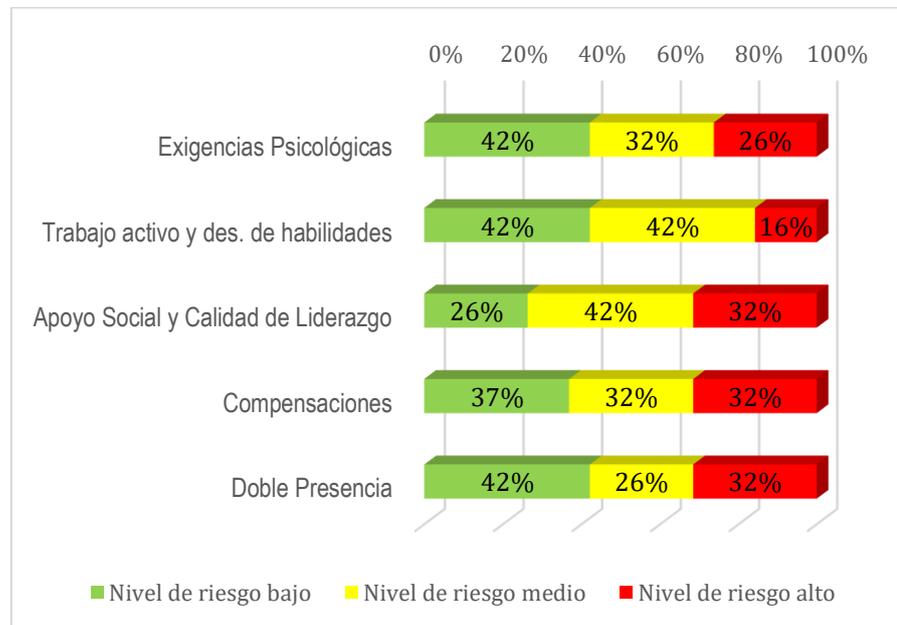


Figura 18. Porcentaje por nivel de riesgo en cada dimensión

Fuente: Elaboración propia

Considerando la figura 18, se puede comparar los resultados de las cinco dimensiones, destacando que los porcentajes son diferentes entre cada dimensión, lo que indica una diversidad de opiniones en todos los casos. No se observa un nivel predominante, en cierto modo la frecuencia de los niveles medio y bajo son similares; el hecho de que el nivel medio sea bastante alto, indica que los trabajadores, además de tener opiniones diversas en todas las dimensiones, resaltan una opinión bastante relativa e insegura.

Para tener resultados globales que permitan tener una mejor perspectiva de la empresa referente a los factores psicosociales de riesgo, en la tabla 14, se muestra la totalización de las puntuaciones y clasificación por cada nivel de exposición a los factores psicosociales de riesgo.

Tabla 14

Frecuencias totales de factores psicosociales de riesgo

Nivel de riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	16%
Medio	14	74%
Alto	2	11%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración propia

La tabla revela un hecho interesante, la mayoría de los colaboradores tienen un nivel medio de exposición a los factores psicosociales de riesgo. Esto coloca a la dirección de la empresa en una posición desventajosa, pues, no se tienen contundencia en los factores más altos o más bajos, para poder identificar y establecer planes que permitan mejorar la situación actual. En los demás casos, se puede destacar, a pesar de las diferencias, un porcentaje de nivel de riesgo alto reducido; en cierto modo beneficioso para la empresa, pues la minoría no está expuesta a factores psicosociales de riesgo más perjudiciales para la salud. También, debe preocupar a la dirección de la empresa, que sólo tres del total de los colaboradores, no están expuestos a factores psicosociales de riesgo.

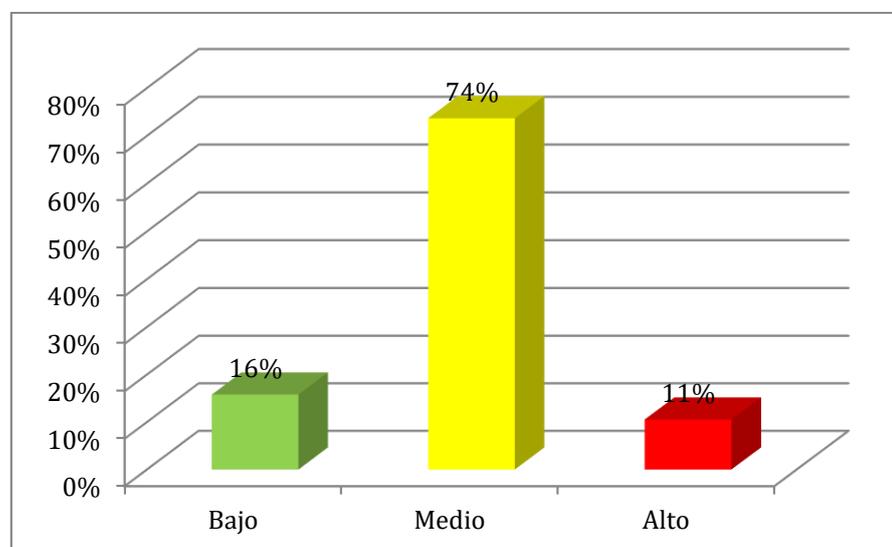


Figura 19. Frecuencia porcentual por nivel

Fuente: Elaboración propia

La figura 19 permite ver gráficamente lo anteriormente descrito; casi dos tercios de los trabajadores, es decir una amplia mayoría, se encuentra en el nivel intermedio. Estadísticamente revela que existe indecisión de parte de los trabajadores. En el mejor de los casos, esta indecisión se puede acercar al nivel bajo, sin embargo, esta indecisión podría también reflejar un nivel de exposición alto a los factores psicosociales de riesgo.

La forma de la figura revela además que las opiniones se aproximan a una distribución normal, sin embargo, referente a lo estudiado, se esperaría que haya acumulación en el nivel bajo de la exposición a los factores psicosociales de riesgo.

5.1.2. Motivación laboral.

Los resultados obtenidos fueron tabulados y analizados de manera descriptiva, para tal fin, se categorizaron, de acuerdo con las puntuaciones del instrumento que son: Bajo, Medio y Alto; atendiendo a las dimensiones y las puntuaciones mínimas y máximas teóricas. Es importante indicar que el instrumento considera ítems con dirección negativa, por lo cual, al momento del procesamiento de datos se invirtió la escala. Estos ítems se describen en cada dimensión.

Las categorías para la interpretación se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 15

Interpretación de las puntuaciones por cada dimensión

Dimensión motivacional	Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto
Cultura organizacional	De 10 a 23	De 24 a 36	De 37 a 50
Identificación y valores	De 10 a 23	De 24 a 36	De 37 a 50
Realización	De 10 a 23	De 24 a 36	De 37 a 50
Trabajo en equipo	De 10 a 23	De 24 a 36	De 37 a 50

Fuente: Instrumento IML

Como se mencionó, la muestra se conformó por 19 colaboradores y el procesamiento e interpretación de los datos se realizó por cada dimensión, los cuáles se describen a continuación:

A. Dimensión Cultura organizacional

La tabla 16, muestra las puntuaciones de las respuestas que corresponden a la dimensión Cultura organizacional. Los ítems correspondientes a esta dimensión son 1, 5, 9, 13, 17, 21, 26, 29, 33, 37, siendo con dirección negativa los ítems 13 y 37, los cuales se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 16

Ítems Dimensión Cultura organizacional

Ítems	Totalmente De acuerdo	Indeciso	Desacuerdo Totalmente
1. El ambiente laboral en este trabajo es seguro y confiable.	5	4	3 2 1
5. Defiendo la imagen de la empresa cuando ésta es criticada.	5	4	3 2 1
9. En este trabajo cuando uno se equivoca acepta las críticas y ayuda a los demás.	5	4	3 2 1
13. Las actividades en el trabajo se desarrollan sin necesidad de planificar ni organizarse.	1	2	3 4 5
17. Me importa mucho contribuir para cumplir las metas propuestas por mi organización.	5	4	3 2 1
21. En el trabajo, cualquiera que se equivoque, puede rectificarse.	5	4	3 2 1
26. Considero que las normas son claras y coherentes para todos los trabajadores.	5	4	3 2 1
29. El espacio donde trabajo es cómodo y confortable.	5	4	3 2 1
33. Las sugerencias y opiniones de los demás se respetan.	5	4	3 2 1
37. En el trabajo, uno tiene que cuidarse de lo que dice y hace.	1	2	3 4 5

Fuente: Instrumento IML

De acuerdo con las respuestas recogidas mediante la aplicación del instrumento, los resultados de los ítems descritos en la tabla 16 se sumaron y tabularon.

La siguiente tabla muestra las frecuencias obtenidas:

Tabla 17

Frecuencias en la dimensión Cultura organizacional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	58 %
Medio	8	42 %
Alto	0	0 %
Total	19	100 %

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla 17, se observa que 11 colaboradores, indican un nivel bajo en la dimensión Cultura organizacional. Este resultado se hace desfavorable para la empresa, pues hace notar que el nivel de motivación es bajo en la mayoría de los trabajadores. Asimismo, se observa que ocho de los colaboradores tienen un nivel de Cultura organizacional medio.

A continuación, en la figura 20, se observa las frecuencias porcentuales por cada nivel de la dimensión Cultura organizacional. Se resalta que el porcentaje observado de 74 %, en comparación a los otros niveles, por lo tanto, se puede concluir que la Cultura organizacional en la empresa es baja.

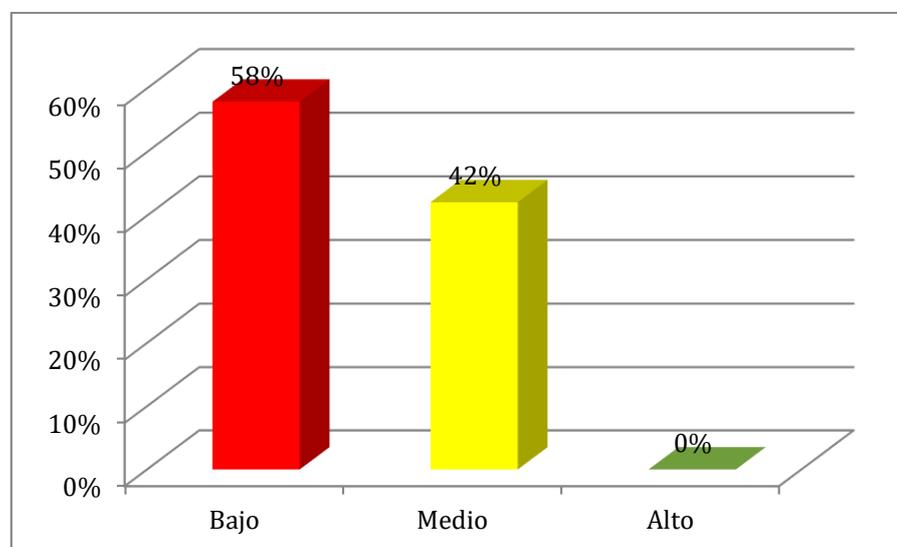


Figura 20. Porcentaje por nivel en la dimensión Cultura organizacional

Fuente: Elaboración propia

B. Dimensión Identificación y valores

La tabla 18, muestra las puntuaciones de las respuestas que corresponden a la dimensión Identificación y valores, los ítems correspondientes a esta dimensión son 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34 y 38, siendo con dirección negativa los ítems 18 y 34, los cuales se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 18

Ítems Dimensión Identificación y valores

Ítems	Totalmente De acuerdo	Indeciso	Desacuerdo Totalmente
2. Cumplo las reglas y normas de la organización sin mayores dificultades.	5	4	3 2 1
6. Me siento identificado con las metas de la organización.	5	4	3 2 1
10. En este trabajo todos conocemos nuestros derechos.	5	4	3 2 1
14. Me agrada compartir las normas y valores de la empresa.	5	4	3 2 1
18. Siento que las normas limitan mi desempeño.	1	2	3 4 5
22. Los valores de la empresa dirigen y ayudan en mi buen desempeño.	5	4	3 2 1
26. Consideró que las normas son claras y coherentes para todos los trabajadores.	5	4	3 2 1
30. Permanecería en mi trabajo actual, aun cuando me ofrezcan mejores condiciones en otro lugar.	5	4	3 2 1
34. Me parece una pérdida de tiempo hablar o darles importancia a los valores de la empresa.	1	2	3 4 5
38. Es importante tener valores sólidos, para trabajar en esta organización.	5	4	3 2 1

Fuente: Instrumento IML

De acuerdo con el uso del instrumento, las respuestas individuales se sumaron y tabularon.

Los resultados se presentan en la siguiente tabla de frecuencias:

Tabla 19

Frecuencias en la dimensión Identificación y valores

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	42 %
Medio	9	47 %
Alto	2	11 %
Total	19	100 %

Fuente: Elaboración propia

Los datos mostrados en la tabla 19, resaltan la frecuencia 2 de 19 del nivel Alto. Teniendo en cuenta esta cantidad, se puede afirmar que un pequeño número de trabajadores se identifica con la empresa y sus valores. La mayor frecuencia se encuentra en el nivel medio, similar cantidad se observa en el nivel bajo. De los resultados se puede indicar que un número importante de trabajadores tiene baja motivación en la dimensión identificación y valores.

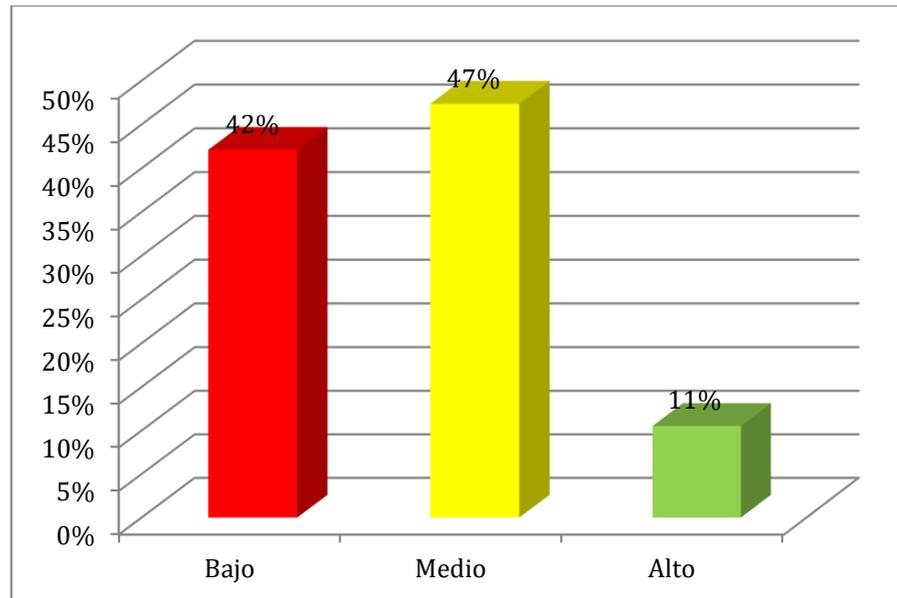


Figura 21. Porcentaje por nivel en la dimensión Identificación y valores

Fuente: Elaboración propia

La figura 21 muestra la comparación de las frecuencias porcentuales. Se observa que la frecuencia más alta que es de 47 % está en el nivel medio, aunque este porcentaje no

necesariamente representa a la mayoría, supera ampliamente la frecuencia porcentual del nivel alto. Similar caso ocurre en la frecuencia porcentual del nivel bajo, un gran porcentaje no se muestra identificado con la empresa.

C. Dimensión Realización

La tabla 20 muestra las puntuaciones de las respuestas que corresponden a la dimensión Realización. Los ítems correspondientes a esta dimensión son 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35 y 39, siendo con dirección negativa los ítems 11 y 27, los cuales se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 20

Ítems Dimensión Realización

ítems	Totalmente De acuerdo	Indeciso	Desacuerdo Totalmente
3. Para mí triunfar es desarrollarme y soy feliz en mi trabajo.	5	4	3 2 1
7. Las metas propuestas por la empresa me incentivan a trabajar más.	5	4	3 2 1
11. Mi trabajo me impide lograr mis objetivos personales.	1	2	3 4 5
15. Considero que mi trabajo es reconocido por mis jefes.	5	4	3 2 1
19. Siento que mis habilidades son desarrolladas en la organización.	5	4	3 2 1
23. Me siento cómodo y disfruto por el trabajo que realizo.	5	4	3 2 1
27. En esta empresa, es difícil que reconozcan los méritos que uno logra.	1	2	3 4 5
31. Recibo reconocimiento por mi desempeño en la organización.	5	4	3 2 1
35. Me siento a gusto con las tareas que me asignan mis superiores.	5	4	3 2 1
39. La remuneración que recibo me permite cubrir mis necesidades.	5	4	3 2 1

Fuente: Instrumento IML

De acuerdo con las respuestas recogidas mediante la aplicación del instrumento, los resultados de los ítems descritos en la tabla 20 se sumaron y tabularon.

La siguiente tabla muestra las frecuencias obtenidas:

Tabla 21

Frecuencias en la dimensión Realización

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	58 %
Medio	8	42 %
Alto	0	0 %
Total	19	100 %

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 21, se puede observar que 11 colaboradores de 19, frecuencia más alta, presentan un nivel de motivación bajo. La mayoría de los trabajadores no se sienten realizados en la empresa o sienten que su realización es bastante baja. Se puede observar, además, que 8 de los colaboradores tienen un nivel de motivación medio. Por otro lado, llama la atención que no se encuentre a ningún trabajador cuyo nivel de motivación sea alto.

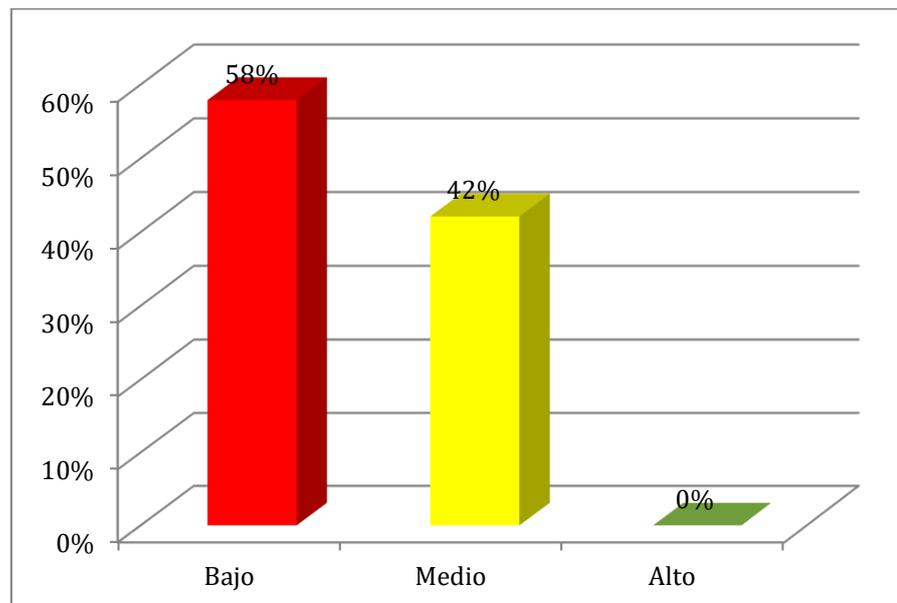


Figura 22. Porcentaje por nivel en la dimensión Realización

Fuente: Elaboración propia

La figura 22 muestra la frecuencia porcentual por cada nivel de motivación en la dimensión realización. Como se puede notar, el 58 % de los colaboradores se ubican en el nivel bajo, lo que permite afirmar que la gran mayoría no está comprometida con el trabajo que ejecuta y no se siente realizada.

D. Dimensión Trabajo en equipo

La tabla 22, muestra las puntuaciones de las respuestas que corresponden a la dimensión Trabajo en equipo. Los ítems correspondientes a esta dimensión son 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36 y 40, siendo de dirección negativa el 12 y 40, los cuales se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 22

ítems Dimensión Trabajo en equipo

ítems	Totalmente De acuerdo	Indeciso	Desacuerdo Totalmente
4. Las dinámicas de grupo, son importantes para trabajar en equipo.	5	4	3 2 1
8. Cuando me asigna una responsabilidad, prefiero dejarlo, para que otros lo hagan.	5	4	3 2 1
12. En este trabajo uno se tiene que cuidar de los demás.	1	2	3 4 5
16. Existe una relación de confianza entre todos los miembros de la empresa.	5	4	3 2 1
20. Ante una dificultad todos buscamos la forma de resolver o solucionar.	5	4	3 2 1
24. Concuerdo con la siguiente frase "la unión hace la fuerza".	5	4	3 2 1
28. Cuando tenemos alguna dificultad, contamos con el apoyo de los compañeros y jefes.	5	4	3 2 1
32. En el trabajo se incentivan las reuniones de confraternidad.	5	4	3 2 1
36. Me siento a gusto con los compañeros de trabajo que tengo.	5	4	3 2 1
40. Pienso que se obtienen mejores resultados trabajando solo, o por separado.	1	2	3 4 5

Fuente: Instrumento IML

De acuerdo con el uso del instrumento, las respuestas individuales se sumaron y tabularon y los resultados se presentan en la siguiente tabla de frecuencias:

Tabla 23

Frecuencias en la dimensión Trabajo en equipo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	32 %
Medio	13	68 %
Alto	0	0 %
Total	19	100 %

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla 23, se observa que 13 de los colaboradores indican un nivel medio en la dimensión Trabajo en equipo, este resultado indica que la mayoría de los trabajadores tienen una valoración media respecto al trabajo en equipo; este resultado también revela cierta indecisión de los trabajadores pues se observa que ninguno considera que el Trabajo en equipo aporte significativamente en el desarrollo de las actividades diarias.

A continuación, en el figura 23 se observa las frecuencias porcentuales por cada nivel de la dimensión Trabajo en equipo. Se resalta el porcentaje observado de 68 %, en comparación a los otros niveles; así mismo, no se observa frecuencia en el nivel alto, por lo que se deduce que los colaboradores no están bien motivados.

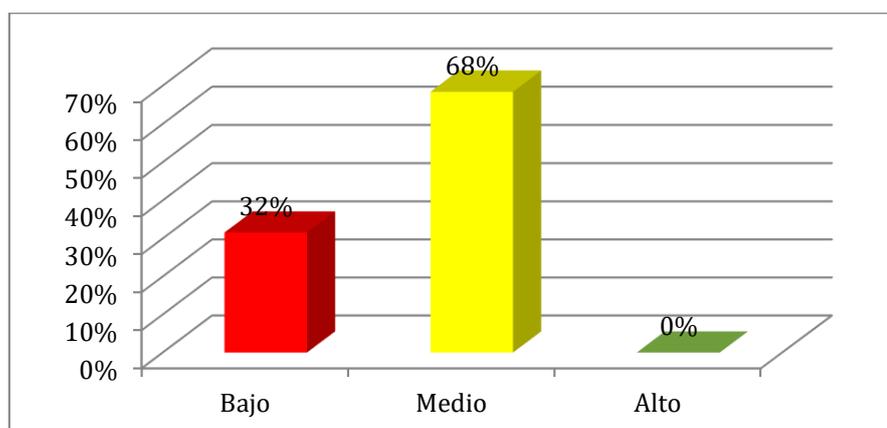


Figura 23. Porcentaje por nivel en la dimensión Trabajo en equipo

Fuente: Elaboración propia

Una vez caracterizadas las dimensiones asociadas a la variable Motivación laboral, es posible hacer comparaciones entre sus frecuencias porcentuales. La figura 23 muestra las diferencias porcentuales entre las dimensiones de la variable Motivación laboral. Además, muestra similitud porcentual entre los niveles bajo y medio; además es importante indicar que el nivel alto está casi ausente, ya que sólo se observa en la dimensión Identificación y valores, donde sólo el 11 % se siente identificado.

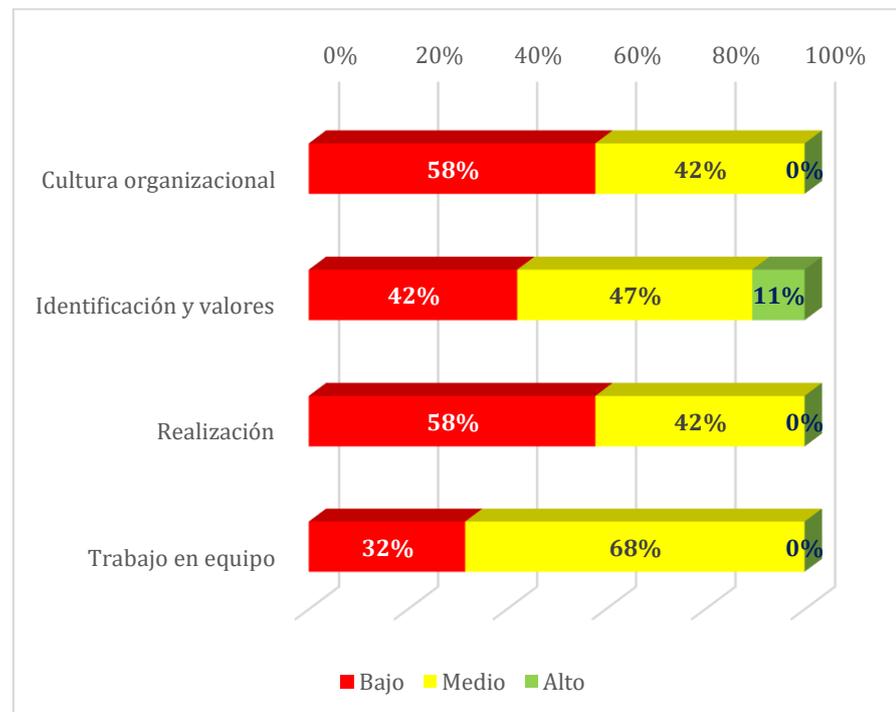


Figura 24. Frecuencias porcentuales por dimensión

Fuente: Elaboración propia

Para tener resultados globales que permitan tener una mejor perspectiva de la empresa referente a la Motivación laboral, en la tabla 24 se muestran los resultados. Estos muestran la totalización de las puntuaciones y clasificación por cada nivel de la variable Motivación Laboral.

Tabla 24

Frecuencias totales de Motivación Laboral

Nivel de riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	16 %
Medio	13	68 %
Alto	3	16 %
Total	19	100 %

Fuente: Elaboración propia

La tabla revela que la mayoría de los trabajadores tienen un nivel medio de motivación laboral similar a los resultados de la variable factores psicosociales de riesgo. A pesar de que, en los resultados por cada dimensión, se observa de manera casi nula el nivel alto, al obtener resultados globales, aparece de manera discreta, esto se explica por la totalización de la escala; aquellas puntuaciones medias tienden a sumar al nivel alto.

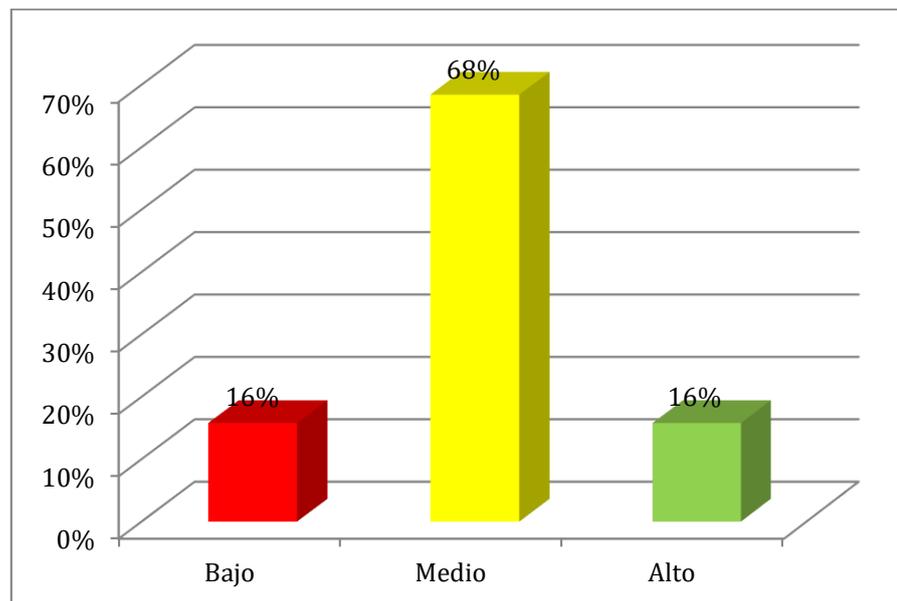


Figura 25. Frecuencia porcentual por nivel

Fuente: Elaboración propia

La figura 25 detalla la falta de motivación convincente de los colaboradores, lo cual denota indecisión. La figura también muestra acumulación exactamente en el centro, que indica concentración respecto a la media. A pesar de esta

concentración que indica una figura acampanada explicada normalmente a nivel estadístico y muy frecuente en lo que se refiere a opiniones. Empero en la variable motivación laboral, se esperaría acumulación en la categoría alto.

5.1.3. Prueba de hipótesis.

Teniendo en cuenta que las variables están en escala de razón (Hernández, Fernández y Baptista, 2018), condición que permite analizarlos mediante el coeficiente de correlación de Pearson, además, que no es necesario el análisis de normalidad para la correlación, pues los datos se toman apareados, sin obtener cálculos adicionales entre éstas, sino la búsqueda de asociación entre variables (Triola, 2018), es posible añadir además que las figuras 17 y 23, muestran claramente una aproximación a la distribución normal.

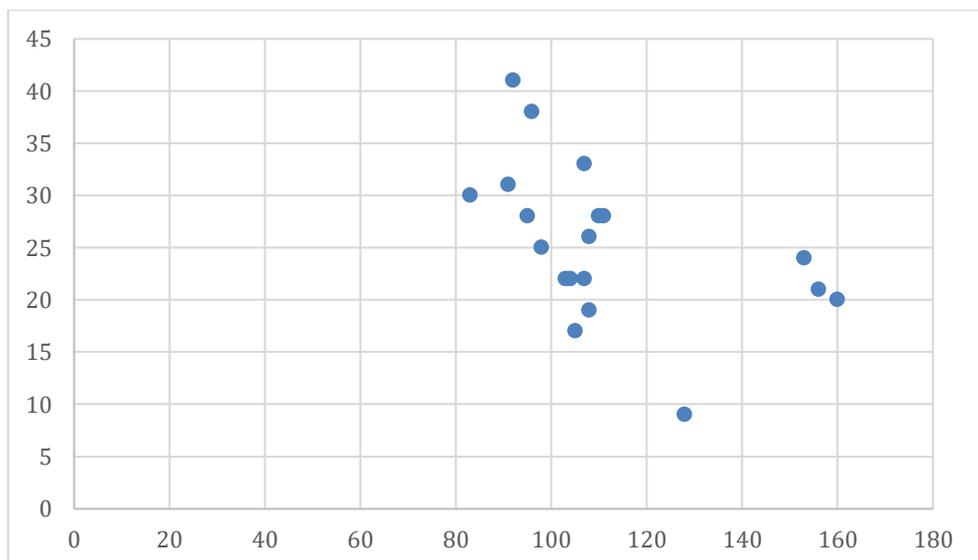


Figura 26. Diagrama de dispersión de la asociación entre las variables Factores Psicológicos de riesgo y motivación laboral

Fuente: Elaboración propia

La figura 26, muestra una asociación inversa o negativa entre las variables estudiadas, esto indica que, a menor motivación laboral, la exposición a los factores psicossociales de riesgo aumenta o viceversa.

Para la verificación de este hecho, se calcula el coeficiente de correlación de Pearson que establece la fuerza de la correlación, apoyados en el software Microsoft Excel en su versión 2019, se obtiene el siguiente resultado:

$$r = -0.5012$$

Este resultado confirma la relación negativa entre ambas variables. Atendiendo a este descriptor numérico, la interpretación denota que la correlación es moderada, de acuerdo con la siguiente escala:

Tabla 25

Tipos de correlación por intervalo

Intervalo	Tipo de correlación
De $\pm 0,96$ a $\pm 1,0$	Correlación perfecta
De $\pm 0,85$ a $\pm 0,95$	Correlación fuerte
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,84$	Correlación alta
De $\pm 0,50$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,49$	Correlación débil
De $\pm 0,10$ a $\pm 0,19$	Correlación muy débil
De $\pm 0,09$ a $\pm 0,00$	Correlación nula o inexistente

Fuente: Pérez-Tejada, 2008, p. 468.

A. Prueba de Hipótesis general.

Se realizó una prueba de significancia o prueba de hipótesis (Triola, 2018), que permitió conocer si esta relación moderada describe una situación ocurrida por el azar o las respuestas y el resultado son significativos.

a) Hipótesis de trabajo.

Teniendo en cuenta la hipótesis general y habiendo ya determinado que la relación es negativa, se plantean las siguientes hipótesis estadísticas, expresadas como Hipótesis nula y alterna respectivamente:

Ho: No existe relación significativa entre los factores psicosociales de riesgo y la motivación laboral en la empresa Perú Data en el año 2020.

$$r = 0$$

H₁: Existe relación significativa entre los factores psicosociales de riesgo y la motivación laboral en la empresa Perú Data en el año 2020.

$$r \neq 0$$

b) Nivel de Significancia.

Se utilizó un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ ya que es el empleado en investigaciones de ciencias sociales.

c) c) Cálculo de correlación.

Los resultados de la asociación se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 26

Correlación y significancia entre las variables Motivación laboral y Factores Psicosociales de riesgo

		Total Motivación	Total Factores Psicosociales de riesgo
Total Motivación laboral	Correlación de Pearson	1	-,501*
	Sig. (bilateral)		,029
	N	19	19
Total Factores Psicosociales de riesgo	Correlación de Pearson	-,501*	1
	Sig. (bilateral)	,029	
	N	19	19

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

d) Toma de decisión.

Teniendo en cuenta la tabla 26 que muestra una significancia asintótica igual a 0.029, menor a $\alpha = 0.05$ se toma la decisión de rechazar la Hipótesis Nula, lo que permite concluir que existe evidencia suficiente para afirmar que las variables Factores psicosociales de riesgo y Motivación laboral están relacionadas de manera inversa y significativa.

B. Prueba de la primera hipótesis específica.

En los apartados anteriores, se describieron detalladamente las dimensiones de cada una de las variables de estudio, siendo éstas:

- Factores Psicosociales de riesgo:
 - Exigencias Psicológicas
 - Trabajo activo y desarrollo de habilidades
 - Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo
 - Compensaciones
 - Doble Presencia
- Motivación Laboral
 - Cultura organizacional
 - Identificación y valores
 - Realización
 - Trabajo en equipo

a) Hipótesis de trabajo.

Ho: No existen relaciones directas significativas entre las dimensiones de los factores psicosociales de riesgo y las dimensiones de la motivación laboral de los colaboradores de la empresa Perú Data en el año 2020.

$$r = 0$$

H₁: Existen relaciones directas significativas entre las dimensiones de los factores psicosociales de riesgo y las dimensiones de la motivación laboral de los colaboradores de la empresa Perú Data en el año 2020.

$$r \neq 0$$

b) Nivel de Significancia.

Se utilizó un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ ya que es el empleado en investigaciones de ciencias sociales.

c) Cálculo de correlación

Para tal finalidad, se utilizó el programa SPSS en su versión 26; la herramienta permitió el cálculo del coeficiente de correlación de Pearson de cada dimensión de la variable factores psicosociales de riesgo respecto a las dimensiones de la variable motivación laboral, al mismo tiempo que indicó el nivel de significancia:

Tabla 27

Matriz de correlación entre las dimensiones de las variables de estudio

		Cultura organizacional	Identificación y valores	Realización	Trabajo en equipo
Exigencias Psicológicas	Correlación de Pearson	-,640**	-,719**	-,761**	-,726**
	Sig. (bilateral)	,003	,001	,000	,000
	N	19	19	19	19
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Correlación de Pearson	-,501*	-,513*	-,525*	-,627**
	Sig. (bilateral)	,029	,025	,021	,004
	N	19	19	19	19
Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	Correlación de Pearson	,498*	,464*	,387	,130
	Sig. (bilateral)	,030	,045	,102	,597
	N	19	19	19	19
Compensaciones	Correlación de Pearson	-,450	-,572*	-,604**	-,573*
	Sig. (bilateral)	,053	,010	,006	,010
	N	19	19	19	19
Doble Presencia	Correlación de Pearson	,517*	,526*	,501*	,594**

	Cultura organizacional	Identificación y valores	Realización	Trabajo en equipo
Sig. (bilateral)	,023	,021	,029	,007
N	19	19	19	19

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

La tabla 27 muestra la matriz de correlaciones entre las dimensiones de ambas variables, sin embargo, no todas son significativas. Por ello el criterio de identificación estuvo basado en la correlación, ya sea moderada o superior, teniendo en cuenta la tabla 25 y cuya significancia o p-valor sea menor a un $\alpha < 0.05$.

Bajo esas premisas, se identificó la existencia de las siguientes relaciones directas:

Doble presencia vs Cultura organizacional

Mediante la tabla 27, se identificó la correlación entre la dimensión Doble presencia de la variable Factores psicosociales de riesgo y la dimensión Cultura organizacional de la variable Motivación laboral, de donde se obtuvieron los siguientes descriptores numéricos:

$r = 0.517$ Correlación positiva moderada

Sig. = 0.023 Significativo en el nivel 0.05

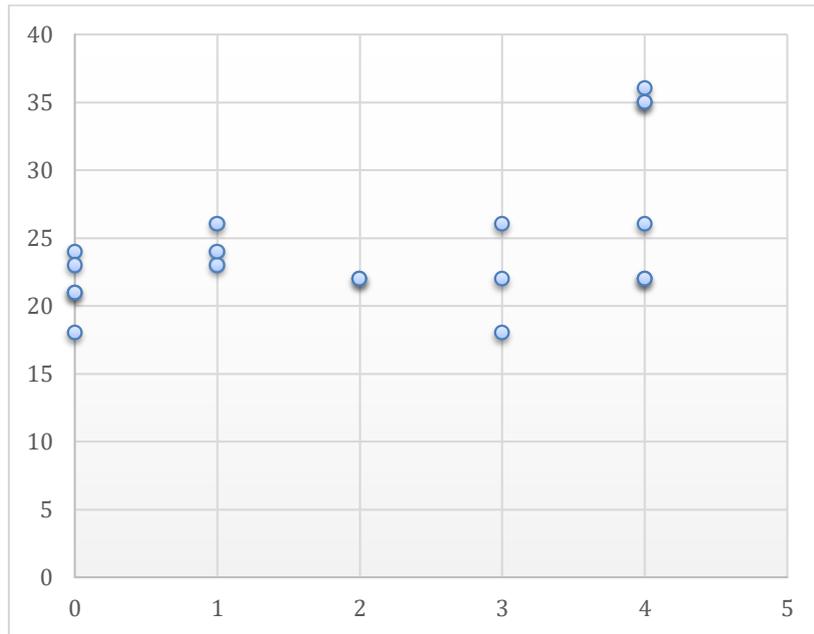


Figura 27. Diagrama de dispersión de la Doble presencia y cultura organizacional

Fuente: Elaboración propia

La figura 27 muestra el diagrama de dispersión de ambas dimensiones, el cual dejó notar una correlación positiva moderada de acuerdo con el r de Pearson. Esta correlación directa explica que los colaboradores que perciben un factor de exposición de riesgo psicosocial alto en la dimensión doble presencia, están al mismo tiempo, identificados con la cultura de la organización. Esta relación es importante para la empresa, pues permite establecer planes que permitan tomar acciones al respecto.

Adicionalmente, el p -valor de 0.023 es menor a $\alpha=0.05$ lo que demuestra que esta relación es significativa.

Doble presencia vs Identificación y valores

Otra relación directa identificada de la matriz de correlaciones. La tabla 27 muestra la comparación entre las dimensiones Doble presencia de la variable Factores

psicosociales de riesgo e Identificación y valores de la variable Motivación laboral donde se observa:

$r = 0.526$ Correlación positiva moderada

Sig. = 0.021 Significativo en el nivel 0.05

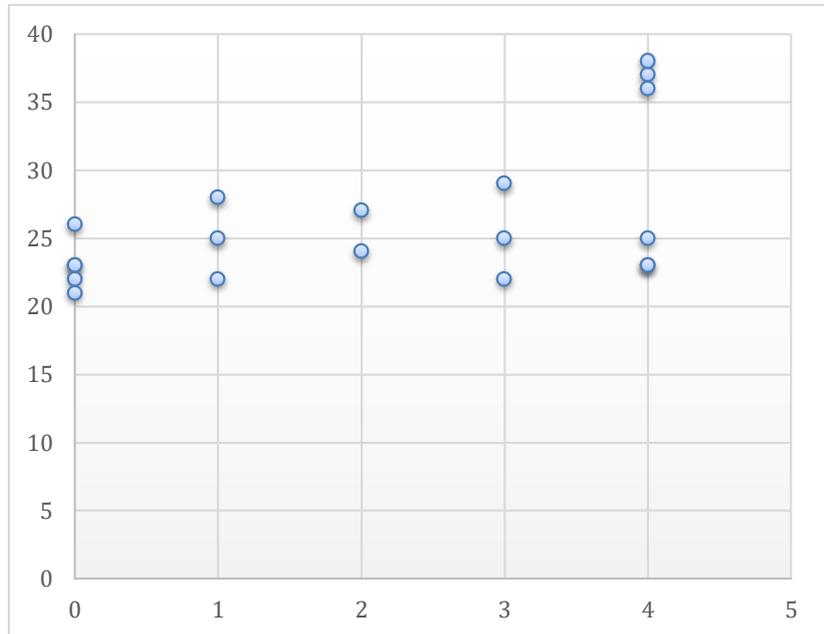


Figura 28. Diagrama de dispersión de la Doble presencia e Identificación y valores

Fuente: Elaboración propia

El diagrama de dispersión mostrado en la figura 28 deja ver la relación directa entre ambas dimensiones, lo cual indica que los colaboradores con riesgo psicosocial más bajo en la dimensión doble presencia, también tienen poca identificación con la empresa y sus valores.

Adicionalmente, el p-valor de 0.021 es menor a $\alpha=0.05$ lo que demuestra que esta relación es significativa.

Doble presencia vs Realización

La tabla 27 también muestra la relación directa entre la Doble presencia de la variable Factores psicosociales de riesgo y la Realización de la variable Motivación laboral de donde se extrae lo siguiente:

$r = 0.501$ Correlación positiva moderada

Sig. = 0.029 Significativo en el nivel 0.05

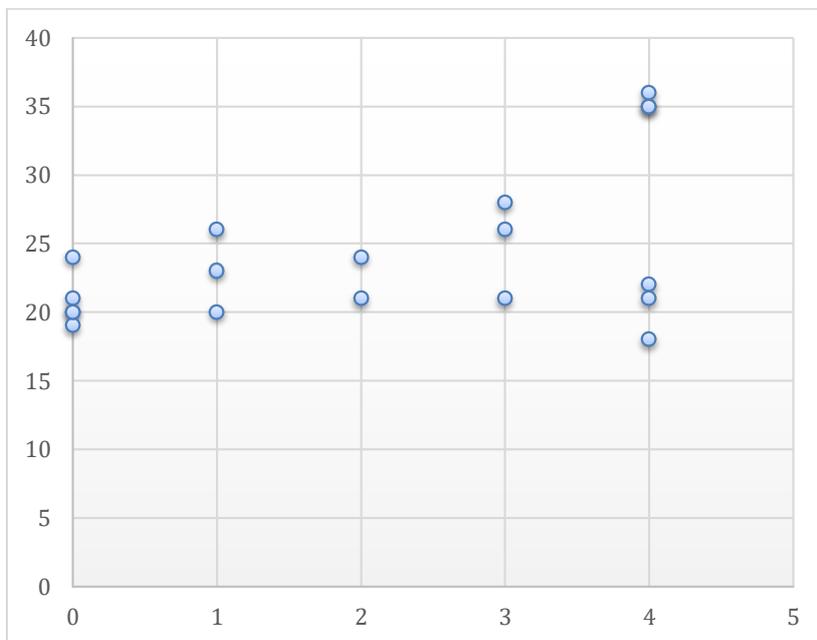


Figura 29. Diagrama de dispersión de Doble presencia y Realización

Fuente: Elaboración propia

El diagrama de dispersión mostrado en la figura 29 permitió identificar la relación directa entre ambas dimensiones. Esta relación indica que los trabajadores cuya exposición a los factores psicosociales de riesgo en la dimensión doble presencia es alta opinan que su motivación laboral, respecto a la realización, también es alta.

Similar a los casos anteriores, el p-valor de 0.029 menor a 0.05, demuestra que esta relación es significativa.

Doble presencia vs Trabajo en equipo

Mediante la tabla 27, se identificó la relación entre la dimensión Doble presencia de la variable Factores psicosociales de riesgo y Trabajo en equipo de la variable Motivación laboral de donde se obtiene:

$r = 0.594$ Correlación positiva moderada

Sig. = 0.007 Significativo en el nivel 0.05 y 0.01

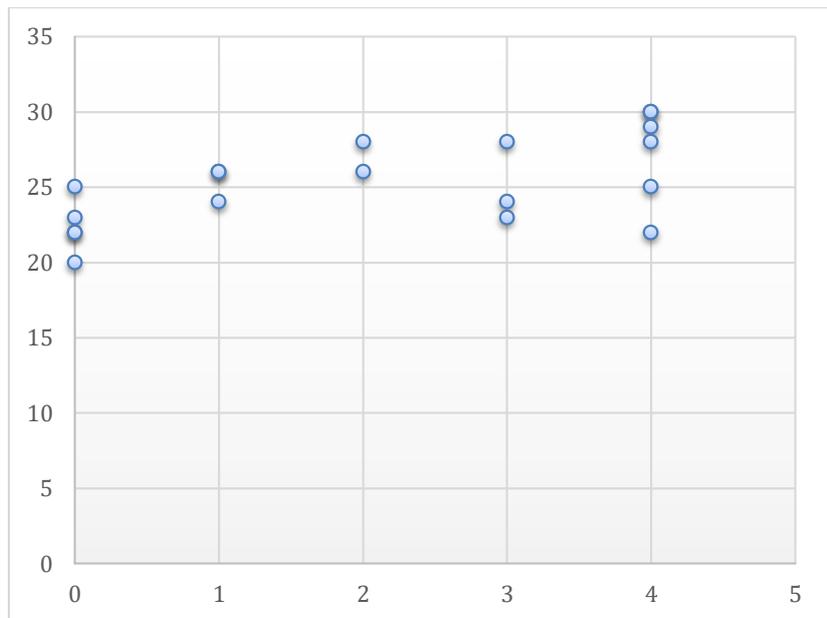


Figura 30. Diagrama de dispersión de la Doble presencia y Trabajo en equipo

Fuente: Elaboración propia

La figura 30 muestra la relación directa entre ambas dimensiones, que mostró que los trabajadores cuya motivación es alta en la dimensión trabajo en equipo, al mismo tiempo están expuestos a factores psicosociales de riesgo en un nivel alto, en la dimensión doble presencia. Si bien existen algunas otras que cumplen con los criterios propuestos, se omiten porque se analiza que existe concordancia entre la dimensión Doble presencia y las demás.

d) Toma de decisión.

De acuerdo con la hipótesis planteada y estableciendo el objetivo propuesto, se identifica la existencia de relaciones directas entre las dimensiones de ambas variables.

Mediante la matriz de correlaciones (tabla 27), se identifican la existencia de las siguientes relaciones directas y significativas:

Doble presencia y Cultura organizacional: $r=0.517$:
Sig.=0.023

Doble presencia e Identificación y valores: $r=0.526$:
Sig.=0.021

Doble presencia y Realización: $r=0.501$:
Sig.=0.029

Doble presencia y Trabajo en equipo: $r=0.594$:
Sig.=0.007

La verificación estadística de las correlaciones entre las dimensiones mencionadas y el nivel de significancia, permiten concluir que existen relaciones directas y significativas entre las dimensiones de los factores psicológicos de riesgo y las dimensiones de la motivación laboral, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna.

C. Prueba de segunda hipótesis específica.

A continuación, se identificó las relaciones inversas y significativas entre las dimensiones de las variables de estudio, teniendo en cuenta la tabla 27 que muestra la matriz de correlaciones entre las dimensiones de ambas variables.

a. Hipótesis de trabajo.

Ho: No existen relaciones inversas significativas entre las dimensiones de los factores psicosociales de riesgo y las

dimensiones de la motivación laboral de los colaboradores de la empresa Perú Data en el año 2020.

$$r = 0$$

H₁: Existen relaciones inversas significativas entre las dimensiones de los factores psicosociales de riesgo y las dimensiones de la motivación laboral de los colaboradores de la empresa Perú Data en el año 2020.

$$r \neq 0$$

b. Nivel de Significancia.

Se utilizó un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ ya que es el empleado en investigaciones de ciencias sociales.

c. Cálculo de correlación

Como se mencionó, no todas las relaciones son significativas, por esa razón, el criterio de identificación estuvo basado en que la correlación sea moderada o superior, teniendo en cuenta la tabla 27 y cuya significancia o p-valor sea menor a un $\alpha < 0.05$, bajo esas premisas se identificaron las relaciones inversas:

Exigencias psicológicas vs Cultura organizacional

Mediante la tabla 27, se identificó la relación entre las dimensiones exigencias psicológicas de la variable Factores psicosociales de riesgo y cultura organizacional de la variable Motivación laboral, de donde se obtuvieron los siguientes resultados:

$r = -0.640$ Correlación negativa moderada

Sig. = 0.003 Significativo en el nivel 0.05 y 0.01

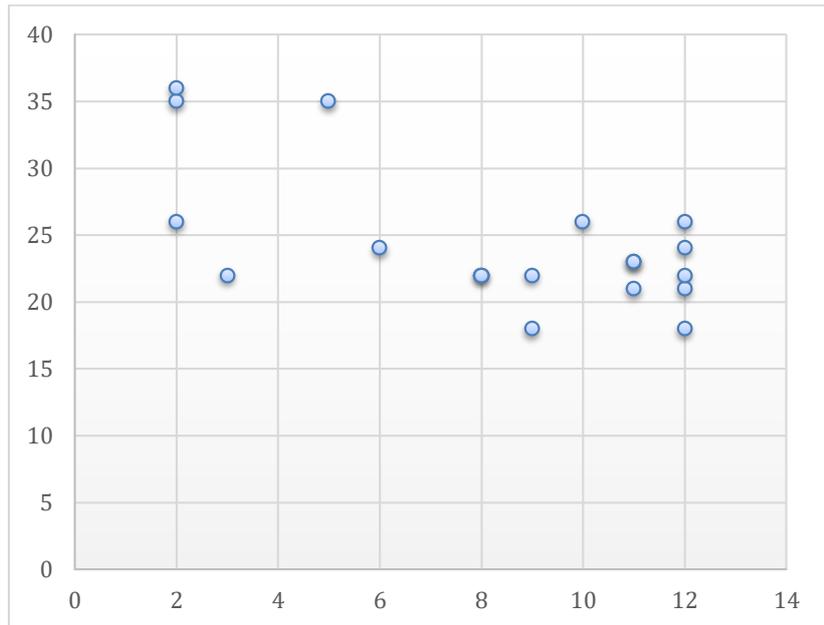


Figura 31. Diagrama de dispersión de Exigencias psicológicas y Cultura organizacional

Fuente: Elaboración propia

El diagrama de dispersión en la figura 31, muestra la relación inversa existente entre las dimensiones mencionadas. Este resultado es concordante con la afirmación de que, los trabajadores expuestos a factores psicosociales de riesgo en la dimensión exigencias psicológicas cuyo resultado es bajo, presentan alta motivación en la dimensión cultura organizacional.

Se demuestra que esta relación es significativa, pues se tiene un p-valor igual a 0.003, menor a un alfa propuesto de 0.05, inclusive menor a 0.01.

Exigencias psicológicas vs Identificación y valores

La tabla 27 muestra la relación inversa entre las dimensiones exigencias psicológicas de la variable Factores psicosociales de riesgo e identificación y valores de la variable Motivación laboral.

Los resultados obtenidos fueron:

$r = -0.719$ Correlación negativa alta

Sig. = 0.001 Significativo en el nivel 0.05 y 0.01

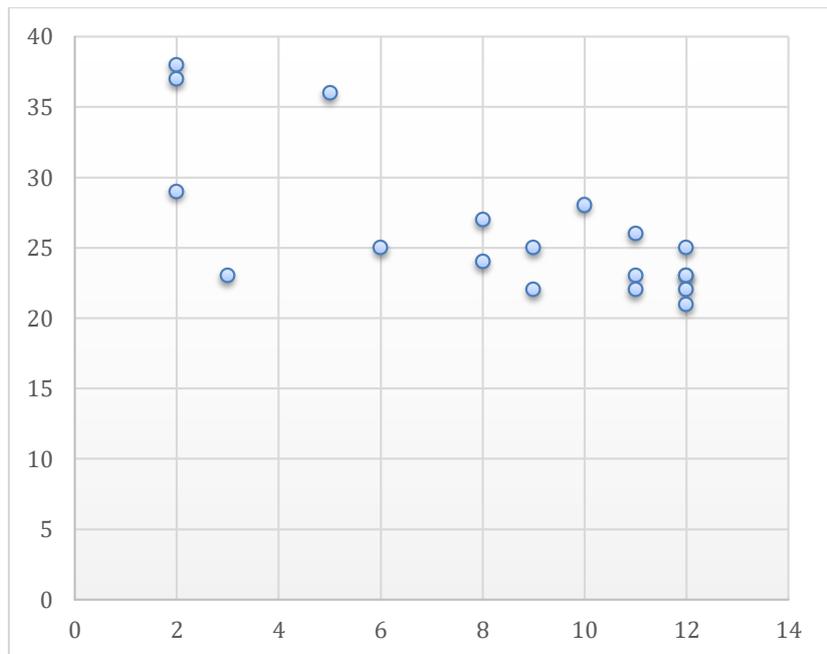


Figura 32. Exigencias psicológicas e Identificación y valores

Fuente: Elaboración propia

La figura 32 muestra el diagrama de dispersión, donde se identifica que la relación es inversa. Este hecho indica que los trabajadores cuya percepción es menor en la dimensión exigencias psicológicas, tienen una mayor percepción en la dimensión identificación y valores.

Se demuestra que esta relación es significativa, con un p-valor igual a 0.001, menor a un alfa propuesto de 0.05, inclusive menor a 0.01.

Exigencias psicológicas vs Realización

Mediante la tabla 27 se identificó también la relación entre las dimensiones exigencias psicológicas de la variable Factores psicosociales de riesgo y realización de la variable Motivación laboral.

La tabla muestra los siguientes resultados:

$r = -0.761$ Correlación negativa alta

Sig. = 0.000 Significativo en el nivel 0.05 y 0.01

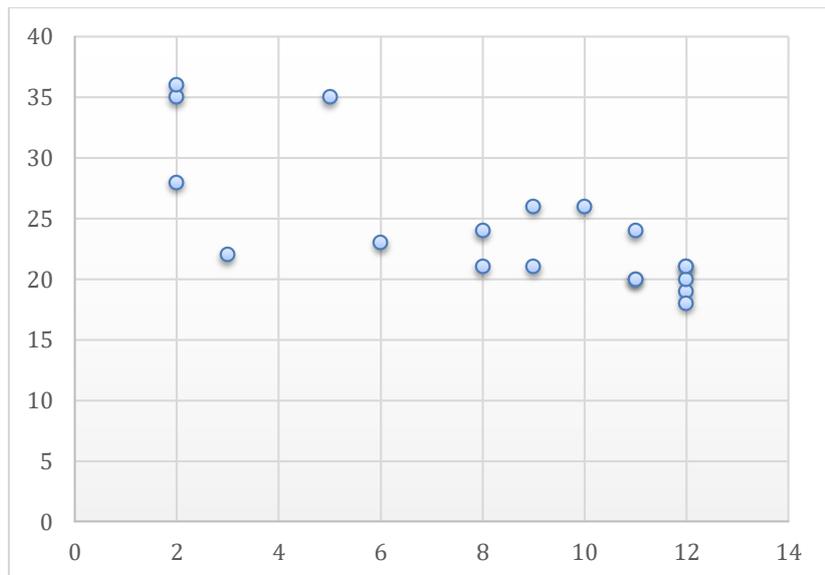


Figura 33. Exigencias psicológicas vs Realización

Fuente: Elaboración propia

El diagrama de dispersión en la figura 33 muestra la relación inversa existente entre las dimensiones mencionadas. Este resultado permite explicar que, los trabajadores expuestos a factores psicosociales de riesgo en la dimensión exigencias psicológicas y que tienen una percepción baja, presentan alta motivación en la dimensión realización.

Se demuestra una relación significativa porque se obtuvo un p-valor de 0.000 menor a una significancia propuesta de 0.05, inclusive menor a 0.01

Exigencias psicológicas vs Trabajo en equipo

La tabla 27 muestra la relación inversa entre las dimensiones exigencias psicológicas de la variable Factores psicosociales de riesgo y trabajo en equipo de la

variable Motivación laboral, donde se observa los siguientes resultados:

$r = -0.716$ Correlación negativa alta

Sig. = 0.000 Significativo en el nivel 0.05 y 0.01

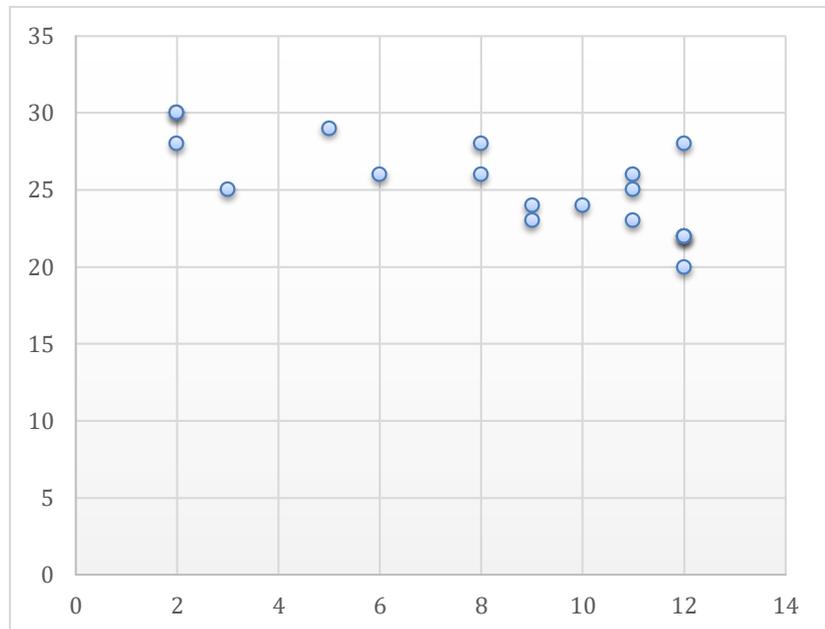


Figura 34. Exigencias psicológicas y Trabajo en equipo

Fuente: Elaboración propia

El diagrama de dispersión de la figura 34 permite identificar la relación inversa entre las variables mencionadas, lo cual indica que los trabajadores que perciben baja exposición a los factores de riesgo en la dimensión exigencias psicológicas, tienen alta motivación referente al trabajo en equipo.

Se demuestra que esta relación es significativa, con un p-valor igual a 0.000, menor a un alfa propuesto de 0.05, inclusive menor a 0.01.

Si bien existen algunas otras que cumplen con los criterios propuestos, se omiten porque se analiza que existe

concordancia entre la dimensión Doble presencia y las otras que corresponden a la motivación.

d. Toma de decisión.

Mediante la matriz de correlaciones detallados en la tabla 27, se identifican la existencia de las siguientes relaciones inversas y significativas:

Exigencias psicológicas y Cultura organizacional: $r=-0.640$: Sig.=0.003

Exigencias psicológicas e Identificación y valores: $r=-0.719$: Sig.=0.001

Exigencias psicológicas y Realización $r=-0.761$:
Sig.=0.000

Exigencias psicológicas y Trabajo en equipo: $r=-0.716$: Sig.=0.000

La verificación estadística de las correlaciones entre las dimensiones mencionadas y el nivel de significancia, permiten concluir que existen relaciones inversas y significativas entre las dimensiones de los factores psicológicos de riesgo y las dimensiones de la motivación laboral, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna.

5.2. Discusión de Resultados

Las hipótesis planteadas corresponden a la necesidad por encontrar la relación entre los Factores psicosociales de riesgo y la Motivación laboral; además de hallar las relaciones directas e inversas entre las dimensiones de ambas variables. En todo el desarrollo, se demostró que esta investigación es válida ya que se lograron los objetivos planteados y comprobaron las hipótesis. Así mismo, el tipo de investigación descriptivo – correlacional, de tipo no experimental – transeccional se encontró alineado a la necesidad y

características de este estudio. Todas estas características demostraron que la investigación es válida y confiable.

Si bien fueron aplicados los instrumentos a la totalidad de los colaboradores de la organización estudiada, los resultados no podrían generalizarse a empresas cuya población supere ampliamente a 19 trabajadores; esto debido a que la población fue analizada por un todo y para las empresas que presentan mayor cantidad de personas en su planilla, sería necesario el dividirlos por áreas para conocer la situación específica en cada grupo de personas que tengan objetivos organizacionales similares.

También, las limitaciones en cuanto a investigaciones a nivel nacional e internacional que hagan el cruce de ambas variables generan que los resultados no pueden ser ampliamente comparados con trabajos que hallan perseguido objetivos específicos similares. Sin embargo, se buscaron tesis previas que denotaban variables con dimensiones iguales o equivalentes a las presentadas en este estudio; en todas ellas solo se logró obtener a aquellas que comparaban solo una de las variables con otras, que no son ajenas a esta investigación ya que se siguen estando dentro del contexto del desarrollo de personas a través de área de Recursos Humanos.

Para la recogida de datos, el Cuestionario SUSES/ISTAS 21 es mundialmente usado y validado en sus diferentes versiones; así también, su validación fue en estudios anteriores en la ciudad de Huancayo lo que demuestra que está adaptado a la cultura de esta ciudad, y el Inventario de Motivación Laboral fue diseñado en Perú y sus baremos son de llegada nacional.

Es necesario recalcar que el Cuestionario SUSES/ISTAS 21 en su versión breve no evalúa directamente al colaborador, sino la percepción que posee ante las condiciones de trabajo en su organización. Por lo tanto, se utilizaron los baremos descritos en la ficha técnica del cuestionario con el propósito de analizar la información levantada a los 19 colaboradores de la empresa Perú

Data a lo largo de los 20 reactivos que contiene dicho instrumento. Este análisis arrojó que los colaboradores de Perú Data no poseen una sensación unificada ante los factores psicosociales de riesgo a los que están siendo expuestos. Se aplica el instrumento teniendo la concepción de que no hay ninguna otra persona más que el propio colaborador que conoce la realidad de su empresa, su trabajo y como este afecta en su bienestar; al haber experimentado cada una de las preguntas en su día a día, el trabajador tiene la facultad para determinar en qué medida le ha causado o no un malestar que podría estar repercutiendo en su compromiso con la empresa.

No existe un nivel predominante a lo largo de sus cinco dimensiones; sin embargo, tanto en los niveles medio y bajo los porcentajes presentan cierta simetría. Debido a ello, sería necesario realizar una reevaluación en tres meses para determinar si los resultados se mantienen o tienden a inclinarse a un nivel de exposición alto o uno bajo.

Se ejecutó un análisis detallado por cada una de las cinco dimensiones que evalúan la percepción de los Factores psicosociales de riesgo, encontrando los siguientes resultados:

Para la dimensión Exigencias Psicológicas que fue evaluada con cinco ítems, se detectó el 42 % de los colaboradores de la empresa están expuestos a un nivel bajo, siendo favorable para su salud. Dentro del nivel medio de exposición, se encuentran el 32 % que corresponden a 6 colaboradores, seguidos de un 26 % dentro del nivel alto, exposición perjudicial para su salud.

Estos resultados coinciden con la investigación de Espíritu (2017) en donde se observa que, de los 20 agentes de seguridad, 10 se mostraron en esta dimensión en un nivel bajo representando el 65 %, versus solo 2 colaboradores que hacen el 5 % del total que se ubicaron dentro de una exposición alta, por lo que se podría deducir que las exigencias psicológicas no presentan influencia mayor en aquellos trabajadores que laboran en empresas de servicios y tienen trato directo con otras personas.

Sin embargo, esta afirmación puede verse negada ante los resultados de García, Quiroz y Yaya (2018) que para esta dimensión hallaron que el 51 % del total de 155 colaboradores se encontraban expuestos desfavorablemente, en un nivel alto y un 24% se encontrarían en el nivel bajo. Esta diferencia entre la presente investigación y la de García, Quiroz y Yaya podría radicar en que ellos si dividieron a la población en áreas de trabajo, para encontrar la diferencia entre cada una de ellas y proponer estrategias frente a los hallazgos.

En el caso de Quispe (2019) de los resultados analizados en los 57 docentes que pertenecen al Instituto Cultural Peruano Norteamericano, el 38.6 % se encuentra expuesto a un nivel alto, expresado por 22 de ellos, el 38.6 % se encuentra también en el nivel de riesgo medio y 13 docentes que representan el 22.81 % están expuestos a un nivel bajo. Al igual que con la tesis anterior, los resultados no guardan similitud a los hallados en esta investigación. Sin embargo, la diferencia radica en que, toda la población analizada, realiza la misma labor que es la enseñanza del idioma inglés a diferencia de la población de Perú Data que ejecuta trabajos diferentes en áreas diferentes.

Para la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades, el Cuestionario tenía previsto cinco reactivos, del número 6 al 10. Se encontró que tanto los niveles bajo y medio de exposición de encuentra con ocho colaboradores para cada uno, representando un 42 % por nivel de exposición. Para el nivel más perjudicial para la salud, que es el alto, se ubicaron solo a tres colaboradores, teniendo un 16 % del total de la población. Esta similitud de resultados entre ambos niveles de exposición podría significar que, en Perú Data, se tiene la práctica de respetar la autonomía del colaborador en lo que respecta al ritmo al ejecutar sus actividades, la posibilidad de hacer una pausar e interrumpir de forma espontánea la tarea, de poner en práctica y desarrollar todas las competencias técnicas de cada colaborador e implantar estrategias de mejora. Estos resultados van de la mano de la cultura organizacional que se tiene en esta empresa, por lo que se estaría validando los resultados hallados.

Para Espíritu (2017) los resultados arrojados en su investigación para esta misma dimensión dieron al 60 % de los agentes de seguridad expuestos a un nivel medio o riesgo moderado, seguidos de un 25 % de riesgo bajo y un 15 % de colaboradores que están expuestos a un nivel alto. Los resultados presentan una similitud marcada en la exposición al nivel alto, ya que la población estudiada por Espíritu es de 20 agentes de seguridad en comparación a los 19 de este estudio, y el porcentaje de exposición al riesgo alto es de 16 %. La diferencia si se presenta en los otros dos niveles de exposición, ya que en este estudio hay porcentajes iguales (42 %) mientras que, en esta tesis, el nivel de exposición medio supera por poca más del doble al nivel de exposición bajo.

Al analizar la dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo a través de los ítems 11, 12, 13, 14 y 15 se determinó que los colaboradores se encontraban en un nivel medio de exposición con el 42 % del total, porcentaje igual al de la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades. Teniendo un número similar entre los niveles bajo, con cinco colaboradores y 26 % y alto con seis colaboradores y un 32 %. Estos resultados están directamente relacionados a la cantidad de colaboradores, ya que, al ser 19 y atender varias responsabilidades a la vez y satisfacer las necesidades, no solo del cliente externo, sino también del interno, la definición de sus roles no se encuentra del todo claro, tampoco las responsabilidades ni recursos asignados para cada área. Además, esta dimensión también tiene como objetivo medir la calidad de liderazgo y la relación que existe entre los colaboradores y sus jefes directos. Por lo tanto, se reafirma la sugerencia de ejecutar una nueva medición teniendo en cuenta la división por grupos de trabajo, para conocer con exactitud en cuales de ellos se necesitaría hacer hincapié para evitar los conflictos de rol. Los resultados de esta dimensión podrían generalizarse para otras investigaciones, siempre y cuando, la población de estudio sea analizada como un conjunto, sin dividirlos por áreas de trabajo o sectores.

En la investigación de Budez y Bula (2017) analizan esta misma dimensión bajo el nombre de Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo teniendo un

resultado del 26,4 % de exposición. Según lo referido en esta tesis, este número es producto a la falta de claridad en el proceso de retroalimentación para la evaluación de desempeño, lo que se traduce en una relación directa entre colaborador – jefe; además, lo asocian a las inadecuadas relaciones interpersonales dentro del equipo, por lo que no tienen las funciones definidas con claridad, ni mucho menos existe el trabajo en equipo. A diferencia de lo sucedido en Perú Data, el mayor nivel de exposición a esta dimensión es medio con un 42 %.

Espíritu (2017) tiene resultados completamente diferentes a los encontrados, debido a que, para esta variable, el nivel alto de exposición encontrado en su población es de 15 %, que es el de menor porcentaje, versus el 32 % hallado en este estudio. En el caso del nivel bajo de exposición, la tesista describe que es el 50 % de la población estudiada versus un 26 % hallado en esta investigación, que corresponde casi a la mitad. Estos resultados muestran que, por más que la población sea similar en número y en el mismo lugar de ambiente, los resultados no son iguales en ciertas dimensiones que impliquen no solo a los colaboradores y su percepción con las condiciones de trabajo brindadas, sino con las personas que ejercen la autoridad o liderazgo ante ellos.

En la dimensión Compensaciones que fue determinada por tres ítems, se encontraron resultados prácticamente iguales entre los tres niveles, 37 % para el nivel bajo y 32 % para los niveles medio y alto respectivamente. Estos resultados darían la presunción que no existe una comunicación uniforme entre las condiciones contractuales y las características específicas del trabajo. De acuerdo con la teoría planteada en el modelo de Siegrist, este desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa que reciben los colaboradores sería detonante de estrés o algún otro riesgo psicosocial. Por otro lado, el contexto mundial que se está viviendo debido a la COVID – 19 ha generado incertidumbre debido a la inestabilidad laboral, ya sea por el cese definitivo del contrato o por entrar en la modalidad de suspensión perfecta de labores,

ambas prácticas aceptadas legalmente en el país, lo que respondería a la prácticamente igualdad de exposición entre los tres niveles.

Para Budez y Bula (2017) los resultados encontrados bajo la dimensión Recompensas, cuya definición es igual al de la dimensión Compensaciones, denotan que la población de docentes está expuesta mayormente a un nivel alto, teniendo una percepción de insatisfacción entre la carga laboral que ejecutan y la remuneración que perciben. En comparación con esta investigación, se observa que esta dimensión ejerce influencia en el bienestar de los colaboradores, adoptando una postura radical a diferencia de los trabajadores de Perú Data, que se encuentran posiciones divididas.

Con la dimensión Doble Presencia se tuvieron en cuenta las puntuaciones de las dos últimas preguntas, teniendo como resultados dentro del nivel bajo a ocho colaboradores que representan el 42 % del total de la población, seguidos por el nivel alto con un 32 % producto de seis trabajadores y finalmente el nivel medio con cinco colaboradores y 26 %. Esta dimensión denota que el mayor porcentaje de colaboradores no siente intranquilidad al tener que ejecutar no solo sus actividades laborales, sino también las domésticas. La teoría refiere que es un indicador clave para conocer la equidad de género en la empresa y que afecta, mayormente a las mujeres. Sin embargo, al no haberse hecho la división por géneros para efectos de este estudio, sería menester hacerlo en una siguiente investigación, haciendo ahínco en esta diferenciación entre varones y mujeres para comprobar que las bases teóricas refuerzan lo hallado.

Quispe (2020) encontró en su estudio que también se ejecutó en Huancayo, que, del total de la población, el 42.1 % se encuentra en un nivel de exposición más desfavorable para la salud, y, por otro lado, solo el 8.8 % presentaba un nivel de exposición bajo para esta dimensión. Estos resultados son completamente a los encontrados en esta investigación, ya que el porcentaje mayoritario es favorable para la salud. Esto podría dar un indicio que el

espacio geográfico no influye en los resultados. Sin embargo, serían necesarias mayores investigaciones para generalizar este resultado.

De manera global, al no tener una inclinación clara entre cualquiera de los niveles, se refuerza lo hallado en las bases teóricas al momento de mencionar que estos factores están estrechamente relacionados con el desarrollo y crecimiento de la autoeficacia, así como de la autoestima, ya que son ambas las responsables del proceso de acelerar o promover la actividad laboral, o todo lo contrario, el de retrasar o dificultar la promoción de competencias y habilidades intra e interpersonales en el mismo contexto, trayendo como consecuencia el adecuado desarrollo de sus actividades y la satisfacción que se consigue como producto final, visto desde el punto de vista psicosocial. Esta incertidumbre que se vive actualmente debido a la pandemia mundial ha logrado desestabilizar a muchas personas, afectando notablemente a su salud mental y, por ende, exponiéndolos a factores psicosociales de riesgo dentro de su centro de labores.

La Motivación laboral ha sido ampliamente investigada a lo largo de los años con el objetivo de decidir si el colaborador está o no motivado, o decir que tiene una motivación alta, promedio o baja. Sin embargo, el análisis de cada dimensión que compone esta variable permite determinar exactamente las fortalezas de la organización que sostienen al colaborador y lo retienen. Y con la identificación de aquellas dimensiones que se encuentran en niveles bajos, se pueden gestionar cambios específicos, sin la necesidad de generar una reestructura en la cultura u otros cambios que la modifiquen ni en las dimensiones que si se encuentran en niveles altos.

Para la dimensión Cultura organizacional, se utilizaron diez ítems del Inventario de Motivación Laboral (IML) de los cuales, dos de ellos tenían dirección negativa. Los resultados encontrados demuestran que más de la mitad de los colaboradores, el 58 % específicamente, respondió a un nivel bajo lo que indicaría que el colaborador no siente un grado de pertenencia con la empresa y que tampoco el bienestar ni confort con su ambiente de

trabajo, tomando las bases teóricas, según la teoría de Mc Clelland, la necesidad de afiliación que implica mantener relaciones con grupos e identificarse con ellos a través de la socialización. Por lo tanto, sería necesario conocer cuáles son las prácticas, costumbres, celebraciones y demás relacionados que tengan el objetivo de cohesionar a los colaboradores y determinar su nivel de efectividad.

En la dimensión Identificación y valores se consideraron también diez preguntas con dos escritas con dirección negativa. Con los resultados se determinó que existe una similitud en los colaboradores que se encuentran en niveles bajo y medio, con 42 % y 47 % respectivamente. Solo dos colaboradores dieron una puntuación al nivel alto, demostrando identificación con la organización y sus valores. En esta dimensión se despliega el sentir de los colaboradores sobre la correspondencia entre los objetivos estratégicos u organizacionales con sus metas personales. Esta dimensión es explicada por la teoría de Mc Clelland y la necesidad de logro, que implica la superación de obstáculos y la ejecución de tareas con dificultad moderada en adelante. Los resultados coinciden con los hallados en la dimensión Cultura organizacional, brindando coherencia a los resultados del instrumento.

Realización fue la tercera dimensión analizada, también con diez reactivos y dos escritos con dirección negativa. Los resultados resultan iguales al de la dimensión Cultura organizacional: con 11 trabajadores que representan el 58 % de la población total que responden a un nivel bajo de esta dimensión, ocho colaboradores que se encuentran a un nivel medio y representan el 42 % y ningún colaborador que se encuentra en el nivel alto. Los resultados de esta dimensión también se encuentran estrechamente relacionados al de las dos dimensiones anteriores, aproximando una tendencia a la situación por la que está atravesando la empresa.

Finalmente, la cuarta dimensión analizada fue la de Trabajo en Equipo, igualmente con 10 preguntas y dos de ellas escritas con dirección negativa, para que exista uniformidad entre las cuatro dimensiones. Los resultados se

siguen manteniendo, como en las otras dimensiones, con ningún colaborador que esté en el nivel alto; el porcentaje mayor se encuentra en el nivel medio, con 13 colaboradores que representan el 68 % de la población y a seis de ellos que perciben un nivel bajo. A partir de esta dimensión, se pueden generar cambios para la organización, ya que fue el que mejor resultado obtuvo, y desde lo que significa este aspecto de la motivación laboral, que es el grado de cohesión y compromiso para trabajar por metas y objetivos en común. Estos resultados podrían estar respondiendo a la cantidad de colaboradores que hay en esta empresa versus las labores que se realizan para la satisfacción del cliente, tanto interno como externo, y la necesidad de todos por conocer funciones diferentes a las de su puesto y poder apoyarse entre sí.

Analizando los resultados globales, la motivación laboral se encuentra en un nivel medio, representado por un 68 % del total de la población. Esta puntuación es similar a la obtenida en los Factores psicosociales de riesgo, que también arrojaron un nivel medio. Con esta información y resultados similares entre ambas variables, se reforzó la decisión de analizar las relaciones directas e inversas significativas entre las dimensiones de cada variable.

Al revisar los resultados globales con investigaciones precedentes a esta, se encontró que Quispe (2020) obtuvo resultados similares a los encontrados en esta investigación a la exposición a factores psicosociales de riesgo, encontrándose la mayor parte de la población en un nivel medio, con picos favorables en las dimensiones trabajo activo y apoyo social y calidad de liderazgo, el nivel de exposición mayor es el de doble presencia, resultado igual al encontrado. Ambos estudios fueron ejecutados en Huancayo, en el mismo año, por lo que se podría generar un precedente para encontrar factores o dimensiones en común que afecten a la población huancaína de empresas de servicios. La investigadora también concluyó que una exposición a factores psicosociales favorables para la salud influye directa y significativamente en el desempeño laboral.

Espinoza (2017) utilizó el mismo instrumento empleado en esta investigación para medir los Factores psicosociales de riesgo, concordando con el uso de este instrumento por ser coherente entre sus componentes por la compatibilidad de sus dimensiones y fundamentada para los trabajadores de diversos sectores laborales. Además, se estableció que existe un 60 % de agentes de seguridad de la empresa en estudio que están expuesto a riesgo medio en la dimensión Trabajo activo y desarrollo de habilidades y que se sienten motivados por su trabajo y el rol que desempeñan. Esto refuerza la propuesta de esta investigación por disgregar las dimensiones de ambas variables y conocer cuáles de ellas tienen relaciones directas e inversas significativas. También se halla una semejanza en la propuesta por realizar una evaluación continua para identificar los factores psicosociales de riesgo y la necesidad de la organización por fortalecer este proceso.

Lo hallado en la investigación de Budez y Bula (2017) demuestra que la población estudiada se encuentra a un alto nivel de riesgo psicosocial, con un 63 % de las dimensiones con un riesgo alto de exposición debido a las condiciones en las que ejecutan sus labores, trayendo como resultado falta de compromiso con la organización, relaciones tensas entre directivos y personal operativo, faltas de respeto y no identificación con la empresa, asemejándose estas situaciones a las dimensiones de la variable Motivación laboral de esta investigación, con lo que concuerdan que existe una relación inversa y significativa entre los Factores psicosociales de riesgo y la motivación laboral.

La investigación de Espinoza (2019) en la ciudad de Veracruz también demuestra la veracidad la hipótesis general propuesta, ya que, si bien no estudió la relación entre ambas variables de este estudio, demostró que existe una relación inversa entre los factores de riesgo psicosociales (estrés específicamente), que proceden de los factores psicosociales de riesgo y el desempeño laboral. Ambas variables están asociadas de manera negativa, es decir que los colaboradores que sienten una menor satisfacción en su trabajo desarrollaron niveles elevados de estrés laboral. Además, encontraron

que el personal femenino es el más expuesto a estos factores. Algo que no se pudo comprobar con esta investigación por no hacer la división por géneros. La importancia de este antecedente radica en tomar precauciones en base a las consecuencias de los riesgos psicosociales y la forma en la afecta en aspectos claves de la gestión de personas. Realidad que no habría sido lejana a la situación de Perú Data si se hubieran obtenido resultados de exposición a niveles altos.

En la investigación de Flores (2018) se estudió una muestra de 25 colaboradores, de los cuales el mayor porcentaje de ellos estuvieron en el nivel Bueno para la variable Motivación laboral con el 60 %, teniendo semejanza con los encontrados en esta investigación. Así mismo, se buscó la relación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral, negando la relación directa entre ellos, situación igual para la contrastación entre las dimensiones de la motivación laboral: motivación intrínseca, motivación extrínseca y motivación trascendental y el desempeño laboral.

Ramírez (2017) investigó la relación entre los estilos de afrontamiento al estrés y la motivación laboral. La primera variable está estrechamente relacionada a los factores psicosociales de riesgo, ya que, si los colaboradores presentan niveles elevados de exposición a estos durante periodos prolongados, van a desencadenar en riesgos psicosociales, siendo el estrés el principal entre todos ellos. La tesista halló que los estilos de afrontamiento al estrés se encuentran en un nivel regular, siendo representados por el 55.3 % del total y que el nivel de motivación laboral también se ubica en un nivel medio con el 50.6 %, de esta conforma comprobó que existe una relación significativa entre ambas variables. Los niveles de motivación hallados en esta investigación son similares a los encontrados en esta.

Veliz y Soto (2015) encontraron en su investigación que los profesionales de enfermería del Hospital Naval en el Callao tienen presencia de un 68.2 % de factores de riesgo psicosociales. La diferencia de esta población con la

analizada en esta investigación radica que, todas son mujeres; sin embargo, ambos grupos brindan servicios. Además, se determinó que existe una influencia de los factores psicosociales sobre el logro de la satisfacción laboral. Esta investigación remarcó el supuesto que, los individuos pueden sopesar las satisfacciones e insatisfacciones originadas por las labores diarias o relaciones con pares y jefe, para llegar finalmente a una satisfacción, o insatisfacción, compuesta por el trabajo en general, de manera global; buscando compensar un nivel elevado de satisfacción en un determinado aspecto del trabajo que pueda compensar deficiencias existentes en otras facetas. Con esta conclusión a la que arribaron las investigadoras, se refuerza la idea de estudiar a las variables por dimensiones, no de manera conjunta, que si bien es cierto no son ambas iguales en el marco de su investigación con esta, tanto la motivación laboral y el desempeño se ven relacionados con los factores psicosociales de riesgo e influyen en la gestión de personas.

Por lo tanto, a través de este trabajo de investigación, se logró conocer la relación existente entre los factores psicosociales de riesgo y la motivación laboral, pudiendo determinar con exactitud cuales son las dimensiones de ambas variables que mantienen una relación inversa y directa para tomar acción frente a todo aquello que tenga la facultad de generar malestar al colaborador, así como afectar en el clima y cultura de la empresa. Además, al tener de base a la ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, favorece la implementación de una evaluación para medir el nivel de exposición a los factores psicosociales de riesgo. Así también, se logró fundar la necesidad de crear un área cuyo objetivo sea el de gestionar a los colaboradores e incidir en los resultados hallados sobre la variable Motivación laboral. Sin embargo, al no contar con bibliografía que relaciona ambas variables, así como investigaciones en el marco del nuevo Coronavirus, no se puede precisar con exactitud si, los resultados encontrados, corresponden al nivel promedio o propio de esta organización, o si son causados por la pandemia mundial atravesada. Es por ello, la necesidad de generar una mayor cantidad de investigaciones que adopten tanto la relación de ambas variables como las consecuencias de la coyuntura vivida por dicha pandemia.

Conclusiones

- Se identificó que existe relación inversa entre los factores psicosociales de riesgo y la motivación laboral de los colaboradores de la empresa Perú Data en el año 2020. La relación existente indica que, a mayor índice de motivación, menor será el nivel de exposición a los factores psicosociales de riesgo, para tal efecto se aplicó el Inventario de Motivación Laboral IML y el cuestionario SUSESO/ISTAS 21. Se verifica la conclusión obteniéndose un coeficiente de correlación de Pearson igual a -0.501 demostrado estadísticamente con un nivel de significancia de 0.029 .
- Se identificó que existen relaciones directas y significativas entre las dimensiones de los factores psicosociales de riesgo y las dimensiones de la motivación laboral de los colaboradores de la empresa “Perú Data” en el año 2020, siendo éstas las de doble presencia con cultura organizacional, doble presencia con identificación de valores, doble presencia con realización y doble presencia con trabajo en equipo. El criterio de identificación estuvo basado en el nivel de correlación significativa moderada o superior.
- Se identificó que existen relaciones inversas y significativas entre las dimensiones de los factores psicosociales de riesgo y las dimensiones de la motivación laboral de los colaboradores de la empresa Perú Data en el año 2020, siendo estas las de exigencias psicológicas con cultura organizacional, exigencias psicológicas con identificación y valores, exigencias psicológicas con realización y exigencias psicológicas con trabajo en equipo. El criterio de identificación estuvo basado en que la correlación sea moderada o superior y significativa. Las relaciones encontradas permitieron conocer qué aspectos específicos de ambas variables son necesarios continuar ejecutando o manteniéndolos para que el nivel de exposición a los factores psicosociales de riesgo se mantenga bajo y el nivel de motivación laboral, alto.

Recomendaciones

- Es necesario que se realice una evaluación permanente para identificar el nivel de exposición a los factores psicosociales de riesgo y el nivel de motivación laboral en los colaboradores de la empresa Perú Data. Esta valoración necesita estar en relación con el género y área de trabajo, de tal forma se podrán establecer estrategias específicas para cada equipo en relación con los objetivos organizacionales que poseen. Con estos datos recogidos, elaborar un plan de acción para continuar promoviendo buenas prácticas en las dimensiones cuyos resultados son favorables para la empresa e identificar aquellos que expongan de manera negativa y disminuyan el bienestar del colaborador, así como su identificación con la empresa.
- Implementar estrategias de afrontamiento ante situaciones de exposición media a alta a factores psicosociales de riesgo, tales como el fortalecimiento del manejo y control de las emociones, la distribución y planificación del tiempo, pausas activas cada dos o tres horas, dependiendo de los picos de atención a usuarios, la desconexión digital en horas fuera de sus turnos de trabajo, días feriados y periodo vacacional entre otros.
- Diseñar un nuevo plan estratégico a nivel de la gestión de personas; en donde se incluyan actividades para generar estrategias de reclutamiento y selección enfocadas a incorporar a colaboradores que tengan de base los mismo valores de la organización, para que su adhesión a la empresa sea con mayor rapidez y su curva de aprendizaje no se vea retrasada por entrenar habilidades necesarias para la organización; una reinducción corporativa para recordar a los trabajadores información imprescindible sobre la visión, misión, valores y objetivos organizacionales; un programa de recompensas mensual alineada a la identificación del colaborador con la compañía; diseñar planes de sucesión para resaltar el valor del colaborador y su crecimiento dentro de Perú Data; una estrategia de comunicación interna a través de murales, infografía y actividades en fechas clave para el equipo de trabajo para generar

la recordación de la información que se busca transmitir, entre otros. Todos ellos, basados siempre en la búsqueda del equilibrio entre las responsabilidades laborales inherentes a su puesto de trabajo y las que pueden desencadenar debido al rol que cumplan dentro de su familia.

- Llevar a cabo mayor cantidad de estudios en los que se comparen ambas dimensiones planteadas en esta investigación, utilizando la misma metodología e instrumentos; ya que como se comprobó en este trabajo, resultan coherentes al evaluar los factores psicosociales de riesgo con la motivación laboral y la relación inversa y significativa que existe entre ambos.

Referencias Bibliográficas

- Acosta, J. (2018). *Gestión del Estrés. Cómo entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho*. Barcelona: Bresca Editorial S.L.
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (15 de abril de 2021). Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Obtenido de Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo: <https://cutt.ly/ubYC8rq>
- Alecoy, T. J. (2008). *Factores que influyen en el éxito personal*. Santiago de Chile: Autoedición.
- Ayala, F. (29 de mayo de 2012). Los pretextos más comunes para no ir a trabajar. *Publimentro*, pág. 1. Obtenido de <https://bit.ly/3o76Wfd>
- Budez, L., & Bula, V. (2017). Factores de riesgo psicosociales intralaborales y su relación con el estrés en docentes de secundaria de la institución educativa escuela normal superior la hacienda del distrito de Barranquilla. (tesis inédita). Barranquilla: Repositorio Digital de la Universidad Libre. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10901/10670>
- Candia, M., & Perez, J. (2018). *Manual del método del cuestionario SUSESO/ISTAS 21*. Santiago de Chile: Superintendencia de Seguridad Social.
- Choroco, S. (2019). *Motivación y estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de medicina en una Clínica de San Borja - 2019 (Tesis inedita)*. Lima: Repositorio Digital de la Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39584>
- Comisión Europea. (2000). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo - ¿la "sal de la vida" o "el beso de muerte"?*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Cortés, J. M. (2012). *Seguridad e higiene: técnicas de prevención de riesgos laborales (10a. ed.)*. México: Editorial Tébar Flores. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/unicont/detail.action?docID=4422048>.

- Editorial Publicaciones Vértice. (2011). Prevención de Riesgos laborales. Málaga: Editorial Publicaciones Vértice. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/cladea/62022?>
- Eggers, M. F. (2012). Teoría de las Organizaciones. Buenos Aires: Editorial Maipue.
- Equipo Vertice. (2008). Retribución de personal (Recursos humanos). Málaga: Fundación Vértice Emprende.
- Espinosa, M. (2019). Grados de satisfacción en el trabajo y su asociación con niveles de estrés laboral en personal de salud de una unidad médica familiar en Veracruz, México. (tesis inédita). Veracruz: Repositorio digital de la Universidad Veracruzana. Obtenido de <https://bit.ly/3j5y22f>
- Espiritu, F. (2017). Factores de riesgo psicosocial y rendimiento laboral de agentes de seguridad de la empresa Proseguridad S.A., provincia de Huancayo – Junín (tesis inédita). Huancayo: Repositorio de la Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Fernandez, R. (2013). La Productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. Alicante, España: ECU. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/cladea/62308?page=26>
- Flores, C. (2018). Factores motivacionales y desempeño laboral del personal contratado del IESTP “de los Andes” – Carumas, Moquegua (Tesis inédita). Moquegua: Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Fonseca, J. (2017). Identificación de los Factores de Riesgo Psicosocial y de Satisfacción laboral en los auxiliares de enfermería de la central de comunicaciones de Emermedica. (tesis inédita). Bogotá: Repositorio Digital de la Universidad Externado de Colombia. Obtenido de <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/521>
- Gan, F., & Triginé, J. (2012). Manual de Instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones. Madrid: Ediciones Diaz de Santos. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/cladea/62718>
- García, C., Quiroz, M., & Yaya, A. (2018). La incidencia de los factores psicosociales en el clima y productividad laboral: el caso de una entidad financiera peruana (Tesis inédita). Lima: Repositorio de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

- Gomero, G., & Moreno, J. (1997). *Proceso de la Investigación Científica*. Lima: KAKIR Editores.
- Gonzales, M. (2006). *Manejo del Estrés*. Málaga: Innovación y Cualificación S.L.
- Hernandez, C. (2017). *Factores motivacionales asociados a la motivación laboral y satisfacción en profesionales de la escuela de postgrados FAC – muestra as. Comando*. Bogotá. Colombia (tesis inedita). Bogotá: Repositorio de la Universidad Externado de Colombia.
- Hernández, M. (2002). *Motivación Animal y Humana*. Guadalajara: Editorial Manual Moderno.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2001). *NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo*. Madrid.
- Kinicki, A., & Kreitner, R. (2003). *Comportamiento Organizacional: Conceptos, problemas y prácticas*. Ciudad de México: McGraw Hill .
- Llaneza, J. (2008). *Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista*. Valladolid: Lex Nova 10° Edición.
- Manso, J. (2002). *El legado de Frederick Irving Herzberg*. Medellín: Red Universidad Eafit. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/cladea/5292>
- Martínez, M. d. (2012). *La Gestión Empresarial*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos. Obtenido de Martínez Guillén, M. D. C. (2012). *La gestión empresarial*: <https://elibro.net/es/ereader/cladea/62674?>
- Maslow, A. H. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.
- McClelland, D. C. (1985). *Estudio de la Motivación Humana*. Madrid: Narcea S. A. de Ediciones.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2017). *Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, su reglamento y modificatorias*: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Obtenido de Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo Web site: <https://bit.ly/3dAsMTe>

- Moncada, S. (2014). Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)-CCOO. Obtenido de www.copsoq.istas21.net
- Neyra, Y. (2019). Estres Laboral y Motivación Laboral del personal asistencial de Salud, Microred Sayán, 2018 (Tesis inédita). Huacho: Repositorio digital de la Universidad José Faustino Sanchez Carrión. Obtenido de <https://bit.ly/2lyOFXz>
- Ordoñez, G. (2019). Factores de riesgo psicosocial en el trabajo asociados al síndrome de desgaste ocupacional en docentes de educación básica en un municipio del estado de México (tesis inédita). Ciudad de México: Repositorio de la Universidad Nacional Autónoma de México.
- Organización Mundial de la Salud. (2010). Entornos laborables saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo. Ginebra: Ediciones de la OMS.
- Orlandini, A. (2012). El estrés: qué es y cómo evitarlo. Mexico D.F. : Fondo de Cultura Económica. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=d8-KuiJAOXIC&lpg=PA1&hl=es&pg=PA1#v=onepage&q&f=false>
- Paula, I. (2007). ¡No puedo más! Intervención Cognitivo Conductual ante sintomatología depresiva en docentes. Madrid: Wolters Kluwer España S. A.
- Peña, J. e. (2011). Manual de práctica básica: motivación y emoción (2a. ed.). México D.F.: Editorial El Manual Moderno.
- PsicoK. (30 de Octubre de 2020). PsicoK. Obtenido de PsicoK: <https://www.psicok.es>
- Quispe, V. (2020). Influencia de los factores psicosociales en el desempeño laboral de los docentes de la Asociación Cultural Peruana Norteamericana (tesis inédita). Huancayo: Repositorio de la Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Ramirez, I. (2017). Estilos de afrontamiento al estrés y motivación laboral en el personal de salud de la Microred Ate III 2017. (tesis inédita). Lima: Repositorio digital de la Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://bit.ly/347Elhz>

- Real Academia Española. (2020). Diccionario de la lengua española 23° edición [versión 23.3 en línea]. España: Real Academia Española. Obtenido de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/motivaci%C3%B3n>
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional 10a Edición. Guadalajara: Pearson Educación.
- Robbins, S. (2005). Administración - 8va Edición. Estado de México: Pearson Educación.
- Secretaría de Salud Laboral y Juventud con la participación de la Secretaria de la Mujer. (2019). Guía de Prevención de Riesgos Laborales desde la Perspectiva de Género. Valladolid: CCOO Castilla y León.
- Triola, M. (2018). Estadística. Ciudad de México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Urcola, J. L. (2011). La motivación empieza en uno mismo. Madrid: ESIC Editorial.
- Vélaz, J. (1996). Motivos y Motivación en la empresa. Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A.
- Veliz, A., & Soto, B. (2015). Factores de Riesgo Psicosociales y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería del hospital Naval - Callao . 2015. (tesis inédita). Lima: Repositorio digital de la Universidad Nacional del Callao. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/2054>
- Zimmerman, H., Littlewood, H., & Uribe, J. (2018). Psicología organizacional en Latinoamérica. Ciudad de México: Editorial El Manual Moderno.

Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia

“FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PERÚ DATA, 2020”

Problema de Investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población e Instrumentos
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre los factores psicosociales de riesgo y la motivación laboral de los colaboradores de la empresa “Perú Data” en el año 2020?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Identificar la relación existente entre los factores psicosociales de riesgo y la motivación laboral de los colaboradores de la empresa Perú Data en el año 2020.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe una relación entre los factores psicosociales de riesgo y la motivación laboral en la empresa “Perú Data” en el año 2020.</p>	<p>Variable:</p> <p>Factores Psicosociales de riesgo</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exigencias psicológicas en el trabajo. - Trabajo activo y desarrollo de habilidades. - Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo. - Compensaciones - Doble presencia 	<p>Método:</p> <p>Método Científico - Descriptivo</p> <p>Tipo:</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental – transeccional</p>	<p>Población:</p> <p>Conformada por 19 colaboradores de la empresa Perú Data.</p> <p>Muestra:</p> <p>Muestra censal conformada por 19 colaboradores de la empresa Perú Data.</p> <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario SUSESO-ISTAS/21 en su versión corta. - Inventario de Motivación laboral (IML)
<p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuáles son las relaciones directas significativas existentes entre las dimensiones de los factores psicosociales de riesgo y las dimensiones de la motivación laboral de los colaboradores de la empresa “Perú Data” en el año 2020?</p> <p>¿Cuáles son las relaciones inversas significativas entre las dimensiones de los factores psicosociales de riesgo y las dimensiones de la</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>Identificar las relaciones directas significativas entre las dimensiones de los factores psicosociales de riesgo y las dimensiones de la motivación laboral de los colaboradores de la empresa Perú Data en el año 2020</p> <p>Identificar las relaciones inversas significativas entre las dimensiones de los factores psicosociales de riesgo y las</p>	<p>Hipótesis Específicas:</p> <p>Existen relaciones directas significativas entre las dimensiones de los factores psicosociales de riesgo y las dimensiones de la motivación laboral de los colaboradores de la empresa “Perú Data” en el año 2020.</p> <p>Existen relaciones inversas significativas entre las dimensiones de los factores psicosociales de riesgo y las dimensiones de la</p>	<p>Variable:</p> <p>Motivación Laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cultura organizacional - Identificación y valores 		

Problema de Investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población e Instrumentos
la motivación laboral de los colaboradores de la empresa "Perú Data" en el año 2020?	dimensiones de la motivación laboral de los colaboradores de la empresa Perú Data en el año 2020	motivación laboral de los colaboradores de la empresa "Perú Data" en el año 2020.	<ul style="list-style-type: none"> - Realización - Trabajo en equipo 		

Anexo 2: Cuadernillo de preguntas - Cuestionario SUSESO/ISTAS 21

¡Hola!

Este cuestionario forma parte de un estudio cuyo objetivo es identificar y medir todas aquellas condiciones relacionadas con la organización del trabajo. Los resultados, tratados de forma colectiva, se usarán para conocer los riesgos psicosociales en Perú Data y posteriormente implementar medidas preventivas, es decir, cambios en las condiciones de trabajo para eliminarlos o reducirlos. Por eso es necesario que contestes TODAS las preguntas.

Se trata de un cuestionario ANÓNIMO. Toda la información se utilizará exclusivamente para los objetivos descritos. Ni en la respuesta, ni en la forma de distribución y de recogida, ni en el informe de resultados podrá ser identificada ninguna persona de forma individualizada.

La respuesta es INDIVIDUAL. Por eso te pido que respondas sinceramente cada una de las preguntas, sin debatir con nadie, y sigas las instrucciones de cada una de ellas. No te tomará mucho tiempo completarla.

Las preguntas tienen diversas opciones de respuesta y necesitas señalar la que consideres que describe mejor tu situación.

I.-Sección general de datos demográficos

A. Datos demográficos

1. Sexo

- a) Hombre
- b) Mujer.

2. ¿Qué edad tiene?

- a) Menos de 26 años
- b) Entre 26 y 35 años
- c) Entre 36 y 45 años
- d) Entre 46 y 55 años
- e) Más de 55 años

II. Sección específica de riesgo psicosocial						
Dimensión exigencias psicológicas		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	¿Su trabajo requiere atención constante?					
Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?					
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?					
Dimensión apoyo social en la empresa		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
Dimensión compensaciones		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
Dimensión doble presencia		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
20	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)					

¡Gracias por tu participación!

Anexo 3: Cuadernillo de preguntas - Inventario de Motivación Laboral (IML)

Instrucciones:

Se presenta enunciados sobre la motivación laboral en una empresa u organización. Lea cada enunciado y marque su respuesta (rellena en la burbuja) según como se identifica con las alternativas siguientes: TA (Totalmente de Acuerdo), A (de Acuerdo), I (Indeciso), D (Desacuerdo) y TD (Totalmente en Desacuerdo). Debe ser sincero y sólo marcar una respuesta en cada enunciado en la hoja de respuestas y asegúrese que el número coincida con su respuesta. Recuerde, lo más importante es su absoluta sinceridad.

23. Me siento cómodo y disfruto por el trabajo que realizo.
24. Concuero con la siguiente frase "la unión hace la fuerza".
25. Conozco los objetivos y las metas de mi organización.
26. Considero que las normas son claras y coherentes para todos los trabajadores.
27. En esta empresa, es difícil que reconozcan los méritos que uno logra.
28. Cuando tenemos alguna dificultad, contamos con el apoyo de los compañeros y jefes.
29. El espacio donde trabajo, es cómodo y confortable.
30. Permanecería en mi trabajo actual, aun cuando me ofrezcan mejores condiciones en otro lugar.
31. Recibo reconocimiento por mi desempeño en la organización.
32. En el trabajo se incentivan las reuniones de confraternidad.
33. Las sugerencias y opiniones de los demás se respetan.
34. Me parece una pérdida de tiempo, hablar o darle importancia a los valores de la empresa.
35. Me siento a gusto con las tareas que me asignan mis superiores.
36. Me siento a gusto con los compañeros de trabajo que tengo.
37. En el trabajo, uno tiene que cuidarse de lo que dice y hace.
38. Es importante tener valores sólidos, para trabajar en esta organización.
39. La remuneración que recibo me permite cubrir mis necesidades.
40. Pienso que se obtienen mejores resultados trabajando solo, o por separado.
21. En el trabajo, cualquiera que se equivoque, puede recurrirse.
22. Los valores de la empresa dirigen y ayudan en mi buen desempeño.

Anexo 4: Hoja de respuestas - Inventario de Motivación Laboral (IML)

Hoja de Respuestas:

N°	TA	A	I	D	TD	N°	TA	A	I	D	TD	N°	TA	A	I	D	TD	N°	TA	A	I	D	TD
1.	0	0	0	0	0	2.	0	0	0	0	0	3.	0	0	0	0	0	4.	0	0	0	0	0
5.	0	0	0	0	0	6.	0	0	0	0	0	7.	0	0	0	0	0	8.	0	0	0	0	0
9.	0	0	0	0	0	10.	0	0	0	0	0	11.	0	0	0	0	0	12.	0	0	0	0	0
13.	0	0	0	0	0	14.	0	0	0	0	0	15.	0	0	0	0	0	16.	0	0	0	0	0
17.	0	0	0	0	0	18.	0	0	0	0	0	19.	0	0	0	0	0	20.	0	0	0	0	0
21.	0	0	0	0	0	22.	0	0	0	0	0	23.	0	0	0	0	0	24.	0	0	0	0	0
25.	0	0	0	0	0	26.	0	0	0	0	0	27.	0	0	0	0	0	28.	0	0	0	0	0
29.	0	0	0	0	0	30.	0	0	0	0	0	31.	0	0	0	0	0	32.	0	0	0	0	0
33.	0	0	0	0	0	34.	0	0	0	0	0	35.	0	0	0	0	0	36.	0	0	0	0	0
37.	0	0	0	0	0	38.	0	0	0	0	0	39.	0	0	0	0	0	40.	0	0	0	0	0
PD:						PD:						PD:						PD:					
Puntaje total:																							