



**Universidad Andina del Cusco**

**Escuela de Posgrado**

**Maestría en Seguridad Industrial y Medio Ambiente**



**Tesis**

---

---

**Riesgos Psicosociales en colaboradores de una cadena de Boticas  
zona Cusco, 2018**

---

---

**Para optar el grado académico de  
Maestro en Seguridad Industrial y Medio  
Ambiente.**

**Presentado por:**

**Br. Roger Giancarlo Gutierrez Chavez**

**Asesor:**

**Dr. Midwar Olarte Sotomayor**

**CUSCO – 2020**



## DEDICATORIA

*A Dios, por darme las ganas de continuar y perseverar para ser una mejor persona*

*A mis padres que siempre confían en mí, que siempre hicieron, hacen y harán lo necesario por ver salir adelante a sus hijos, a mi hermana a quien quiero demasiado*

*A mi familia por su paciencia y ser ahora mis ganas de salir adelante cada vez más.*

*Roger Giancarlo Gutierrez Chavez*



## ÍNDICE

1. Capítulo I.....	1
Introducción .....	1
1.1. Planteamiento del Problema .....	1
1.2. Formulación del Problema.....	4
1.2.1. Problema General .....	4
1.2.2. Problemas Específicos.....	4
1.3. Justificación .....	5
1.3.1. Conveniencia.....	6
1.3.2. Relevancia Social .....	6
1.3.3. Implicancias prácticas .....	7
1.3.4. Valor teórico.....	7
1.3.5. Utilidad metodológica.....	7
1.4. Objetivos de la investigación.....	8
1.4.1. Objetivo general .....	8
1.4.2. Objetivos Específicos .....	8
1.5. Delimitación de estudio. ....	8
1.5.1. Delimitación espacial .....	8
1.5.2. Delimitación temporal.....	8
2. Capítulo II .....	9
Marco teórico .....	9
2.1. Antecedentes de Estudio.....	9
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	9
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	10
2.2. Bases Teóricas .....	12
2.2.1. Riesgos Psicosociales.....	12



2.2.2.	Factores relacionados con el entorno del trabajo .....	15
2.2.3.	Factores relacionados con la organización y gestión del trabajo .....	17
2.3.	Variables .....	36
2.3.1.	Identificación de la variable .....	36
2.3.2.	Operacionalización de la variable .....	36
2.4.	Definición de términos básicos.....	38
3.	Capítulo III .....	40
	Método .....	40
3.1.	Alcance .....	40
3.2.	Diseño de investigación.....	40
3.3.	Población. ....	40
3.4.	Muestra .....	40
3.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	42
3.6.	Validez y confiabilidad de instrumentos .....	42
3.7.	Plan de Análisis de Datos .....	45
4.	Capítulo IV .....	46
	Resultados de la investigación .....	46
4.1.	Resultados en relación a los objetivos específicos .....	46
4.2.	Resultados en relación al objetivo general .....	54
5.	Capítulo V .....	56
	Análisis y discusión de los resultados .....	56
5.1.	Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos .....	56
5.2.	Limitaciones del estudio .....	57
5.3.	Comparación crítica con la literatura existente .....	57
5.4.	Implicancias del estudio .....	59
	Conclusiones .....	60
	Recomendaciones.....	61



## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> <i>Distribución de la muestra de estudio según edad</i> .....	41
<b>Tabla 2:</b> <i>Distribución de la muestra de estudio según su sexo</i> .....	41
<b>Tabla 3:</b> <i>Niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas Cusco, 2018, según la dimensión exigencias psicológicas en el trabajo</i> .....	46
<b>Tabla 4:</b> <i>Niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas Cusco, 2018, según la dimensión doble presencia</i> .....	48
<b>Tabla 5:</b> <i>Niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas Cusco, 2018, según la dimensión Control sobre el trabajo</i> .....	49
<b>Tabla 6:</b> <i>Niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas Cusco, 2018, según la dimensión Apoyo social y calidad de liderazgo</i> .....	50
<b>Tabla 7:</b> <i>Niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas Cusco, 2018, según la dimensión Estima</i> .....	51
<b>Tabla 8:</b> <i>Niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas Cusco, 2018, según la dimensión Inseguridad sobre el futuro</i> .....	52
<b>Tabla 9:</b> <i>Niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas Cusco, 2018, según sexo</i> .....	53
<b>Tabla 10:</b> <i>Niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas Cusco, 2018, según edad</i> .....	54
<b>Tabla 11:</b> <i>Niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas Cusco, 2018</i> .....	55



## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> <i>Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo</i> .....	14
<b>Figura 2:</b> <i>Niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas Cusco, 2018, según la dimensión exigencias psicológicas en el trabajo</i> .....	47
<b>Figura 3:</b> <i>Niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas Cusco, 2018, según la dimensión doble presencia</i> .....	48
<b>Figura 4:</b> <i>Niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas Cusco, 2018, según la dimensión Control sobre el trabajo</i> .....	49
<b>Figura 5:</b> <i>Niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas Cusco, 2018, según la dimensión Apoyo social y calidad de liderazgo</i> .....	50
<b>Figura 6:</b> <i>Niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas Cusco, 2018, según la dimensión Estima</i> .....	51
<b>Figura 7:</b> <i>Niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas Cusco, 2018, según la dimensión Inseguridad sobre el futuro</i> .....	52
<b>Figura 8:</b> <i>Niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas</i> .....	55



## RESUMEN

En el presente trabajo de tesis, se desarrolló en la ciudad de Cusco, provincia y departamento de Cusco, con el objetivo de establecer los riesgos sicosociales a los que están expuestos a lo largo del día a día los colaboradores de cadenas de boticas a fin de desempeñar sus funciones encomendadas ya sean ventas a nivel retail, limpieza, inventarios, etc. La Carencia Psicosocial llega a perjudicar tanto la salud de los trabajadores y trabajadoras, llevando a tiempos de estrés prolongado incluso a enfermedades cardiovasculares, respiratorias, dermatológicas, inmunitarias, gastrointestinales, endocrinológicas, musculo esqueléticas y psíquicas. Se realizó un estudio de tipo descriptivo y transversal. El procedimiento utilizado para esta investigación fue de encuestas, la cual da parámetros o dimensiones sobre cómo influye los riesgos sicosociales en la vida cotidiana, rendimiento de empleados en el trabajo diario, emociones personales que tienen que ser suprimidas, entre otras. Al finalizar el estudio se apreció que la variable riesgos sicosociales se encuentra por encima de 50% dando así claras muestras de que su personal tiene un desgaste emocional ya sea por la atención diario con personas directamente, la segunda dimensión de doble presencia se encuentra con un valor de 68.4 % lo cual indica que el personal tiene un alto problema con las labores domésticas, la tercera dimensión control sobre el trabajo con un valor de 53.6 %, indica que más de la mitad del personal percibe que no tiene un control adecuado sobre sus funciones, la dimensión de apoyo social y calidad de liderazgo con un valor de 38.8 % indicando así que los colaboradores en su mayoría sienten que tienen algo de apoyo y liderazgo por parte de los superiores inmediatos, la estima como dimensión nos da un valor de 36.4 % favorable notándose que el personal se siente que su trabajo es valorado, con un 44.5 % la dimensión inseguridad sobre el trabajo manifiesta que casi la mitad del personal siente una inseguridad sobre su empleo, su remuneración o lugar de trabajo.

**Palabras clave:** Carencia psicosocial, evaluación del rendimiento de empleados, estrés.



## ABSTRACT

This thesis work was developed in the city of Cusco, province and department of Cusco, with the aim of establishing the psychosocial risks to which employees of drugstore chains are exposed throughout the day to perform their assigned functions, whether retail sales, cleaning, inventories, etc. Psychosocial deficiency can damage the health of workers, leading to prolonged stress and even to cardiovascular, respiratory, dermatological, immune, gastrointestinal, endocrinological, musculoskeletal and psychic diseases. A descriptive and cross-sectional study was carried out. The procedure used for this research was a survey, which gives parameters or dimensions on how psychosocial risks influence daily life, employee performance appraisal, personal emotions that have to be suppressed, among others. At the end of the study it was appreciated that the variable psychosocial risks is above 50% giving clear signs that their staff has an emotional wear either by daily care with people directly, the second dimension of double presence is found with a value of 68.4 % which indicates that the staff has a high problem with housework, the third dimension control over work with a value of 53.6 %, indicating that more than half of the personnel perceive that they do not have adequate control over their functions, the dimension of social support and quality of leadership with a value of 38.8 % indicating that the majority of the collaborators feel that they have some support and leadership from their immediate superiors, esteem as a dimension gives us a value of 36.4 % favorable noting that the personnel feel that their work is valued, with 44.5 % the dimension of insecurity about work shows that almost half of the personnel feel insecurity about their job, their remuneration or place of work

**Key Words:** Psychosocial deprivation, employee performance appraisal, stress





## 1. Capítulo I

### Introducción

#### 1.1. Planteamiento del Problema

Tomando como punto de partida el reglamento de la Ley N°29783 (Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo), reglamento que tiene por objetivo promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el país, sobre la base de la observancia del deber de prevención de los empleadores, el rol de fiscalización y control del Estado y la participación de los trabajadores y sus organizaciones sindicales. Asimismo, la decisión adoptada por el Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo en conjunto con la OMS, quienes celebraron la novena reunión del Comité Mixto OIT/OMS sobre Medicina del Trabajo, el año de 1984 en la sede de la OIT, en Ginebra; cuyo punto a definir fue la “Identificación y control de los factores psicosociales nocivos en el trabajo”. Lo que direcciona a las empresas a realizar los monitoreos psicosociales de forma obligatoria con el fin de prevenir y promover una cultura de Seguridad y Salud en el trabajo.

Muchos autores han demostrado que los factores psicosociales relacionados con el trabajo contribuyen a una serie de daños para la salud. Se han acumulado pruebas que demuestran que existe una relación entre síndromes no específicos de carácter psicológico, de comportamiento o somáticos y condiciones de trabajo estresantes o muy ingratas. Por otra parte, el trabajo integra factores psicosociales positivos propicios para la conservación, e incluso el mejoramiento, de la salud. El enfoque más corriente para tratar las relaciones entre el medio ambiente psicológico del trabajo y la salud de los trabajadores ha sido la aplicación del concepto de estrés, muchos investigadores mencionan en su trabajo que el estrés es una fuente importante de ausentismo y déficit en el trabajo lo que hace que las organizaciones no sean productivas a tal punto que sufren graves pérdidas económicas (OIT, 1984).



Tanto en los países en desarrollo como en los Estados industrializados (el medio ambiente de trabajo y el marco de vida pueden provocar la acción de factores psicosociales negativos cuya importancia relativa para la aparición de enfermedades puede variar ampliamente. Sin embargo, la importancia de los factores psicosociales desfavorables de origen profesional ha ido aumentando considerablemente. Se han definido como características del medio de trabajo que crean una amenaza para el individuo (Caplan, 1975).

Las actuales tendencias de la promoción de la seguridad e higiene del trabajo ya no sólo tienen en cuenta los riesgos físicos, químicos y biológicos del medio ambiente, sino también diversos **factores psicosociales** inherentes a la empresa que pueden influir considerablemente en el bienestar físico y mental del trabajador. El medio ambiente de trabajo es considerado cada vez más como un grupo de factores interdependientes que actúa sobre el hombre en el trabajo. (Caplan, 1975).

Los factores psicosociales estresantes que se encuentran en el medio ambiente de trabajo son numerosos y de diferente naturaleza. Comprenden aspectos físicos y ciertos aspectos de organización y sistemas de trabajo, así como la calidad de las relaciones humanas en la empresa. Todos estos factores interactúan y repercuten sobre el clima psicosocial de la empresa y sobre la salud física y mental de los trabajadores. El clima psicosocial de una empresa está vinculado no solamente a la estructura y a las condiciones de vida de la colectividad de trabajo, sino también a todo un conjunto de problemas demográficos, económicos y sociales. Se admite generalmente que el crecimiento económico, el progreso técnico, el aumento de la productividad y la estabilidad social no dependen solamente de los medios de producción, sino también de las condiciones de trabajo, de vida en general y del nivel de salud y bienestar de los trabajadores y de sus familias. (Arteta, 2011)



Debería darse atención a las dificultades económicas y la pobreza que prevalecen en muchos países en desarrollo. Los escasos ingresos familiares de numerosos trabajadores no les permiten satisfacer sus necesidades esenciales. Si bien la gran mayoría de las personas más pobres viven en las zonas rurales, muchas también viven en las ciudades. Trabajan frecuentemente en pequeñas empresas y en el sector informal. (García, 2011)

La pobreza es a la vez causa y razón para hacer al trabajador especialmente vulnerable al estrés psicológico. Las malas condiciones de vivienda y la falta de apoyo de la colectividad agravan la situación. Con el deterioro de las estructuras familiares y los cambios en las tradiciones, muchos sufren de condiciones de vida estresantes. Debería igualmente llamarse la atención sobre las relaciones existentes entre la salud de los trabajadores y el tamaño de la familia (OIT, 1984).

Los rápidos cambios tecnológicos reducen la calidad e intensidad de la energía física consumida en el trabajo, pero aumentan las cargas mentales. Esto puede tener influencia sobre las actividades y el comportamiento de los trabajadores, campo en el que los factores psicosociales parecen ser determinantes. Actualmente se reconoce que los acelerados cambios tecnológicos registrados en algunas ocupaciones, aunados a exposiciones profesionales y combinados con otros factores (como la sensibilidad del individuo, su modo de vida y las condiciones generales de su medio ambiente) generan o favorecen la aparición de enfermedades vinculadas al trabajo, o agravan desórdenes existentes tales como enfermedades crónicas de los sistemas locomotor, respiratorio y cardiovascular, así como trastornos del comportamiento o de la conducta (OIT, 1984).

La política de prevención de todos los factores perjudiciales para la salud de los trabajadores tiende directamente hacia un mejor conocimiento de los requerimientos esenciales para la creación de un medio ambiente de trabajo sano, a la adaptación del trabajo de acuerdo



a la capacidad y necesidades de cada trabajador a su condición física y mental y al establecimiento y mantenimiento de un medio ambiente de trabajo capaz de favorecer un óptimo estado de salud física y mental en relación con el trabajo.

Los trabajadores de la industria farmacéutica viven en el día a día estar expuestos a diferentes riesgos, como el ergonómico y el químico por trabajar con insumos destinados a la salubridad de la sociedad. Sin embargo, la alta demanda de clientes conlleva a que se presenten diferentes reacciones psicológicas adversas en los trabajadores, provocando en ellos malestar psicológico como estrés, depresión y ansiedad. Manifestándose en reacciones adversas para su salud. En tal virtud con el firme propósito de realizar un estudio profundo y detallado de los riesgos psicosociales en los colaboradores de una cadena de Boticas. Se plantean las siguientes interrogantes.

## **1.2. Formulación del Problema**

### ***1.2.1. Problema General***

¿Cuál es el nivel de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas zona Cusco, 2018?

### ***1.2.2. Problemas Específicos***

- a) ¿Cuáles son los niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas zona Cusco, 2018, según sus dimensiones?
- b) ¿Cuáles son los niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas zona Cusco, 2018 según sexo?
- c) ¿Cuáles son los niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de empresa de una cadena de Boticas zona Cusco, 2018, según su edad?



### 1.3. Justificación

Los factores psicosociales afectan la calidad y la productividad de las empresas, según la OIT (Organización Internacional del Trabajo), cerca del 4% del Producto Interno Bruto Global (1,25 billones) se emplea anualmente para sufragar los costos directos e indirectos de los accidentes de trabajo (AT) y enfermedades profesionales (EP).

Los factores de riesgo psicosociales aumentan el ausentismo, estimulan conductas de escape y evitación en el trabajo y del trabajo; tiempo muerto de producción de equipos y aumento de incapacidades, lo que no es conveniente ni para la empresa, ni para la organización.

El ausentismo es 2,5 veces mayor en consumidores de alcohol y otras drogas psicoactivas. Un trabajador expuesto a factores de riesgo psicosociales disminuye el ritmo de producción y/o favorece la aparición de productos defectuosos o mal servicio al cliente. También, un trabajador ausente favorece acumulación de fatiga entre sus compañeros (Arteta, 2011). Si no invertimos en una fuerza laboral saludable, tendremos trabajadores enfermos y una sociedad enferma con múltiples problemas psicológicos, y no es posible una intervención sin una evaluación adecuada de la situación de los trabajadores.

Existen muchas empresas que día a día pierden liderazgo y competitividad en el mercado, debido a que cuentan con organizaciones deficientes u obsoletas que lastran su rentabilidad y a la vez causan un impacto negativo al desarrollo y motivación de las personas que la conforman. No se comprende que el capital humano es lo más importante de una organización, ya que es su nervio vital. Una empresa puede tener la mejor infraestructura, tecnología, planta industrial o el equipo más moderno, pero esto no será suficiente para continuar y tener una garantía de éxito en el mercado (García, 2011)

Solamente las personas, con sus conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes, son capaces de impulsar o destruir una organización. Es por tanto imprescindible un compromiso



permanente de los miembros de la organización para lograr sus objetivos. Recordemos que la motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona y una persona poco motivada, no puede ser productiva. (Gil, 2012).

Para Carrasco, (2012) las organizaciones no son como máquinas compuestas por partes que se pueden aislar unas de otras. El personal no es un recurso de la organización, es la organización. Nosotros no somos un recurso de nuestra familia, somos un miembro de la misma. Si fuésemos recursos, entonces los humanos no sentiríamos, ni opinaríamos, ni nos moveríamos o desarrollaríamos. Los recursos son bienes, medios utilizados para conseguir nuestros fines u objetivos. El valor de las personas es irremplazable y su incidencia en las empresas es trascendental. No olvidemos que toda organización no dispone de personas, sino que se encuentra formada por personas.

Por lo tanto, este trabajo es útil como fuente de consulta obligatoria para posteriores trabajos de investigación orientados a la materia.

### ***1.3.1. Conveniencia***

El presente estudio, es de conveniencia para la sociedad, en especial para las empresas del rubro farmacéutico, ya que con este tipo de estudios se logra identificar con claridad aquellos agentes que estén poniendo en riesgos la salud y seguridad de su recurso más valioso; la persona como recurso humano.

### ***1.3.2. Relevancia Social***

La ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Perú, quien orienta y establece los lineamientos y normativas de la seguridad y salud de todos los trabajadores públicos y privados en todo el estado peruano, exige que las empresas realicen monitoreo de riesgos psicosociales. Sin embargo, la norma no es clara, existiendo un vacío legal en el mismo. No se tiene en la actualidad una estructura para realizar este monitoreo psicosocial, siendo este



un motivo para que las empresas públicas y privadas de todos los sectores interpreten esta norma y la cumplan sin un criterio único, por no encontrar evidencias científicas que les ayude a orientarse en este tipo de monitoreo.

### ***1.3.3. Implicancias prácticas***

La investigación es útil de forma práctica, porque permite la revisión conceptual en este campo de los riesgos psicosociales, que puede servir de guía a los directivos de la organización y de otras del sector, que tengan actividades laborales similares a la empresa en mención. De la misma forma, es importante por el análisis de los elementos que se consideran claves en el desarrollo de riesgos psicosociales en las organizaciones con características similares a la empresa cadena de Boticas, con la que se ha elaborado la presente investigación.

### ***1.3.4. Valor teórico***

Los riesgos psicosociales se consideran un área poco investigada y estudiada en la sociedad y en el ámbito académico, por lo tanto, encontrar una sola teoría que dirija su estudio es difícil y hasta se carece de indicadores y bases teóricas que ayuden a analizar los riesgos psicosociales que aquejan a los trabajadores de este sector. Por otro lado, permite contribuir como evidencia para estudios similares en los diferentes sectores económicos del Perú y del mundo.

### ***1.3.5. Utilidad metodológica***

La investigación muestra utilidad metodológica porque permite identificar como herramienta útil el instrumento de recolección de información que se ha utilizado, mostrando niveles altos de confiabilidad y validez. Además, los datos que se han encontrado, pueden ser de ayuda para la creación de herramientas que ayuden a identificar los riesgos psicosociales que predominan en el sector farmacéutico.



#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### ***1.4.1. Objetivo general***

Determinar el nivel de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas zona Cusco, 2018

##### ***1.4.2. Objetivos Específicos***

- a) Analizar los niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas Cusco, 2018, según sus dimensiones.
- b) Describir los niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas zona Cusco, 2018 según sexo.
- c) Describir los niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas zona Cusco, 2018, según edad.

#### **1.5. Delimitación de estudio.**

##### ***1.5.1. Delimitación espacial***

El presente estudio tiene por objeto conocer los niveles de riesgos psicosociales en la industria farmacéutica, tomando como población los colaboradores de una cadena de Boticas ubicados en las distintas tiendas de la ciudad del Cusco, Perú.

##### ***1.5.2. Delimitación temporal***

El presente estudio se ha realizado en el mes de noviembre del año 2018, previa coordinación con los responsables de las tiendas.





## 2. Capítulo II

### Marco teórico

#### 2.1. Antecedentes de Estudio

##### 2.1.1. *Antecedentes Internacionales*

El estudio realizado por Bonjoch, (2017) titulado: “Evaluación y análisis de factores de riesgo psicosociales en una empresa del sector farmacéutico de Catalunya: A propósito de un caso de violencia verbal en el trabajo” estuvo dividido en dos grandes bloques teniendo estos como nexo común el planteamiento de unas propuestas y medidas preventivas para mejorar la salud de los trabajadores de la empresa Tantrum Catalunya. En primer lugar, se realiza una Evaluación de Riesgos Psicosociales (ERP) y, posteriormente, se estudia la influencia de los factores de riesgo psicosocial en la violencia laboral autoreportada, ambos con una muestra de 196 trabajadores. Para llevar a cabo la ERP, se utilizó el método de evaluación de riesgos psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo denominado FPsico en su versión 3.1. Por otra parte, la influencia de los factores psicosociales en la violencia laboral autoreportada se estudia a través de los cuestionarios del método FPsico relacionando los ítems correspondientes a la violencia laboral y los diferentes factores psicosociales. Dados los resultados de la ERP se determinó el departamento de Laboratorio y Control de Fábrica como colectivo a tratar prioritariamente, por ese motivo se formaron dos grupos de trabajo, uno específico y otro global de la empresa. Evaluó el factor psicosocial participación/supervisión como el factor con una situación más desfavorable en Tantrum Catalunya. Sus resultados sugieren que la exposición a situaciones de riesgo psicosocial potencialmente dañinas para la salud de los trabajadores estaría asociada al reporte de situaciones de violencia en el trabajo. En muestra de estudio, los factores psicosociales con mayor influencia en la tendencia a reportar situaciones de violencia en el trabajo son la exposición a altas cargas de trabajo, altas demandas psicológicas, baja participación/supervisión e inadecuado desempeño de rol.



La investigación de Iturralde (2014) “Análisis y evaluación de los factores de riesgos psicosociales en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa ECONOFARMA S.A. de Guayaquil” se planteó como objetivo analizar y evaluar los factores de riesgos psicosociales bajo la aplicación de un cuestionario para determinar su impacto en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa de estudio. Por lo que aplicó la metodología descriptiva deductiva, inductiva y cuantitativa. En sus resultados evidenció que los colaboradores en estudio no se encontraron satisfechos con la distribución de las tareas en el área de trabajo, considerando que la carga de trabajo que tiene frecuentemente les produce un desgaste emocional. Además, que no se consideran que su opinión sea importante para los directivos, por lo tanto, no están aprendiendo cosas nuevas, ni perciben el reconocimiento por su desempeño. Esto significó una calificación de 2,18 puntos sobre 5 puntos, lo cual significó que esta corporación no está protegiendo adecuadamente a sus trabajadores de la exposición a factores psicosociales. Esto puede afectar a su salud mental, por lo que se recomienda planes de incentivos que promuevan el desarrollo de su creatividad y los motiven para maximizar su nivel de satisfacción laboral.

### ***2.1.2. Antecedentes Nacionales.***

En el estudio de Huamani, (2017) titulado: “Factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en el personal de la empresa del Grupo Profitex en Lima Metropolitana, 2017” Se planteó como objetivo principal determinar la relación entre factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en el personal de la empresa Grupo Profitex en Lima Metropolitana, 2017. Se trató de un estudio con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo comparativo, bajo los lineamientos del diseño no experimental. El autor utilizó el cuestionario de factores de riesgo psicosociales, elaborado por Coopsop-Istas para medir “Factores de riesgo psicosociales”; y el cuestionario de satisfacción laboral de Sonia Palma. Su muestra estuvo conformada por 132 trabajadores. Concluyó que existe una correlación significativa entre los



factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral. Los residuos tipificados indican que a mayores factores de riesgo psicosociales menor es la satisfacción del personal. Finalmente señalo que a mayor presencia de factores de riesgo psicosocial menor motivación, satisfacción y por ende rendimiento laboral. También en las dimensiones de los factores de riesgo psicosociales expresadas en inseguridad y estima, a mayor presencia de estos, menos será la satisfacción del personal de la organización. En cuanto el rango de las edades del personal no existe diferencia significativa, señala el autor que todo el personal percibe la situación de la misma manera.

Bobadilla, Garzón y Charria (2017) en su estudio “Identificación de factores de riesgo psicosocial en una clínica de alta complejidad”, tuvieron como objetivo general identificar los factores psicosociales intralaborales y extralaborales en los trabajadores de una institución del sector salud que presta servicios de alta complejidad (nivel III) de la ciudad de Cali, Colombia. La investigación fue de tipo descriptivo, con un diseño transversal. Se aplicaron la forma A y B del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral y el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Extralaboral (Ministerio de Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, 2010) a una muestra de 183 trabajadores. Los resultados de la investigación indican que los dominios donde se presenta mayor riesgo psicosocial son demandas del trabajo y control sobre el trabajo. A nivel extralaboral, las condiciones que presentan mayor riesgo son: tiempo fuera del trabajo, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, y desplazamiento vivienda-trabajo. Se concluye a nivel general que la clínica se encuentra en un nivel de riesgo psicosocial alto, por lo cual se requiere la implementación de un Programa de Vigilancia Epidemiológica en Riesgo Psicosocial para prevenir respuestas de estrés y enfermedades asociadas.

En la investigación de Orellana (2016), titulada “Riesgos psicosociales en el trabajo y percepción del estado de su salud general en las enfermeras asistenciales del Hospital Regional



de Ica, junio 2016” tuvo como objetivo determinar los riesgos psicosociales en el trabajo y percepción del estado de su salud general en las enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ica, junio 2016. En su metodología el alcance del estudio fue descriptivo, de diseño no experimental, transversal y cuantitativo. Puedo evidenciar los siguientes resultados, respecto a los datos generales el 49%(35) tienen entre 40-54 años, predomina el sexo femenino en 90%(65), el 69%(50) su contrato laboral es nombrado, 58%(42) son casadas(os), 50%(36) tienen de 21 años a más de experiencia laboral, el 100%(72) tienen turnos de trabajo de doce horas, y el 33%(24) labora en el servicio de emergencia. Respecto a la primera variable Riesgos psicosociales se obtiene un consolidado global en el cual el 56%(40) presenta riesgo de nivel medio, el 34%(24) es bajo, y en el 11%(8) de las enfermeras (os) alto. Referente a la segunda variable Percepción del estado de la salud general de las enfermeras es negativa en 51%(37) y positiva en 49%(35) según los resultados de la aplicación del test de Goldberg – GHQ 12. Conclusiones: Los riesgos psicosociales en el trabajo en las enfermeras asistenciales, según exigencias psicológicas, trabajo activo, apoyo social, compensaciones laborales y doble presencia son de nivel medio. La percepción del estado de su salud general en las enfermeras según Test de Goldberg –GHQ12- es negativa.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Riesgos Psicosociales**

El estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral no es nuevo, aunque sí la importancia y reconocimiento que ha adquirido en los últimos años (EU-OSHA, 2002; Houdmont y Leka 2010; Leka y Houdmont, 2010; Näswall, Hellgren, Sverke, 2008). Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control



con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo (EU-OSHA, 2007)

Los riesgos psicosociales son entendidos como todas las situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, los cuales tienen la capacidad de afectar, en forma negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica y/o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo (ACHS, 2013)

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) (2001), Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor (INSHT, 2001).

También se han definido los factores de riesgo psicosocial en el trabajo como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores. (Cox, Griffiths, & Randall, 2003)

Para el Comité Mixto OIT-OMS (1984), los factores de riesgo psicosocial en el trabajo abarcan las interacciones entre el medio ambiente laboral, las características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo.

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo actúan durante largos periodos de tiempo, de forma continua o intermitente y son numerosos, de diferente naturaleza y complejos,



dato que no sólo están conformados por diversas variables del entorno laboral, sino que, además, intervienen las variables personales del trabajador como las actitudes, la motivación, las percepciones, las experiencias, la formación, las capacidades y los recursos personales y profesionales. La personalidad y la situación vital del trabajador influyen tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta ante las distintas situaciones laborales.

Por eso, ante cualquier problema laboral no todos los trabajadores lo afrontan del mismo modo, ya que las características propias de cada trabajador determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá.

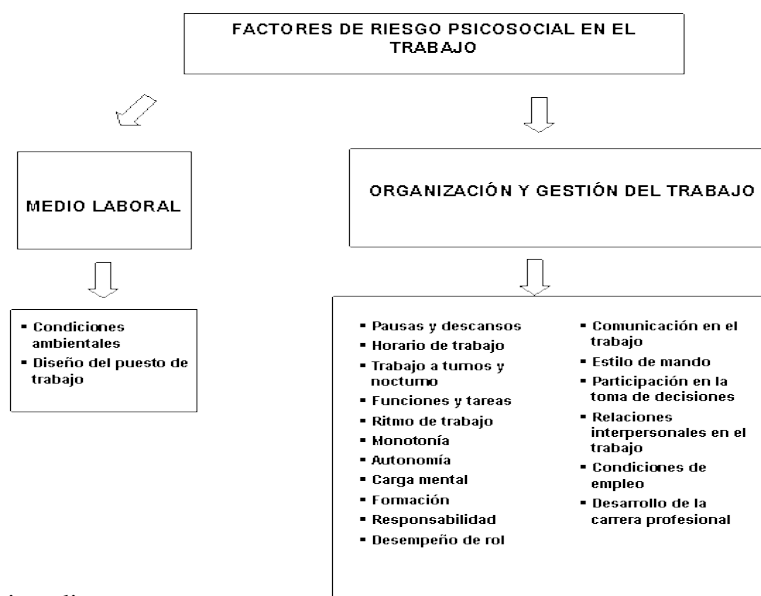
En todo caso, los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que tienen la capacidad de afectar tanto a la salud del trabajador como al desarrollo de su trabajo.

### 2.2.1.1. Taxonomía de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo

Se podría decir que los factores de riesgo psicosocial en el trabajo tienen que ver con la interacción del trabajador con el medio laboral y con la organización y gestión del trabajo que son potencialmente negativos para la salud de los trabajadores.

**Figura 1**

*Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo*



Fuente: [www.psicologia-online.com](http://www.psicologia-online.com)



## 2.2.2. Factores relacionados con el entorno del trabajo

### 2.2.2.1 Condiciones ambientales

Según Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2001), como factores del medio laboral tenemos que incluir, por un lado, las condiciones ambientales que son fundamentalmente los agentes físicos (ambiente lumínico - nivel de iluminación, deslumbramientos, equilibrio de las luminancias-, ambiente termo higrométrico - temperatura, humedad, ruido, vibraciones, radiaciones, etc.), los agentes químicos (humo, polvo, vapores, disolventes, desinfectantes, etc.) y los agentes biológicos (hongos, virus, bacterias y endoparásitos) que rodean al trabajador en su lugar de trabajo, y que pueden generar insatisfacción, discomfort y afectar a la salud del trabajador. (INSHT I. N., 1997)

La iluminación del lugar de trabajo debe adecuarse a la tarea que realiza el trabajador. La iluminación inadecuada (reflejos, deficiente o excesiva iluminación) puede hacer la tarea más difícil y dar como resultado un desempeño menor, un bajo rendimiento y frustración y, por tanto, influirá en la salud y el bienestar psicológico. (INSHT I. N., 1997)

El ruido ambiental debe permitir la concentración, la atención y la comunicación de los trabajadores. En el lugar de trabajo, el ruido puede aislar a los trabajadores, incrementar el número de fallos y de accidentalidad, dificultar la comunicación, enmascarar otras señales auditivas del entorno e incidir negativamente en el nivel de satisfacción y en la productividad. Además, interfiere en la actividad mental provocando fatiga, irritabilidad, dificultad de concentración y baja la tolerancia a la frustración. El ruido en situaciones en que es esperado genera menos molestias, aunque sea excesivo, que en aquellas ocasiones en que se produce repentinamente y de forma inesperada, porque entonces obliga al trabajador a adaptarse más rápidamente al cambio (INSHT, 2001).



En ocasiones puede darse una adaptación al ruido, pero esta adaptación es una respuesta que requiere energía y, por tanto, una prolongada exposición al ruido puede conducir a la fatiga y a la disminución del rendimiento, la temperatura en el lugar de trabajo se debe adecuar a la actividad laboral del trabajador, ya que influye en el bienestar y el confort del trabajador. El exceso de calor puede producir somnolencia, lo que afecta negativamente a los trabajos que requieren discriminaciones finas o decisiones críticas, las bajas temperaturas disminuyen la destreza manual de los trabajadores, lo que conlleva al deterioro de la calidad del trabajo y a aumentar la probabilidad de incidentes o accidentes (INSHT, 2001)

#### **2.2.2.1. Diseño del puesto de trabajo**

Según Ramos, Piero y Ripoll (2002), se pretende conseguir la adaptación ergonómica de las medidas geométricas del puesto de trabajo a las características corporales del trabajador, ya que una correcta ubicación de los útiles de trabajo evita no sólo trastornos musculoesqueléticos, sino también estrés y fatiga.

Por eso, se tiene que valorar en cada puesto de trabajo, tanto las características físicas del trabajador como la posición durante el trabajo (de pie, agachado, sentado, con los brazos en alto, etc.), el equipo de trabajo (maquinaria, pantalla de visualización, vehículo, etc.), el mobiliario (silla, mesa, dimensiones, color, mate, con brillos, etc.), la presentación de la información (complejidad del sistema informático, documentos, definición de pantallas, etc.), los planos y alcance (elementos que normalmente utiliza el trabajador por contacto visual o directo con manos y pies, pueden ser cortos, largos, etc.) y el espacio de trabajo (espacio libre bajo la mesa, anchura para realizar movimientos, densidad de ocupación, distancia entre los trabajadores – proxemia-, etc.).

Pero quizá lo más relevante desde el punto de vista psicosocial sea la configuración espacial de los lugares de trabajo, que en los últimos años ha ido cambiando desde una





configuración cerrada, con puestos de trabajo individuales, hacía una configuración abierta en la que los trabajadores no están completamente aislados unos de otros, aunque puede haber mamparas y separaciones entre ellos. La frecuente transformación de las primeras a las segundas está basada en la asunción de que las configuraciones abiertas favorecen la comunicación, la productividad y la satisfacción, y permiten una mayor flexibilidad, pero aunque sean adecuados los factores ergonómicos relativos al mobiliario, al ambiente lumínico y al ambiente térmico, en la configuración abierta es deficitaria la adecuación a aspectos relativos al espacio y al ruido en el trabajo.

Además, la falta de intimidad e independencia en la configuración abierta parece aumentar la agresividad y los sentimientos de hostilidad entre los trabajadores, produciéndose un número menor de contactos sociales y reduciéndose la comunicación interpersonal. Los sentimientos de satisfacción con las situaciones sociales son menores cuando la densidad es percibida como excesivamente elevada, por lo que en el lugar de trabajo es esperable que haya falta de cooperación, aumento de la competitividad y hostilidad, retraimiento, valoración negativa de los demás, patrones de comunicación distorsionados o aparición de conflictos (Ramos, Peiró, & Ripoll, 2002)

### ***2.2.3. Factores relacionados con la organización y gestión del trabajo***

#### **2.2.3.1. Pausas y descansos**

Una adecuada o inadecuada organización, planificación y distribución del tiempo de trabajo y de los periodos de pausas y descansos pueden incidir positiva o negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador, repercutiendo directa e indirectamente en él, en la institución y en su entorno. (Arteta, 2011)

La jornada de trabajo excesiva produce fatiga física (imposibilidad de mantener un esfuerzo físico) y fatiga mental (falta de atención, presencia desagradable de asociaciones o



recuerdos que distraen al individuo, dificultad para concentrarse y, en general, falta de rendimiento), lo que está vinculado a la disminución del tiempo disponible para el ocio y el descanso, lo que dificulta la recuperación del trabajador del esfuerzo realizado. La existencia de pausas y descansos durante la jornada de trabajo posibilita que el trabajador se recupere de la fatiga producida por trabajos monótonos, por esfuerzos físicos, por las condiciones ambientales desfavorables (elevado nivel de ruido, altas temperaturas, etc.), etc. (INSHT, 2001) o de la carga mental generada por los requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales.

La fatiga normal es completamente recuperable a través del descanso. Por eso es conveniente que durante la jornada laboral se realicen pausas cortas y alguna pausa larga que permitan la ruptura de la actividad laboral, ya que un prolongado esfuerzo físico o mental provoca un cambio en el organismo que tiene como resultado el declive en el rendimiento y la fatiga. (INSHT I. N., 2002)

Es necesario conocer el horario de trabajo, la duración de la jornada laboral, las pausas y descansos, así como el tipo de trabajo, el contenido y la carga para evaluar la relación fatiga-descanso. Así los aspectos de cuándo hay que descansar, número y duración de las pausas, etc., deben contemplarse simultáneamente, y para su establecimiento hay valorar las curvas de fatiga y recuperación, ya que una jornada con una duración idónea y con pausas adecuadas conduce a la disminución del número de accidentes, al aumento de la productividad, a la recuperación de la fatiga y al bienestar físico y psicológico. (INSHT, 2001).

#### **2.2.3.2. Horario de trabajo**

En muchas empresas se ha ido fijando un período laboral de horario fijo, en el cual todos los trabajadores tienen que estar presentes; y otro horario flexible, es decir, el tiempo de inicio y final de la jornada, que puede ser decidido libremente por los trabajadores. Estos márgenes de flexibilidad horaria suelen ser variables, dependiendo del tipo de organización que tenga la empresa. El horario flexible favorece la conciliación de la vida familiar y laboral y



ofrece al trabajador cierto grado de autonomía temporal en el trabajo, lo que contribuye a la satisfacción laboral. (Carrasco, 2012)

Además, se ha afirmado que los trabajadores que tienen y perciben más flexibilidad en sus empresas, tanto de horarios como de lugar de trabajo, llevan una vida más saludable que aquellos que tienen horarios de trabajo más rígidos (Grzywacz, Casey, & Jones, 2007)

### **2.2.3.3. Trabajo a turnos y nocturno**

El trabajo a turnos exige mantener al trabajador activo en momentos en que necesita descanso, y a la inversa. Además, le colocan fuera de las pautas de la vida familiar y social. Todo ello provoca un triple desajuste entre el tiempo de trabajo, el tiempo biológico y el tiempo familiar y social. (Carrasco, 2012)

También el trabajo nocturno constituye una circunstancia que incide negativamente en la calidad de vida del trabajador, en la de su familia y en su salud. Con carácter general se entiende que no se tolera bien el horario de trabajo nocturno, ya que invierte la actividad del trabajador en 180°, provocando una desincronización respecto al ritmo biológico natural e impide el descanso nocturno. (Carrasco, 2012)

Se habla del trabajo a turnos cuando una jornada de trabajo comporta puestos desempeñados sucesivamente por trabajadores diferentes, de manera que se abarca un total de entre 16 y 24 horas de trabajo diario.

El organismo humano tiene unos ritmos biológicos, es decir, que las funciones fisiológicas siguen unas repeticiones cíclicas y regulares. Estos ritmos suelen clasificarse en ultradianos (ciclo superior a 24 horas), circadianos o nictamerales (ciclo de 24 horas) e infradianos (ciclo inferior a 24 horas).

El ritmo circadiano es de los más afectados y, por tanto, el más estudiado con respecto al trabajo a turnos y nocturno, ya que se ve influenciado por factores externos como son la luz



y los horarios que impone la sociedad. Estos ritmos biológicos coinciden con los estados de vigilia y sueño, siendo la mayoría de ellos más activos durante el día que durante la noche.

Las alteraciones del ritmo sueño-vigilia se producen cuando se da un desfase entre el ritmo biológico de sueño-vigilia y el horario deseado o impuesto por las circunstancias. Es decir, estas alteraciones se caracterizan por un patrón de sueño desincronizado entre el sistema endógeno de sueño-vigilia y las demandas sociales. Existen varios tipos de trastornos circadianos: fase de sueño atrasada (demora en el inicio del sueño y despertar tardío), cambio de huso o zona horaria o jet lag (debido a un largo viaje) y por cambio de turno en el trabajo.

Los trabajos con turnicidad o nocturnidad han de ser analizados por la organización, ya que el horario laboral cuando se trabaja de forma continua de noche o en turnos rotativos puede generar ciertas alteraciones físicas, alteraciones del sueño y alteraciones de la vida familiar, social y profesional. Por eso, siempre que sea posible se ha de dar a los trabajadores la posibilidad de elegir turno y se le informará con antelación del calendario de su turno de trabajo. Es decir, que, en los trabajos a turnos, se deben conocer las modificaciones horarias con la antelación suficiente, para que los trabajadores puedan acomodarse mejor a ellos, tanto para la cuestión de sueño y descanso como para que puedan organizar su vida social.

El ritmo biológico se desequilibra al cambiar los ciclos sueño/vigilia, y se recupera la normalidad cuando se vuelve a un horario normal. El trabajo a turnos y, especialmente, el trabajo nocturno, fuerza al trabajador a invertir su ciclo normal de actividad descanso, obligándole a ajustar sus funciones al período de actividad nocturna. Ello acarrea un cambio en las funciones corporales, que aumenta con el número de noches trabajadas, pero que no llega nunca a ser completo. Las alteraciones son debidas a la dificultad para adaptarse a modificaciones externas y a la tensión continua que mantiene en su intento de adaptarse al cambio de ritmo (INSHT I. N., 1997). Dichas alteraciones los ritmos circadianos y ultradianos



generan variaciones en la temperatura corporal central (más elevada por la mañana), en las funciones cardiovasculares y respiratorias que descienden durante la noche y en las funciones endocrinas.

#### **2.2.3.4. Funciones y tareas**

Para INSHT, (1995): los factores relacionados con las funciones y tareas hacen referencia al contenido y al significado que el trabajo tiene para el trabajador que lo ejecuta. Un puesto de trabajo con contenido es aquel que está dotado de funciones y tareas adecuadas, y que permite al trabajador sentir que su trabajo sirve para algo.

Para que un trabajador cumpla lo mejor posible y haga bien su trabajo necesita tener sus útiles de trabajo, saber qué es lo que tiene que hacer, saber cómo hacerlo y que lo que hace tiene un valor significativo, que en algo está contribuyendo a la sociedad y que se le reconozca por ello.

Algunos trabajadores se sienten cómodos al realizar funciones y tareas sencillas y rutinarias, mientras que otros prefieren llevar a cabo funciones y tareas más complejas y enriquecedoras. De manera que las características objetivas de las funciones y tareas son en sí mismas insuficientes para explicar la satisfacción y el estrés en el trabajo. De ahí, que cuando las funciones y tareas se adaptan a las expectativas y a la capacidad del trabajador, contribuye al bienestar psicológico y supone un elemento motivador (INSHT I. N., 1996), mientras que si no se adecuan pueden llegar a ser una fuente de insatisfacción laboral, estrés y fatiga.

El trabajador tiene derecho y necesita conocer y disponer por escrito de las funciones y tareas de su puesto de trabajo; y que las funciones y tareas tengan un orden creciente de dificultad y que estén adaptadas a la capacidad de trabajador.



#### **2.2.3.5. Ritmo de trabajo**

El ritmo de trabajo trata del tiempo requerido para la realización del trabajo y puede estar determinado por los plazos ajustados, por la exigencia de rapidez en las tareas, por la recuperación de retrasos, por la velocidad automática de una máquina, por la competitividad entre compañeros, por las normas de producción, por la cantidad de trabajo a realizar, por el control jerárquico directo con presiones de tiempo, etc. (INSHT I. N., 2005)

En los trabajos en cadena, el ritmo está definido por la necesidad del trabajador de seguir una cadencia que le es impuesta. Este tipo de trabajo es problemático porque elimina totalmente la posibilidad de autorregulación del trabajador, ya que hace trabajar a todos de la misma manera y al mismo ritmo, y debido a las diferencias individuales, las posibilidades de adaptación a este sistema de trabajo son dispares. Para los trabajos considerados como no repetitivos, el ritmo resulta de la exigencia de lograr un cierto rendimiento en un período de tiempo dado. Pero además, hay que tener en cuenta que el tiempo que se requiere para realizar una tarea varía según las condiciones y capacidad del trabajador y también para un mismo trabajador, según su estado de fatiga, etc. (INSHT I. N., 2005)

El trabajador debe realizar sus tareas a un ritmo adecuado, que le permita la recuperación física y psíquica, mediante pausas y descansos, ya que, desde un punto de vista ergonómico, el ritmo de trabajo debe posibilitar trabajar durante toda la jornada laboral sin que la incidencia de la fatiga sea importante (INSHT, 2001)

#### **2.2.3.6. Monotonía**

Todo trabajo contiene elementos que lo pueden hacer interesante y enriquecedor o por el contrario lo pueden convertir en desagradable, molesto y aburrido. (INSHT I. N., 2002), En los puestos de trabajo en que las tareas son monótonas, rutinarias y repetitivas, el trabajador no



tiene ningún tipo de iniciativa y disminuye su libertad. Además el trabajo fragmentado provoca que el trabajador desconozca el lugar que ocupa su tarea dentro del proceso productivo.

El trabajo monótono y repetitivo efectuado en un ambiente poco estimulante genera insatisfacción laboral y problemas de salud, por lo que para que un trabajo sea adecuado debe reducirse el volumen de las tareas rutinarias, monótonas y repetitivas y el trabajo debe ser variado y tener una cierta multiplicidad de tareas y de atribuciones; además esto favorece organizar mejor la carga de trabajo (INSHT, 2002).

#### **2.2.3.7. Autonomía**

La autonomía es el grado en que el trabajador puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo. Es decir, tiene autonomía el trabajador que influye sobre el método de trabajo, el ritmo, las secuencias de las operaciones y el control de los resultados, ya que el trabajador debe poder tener la iniciativa para organizar su trabajo, regulando su ritmo, determinando el orden y la forma de realizar las tareas. (INSHT I. N., 2002)

Se considera que a más autonomía y responsabilidad en el trabajo mayor es la probabilidad de que el trabajador perciba que tiene control sobre el mismo, ya que el control viene dado por el grado de iniciativa, autonomía y responsabilidad. Se ha observado una relación positiva entre el grado de control que el trabajador tiene sobre su propio trabajo y la satisfacción laboral. Pero, tanto la falta de control como el excesivo control pueden producir secuelas psíquicas y somáticas negativas.

El trabajador tiene que tener la posibilidad de tomar decisiones con respecto a las tareas que realiza y ha de tener autonomía tanto para poder modificar el orden de las distintas operaciones y variar de tarea, como para decidir el tiempo que dedica a cada una de ellas, ya que constituye un factor de satisfacción.



En el caso contrario, se puede llegar a una total dependencia tecnológica, a la eliminación total de la iniciativa e incluso a una invasión de la intimidad del trabajador, cuando el control por el sistema se hace exhaustivo. (INSHT, 2001)

#### **2.2.3.8. Carga mental**

La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se somete al trabajador durante su jornada laboral (INSHT I. N., 2002). De manera que la carga de trabajo, tanto física como mental, es un factor de riesgo presente en muchas actividades laborales.

La carga física es el conjunto de demandas al trabajador durante el periodo laboral que implican tareas que obligan a un trabajo muscular y un esfuerzo físico, que si se sobrepasan los límites de trabajador puede producir la fatiga física.

Aunque no existe una definición unánimemente aceptada de carga mental, sí se podría decir que es el resultado concreto de la interacción entre un trabajador específico y una o varias tareas específicas. De modo que una misma tarea puede resultar más difícil para unos trabajadores que para otros (González Gutiérrez, Moreno Jiménez, & Garrosa, 2005).

La carga mental es el conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es el nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo (INSHT I. N., 2002). Cuando las exigencias cognitivas no se adaptan a la capacidad de respuesta del trabajador y se realiza un uso excesivo en tiempo y/o intensidad de funciones cognitivas, aparece la fatiga mental.

La carga mental de trabajo designa la obligación cognitiva o el grado de movilización de energía y capacidad mental que el trabajador pone en juego para desempeñar la tarea y, por tanto, es el resultado de la interacción compleja de factores individuales, técnicos, sociales y de la organización (INSHT I. N., 2002).





Para realizar una tarea hay que llevar a cabo una actividad mental que viene determinada por la cantidad de información que debe manejarse en un puesto de trabajo y por las características del trabajador (edad, formación, experiencia, etc.) (INSHT, 2001).

La ejecución de la tarea implica un procesamiento mental de la información que pone en juego procesos cognitivos como la toma de información del exterior (percepción), el análisis de la información (razonamientos en cualquiera de sus formas), el almacenamiento y utilización de las informaciones memorizadas (memorización) y el aprendizaje de sus procesos y variaciones. Todos estos procesos son necesarios para el tratamiento de la información, y suponen una actividad mental más o menos intensa (INSHT I. N., 2005)

Los mecanismos de la carga mental son complejos porque las funciones cognitivas no pueden ser analizadas sólo desde un ángulo cuantitativo (cantidad de informaciones tratadas), sino que deben serlo también bajo el ángulo cualitativo, según la dificultad cognitiva e intelectual de la tarea a realizar. Al mismo tiempo estos aspectos se pueden presentar tanto por exceso (sobrecarga) como por defecto (infra carga o subcarga) (INSHT, 2001).

- a) La sobrecarga cuantitativa se produce cuando se han de realizar muchas operaciones en poco tiempo, debido al volumen de trabajo, a la especialización y estandarización de tareas que se han de llevar a cabo, a la necesidad de una atención sostenida y a los apremios de tiempo o de ritmo de trabajo elevado.
- b) La sobrecarga cualitativa hace referencia a unas excesivas demandas intelectuales o mentales en relación con los conocimientos y habilidades del trabajador. No consiste en demasiado trabajo, sino en la dificultad excesiva del mismo. El problema aparece cuando el sujeto no posee la habilidad suficiente para realizar su tarea.
- c) La infra carga o subcarga cuantitativa se genera cuando el volumen de trabajo está muy por debajo del necesario para mantener el mínimo nivel de activación en el trabajador.



- d) La infra carga o subcarga cualitativa se produce cuando la tarea no implica ningún compromiso mental resultando para el trabajador insuficiente y produciéndole rechazo y desmotivación.

La infra carga laboral, tanto cuantitativa como cualitativa, puede ocasionar malestar emocional, hostilidad, estrés, incremento de la accidentalidad y atención y concentración deficitaria, ya que la falta de estimulación es tan perjudicial como el exceso, aunque resulte paradójico, un poco de tensión produce un efecto estimulante y es beneficiosa (INSHT, 2001).

La sobrecarga laboral tiene una incidencia directa sobre el tabaquismo, el incremento de la ansiedad y la disminución de la satisfacción laboral (INSHT, 2001a), la baja autoestima, los niveles altos de colesterol, la tasa cardiaca elevada y la fatiga; a veces conduce al infarto o la hemorragia cerebral, como ocurre en Japón, con el fenómeno llamado karoshi de "karo" exceso de cansancio y "shi" muerte.

Muchas veces, para paliar la sobrecarga de trabajo, se alarga la jornada laboral dedicando mayor tiempo al trabajo. Este exceso de horas de trabajo no sólo va a aumentar la fatiga del trabajador, sino que también pueden verse perjudicadas las relaciones sociales y la vida familiar, reduciéndose por tanto las oportunidades de apoyo social.

Se ha diferenciado entre fatiga muscular (producida por una prolongada actividad física), fatiga mental (asociada a exigencias de esfuerzo mental o al aburrimiento o a trabajos monótonos), fatiga emocional (producida por un fuerte estrés y caracterizada generalmente por una disminución o embotamiento de las respuestas emocionales) y fatiga de las habilidades (asociada a un declinar de la atención hacia ciertas tareas, de forma que la ejecución y la precisión en la realización de las tareas disminuye progresivamente, pudiendo ser causa de accidentes) (Peiró & Prieto, 2002). También se ha realizado una tipología de la fatiga laboral



en función de la parte del organismo implicada: fatiga muscular, fatiga intelectual, fatiga nerviosa, fatiga psicológica y fatiga sensorial (Bartley, 1976)

La prevención reside en encontrar el nivel en que cada trabajador da su mejor rendimiento y conserva una salud adecuada, evitando así los extremos de dificultad, complejidad o exceso de trabajo o de sencillez, aburrimiento o falta de trabajo.

La evaluación de la carga mental puede realizarse a través de la entrevista semiestructurada al trabajador, a los compañeros, a los subordinados y a los superiores, con técnicas exploratorias, de escucha activa, que permita la clarificación, la racionalización y la reformulación.

#### **2.2.3.9. Formación**

Para llevar a cabo correctamente cualquier tarea es necesario un nivel de formación previo, y con frecuencia un tiempo de aprendizaje en el puesto de trabajo.

Esta consideración lleva aparejado que cuanto mayor es el nivel de cualificación exigido, tanto más rico suele ser el contenido de trabajo a realizar y, en consecuencia, son mayores las posibilidades del trabajador de realizar un trabajo satisfactorio y enriquecedor. (INSHT, 2001)

Tanto el trabajador que desempeña un puesto de trabajo por debajo o por encima de su nivel de formación puede sentir insatisfacción laboral.

#### **2.2.3.10. Responsabilidad**

La descompensación entre la responsabilidad sobre los posibles errores y el nivel de control del trabajo puede determinar la aparición de diversas alteraciones en el trabajador si éste no se encuentra suficientemente cualificado para realizarla. Para que el trabajo sea satisfactorio el nivel de responsabilidad del trabajador debe ser adecuado a la capacidad el mismo y a los recursos disponibles.



Además, si el puesto de trabajo o el nivel jerárquico que ocupa el trabajador está por debajo de su cualificación y de su capacidad conduce a la insatisfacción y a la desmotivación, y si el puesto de trabajo está por encima de su capacidad genera estrés. (INSHT, 1995)

#### **2.2.3.11. Desempeño de rol**

El rol puede ser definido como el conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición (persona focal). Esas expectativas y demandas son emitidas por las personas o grupos que son afectados de alguna manera por la conducta de la persona focal y tienen o pretenden tener, la capacidad de influir sobre la conducta de aquella emitiendo para ello expectativas y demandas. Es decir, un rol es un haz de expectativas propias y ajenas acerca del patrón de conductas que se adecua al puesto ocupado. Así pues, el rol se elabora y se desempeña en el marco de la interacción social que protagonizan la persona focal y los emisores de rol que componen el conjunto de rol (Peiró & González-Romá, 1991)

De modo que el rol de cada trabajador es el patrón de comportamiento que se espera de quién desempeña un puesto de trabajo con independencia de la persona que sea. Es decir, es el conjunto de expectativas sobre conductas asociadas con el puesto laboral, tanto por parte de él mismo, como de los demás.

#### **2.2.3.12. Sobrecarga de rol**

En el mundo laboral de hoy, existen ocupaciones que demandan un elevado número de horas de trabajo, casi no hay horario laboral, en ocasiones con una gran responsabilidad (directivos, etc.); además en otros casos las dificultades económicas hacen que el trabajador sea pluriempleado, también se da la doble jornada laboral de las mujeres trabajadoras, ya que trabajan en la empresa y en la casa. Esta acumulación de deberes y demandas por el desempeño



de uno o varios roles, tanto cuantitativa como cualitativa, de denomina sobrecarga de rol. Todos estos trabajadores tienen dificultad para conciliar la vida laboral y familiar. (INSHT I. N., 2005)

#### **2.2.3.13. Ambigüedad de rol**

El trabajador con ambigüedad de rol vive en la incertidumbre, no sabe qué se espera de él, es decir, no tiene configurado con claridad cuál es su rol en la empresa. La ambigüedad de rol se refiere a la situación que vive el trabajador cuando no tiene suficientes puntos de anclaje para desempeñar su labor o bien éstos no son adecuados. Se genera cuando no están claramente definidas las tareas o hay falta de definición por información incompleta, poco concisa y muy cambiante sobre los objetivos del trabajo, las responsabilidades, la comunicación y las relaciones, la autoridad y los procedimientos.

Aunque es frecuente experimentar ambigüedad de rol ante cualquier cambio puntual en el puesto o en la organización, esta ambigüedad es transitoria y, a pesar de no ser positiva, no tiene efectos debilitantes. En cambio, si se da una situación de ambigüedad continuada significaría una mayor amenaza para los mecanismos de adaptación del trabajador (INSHT, 2001)

#### **2.2.3.14. Conflicto de rol**

Se produce cuando hay demandas o exigencias en el trabajo, que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizar el trabajo, por expectativas divergentes dentro de la propia organización, por incompatibilidad temporal, por conflictos con el propio sistema de valores y creencias o por conflicto entre los distintos roles individuales.

El conflicto de rol, sobre todo con respecto a los objetivos, es una disfunción organizativa, que tiene como efecto inmediato un deficitario logro de los objetivos de la organización y una disminución de la satisfacción del trabajador.



El conflicto y la ambigüedad de rol tienen consecuencias negativas para el trabajador como depresión, ansiedad, baja autoestima e insatisfacción laboral y para empresa como la reducción del rendimiento, el absentismo laboral y la excesiva rotación de puestos.

Tanto la ambigüedad de rol como el conflicto de rol en el trabajo pueden generar estrés de rol y repercutir negativamente en el bienestar psicológico (INSHT, 1995).

El estrés de rol se origina por el desempeño de roles en la organización, y comprende tanto la ambigüedad de rol como el conflicto de rol y la sobrecarga de rol (acumulación de deberes y demandas por el desempeño de uno o varios roles) tanto cuantitativa como cualitativa.

La evaluación de la ambigüedad y el conflicto de rol pueden realizarse a través de la entrevista semiestructurada al trabajador, a los compañeros, a los subordinados y a los superiores, con técnicas exploratorias, de escucha activa, que permita la clarificación, la racionalización y la reformulación. (Gil, 2012)

#### **2.2.3.15. Comunicación en el trabajo**

Para Garcia, (2011) la organización debe propiciar tanto la comunicación formal como la comunicación informal entre los trabajadores en la actividad laboral. En el medio laboral la comunicación abarca desde las órdenes dadas por los directivos directamente hasta las expresiones casuales entre los compañeros.

#### **2.2.3.16. Comunicación formal**

La comunicación formal es la que sirve para orientar los comportamientos hacia los principios, las normas y las metas de la organización. Puede establecerse en comunicación vertical ascendente (permite conocer los puntos de vista y canalizar las iniciativas de los trabajadores), vertical descendente (facilita el establecimiento de los objetivos y las directrices de la organización) y horizontal (facilita el apoyo emocional entre los trabajadores y hace posible la coordinación de actividades y la resolución de conflictos). (INSHT I. N., 2005)



De manera que en la organización se debe propiciar la comunicación formal en tres canales diferentes:

- a) El canal vertical ascendente se utiliza para realizar sugerencias o reclamaciones. Es el mensaje abierto de los trabajadores hacia sus jefes. Algunos consideran que este canal es el que menos funciona en las empresas. La eficacia de este canal suele conseguirse a través de los buzones de sugerencias y quejas, reuniones de grupo, etc. El déficit de posibilidades de este tipo de comunicación genera en el trabajador insatisfacción por no ser escuchado ni atendido en sus necesidades laborales.
- b) El canal vertical descendente se utiliza para las políticas e instrucciones que dan los directivos. El mensaje fluye desde los niveles altos de la jerarquía laboral hasta los niveles inferiores. Las formas más comunes son las instrucciones de trabajo, las publicaciones de la empresa, etc. La ausencia de esta información puede crear desorientación y descoordinación situaciones insatisfactorias.
- c) El canal horizontal se utiliza para la comunicación entre iguales, suele ser necesaria para la coordinación y el apoyo técnico e instrumental entre compañeros.

La comunicación en el lugar de trabajo debe ser activa y transparente, y los mensajes que se transmitan tienen que ser claros, comprensibles y accesibles a los diferentes grados de instrucción y madurez de los trabajadores a los van dirigidos.

#### **2.2.3.17. Comunicación informal**

La comunicación informal es la que favorece el desarrollo de la actividad profesional a través de los contactos entre compañeros, y sirve de apoyo socio afectivo y de válvula de escape a quejas interpersonales, conflictos y frustraciones en el trabajo. Los problemas que surgen en



este tipo de comunicación se pueden atribuir a diferencias en las percepciones de los trabajadores, a la forma en que un trabajador prefiere relacionarse con otros y en la manera en que se desarrollan las estrategias para mejorar la comunicación (INSHT, 2001).

#### **2.2.3.18. Estilo de mando**

Para Garcia, (2011) el estilo de mando influye en el ambiente de trabajo y en las relaciones entre los trabajadores y entre éstos y los jefes, porque las actitudes del superior o jefe repercuten directa o indirectamente en los trabajadores bajo su mando y en el clima laboral. Los distintos estilos de dirección o del ejercicio del mando, suelen extraerse de la combinación de algunos de los cuatro principales patrones o modelos: el autoritario o autocrático, el paternalista, el pasivo o 'laissez faire' y el democrático o participativo.

#### **2.2.3.19. Estilo autoritario o autocrático**

Para Garcia, (2011) este estilo de mando se basa en el principio de autoridad, por lo que el jefe no informa de los objetivos, sólo da consignas.

El directivo tiende a concentrar en él mismo todas sus decisiones, dando poca o ninguna participación a sus subordinados. El control lo realiza con tendencia a soslayar los resultados del trabajo. Limita la información a los subordinados sobre los problemas de la organización, lo cual implica una pobre comunicación en los diferentes niveles de dirección. Las opiniones de los subordinados no se atienden y se escuchan sólo formalmente, lo que no favorece la iniciativa creadora. Por tanto, este estilo de mando no admite la autocrítica y no desarrolla la creatividad.

#### **2.2.3.20. Estilo paternalista**

Para Garcia, (2011) el que ejerce con este estilo de mando opta por la sobreprotección y no promueve el liderazgo, tampoco valora la iniciativa ajena y tiende a crear y mantener individuos infantiles, indecisos e inseguros. Todos los subordinados deben recurrir a jefe para





solucionar sus problemas. El estilo paternalista está basado en la suposición de que la empresa se justifica si permite el desarrollo personal de los trabajadores, de este modo prevalecen los intereses personales sobre las demandas de la organización. El jefe paternalista intenta eliminar los conflictos y emplea métodos de control generales y suaves, pero al igual que el autoritario no deja vía a la participación.

#### **2.2.3.21. Estilo pasivo o laissez faire (dejar hacer)**

Para Garcia, (2011) este estilo de mando representa un escaso control del jefe en el trabajo de los subordinados y lo efectúa a distancia. El jefe da instrucciones en forma de consejos, no dirige, no da consignas, se inhibe en situaciones conflictivas y deja que los subordinados se autocontrolen.

#### **2.2.3.22. Estilo democrático o participativo**

Para Garcia, (2011) el que ejerce con este estilo, en general, escucha y valora las opiniones de sus subordinados, favoreciendo las iniciativas creadoras y, sobre todo, mantiene un alto sentido de la crítica y la autocrítica.

El jefe se centra en la función de coordinar el equipo, resuelve sólo los problemas fundamentales y brinda a los subordinados la posibilidad de participar activamente en la toma de decisiones. El control no se centra en las cuestiones formales, sino en detectar los aspectos relacionados con los resultados del trabajo. Establece una buena comunicación con los diferentes niveles de dirección y entre jefes y subordinados y mantiene informado a todos de los acontecimientos que afectan al sistema en general.

El estilo democrático es el más adecuado para dirigir cualquier organización laboral, porque favorece la participación de los trabajadores; así como la colaboración y el compañerismo, y contribuye a la aparición de una verdadera conciencia de equipo. Pero, hay que tener presente que también el estilo de dirección o mando idóneo puede depender de la fase



de crecimiento de la organización, de los objetivos propuestos en las tareas, de la complejidad de las mismas, de las funciones asignadas, de la personalidad de los subordinados, del momento que acontece, de la experiencia acumulada por el jefe, y del grado de conocimiento que tenga el subordinado de la tarea.

En todo caso, se deben evitar los extremos, es decir, que el directivo distribuya las tareas sin tener en cuenta la autonomía y toma de decisiones del trabajador, o que el directivo no actúe y deje hacer al equipo, para que éste se reúna, discuta y le entreguen los objetivos (INSHT I. N., 1996).

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

La falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones y en la organización del trabajo es un factor causante de insatisfacción laboral.

Por tanto, es conveniente contemplar tanto si los medios de participación (buzones, reuniones, delegados, etc.), como la participación en la política de incentivos/motivación (prestaciones sociales, ayudas, plan de pensión, cheque de comida, seguro médico, premios, etc.) en la política de personal, en las negociaciones colectivas (despidos, contrataciones, rotación de plantilla, etc.), en la planificación, organización y gestión del trabajo y en los procedimientos y métodos de trabajo. Así como es necesaria también la participación de los trabajadores en las acciones relativas al ejercicio de sus derechos de información y formación en materia de prevención de riesgos laborales.

#### **2.2.3.24. Relaciones interpersonales en el trabajo**

Las personas tienen, entre otras, la necesidad de relacionarse socialmente, lo que es fuente de motivación del comportamiento. Por ello, las relaciones interpersonales en el trabajo (con los superiores, con los subordinados, con los compañeros y con los usuarios o clientes) y



grupales (equipos de trabajo, de departamento, de área, etc.) generalmente son valoradas positivamente, pero también pueden llegar a convertirse en un riesgo psicosocial.

Las malas relaciones entre los miembros del equipo de trabajo, la falta de cohesión del grupo, las presiones; así como la reducción de los contactos sociales, la dificultad para expresar las emociones y opiniones y el aislamiento en el puesto de trabajo, pueden producir elevados niveles de tensión entre los miembros de un equipo u organización. Por el contrario, las buenas relaciones interpersonales, las posibilidades de comunicarse y el apoyo social en el trabajo pueden incrementar el bienestar psicológico en el trabajo (INSHT, 2001).

Aunque se tiende a pensar que una buena relación interpersonal en el trabajo es aquella en la que no hay discrepancias entre los trabajadores, lo lógico es que como en otros contextos de las relaciones humanas haya divergencias entre los compañeros y entre los subordinados y los jefes, porque se pueden tener visiones distintas acerca de los objetivos, tareas, procedimientos, expectativas, etc.

Si se establece entre los trabajadores una actitud de respeto (se tienen en cuenta las creencias y sentimientos de los demás), de comprensión (se acepta a los demás como personas, con sus limitaciones, sus necesidades, debilidades y características personales), de cooperación (se unen los esfuerzos hacia el mismo objetivo) y de cortesía (se mantiene un trato amable y cordial), se conseguirá una atmósfera laboral de aceptación y de armonía que facilitará la solución de cualquier conflicto interpersonal y favorecerá un buen clima laboral.

También es conveniente, posibilitar tiempos y espacios de descanso que permitan las relaciones sociales, facilitar el contacto entre los trabajadores a través de la distribución del lugar de trabajo y establecer vías formales para la resolución de los conflictos interpersonales.



### **2.2.3.25. Condiciones de empleo**

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

## **2.3. Variables**

### **2.3.1. *Identificación de la variable***

- Riesgos Psicosociales

### **2.3.2. *Operacionalización de la variable***

Para el presente estudio se operacionaliza de la siguiente forma la variable de estudio.



VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Riesgos psicosociales</b>	El método CoPsoQ-istas21 (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales que consta de 120 preguntas estructuradas en 4 partes: contexto social y trabajo doméstico familiar (6 preguntas); salud y bienestar personal (26 preguntas); condiciones de empleo y trabajo (19 preguntas) y las dimensiones de las exposiciones psicosociales (69 preguntas).	Exigencias psicológicas en el trabajo.  Doble presencia  Control sobre el trabajo  Apoyo social y calidad de liderazgo          Estima  Inseguridad sobre el futuro	<ul style="list-style-type: none"><li>• Exigencias cuantitativas</li><li>• Exigencia de esconder emociones</li><li>• Exigencias emocionales</li><li>• Exigencias cognitivas</li><li>• Doble Presencia</li> <li>• Influencia</li><li>• Posibilidades de desarrollo</li><li>• Control sobre los tiempos a disposición</li><li>• Sentido del trabajo</li><li>• Compromiso</li><li>• Posibilidades de relación social</li><li>• Apoyo social de los compañeros</li><li>• Apoyo social de superiores</li><li>• Calidad de liderazgo</li><li>• Sentido de grupo</li><li>• Previsibilidad</li><li>• Claridad de rol</li><li>• Conflicto de rol</li><li>• Trato como profesional</li><li>• Reconocimiento y respeto</li><li>• Preocupación por los cambios</li></ul>



#### 2.4. Definición de términos básicos.

- **Riesgos psicosociales:** Se definen como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) (INSHT, 2013)
- **Exigencias psicológicas del trabajo:** Las exigencias psicológicas tienen una doble vertiente, la cuantitativa y el tipo de tarea. Desde el punto de vista cuantitativo se refieren al volumen de trabajo en relación al tiempo disponible para hacerlo. Desde el punto de vista del tipo de tarea, las exigencias psicológicas son distintas en función de si se trabaja o no con y para personas, definiéndose las exigencias psicológicas de tipo emocional. (INSHT, 2013)
- **Doble presencia:** Son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico - familiar. Son altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares. (INSHT, 2013)
- **Control sobre el trabajo:** Un alto nivel de control en el trabajo constituye la base objetiva para el trabajo activo y el aprendizaje, para lo que también es importante el sentido del trabajo. (INSHT, 2013)
- **Posibilidades de desarrollo:** Hacen referencia a las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir otros nuevos. (INSHT, 2013)
- **Sentido del trabajo:** Además de tener un empleo y obtener ingresos, el trabajo tiene sentido si podemos relacionarlo con otros valores (utilidad, importancia



social, aprendizaje...etc.), lo que ayuda a afrontar de una forma más positiva sus exigencias.

- **Apoyo social y calidad de liderazgo:** El trabajo ofrece diversas posibilidades de relación entre las personas, y éstas se relacionan con la salud de diversas formas. El apoyo social representa el aspecto funcional de estas relaciones. (INSHT, 2013)
- **Inseguridad sobre las condiciones de trabajo:** Es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales (como, por ejemplo, el puesto de trabajo, tareas, horario, salario...) (INSHT, 2013)



### 3. Capítulo III

#### Método

##### 3.1. Alcance

De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación, reúne por su alcance, las características de un estudio descriptivo porque describe la variable de estudio de un grupo o población (Hernández, et, al. 2014), mediante este alcance deseamos describir los riesgos psicosociales de la industria farmacéutica.

##### 3.2. Diseño de investigación

Se empleará el Diseño No experimental del tipo transversal o transeccional porque recoge los datos en un solo momento ya que el propósito es describir la variable (Hernández, et. al. 2014).

Gráficamente se observa:

M ----- O

Donde:

- M = Trabajadores de una cadena de farmacias de Cusco.
- O = Riesgos Psicosociales.

##### 3.3. Población.

La población estuvo formada por el total de trabajadores inscritos en las planillas de la organización en toda la zona sur. Siendo N= 496, al cierre de agosto del 2018.

##### 3.4. Muestra

Se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple porque todos los trabajadores de cadena de boticas tienen la misma posibilidad de ser escogidos. Este tipo de muestreo permite que los datos puedan ser generalizados a toda la población (Hernández, et, al. 2014).

Para establecer el tamaño de la muestra se consideró los siguientes datos:





**Tabla 1**

*Distribución de la muestra de estudio según edad*

Edad	f	%
De 19 a 25 años	61	30%
De 26 a 35 años	101	48%
De 36 a 50 año	45	21%
Más de 51 años	2	1%
Total	209	100%

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 2**

*Distribución de la muestra de estudio según su sexo*

Sexo	f	%
Masculino	36	17%
Femenino	173	83%
Total	209	100%

Fuente: Elaboración propia

De los cuales:

- N= 459 trabajadores de la cadena de boticas zona Cusco
- E= 0.05= 5% (error muestral)
- P= 0.5 = probabilidad de éxito
- Q= 0.5 = probabilidad de fracaso
- Z= 1.96
- $\alpha$ = 95%=0.95
- n= tamaño de la muestra.



Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula.

$$n = \frac{Z \cdot P \cdot Q \cdot N}{(N-1) E^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$n = 209$  = Es el tamaño de la muestra.

### 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizará la técnica de la encuesta, que ayudará a recopilar información de: Sugerencias, opiniones, respuestas y datos generales que se proporcionen a preguntas formuladas sobre los diversos indicadores que se pretenden explorar a través de este medio.

Para esta investigación se utilizará como instrumento para recoger datos el cuestionario COPSQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales, un formulario que consta de una serie de preguntas e instrucciones para responder, de manera abierta, cerrada o de opción múltiple.

### 3.6. Validez y confiabilidad de instrumentos

Para el estudio se tomará como referencia la adaptación peruana del Instrumento realizado por Larico (2016).

#### Ficha Técnica del instrumento de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21

- Nombre del Autor: Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E.
- Editada: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)- CCOO
- Año: 2014
- Dirigidos: Personal actualmente trabajando
- Administración: individual y colectiva.
- Tiempo: Aproximadamente 30 minutos.



- Número de ítems: 38
- Utilidad: El cuestionario test consta de 38 ítems los mismos que evalúan las seis dimensiones: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima.
- Descripción: El CoPsoQ-istas21 es una herramienta para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Es la adaptación para el Estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). Los autores y propietarios autorizan su uso, de forma gratuita, en las condiciones establecidas en el manual.
- Condiciones de utilización del CoPsoQ-istas21: En las empresas con una plantilla de 25 o más personas trabajadoras se utilizará la versión media del método CoPsoQ-istas21.
- Otros: El CoPsoQ-istas21 es un instrumento de evaluación orientado a la prevención. Identifica y localiza los riesgos psicosociales y facilita el diseño e implementación de medidas preventivas. Los resultados de la aplicación del CoPsoQ-istas21 deben ser considerados como oportunidades para la identificación de aspectos a mejorar de la organización del trabajo. La evaluación de riesgos es un paso previo para llegar a una prevención racional y efectiva. El método CoPsoQ-istas21 debe usarse para prevenir en origen: eliminar o disminuir los riesgos psicosociales y avanzar en una organización del trabajo más saludable.
- Participación: La prevención es un proceso social y técnico. La participación de los representantes de la dirección y de los trabajadores - delegados y delegadas de prevención-, con el asesoramiento de técnicos y técnicas de prevención, es de crucial importancia en la utilización del método CoPsoQ-istas21. La participación es una necesidad metodológica (los agentes sociales tienen una parte del conocimiento derivado de la experiencia que no es sustituible y que es complementario al técnico);



es un requerimiento operativo (es necesaria la implicación activa de los diferentes agentes si se pretende una prevención eficaz); y es un imperativo legal (la participación en materia de prevención es un derecho contemplado en la ley).

- **Anonimato y confidencialidad:** La participación de los trabajadores y trabajadoras a través de la respuesta al cuestionario ha de ser anónima y garantizarse la confidencialidad de los datos y en los resultados de los círculos de prevención ha de garantizarse el anonimato
- **No modificación:** Algunas preguntas del cuestionario deben ser revisadas y adaptadas a la realidad específica de la empresa en la que va a ser usado, teniendo en cuenta los objetivos de prevención y la garantía de anonimato. Estas modificaciones deberán ser acordadas entre los representantes de la dirección y de los trabajadores y trabajadoras, con el asesoramiento de los y las técnicas de prevención.
- **Acuerdo de implementación del método** Como garantía de cumplimiento de las condiciones de utilización del método CoPsoQ-istas21 hasta aquí expuestas (finalidad preventiva, participación, anonimato, confidencialidad y no modificación) en el Comité de Seguridad y Salud (en las empresas de menos de 50 trabajadores y trabajadoras mediante acuerdo entre la representación de la empresa y los y las delegadas de prevención) se acordarán y plasmarán en un documento las cláusulas relativas a cada uno de estos aspectos.

#### **Adaptación Peruana:**

- **Nombre del autor:** Ricardo Láríco Condori
- **Año:** 2016
- **Validez y confiabilidad:** En el estudio denominado los riesgos psicosociales en los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima, se realizó la validez del instrumento por criterio de jueces dando por resultado que todos los ítems son válidos.



Para la confiabilidad del instrumento se utilizó el método de consistencia interna a través del alpha de Cronbach obteniendo un coeficiente de 0.811, este resultado demuestra que el instrumento es confiable.

- Con el objetivo de corroborar la validez y confiabilidad del cuestionario se realizó un estudio piloto de 50 colaboradores mediante la evaluación por criterio de jueces dando por resultado que todos los ítems son altamente válidos, así mismo se mantiene el mismo número de ítems del instrumento. Para la confiabilidad del instrumento se utilizó el método de consistencia interna a través del alpha de Cronbach obteniendo un coeficiente de 0.81, este resultado demuestra que el instrumento es altamente confiable. En cuanto a los baremos no cambiaron se mantienen los originales, ya que solo se modificaron algunas palabras.

### **3.7. Plan de Análisis de Datos**

Los datos obtenidos fueron codificados y luego ingresados en una hoja de cálculo del programa *Microsoft Excel*.

Para el análisis de los datos se utilizó el programa estadístico *SPSS (Statistical Package for the Sciences)* con el cual se han obtenido las tablas y figuras para responder a los objetivos del estudio. Se utilizó, además, el estadígrafo Chi cuadrado de homogeneidad, al tener varias muestras independientes de individuos que se clasifican respecto a una variable cualitativa y se desea conocer a partir de datos muestrales, si provienen de la misma población con el objetivo es comparar diferentes muestras.



## 4. Capítulo IV

### Resultados de la investigación

#### 4.1. Resultados en relación a los objetivos específicos

Al tratarse de una investigación de alcance descriptivo, uno de los objetivos específicos ha estado orientado a conocer y describir cada una de las dimensiones de la variable Riesgos psicosociales, de forma que pueda entenderse con mayor claridad cómo se manifiesta en la población de estudio. La primera dimensión de la variable que se ha estudiado son las Exigencias psicológicas en el trabajo, esta dimensión hace referencia a la cantidad de tareas que se tienen en el trabajo que pueden ocasionar un desgaste emocional, por ejemplo, si se trabaja con personas, como es el caso de los participantes de la presente investigación.

La tabla 3 muestra que en esta dimensión más de la mitad de los participantes se encuentran en el nivel Riesgo, es decir, tienen dificultades relacionadas a estas exigencias, y un 28,2% se encuentra en el nivel Desfavorable; por lo tanto, es una dimensión que tomar en cuenta cuando se elaboren estrategias de intervención con los trabajadores.

#### Tabla 3

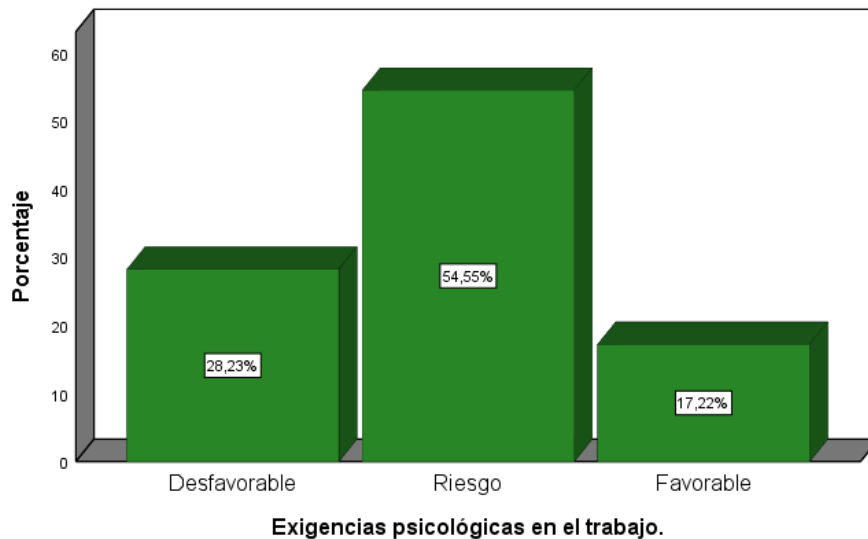
*Niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas Zona Cusco, 2018, según la dimensión exigencias psicológicas en el trabajo*

Exigencias psicológicas en el trabajo.		
	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	59	28,2
Riesgo	114	54,5
Favorable	36	17,2
Total	209	100,0



## Figura 2

*Niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas Zona Cusco, 2018, según la dimensión exigencias psicológicas en el trabajo*



Fuente: Elaboración propia

La segunda dimensión evaluada es la llamada Doble presencia, la misma se refiere a aquellas las exigencias sincrónicas, simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico – familiar, que suelen ser altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares. (INSHT, 2013). Al respecto se tiene que más de dos tercios de los trabajadores se encuentran en el nivel Riesgo y un 28,7% en el nivel desfavorable. Estos datos muestran la necesidad de intervenir en este aspecto, dado que están revelando que la mayoría de trabajadores considera que tiene una carga de actividades laborales y del hogar, que interfieren unas con otras.



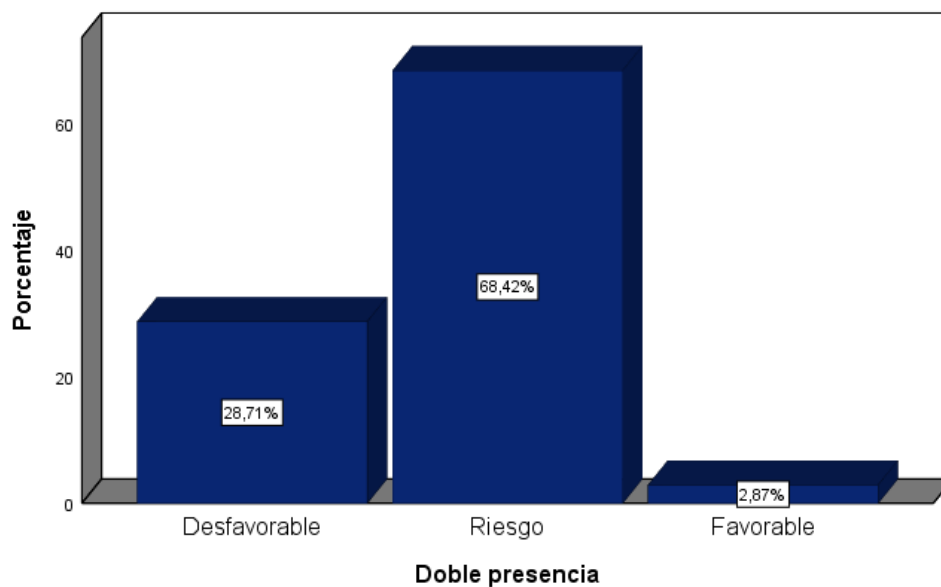
**Tabla 4**

*Niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas Zona Cusco, 2018, según la dimensión doble presencia*

	Doble presencia	
	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	60	28,7
Riesgo	143	68,4
Favorable	6	2,9
Total	209	100,0

**Figura 3**

*Niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas Zona Cusco, 2018, según la dimensión doble presencia.*



Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla y figura podemos observar los resultados de la dimensión Control sobre el trabajo. El autor del instrumento aplicado indica que un alto nivel de control en el trabajo constituye la base objetiva para el trabajo activo y el aprendizaje. (INSHT, 2013). En





los resultados se muestra que sólo el 12,4% tiene un nivel favorable, mientras que más de la mitad se encuentra en el nivel Riesgo y 34% en el nivel Desfavorable.

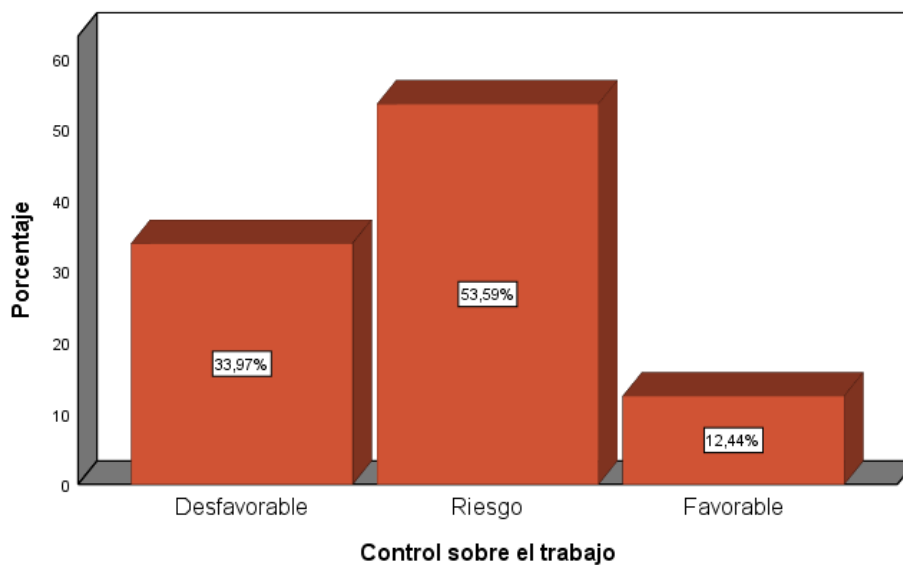
**Tabla 5**

*Niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas Zona Cusco, 2018, según la dimensión Control sobre el trabajo*

Control sobre el trabajo		
	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	71	34,0
Riesgo	112	53,6
Favorable	26	12,4
Total	209	100,0

**Figura 4**

*Niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas Zona Cusco, 2018, según la dimensión Control sobre el trabajo.*



Fuente: Elaboración propia

En la tabla y figura que siguen, se muestran los resultados de la dimensión Apoyo social y calidad de liderazgo. Esta dimensión tiene que ver con la percepción de los participantes



sobre la posibilidad que les da su empleo de relacionarse con otras personas, estableciendo con sus compañeros relaciones que puedan servirles de soporte si lo necesitan y contribuir así a su salud emocional. (INSHT, 2013). Esta dimensión muestra que casi un tercio de los participantes se encuentran en el nivel Desfavorable, el 38.8% se encuentra en el nivel Riesgo y un 33.5% en el nivel favorable. Por lo tanto, no se puede afirmar que esta dimensión sea problemática como las que se han presentado anteriormente

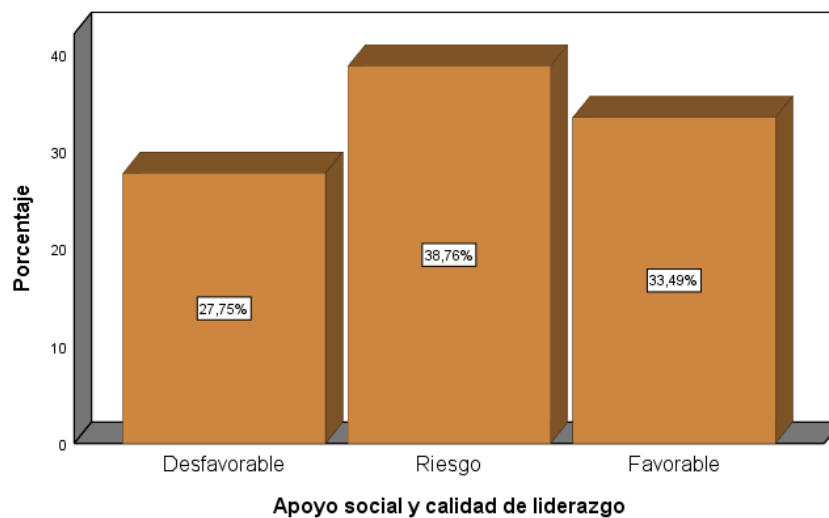
### Tabla 6

*Niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas Zona Cusco, 2018, según la dimensión Apoyo social y calidad de liderazgo*

Apoyo social y calidad de liderazgo		
	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	58	27,8
Riesgo	81	38,8
Favorable	70	33,5
Total	209	100,0

### Figura 5

*Niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas Zona Cusco, 2018, según la dimensión Apoyo social y calidad de liderazgo.*



Fuente: Elaboración propia



En la tabla 7 y figura 5 se observan los resultados de la evaluación de la dimensión Estima, los porcentajes se distribuyen casi de forma pareja entre los tres niveles, el 30,6% en el nivel desfavorable, el 33% en el nivel Riesgo y el 36,4% en el nivel Favorable.

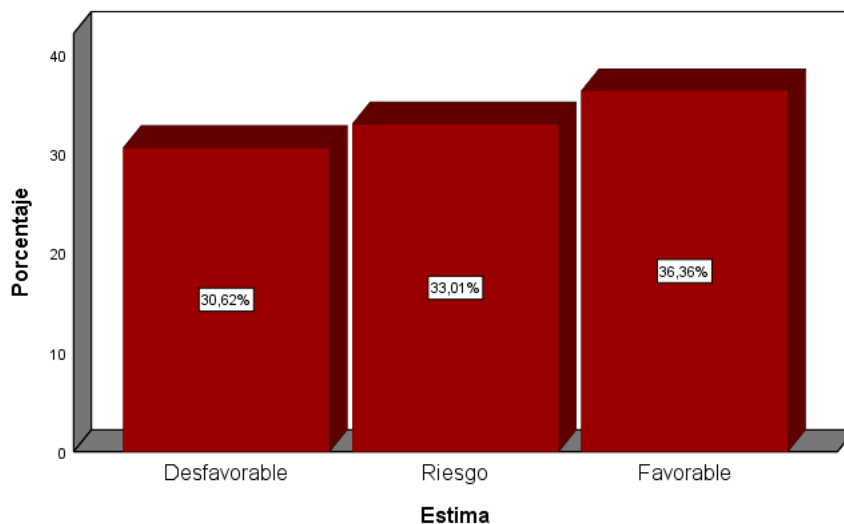
**Tabla 7**

*Niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas Zona Cusco, 2018, según la dimensión Estima*

	Estima	
	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	64	30,6
Riesgo	69	33,0
Favorable	76	36,4
Total	209	100,0

**Figura 6**

*Niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas Zona Cusco, 2018, según la dimensión Estima.*



Fuente: Elaboración propia

La dimensión siguiente es la Inseguridad sobre el futuro, en esta se puede observar que la mayoría se encuentra en el nivel Riesgo, un 36,4% en el nivel desfavorable y 19% en el nivel favorable. Esta dimensión se refiere a la inseguridad que muestran los trabajadores con respecto



a que sus condiciones laborales o aspectos importantes de su trabajo no sean favorables en el futuro, por ejemplo, el que sean cambiados de puesto, de horarios, de trabajo. Es decir, está relacionada con la estabilidad en las condiciones laborales, desde la percepción de los participantes. Al tener a la mayoría en los niveles desfavorable y riesgo, podemos decir que consideran que las condiciones de su trabajo están susceptibles a cambiar en el futuro.

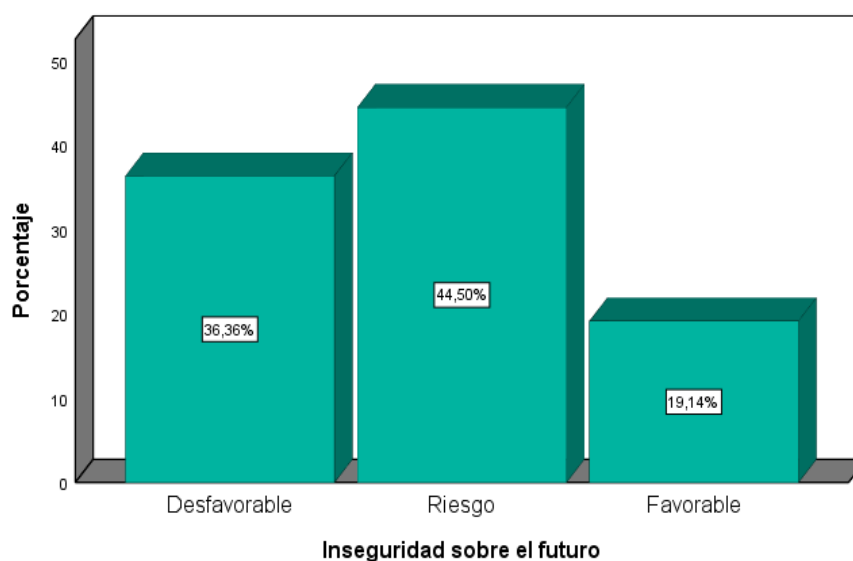
**Tabla 8**

*Niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas Zona Cusco, 2018, según la dimensión Inseguridad sobre el futuro*

Inseguridad sobre el futuro		
	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	76	36,4
Riesgo	93	44,5
Favorable	40	19,1
Total	209	100,0

**Figura 7**

*Niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas Zona Cusco, 2018, según la dimensión Inseguridad sobre el futuro.*



Fuente: Elaboración propia



Los trabajadores que han sido evaluados eran varones y mujeres, por lo tanto, se ha tenido el interés de comparar los datos según sexo, como parte de uno de los objetivos específicos de la investigación, para conocer si el sexo era determinante en el nivel de riesgo psicosocial de los participantes. En la siguiente tabla se observa que hay variaciones mínimas según sexo, es decir, ni encontramos grandes diferencias en los porcentajes que se han hallado en cada uno de los niveles según sexo. Además, el nivel de sig. es de 0.394, es decir, mayor a 0.05, por lo tanto, se concluye que el sexo no es determinante en la variable Riesgos psicosociales.

**Tabla 9**

*Niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas Zona Cusco, 2018, según sexo*

<b>Riesgos Psicosociales y Sexo</b>					
		Sexo			
		Masculino	Femenino	Total	
Riesgos Psicosociales	Desfavorable	Recuento	18	15	33
		Porcentaje	39,1%	27,8%	33,0%
	Riesgo	Recuento	15	24	39
		Porcentaje	32,6%	44,4%	39,0%
	Favorable	Recuento	13	15	28
		Porcentaje	28,3%	27,8%	28,0%
Total	Recuento	46	54	100	
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%	

**Chi-cuadrado de Pearson = 1.864** **sig=0.394**

Se tiene también el análisis de la variable Riesgo Psicosocial según edad, se ha determinado cuatro (4) grupos etarios, trabajadores menores de 25 años, trabajadores de 25 a 35 años, de 35 a 45 años y trabajadores mayores de 45 años. De acuerdo al análisis del nivel de significancia, se puede afirmar que no existen diferencias significativas según edad en los niveles de riesgo psicosocial de los trabajadores de una cadena de Boticas Cusco, como se observa en la tabla siguiente:



**Tabla 10**

*Niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas Zona Cusco, 2018, según edad*

			Edad				Total
			Menores a 25 años	de 25 a 35 años	de 36 a 45 años	mayores a 45 años	
Riesgos Psicosociales	Desfavorable	Recuento	10	9	7	7	33
		Porcentaje	30,3%	27,3%	21,2%	21,2%	100,0%
	Riesgo	Recuento	10	7	11	11	39
		Porcentaje	25,6%	17,9%	28,2%	28,2%	100,0%
	Favorable	Recuento	9	7	8	4	28
		Porcentaje	32,1%	25,0%	28,6%	14,3%	100,0%
Total	Recuento	29	23	26	22	100	
	Porcentaje	29,0%	23,0%	26,0%	22,0%	100,0%	

**Chi-cuadrado de Pearson=2.894**

**sig.=0.822**

#### 4.2. Resultados en relación al objetivo general

El objetivo general de la investigación estuvo orientado a conocer los niveles de riesgo psicosocial de los colaboradores de una cadena de Boticas Zona Cusco en el año 2018. En la tabla 11 se observan los resultados que dan respuesta a este objetivo. Se tiene que, cerca de la mitad de los colaboradores (47,4%) se encuentra en el nivel Riesgo y un 31,6% en el nivel Desfavorable, los Riesgos Psicosociales se definen como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) (INSHT, 2013). Por lo tanto estos resultados muestran a necesidad de mejorar los riesgos psicosociales de la empresa para que los trabajadores puedan desempeñarse de forma adecuada y satisfactoria, evitando que se desarrollen problemas de salud. El 21,1% de colaboradores ha alcanzado el nivel Favorable, por lo tanto ellos no perciben su ambiente laboral como un lugar de riesgo.



**Tabla 11**

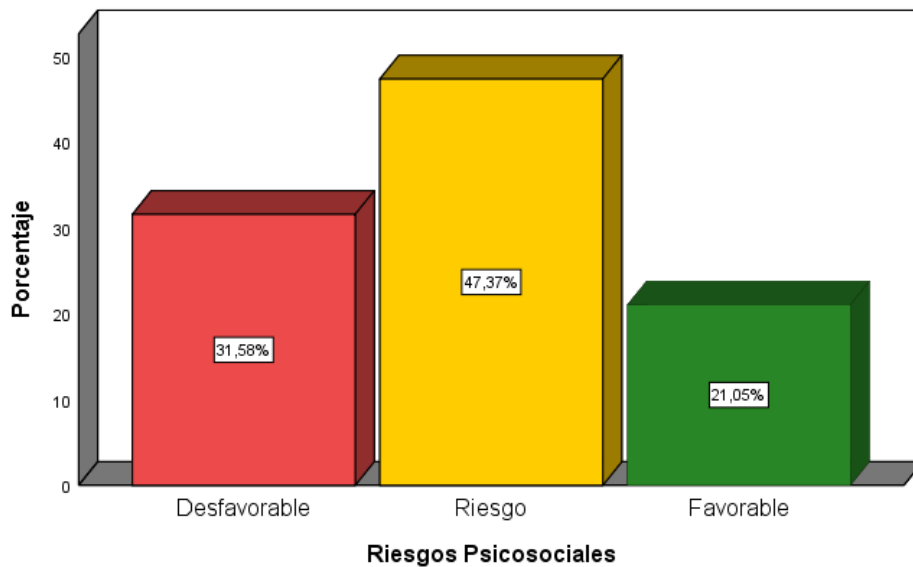
*Niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas Zona Cusco,*

2018

<b>Riesgos Psicosociales</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	66	31,6
Riesgo	99	47,4
Favorable	44	21,1
Total	209	100,0

**Figura 8**

*Niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas*



Fuente: Elaboración propia



## 5. Capítulo V

### Análisis y discusión de los resultados

#### 5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Los resultados de la investigación han mostrado que existe una gran cantidad de trabajadores que se encuentran en un nivel desfavorable y de riesgo en relación a la variable Riesgos Psicosociales, que se deben entender como condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan y que son capaces de afectar el desarrollo del trabajo y la salud de los colaboradores (INSHT, 2013). Al tener altos porcentajes en los niveles desfavorable y en riesgo, es importante darle atención a estas condiciones.

No se encuentran diferencias significativas ni por sexo, ni por edad, entonces podemos inferir, que la variable riesgos psicosociales, no están sujetas a cambios en relación a la edad o al sexo de los colaboradores.

Otro aspecto importante a rescatar, es que el análisis de las frecuencias de las dimensiones que se han estudiado, muestra que la existen algunas en riesgo y otras que no se consideran afectadas de manera negativa. Entre aquellas que han mostrado mayores porcentajes en el nivel desfavorable y riesgo, se encuentra la dimensión Exigencias psicológicas en el trabajo, ésta, se refiere a todas aquellas tareas que el colaborador considera le producen un gran desgaste emocional, en relación a esto, se entiende que los colaboradores evaluados, consideran tener una gran cantidad de tareas para en el trabajo, que les producen un desgaste emocional. Este aspecto es importante, porque el desgaste emocional en el trabajo, está relacionado según diversas investigaciones a estrés y, si no es atendido a burnout. (López y Campos, 2002; Sánchez, 2011; Oramas, 2013).





Otra dimensión que merece ser analizada a profundidad es la denominada “Doble presencia”, la misma hace referencia a aquellas exigencias laborales y familiares que interfieren unas con las otras y causan malestar en los colaboradores. En los resultados sobre esta dimensión, se observa que más de dos tercios de los trabajadores evaluados han alcanzado el nivel riesgo, que es un hallazgo importante, porque permite tomar en cuenta la forma en que las exigencias laborales y familiares pueden ser percibidas de forma desgastante por los colaboradores.

## **5.2. Limitaciones del estudio**

En relación a las limitaciones, en primer lugar, está que no se ha podido evaluar más profundamente aspectos teóricamente relacionados a la variable riesgos psicosociales, además al haber trabajado con personal de una empresa farmacéutica, los resultados pueden generalizarse solamente a otros trabajadores que estén involucrados en este rubro y realicen actividades laborales similares a las que llevan a cabo los participantes de la muestra. Finalmente, es limitante no contar con una teoría única sobre riesgos psicosociales, puesto que, esa carencia no permite un análisis más profundo sobre el tema del que se ha tratado a lo largo de la presente investigación.

## **5.3. Comparación crítica con la literatura existente**

El trabajo de Bonjoch (2017) ha mostrado que la presencia de riesgos psicosociales en colaboradores de una empresa farmacéutica de Cataluña, estaba relacionada a un mayor riesgo de presencia de situaciones de violencia en el trabajo. La actual investigación ha mostrado que la mayoría de trabajadores evaluados presentan niveles desfavorables de riesgo psicosocial, por lo tanto, podrían ocasionarse situaciones de violencia en el trabajo, por eso la necesidad de usar estos resultados como un diagnóstico para el planteamiento de mejoras que permitan a los trabajadores percibir una menor cantidad de riesgos psicosociales en su entorno laboral.



En relación al estudio de Iturralde (2014) en Guayaquil, se encontró que los trabajadores evaluados no se mostraban satisfechos con la distribución de las tareas, además consideraron que la carga laboral les provocaba malestar emocional y no dejaba que ellos puedan mejorar sus habilidades y desempeño laboral, la investigación concluyó identificando niveles altos de riesgo psicosocial. Los datos de la presente investigación han mostrado coincidir con lo encontrado en Guayaquil, los colaboradores de una cadena de Boticas Cusco, muestran también un alto riesgo psicosocial, la mayoría identifica la dimensión doble presencia, referida a la carga laboral que interfiere en su desempeño de actividades fuera de los espacios laborales, en un nivel de riesgo y desfavorable.

Entre los antecedentes nacionales se revisó a investigación de Huamani (2017) quien evaluó factores psicosociales de riesgo asociados a la satisfacción laboral, encontrando que existe una correlación que determina que mientras más alto se consideren los factores de riesgo, menor es la satisfacción laboral. En relación a los resultados de la presente investigación, si tomamos en cuenta esta asociación podríamos inferir que, al tener niveles altos de riesgos psicosociales, los trabajadores tendrían menos satisfacción laboral, pero si se trabaja para disminuir los riesgos psicosociales, se podría mejorar la satisfacción laboral también.

La investigación de Orellana (2016), muestra en sus resultados que la mayoría de los colaboradores evaluados (54%) presentaba un nivel de riesgo psicosocial medio. Las cifras son similares a lo encontrado en la presente investigación, donde un 47,3% ha mostrado un nivel de riesgo psicosocial en la categoría Riesgo. La investigación de Orellana fue realizada con personal asistencial de un hospital de Ica, buscando determinar si la variable estaba relacionada con otra. En el caso de la presente investigación los colaboradores pertenecían a una cadena de farmacias, lo que puede hacernos ver la importancia de trabajar preventivamente en la percepción de los riesgos psicosociales en todos los centros laborales.



Finalmente, la investigación de Bobadilla, Garzón y Charria (2017) realizada con trabajadores de una clínica de Colombia, tuvo como objetivo identificar los factores psicosociales intralaborales y extralaborales en los trabajadores de una institución del sector salud que presta servicios de alta complejidad (nivel III) de la ciudad de Cali, Colombia. Estos investigadores mostraron que uno de los riesgos psicosociales que encontraron con mayor nivel de deterioro fueron las relaciones familiares, además a nivel general se encontró que había altos niveles de riesgo psicosociales, de la misma forma en los resultados de la presente investigación.

#### **5.4. Implicancias del estudio**

En relación a las implicancias de los resultados de este estudio, se espera tenga un impacto sobre las decisiones que se toman en torno al bienestar del personal, atender al cliente interno, concebido como colaboradores de la empresa, es necesario para que la empresa funcione de forma adecuada y para garantizar un menor riesgo de desarrollar enfermedades profesionales.

También se espera, sirva para que las empresas del rubro farmacéutico, y específicamente, la empresa con la que se ha recogido la información presentada en este estudio, pueda llevar a cabo acciones de acuerdo a la evidencia de un diagnóstico de la situación de sus colaboradores en relación a los riesgos psicosociales y sus dimensiones.



## Conclusiones

**Primera:** el nivel de riesgo psicosocial en la mayoría de colaboradores evaluados se encuentra en Riesgo (47,37%), lo que significa que los colaboradores de una cadena de Boticas consideran varios factores de riesgo psicosocial en su labor diaria.

**Segunda:** Las dimensiones Exigencias psicológicas del trabajo, Doble presencia, Inseguridad sobre las condiciones de trabajo de la variable riesgo psicosocial en los colaboradores de una cadena de Boticas se encuentran en el nivel Riesgo.

**Tercera:** No se muestran diferencias significativas en los niveles de riesgo psicosocial de los colaboradores de una cadena de Boticas de acuerdo a sexo.

**Cuarta:** No se muestran diferencias significativas en los niveles de riesgo psicosocial de los colaboradores de una cadena de Boticas de acuerdo a edad.



## Recomendaciones

Implementar mejoras en el trabajo, de acuerdo a las necesidades identificadas, que permitan reducir la percepción de riesgo psicosociales y evitar el desarrollo de malestar en la salud mental de los colaboradores.

Implementar mejoras en las dimensiones Exigencias psicológicas del trabajo, Doble presencia e Inseguridad sobre las condiciones de trabajo, para que los colaboradores de una cadena de Boticas Cusco puedan mejorar su desempeño y satisfacción laboral.

Realizar estudios posteriores que puedan determinar si la variable riesgos psicosociales se encuentra relacionada a otras que afecten el desempeño de los colaboradores.



## Referencias Bibliográficas

- ACHS, A. C. (2013). *Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo*. Chile.
- Arteta, N. G. (2011). *III Congreso de Salud, Seguridad y Prevención de Riesgo*. Panamá.
- Bartley, S. (1976). *What do we call fatigue?. En E. Simonson y P.C. Weiser (Eds.), Psychological aspects and psychological correlates of work and fatigue*. Springfield: C.C. Thomas.
- Caplan. (1975). *Job demands and worker health. Main effects and occupational differences*. Washington, United States: HEW Publication No. 75-160, NIOSH.
- Cooper, C., Liukkonen, P., & Cartwright, S. (1996). *Stress Prevention in the Workplace: Assessing the Costs and Benefits to Organisations*. Dublin: Fundación Europea.
- Cox, T., & Griffiths, A. (1996). *Assessment of Psychological Hazards at Work. En M.J. Schabracq y J.A.M. Winnubst, C.L. Cooper (Eds.), The Handbook of Work and Health Psychology*. Baffis Lane: John Wiley & Sons Ltd.
- Cox, T., Griffiths, A., & Randall, R. (2003). *A risk management approach to the prevention of work stress. En M.J. Schabracq y J.A.M. Winnubst, C.L. Cooper (Eds.), The Handbook of Work and Health Psychology*. Nueva York: John Wiley & Sons, Ltd.
- EU-OSHA, E. A. (2007). *Salud y Seguridad en el Trabajo*. Luxemburgo.
- González Gutiérrez, J., Moreno Jiménez, B., & Garrosa Hernández, E. (2005). *Carga mental y fatiga laboral*. Madrid: Pirámide.
- Grzywacz, J., Casey, P., & Jones, F. (2007). The Effects of Workplace Flexibility on Health Behaviors: A Cross-Sectional and Longitudinal Analysis. *The Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 12, 49, 1302-1309.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación 5ta. Edición*. México: Mc Graw Hill.



- INSHT. (1995). *Ambigüedad y Conflicto de Rol*. Madrid.
- INSHT, I. N. (1996). *PSICOLOGÍA DEL TRABAJO*. Madrid.
- INSHT, I. N. (1997). *Trabajo a turnos y nocturno*. Madrid.
- INSHT, I. N. (2001). *Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial. Documento divulgativo*. Madrid - España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- INSHT, I. N. (2002). *La Carga Mental de Trabajo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- INSHT, I. N. (2002). *La carga mental de trabajo. Documento divulgativo*. Madrid - España.
- INSHT, I. N. (2005). *Carga Mental de Trabajo y Diseño de Tareas*. Madrid.
- Mansilla Izquierdo, F. (2004). El síndrome de amotivación laboral. *Anales de Psiquiatría*, 20, 10, 429-433.
- OIT, O. I. (1984). *INFORME DEL COMITÉ MIXTO DE LA OIT/OMS SOBRE MEDICINA DEL TRABAJO*. Ginebra.
- Peiró, J. M., & González-Romá, V. (1991). Role-set variables as antecedent of role stress: a causal model. *Revue Internationale de Psychologie Sociale*, 4, 29-44.
- Peiró, J., & Prieto, F. (2002). *Tratado de Psicología del Trabajo. Vol. I. La actividad laboral en su contexto*. Madrid: Síntesis.
- Ramos, J., Peiró, J., & Ripoll, P. (2002). *Condiciones de trabajo y clima laboral*. En J.M. Peiró y F. Prieto (Eds.), *Tratado de Psicología del Trabajo. Vol. I*. Madrid: Síntesis.
- Robinson, S. (1996). *Trust and breach of the psychological contract*, *Administrative Science Quarterly*.
- Robinson, S., & Morrison, E. (2000). The development of psychological contract breach and violation: A longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 525-546.



Topa Cantisano, G., Fernández Sedano, I., & Lisbona Bañuelos, A. (2005). *Ruptura de contrato psicológico y burnout en equipos de intervención y catástrofes. Ansiedad y estrés.*





ANEXOS

Anexo 1: Cronograma

ACTIVIDADES	AÑO 2018- 2019					
	Octubre/Diciembre	marzo	abril	mayo	junio	
Preparación del Proyecto de Tesis	x					
Presentación del Proyecto por Mesa de Partes	X					
Nombramiento de Dictaminantes	X					
Aprobación de Proyecto de Tesis		X				
Validación de Instrumentos		X				
Recolección de datos		X				
Procesamiento de Datos			X			
Desarrollo del Capítulo de Resultados			X			
Desarrollo del Capítulo de Discusión			X			
Conclusión del Borrador de Tesis			X			
Presentación de Borrador para dictamen				X		
Dictamen de Borrador de Tesis				X		
Levantamiento de Observaciones					X	



Solicitud de Apto al Título					X	
Fecha y Hora de Sustentación de Tesis						X

## Anexo 2: Presupuesto y Financiamiento

GASTOS				
Categoría	Partidas	Unidad de Medida	Precio Unitario	Sub Total
Universidad	Inscripción de Proyecto de Tesis	Global	03	03
Materiales	Servicio de Internet	Global	200	200
	Impresión de Hojas	Global	200	200
	Anillados	Global	40	40
Varios	Movilidad Local	Global	200	200
	Compra de Libros	Global	500	500
	Compra de Revistas	Global	100	100
	Imprevistos	Global	100	100
TOTAL				1953

INGRESOS				
Categoría	Partidas	Unidad de Medida	Precio Unitario	Sub Total
Varios	Recursos Propios	Global	1353	1353
	Prestamos	Global	0	0
TOTAL				1953



**Anexo 3: Matriz del Instrumento: CoPsoQ-ISTAS 21 –VERSIÓN 1.5**

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>
Riesgos psicosociales	Exigencias psicológicas	1,2,3,4,5,6
	Doble presencia	31,32,33,34
	Control sobre el trabajo	7,8,9,10,11,12,13,14,15,16
	Apoyo social y calidad de liderazgo	21,22,23,24,25,26,27,28,29,30
	Estima	35,36,37,38
	Inseguridad sobre el futuro	17,18,19,20



**Anexo 5: Instrumentos de recolección de datos**

Sexo : (M) (F )						
Años de Servicio: ( )						
Item	APARTADO I	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo alguna vez	Nunca
1	¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
3	¿Tienes tiempo de llevar al día tú trabajo?	0	1	2	3	4
4	¿Te cuesta olvidar los problemas?	4	3	2	1	0
5	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
6	¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	4	3	2	1	0
PUNTAJE						
Item	APARTADO II	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo alguna vez	Nunca
7	¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	4	3	2	1	0
8	¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	4	3	2	1	0
9	¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	4	3	2	1	0
10	¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	4	3	2	1	0
11	Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	4	3	2	1	0
12	¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	3	2	1	0
13	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
14	¿Te sientes comprometido con tu profesión?	4	3	2	1	0
15	¿Tienen sentido tus tareas?	4	3	2	1	0
16	¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	4	3	2	1	0
PUNTAJE						
Item	APARTADO III	Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Sólo alguna vez	Nunca
En estos momentos, estas preocupado/a...						
17	Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	4	3	2	1	0



18	Por si te cambian de tareas contra tu voluntad	4	3	2	1	0
19	Por si te cambian el horario (Turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
20	Por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)	4	3	2	1	0
	PUNTAJE					
<b>Item</b>	<b>APARTADO IV</b>	<b>Siempre</b>	<b>Muchas Veces</b>	<b>Algunas Veces</b>	<b>Sólo alguna vez</b>	<b>Nunca</b>
21	¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	4	3	2	1	0
22	¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	4	3	2	1	0
23	¿En esta empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que puedan afectar tu futuro?	4	3	2	1	0
24	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	3	2	1	0
25	¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	4	3	2	1	0
26	¿Recibes ayuda y apoyo inmediato o inmediata superior?	4	3	2	1	0
27	¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?	0	1	2	3	4
28	En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	4	3	2	1	0
29	¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	4	3	2	1	0
30	¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	4	3	2	1	0
	PUNTAJE					
<b>Item</b>	<b>APARTADO V</b>	<b>Siempre</b>	<b>Muchas Veces</b>	<b>Algunas Veces</b>	<b>Sólo alguna vez</b>	<b>Nunca</b>
31	<b>¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?</b>					
4	Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de domésticas	4				
3	Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas		3			
2	Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas			2		



<b>1</b>	Sólo hago tareas muy puntuales					1	
<b>0</b>	No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas						0
32	Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0	
33	Cuando estás en la empresa ¿Piensas en las tareas domésticas y familiares?	4	3	2	1	0	
34	¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	4	3	2	1	0	
	<b>PUNTAJE</b>						
<b>Item</b>	<b>APARTADO VI</b>	<b>Siempre</b>	<b>Muchas Veces</b>	<b>Algunas Veces</b>	<b>Sólo alguna vez</b>	<b>Nunca</b>	
35	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	3	2	1	0	
36	En situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	3	2	1	0	
37	En mi trabajo me tratan injustamente	0	1	2	3	4	
38	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	4	3	2	1	0	
	<b>PUNTAJE</b>						