



UNIVERSIDAD
MARCELINO CHAMPAGNAT
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y PSICOLOGÍA

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

TÍTULO:

**PROGRAMA DE INTERVENCIÓN Y PREVENCIÓN EN EL RIESGO
PSICOSOCIAL PARA EJECUTIVOS DE VENTAS EN UNA
EMRPESA DEL SECTOR I.T DE LIMA METROPOLITANA**

AUTORES(AS)

SUMARI FEDERICI Aldo Giovanni

ASESOR(A):

ALTAMIRANO BASURCO, Jhoanna Isabel

ORCID: [0000-0002-5136-9700](https://orcid.org/0000-0002-5136-9700)

PARA OPTAR AL
TÍTULO PROFESIONAL DE PSICÓLOGO(A)



Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Permite descargar la obra y compartirla, pero no permite ni su modificación ni usos comerciales de ella.



UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT
Facultad de Educación y Psicología

ACTA DE APROBACIÓN PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA TITULACIÓN - PAT

Ante el Jurado conformado por los docentes:

Mag. Denisse CALONGE BARBOZA

Presidenta

Mag. Julio AQUIJE MILANTA

Secretario

Aldo Giovanni SUMARI FEDERIC, Bachiller en Psicología, ha sustentado su Trabajo de Suficiencia Profesional, titulado “**Programa de intervención y prevención en el riesgo psicosocial para ejecutivos de ventas en una empresa del sector IT de Lima Metropolitana**”, para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología.

El Jurado después de haber deliberado sobre la calidad de la sustentación y del Trabajo de Suficiencia Profesional, acordó declarar al Bachiller en Psicología:

CÓDIGO	APELLIDOS Y NOMBRES	RESULTADO
2013408	Aldo Giovanni SUMARI FEDERICI	Aprobado por unanimidad

Concluido el acto de sustentación, la Presidenta del Jurado levantó la Sesión Académica.

Santiago de Surco, 29 de abril del 2022

SECRETARIO

PRESIDENTA

Dedicatoria

A mi familia y todas las personas que me apoyaron durante este proceso

Agradecimientos

A mi familia y amigos por siempre apoyarme.

A las personas que me ayudaron ofreciéndose como voluntarios en el proyecto, gracias por su participación

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

PAT - 2020

Nombres:

Aldo Giovanni

Apellidos:

Sumari Federici

Ciclo:

Graduado

Código UMCH:

2013408

N° DNI:

46605927

CONFIRMO QUE,

Soy el autor de todos los trabajos realizados y que son la versión final las que se han entregado a la oficina del Decanato.

He citado debidamente las palabras o ideas de otras personas, ya se hayan expresado estas de forma escrita, oral o visual.

Surco, 03 de diciembre del 2021



Firma

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción	10
I: Planteamiento del trabajo de suficiencia profesional.....	12
1.1 Descripción del trabajo	12
1.2 Objetivos del trabajo de suficiencia profesional.....	13
1.3 Justificación	14
II: planteamiento del problema.....	15
2.1 Descripción del problema	15
2.2 Diagnostico.....	20
2.2.1 Objetivos	20
2.2.2 Metodología	20
2.2.3 Cronograma de actividades.....	24
2.2.4 Resultados del proceso diagnostico.....	24
III: Marco Teórico conceptual	35
3.1 Antecedentes y bases teóricas.....	35
3.1.1 Antecedentes	35
3.1.2 Bases Teóricas	43
3.2 Definición de términos básicos	52
IV: Plan de intervención	55
4.1 Objetivo general.....	55
4.2 Objetivo Especifico	55
4.3 Actividades	55
4.4 Cronograma.....	65
4.5 Resultados Esperados	68
4.6 Indicadores de evaluación.....	71

V: Conclusiones y recomendaciones	73
5.1 Conclusiones.....	73
5.2 Recomendaciones	73
Referencias	75
APÉNDICES	83
APENDICE A	84
APENDICE B	86
APENDICE C	89
APENDICE D	94
APENDICE E	98

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Población total del estudio</i>	Pág.26
Tabla. 2. <i>Resultados ISTAS 21</i>	Pag.26
Tabla.3 <i>Resultados Generales</i>	Pag.33

Resumen

El objetivo general del presente trabajo de suficiencia profesional fue evidenciar el riesgo psicosocial al que eran expuestos un grupo de vendedores del sector IT. Para este fin se presentó un diagnóstico situacional de los factores de riesgo psicosocial a los que se venían expuestos los colaboradores de acuerdo a estos resultados y basándose en otros procesos de intervención se elaboró un plan de intervención con el objetivo de identificar el nivel de riesgo psicosocial y se elaboraron los correspondientes indicadores de evaluación. Se trabajó con un grupo de 13 ejecutivos de ventas de una empresa dedicada al sector I.T. Los resultados del proceso de diagnóstico mostraron que esta población sufría de riesgo psicosocial al presentar indicadores elevados e intermedios en la escala ISTAS 21, el Focus Group y entrevista semiestructurada, por lo que el plan de intervención tuvo como objetivo diseñar un sistema de reducción, control y prevención para la organización, este se elaboró en base al modelo de intervención propuesto por Superintendencia de seguridad social de España y sus principales características es que propone un modelo dinámico y participativo, que integra todas las áreas de la organización permitiendo no solo la eliminación del riesgo psicosocial sino que creando una cultura de prevención dentro de este . Se espera tener como resultados a corto y mediano plazo la disminución y control de los riesgos psicosociales en el trabajo y a largo plazo la eliminación de estos, este se evaluó mediante el re test con el método ISTAS 21.

Palabras Calve: riesgo psicosocial, ISTAS 12, modelo de intervención, control, prevención, disminución

Abstract

The general objective of this work on professional sufficiency was to show the psychosocial risk to which a group of vendors from the IT sector were exposed. For this purpose, a situational diagnosis of the psychosocial risk factors to which the collaborators were exposed was presented according to these results and based on other intervention processes, an intervention plan was elaborated with the objective to identify the level of psychosocial risk and the corresponding indicators of evaluation. We worked with a group of 13 sales executives from a company dedicated to the I.T. The results of the diagnostic process showed that this population did suffer from psychosocial risk by presenting high and intermediate indicators on the ISTAS 21 scale, the Focus Group and a semi-structured interview, so the intervention plan aimed to design a reduction system, control and prevention for the organization, this was developed in passing to the intervention model proposed by the Superintendency of social security of Spain and its main characteristics is that it proposes a dynamic and participatory model, which integrates all areas of the organization allowing not only the elimination psychosocial risk but creating a culture of prevention within it. It is expected to have as short and medium term results the reduction and control of psychosocial risks at work and in the long term the elimination of these, this was evaluated through a re-test with the ISTAS 21 method.

Key Words: psychosocial risk, ISTAS 12, intervention model, control, prevention, reduction

Introducción

En la actualidad los factores de riesgo psicosocial están adquiriendo una mayor importancia dentro del ámbito laboral, este trabajo de suficiencia profesional surge en base a la necesidad de estudiar y resolver la exposición al riesgo psicosocial que tienen los colaboradores de una organización, ya sea por motivos intralaborales o extralaborales.

El presente trabajo de suficiencia profesional permitió el diseño de un modelo de **intervención** con 3 objetivos definidos enfocados en el riesgo psicosocial en ejecutivos de ventas de una empresa del sector IT en Lima Metropolitana, con base en los hallazgos de un proceso de evaluación donde se usó el ISTAS21, un modelo de entrevista semi estructurada y un focus group, el modelo diseñado para esta intervención propone 6 acciones de intervención que buscan inicialmente reducir, controlar y finalmente prevenir que el riesgo psicosocial vuelva a surgir dentro del ambiente de trabajo,

Estas acciones de intervención, están centradas en controlar y reducir de manera inicial las condiciones internas que son causantes de los niveles de riesgo psicosocial en los colaboradores, mediante la implementación de nuevas políticas y prácticas en el ambiente de trabajo y mediante estas instaurar sistemas de regulación internos que permitan una temprana detección de factores que puedan volver a desencadenar en riesgo psicosocial para los colaboradores.

En el primer capítulo se realizó el planteamiento del trabajo de suficiencia profesional desde un marco de la función que cumple para el bachiller en base a la obtención del título profesional.

En el Segundo capítulo se hizo el planteamiento del problema para el estudio de trabajo de suficiencia profesional, se estableció las importancias del riesgo psicosociales mediante la

descripción del problema y el establecimiento de un objetivo general y objetivos específicos, en base a esto se determinó que los sistemas más eficientes para establecer el modelo metodológico que se usara en el proceso de intervención son el Modelo ISTAS 21, un modelo de evaluación de Grupo Focal y entrevistas personales y de acuerdo a los resultados de estas evaluaciones es que se elaborara el modelo de intervención más eficiente para aplicarse en la población objetivo.

En el tercer capítulo se estableció el Marco Teórico conceptual de la investigación basándose en el modelo de intervención propuesto por el ISTAS 21

En el cuarto capítulo se estableció el modelo de intervención el cual consistirá en 6 actos con el fin de instaurar nuevas políticas, sistemas y una nueva cultura dentro de la organización que permitan instaurar una cultura organizacional enfocada en la disminución, control y prevención de los riesgos psicosociales.

En el quinto capítulo se exponen las conclusiones que se esperaron fueron que al crear enfocadas a un sistema integrado de trabajo integral entre colaboradores, jefes, supervisores, coordinadores y gerentes son la mejor forma de solucionar el riesgo psicosocial, y que solucionar estos problemas son no solo responsabilidad de las jefaturas, sino que también es importante la participación activa de los colaboradores.

I: Planteamiento del trabajo de suficiencia profesional

1.1 Descripción del trabajo

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene por meta que el bachiller en psicología logre acreditar el desarrollo de competencias y habilidades adquiridas durante el desarrollo profesional de sus funciones en un centro laboral, esto se comprobará mediante evaluaciones al personal y el diseño de un plan de intervención

De acuerdo con el artículo 45° de la ley universitaria N°30220 define, en el reglamento del RENATI, los trabajos de suficiencia profesional como la modalidad de titulación donde se demuestra el bachiller está en la capacidad de comprobar y documentar que cuenta con el dominio y la capacidad para aplicar competencias profesionales adquiridas a lo largo de su carrera (SUNEDU 2016). Siendo la universidad la encargada en determinar el plazo mínimo de temas de su especialidad. El trabajo de suficiencia profesional debe estar debidamente acreditado a través de un certificado y la presentación de un detallado que da cuenta de la experiencia a nivel pre profesional y sustentarlo públicamente ante un jurado evaluador, el cual formularán preguntas relacionadas al informe y a los cursos llevados durante los años de estudios del profesional.

La modalidad para titulación de suficiencia profesional consiste en la presentación y subsecuente sustentación de este basado en un proyecto el cual es desarrollado durante su ejercicio profesional y fundamentando de manera teórica con una aplicación práctica.

A diferencia de un trabajo de tesis la suficiencia profesional se basa en la presentación de evidencia para el ejercicio profesional y no la verificación de una hipótesis, esto es

verificado mediante la recepción de expedientes de trabajo y la verificación de proyectos o trabajos en los que el bachiller haya participado de manera directa.

Este trabajo permitirá la obtención de la licenciatura abriendo nuevas oportunidades laborales en el campo profesional y en el área laboral. El proyecto también podrá usarse en otras empresas con ligeras modificaciones para adaptarlo a los puestos de las empresas determinadas.

Desde el plano profesional, el trabajo de suficiencia dará como beneficios al bachiller de psicología la oportunidad de aplicar de sus conocimientos de una manera práctica que permitirán comprobar su experiencia en el campo donde desarrolla sus actividades, mediante la resolución de un problema.

1.2 Objetivos del trabajo de suficiencia profesional

Objetivo general

Evidenciar el desarrollo de las competencias profesionales del profesional en psicología organizacional mediante la presentación de un trabajo de suficiencia profesional.

Objetivos específicos

Demostrar que se ha alcanzado el desarrollo de las competencias profesionales de psicología mediante el diagnóstico situacional del riesgo psicosocial en ejecutivos de ventas de una empresa del sector I.T de Lima metropolitana.

Demostrar que se ha alcanzado el desarrollo de las competencias profesionales del psicólogo mediante el diseño de un plan de intervención para el riesgo psicosocial en ejecutivos de ventas en una empresa del sector I.T de Lima metropolitana.

Demostrar que se han alcanzado el desarrollo de las competencias profesionales del psicólogo mediante la elaboración de indicadores de evaluación del impacto del plan de intervención sobre el riesgo psicosocial en ejecutivos de ventas en una empresa del sector I.T de Lima metropolitana.

1.3 Justificación

El presente trabajo permite certificar la experiencia profesional del bachiller ya que se realizará una evaluación de un caso específico demostrando a experiencia, adecuado manejo de pruebas psicométricas, el manejo de indicadores psicológicos y la capacidad de diseñar un plan de intervención eficiente.

Desde un punto práctico el presente proyecto permitirá la creación y futura implementación de un plan de intervención que se base en los conocimientos adquiridos por el bachiller de psicología, dando paso a la obtención del título universitario tras la sustentación del presente trabajo.

A nivel metodológico la importancia del trabajo de suficiencia profesional permitirá demostrar la calidad de trabajo del investigador en su campo de acción, para esto es importante contar la capacidad técnica de escoger y aplicar eficientemente las herramientas correctas que le permitirán obtener información específica de los colaboradores de una organización que permitirá escoger un adecuado plan de acción según la realidad encontrada.

II: planteamiento del problema

2.1 Descripción del problema

La crisis de salud que nuestro país está experimentando genera una variedad de problemas no solamente a nivel sanitario sino también a nivel social, esto ha desencadenado una serie de cambios en las dinámicas de las relaciones interpersonales, en los ambientes familiares y laborales relaciones inmediatas, redes sociales y medios de comunicación relaciones remotas.

Los factores extralaborales son los más difíciles de manejar por parte de los equipos de recursos humanos y los psicólogos organizacionales (OMS 2020). Situaciones como la pérdida de familiares, amigos, compañeros de trabajo, la reclusión, la pérdida de ingresos, el temor constante, el estrés y la inestabilidad han tenido repercusiones directas en la salud mental con un incremento del nivel de riesgo psicosocial en los colaboradores (OIT 2020).

Con el paso de la pandemia, se hizo evidente un aumento en la necesidad de programas de salud mental. Es importante tener en cuenta que la coyuntura actual ha perturbado, congestionado y en algunos casos paralizado los centros de servicios de salud mental en un estimado del 93% de los países en el mundo (OMS 2020), mientras en paralelo la demanda por servicios de salud mental ha visto un incremento a nivel global.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), consideran como factores de riesgo psicosocial a las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y

la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral (OIT, 2019).

Para las empresas, invertir en el bienestar mental de sus trabajadores permitirá crear mecanismos internos para que estos logren desarrollar formas de afrontamiento eficientes ante la situación que nos encontramos viviendo en la actualidad. Por otro lado, al disminuir el nivel de riesgo psicosocial se mejorará el clima laboral, lo cual tendrá una mejora en el rendimiento de los trabajadores (OIT, 2019).

Los riesgos psicosociales son definidos como el hecho, acontecimiento, situación o estado que es resultado de la organización del trabajo, estas tienen un alto riesgo de dañar la salud física y mental del trabajador y sus secuelas suelen ser trascendentales (Moreno & Báez, 2010)

Si bien, los riesgos psicosociales son atribuibles, la tarea de identificarlos es compleja y depende principalmente de la estructura y cultura organizacional de la institución. En relación a esto, el análisis de las instituciones permite evidenciar los posibles riesgos en la organización y medir la intensidad con la que estos se manifiestan y determinar si las condiciones son compatibles con los criterios de medición de riesgo, bajo, medio y alto (Espíritu, 2017).

Según investigaciones en la Unión Europea, informan que los riesgos psicosociales son un problema prioritario en base al coste económico y social que estos generan, de acuerdo a la quinta encuesta europea sobre condiciones de trabajo “Cambios en las condiciones de trabajo en los últimos años” realizada por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) un 60% de los trabajadores encuestados presentaron problemas

relacionados con la sobrecarga trabajo y un 19% perciben un nulo apoyo social en sus centros laborales (Gil-Monte, 2012).

Por su parte, la agencia europea para la seguridad y salud en el trabajo, OSHA, revela que las tasas de exposición a trabajo emocionalmente agotador en los sectores de salud y servicios, tienen una alta tasa de prevalencia ya que un 40% de los trabajadores manifestaron tener problemas de salud relacionados directamente con las labores que realiza lo cual trae riesgos de salud mental para los colaboradores (OSHA, 2012).

En el Perú, el concepto de riesgos psicosociales ha sido abordado por el Ministerio de Salud, el cual afirma que los riesgos psicosociales son aquellas situaciones negativas presentes en la vida diaria laboral que se relacionan directamente con la organización donde se desempeñan (MINSAL, 2018).

Es importante recordar que los riesgos psicosociales están contemplados en la ley y son de obligación observancia la identificación, seguimiento y corrección de estos. según lo establecido en la ley N° 29783, ley de seguridad y salud en trabajo, en sus artículos 33 y 103 (El Peruano, 2019)

En el Perú, actualmente no se puede determinar la magnitud de cuál es la población trabajadora que está expuesta a factores de riesgo psicosocial. Estos pueden ocasionar problemas en el estado mental, ocasionar accidentes e incidentes, aumentar la rotación laboral, disminuir el rendimiento, causar enfermedades profesionales y otros problemas de salud relacionados al ambiente donde se desarrollan las actividades laborales. (Llanquecha y Marín, 2018).

En relación a lo anteriormente expuesto, sobre los riesgos psicosociales es un tema pendiente en entidades públicas y privadas, así como centros médicos asistenciales. Esto convierte la evaluación y prevención de riesgos psicosociales en una importante herramienta preventiva. La identificación, valoración y control de los factores de riesgo de origen psicosocial y la planificación de las medidas preventivas correspondientes, darán la posibilidad de una mejor gestión del talento humano en la organización mejorando el rendimiento, disminuyendo el absentismo y brindando mayor satisfacción de los colaboradores (Ministerio de trabajo y Promoción del Empleo, 2014).

La población donde el proyecto se centrará es en un grupo de ejecutivos de ventas de lima metropolitana, debido a la predisposición de este grupo las enfermedades relacionadas con el trabajo, esto se debe a que este tipo de puestos tienen un puesto acelerado en el que realizan sus funciones, la carga laboral, corto tiempo de recuperación, movimientos repetitivos, presión mecánica, y una especial relevancia al factor psicosocial (Álvarez y Aranguren, 2016).

El presente trabajo, problematiza sobre cuatro principales factores intralaborales que conducen a un nivel elevado de riesgo psicosocial: demanda del trabajo, autonomía y control del trabajo, especialización de la tarea y nivel de recompensa. Así, también, las causas ajenas a la organización que originan este nivel de riesgo en el colaborador.

En ese sentido, además de identificar las necesidades del trabajador es indispensable trabajar en los factores que conllevan riesgos psicosociales de grupo de ejecutivos de ventas, este tipo de población tiende a experimentar un nivel elevado de riesgos psicológicos como fatiga mental, sobreesfuerzo y estrés, los cuales pueden desembocar en enfermedades

profesionales por esto es que se deben realizar evaluaciones de riesgos de forma que los trabajadores mejoren sus condiciones de trabajo y condiciones laborales (Martínez, 2020)

Un ejecutivo de ventas se encuentra expuesto a múltiples factores que predisponen a la aparición y prevalencia de enfermedades ocupacionales, estas se relacionan en mayor medida a el ritmo acelerado en el que estos deben realizar los sus funciones, la carga laboral, corto tiempo de recuperación, posiciones no ergonómicas por tiempos prolongados durante la jornada laboral, pero con mayor relevancia al factor psicosocial (Orjuela y Araguren, 2016).

La empresa donde se realiza el presente plan de intervención se dedica a la venta del sector T.I, por lo cual los ejecutivos de ventas tienen que gestionar un nivel elevado de llamadas para solventar los requerimientos de la empresa. En la actualidad se tiene como una buena práctica para incentivar a los trabajadores son los cuadros que marcan la efectividad y rendimiento de los colaboradores; ante la demanda de llamadas se consideran una causa posible de los riesgos psicosociales en los colaboradores (Lin, Chen , Hong, 2010).

En base a lo previamente expuesto se considera pertinente realizar el proceso de intervención enfocado en controlar, reducir y prevenir, ya que tanto como el medio actual y los tipos de perfiles de puestos, en combinación con las políticas internas de la empresa, los vuelve propensos a sufrir de riesgo psicosocial.

2.2 Diagnostico

2.2.1 Objetivos

Objetivo General

Determinar el nivel de riesgo psicosocial en un grupo de ejecutivos de ventas en una empresa del sector IT en lima metropolitana con el fin de implementar un plan de cambio organizacional.

Objetivos específicos

Evaluar si los factores intralaborales relacionados al nivel de riesgo psicolaboral en un grupo de ejecutivos de ventas de una empresa del sector IT de lima metropolitana.

Evaluar las condiciones de trabajo relacionadas al riesgo psicosocial en n grupo de ejecutivos de una empresa de lima metropolitana.

2.2.2 Metodología

El presente proyecto utilizara una técnica caracterizada por precisar de un proceso de búsqueda, así como el análisis sistemático de una o varias casuísticas, el enfoque en el ámbito de la psicología está relacionado con la investigación de las enfermedades, trastornos o alteraciones mentales a través del estudio casos individuales o grupos de personas.

Es una técnica de investigación cualitativa ya que el desarrollo del trabajo se centra en el estudio de un fenómeno y no el análisis estadístico de casos existentes.

Para la aplicación de esta metodología es necesario recurrir a técnicas como la observación y la administración de pruebas psicológicas.

El estudio de caso cuenta con distintas categorías: crónico, descriptivo, pedagógico, y también para contrastar una teoría según el objetivo del trabajo de suficiencia profesional y los tipos del estudio de caso: factual, interpretativo, evaluativo. También destaca la clasificación de Stake (1994), en estudios de caso intrínsecos, instrumentales y colectivos.

Técnicas e Instrumentos:

Para el proceso diagnóstico se emplearán las siguientes técnicas e instrumentos de evaluación:

Apéndice A: Cuestionario CoPsoQ ISTAS 21

Para el presente proyecto se usa la técnica del cuestionario, generalmente utilizado en la investigación social para la recolección de datos, esta decisión se debe a que a través de este sistema metodológico permite la recolección de información sobre intereses, actitudes, opiniones, conocimiento, comportamiento, entre otros. Otra ventaja de usar esta técnica para la recolección de datos es que permite obtener de una forma relativamente ágil y económica valiéndose de preguntas estructuradas para la recolección de información (Chavez, 2017)

La medición de los riesgos psicosociales utilizará el CoPsoQ ISTAS 21-version 2, este se aplicará en un grupo de ejecutivos de ventas, el instrumento fue construido por el Research Center for the Working Environment en el año 2000 y adaptado al español por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (2014).

Este instrumento ha adquirido una especial importancia en el entorno internacional y local, siendo uno de los instrumentos que permiten la medida de riesgos psicosociales más utilizados en la evaluación de riesgos e investigación de estos, adapta para trabajar con grupos de 25 personas consta de 38 preguntas, comprendida por 6 dimensiones. La primera,

Exigencias psicosociales de los ítems del 1 al 6, el segundo apartado Trabajo activo y posibilidades de desarrollo de los ítems del 7 al 16, la tercera Inseguridad de los ítems del 17 al 20, el apartado cuatro apoyo social y calidad de liderazgo del 21 al 30, el apartado cinco, doble presencia consta de las preguntas del 31 al 34 y finalmente el apartado que evalúa la estima y abarca los ítems del 35 al 38

Para medir la confiabilidad del ISTAS 21 nuestro medio en el instrumento fue sometido al juicio de expertos, donde se midió la concordancia de opiniones utilizando una prueba Binomial, resultando significativo (<0.50 por cada ítem). Por otro lado, se utilizó también el coeficiente de Chi cuadro con un resultado de 0.82% poniendo la prueba en una confiabilidad alta. Colocar las referencias. El instrumento ISTAS21 cuenta con evidencia de validez basada en el contenido, que fue realizada a través de la consulta a expertos. Para determinar las evidencias de validez se consultaron a tres expertos, que encontraron una validez de un 87% colocando la prueba en una validez alta (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014).

Apéndice D: Grupo Focal

Se implementará este método de tipo cualitativo debido a que en términos de tamaño, composición y procedimiento permiten escuchar de primera mano y analizar la data obtenida, teniendo como objetivo comprender las emociones y formas de pensar de un grupo de control en correlación a un tema, problema o servicio específico (Kruger, 2000).

Kragan (2000) sustenta que los grupos focales están hechos para recolectar la data producida de la interacción de un grupo de individuos sobre un tema predeterminado por el

investigador, permite encontrar un amplio espectro de opiniones de los participantes a lo largo de múltiples grupos focales.

Entre las múltiples ventajas que ofrece el trabajar con un grupo focal es que permite manipular y dirigir la discusión de los temas en favor a recopilar información de acuerdo a algo en particular, pues no se deben descuidar los objetivos trazados inicialmente para la investigación, estudio o proyecto a realizar, se tiene un estimado de 45 minutos para realizar la recolección de datos, el objetivo de este focus group tiene como objetivo principal recolectar información sobre la percepción del trabajo de acuerdo a los colaboradores, enfocándose en preguntas para determinar los niveles de exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidad de desarrollo, inseguridad, apoyo social y liderazgo, doble presencia y estima. Esto se realizará mediante la coordinación directa con los colaboradores que se ofrecieron como voluntarios para el focus group

Apéndice E: Entrevista semiestructurada

Se utilizará una entrevista con un formato semi abierto para obtener información adicional sobre las percepciones del individuo sobre su ambiente de trabajo se contará con una guía de entrevista, donde se tomarán datos de filiación de los evaluados con preguntas agrupadas por temática y categoría, se contará con un tiempo de 15 a 20 minutos para la realización de estas entrevistas individuales centrándose en la evaluación de los niveles de exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidad de desarrollo, inseguridad, apoyo social y liderazgo, doble presencia y estima. Esto se realizará en coordinación directa con los colaboradores que se ofrecieron como voluntarios para el focus group.

Apéndice C: Consideraciones éticas

Respecto a las consideraciones que se realizó la entrega de formatos de consentimiento firmado a los participantes del presente trabajo de suficiencia profesional, igualmente los datos personales de estos no serán revelados bajo ninguna circunstancia siendo anónimas las encuestas

2.2.3 Cronograma de actividades

PERIODO DE TIEMPO	Del 15 al 19 de Marzo	Del 20 al 22 de Marzo	24 de Marzo	26 al 28 de Marzo	29 al 30 de Marzo
Evaluación Virtual Con test ISTAS 21	X				
Procesamiento de datos del ISTAS 21		X			
Focus Group			X		
Entrevistas				X	
Procesamiento de datos de las entrevistas y el Focus group					x

2.2.4 Resultados del proceso diagnostico

Resultados ISTAS

La población total de evaluados con este instrumento fueron 13 ejecutivos de ventas de una empresa dedicada al rubro de tecnología, de los cuales 9 son hombres y 4 mujeres en un rango de edad que va desde los 26 años hasta los 38 años, de los cuales 8 indican ser solteros, 3 divorciados y 2 solteros.

De acuerdo a los resultados obtenidos por el ISTAS 21, muestran que los principales factores que afectan a los trabajadores son la inseguridad laboral con una media de 10,42, poniéndolo en un nivel elevado. Esto se interpreta como una preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo.

La Doble presencia tiene una media de puntaje de 7,64, lo que lo ubica dentro de una categoría de riesgo, esto implica que los colaboradores presentan dificultades para encontrar un equilibrio entre las exigencias del ámbito laboral y familiar.

Encontramos como factor de riesgo alto con media de puntaje de 10,25 es la percepción de Estima lo cual lo pone en un nivel elevado esto implica una falta de reconocimiento, inseguridad contractual y una percepción de trato injusto percibido por los colaboradores.

Dentro de un nivel intermedio encontramos exigencias psicosociales del trabajo con un puntaje de 10,33, estos resultados ser interpretan en que el personal tiene que trabajar de forma rápida e irregular

Trabajo activo y oportunidad de desarrollo presentan un puntaje de 25, 67 lo cual lo coloca en un nivel intermedio, las posibilidades líneas de carrera, la autonomía en la forma de realizar de tareas y adaptabilidad no son desarrollados a su máximo potencial a la empresa.

Finalmente, apoyo social con 27.92 igualmente se encuentra en un rango intermedio, esto se debe a que los colaboradores no consideran que reciben un apoyo adecuado por parte de sus jefes directos o supervisores.

Tabla 1.***Población total del Estudio***

SEXO	CANTIDAD	RANGO DE EDADES
FEMENINO	4	ENTRE LOS 26 A 28 AÑOS
MASCULINO	8	ENTRE LOS 28 A 38 AÑOS

Tabla 2. Resultados ISTAS 21

	Puntaje	Nivel
Exigencias psicológicas	10.33	Intermedio
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	27.92	Intermedio
Inseguridad	10.42	Alto
Apoyo Social	27.92	Intermedio
Doble Presencia	7.64	Alto
Estima	10.25	Alto

Resultados Focus Group

El focus group fue aplicado a un total de 5 ejecutivos de ventas de la organización, 3 de los cuatro son hombres y 2 mujeres, en el focus group se trabajaron puntos en común con el test ISTAS 21: nivel de exigencias psicológicas, estabilidad laboral, inseguridad, doble presencia y estima.

Exigencias Psicológicas

Los resultados del focus group en el área de exigencias psicológicas son uno de los principales problemas que indican este grupo se debe a que la mayoría de ellos considera que su trabajo debe realizarse muy rápidamente. Debido a su contacto con personas de manera constante consideran que deben esconder sus emociones a los clientes ya que buscan tener un impacto positivo sobre ellos y finalmente consideran que no siempre cuentan con tiempo para poder llevar su trabajo al día, entre lo mencionado por el equipo de ventas encontramos:

“nuestros jefes de área y los supervisores suelen exigirnos realizar las llamadas de una manera rápida, con el objetivo de que logremos cumplir la cantidad de ventas necesarias para alcanzar el objetivo de ventas semanales”

“muchas veces no podemos expresar verdaderas nuestras emociones mientras estamos en las llamadas”

Inseguridad

Otro punto importante para los trabajadores del área de ventas sus las principales preocupaciones que comunicaron durante el focus group fueron sobre variaciones del salario, esto debido a que sus ganancias son por comisiones, y cambios de horarios repentinos, ambas preocupaciones son intrínsecamente relacionadas con la organización, pero hay una tercera que es un temor a la dificultad que enfrentarían en caso de quedarse sin trabajo este ítem se ve influenciado por la realidad actual que se vive debido a la pandemia y la dificultad que implica encontrar trabajos durante una temporada tan volátil. El grupo menciono “debido a

la pandemia que está sucediendo en la actualidad conseguir un trabajo en otra empresa es muy complicado y tenemos que continuar nuestro trabajo” también expresaron “al ser un área de ventas los sueldos suelen variar en relación a lo que logremos producir con nuestras ventas, no siempre podemos contar una cantidad de sueldo fijo lo cual muchas veces nos presiona a continuar el trabajo para alcanzar metas”

Doble presencia

Se presenta como un problema para los trabajadores también hacen mención sobre los ítems “cuando estas en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?, ¿hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez? y si faltas algún día de casa ¿las tareas domésticas se quedan sin hacer?” este es otro de los puntos a observar dentro de los trabajadores ya que encuentran dificultad para equilibrar su vida personal con la del trabajo debido a la cantidad de trabajo, durante este etapa ambos grupos indicaron respuestas similares entre hombres y mujeres sin una variación mayor. “aveces por hacer horas extras llegamos muy tarde a nuestras casas y muchos de las tareas de la casa o bien se quedan sin hacer o tenemos que contar con alguien más para que las haga” y “cuando quedan pocas horas antes de salir de la oficina estoy pensando en lo que tendré que hacer al llegar a casa para tener listas las cosas de mañana a veces siento que casi no tengo tiempo de descansar”

Estima

Finalmente, el último punto a tener en cuenta es la estima donde los ítems tener en cuenta son la falta de reconocimiento por parte de sus superiores, el trato injusto y la percepción de una falta de apoyo por los supervisores o jefes de área cuando el trabajo es

complicado, un dato a tomar en cuenta es que al preguntarles sobre la percepción del apoyo que reciben de sus pares refieren a que el área de ventas es un grupo bastante unido y suelen apoyarse en la mayor medida posible. En esta área los comentarios se centraron en la falta de apoyo que perciben por los jefes directos o supervisores “nuestro supervisor muchas veces se centra mucho más en si logramos a la meta, y rara vez sentimos que realmente nos apoya solo nos presiona para lograr el objetivo”

Resultados de la entrevista

La entrevista se realizó a un grupo de 5 trabajadores 2 hombres y 3 mujeres de durante la entrevista se abordaron como puntos principales los 6 factores del método de evaluación ISTAS 21 estos fueron en base a las exigencias psicológicas, estabilidad laboral, doble presencia, apoyo social y calidad de liderazgo y estima.

Nuestro primer tema tratar fue el nivel de exigencias psicosociales a los que los colaboradores se ven expuestos, se les hizo preguntas en base a la velocidad de en la que tienen que trabajar, el tiempo al día que tienen para terminar sus tareas, si consideran que su trabajo es desgastante a un nivel emocional y finalmente si les cuesta olvidar los problemas del trabajo cuando están fuera de él. Las repuestas se centraron de manera similar a los resultados del focus group, en que es un trabajo donde la velocidad para hacer las tareas es prioridad “muchas veces los supervisores nos piden velocidad con el fin de alcanzar la cuota, a veces considero que no puedo dar la asesoría necesaria a los clientes sobre los productos” fue una de las respuestas que se dieron durante la entrevista otra fue “ a veces nos encontramos bajo mucho estrés mientras realizamos nuestro trabajo, pero los clientes no pueden darse cuenta porque eso podría su predisponían a realizar las compras así que tenemos que estar lo más tranquilos posible durante la realización de las ventas”

A continuación, el segundo punto a observar fue acerca de cómo perciben la estabilidad laboral, las preguntas realizadas fueron acerca del nivel de preocupación que tienen sobre si se les cambiara de tareas contra su voluntad o sin previo aviso, sobre variaciones del sueldo, cambio de horarios y la dificultad de encontrar otro trabajo en el caso de quedarse sin el que tienen actualmente, cabe resaltar que durante la entrevista este fue un punto de gran preocupación por parte de los trabajadores, uno de los ejecutivos de venta menciona “ si me fueran a cambiar de horario de trabajo tendría muchos problemas en adaptarme porque podría complicar mis estudios y tendría que elegir entre renunciar o poner mis estudios en pausa” y “muchas veces las variaciones en las comisiones afectan nuestros presupuestos mensuales lo cual hace que a veces tengamos que realizar horas extras para lograr llegar a las metas y recibir las bonificaciones que estas implican”.

En la doble presencia, fue un área de especial preocupación para las mujeres del grupo entrevistado, se realizaron preguntas con el objetivo de conocer que cantidad del trabajo familiar y domestico que se les asigna, si hay momentos donde necesiten estar en casa y la empresa a la vez, que tanto piensan en las tareas domésticas y familiares durante el trabajo uno de los comentarios fue “ muchas al llegar a casa del trabajo tengo que correr a hacer las tareas del hogar sino estas se quedan sin hacer lo cual no me deja descansar mucho, ya que tengo llegar a cocinar y limpiar ya que no tengo nadie que me ayude directamente en casa ”

Apoyo social y calidad de liderazgo, las preguntas fueron sobre percepción, como el conocimiento de cuáles son sus tareas, si reciben información a tiempo para realizar su trabajo, como perciben el apoyo por parte de sus pares dentro de la organización, cual es la percepción del apoyo del jefe de área, identificación con el grupo de trabajo, como consideran la planificación del trabajo y si consideran que hay un buen nivel de comunicación con los

jefes de áreas y pares en este punto hubieron múltiples comentarios centrándose en la percepción de una falta de liderazgo por parte de las jefaturas y centrándose que sus compañeros de equipo son quienes brindan el verdadero soporte a la hora de realizar los trabajos “los jefes tienen una comunicación limitada con nosotros si logramos llegar a las metas es porque nos podemos de acuerdo para poder realizar el trabajo correctamente”

Finalmente, el último punto abordado fue la percepción que tienen de la estima que la organización y sus jefes tienen sobre ellos con las preguntas centrándose en cómo se sienten que es el trato que se les da en el trabajo, si reciben el reconocimiento que consideran merecer y si reciben el apoyo necesario durante la realización de sus tareas, los trabajadores se encuentran en una percepción de la falta de esta y esto se puede evidenciar en comentarios como “casi nunca recibimos un reconocimiento por parte de los jefes o es muy raro que nos apoyen directamente a lo mucho los supervisores están atentos durante las capacitaciones pero luego de eso ya no, a veces siento que el trato es algo indiferente”

De acuerdo a los resultados obtenidos a través del TEST ISTAS 21, los ejecutivos de ventas presentan los siguientes riesgos de nivel psicosocial en niveles Altos en las dimensiones de Sensación de inseguridad, Doble presencia y Estima y niveles intermedios en las áreas de exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo y Apoyo social.

De acuerdo a lo indicado por el personal los entrevistados sostienen como puntos principales problemas en el centro laboral están relacionados con una preocupación por que los colaboradores consideran que hay un nivel bajo de “estima” por parte de la empresa ya que la mayoría considera que su trabajo no recibe suficiente reconocimiento por parte de las jefaturas, otro factor a observar es la doble presencia ya que muchos los trabajadores

consideran que carecen de suficiente tiempo para poder dividirse entre las tareas del hogar y su trabajo debido al nivel de exigencias que su trabajo tiene, finalmente las exigencias psicológicas son la preocupación final de los colaboradores de la organización esto se debe a que el trabajo tiende a ser irregular, falta de control sobre las condiciones de trabajo y de altas exigencias para poder alcanzar las metas esperadas debido a las comisiones y metas del área ya que mantienen una presión constante sobre este grupo de trabajadores finalmente el último factor a tener en cuenta es la inestabilidad laboral, esto se debe en parte a la modalidad contractual de los colaboradores y a los sucesos que ocurren en el medio ambiente, en este caso la pandemia.

En contraste a esta información obtenida durante el focus group que se realizó a 5 ejecutivos de ventas, hubo una mayor preocupación por el nivel de riesgo psicosocial en contraste con la evaluación ISTAS 21 que los resultados estuvieron en un nivel intermedio, esto se debe a que se centraron en detallar su trabajo y muchas de sus preocupaciones eran en base a , la inseguridad y la estima fueron la primera preocupación durante la realización del focus group, finalmente en la dimensión de Doble presencia no se encontraron diferencias significativas entre ambos los ambos sexos y el principal factor va de la mano con las exigencias psicológicas debido a que es la cantidad de trabajo la que no permite a los trabajadores llevar adecuadamente su vida en el hogar debido a que muchos de ellos aún se encuentran haciendo home office

Finalmente, los resultados de la entrevista los ejecutivos de ventas indicaron en la dimensión de riesgo psicosocial, las respuestas de los trabajadores se centraron en una percepción de que el trabajo que tienen que realizar es rápido, les cuesta olvidar los problemas del trabajo cuando están fuera de él y consideran su trabajo desgastante a un nivel

emocional, contrastando la preocupación por el ritmo de trabajo que se indicó en el focus group , en contraste con la evaluación ISTAS 21 y los resultados del focus la percepción de la estabilidad laboral dentro del grupo de trabajo fue uno de los puntos de mayor preocupación, debido a variación posibles del salario y variaciones inesperadas de los horarios laborales, en la dimensión de doble presencia se notó una diferencia significativa en el grupo de mujeres que se entrevistó en contraste al focus group, sobre la preocupación en las tareas del hogar , en las dimensión de apoyo social y liderazgo y estima, se reforzaron aún más los puntos observados dentro del focus group y los resultados del test ISTAS 21, debido a que las respuestas durante la entrevista indicaron una sensación de abandono por parte de los supervisores y jefes de área que estos solo esperan ver resultados pero no perciben un apoyo real por parte de estos y no consideran que se les da un reconocimiento verdadero en su esfuerzo, es decir hay una carencia de salario emocional.

2.3 Conclusiones diagnosticas

En base a la información recolectada, observada y analizada en relación los resultados del Focus group, entrevistas personales y el Test ISTAS 21, podemos concluir que el grupo de ejecutivos de ventas, es una población de riesgo a nivel psicosocial debido que presenta resultados elevados en las dimensiones de exigencias psicológicas, inseguridad, estima y doble presencia, e intermedios en Trabajo activo y posibilidades de desarrollo y apoyo social.

Tabla 3. Resultados Generales

	Puntaje	Nivel
Exigencias psicológicas	14.55	Alto
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	27.92	Intermedio
Inseguridad	13.42	Alto
Apoyo Social	27.92	Intermedio
Doble Presencia	7.64	Alto
Estima	10.25	Alto

III: Marco Teórico conceptual

3.1 Antecedentes y bases teóricas

3.1.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Con el propósito de obtener diferentes antecedentes internacionales que vinculen las variables del presente proyecto, se recurrió a fuentes de diferentes revistas científicas, repositorios, tesis digitales y buscadores, entre estos las fuentes principales fueron Scielo, Dialnet y repositorios de universidades extranjeras como la universidad católica de Chile, la universidad de Guayaquil, la Universidad internacional de SEK, universidad técnica de Ambato, universidad de administración, finanzas e instituto tecnológico de Medellín y la universidad de Barcelona, siendo fuentes no menores a 7 años.

Murillo, Guzmán y Moreno (2020) en Colombia propusieron un modelo de intervención que permite identificar desde un enfoque integral de rehabilitación, las variables y dinámicas que se deben tener en cuenta para poder medir correctamente el desempeño ocupacional, salud física y mental, bienestar y satisfacción con el puesto de trabajo, estas variables son procesos volátiles, el método de intervención propuesto busca introducir dentro del área de sentido a las actividades comunes que realizan el día a día con el objetivo de que les den un mayor significado y relevancia logrando que los colaboradores mejoren su calidad de vida en el centro laboral y por ende lograr que el riesgo psicosocial de los colaboradores baje. Este estudio tuvo un enfoque cualitativo, de tipo transversal y su investigación fue desarrollada en dos fases: inicialmente se inició con una investigación de información documentada del tema para obtener un análisis temático sobre las mejores metodologías y estrategias de intervención psicosocial laboral específica en un enfoque

ocupacional y la segunda el diseño de encuestas para identificar los riesgos psicosociales y finalmente un análisis con triangulación con fin de consolidar la información documentada y experiencia en favor de las estrategias de investigación, los resultados derivaron en 13 estrategias para la intervención y reducción del riesgo psicosocial las cuales se basan en un análisis del perfil ocupacional, ocupación significativa, adaptación al puesto, resolución de problemas, análisis de puesto de trabajo, rehabilitación integral, regulación emocional, fomento de intereses, equilibrio ocupacional, hábitos y rutinas orientación vocacional, autocuidado, sueño y descanso.

En Chille Villaroel, Busco, Neira, Ensignia y Duran (2018) aplicaron y observaron los resultados del modelo de intervención de riesgo psicosocial diseñado por ellos, durante esta investigación las dimensiones de apoyo social y calidad de liderazgo de la empresa fueron las que investigaron más a fondo. La metodología aplicada en el estudio fue de tipo transversal, cuantitativo descriptivo y correlacional, se utilizó el cuestionario ISTAS 21, basado en dos modelos de riesgos psicosociales: desbalance-esfuerzo-recompensa y el modelo de demanda-control-apoyo-social. El análisis estadístico de la investigación arrojó dos modelos de intervención más eficientes donde los ejes principales son “el apoyo social y la calidad de liderazgo”, estos contribuyen al eje del modelo que permite explicar otros factores de riesgo que corresponden a lo abordado por el ISTAS/21, al centrarse en las dimensiones de “apoyo social de la empresa y calidad de liderazgo”. Buscaron demostrar cómo es que esta variable afecta a las demás haciéndola adquirir una especial relevancia al momento de realizar las intervenciones, una correcta administración dentro de establecimientos de salud un buen liderazgo logra focalizar la mitigación de los riesgos psicosociales en puestos claves dentro de la organización, los resultados de la investigación

confirman la evidencia teórica de los planteamientos iniciales ya que los jóvenes y las mujeres son las subpoblaciones de mayor riesgo psicosocial también se logra identificar que los puestos de auxiliares y técnicos son aquellos trabajadores con una mayor percepción de riesgo en la dimensión “trabajo activo y desarrollo de habilidades”.

En Ecuador Cedeño (2018) realizó un análisis del riesgo psicosocial utilizando el cuestionario ISTAS 21 como instrumento de evaluación aplicándolo en personal del área de mecanizado de una empresa automotriz, la metodología basada en el sistema ISTAS 21 que permite un modelo de intervención participativo, formalizado y pautado paso a paso, que se basó en un modelo preventivo. El modelo de intervención aplicado permitió identificar la existencia de riesgo psicosocial y estrés en los puestos de trabajo y sus orígenes, buscando un enfoque en la resolución del riesgo psicosocial y estrés en el área y sus orígenes con un enfoque en las respuestas conductuales de los trabajadores, mejorar las estrategias de afrontamiento e intervención en los puestos donde se compruebe que los colaboradores tengan factores de riesgo y presentar acciones destinadas a combatir los daños a la salud de los trabajadores. La implementación del ISTAS 21 logró identificar 15 riesgos, lo cual implica que el personal del área mecanizada es considerado de riesgo debido al nivel de riesgo psicosocial dentro de su área de trabajo,

Molina (2017) realizó una investigación de riesgos psicosociales en el personal de una corporación ecuatoriana de aluminio, su objetivo es evaluar las condiciones psicosociales en las organizaciones y la identificación de riesgos. El modelo de evaluación utilizado fue el método FPSICO el cual contempla 9 factores con la siguiente estructura: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/ contenido, participación/ supervisión, interés por el trabajador/ compensación, desempeño de rol, relaciones y apoyo

social. Durante la investigación se logró determinar los riesgos psicosociales más prevalentes en los trabajadores fueron Participación/Supervisión, relaciones y apoyo social, tiempo de trabajo y carga de trabajo. Entre las recomendaciones que este trabajo de investigación podemos resaltar respecto al área de participación y supervisión: definir planificar y comunicar de manera efectiva el grado de participación que se brinda a los miembros de la empresa mediante la implementación de medios para promover la participación ya sea mediante buzones, reuniones periódicas, comisiones de representantes, encuestas, etc, respecto a las relaciones y apoyo social se resalta la importancia del trabajo en equipo entre pares y en manera ascendente e implantar medidas contra cualquier tipo de conducta de acoso y la Carga de trabajo, es importante planificar programar el volumen de trabajo y el tiempo necesario para el desarrollo de las tareas; es importante estructurar y distribuir de una manera correcta y equitativa entre los colaboradores con el fin de evitar la sobrecarga de trabajo.

En el 2014 en Chile Güilgüiruca, Meza, Gongora y Moya realizaron un proceso de intervención en un grupo de colaboradores de una empresa eléctrica en Chile, desarrollaron un modelo de intervención basado en el abordaje de los factores de problemas psicosociales. En este proceso participaron 435 colaboradores del proceso de intervención que tuvo una duración de 11 meses donde hubo un pre y post test. Se evaluaron los niveles de compromiso organizacional, satisfacción laboral y cultura positiva hacia la seguridad. Los resultados presentados demuestran que hubo un efecto positivo en cada una de las variables incrementando sus puntuaciones en los post-test logrando reducir los accidentes laborales. El procedimiento fue la implementación y aplicación de un protocolo donde se abordaron los riesgos de salud ocupacionales enfocándose en la mejora de los sistemas de control internos para prevenir los accidentes de laborales.

Antecedentes nacionales

Con el propósito de obtener diferentes antecedentes internacionales que vinculen las variables del presente proyecto, se utilizaron múltiples fuentes de revistas científicas, repositorios, tesis digitales y buscadores académicos, entre las principales fuentes se utilizaron Scielo Dialnet y repositorios de universidades nacionales universidad Cayetano Heredia, la universidad católica San Pablo, la universidad Ricardo Palma, la universidad Cesar Vallejo y universidad nacional San Agustín de Arequipa entre otras como siendo fuentes no menores a 6 años.

Herrera y León (2018), realizaron una de investigación sobre la influencia de los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción en una empresa de extracción minera en Arequipa en el año 2017. La meta fundamental del estudio correlacional fue determinar cómo afecta la presencia de factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción. La muestra del estudio estuvo conformada por 47 colaboradores mayores de 18 años, bajo un estudio correlacional. Las herramientas utilizadas para la evaluación fueron dos test, para analizar los factores de riesgo y para evaluar la satisfacción laboral. Los hallazgos evidencian que la variable independiente afecta de manera negativa a la variable dependiente de esta investigación, lo que se traduce que a una mayor cantidad de Riesgo Psicosocial menor será el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores.

Huacasi y Ticona (2018) estudiaron los Factores de Riesgo Psicosocial y Compromiso Organizacional en Trabajadores en la Municipalidad Provincial de Arequipa. El objetivo principal del estudio correlacional fue identificar la relación entre los Factores de

Riesgo Psicosocial Intralaboral y el Compromiso Organizacional de trabajadores en la Municipalidad Provincial de Arequipa. La muestra estuvo conformada por 480 trabajadores de las diferentes áreas administrativas, siendo trabajadores de ambos sexos, cuyas edades oscilaban entre los 20-60 años. Los instrumentos utilizados para este proyecto fueron el TEST ISTAS 21, una guía de análisis de puestos de trabajo, entrevistas semiestructuradas, grupos focales y un cuestionario para la evaluación del estrés. Los resultados muestran que un 44.3% de los colaboradores presentan un nivel muy alto de Riesgo psicosocial, otro grupo 25.6% presenta un nivel alto y solo un 4.5% no presenta ningún tipo de riesgo. Respecto a las recomendaciones que se formularon para reducir los niveles de riesgo psicosocial se recomendaron realizar charlas de sensibilización y concienciación de los factores de riesgo psicosocial y como estos pueden afectar el desempeño laboral, realizar una evaluación de enfermedades ocupacionales, donde se incluyan los riesgos psicosociales, establecer protocolos de prevención temprana e intervención en materia de riesgos psicosociales, para, controlar, disminuir y prevenir enfermedades laborales y finalmente establecer un programa de prevención de riesgo psicosocial y fortalecimiento.

Broncano (2018) realizó una investigación en un grupo sobre los factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras de una clínica privada en Lima metropolitana. La población evaluada ascendió a 50 enfermeras cuyo rango de edad se encontraba entre los 25 a 45 años. El instrumento empleado fue elaborado por Silva, G, en el año 2004 que cuenta con 50 preguntas y 7 dimensiones para medir el nivel de riesgo psicosocial, que consisten en las condiciones del lugar de trabajo, carga de trabajo, contenido y características de la tarea, exigencias laborales, papel laboral y desarrollo de la carrera, calidad de las interacciones sociales y aspectos organizacionales y remuneración del rendimiento. Los resultados fueron

que un 68% de la población presento un nivel intermedio de estrés laboral, siendo las dimensiones más afectadas realización personal con un 66.4% presentando un nivel elevado, cansancio emocional un 78.3%, un nivel de despersonalización relacionado al estrés con un 76.9%. Entre las recomendaciones encontramos que es importante desarrollar una malla curricular de formación de los futuros profesionales de enfermería centrados en la salud ocupacional.

En el 2017 en un proceso de intervención realizado por Gutiérrez dentro de una empresa familiar dedicada al rubro de formación, capacitación, evaluación y certificación de operatividad de maquinaria pesada para el sector minero, utilizo una población total de 12 trabajadores e implemento el TEST ISTAS 21 versión corta con 25 trabajadores o menos. Se demostró que los resultados obtenidos al utilizar un focus group en el proceso de intervención concluyo que la aplicación de esta herramienta permitió profundizar en el análisis de la información obtenida a partir del método ISTAS 21. El proceso que se siguió fue inicialmente la implementación del modelo de intervención ISTAS 21, una vez obtenidos se procedió bajo los siguientes parámetros: se brindó la información a los trabajadores sobre los riesgos psicosociales y una vez consolidados los resultados del cuestionario estandarizado, se procedió a realizar un grupo focal con todos los trabajadores, los resultados obtenidos demostraron que los escenarios que resultaron más desfavorables para la salud mental y física en los colaboradores las exigencias como ritmo de trabajo, conflicto de rol, inseguridad sobre el trabajo y justicia. Al lograr recopilar información utilizando ambas metodologías se logró diseñar un proceso de intervención a base de una intervención focalizada en mejorar los riesgos percibidos por lo colaboradores, modificándose situaciones desfavorables a nivel laboral. Esta investigación concluyo que la aplicación del método ISTAS 21 permite obtener

información preliminar sobre las dimensiones de riesgo psicosocial y que al combinarse con un focus group permite hacer una identificación y evaluación más acertada, esto permitió también develar problemas internos de las organizaciones tales como falta de conocimientos sobre la normativa de monitoreo de riesgo psicosocial y el temor de las áreas gerenciales por encontrar resultados negativos.

Mollo (2015) en su investigación sobre la correlación entre los factores de riesgo psicosocial y la retroalimentación laboral en asesores de riesgo de un área comercial de lima de una compañía de seguros en el Perú. El objetivo principal fue describir la relación entre los factores psicosociales y la retroalimentación laboral en asesores de riesgo. La muestra del estudio estuvo conformada 525 asesores de riesgos capacitados en salud de una compañía de seguros, el estudio se realizó sobre una población total de 280 asesores de riesgos capacitados sólo en seguros de salud de esta compañía de seguros (N= 525). Los hallazgos demostraron que existe una relación significativa entre los factores psicosociales según la retroalimentación laboral positiva en asesores de riesgo. Por otro punto se demostró que no existe una relación significativa con la Retroalimentación Negativa, por otro lado, encontramos una relación significativa entre la percepción a la sobrecarga cuantitativa y los factores psicosociales de riesgo del área comercial de Lima de la compañía de seguros. Sin embargo, no hay relación significativa con la Retroalimentación Negativa, así también, existe relación significativa entre el factor psicosocial de la percepción a la Sobrecarga Cuantitativa según el tipo de Retroalimentación Laboral en asesores de riesgos, con valores significativos más en la Retroalimentación Positiva que en la Negativa. En base a las recomendaciones resultantes de este trabajo de investigación podemos resaltar la implementación de talleres

de trabajo en equipo para consolidar equipos de trabajo, mejorar la política de gestión de talento, el estudio de las variables de retroalimentación laboral y factores psicosociales.

De acuerdo a las investigaciones previamente mencionadas podemos obtener un análisis sobre los riesgos psicosociales en el ámbito laboral y cuáles son las mejores formas de abordar la solución de estos. El medio donde los colaboradores cumple un papel importante en la aparición de estos, muchas investigaciones coinciden en que las condiciones del ambiente laboral las más resaltantes y que se observan más en las investigaciones son: el rol que desempeña el colaborador, las interacciones sociales inherentes al trabajo y externas a este e inseguridad laboral, por otro lado es importante también tener en cuenta los factores intrínsecos de los colaboradores ya que estos definirán cuales mecanismos de afrontamiento utilizaran los individuos para lidiar con el ambiente, igualmente todas las investigaciones coinciden en que los riesgos psicosociales son un riesgo para la salud física y mental de todos los colaboradores en la organización, igualmente la mayor parte de técnicas de intervención se centran en mejorar los factores ambientales, mediante la implementación de talleres, grupos de soporte, cambios organizacional

3.1.2 Bases Teóricas

De acuerdo a la OIT (organización mundial del trabajo 1984) los factores de riesgos psicosociales, en su estudio “Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control”, demuestra la significancia para las empresas de investigar los factores de riesgo psicosociales en el trabajo, también indican la importancia de efectuar planes de acción para la reducción y control de estos.

Las condiciones de bajo las cuales los colaboradores deben realizar sus tareas diarias y como estas pueden determinar las consecuencias y la magnitud de los mismos, sobre su

salud, vida social y profesional, las condiciones de trabajo no deben de ser limitadas a las condiciones físicas que implican el puesto de trabajo o al colaborador, es importante tener en cuenta el ambiente socio-económico, organizacional, el estado psicosocial del trabajador y su entorno familiar que pueden afectar la concentración y actitud hacia la actividad de desempeñarse en esta. (Súper Intendencia de Seguridad Social, 2020)

Entre los principales factores higiénicos o extrínsecos tenemos; salario, beneficios sociales, dirección o supervisión de los jefes directos, condiciones ambientales y físicas de trabajo estas deben ser las adecuadas para un mejor clima laboral, políticas físicas de la empresa, reglamentos internos que deben ser cumplidos por el personal de servicio, los factores extrínsecos o higiénicos, son el ambiente que rodea a las personas y como desempeñar su trabajo. Estos se encuentran fuera control directo de los individuos, los factores motivacionales en el comportamiento de los individuos son más estable y profundo cuando estos son óptimos, permiten aumentar el nivel de satisfacción de los individuos, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción (Politécnico Gran Colombiano, 2017).

Modelo de dos factores

De acuerdo a Frederick Herzberg (1954) la teoría de dos factores permite explicar el comportamiento de las personas en el trabajo y plantean la existencia de dos factores que dirigen el comportamiento de colaboradores, el principal factor es el logro de los objetivos como factores externos que provienen del ambiente y las condiciones físicas del trabajo. Los factores internos se encuentran directamente controlados por las personas debido a que estas son controladas por los individuos debido a que estas son actividades desempeñadas por el colaborador influyen en la satisfacción de logro por las tareas realizada; del mismo modo

menciona a los factores de insatisfacción que son aquellos que provocan disconformidades del trabajador en cuanto a factores externos como el sueldo, horarios de trabajo, etc. estos factores organizacionales influyen en la mejora de los colaboradores y el logro de objetivos de manera satisfactoria.

Modelo teórico del ambiente social

Propuesto por French y Kahn (1962) este modelo propone cuatro elementos fundamentales que tienen como resultados un aumento en el estrés y riesgo psicolaboral, el primero se contemplan las condiciones sociales y físicas objetivas, lo cual refiere a las características de las organizaciones y de las funciones son independientes de la percepción que tiene el colaborador, subjetiva del contexto objetivo, formado por las percepciones del colaborador, en base a este motivo se les define como “ambiente psicológico”, este hace referencia a aspectos como el conflicto y la ambigüedad.

De acuerdo a French y Khan las respuestas del trabajador ante situaciones estresantes en el medio ambiente, el ambiente objetivo y el subjetivo son considerados estresores que provocan reacciones de tipo afectivo, fisiológico y conductual como, se tienden a presentar como: insatisfacción laboral, falta de empoderamiento dentro de la institución, hipertensión arterial, afectaciones psicosomáticas y aumento del riesgo de consumo de sustancias, a largo plazo, estas respuestas pueden incurrir a el aumento del absentismo laboral, rotación y abandono laboral. Finalmente encontramos las respuestas al estrés mantienen una continuidad pueden desembocar en enfermedades físicas y mentales como depresión, ansiedad, problemas cardiovasculares, etc.

Siguiendo el modelo previamente mencionado Humgentobler (1992) hizo una correlación que conceptualizo el riesgo psicolaboral como un proceso en el que las fuentes

individuales y ambientales como la sobrecarga laboral, influyen de manera directa en el trabajo por turnos y a su vez se ven asociados con una gran cantidad de consecuencias fisiológicas, psicológicas y conductuales, estas respuestas a corto y largo plazo están moderadas por factores clave como el apoyo social, la personalidad y las características de trabajo.

Modelo Integrador

El modelo integrador de Peiró (1993) considera seis factores ambientales que influyen en los riesgos psicosociales: variables ambientales (estresores y recursos), características del individuo, experiencias subjetivas del individuo, respuestas del individuo, estrategias de afrontamiento, resultados de la experiencia de estrés y consecuencias del estrés, cada uno de los factores previamente mencionados son predeterminantes de ser causas de estrés laboral y riesgo psicolaboral que se producen en el contexto organizacional, en base a la reducción de este conflicto percibida por el individuo y la relevancia de la misma, se explica todo el proceso desde su inicio hasta su resolución negativa, para el individuo y la organización.

Rodríguez M. (2009) plantea que la relación entre los aspectos psicosociales del trabajo y la salud laboral ha sido sólidamente documentada con indicadores físicos y psicológicos, en base esto es adecuado y necesario identificar, evaluar y controlar con los objetivos de prevenir, evitar y tratar los riesgos asociados para la salud y la seguridad en el centro laboral.

Rodríguez propone que los ritmos y exigencias de trabajo excesivas, urgencias temporales, trato inapropiado, injusto, inseguridad contractual, poco control del ritmo para realizar sus tareas, exigencias contradictorias, bajo apoyo social, esto genera condiciones de

trabajo disfuncionales para la organización y el trabajador, la mayor parte del tiempo estas se ven invisibilizadas, continuas y complicadas de investigar. Esto se encuentra en concordancia a las situaciones laborales actuales a las que se ven expuestos trabajadores de diversos sectores en el país, muchas investigaciones de las condiciones de riesgo psicosocial en el ámbito laboral se enfocan en el sector minero, retail , super mercado y salud.

Los riesgos psicosociales refieren a la relación entre las personas y su entorno social, en el ámbito laboral es interpretado como la relación entre el trabajador y su medio de trabajo. Es decir, son aquellos riesgos que afectan a los individuos y cuyos orígenes están en el entorno social del trabajo, de acuerdo al Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo los define como condiciones que se presentan en una situación laboral directamente relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea tienen la capacidad de afectar la salud (psíquica, física y social) del colaborador como al desarrollo del trabajo, a unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición, tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo, como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador (García, 2018).

Las consecuencias de exposición al riesgo psicosocial a corto plazo son la aparición de trastornos tales como: ansiedad, depresión, apatía, etc. trastornos cognitivos concentración disminuida, memoria disminuida, dificultad para tomar decisiones, etc. y trastornos conductuales aislamiento, reacciones negativas, etc. y trastornos fisiológicos migrañas, tensión muscular, dolores, etc. (Cox, Gri Griffiths, y Rial-González,2005)

A largo plazo y sin una intervención apropiada estos se volverán más graves y afectarán la salud física y mental de los trabajadores, hay indicadores que los riesgos

psicosociales y trastornos graves como trastornos de ansiedad generalizada y depresiones mayores están ligados al riesgo psicosocial por otra parte dentro del ambiente de trabajo se verá un aumento del absentismo, una mayor incidencia de enfermedades ocupacionales, accidentes de trabajo más a menudo y rotación elevada (Cox, Gri Griffiths, y Rial-González,2005)

Modelo de demanda –control-apoyo

Entre los modelos teóricos que buscan explicar los riesgos psicosociales es el modelo de demanda-control-apoyo de Karasek y Theorell (1990), el cual ha sido uno de los que más ha influenciado estas investigaciones, y el modelo de esfuerzo-recompensa de Siegrist, estos originan las bases teóricas para la generación de instrumentos para evaluar los riesgos psicosociales, entre los cuales destaca la Metodología ISTAS 21.

Como base teórica del trabajo se utilizará la metodología ISTAS 21, esto es debido al nivel de reconocimiento internacional con el que esta cuenta para poder medir riesgos psicosociales, es citado como un método de referencia de instrucciones como la organización mundial de la salud, la agencia europea para seguridad y salud en el trabajo, el institute of work, health and organisations y la fundación europea para la mejora de las condiciones de vida y trabajo

Modelo de intervención ISTAS 21

El modelo ISTAS 21 se caracteriza por ser un proceso participativo, formal y pautado basado en la norma de prevención de riesgos laborales y la acción de empresas, el proceso de intervención que propone cuenta con etapas procedimentadas, inician con la

implementación de la metodología la cual cuenta con un nivel de a formalización para la implementación, esta es diseñada y ejecutada por un grupo de trabajo paritario, integrado por representantes de la dirección de la empresa y los colaboradores, con el asesoramiento de profesionales de salud mental, utilizando este método se garantiza la participación de los agentes sociales internos de la empresa los cuales son imprescindibles para que la aplicación del programa logre tener el éxito esperado, el grupo de trabajo es el motor del proceso de prevención ya que sus funciones van desde a preparación del trabajo de campo, interpretación de sus resultados y la propuesta de para las medidas preventivas, del buen funcionamiento del trabajo.

Los factores de riesgo psicosocial están conformados por diversas variables del inherentes al entorno laboral y variables propias de la personalidad del trabajador como las actitudes, la motivación, las percepciones, las experiencias, la formación, las capacidades y los recursos personales y profesionales de colaborador. El modelo de intervención está basado fundamentalmente en realizar el diagnóstico y la identificación de los riesgos en los puestos de trabajo para proponer medidas correctoras específicas al lugar de trabajo, esta intervención específica puede enfocarse sobre el contenido, la naturaleza del trabajo y la organización sobre las interacciones entre el trabajador y su medio ambiente o el trabajador de manera individual, las actividades de prevención individual han de ser posteriores o complementarias a las actividades de prevención organizacional (INSHT, 1994).

Finalmente, el modelo ISTAS 21 incorpora una participación activa del conjunto de los trabajadores de distintos niveles de la organización esto se debe a lo imprescindible de su implicación en la recolección de información, el trabajador plantea la participación en propuestas de medidas preventivas y en la aplicación de estas en los distintos puestos de

trabajo a través de métodos de prevención presentando una herramienta eficiente y con un gran potencial, frecuentemente los riesgos psicosociales en el centro de labores actúan durante periodos de tiempo largos, de continuamente o intermitente tienden a ser numerosos de diferente naturaleza y complejos.

Según un estudio de la Universidad Autónoma de Madrid, define a los factores psicosociales como un tema actual y que se origina en el último cuarto del siglo pasado, donde muy escasamente se empieza a hablar de ellos. Una de las primeras referencias oficiales se publicó por la Organización Internacional del Trabajo en 1984. A partir de este hecho, la definición de factores psicosociales laborales y de factores de organizaciones laborales suelen asociarse e intercambiarse, ambos afirman la importancia de los factores sociales en el comportamiento y salud de los trabajadores, positiva y negativamente (Moreno,2011).

Moreno y Báez (2010) del Instituto de Seguridad e Higiene en el trabajo expresan que los factores psicosociales tienen características particulares, como las siguientes:

- Abarcan espacio y el tiempo.
- Dificultad de objetivación.
- Influyen a los otros riesgos.
- Poseen cierta cobertura legal.
- Pueden ser influenciados por otros factores.
- Dificultad de intervención.

- Los Factores organizacionales constan de la política la política y filosofía de la organización, relación trabajo-familia gestión de recursos humanos, políticas de seguridad y salud, responsabilidad social y corporativa y estrategia empresarial
- Cultura de la organización: política de relaciones laborales, información organizacional, comunicación organizacional, justicia organizacional y supervisión liderazgo.
- Relaciones industriales: clima laboral, representación y convenios colectivos.

La teoría general del estrés en relación al ambiente de trabajo constituye el marco teórico del modelo ISTAS 21 y define las exposiciones psicosociales y define as exposiciones psicosociales que deben ser evaluadas en las empresas en las empresas debido a que existe suficiente evidencia científica de su relación con la salud física y mental, las dimensiones psicosociales que evalúa el cuestionario ISTAS 21 correspondientes con las dimensiones aceptadas internacionalmente y utilizadas en una gran cantidad de cuestionarios para la evaluación de riesgos psicosociales.

La teoría del estrés laboral que influencia el método ISTAS 21 hace mención que es una consecuencia de las condiciones adversas en el lugar de trabajo y esta relación ha sido documentada. El estrés es una experiencia subjetiva de un individuo ocasionada por la percepción de que existen una alta cantidad de demandas amenazantes que son difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para el individuo, este estrés agudo es causado por la evaluación cognitiva que realiza el individuo en combinación con los recursos propios de este para afrontar las situaciones que encuentra amenazantes. Estas consecuencias negativas para el individuo son denominadas como tensión y los causantes de las experiencias de estrés son denominados como estresores en base a la medida que se le otorga una

connotación negativa debido a que el colaborador carece de los mecanismos de afrontación adecuados para superarla (Perió y Rodríguez 2016).

3.2 Definición de términos básicos

. Factores Psicosociales:

Moreno y Báez (2010) del Instituto de Seguridad e Higiene, definen estos como un conjunto de experiencias, y percepciones que tiene un colaborador sobre su ambiente de trabajo, los cuales pueden ser tanto negativos como positivos que pueden tener efectos negativos o positivos en la salud del colaborador a un mediano y largo plazo.

. Riesgos Psicosocial:

Moreno y Báez (2010) los definen como un acontecimiento o situación que es resultado de la organización del trabajo, que tiene un alto riesgos de dañar la salud del colaborador y cuyas consecuencias tienden ser trascendentes.

. Exigencias psicológicas

Forma de trabajo irregular, el cual requiere esconder sentimientos u emociones, trabajo rápido y toma de decisiones inmediatas y difíciles (Cainicela y Pazos, 2016).

. Trabajo Activo y desarrollo de habilidades

Nivel autonomía en la forma de realizar sus funciones diarias y que tan monótonas, nivel de posibilidades de emplear habilidades y conocimientos y sentido de las actividades que realiza mientras se encuentra en su centro de labores (Cainicela y Pazos, 2016).

5. Apoyo social en la empresa

Percepción del apoyo por parte de los compañeros de trabajo y sus superiores, manejo de la información adecuada para la realización de las tareas, liderazgo bien desarrollado y definido (Cainicela y Pazos, 2016).

6. Estima

Forma del trato que se le da al colaborador, implica el nivel de seguridad respecto a su trabajo, el nivel de reconocimiento por parte de sus supervisores, nivel del rango salarial y el sueldo emocional dentro de su trabajo. (Cainicela y Pazos, 2016).

7. Doble presencia

Situaciones donde el colaborador debe asumir las exigencias tanto del ámbito laboral como en el doméstico y familiar, el trabajo en la empresa puede dificultar la compatibilidad de ambos a pesar de disponer de medios para la conciliación (Cainicela y Pazos, 2016).

3.3 Justificación de la intervención

Justificación teórica

El valor teórico del presente proyecto de intervención, refuerza el modelo teórico propuesto por el instituto ISTAS 21 de intervención para constatar la aplicación de este en un contexto internacional, planteando desde un punto de vista de análisis los conceptos que implican riesgos psicosociales que influyen en el nivel de exigencia laboral, recompensas y condiciones del trabajador son conceptos claves. La intervención también contribuirá en el medio nacional a un mayor estudio y modelos de intervención a comprender a mayor detalle los riesgos psicosociales que afectan el medio nacional.

Justificación practica

El valor de la presente intervención a un nivel práctico es útil para la organización ya que mediante un proceso de intervención permitirá mejorar la salud ocupacional, las relaciones organizacionales entre pares y superiores y actuar directamente sobre la insatisfacción laboral de los colaboradores del mismo se busca mejorar los mecanismos internos de la empresa para reducir los efectos de los riesgos psicosociales, que al aplicarse de una manera correcta lograrán disminuir problemas internos de la organización tales como absentismo laboral, accidentes laborales, rotación, así como mejorar el rendimiento laboral. Los riesgos psicosociales deben ser identificados y controlados por el equipo de recursos humanos y los profesionales organizacionales de la salud ocupacional puesto a que esto mejora la fluidez de la organización laboral. Finalmente podemos afirmar que el presente trabajo tiene como objetivo mejorar el ambiente laboral mediante la implementación de una propuesta de cambio.

Justificación metodológica

A nivel metodológico la presente intervención aporta un valor preventivo en su diseño con respecto a otros modelos de intervención similares, existen evidencias suficientes de que las intervenciones preventivas son posibles y efectivas, sin embargo, existen pocos modelos de intervención con este enfoque. El aporte del diseño de la intervención recae en su enfoque participativo que busca modificar las condiciones de origen de los riesgos psicosociales en el entorno laboral. El programa diseñado podría implementarse en ambientes laborales que busquen alcanzar objetivos de mejora organizacional.

IV: Plan de intervención

4.1 Objetivo general

- Controlar, reducir y prevenir los riesgos psicosociales mediante la implementación y reforma de políticas y cultura de la organización

4.2 Objetivo Especifico

- Diseñar mecanismos internos que permitan controlar la incidencia de riesgo psicosociales en los colaboradores
- Implementar mecanismos que permitan reducir el nivel de riesgo psicosocial en los colaboradores
- Diseñar un plan de prevención desde una orientación ocupacional para la reducción de Riesgos Psicosociales

4.3 Actividades

El del presente proyecto de intervención tiene por objetivo final desarrollar medidas que controlen, prevengan y eliminen los riesgos psicosociales, esto requiere la modificación de diversos aspectos de la organización, el tiempo esperado de aplicación del proyecto será de 16 semanas.

Para lograr este objetivo el modelo de la intervención propuesto será conformado por un enfoque centrado en un esquema participativo que accionará sobre las causas del riesgo psicosocial en el ámbito laboral con el fin de reducirlas, eliminarlas y finalmente prever.

1. Acciones de Control

- **Áreas encargadas de dirección:** área de recursos humanos en coordinación con áreas de supervisión, jefaturas y gerencias que tienen injerencia directa en el área de ventas, en contraste se trabajara con el área de calidad para la recepción de información sobre desempeño de los colaboradores en situaciones pre y post

intervención y finalmente con el área de salud ocupacional para el seguimiento pre y post intervención

- **Recursos materiales:** recursos digitales, recursos analógicos y material didáctico de la organización
- **Tiempo:** la aplicación de las siguientes acciones será por un total de 16 semanas.

Actividades

I. **Contrastar conclusiones llegadas durante el análisis de data con la realidad**

situacional de la organización: en base a la información recopilada durante el proceso de levantamiento de información se contrastarán las conclusiones teóricas con las necesidades prácticas de la organización identificables mediante un proceso de análisis utilizando la metodología ISTAS 21, las entrevistas personales semiestructuras y los focus groups lo cual permitirá el diseño de los planes de acciones enfocados en la reducción y prevención del riesgo psicosocial utilizando la información estadística obtenida.

II. **Adaptación del plan de intervención a las necesidades particulares de la**

organización: de acuerdo a la data obtenida en pasos previos el plan de intervención se adaptará a las necesidades en correlación al nivel en el que se encuentren los riesgos psicosociales en los colaboradores dándosele una prioridad a los riesgos previamente identificados que se encuentren en niveles elevados, también se intervendrá de manera directa en áreas y procesos específicos identificados por los colaboradores, supervisores y jefaturas, finalmente se realizara un contraste entre los puntos previamente mencionados y los riesgos identificados durante el proceso de

levantamiento de data por profesional de la salud a cargo de la implementación del proceso de intervención.

III. Control de impacto de la formación del personal: mediante las evaluaciones pre y post proceso de intervención se hará un extracto de la data relevante para el proceso de intervención donde se reportara el impacto de la intervención en los colaboradores, con el fin de verificar la eficacia del plan de trabajo y realizar modificaciones para establecer un sistema de continuidad, para realizar este proceso se reutilizaran las herramientas de evaluación del ISTAS 21, entrevistas personales y focus group.

2. Reducción

- **Áreas encargadas de dirección:** área de recursos humanos en coordinación con áreas de supervisión, jefaturas y gerencias que tienen injerencia directa en el área de ventas, en contraste se trabajara con el área de calidad para la recepción de información sobre desempeño de los colaboradores en situaciones pre y post intervención y finalmente con el área de salud ocupacional para el seguimiento pre y post intervención
- **Recursos materiales:** recursos digitales, recursos analógicos y material didáctico de la organización
- **Tiempo:** la aplicación de las siguientes acciones será por un total de 16 semanas.

Actividades

- I. **Jerarquizar necesidades y estructuras del Plan de acción:** la información obtenida del análisis permitirá contrastará las competencias manejadas a priori por los colaboradores con las competencias necesarias para una mejor gestión de las capacidades. el plan de formación se debe establecer en base al análisis de

problemas en los puestos y áreas de trabajo, la observación, las encuestas y grupos focales así como los requisitos establecidos por la normativa de salud y seguridad del trabajo.

Después del proceso de análisis y detección de necesidades, estas serán clasificadas y jerarquizadas con el objetivo de determinar de acuerdo a las necesidades y también a los requerimientos de áreas de calidad, salud y seguridad.

Los cursos de capacitación respecto a su diseño respectivo y prioridad con la que estos se impartirán, elaborando una programación.

- II. Proceso de reorganización de las funciones:** se desarrollará un plan de reorganización en conjunto con el área de recursos humanos que este en concordancia con las necesidades de capacitación que se observen durante y después de la implementación del proceso de intervención, para reforzar el desarrollo de nuevas tareas especializadas durante la implementación se buscará que los colaboradores participen en más áreas de un mismo proceso, optimizado los colaboradores participen en más áreas de un mismo proceso, optimizado los resultados, mediante la introducción del colaborador dentro del flujo de trabajo se espera que este pueda entender a un nivel más íntimo el sentido de las tareas. el dar sentido al puesto consiste en ampliar posibilidades en el contenido de las tareas asignadas al colaborador, especialmente en cargos que realizan trabajos monótonos, para esto se les proporcionaran nuevos conocimientos y objetivos:
- Análisis de las funciones de puestos de trabajo: mediante el análisis de los puestos de trabajo de la población objetivo se identificarán las tareas que están realizando mediante un análisis se identificarán las tareas repetitivas de cada puesto de trabajo dentro del grupo a intervenir, inicialmente se hará un análisis de funciones

de manera independiente y luego de una manera integrada en el esquema de trabajo, esto permitirá crear módulos de trabajo amplios y reducir las divisiones de estos.

Mediante el análisis de las funciones se definirán las formas más apropiadas para dar un mejor sentido al puesto de trabajo esto se realizará en concordancia con las habilidades, destrezas y conocimientos de los colaboradores que las van a asumir.

III. **Estandarización de tiempos:** Empezar un proceso de estandarización de los tiempos buscando que sean factibles, esto se implementara mediante la revisión de los requerimientos del área de calidad, buscando definir tiempos de respuesta estándares de acuerdo a la información brindada por los mismos colaboradores, tomando en consideración posibles imprevistos.

Evaluar y ajustar la carga laboral, en este proceso se involucran directamente los jefes de área, colaboradores y el área de recursos humanos quienes en conjunción definirán responsabilidades, objetivos y tareas del puesto de trabajo. Evitando la asignación de tareas en cantidad y complejidad superior a las capacidades del colaborador. resultados del plan de formación se harán visibles a través del monitoreo mediante formatos de impacto de formación que se les entregara a los colaboradores una vez finalizadas las capacitaciones, por parte de la organización los aspectos a evaluar son la participación de los colaboradores y el cumplimiento de metas de las actividades propuestas finalmente la calidad del impacto de las formaciones se evalúa mediante indicadores de mejora que serán producidos por las jefaturas en base a indicadores de rendimiento y se centralizara esta información al área de recursos humanos para su análisis y procesamiento.

Por otra parte, en el sistema de distribución de tareas también se realizarán evaluaciones que permitan medir la eficiencia del programa, una vez evaluados los resultados de este se realizarán los ajustes de acuerdo a las necesidades del área y los colaboradores.

3. Prevención

- **Áreas encargadas de dirección:** área de recursos humanos en coordinación con áreas de supervisión, jefaturas y gerencias que tienen injerencia directa en el área de ventas, en contraste se trabajara con el área de calidad para la recepción de información sobre desempeño de los colaboradores en situaciones pre y post intervención y finalmente con el área de salud ocupacional para el seguimiento pre y post intervención
- **Recursos materiales:** recursos digitales, recursos analógicos y material didáctico de la organización
- **Tiempo:** la aplicación de las siguientes acciones será por un total de 16 semanas.

Actividades

- I. **Socialización y Comunicación del plan de intervención a otras áreas y trabajadores involucrados:** mediante procesos de socialización y comunicaciones digitales y físicas, apoyándose en herramientas internas de la organización como correos organizacionales WhatsApp de la empresa, periódicos murales entre otros, se buscará involucrar de manera activa a todos colaboradores, para esto se explicarán los pasos a seguir los objetivos y las metas de la intervención. utilizando las evaluaciones previamente aplicadas se identificará los grupos de colaboradores donde se realizará el proceso de intervención de manera primaria.

II. Designación de modelos de intervención & grupos pilotos en coordinación áreas

involucradas: de acuerdo a la información recolectada y analizadas designar cual sería el modelo de intervención más apropiado para el puesto de trabajo se conformará un grupo de trabajo piloto que permitirá evaluar los resultados de esta parte del programa y a su vez se entrenara a un grupo de colaboradores en las nuevas tareas de trabajo que conforman el nuevo sistema mejorado.

III. Capacitaciones al personal: Finalizadas las activades de evaluación de las los tiempos , funciones y metodologías utilizadas en las tareas de los colaboradores se realizarán procesos de capacitación centrados en la reducción de la carga mental en base a la estandarización de tiempos, redistribución de tareas, capacidad de toma decisiones, orientación a los detalles concentración, memoria y el equilibrio entre la vida intralaboral y extralaboral.

Este proceso contemplado durante 8 semanas del proceso de intervención.

IV. Implementación de estrategias producto del análisis previo: Dichas estrategias se habrán desarrollado mediante el proceso previo de recolección de información, análisis de data, contraste de la data con la realidad encontrada en la práctica, la adaptación del plan de intervención a las necesidades particulares de la organización, el proceso de reducción de riesgos desarrollado anteriormente, la socialización del plan, la designación de modelos de intervención & grupos piloto y las capacitaciones realizadas al personal. Al finalizar el proceso anteriormente descrito se podrá proceder a la implementación en la práctica de las herramientas que ayuden a solucionar los riesgos identificados, de acuerdo a la complejidad de los mismos, podría denotarse la necesidad del uso de metodologías para análisis de procesos más complejas. El objetivo es otorgar a los trabajadores las herramientas necesarias para que se sientan lo suficientemente

empoderados como para poder identificar riesgos psicosociales por sí mismos, a la par que sientan la suficiente confianza en su entorno laboral como para confiar en sus jefes al momento de expresar sus preocupaciones acerca de dichos riesgos; de esta forma, logramos desarrollar una sensación de compromiso a nivel vertical dentro de la organización, reduciendo la resistencia al cambio y estrechando las barreras de la organización.

- V. Implementación de planes de acción y soluciones:** de acuerdo a los riesgos identificados por el equipo de mejoramiento, se implementarán soluciones y planes de acción adicionales, una vez implementado este sistema tendrá como objetivo la reducción de los riesgos psicosociales dentro del área de trabajo y eventualmente permitirá el diseño de mecanismos internos que intervendrán de manera temprana en solución de estos.

1. Reducción de carga mental

- a) **Implementación del proceso de retroalimentación de impacto de formación :**
- Para que la implementación de este nuevo proceso de retroalimentación de data sea exitosa, los cargos de jefatura, supervisores y coordinación, efectuaran el sistema de seguimiento y retroalimentación a la gestión de los colaboradores, señalando los aciertos y buscando que los colaboradores reflexionen y acciones de mejora sobre los aspectos a corregir. Para esto se efectuará la retroalimentación periódica de la gestión, la cual se hará en base a los hallazgos del seguimiento, se propone que esta se realice de manera semanal y una reunión general con los miembros del área una vez al mes.

- b) **implementación del sistema de autoevaluación:** Implementar un sistema de auto punteo que permita a los colaboradores identificar la hora de inicio, la hora de termino de las tareas que realiza durante su jornada laboral, especificando aquellas que realiza en simultaneo y resaltando las que son interrumpidas por imprevistos, durante un periodo de tiempo de 3 semanas, se realizara una evaluación y dependiendo los resultados se realizara una re-evaluación pasado un tiempo prudencial.
- c) **Implementar las políticas de Flexibilidad:** Las nuevas políticas de control buscan que el funcionamiento de las áreas y dependencias sea fluido evitando que el puesto de trabajo y la realización de labores este subordinado a la presencia real o virtual del jefe o colaborador durante el horario extralaboral de este, para esto se busca respetar los tiempos de descanso fuera del horario laboral y se implementaran mecanismos de control interno que se aplicaran duración de la jornada laboral.

2. Dinamizar el día de trabajo

- a) **implementación del sistema de autoevaluación:** Implementar un sistema de auto punteo que permita a los colaboradores identificar la hora de inicio, la hora de termino de las tareas que realiza durante su jornada laboral, especificando aquellas que realiza en simultaneo y resaltando las que son interrumpidas por imprevistos, durante un periodo de tiempo de 3 semanas, se realizara una evaluación y dependiendo los resultados se realizara una re-evaluación pasado un tiempo prudencial
- b) **Implementación del proceso de establecimiento de metas:** Utilizando los conocimientos nuevos dados durante el proceso de capacitación inicial se empezaran establecer compromisos y fechas de seguimiento, en la retroalimentación frecuente como la periódica se identifican las causas que incidieron en el desempeño y sobre estas se iniciara el trabajo sobre estas para, modificar o mantenerlas de acuerdo de

acuerdo al rendimiento se definirán compromisos y fechas de cumplimiento de las metas esperadas en los colaboradores, buscando mediante reforzadores positivos como el salario emocional y no solamente incentivos materiales para que los colaboradores alcancen sus metas

VI. Implementación de Formación continua: Finalmente, objetivo será implantar un plan de mejora continua que se fortalecerá y actualizará de manera constante en base al feedback recibido por parte de los colaboradores, para esto se utilizarán encuestas anónimas y buzones de sugerencias como mecanismos de comunicación interna a un nivel de operativos a jefaturas. Por otra parte, las jefaturas, gerencias y supervisores realizarán reuniones mensuales con el fin de analizar el impacto de las formaciones dadas a los colaboradores. Esto permitirá tener un sistema que sea capaz de responder de una manera rápida y eficiente ante la aparición de nuevas necesidades de la organización y los colaboradores.

Proceso de reorganización de las funciones	evaluación de factores								X	X						
Estandarización de tiempos	psicosociales								X	X						
Monitoreo de impacto de la formación en el área de ejecutivos de ventas	obtuvieron un nivel elevado en la dimensión de exigencias psicológicas										X	X				
Acción Prevención																
Socialización y Comunicación del plan de intervención a otras áreas y trabajadores involucrados	colaboradores que en la evaluación de riesgo	X														
Designación de modelos de intervención & grupos pilotos en coordinación áreas involucradas	psicosocial presentan puntajes elevados en su								X	X						

Capacitaciones al personal	nivel de doble presencia.								X	X						
Implementación de estrategias producto del análisis previo											X	X	X	X		
Implementación de planes de acción y soluciones											X	X	X			
implementación del sistema de autoevaluación													X	X		
Implementación de Formación continua															X	X

4.5 Resultados Esperados

Acción 1 Reducción de carga mental:

Mediante la implementación de esta acción se espera que reducir el riesgo psicosocial, reduciendo la cantidad de tareas rutinarias y dando una mayor relevancia a su puesto dentro de la organización. Los resultados esperados son una reducción de los niveles de carga psicológica en los colaboradores mejorando el rendimiento laboral

Acción 2 Manejo de carga de trabajo:

Al implementar esta acción se espera disminuir la carga psicológica del trabajo al establecer un sistema que logre facilitar y reducir la cantidad la cantidad de trabajo que los colaboradores tienen. Los resultados esperados son una reducción de los niveles de la carga psicológica en los colaboradores, estableciendo metas, sistemas de autoevaluación, estandarización de tiempos, redistribución de tareas y capacitaciones y al mismo tiempo mejorando el rendimiento laboral

Acción 3 Equilibrio entre entorno intralaboral y extralaboral:

la implementación de esta acción tiene como objetivo establecer nuevas prácticas organizacionales mediante metodologías de flexibilización y el control, los resultados esperados es la reducción del riesgo intralaboral y extralaboral., elevando la calidad de vida de los colaboradores y mejorando el rendimiento laboral.

Acción 4 Participación activa en el sistema de mejoras psicosociales de trabajo:

mediante esta aplicación de esta acción se planea implementar sistemas internos en la organización para identificar, controlar y prevenir futuros riesgos psicosociales que surjan luego de la implementación de este sistema. Los resultados a corto y mediano plazo son la

reducción de múltiples factores de riesgo psicosocial y a largo plazo la implementación de un sistema que permita la temprana detección de estos.

Acción 5 Sistema retroalimentación y seguimiento:

mediante este plan de acción se mejorarán las habilidades blandas de los jefes, coordinadores y supervisores de la organización, el resultado esperando de esto es un incremento de la sensación de apoyo social y calidad de liderazgo en los colaboradores teniendo un efecto a mediano plazo positivo sobre el clima laboral y en la sensación de estima que se tiene sobre si ellos.

Acción 6 Diseño y Fortalecimiento del plan de formación de los colaboradores:

Finalmente, con la implementación de esta acción se propone ofrecer oportunidades de desarrollo dentro de la organización mediante la implementación de un plan de formación anual, tiene por meta mejorar el rendimiento laboral y aumentar la posibilidad de desarrollo de la empresa mejorando el nivel de compromiso de los colaboradores con esta.

Resultado final esperado:

En base a los resultados de las acciones a implementar la organización podrá crear sistemas de autorregulación internos, los cambiaran la cultura organizacional mediante estas nuevas metodologías centradas en la reducción, control y prevención del riesgo psicosocial, los resultados esperados a un corto plazo mediante la implementación de sistemas que creen un ambiente más dinámico y flexible la empresa empezara a desarrollar mecanismos internos que permitan un control y disminución de los riesgos psicosociales mediante un trabajo integrado de los puestos de mando y los puestos operativos, en este caso ejecutivos de venta. A largo plazo se espera que la organización al lograr implementar este modelo logre

tener un sistema de autorregulación el cual permitirá detectar y por lo tanto prevenir de una manera oportuna cualquier situación o situaciones de riesgo que puedan afectar la salud tanto física como mental de los colaboradores, por ende también se espera que haya un menor índice de rotación laboral, mejor clima, personal cada vez más capacitado y mejor rendimiento de los colaboradores al sentirse más comprometidos con la organización.

4.6 Indicadores de evaluación

Objetivo al que atiende	Nombre del indicador	Definición del indicador	Origen de datos	Escala de medida	Formula	Meta
Disminución	Exigencias Psicológicas	Trabajo rápido e irregular Trabajo que requiere esconder emociones	test ISTAS 21 de riesgo psicosocial	Bajo 0-7 Medio 8 – 10 Alto 11-24	SUMA CODIGOS DE RESPUESTAS 1-2-3-4-5-6	Reducir las exigencias psicológicas a bajo
Aumento	Trabajo activo y posibilidad de desarrollo	Falta de autonomía en el trabajo, no hay posibilidad de aplicar conocimientos y habilidades o el colaborador no le encuentra sentido a las tareas	test ISTAS 21 de riesgo psicosocial	Alto 40 – 26 Medio 25-21 Bajo 20- 0	SUMA CODIGOS DE RESPUESTAS 7-8-9-10-11-12-13-14-15-16	Elevar el nivel de trabajo activo y posibilidad de desarrollo a Alto
Disminución	Inseguridad	Inseguridad contractual, cambios repentinos de puesto u horarios de trabajo	test ISTAS 21 de riesgo psicosocial	Bajo 0-1 Medio 2-5 Alto 6-16	SUMA CODIGOS DE REPUESTAS	Reducir el nivel de Inseguridad a Bajo

					17-18-19-20	
Aumento	Apoyo social y calidad de liderazgo	poco apoyo de superiores o compañeros	test ISTAS 21 de riesgo psicosocial	Alto 40 – 29 Medio 28- 24 Bajo 23-0	SUMA CODIGOS DE RESPUESTAS 21-22-23-24-25-26-27-28-29-30	Elevar el nivel de Apoyo social y calidad de liderazgo
Disminución	Doble presencia	Equilibrio entre la vida doméstica y laboral	test ISTAS 21 de riesgo psicosocial	Bajo 0-3 Medio 4-6 Alto 7-16	SUMA CODIGOS DE RESPUESTAS 31-32-33-34	Reducir el nivel de saturación laboral
Disminución	Estima	Trato pobre a los colaboradores, no hay reforzadores positivos	test istas 21 de riesgo psicosocial	Alto 16-13 Medio 12- 11 Bajo 10-0	SUMA CODIGOS DE 35-36-37-38	Reducir el nivel de percepción negativa de estima

V: Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones.

En base a la información recolectada podemos concluir que un proceso de intervención centrado en el riesgo psicosocial es un proceso integral debido a que todas las acciones que se realizan en este no son aisladas la una de la otra, sino que estas deben formar un conjunto integral para poder empezar a resolver los problemas de riesgo psicosocial de toda la organización y es necesario un compromiso desde las gerencias hasta el personal operativo para lograrlo.

Dentro de cada fase del proceso de intervención se busca facilitar la comprensión del problema que son los riesgos psicosociales tanto en los colaboradores como en las áreas de gerencia, esto es importante porque para el control y la disminución todos los individuos de la organización deben contar con las herramientas y capacidades que les permitan identificar estos, esto a un largo plazo permitirá que los colaboradores y la organización garanticen un sistema de detección temprana.

5.2 Recomendaciones

Es necesaria una participación activa de todas las partes de la organización ya que esto permitirá tener puntos de vista desde diferentes áreas de la empresa, no es lo mismo la visión de un gerente respecto a las funciones de un puesto de trabajo en comparación a un ejecutivo de ventas que realiza la función de manera diaria., debido a esto es importante tener una visión integral de todas las partes de la empresa como una sola unidad y no como piezas

independientes la cohesión entre las áreas y los nuevos sistemas que se implementaron se deben mantener en una actividad para que el plan de intervención siga dando resultados aun después de terminada su primera ejecución y de esto modo volver a caer en conductas o situaciones que puedan causar riesgo psicosocial en la organización.

La forma más eficiente de lidiar con los riesgos psicosociales laborales es mediante una cultura de prevención, una vez instaurado el sistema de control y disminución el reforzamiento de los colaboradores, jefaturas, coordinadores, supervisores y gerencias deben continuar implementando el sistema en un proceso de actualización organizacional constante en un plan anual, esto permitirá maximizar las capacidades del capital humano de la organización, esto debe a que se mantendrán actualizados de manera constante adquiriendo conocimientos y habilidades nuevas y que tanto su salud mental como física se mantendrá en óptimas condiciones mientras sean parte de la organización.

Es importante mantener al personal de la empresa en un estado constante de actividad y actualización, esta actividad tiene un doble sentido, no únicamente elevar el rendimiento del trabajo, sino que también al mantenerlos en un estado constante de actividad los colaboradores son menos proclives a sentir la monotonía del trabajo o a considerar que su trabajo no tiene una verdadera importancia dentro de la organización.

Referencias

Asociación Chilena de Seguridad (2013). **Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales.** Recuperado de:
https://www.achs.cl/portal/Empresas/Documents/Manual_Riesgos_Psicosociales.pdf

Bolaños, A. (2011). **Los factores psicosociales y su relación con la rotación de personal de las agencias norte de una entidad bancaria. Tesis.** Facultad de Psicología. Universidad Central del Ecuador. Recuperado de:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1733/1/T-UCE-..... 0007-39.pdf>

Borda, N (2008). **Factores psicosociales que influyen en el ausentismo laboral del personal administrativo Gamma Ingenieros S.A, Bogotá D.C. Facultad de Trabajo Social, Desarrollo Humano y Calidad de Vida.** Universidad de la Salle. Recuperado de:
<http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/12929/T62.08%20B644f.pdf>

Barreda, J. & Rodas, I. (2017). **Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa distribuidora de productos de consumo masivo.** Escuela Profesional de Psicología. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Recuperado de:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4423/Psbasajp.pdf?sequence=1>

Cabrera, A. (2018). **Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución pública peruana.** Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad ESAN. Recuperado de:
<http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cedeño, J. (2018). **Análisis del riesgo psicosocial en el personal del área de mecanizado.** Tesis. Facultad de Ingeniería Industrial. Universidad de Guayaquil. Recuperado por:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28182/1/Tesis-ANÁLISIS%20DEL%20RIESGO%20PSICOSOCIAL%20EN%20EL%20PERSONAL%20DEL%20ÁREA%20DE%20MECANIZADO>.

Espíritu, F (2017). **Factores de riesgo psicosociales y rendimiento laboral de agentes de seguridad de la empresa Proseguridad S.A,** provincia de Huancayo-Junín. Recuperado de:
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4620/Espiritu%20Quispe.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, D (2019) **¿Qué son los riesgos psicosociales?**. Recuperado de:
<https://www.psicopreven.com/noticias-de-la-prevencion/137-que-son-los-riesgos-psicosociales>

Huamanchumo, L. (2016). **Estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de una institución educativa nacional de Trujillo. Tesis.** Escuela Profesional de Psicología. Facultad de Medicina Humana. Universidad Privada Antenor Orrego. Pg.25-26. Recuperado de:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1975/1/RE_PSICO_LUCIANA.HUAMANCHUMO_ESTRES.LABORAL.DOCENTES_DATOS.pdf

Gil-Monte, P (2012). **Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional.**
Recuperado de:
https://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S172646342012000200012&script=sci_arttext&tlng=es

Herrera, C. & León, D. (2018). **Influencia de los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción en una empresa de extracción minera.** Escuela Profesional de Administración de Negocios. Facultad de Ciencias Económico Empresariales y Humanas. Universidad Católica San Pablo. Recuperado de:
http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15640/1/HERRERA_MACEDO_CAR_INF.pdf

Huacasi, Z. & Ticona, Y (2018). **Factores de Riesgo Psicosocial y Compromiso Organizacional de Trabajadores en la Municipalidad Provincial de Arequipa. Tesis.** Escuela Profesional de Psicología. Facultad de Psicología,

Relaciones Industriales y Ciencias de la Comunicación. Universidad Nacional de San Agustín. Recuperado por:

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3528/Pshupazb.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS 2013). **Protocolo ISTAS.**

Recuperado de: <https://istas.net/istas/que-es-istas>

Llanquecha, H & Marín J (2018). **Factores de Riesgo Psicosociales de los conductores de una empresa de transporte.** Recuperado de:

http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3572/Factores_LlanquechaCortez_Hela.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moreno, B. y Baez, C. (2010). **Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias y medidas y buenas prácticas.** Instituto Nacional de Sanidad e Higiene en el

Trabajo. Universidad Autónoma de Madrid.(pp.6-7;7-8). Recuperado de:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Moreno B (2011) **Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales**. Universidad Autónoma de Madrid (pp 4-18) Recuperado de: <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>

Michuy E (2018) **Prevalencia de riesgos psicosociales en un grupo de docentes de nivel secundario de una institución educativa del distrito de Iquitos**. Tesis. Facultad de ciencias de la salud Universidad Científica del Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/512/MICHUY-1-Trabajo-Prevalencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cuervo, M y Esteban, R (2018) **Modelo de intervención primaria para minimizar el riesgo psicosocial intralaboral de los trabajadores del área administrativa de una empresa de servicios temporales ubicada en la ciudad de Bogotá**. Tesis de especialización en Riesgos laborales, seguridad y salud en el trabajo. Universidad Minuto de Dios. Recuperado de: <https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/8256/Modelo%20de%20intervenci%C3%B3n%20primaria%20.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Molina, A (2017). **Riesgos Psicosociales y Rotación de Personal en la Corporación Ecuatoriana de Aluminio Ubicada en el Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi**. Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de:

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25726/1/Andrea%20Nataly%20Molina%20Claudio%20050276036-3.pdf>

Mollo, M. (2015). **Relación entre los factores psicosociales y la retroalimentación laboral en asesores de riesgos del área comercial de lima de una compañía de seguros del Perú. Tesis.** Facultad de Psicología. Universidad Mayor de San

Marcos. Recuperado de:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4537/Mollo_fm.pdf?sequence=1

Udiz, G. (2014). **Tres pasos para enriquecer un puesto de trabajo.** Recuperado de: <https://blog.sage.es/economia-empresa/tres-pasos-para-enriquecer-un-puesto-de-trabaj>

Moncada, S. Llorens, C. y Andrés, R. (Centro de referencia en Organización del trabajo y salud-ISTAS) Moreno(CCOO de Catalunya) y Molinero E(Department d'Empresa i Ocupació de Catalunya) (2014). **Manual del método CoPsoQ-istas 21(version 2) para la evaluación y la prevención de riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras.** Recuperado de: [http://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20\(24-07-2014\).pdf](http://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20(24-07-2014).pdf)

Organización Internacional del Trabajo (2015). **Salud y Seguridad en el trabajo.**

Aportes para una cultura de prevención. Recuperado de:

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/@ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_248685.pdf

Pillajo, G (2016). **Factores que originan la rotación de personal de una distribuidora de productos de consumo masivo en la ciudad de Quito.** Tesis. Escuela de Psicología. Universidad de las Américas, Quito, Ecuador. Recuperado por: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/5518/5/UDLA-EC-TPO-2016-04.pdf>

Ansoleaga, E., Toro, J. (2010). Factores psicosociales laborales asociados a riesgo de sintomatología depresiva en trabajadores de una empresa minera. Salud de los Trabajadores. Vol.18, 7-16.

Benavides F.G., Gimeno D., Benach J., Martínez J.M., Jarque S., Berra A. y J., Deves. (2002) Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. Gaceta Sanitaria. Recuperado de: [en:http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112002000300005&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112002000300005&lng=es)

Villa, V & Nieto, Y (2016). **Sistema de gestión de calidad factor importante para el desarrollo laboral del colaborador importante para el desarrollo laboral del colaborador de Unisalud Palmira.** Recuperado de: <https://revistas.upb.edu.co/index.php/RICE/article/view/6002>

Werther W & Davis J. (2012) **Administración de personal y recursos humanos.** Ciudad de Mexico. Mexico: **Ediciones McGrawhill**

González, M.,(2015) **Gestión del estrés laboral: Modelo Siegrist**. Recuperado de:

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

Gómez, M (2012). **Ventajas de evaluar los riesgos psicosociales**. Recuperado de:

<https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2012/ventajas-evaluar-riesgopsicosociales>.

Villarroel, C., Busco C., Neira, B., Ensignia, A & Duran, P (2018). **Modelo de**

intervención de Riesgos Psicosociales en la Red Asistencial de Salud.

Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n62/0718-2449-cyt-20-62-00076.pdf>

Murillo, K .,Guzman, O & Moreno, J. (2020). **Estrategias de intervención de los**

factores de riesgo psicosocial de origen laboral: una visión desde terapia

ocupacional . Recuperado de:

https://www.researchgate.net/publication/342087532_Estrategias_de_intervencion_de_los_factores_de_riesgo_psicosocial_de_origen_laboral_una_vision_desde_terapia_ocupacional

APÉNDICES

APENDICE A.

Cuestionario ISTAS 21

Apartado 1

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	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 tu trabajo?	0	1	2	3	4
4) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	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

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 1 a 6 = puntos

Apartado 2

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	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

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 7 a 16 = puntos

Apartado 3

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Muy preocupado	Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
17) En estos momentos, ¿estás preocupado/a... 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 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
20) por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 17 a 20 = puntos

Apartado 4

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
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 tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden 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 de tu inmediato o inmediato 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

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 21 a 30 = puntos

Apartado 5

ESTE APARTADO ESTÁ DISEÑADO PARA PERSONAS TRABAJADORAS QUE CONVIVAN CON ALGUIEN (PAREJA, HIJOS, PADRES...)

SI VIVES SOLO O SOLA, NO LO CONTESTES, PASA DIRECTAMENTE AL APARTADO 6

PREGUNTA	RESPUESTAS
31) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas	4
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	3
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	2
Sólo hago tareas muy puntuales	1
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
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

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 31 a 34 = puntos

Analiza tú mismo tus resultados

- 1) Anota los puntos que has obtenido en cada apartado en la columna «**Tu puntuación**» de la siguiente tabla.
- 2) Compara tu puntuación en cada uno de los apartados con los intervalos de puntuaciones que ves en las tres columnas de la derecha, «**verde**», «**amarillo**» y «**rojo**», y subraya el intervalo que incluya tu puntuación.
- 3) Ahora, ya puedes ver en qué situación de exposición (**verde**, **amarillo** o **rojo**) a las 6 dimensiones psicosociales te encuentras en tu puesto de trabajo:
 - Exigencias psicológicas.
 - Trabajo activo y posibilidades de desarrollo: influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos.
 - Apoyo social y calidad de liderazgo.
 - Inseguridad.
 - Doble presencia.
 - Estima.

Apartado	Dimensión psicosocial	Tu puntuación	Puntuaciones para la población ocupada de referencia		
			Verde	Amarillo	Rojo
1	Exigencias psicológicas		De 0 a 7	De 8 a 10	De 11 a 24
2	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos)		De 40 a 26	De 25 a 21	De 20 a 0
3	Inseguridad		De 0 a 1	De 2 a 5	De 6 a 16
4	Apoyo social y calidad de liderazgo		De 40 a 29	De 28 a 24	De 23 a 0
5	Doble presencia		De 0 a 3	De 4 a 6	De 7 a 16
6	Estima		De 16 a 13	De 12 a 11	De 10 a 0

Apartado 6

ELIGE UNA SOLA OPCIÓN PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES FRASES:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
35) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	3	2	1	0
36) En las 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

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 35 a 38 = puntos

Activar Win
Ve a Configurac

Interpreta tus resultados

Los tres intervalos de puntuaciones para la población ocupada de referencia que has visto en la anterior tabla, han sido establecidos mediante una encuesta a una muestra representativa de la población ocupada en la Comunidad Autónoma de Navarra, muestra que es también representativa de la población ocupada española.

Cada uno de estos tres intervalos clasifica la población ocupada de referencia en tres grupos exactamente iguales: el intervalo verde incluye la tercera parte de la población de referencia para la que su puntuación es más favorable para la salud, el intervalo rojo incluye la situación contraria (tercera parte de la población ocupada de referencia para la que su puntuación es más desfavorable para la salud), mientras que el intervalo amarillo define el tercio de la población ocupada de referencia que se encuentra entre los dos extremos verde y rojo. Así pues, estos intervalos significan:

- Verde: nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud.
- Amarillo: nivel de exposición psicosocial intermedio.
- Rojo: nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud.

Si, por ejemplo, tu puntuación en el apartado 1 es 12, ello quiere decir que la organización del trabajo te sitúa entre la población ocupada que peor está en cuanto a exigencias psicológicas del trabajo (intervalo rojo). Si, por ejemplo, tu puntuación del apartado 6 es 12, ello indica que la organización del trabajo te sitúa entre la población ocupada que está en situación intermedia (intervalo amarillo). Si tu puntuación en el apartado 2 es 30, ello indica que la organización del trabajo te sitúa entre la población ocupada que mejor está en cuanto a aspectos positivos del trabajo.

Cuando en algún apartado la puntuación obtenida te sitúa en el intervalo rojo, vuelve a leer las preguntas de este apartado, estas te dan pistas de cual puede ser el origen del problema y te ayudaran a interpretar los resultados.

Activar Win
Ve a Configuraci

APENDICE B

Permiso & Licencia de uso del CoPsoQ-istas21- versión corta



The screenshot shows the istas website interface. At the top left is the istas logo with 'CCOO' below it. A search bar with 'buscar' and a magnifying glass icon is next to it. To the right are icons for accessibility, a printer, an envelope, and a home button. Below the search bar is a navigation menu with buttons for 'Quiénes Somos', 'Versión Media', 'Versión Corta', 'Recursos', and 'Dudas Frecuentes'. On the right side of the menu are icons for a plus sign, a minus sign, and a printer. Below the navigation menu is a large image of the 'CoPsoQ-istas21 versión 2' logo, which features a checkmark in a box and a paperclip icon. To the right of the logo is a red text box with the question '¿Quisiera utilizar la metodología CoPsoQ-istas21? ¿Qué tengo que hacer?' and an answer: 'Se trata de una metodología pública y gratuita, podrás acceder a toda la información sobre la misma, incluidos sus manuales, aplicación informática de apoyo y demás herramientas en la siguiente dirección web: <http://www.copsoq.istas21.net/>'.

1 Usar el método

2 Cuestionario versión media

3 Aplicación informática (AI)

4 AI- Configurar empresa

5 AI- CRACO para pruebas

6 AI -Mensaje de error

7 AI- Planes y ...

Si desea citar este documento, por favor, hágalo de la siguiente forma:

Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya) Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras

VERSIÓN MEDIA Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud; 2014.

Esta publicación, se realiza en el marco de la acción DI-0002/2013 "Servicio de asesoramiento, asistencia técnica y orientación formativa para la prevención de riesgos laborales", con la financiación de la FPRL



Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras? by Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).
Creado a partir de la obra en http://www.copsoq.istas21.net/ficheros/documentosmanual_Copsoq_2.pdf.

LICENCIA DE USO CoPsoQ-istas21

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 este manual del método, y especialmente en las que se describen a continuación. El incumplimiento de estas condiciones supondría quebrantar la licencia de uso del método.

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, garantizando las siguientes condiciones:

1. Finalidad preventiva

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.

2. 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).

La participación supone, en primer lugar, que exista acuerdo entre los representantes de la dirección de la empresa y de la representación de los y las trabajadoras sobre la utilización del método CoPsoQ-istas21; en segundo lugar, que la representación de los y las trabajadoras y de la dirección de la empresa participaran en todas las fases del proceso de intervención a través de la creación del grupo de trabajo. Este es el encargado operativo de liderar, concretar y acordar las diferentes fases del proceso con el asesoramiento técnico del servicio de prevención, así como de otros técnicos a propuesta de las partes.

La participación de los trabajadores y trabajadoras es una condición imprescindible en la utilización del método CoPsoQ-istas21 que se basa en un cuestionario individual y de respuesta voluntaria, que debe ser contestado por la totalidad de la plantilla empleada que trabaja en la empresa.

El método CoPsoQ-istas21, como instrumento de evaluación y prevención, debe utilizarse con el acuerdo entre los representantes de la dirección de la empresa y de los y las trabajadoras y con el compromiso explícito que el conjunto del proceso se realizará con las características de participación establecidas en el manual.

5. 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. Este documento en forma de acuerdo se hará público al conjunto de la plantilla.

El incumplimiento de estas cláusulas de uso del método comportará responsabilidades legales, tanto en la vía administrativa como en la judicial

APENDICE C

Consentimientos informados

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

El propósito de este documento es brindar a los participantes en este estudio explicación clara y detallada de la naturaleza de este, así como de su rol en el cómo participante. El presente estudio es dirigido por Aldo Giovanni Sumari Federici, bachiller de la escuela de Psicología de la Universidad Marcelino Champagnat. El objetivo de este estudio es determinar el nivel de riesgo psicosocial de un grupo de Ejecutivos de ventas Institución privada de Lima metropolitana. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas del cuestionario ISTAS 21, que contienen 38. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es voluntaria, la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del mismo. Sus respuestas al inventario y al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación, por lo tanto, serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre el presente estudio puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Si alguna de las preguntas de los cuestionarios le parece incómoda, tiene el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderla; sin embargo, se le recuerda que toda la información que se recoja será confidencial.

Se agradece su participación. Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Aldo Giovanni Sumari Federici. He sido informado(a) que el objetivo de este estudio es determinar el nivel de riesgo psicosocial de un grupo de ejecutivos de ventas en una Institución privada de Lima metropolitana. También se me ha indicado que tendré que responder un inventario a un cuestionario de 38 preguntas, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el curso de la presente investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado(a) que puedo hacer preguntas sobre el estudio en cualquier momento. De tener dudas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Aldo Giovanni Sumari Federici teléfono 972549595.

Nombre del (la) participante: Christian Peña Pinto

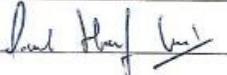
Firma del (la) participante: P. P.

Fecha: 02/07/21

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA
INVESTIGACIÓN**

El propósito de este documento es brindar a los participantes en este estudio explicación clara y detallada de la naturaleza de este, así como de su rol en el cómo participante. El presente estudio es dirigido por Aldo Giovanni Sumari Federici, bachiller de la escuela de Psicología de la Universidad Marcelino Champagnat. El objetivo de este estudio es determinar el nivel de riesgo psicosocial de un grupo de Ejecutivos de ventas Institución privada de Lima metropolitana. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas del cuestionario ISTAS 21, que contienen 38. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es voluntaria, la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del mismo. Sus respuestas al inventario y al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación, por lo tanto, serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre el presente estudio puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Si alguna de las preguntas de los cuestionarios le parece incómoda, tiene el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderla; sin embargo, se le recuerda que toda la información que se recoja será confidencial. Se agradece su participación. Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Aldo Giovanni Sumari Federici. He sido informado(a) que el objetivo de este estudio es determinar el nivel de riesgo psicosocial de un grupo de ejecutivos de ventas en una Institución privada de Lima metropolitana. También se me ha indicado que tendré que responder un inventario a un cuestionario de 38 preguntas, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el curso de la presente investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado(a) que puedo hacer preguntas sobre el estudio en cualquier momento. De tener dudas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Aldo Giovanni Sumari Federici teléfono 972549595.

Nombre del (la) participante: Carlos Hernan dez Vilca

Firma del (la) participante: 

Fecha: 01/03/21

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA
INVESTIGACIÓN**

El propósito de este documento es brindar a los participantes en este estudio explicación clara y detallada de la naturaleza de este, así como de su rol en el cómo participante. El presente estudio es dirigido por Aldo Giovanni Sumari Federici, bachiller de la escuela de Psicología de la Universidad Marcelino Champagnat. El objetivo de este estudio es determinar el nivel de riesgo psicosocial de un grupo de Ejecutivos de ventas Institución privada de Lima metropolitana. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas del cuestionario ISTAS 21, que contienen 38. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es voluntaria, la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del mismo. Sus respuestas al inventario y al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación, por lo tanto, serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre el presente estudio puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Si alguna de las preguntas de los cuestionarios le parece incómoda, tiene el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderla; sin embargo, se le recuerda que toda la información que se recoja será confidencial. Se agradece su participación. Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Aldo Giovanni Sumari Federici. He sido informado(a) que el objetivo de este estudio es determinar el nivel de riesgo psicosocial de un grupo de ejecutivos de ventas en una Institución privada de Lima metropolitana. También se me ha indicado que tendré que responder un inventario a un cuestionario de 38 preguntas, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el curso de la presente investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado(a) que puedo hacer preguntas sobre el estudio en cualquier momento. De tener dudas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Aldo Giovanni Sumari Federici teléfono 972549595.

Nombre del (la) participante: Joaquín Horé Perú

Firma del (la) participante: J

Fecha: 01/03/21

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA
INVESTIGACIÓN**

El propósito de este documento es brindar a los participantes en este estudio explicación clara y detallada de la naturaleza de este, así como de su rol en el cómo participante. El presente estudio es dirigido por Aldo Giovanni Sumari Federici, bachiller de la escuela de Psicología de la Universidad Marcelino Champagnat. El objetivo de este estudio es determinar el nivel de riesgo psicosocial de un grupo de Ejecutivos de ventas Institución privada de Lima metropolitana. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas del cuestionario ISTAS 21, que contienen 38. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es voluntaria, la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del mismo. Sus respuestas al inventario y al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación, por lo tanto, serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre el presente estudio puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Si alguna de las preguntas de los cuestionarios le parece incómoda, tiene el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderla; sin embargo, se le recuerda que toda la información que se recoja será confidencial. Se agradece su participación. Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Aldo Giovanni Sumari Federici. He sido informado(a) que el objetivo de este estudio es determinar el nivel de riesgo psicosocial de un grupo de ejecutivos de ventas en una Institución privada de Lima metropolitana. También se me ha indicado que tendré que responder un inventario a un cuestionario de 38 preguntas, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el curso de la presente investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado(a) que puedo hacer preguntas sobre el estudio en cualquier momento. De tener dudas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Aldo Giovanni Sumari Federici teléfono 972549595.

Nombre del (la) participante: José Carpio

Firma del (la) participante: José Carpio

Fecha: 02/03/21

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA
INVESTIGACIÓN

El propósito de este documento es brindar a los participantes en este estudio explicación clara y detallada de la naturaleza de este, así como de su rol en el cómo participante. El presente estudio es dirigido por Aldo Giovanni Sumari Federici, bachiller de la escuela de Psicología de la Universidad Marcelino Champagnat. El objetivo de este estudio es determinar el nivel de riesgo psicosocial de un grupo de Ejecutivos de ventas Institución privada de Lima metropolitana. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas del cuestionario ISTAS 21, que contienen 38. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es voluntaria, la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del mismo. Sus respuestas al inventario y al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación, por lo tanto, serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre el presente estudio puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Si alguna de las preguntas de los cuestionarios le parece incómoda, tiene el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderla; sin embargo, se le recuerda que toda la información que se recoja será confidencial. Se agradece su participación. Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Aldo Giovanni Sumari Federici. He sido informado(a) que el objetivo de este estudio es determinar el nivel de riesgo psicosocial de un grupo de ejecutivos de ventas en una Institución privada de Lima metropolitana. También se me ha indicado que tendré que responder un inventario a un cuestionario de 38 preguntas, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el curso de la presente investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado(a) que puedo hacer preguntas sobre el estudio en cualquier momento. De tener dudas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Aldo Giovanni Sumari Federici teléfono 972549595.

Nombre del (la) participante: Franklin Timaná

Firma del (la) participante: 

Fecha: 01-03-21

APENDICE D

Preguntas del Focus Group

FOCUS GROUP- RIESGO PSICOSOCIAL:

1. Datos de Filiación

Nombres apellidos de participantes:

Edades:

Sexo:

Estado civil:

Tiempo en la organización:

2. Preguntas

2.1 Exigencias Psicológicas:

- 1) ¿Porque consideran que el trabajo se suele acumular? ¿cuáles creen que sean las razones principales de esto?

- 2) ¿El trabajo requiere que escondan sus emociones? ¿Consideran que su trabajo es agotador emocionalmente?

- 3) ¿Qué tan rápido es el ritmo de trabajo?

- 4) ¿Cómo describirían la distribución de tareas? ¿Irregular? Normal? ¿Eficiente?

2.2 Trabajo Activo

- 1) ¿Al momento de la asignación de tareas los jefes o supervisores tienen sus sugerencias en cuenta?

- 2) ¿Las tareas que realizan tienen a ser monótonas? ¿Consideran que estas tareas tienen un sentido?

- 3) Cuales consideran que serían las capacitaciones más adecuadas para sus puestos de trabajo

2.3 Inseguridad

- 1) De las siguientes opciones cuales son las más preocupantes y porque:
Un cambio de horario
Variaciones en las comisiones
Cambio de tareas en contra de su voluntad

2.4 Apoyo social y liderazgo

- 1) ¿Las responsabilidades de cada uno están bien delimitadas?

2) Se sienten apoyados por tus compañeros de trabajo ¿cómo describirían el nivel de apoyo?

3) Sus jefes inmediatos los apoyan cuando es necesario ¿cómo describirás el nivel y calidad de ese apoyo?

4) ¿Sus puestos de trabajo se encuentran aislados de los demás?

5) ¿Consideran que las tareas están bien planificadas?

2.5 Doble presencia

1) Cuáles son las actividades domésticas que realizan normalmente en tu hogar

2) ¿Las tareas domésticas se quedan sin hacer si llegan tarde a tu casa del trabajo?

2.6 Estima

1) ¿Reciben como grupo el reconocimiento que merecen?

2) ¿Consideran que recibes el apoyo necesario de tus compañeros o superiores?

3) ¿Cómo calificarían el trato que reciben actualmente en la organización?

4) ¿Consideran que su esfuerzo ha recibido el reconocimiento que merece?

APENDICE E

Formato de entrevista semiestructurada.

Entrevista semiestructurada- RIESGO PSICOSOCIAL:

1. Datos de Filiación

Nombres apellidos:

Edad:

Sexo:

Estado civil:

Tiempo en la organización:

2. Preguntas

2.1 Exigencias Psicológicas:

- 1) ¿tu trabajo se suele acumular? ¿cuáles crees que sean las razones principales de esto?

- 2) ¿Cuándo te encuentras en casa piensas en las tareas que tendrás que realizar al día siguiente en el trabajo? Describe que tan seguido y cuáles son los pensamientos más recurrentes

- 3) ¿El trabajo que realizas requiere que escondas tus emociones? ¿Consideras que este es agotador?

- 4) Que tan rápido consideras que es el ritmo de trabajo

2.2 Trabajo Activo

- 1) ¿Consideras que tu opinión se toma en cuenta al repartir las tareas? ¿hasta qué punto puedes seleccionar la prioridad de estas?

- 2) ¿cómo describirías la actividad en tu trabajo? ¿qué tanta iniciativa requiere el puesto en el que encuentras?

- 3) ¿Cuáles son los conocimientos o capacitaciones en las que ha participado en los últimos 3 meses?

- 4) ¿Te sientes comprometido con tu puesto de trabajo?

2.3 Inseguridad

- 1) ¿Consideras que conseguir un trabajo sería complicado?

- 2) Si tus turnos de trabajo cambiaran de manera repentina como consideras que te afectaría

2.4 Apoyo social y liderazgo

- 1) Tus responsabilidades están correctamente delimitadas ¿cómo describirías el nivel de autonomía en tus funciones?

- 2) Te sientes apoyado por tus compañeros de trabajo ¿cómo describirías el nivel de apoyo?

- 3) Tu jefe inmediato te apoya cuando es necesario ¿cómo describirás el nivel y calidad de ese apoyo?

- 4) ¿Que tan bueno consideras el nivel de comunicación por parte de las jefaturas?

2.5 Doble presencia

- 1) Cuáles son las actividades domésticas que realizas normalmente en tu hogar

- 2) Hay momento del día que necesitas estar en la empresa y en casa a la vez

- 3) ¿Las tareas domésticas se quedan sin hacer si llegas tarde a tu casa del trabajo?

2.6 Estima

1) ¿Consideras que recibes reconocimiento de parte de tus superiores?

2) ¿Consideras que recibes el apoyo necesario de tus compañeros o superiores?

3) ¿Cómo calificarías el trato que recibes actualmente en la organización?

4) ¿Consideras que tu esfuerzo ha recibido el reconocimiento que merece?
