

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, RELACIONES INDUSTRIALES Y  
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



**“FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SATISFACCION  
LABORAL EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS DE  
CONSUMO MASIVO”**

**Tesis presentada por los Bachilleres:**

**BARREDA SANCHEZ, JUNIOR PETER**

**RODAS BERRIOS, IVETTE STEPHANIE**

**Para optar el Título Profesional en  
PSICOLOGÍA**

**AREQUIPA – PERÚ**

**2017**

## **DEDICATORIA**

*A mis padres, por ese gran amor que me permitió levantarme en los momentos difíciles, que gracias a ese apoyo y consejos este hoy escribiendo la dedicatoria de mi tesis.*

*A mis hermanos, por sus palabras y su compañía, que me alientan hoy y siempre. Por último, a mi Papá Pepe, quien me enseño que no importa la distancia cuando el cariño es sincero, y desde donde estés me cuidas y me guías.*

***Ivette.***

*A mis padres por darme la vida y ser el pilar fundamental en todo lo que soy, por su amor trabajo y sacrificio.*

*A mis hermanos que me alentaron en la travesía del conocimiento.*

*En especial a mi abuelo que desde donde este guía mis pasos.*

***Junior.***

## **AGRADECIMIENTOS**

A todas aquellas personas, que, con su esfuerzo constante, hacen posible nuestro desarrollo, que sin su apoyo no lograríamos alcanzar nuestras metas.

A los docentes, por brindarnos el conocimiento necesario para nuestro desarrollo profesional, laboral y personal.

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo identificar la relación entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral, en trabajadores de una empresa distribuidora de productos de consumo masivo en la ciudad de Arequipa. La muestra fue de 50 trabajadores de distintos puestos del área operativa, que pertenezcan a la empresa y no personal tercerizado, así mismo, se utilizó el muestreo de tipo no probabilístico, de carácter por conveniencia. La investigación fue abordada desde un Paradigma Cuantitativo, trabajando con el método Descriptivo-Correlacional, que tienen como objetivo describir las variables factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral, e identificar la relación existente entre cada uno de los indicadores de ambas variables. Así mismo, el diseño es no experimental, debido a que la investigación se realizó sin la manipulación de las variables, es decir, se observó los fenómenos existentes como se dieron en su contexto natural. Para la evaluación se utilizó el cuestionario SUSES0 ISTAS 21, para Factores de riesgo psicosocial, recibió la adaptación, validación y estandarización del Método ISTAS 21 – COPSOQ en la población trabajadora chilena. Realizándose el análisis de la confiabilidad del instrumento en Chile, obteniendo un alfa de 0,92, lo cual se considera adecuado y el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Meliá y Peiró S(20/23), la validez de contenido del S20/23 se apoya en el muestreo de ítems de cuestionarios y de contenidos de la legislación recogidos en el S4/82. El alfa para todo los ítems juntos = 0'95. Lo cual quiere decir que el instrumento presenta una validez y fiabilidad destacable y su consistencia es relevante, se realizó la validación de este instrumento por expertos en el área organizacional y Recursos Humanos de la universidad Nacional de San Agustín obteniendo un promedio de 16/20, siendo considerado coherente y entendible.

Los resultados mostraron que existe una relación inversa entre algunas dimensiones de ambas variables, lo que nos indica que mientras mayores sean estos riesgos psicosociales menor será la satisfacción de los evaluados.

Palabras clave: Factores de Riesgos Psicosociales y Satisfacción Laboral

## **ABSTRACT**

The present research aims to identify the relationship between psychosocial risk factors and job satisfaction, in workers of a company distributing mass consumer products in the city of Arequipa. The sample consisted of 50 workers from different positions in the operating area, who belong to the company and not outsourced personnel. Likewise, non-probabilistic type sampling was used, for convenience. The research was approached from a Quantitative Paradigm, working with the Descriptive-Correlational method, which aims to describe the variables psychosocial risk factors and job satisfaction, and to identify the relationship between each of the indicators of both variables. Also, the design is non-experimental, because the research was done without the manipulation of the variables, ie, observed the existing phenomena as they occurred in their natural context. For the evaluation, the SUSESO ISTAS 21 questionnaire was used for psychosocial risk factors. It received the adaptation, validation and standardization of the ISTAS 21 - COPSOQ Method in the Chilean working population. The analysis of the reliability of the instrument in Chile, obtaining an alpha of 0.92, which is considered adequate and the Satisfaction Questionnaire of Meliá and Peiró S (20/23), the content validity of S20 / 23 supports the sampling of items of questionnaires and contents of the legislation contained in S4 / 82. The alpha for all items together = 0'95. Which means that the instrument has a remarkable validity and reliability and its consistency is relevant, it was carried out the validation of this instrument by experts in the organizational area and Human Resources of the National University of San Agustín obtaining an average of 16/20, being considered coherent and understandable.

The results showed that there is an inverse relationship between some dimensions of both variables, which indicates that the higher these psychosocial risks are, the lower will be the satisfaction of those evaluated

**Key words:** Psychosocial Risk Factors and Work Satisfaction

## INDICE.

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>i</b>
<b>AGRADECIMIENTOS .....</b>	<b>II</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>III</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>IV</b>
<b>INTRODUCCION.....</b>	<b>VIII</b>
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>1</b>
<b>PROBLEMA DE ESTUDIO .....</b>	<b>1</b>
<b>    1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
<b>        1.1. FORMULACION DEL PROBLEMA .....</b>	<b>2</b>
<b>        1.2. OBJETIVOS.....</b>	<b>2</b>
<b>            1.2.1.                   OBJETIVO GENERAL:.....</b>	<b>2</b>
<b>            1.2.2.                   OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>2</b>
<b>        1.3. HIPOTESIS .....</b>	<b>3</b>
<b>        1.4. JUSTIFICACION.....</b>	<b>3</b>
<b>        1.5. ANTECEDENTES DE INVESTIGACION.....</b>	<b>6</b>
<b>        1.7. DEFINICION DE TERMINOS.....</b>	<b>14</b>
<b>            FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL .....</b>	<b>14</b>
<b>            FACTOR PSICOSOCIAL .....</b>	<b>14</b>
<b>            RIESGO .....</b>	<b>15</b>
<b>            SATISFACCIÓN LABORAL.....</b>	<b>15</b>
<b>        1.8. VARIABLES E INDICADORES .....</b>	<b>15</b>
<b>    CAPÍTULO II.....</b>	<b>16</b>
<b>    REVISIÓN DE LA LITERATURA.....</b>	<b>16</b>
<b>    FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL.....</b>	<b>16</b>
<b>    FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.....</b>	<b>16</b>
<b>        1. ASPECTOS GENERALES.....</b>	<b>16</b>
<b>        2. HISTORIA DEL CONCEPTO .....</b>	<b>17</b>
<b>        3. CONCEPTO.....</b>	<b>20</b>
<b>        4. FACTORES PSICOSOCIALES, FACTORES PSICOSOCIALES DE             RIESGO, RIESGOS PSICOSOCIALES.....</b>	<b>25</b>
<b>    CAPÍTULO III .....</b>	<b>92</b>
<b>    METODOLOGÍA .....</b>	<b>92</b>
<b>        1. TIPO, DISEÑO, METODO DE INVESTIGACION.....</b>	<b>92</b>

<b>2. SUJETOS .....</b>	<b>92</b>
Criterios de inclusión .....	93
Criterios de exclusión.....	93
<b>2. INSTRUMENTOS Y TECNICAS .....</b>	<b>93</b>
INSTRUMENTO SUSES0 ISTAS 21.....	94
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL DE MELIÁ Y PEIRÓ	
S(20/23).....	96
Validez y confiabilidad .....	97
CAPITULO IV .....	101
RESULTADOS.....	101
CAPÍTULO V .....	126
DISCUSION.....	126
CONCLUSIONES .....	134
RECOMENDACIONES .....	135
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	136

## **ÍNDICE DE GRAFICOS**

Grafico 1. Exigencias Psicológicas.....	103
Grafico 2. Trabajo Activo y Posibilidad De Desarrollo.....	104
Grafico 3. Inseguridad.....	105
Grafico 4. Apoyo Social y Calidad De Liderazgo.....	106
Grafico 5. Doble Presencia.....	107
Grafico 6. Estima.....	108
Grafico 7. Satisfacción Intrínseca.....	109
Grafico 8. Satisfacción con las Prestaciones.....	110
Grafico 9. Satisfacción con el Ambiente Físico.....	111
Grafico 10. Satisfacción Con La Supervisión.....	112
Grafico 11. Satisfacción con la Participación .....	113

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

Anexo 1. Oficio.....	147
Anexo 2. Carta de Confidencialidad.....	148
Anexo 3. Validación de Expertos.....	150
Anexo 4. Sin Correlaciones.....	155

## **CASOS**

Junior Peter Barreda Sánchez .....	171
Ivette Stephanie Rodas Berri.....	194

## **INTRODUCCION**

La presente investigación lleva por título “*Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Distribuidora de Productos de Consumo Masivo*”, el cual pretende Identificar la relación entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral, en trabajadores de una empresa distribuidora de productos de consumo masivo. El trabajo es una actividad que permite al ser humano tener acceso a los objetos que necesita para sustentarse y convivir en sociedad, lo que permite mantener un buen estado de salud, cuando éste les da la oportunidad de satisfacer más allá de sus necesidades económicas básicas.

Así mismo, en las últimas décadas se han producido una serie de cambios económicos, sociales y organizacionales, entre los que cabe mencionar la globalización de la economía y la creciente flexibilidad de las empresas, que han planteado una serie de cambios en las relaciones entre la empresa y el trabajador. Las organizaciones, para poder sobrevivir y prosperar en un contexto dinámico, donde los cambios son continuos, e incluso donde crisis económica entra en juego, necesitan tener empleados motivados y sanos tanto física como psicológicamente; en consecuencia a estos cambios, sumados a una mayor conciencia social de la salud como fenómeno integral, que no se reduce a la mera ausencia de la enfermedad y daños corporales, añadiendo que la evolución de

la actividad laboral, ha traído consigo una mejora en la calidad de vida de los trabajadores, pero además es responsable de una serie de efectos negativos en la salud de éstos, han conducido a un creciente interés en los denominados factores de riesgo psicosocial, a los que están expuestos los trabajadores en el transcurso de su jornada laboral y que tienen su origen en el terreno de la organización del trabajo y aunque sus consecuencias no son tan evidentes como los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, no por ello son menos importantes pues se relacionan con aumento de ausentismo, estrés, ansiedad, y otros problemas tanto para la organización como para los trabajadores, dando preponderancia a políticas y acciones que prevengan conductas y comportamientos de riesgo que comprometan a la productividad en el trabajo.

Estudios realizados sobre los riesgos psicosociales, en la unión europea han llegado a la siguiente conclusión; que son un problema sustancial debido al coste económico y social que suponen, como problemas relacionados al exceso de carga de trabajo, falta de apoyo social en el trabajo.

En el ámbito organizacional son muchas las variables que afectan al trabajador y que tienen a su vez gran impacto en el funcionamiento de la organización. Entre estas variables, encontramos las de riesgo psicosocial y satisfacción laboral, su importancia se debe a que son elementos fundamentales con los que se puede predecir la eficacia de la organización.

La OIT, nos dice: “Los factores psicosociales de riesgo, son condiciones que conducen al estrés laboral y a otros problemas relativos a la salud y a la seguridad laboral, que comprenden aspectos de trabajo y del entorno del trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas”. En la actualidad, el proceso de globalización somete a las organizaciones a altos niveles de productividad, demandando en los trabajadores mayores procesos cognoscitivos y habilidades sociales, tales como mayores exigencias en conocimiento, alto nivel de concentración, capacidad en toma de decisiones, fortalecimiento en la autoestima, comunicación assertiva, solución de conflicto, trabajo en equipo, entre otros. De igual forma resulta importante valorar aspectos como,

intralaborales: Las condiciones de ambientes de trabajo no saludables, carencia de organización y definición de roles, liderazgo y comunicación inadecuadas, salarios insuficientes, limitada capacitación, escaso reconocimiento y promoción, turnos de trabajo, carga cuantitativa, carga mental; así también extra-laborales: Desplazamiento, vivienda, trabajo, condiciones geográficas, situación económica familiar y finalmente condiciones individuales como: Tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, características de la vivienda y de su entorno e influencia del entorno extra-laboral en el trabajo propiciando la generación de riesgos psicosociales, los mismos que pueden estar asociados al alto índice de accidentes de trabajo que vienen presentándose por ejemplo en Lima Metropolitana.

Sin embargo, el estudio de los aspectos psicosociales en el trabajo se ha vuelto relevante debido a que las exigencias en la organización en conjunto con el estilo de vida provocan la acción de factores psicológicos y sociales negativos. Siendo la presencia de esto una situación conflictiva que constituye un estresor importante cuyo efecto inmediato es la disminución en el logro de los objetivos de la organización y una reducción de la satisfacción del trabajador, y la posible pérdida de la salud.

En el año 2000, la organización mundial de la salud consideraba que los trabajadores estaban expuestos a sufrir riesgos de salud debido a las condiciones inseguras en las que laboraban día a día. La presencia de estresores extra laborales (personales, sociales, etc.) afectan su salud, estos factores estresores externos son conocidos también como factores psicosociales laborales. En América latina y el Perú aún no se tiene datos precisos de la magnitud que alcanzan las enfermedades ocupacionales, como consecuencia de los riesgos psicosociales. Sin embargo, en España se dictó la ley de prevención de riesgos laborales (Ley 31-1995) que tiene por objeto la determinación de garantías y responsabilidades para establecer un adecuado nivel de protección de la salud a los trabajadores frente a los riesgos derivados de las condiciones de trabajo, sin embargo, en la VI Encuesta de Condiciones de Trabajo en España elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, los riesgos psicosociales en el trabajo fueron una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales; tal es así que el 70,9% de los trabajadores encuestados señalaba riesgos para tener accidentes

laborales. En algunos colectivos ocupacionales este porcentaje es algo más elevado. En el caso del personal sanitario el porcentaje asciende al 74,9%. El análisis de las causas de accidentes reveló que las principales causas de los accidentes se debían a distracciones, descuidos, despistes o falta de atención (45%), trabajar muy rápido (19,4%), y al cansancio o fatiga (17,8%). En el estudio se concluye que los Riesgos psicosociales en el trabajo 240 trabajadores que se perciben expuestos a factores de riesgo psicosocial (como sobrecarga de trabajo, exceso de carga mental, realización de tareas repetitivas y de muy corta duración) presentan porcentajes de respuesta significativamente mayores en sintomatología psicosomática (como problemas de sueño, cansancio, dolores de cabeza, mareos, etc.) que los no expuestos, también encontramos, según la Quinta Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo alrededor del 60% de los trabajadores encuestados manifestaron problemas relacionados con el exceso de carga de trabajo, y un 19% percibían falta de apoyo social en el trabajo. Respecto a las acciones violentas, como agresiones verbales, insultos, amenazas y humillaciones, la media de los países de la Unión Europea se situó en torno a un 14% de trabajadores que manifestaron haberlas sufrido en el último año. Otro riesgo relevante de la encuesta fueron las tasas de exposición a trabajo emocional. En algunos sectores ocupacionales como sanidad, la exposición a este riesgo presentó una alta tasa de prevalencia, pues cerca del 40% de los trabajadores manifestaron tener problemas relacionados con el trabajo emocional. Como consecuencia de la exposición a estos y otro tipo de riesgos un 20% de los trabajadores encuestados en los 27 países de la UE informaron que sus condiciones de trabajo suponían un riesgo para su salud mental. La conclusión a la que han llegado estudios realizados en la Unión Europea (UE) es que los riesgos psicosociales son un problema importante debido al coste económico y social que suponen. A nivel Latinoamérica, en Colombia se aprobó la resolución N° 2646, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

Del mismo modo en el Perú se promulgó el decreto supremo N° 009-2005 TR la cual aprueba el reglamento de seguridad y salud en el trabajo, que tiene como objetivo fomentar una cultura de prevención de riesgos laborales en el país. En los últimos años,

los factores de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo han ido adquiriendo cada vez más relevancia por las evidencias encontradas en la relación entre los riesgos psicosociales en el trabajo y el incremento de procesos mórbidos en los trabajadores (Villalobos, 2004). Así mismo Cirujano (2001) ha definido la evaluación de riesgos laborales como el proceso dirigido a valorar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de obrar de forma apropiada sobre las medidas de prevención que deben adoptarse. Las investigaciones realizadas en muchos países durante las últimas décadas han suministrado una cantidad apreciable de datos sobre las condiciones psicosociales en el trabajo. Aunque hay varios informes recientes sobre este tema, solo unos pocos de los factores con efectos negativos se examinan.

En lo concerniente a satisfacción laboral, hoy en día las organizaciones tienen como objetivo principal alcanzar el mejor posicionamiento dentro del mercado laboral, siendo el recurso humano clave para lograr el éxito. Medir y conocer la satisfacción de sus colaboradores en el ámbito donde se desenvuelven es uno de los pasos principales para alcanzar los objetivos trazados por la empresa, ya que se reflejará agrado o desagrado frente a su puesto de trabajo, siendo esencial para la formación de estrategias de mejora. Es así que la satisfacción laboral es definida como un conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo.

Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas (Robbins, 2005). Por ello la importancia de conocer estas actitudes del trabajador, siendo imprescindible para reconocer aquellos aspectos fallidos dentro de la organización y trabajar en ellos. Para los empresarios es muy claro que esperan de los empleados máxima productividad en sus trabajos o tareas. Pero no tiene tanta claridad en lo que el personal espera de su empresa, esto es, máxima satisfacción en su trabajo. El trabajador a su vez responde a la desatención y manipulación de la empresa con la conocida frase “como me pagan, trabajo” (Palafox 2000). Investigaciones en Chile sobre satisfacción laboral, comparan los niveles de satisfacción laboral en enfermeras de centros hospitalarios públicos y privados, donde las del sector privado presentan un mayor nivel de satisfacción que

aquellas del servicio público<sup>1</sup>. Así también, el alza experimentada desde el 2005 a la fecha por licencias médicas referidas a trastornos mentales y del comportamiento (Superintendencia de Seguridad Social, 2008) evidencia la importancia de considerar ésta como un tema de preocupación, siendo las patologías más asociadas a esta alza la depresión, ansiedad y estrés, presentándose principalmente en el tramo de edad de entre 20 y 40 años, lo que indica que se trata de la población laboralmente activa. Es así que la empresa no solo se debe centrar en sus logros que quiere alcanzar, es además importante y necesario centrarse en el recurso humano, en mantenerlo satisfecho a través del buen trato, buen clima en el ambiente de trabajo, remuneraciones, bonos entre otros, siendo indispensable para el rendimiento del trabajador frente a su puesto de trabajo, de esta manera la empresa será mucho más productiva, donde el trabajador, como la organización se sentirán satisfechos por el buen trato y logros alcanzados.

En conclusión, hemos visto que existe pocos estudios con respecto a la correlación de estas dos variables en el Perú y Latinoamérica, lo más cercano a nuestra realidad son las investigaciones realizadas en Chile. En trabajadores estacionales que son los trabajadores que tienen demanda laboral por temporadas, en donde se encontró que la percepción de factores de riesgo psicosocial se asoció negativamente con la satisfacción laboral de manera parcial (Palomo-Vélez G, Carrasco y colaboradores. 2015). Así mismo también existe una investigación chilena realizada en trabajadores del sector minero, los resultados dan cuenta de que existe una relación significativa y negativa entre factores de riesgo y satisfacción laboral al igual que la anterior investigación, (María Doris Méndez, 2013).

Por lo expuesto anteriormente y ante los escasos estudios en el Perú con respecto a esta temática, consideramos este trabajo de investigación trascendente, ya que, nos permitirá conocer como los riesgos psicosociales afectan en la satisfacción laboral de los trabajadores, además de aportar más teoría y expandir más el conocimiento con respecto a este tema, así mismo, quedará expuesto el posible poco interés que se pone en los riesgos psicosociales en las empresas peruanas. Si bien, a nivel de las entidades del Estado que forman parte de la jurisdicción de Lima Metropolitana, se cuenta con algunas experiencias relacionadas al riesgo psicosocial estrés, sin embargo, el síndrome burnout,

mobbing, acoso moral y violencia laboral, considerados también riesgos psicosociales que afectan la salud de los trabajadores, deberían ser evaluados ya que su impacto en la salud es tan negativo como las generadas por el estrés.

En la ciudad de Arequipa, en el 2009 se realizó un estudio con 490 sujetos de distintas especialidades en una institución de seguridad social en salud, donde se buscaba establecer la relación entre compromiso organizacional, clima organizacional y satisfacción laboral, se encontró una relación positiva entre compromiso organizacional y clima organizacional, por otro lado se revela correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral; así como una relación positiva entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral. (Tellez S. y Velasquez K.), existe una investigación sobre factores de riesgo psicosocial intralaboral y el compromiso organizacional, que tiene por objetivo identificar la relación entre estas dos variables, dando como resultados que mientras mayor sea el riesgo psicosocial, menor sea el compromiso organizacional.,se debe considerar como factor importante que cada país y/o ciudad presenta una realidad organizacional diferente.

Como es sabido la aplicación de la salud ocupacional en nuestro país se empezó a aplicar por una ley dada y no por iniciativa de los empleadores, es así que en la presente investigación se pretende ver si las políticas acerca de los riesgos psicosociales en las empresas se están cumpliendo o se están pasando por agua tibia, de ahí que deviene la importancia en esta investigación ya que permitirá tomar medidas preventivas a futuro, tomando como base esta investigación, para el mejor desarrollo laboral de las empresas que presentan la relación Riesgo psicosocial - Satisfacción Laboral, sea favorable o desfavorable y así exista una mejor actividad productiva tanto en la empresa como en la sociedad, y una mejora en la salud mental del trabajador.

Así mismo consideramos que la presente investigación es factible en tanto que contamos con los recursos tanto humanos como materiales e institucionales para poder llevarla a cabo con plena satisfacción de las necesidades que esta demande.

En cuanto a las limitaciones que podríamos considerar, encontramos escasa información

sobre este tema y pocos estudios realizados sobre la relación de estas dos variables.

Es por todo esto que la investigación en curso busca fortalecer el cuerpo teórico en cuanto a la información sobre los riesgos psicosociales y su implicancia en la satisfacción laboral en los trabajadores no solo industriales sino también en las medianas y pequeñas empresas de la ciudad de Arequipa.

Nuestra investigación consta de cinco capítulos. En el primer capítulo se encuentra el planteamiento del problema, en el segundo capítulo se realizó la revisión literaria de las variables de estudio, en el tercer capítulo se describió la Metodología a utilizar en la investigación; en el cuarto capítulo se plasmaron los resultados obtenidos y por último en el quinto capítulo, presentaremos discusión conclusiones y recomendaciones.

Ponemos en consideración la presente investigación para ser valorada en su verdadera magnitud, en consideración a su tipo, paradigma y diseño de investigación.

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA DE ESTUDIO**

### **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La organización internacional del trabajo (OIT) informa en el año 2002 que cada año en el mundo 270 millones asalariados son víctimas de accidentes de trabajo y 160 millones contraen enfermedades profesionales. En américa latina y el Perú aún no se conoce bien la magnitud que alcanzan los accidentes y enfermedades ocupacionales.

Es por esto por lo que actualmente las políticas de seguridad implantadas en las empresas se basan en evitar la siniestralidad laboral por lo que los esfuerzos se centran en que los trabajadores no pierdan su salud física o vida en el trabajo. Sin embargo, centrarse en este aspecto de enfoque puramente biológico deja de lado factores como los psicológicos y sociales, estos factores toman su importancia en una visión más integral de la prevención.

Es así como refiriéndonos a la variable factores de riesgo psicosocial, encontramos en nuestra realidad que los sistemas de trabajo se caracterizan por generar nuevas y complejas exigencias a los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones, la cuales pueden implicar tanto en sus oportunidades de desenvolvimiento y crecimiento como en riesgos para su salud psicológica y física. (Piero, 2004; Piero y Rodríguez, 2008).

Otro factor de vital importancia dentro de las organizaciones es la satisfacción laboral. Psicólogos y sociólogos han mostrado gran interés en el tema de la satisfacción laboral, debido a los cambios que se han ido produciendo en la sociedad industrial y preocupada por la adaptación de los trabajadores a los nuevos métodos de trabajo y la incorporación de las nuevas tecnologías en los mismos. La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión, no solo en términos del bienestar que desea la persona, sino también en términos de productividad y calidad.

Es así que la problemática que encontramos es lo concerniente a la variable satisfacción laboral, principalmente a comprobar si la presencia o ausencia de factores de riesgos

psicosocial tengan implicancia en la satisfacción de los trabajadores. De este modo la importancia del estudio radica en optimizar estas situaciones, impulsando a que la empresa tenga en cuenta su realidad organizacional, y a partir de esta generar programas de prevención e intervención con respecto a esta problemática.

Es trascendental que los factores de riesgo psicosocial intralaborales o extralaborales, sean manejados de manera equilibrada a fin de que este no afecte directa o indirectamente a la satisfacción de los trabajadores y por ende no se vea perjudicada la productividad en la organización.

Es así que, a partir de lo expuesto anteriormente, nos preguntamos:

### **1.1. FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿Existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa distribuidora de consumo masivo?

### **1.2. OBJETIVOS**

#### **1.2.1. OBJETIVO GENERAL:**

Identificar la relación entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral, en trabajadores de una empresa distribuidora de consumo masivo.

#### **1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Identificar los factores de riesgo psicosocial en una empresa distribuidora de consumo masivo.
- Identificar los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa distribuidora de consumo masivo.
- Correlacionar los factores de riesgo psicosocial en una empresa distribuidora de consumo masivo.

### **1.3. HIPOTESIS**

Existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de consumo masivo.

No existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de consumo masivo.

### **1.4. JUSTIFICACION**

En el ámbito organizacional son muchas las variables que afectan al trabajador y que tienen a su vez gran impacto en el funcionamiento de la organización. Entre estas variables, encontramos las de riesgo psicosocial y satisfacción laboral, su importancia se debe a que son elementos fundamentales con los que se puede predecir la eficacia de la organización.

La OIT, nos dice: “Los factores psicosociales de riesgo, son condiciones que conducen al estrés laboral y a otros problemas relativos a la salud y a la seguridad laboral, que comprenden aspectos de trabajo y del entorno del trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas”.<sup>11</sup> En la actualidad, el proceso de globalización somete a las organizaciones a altos niveles de productividad, demandando en los trabajadores mayores procesos cognoscitivos y habilidades sociales, tales como mayores exigencias en conocimiento, alto nivel de concentración, capacidad en toma de decisiones, fortalecimiento en la autoestima, comunicación asertiva, solución de conflicto, trabajo en equipo, entre otros. De igual forma resulta importante valorar aspectos como, intralaborales: Las condiciones de ambientes de trabajo no saludables, carencia de organización y definición de roles, liderazgo y comunicación inadecuadas, salarios insuficientes, limitada capacitación, escaso reconocimiento y promoción, turnos de trabajo, carga cuantitativa, carga mental; así también extra-laborales: Desplazamiento, vivienda, trabajo, condiciones geográficas, situación económica familiar y finalmente condiciones individuales como: Tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, características de la vivienda y de su entorno e influencia del entorno extra-laboral en el trabajo propiciando la generación de riesgos

psicosociales, los mismos que pueden estar asociados al alto índice de accidentes de trabajo que vienen presentándose por ejemplo en Lima Metropolitana.

Sin embargo, el estudio de los aspectos psicosociales en el trabajo se ha vuelto relevante debido a que las exigencias en la organización en conjunto con el estilo de vida provocan la acción de factores psicológicos y sociales negativos. Siendo la presencia de esto una situación conflictiva que constituye un estresor importante cuyo efecto inmediato es la disminución en el logro de los objetivos de la organización y una reducción de la satisfacción del trabajador, y la posible pérdida de la salud.

En el año 2000, la organización mundial de la salud consideraba que los trabajadores estaban expuestos a sufrir riesgos de salud debido a las condiciones inseguras en las que laboraban día a día. La presencia de estresores extra laborales (personales, sociales, etc.) afectan su salud, estos factores estresores externos son conocidos también como factores psicosociales laborales. En América latina y el Perú aún no se tiene datos precisos de la magnitud que alcanzan las enfermedades ocupacionales, como consecuencia de los riesgos psicosociales. Sin embargo, en España se dictó la ley de prevención de riesgos laborales (Ley 31-1995) que tiene por objeto la determinación de garantías y responsabilidades para establecer un adecuado nivel de protección de la salud a los trabajadores frente a los riesgos derivados de las condiciones de trabajo. A nivel Latinoamérica, en Colombia se aprobó la resolución N° 2646, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Del mismo modo en el Perú se promulgó el decreto supremo N° 009-2005 TR la cual aprueba el reglamento de seguridad y salud en el trabajo, que tiene como objetivo fomentar una cultura de prevención de riesgos laborales en el país. En los últimos años, los factores de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo han ido adquiriendo cada vez más relevancia por las evidencias encontradas en la relación entre los riesgos psicosociales en el trabajo y el incremento de procesos mórbidos en los trabajadores (Villalobos, 2004). Así mismo Cirujano (2001) ha definido la evaluación de riesgos laborales como el proceso dirigido a valorar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de obrar de forma apropiada sobre las medidas de prevención que deben adoptarse. Las investigaciones realizadas en muchos países durante las últimas décadas han suministrado una cantidad apreciable de datos sobre las

condiciones psicosociales en el trabajo. Aunque hay varios informes recientes sobre este tema, solo unos pocos de los factores con efectos negativos se examinan.

En lo concerniente a satisfacción laboral, hoy en día las organizaciones tienen como objetivo principal alcanzar el mejor posicionamiento dentro del mercado laboral, siendo el recurso humano clave para lograr el éxito. Medir y conocer la satisfacción de sus colaboradores en el ámbito donde se desenvuelven es uno de los pasos principales para alcanzar los objetivos trazados por la empresa, ya que se reflejará agrado o desagrado frente a su puesto de trabajo, siendo esencial para la formación de estrategias de mejora. Es así que la satisfacción laboral es definida como un conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas (Robbins, 2005). Por ello la importancia de conocer estas actitudes del trabajador, siendo imprescindible para reconocer aquellos aspectos fallidos dentro de la organización y trabajar en ellos. 22 Para los empresarios es muy claro que esperan de los empleados máxima productividad en sus trabajos o tareas. Pero no tiene tanta claridad en lo que el personal espera de su empresa, esto es, máxima satisfacción en su trabajo. El trabajador a su vez responde a la desatención y manipulación de la empresa con la conocida frase “como hacen que me pagan, hago que trabajo” (Palafox 2000). Es así que la empresa no solo se debe centrar en sus logros que quiere alcanzar, es además importante y necesario centrarse en el recurso humano, en mantenerlo satisfecho a través del buen trato, buen clima en el ambiente de trabajo, remuneraciones, bonos entre otros, siendo indispensable para el rendimiento del trabajador frente a su puesto de trabajo, de esta manera la empresa será mucho más productiva donde el trabajador como la organización se sentirá satisfecha por el buen trato y logros alcanzados.

En conclusión, hemos visto que existe pocos estudios con respecto a la correlación de estas dos variables en el Perú y Latinoamérica, lo más cercano a nuestra realidad son las investigaciones realizadas en Chile. En trabajadores estacionales que son los trabajadores que tienen demanda laboral por temporadas, en donde se encontró que La percepción de factores de riesgo psicosocial se asoció negativamente con la satisfacción laboral de manera parcial (Palomo-Vélez G, Carrasco y colaboradores. 2015).

Así mismo también existe una investigación chilena realizada en trabajadores del sector minero, los resultados dan cuenta de que existe una relación significativa y negativa

entre factores de riesgo y satisfacción laboral al igual que la anterior investigación, (MAria Doris mendez, 2013).

Por lo expuesto anteriormente y ante los escasos estudios en el Perú con respecto a esta temática, consideramos este trabajo de investigación trascendente, ya que, nos permitirá conocer como los riesgos psicosociales afectan en la satisfacción laboral de los trabajadores, además de aportar más teoría y expandir más el conocimiento con respecto a este tema, así mismo, quedará expuesto el posible poco interés que se pone en los riesgos psicosociales en las empresas peruanas. Como es sabido la aplicación de la salud ocupacional en nuestro país se empezó a aplicar por una ley dada y no por iniciativa de los empleadores, es así que en la presente investigación se pretende ver si las políticas acerca de los riesgos psicosociales en las empresas se están cumpliendo o se están pasando por agua tibia, de ahí que deviene la importancia en esta investigación ya que permitirá tomar medidas preventivas a futuro, tomando como base esta investigación, para el mejor desarrollo laboral de las empresas que presentan la relación Riesgo psicosocial - Satisfacción Laboral, sea favorable o desfavorable y así exista una mejor actividad productiva tanto en la empresa como en la sociedad, y una mejora en la salud mental del trabajador.

Así mismo consideramos que la presente investigación es factible en tanto que contamos con los recursos tanto humanos como materiales e institucionales para poder llevarla a cabo con plena satisfacción de las necesidades que esta demande.

Es por todo esto que la investigación en curso busca fortalecer el cuerpo teórico en cuanto a la información sobre los riesgos psicosociales y su implicancia en la satisfacción laboral en los trabajadores no solo industriales sino también en las medianas y pequeñas empresas de la ciudad de Arequipa.

En cuanto a las limitaciones que podríamos considerar, encontramos escasa información sobre este tema y pocos estudios realizados sobre esta cuestión.

## **1.5. ANTECEDENTES DE INVESTIGACION**

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionados con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos) con la

organización, con los procedimientos y métodos de trabajo y con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas y que pueden afectar a través del mecanismo psicológico y fisiológico, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor. (INSHT, 2001).

Existen diversas investigaciones en Europa, principalmente en España. A continuación indicaremos algunas:

En la VI Encuesta de Condiciones de Trabajo en España elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, los riesgos psicosociales en el trabajo fueron una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales; tal es así que el 70,9% de los trabajadores encuestados señalaba riesgos para tener accidentes laborales. En algunos colectivos ocupacionales este porcentaje es algo más elevado. En el caso del personal sanitario el porcentaje asciende al 74,9%. El análisis de las causas de accidentes reveló que las principales causas de los accidentes se debían a distracciones, descuidos, despistes o falta de atención (45%), trabajar muy rápido (19,4%), y al cansancio o fatiga (17,8%). En el estudio se concluye que los Riesgos psicosociales en el trabajo 240 trabajadores que se perciben expuestos a factores de riesgo psicosocial (como sobrecarga de trabajo, exceso de carga mental, realización de tareas repetitivas y de muy corta duración) presentan porcentajes de respuesta significativamente mayores en sintomatología psicosomática (como problemas de sueño, cansancio, dolores de cabeza, mareos, etc.) que los no expuestos.

Por otra parte, la Encuesta sobre Calidad de Vida Laboral realizada en 2010 por el Ministerio de Trabajo e Inmigración del Gobierno de España, concluye que el 49,9% de las personas ocupadas manifiestan niveles altos o muy altos de estrés frente al 17,4% que expresan niveles bajos o muy bajos. Según la Quinta Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo alrededor del 60% de los trabajadores encuestados manifestaron problemas relacionados con el exceso de carga de trabajo, y un 19% percibían falta de apoyo social en el trabajo. Respecto a las acciones violentas, como agresiones verbales, insultos, amenazas y humillaciones, la media de los países de la Unión Europea se situó en torno a un 14% de trabajadores que manifestaron haberlas sufrido en el último año. Otro riesgo relevante de la encuesta fueron las tasas de exposición a trabajo emocional. En algunos sectores ocupacionales como sanidad, la exposición a este riesgo presentó una alta tasa de prevalencia, pues cerca del 40% de los

trabajadores manifestaron tener problemas relacionados con el trabajo emocional. Como consecuencia de la exposición a estos y otro tipo de riesgos un 20% de los trabajadores encuestados en los 27 países de la UE informaron que sus condiciones de trabajo suponían un riesgo para su salud mental. La conclusión a la que han llegado estudios realizados en la Unión Europea (UE) es que los riesgos psicosociales son un problema importante debido al coste económico y social que suponen. Así mismo, en la Universidad de Huelva. Se realizó un estudio con una muestra de trabajadores del sector de la construcción, el objetivo principal de esta investigación fue analizar la influencia que los factores psicosociales tienen sobre la satisfacción laboral y las alteraciones de la salud en una muestra de trabajadores del sector de la construcción. Para ello, se han delimitado tres variables objeto de estudio (factores psicosociales, satisfacción laboral y salud), que han sido estudiadas a partir de las respuestas emitidas por una muestra compuesta por 302 profesionales del sector de la construcción de las provincias de Huelva y Sevilla. Los instrumentos utilizados para analizar las variables citadas fueron el Cuestionario CoPsoQ-ISTAS21 para la evaluación de riesgos psicosociales, la Escala General de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall y el Cuestionario de Salud SF-36.

En el primer bloque de contenidos del trabajo, se han expuesto las consecuencias psicosomáticas que tiene para la salud de los trabajadores un desequilibrio de los factores psicosociales, se ha profundizado en la conceptualización de las tres variables estudiadas y se ha realizado una caracterización del sector en el que se ha desarrollado la investigación, la construcción, ámbito por otra parte, muy poco estudiado desde nuestra disciplina. Posteriormente, se explicitaron los objetivos generales y específicos y se definió la hipótesis principal del estudio; "una exposición continuada por parte de! trabajador a condiciones psicosociales adversas puede generar situaciones de insatisfacción laboral manifestadas a través de conductas desmotivacionales (absentismo, falta de rendimiento, retrasos, etc.), así como un deterioro progresivo de la salud que pudiera acabar generando problemas crónicos en ésta (trastornos músculo-esqueléticos, cardiovasculares, etc.)". La muestra se elaboró con trabajadores que participaron en los cursos sobre prevención de riesgos laborales en el sector y a través del acceso a empresas constructoras, por medio de sus mandos intermedios y técnicos en PRL o bien contactando con los trabajadores directamente. Los resultados obtenidos en cada una de las variables estudiadas, se evaluaron individualmente, para

posteriormente presentarlos mediante una matriz de correlaciones entre factores psicosociales, satisfacción laboral y salud. El 84,50% de los participantes, pertenecientes a 19 categorías profesionales, fueron hombres, con una representación de mujeres por encima de la media del sector, siendo el peón el puesto más numeroso. El 71,3% de los trabajadores eran menores de 45 años con una formación académica muy diversa. La relación contractual con la empresa presenta un bajo nivel de contratos indefinidos (26%), con una experiencia profesional en el sector alta, por encima de los diez años de antigüedad en el 50% de los trabajadores.

En relación a la hipótesis principal formulada, se encontraron claras evidencias de su constatación. La presencia de riesgos psicosociales en el trabajo se asoció de forma significativa y negativa con la Satisfacción Laboral, encontrándose correlaciones con la Satisfacción General ( $r=-0,148$ ), Satisfacción Extrínseca ( $r=-0,190$ ) y Satisfacción Intrínseca ( $r=-0,156$ ). Igualmente, los resultados de las dimensiones psicosociales estudiadas se asociaron significativa y negativamente con la percepción de salud del trabajador, ( $r=0,188$ ). Respecto a los resultados por variables, las condiciones laborales bajo las que se efectúa la actividad constructora son generadoras de riesgos de naturaleza psicosocial, obteniéndose resultados significativos en las dimensiones doble presencia, inseguridad sobre el futuro, conflicto de rol, control de tiempos a disposición y exigencias psicológicas cuantitativas. El grado de satisfacción laboral de los trabajadores es inferior a los expresados por la población en general. La relación con los compañeros de trabajo, el horario de trabajo y el reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho son los factores que obtienen una mayor puntuación, sin que los resultados permitan concluir que existe un alto grado de satisfacción. El salario y la estabilidad en el empleo son los factores que generaron mayor insatisfacción en los trabajadores.

Finalmente, y respecto a la percepción de salud, los trabajadores manifestaron poder realizar actividades físicas con normalidad. Las exigencias físicas de la construcción no limitan la posibilidad de atender al resto de actividades fuera del trabajo. No hay una sintomatología respecto a la presencia de dolor en términos porcentuales que se convierta en una limitación para el trabajador, bien por su inexistencia o bien por su baja incidencia.

Por otra parte, en Estados Unidos, el estrés laboral constituye un problema similar al de la UE. En un informe del National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH), entre el 28 al 40% de los trabajadores informaron que su trabajo resultaba estresante; y que aquellos trabajadores con ansiedad, estrés, o alteraciones neuróticas pierden muchos más días de trabajo (25 días de promedio perdidos por trabajador) en el año 2001, que aquellos que no presentaban este tipo de alteraciones (solo seis días como promedio perdidos por trabajador).

En Latinoamérica, en Colombia, la Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales nos transmite que la exposición a agentes de riesgo psicosocial es el factor predominante que afecta a los trabajadores, “superando incluso a los ergonómicos; siendo las labores de atención al público y el trabajo monótono y repetitivo las que ocupan los dos primeros lugares en más del 50% de los encuestados”. Los factores de riesgo se encuentran directamente vinculados con el medio ambiente de trabajo, la organización del trabajo, el contenido y realización de las tareas, así como la calidad de las relaciones humanas, las mismas que pueden afectar a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.

Investigaciones en Chile sobre satisfacción laboral, comparan los niveles de satisfacción laboral en enfermeras de centros hospitalarios públicos y privados, donde las del sector privado presentan un mayor nivel de satisfacción que aquellas del servicio público<sup>1</sup>. Así también, el alza experimentada desde el 2005 a la fecha por licencias médicas referidas a trastornos mentales y del comportamiento (Superintendencia de Seguridad Social, 2008) evidencia la importancia de considerar ésta como un tema de preocupación, siendo las patologías más asociadas a esta alza la depresión, ansiedad y estrés, presentándose principalmente en el tramo de edad de entre 20 y 40 años, lo que indica que se trata de la población laboralmente activa.

También se realizó un estudio en Chile sobre Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería, y llegaron a las siguientes conclusiones, donde exigencias psicológicas, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia se encuentran en rango medio de exposición a los factores de riesgo, mientras la dimensión trabajo activo y

posibilidades de desarrollo se encuentra en un rango alto de exposición, es decir, los trabajadores en este factor están expuestos a la situación más desfavorable para la salud. Además, se encontró que existe relación significativa entre la dimensión Exigencias Psicológicas en cuanto a la sección, en la que el personal de Chancado Primario, Chancado Secundario, Chancado Terciario y Departamento de Prevención de Riesgos perciben una exposición media al factor, considerando que deben esconder emociones, evalúan que el nivel de complejidad y variabilidad y/o el tiempo establecido para realizar las tareas no es el más adecuado, al igual que la formación que requieren para realizar la ocupación. Mientras que, en la sección de Administración, Recursos Humanos, SAG 1 y 2 y UPH esta percepción es diferente, ya que consideran que los procesos mencionados anteriormente son adecuados. Por su parte, la dimensión Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo obtuvo diferencias estadísticamente significativas en cuanto a los variables cargo y sección. Es así como los trabajadores del cargo Operario/Ayudante consideran que no tienen influencia sobre su trabajo ni en la relación con los compañeros, sienten que su trabajo no es fuente de oportunidades de desarrollo de sus habilidades y conocimientos, sienten que no tienen influencia sobre los tiempos de descanso, como vacaciones o detenciones temporales; no experimentan sentido del trabajo, es decir, no lo pueden relacionar con otros valores o fines aparte de los puramente instrumentales y no se sienten implicados en la empresa. Asimismo, en relación a la variable sección los trabajadores Chancado primario, Chancado Secundario, Chancado Terciario, Recursos Humanos, y SAG 1 y 2 comparten la evaluación en rangos altos de exposición al factor de riesgo Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo, mientras que la sección Administración es la que muestra la condición más favorable para la exposición a este factor. En cuanto a la dimensión Compensaciones, se pudo observar diferencias significativas solo a nivel de la sección, siendo los trabajadores de Chancado Terciario quienes no sienten reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, sintiendo inseguridad con respecto al contrato de trabajo (posibles despidos) e inseguridad en relación a las características mismas del trabajo (por ejemplo, cambios de lugar de trabajo, de turnos, etc.). Esta situación se explica a través del modelo esfuerzo recompensa de Siegrist, que postula que el estrés laboral se produce porque existe una falta de balance (equilibrio) entre el esfuerzo y la recompensa obtenida, generándose desequilibrio a partir de un elevado esfuerzo, un salario inadecuado y un bajo control sobre el propio estatus ocupación, como puede ser el caso de los trabajadores de Chancado. En cuanto a la

satisfacción de los trabajadores con su trabajo, se evidenciaron diferencias significativas a nivel de la variable cargo en todas las dimensiones, incluyendo el índice general de satisfacción, en donde los cargos que presentan los mayores niveles de satisfacción laboral son Jefatura/Supervisor, Profesionales y Administrador/ Técnico, mientras que los que mostraron niveles más bajos fueron los cargos Operario/Ayudante. En relación a la variable sección, se encuentran diferencias estadísticamente significativas en dos de las dimensiones de la escala (satisfacción con el ambiente físico y satisfacción con la participación) y en el Índice General, las que son: Satisfacción con el Ambiente Físico y Satisfacción con la Participación, en donde los trabajadores de las secciones Chancado Terciario, Chancado Secundario, Chancado Terciario y SAG 1 y 2 muestran los niveles más bajos de satisfacción; esto quiere decir que los trabajadores de esta sección se sienten a disgusto con el entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación. Mientras que en relación a la otra dimensión (Satisfacción con la Participación), los trabajadores de Chancado Terciario, Chancado Secundario, Chancado Primario y SAG 1 y 2 están insatisfechos con la participación en las decisiones ya sea a nivel del grupo de trabajo o de las relacionadas con la tarea a realizar. Mientras que los trabajadores de las secciones Administración y Prevención de Riesgos expresan satisfacción en relación a lo mencionado anteriormente. En la relación entre las dos variables del estudio: Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral y sus respectivas dimensiones, se pudo observar que existe una correlación negativa significativa entre ellas.

En el Perú, la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud de Trabajo, su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N°. 005 - 2012-TR y sus recientes modificatorias, así como la Resolución Ministerial N°. 375-2008-TR, Norma Básica de Ergonomía y de Procedimientos de Evaluación de Riesgos Disergonómicos, contemplan los factores de Riesgo Psicosocial desde una perspectiva muy general, no siendo delimitados como un campo de afección para las organizaciones y sus trabajadores(as), lo cual genera que esta problemática sea abordada en forma limitada. Las organizaciones públicas y privadas, prestan escasa atención a los Factores de Riesgo Psicosocial, no obstante, se ha considerado este riesgo uno de los más importantes frente a los diversos agentes físicos, químicos, biológicos y disergonómicos; ya que el factor humano es la pieza clave en la prevención de los riesgos laborales. Dentro de esa orientación el profesor Meliá Navarro, experto en Psicometría de la Seguridad

Ocupacional de la Universidad de Valencia considera, en un estudio, que “al menos el 80% de los accidentes laborales tiene como causa principal el comportamiento humano”. El mismo estudio considera que las empresas tienden a obviar el papel del comportamiento, a la hora de establecer planes de prevención de riesgos. Así mismo en una investigación realizada por el Ministerio de Trabajo en el 2014, indica que un aspecto a considerar es la posible relación que guardan las enfermedades ocupacionales y no ocupacionales con los riesgos psicosociales; lo cual podría ser evidenciado, de existir una investigación más profunda respecto a cómo los factores de riesgo psicosocial influyen en la salud de los trabajadores, a fin de evitar que enfermedades ocupacionales cuyo origen se presentan por Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana “Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en Trabajadores de Lima Metropolitana”, exposición a factores psicosociales negativos, sean consideradas como enfermedades comunes.

Si bien, a nivel de las entidades del Estado que forman parte de la jurisdicción de Lima Metropolitana, se cuenta con algunas experiencias relacionadas al riesgo psicosocial estrés, sin embargo, el síndrome burnout, mobbing, acoso moral y violencia laboral, considerados también riesgos psicosociales que afectan la salud de los trabajadores, deberían ser evaluados ya que su impacto en la salud es tan negativo como las generadas por el estrés.

En la ciudad de Arequipa, en el 2009 se realizó un estudio con 490 sujetos de distintas especialidades en una institución de seguridad social en salud, donde se buscaba establecer la relación entre compromiso organizacional, clima organizacional y satisfacción laboral, se encontró una relación positiva entre compromiso organizacional y clima organizacional, por otro lado se revela correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral; así como una relación positiva entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral. (Tellez S. y Velasquez K.), existe una investigación sobre factores de riesgo psicosocial intralaboral y el compromiso organizacional, que tiene por objetivo identificar la relación entre estas dos variables, dando como resultados que mientras mayor sea el riesgo psicosocial, menor sea el compromiso organizacional.

## **1.6. LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

En primer lugar, se eligió una muestra de 50 trabajadores, ya que para la aplicación de los instrumentos de evaluación no se contaba con el tiempo suficiente, para considerar a más participantes por área laboral.

Por otro lado, fue escaso el apoyo de los jefes de área, toda vez que el estudio se realizó en horarios de trabajo.

Además, encontramos que existe escasa bibliografía de la influencia de factores de riesgo psicosocial en relación a la satisfacción laboral, siendo necesaria una búsqueda exhaustiva de información, que ayude a explicar mejor el tema.

Es importante resaltar que en la ciudad de Arequipa las investigaciones acerca de Factor de Riesgo Psicosocial y su relación con la satisfacción laboral son escasas, por lo tanto, no se puede llevar a cabo un cotejo con nuestra investigación. Además, se debe considerar como factor importante que cada país y/o ciudad presenta una realidad organizacional diferente.

## **1.7. DEFINICION DE TERMINOS**

### **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL**

“Mansilla (2000) explica los factores de riesgo psicosocial como el conjunto de exigencias y características del trabajo, del ambiente laboral y de la organización, que al interaccionar con las capacidades, situación personal, expectativas, cultura, actitudes y necesidades del trabajador, pueden incidir negativamente en la salud”.

### **FACTOR PSICOSOCIAL**

“Villalobos (2010) define al factor social como aquellos aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales, en una interacción dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”.

## **RIESGO**

“Muñoz (1999) define al riesgo como la posibilidad y la probabilidad de que ante la confluencia de diversos factores (internos o externos), una persona pueda sufrir un daño determinado. A su vez el riesgo puede ser clasificado de distintas formas; atendiendo a la gravedad, a la inminencia o al factor que lo produce”.

## **SATISFACCIÓN LABORAL**

“Palma (2005) define a la satisfacción laboral como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el Trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional”.

### **1.8. VARIABLES E INDICADORES**

Variables		Indicadores	Niveles
Variable A	Riesgo Psicosocial	Exigencias Psicológicas	Muy favorable Favorable Intermedia Medio desfavorable Muy favorable
		Trabajo activo y posibilidades de desarrollo de habilidades	
		Apoyo social en la empresa y calidad en el liderazgo	
		Compensaciones	
		Doble presencia	
Variable B	Satisfacción Laboral	La satisfacción intrínseca del trabajo	Totalmente insatisfecho.
		Prestaciones recibidas	Algo insatisfecho
		El ambiente físico laboral	Indiferente.
		Supervisión	Algo satisfecho.
		La participación	Totalmente insatisfecho.

## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN DE LA LITERATURA**

#### **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL**

Para su mejor comprensión el presente marco teórico está dividido en dos temas; Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral. Ambos desde una perspectiva cognitiva- conductual.

#### **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL**

##### **1. ASPECTOS GENERALES**

El estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral, no es nuevo aunque si la importancia y reconocimiento que ha adquirido en los últimos años (EU-OSHA, 2002; Houdmont y Leka 2010; Leka y Houdmont, 2010; Näswall, Hellgren, Sverke, 2008). Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo (EU-OSHA, 2007).

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema. El comienzo más formal de la preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral proviene probablemente de la década de 1970, fechas a partir de las cuales la referencia a ellos y la importancia otorgada ha ido creciendo, al mismo tiempo que el tema ha ganado amplitud, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión. Probablemente, hay hoy tres formas prevalentes de referirse a ellos: 1) factores psicosociales, 2) factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y 3) riesgos psicosociales. Aunque son términos próximos entre ellos, sus referencias históricas y conceptuales son

diferentes e incluso hay diferencias entre ellos que pueden ser notables. En la actualidad es frecuente hablar de unos y otros, a veces de forma intercambiable, sin establecer ninguna distinción. En este sentido parece oportuno tratar de establecer sus diferencias, aun reconociendo que son términos próximos y relacionados entre sí y que no siempre las diferencias resultan claras. Un enfoque histórico y conceptual puede ayudar a ello.

## **2. HISTORIA DEL CONCEPTO**

Uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema de los factores psicosociales en el trabajo fue “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984. Se constata en la publicación que la problemática es claramente anterior y que se remonta al menos a 1974, fecha en la que consta una clara llamada de la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores.

En el documento, publicado originalmente en 1984, se comienza por reconocer la complejidad del tema “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos” (OIT, 1986, p. 3). Por lo mismo, consideran que cualquier intento de definición tiene que ser amplio y complejo, al menos lo suficiente como para recoger su problemática global. Se propone como definición “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (OIT, 1986, p. 3) La definición anterior expuesta muestra la importancia concedida por la OIT al trabajador real y concreto y a sus necesidades de hecho. Se insiste igualmente en que las consecuencias del descuido de tales factores recaen tanto sobre la salud de los trabajadores como sobre la empresa. Algo más adelante se incluye una de las primeras listas sobre cuáles pueden ser tales factores psicosociales: la mala utilización de las habilidades, la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la

desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico (OIT, 1986, p. 5).

La práctica totalidad del listado sigue siendo actual.

Un segundo documento histórico relacionado con el tema es la obra “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud, editado por la OMS y coordinado por Kalimo, El-Batawi y Cooper (1988). Se expone en el mismo que este tipo de factores provienen de la percepción y la experiencia de los trabajadores y que está influenciado por los innumerables factores que afectan al trabajador. La complejidad del tema y la importancia del trabajador real serían los datos iniciales con los que debe afrontarse su estudio e investigación. Un elemento de gran importancia es la diferenciación que introduce El-Batawi (1988) al exponer el doble efecto que pueden tener los factores psicosociales: positivos o negativos.

Si en la década de 1970 se alerta la sensibilidad acerca de la relevancia y los efectos que pueden tener los factores psicosociales, es en la de 1980, cuando se produce las primeras obras colectivas y oficiales, y comienzan a aparecer las primeras aproximaciones conceptuales al tema vinculándolos a los efectos de la organización sobre el trabajo y la salud (OIT, 1986; Kalimo et al. 1988). Tal como expone la tercera edición de la Enciclopedia de la Seguridad y Salud en el Trabajo (OIT, 1998), a partir de estos momentos la organización en el trabajo y los factores organizacionales se convierten en expresiones intercambiables para referirse a los factores psicosociales y sus efectos sobre la salud. Unas y otras expresiones se utilizan para referirse a los factores sociales que influencian la conducta y la salud de los trabajadores. Carayon, Haims y Yang (2001) definen los factores psicosociales como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores. Cox y Griffiths (1996), los definen como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales. Martín Daza y Pérez Bilbao las definen como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo (1997). Desde la perspectiva de un modelo de indicadores, Roozeboom,

Houtman y Van den Bossche, (2008) identifican tales factores proponiendo una serie de indicadores organizacionales y laborales que se recogen en la Tabla nº 1

FACTORES ORGANIZACIONALES	
<b>Política y Filosofía de la Organización</b>	Relación Trabajo-Familia Gestión de los Recursos Humanos Política de seguridad y salud Responsabilidad Social Corporativa Estrategia empresarial
<b>Cultura de la Organización</b>	Política de Relaciones Laborales Información Organizacional Comunicación organizacional Justicia Organizacional Supervisión/Liderazgo
<b>Relaciones Industriales</b>	Clima laboral Representación Sindical Convenios Colectivos
FACTORES LABORALES	
<b>Condiciones de empleo</b>	Tipo de contrato Salario Diseño de carreras
<b>Diseño del puesto</b>	Rotación de puestos Trabajo grupal
<b>Calidad en el trabajo</b>	Uso de habilidades personales Demandas laborales Autonomía y capacidad de control Seguridad física en el trabajo Apoyo social Horas de trabajo Teletrabajo

Tabla 1: Listado de Factores Organizacionales, Modificado de Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008

Los factores psicosociales laborales son condiciones organizacionales (Mintzberg, 1993), son condiciones psicosociales de trabajo que como tales pueden ser positivas o negativas (Kalimo, 1988). Su número es muy amplio y su clasificación y organización depende del enfoque que se elija. Cuando tales condiciones son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estados de motivación en los que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional. Las formas acertadas de Cultura empresarial, de Liderazgo y de Clima laboral, condiciones psicosociales generales, afectan a la salud positivamente generando desarrollo

individual, bienestar personal y organizacional.

En este sentido, los factores psicosociales y organizacionales del trabajo, como formas de las condiciones sociales del trabajo, son condiciones organizacionales de trabajo que pueden afectar a la salud laboral, tanto positiva como negativamente. Como tales, los factores psicosociales son factores presentes en todas las organizaciones con resultados positivos o negativos. La cultura, el liderazgo o el clima organizacional pueden generar excelentes o pésimas condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud de los trabajadores. De hecho, son múltiples los instrumentos de evaluación de los factores psicosociales que no aportan ninguna información sobre los elementos de riesgo en las organizaciones. Factores psicosociales y elementos de riesgo organizacional son elementos contiguos pero diferentes. Los factores psicosociales se definirían como factores organizacionales que pueden dar lugar tanto a consecuencias positivas como negativas.

### **3. CONCEPTO**

Por factores de riesgo psicosocial, se entiende: “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo, y la realización de la tarea” (Martín y Pérez, 1997 citado en Meliá, Nogareda, Lahera, Duro, Peiró, Pou, Salanova, Gracia 2006, p. 16).

Sin embargo, según Meliá et al., (2006), en la medida en que los factores psicosociales pueden adoptar valores adversos o desfavorables y pueden afectar negativamente tanto al bienestar, la salud o la seguridad de los trabajadores como al desarrollo del trabajo, los factores psicosociales pueden considerarse riesgos psicosociales. Ahora bien, la transformación de los factores psicosociales en factores de riesgo psicosocial supone la consideración de varios criterios, entre ellos: La duración o tiempo de exposición a la condición percibida como riesgosa; a intensidad de este factor percibido como riesgoso; la frecuencia de presentación del factor percibido como riesgoso; y, el potencial dañino o grado en que un factor de riesgo es capaz de producir efectos negativos tanto en la salud como en el bienestar del individuo (Villalobos, 2004).

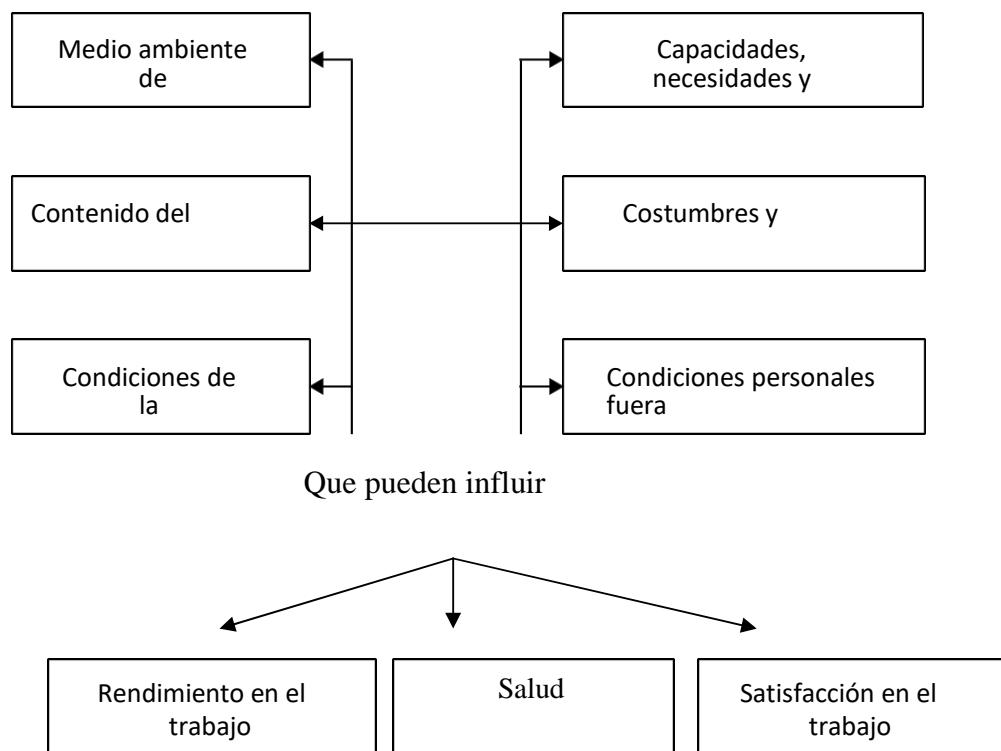
Diferentes autores han propuesto diversas definiciones las que se revisan a continuación: “condición o condiciones del individuo, del medio extra laboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o los trabajadores, en la organización y en los grupos y, por último, producen estrés, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, comportamiento social y laboral y fisiológico” (Villalobos, 2004, p. 199) Para la Organización Internacional del Trabajo (Levi, 1991), los factores psicosociales de riesgo son condiciones que conducen al estrés laboral y a otros problemas relativos con la salud y a la seguridad laboral, que comprenden aspectos del puesto de trabajo y del entorno del trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas (por ejemplo su variedad, significado, alcance, carácter repetitivo, etc.).

Pero el concepto también tiene un alcance fuera de la organización (por ejemplo, a las exigencias domésticas) y a aspectos del individuo (como actitudes y personalidad) que pueden influir en la aparición del estrés en el trabajo.

La OSHA (2003), plantea que el factor de riesgo psicosocial se define como todo aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales y psicológicos en los trabajadores.

La Organización Internacional del Trabajo en 1987, señalaba la problemática de este concepto y lo calificaba como confuso y difícil de entender, dado que se refiere a las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (Cuenca, 1996).

Cuenca (1996) representa esta definición gráficamente de la siguiente manera:



En conclusión, a pesar de las diversas definiciones, la mayoría de los autores, muestra un consenso en los elementos que integran los factores de riesgo psicosocial, como son: por un lado, la interacción entre condiciones de trabajo, necesidades y capacidades del trabajador, y por otro lado, el potencial dañino tanto para la salud de los trabajadores y como para el desarrollo de su trabajo (Cuenca, 1996)

Por otra parte, según la OSHA (2000), los factores de riesgo psicosocial se pueden clasificar básicamente en dos grandes áreas:

El ambiente o entorno objetivo (dimensión colectiva): Este grupo de factores psicosociales de riesgo se subdividen en tres:

Relativos al ambiente físico o material de trabajo: se refiere a los factores del medio ambiente físico que se originan en el entorno del trabajador y que pueden influir en su confort o desconfort. Las variables relativas a este grupo son iluminación, ruido, ambiente térmico, espacio de trabajo.

Relativos a la organización: abarca aquellos factores que, no siendo propios del contenido de las tareas del trabajador, influyen directamente sobre la misma. A este respecto, la estructura incide en la salud de los trabajadores, ya sea por implicar reconocimiento y motivación para los trabajadores o bien por significar todo lo contrario (deterioro de las condiciones de vida, excesiva presión, ausencia de recompensas). Atendiendo a estas últimas variables es como el clima laboral creado puede ser favorable u hostil, promoviendo el primero el equilibrio biopsicosocial y quebrándolo en el segundo caso. Las variables relativas a este grupo son:

Relaciones laborales: La posición acogida por la empresa para afrontar los cambios producidos en el trabajo tiene una incidencia en el clima socio-laboral.

Cultura y gestión de recursos humanos: se refiere por un lado a los estilos de mando y dirección que puedan favorecer, neutralicen o amortigüen la presencia de factores de riesgo psicosocial. Se identifican los siguientes: modelos de dirección pasiva, se refieren a que la empresa mantiene un control muy laxo sobre los conflictos laborales y situaciones de tensión; modelo de tipo paternalista, que dan cabida a los intereses personales pero no dan cabida a la participación activa de los implicados sino que se lleva a cabo mediante la intervención inmediata del jefe el que es visto como “hombre bueno”; y el modelo de tipo autoritario, que es en sí mismo una fuente de conflicto por la baja participación, comunicación y transparencia en la empresa.

Roles: se refiere a las expectativas de las conductas asociadas al puesto. Si el rol no está bien definido pueden producir: ambigüedad

De rol, que se refiere a la situación en que una persona no tiene suficientes puntos de referencia para realizar su rol; y conflictos de rol, se producen cuando las exigencias del trabajo no son compatibles entre sí (OSHA, 2000).

Respecto al contenido de las tareas: hace referencia tanto a las condiciones específicas de trabajo que marcan la prestación de servicios como el grado en que las tareas responden a las expectativas, intereses y derechos de los trabajadores. Se refiere a: la carga de trabajo, el grado de esfuerzo que debe realizar para hacer sus trabajo, y

considera la cantidad y calidad de la información que debe tratarse; cantidad de tiempo con el que dispone para elaborar la respuesta; margen de autonomía o control del trabajador, que es la capacidad de decidir sobre los aspectos referentes a las tareas y a la conducta para llevar a cargo su tarea; monotonía/repetitividad que consta de el número de operaciones y el número de veces que la tarea se realice durante la jornada y turno laboral (OSHA, 2000).

Las condiciones subjetivas (dimensión individual): Son aquellos factores que van generando o no peligros concretos para la salud del trabajador según la percepción que éste tenga de ellos y de sus capacidades para hacerles frente.

Esta percepción está influida por:

Por las características de la persona, ya sean características de la personalidad, características demográficas, estilos de vida o responsabilidades familiares.

Por sus relaciones interpersonales, el marco de relaciones y situaciones sociales que condicionan la vida personal y profesional del trabajador. Entre estos factores tenemos el ambiente social, como la carga familiar donde, por ejemplo, las mujeres realizan un mayor porcentaje de las tareas del hogar (OSHA, 2000).

Cabe destacar que los factores anteriormente mencionados interactúan entre sí y repercuten en el clima socio laboral de la empresa y sobre la salud de los trabajadores.

En lo referente a los tipos de factores psicosociales de riesgo, Aguayo y Lama (1996) citado en Villalobos (2004), sostienen que pueden presentarse de la siguiente forma:

Factores de riesgo que producen efectos agudos y se caracterizan por un tiempo de exposición corto, con escasa frecuencia de ocurrencia, pero de alta intensidad.

Factores de riesgo que producen efectos crónicos, que se caracterizan por un tiempo de exposición e intensidad variables, pero con una alta frecuencia de ocurrencia.

Condiciones cotidianas, que, aunque generan efectos de estrés leves, no pueden

considerarse como factores de riesgo a pesar de su alta frecuencia pero que tienen baja intensidad y tiempo de exposición.

En un estudio de Salas y Meliá (2004), se analizan cinco grupos de factores psicosociales de riesgo:

Indicadores psicosociales de nivel organizacional: incluyen liderazgo, comunicación, calidad, seguridad y medio ambiente.

Indicadores de nivel de rol como conflicto y ambigüedad de rol, la carga de tarea y el hostigamiento.

Indicadores psicosociales de nivel personal: estos indicadores abarcan la salud psicológica, la satisfacción laboral, el rendimiento auto percibido, la propensión al abandono, el burnout y la tensión.

Indicadores de respuesta de seguridad: Comprenden la respuesta de seguridad de la organización, de los superiores, de los compañeros y del trabajador.

Indicadores de riesgo de accidentes: incluyen la exposición a riesgos y la probabilidad percibida de accidentes.

#### **4. FACTORES PSICOSOCIALES, FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO, RIESGOS PSICOSOCIALES**

El desarrollo conceptual de los factores psicosociales, factores de riesgo y riesgos psicosociales supone una propuesta conjunta de tres niveles.

En el primer nivel se encuentran los factores psicosociales, continuamente presentes en cualquier tipo de organización. Como tales, son condiciones organizacionales generales, de la misma manera que lo son la alusión a la maquinaria, la tecnología o las plantillas de la empresa o la organización. Los factores psicosociales son factores que provienen de la organización, de la forma de gestionar. Cuando Mintzberg (1979) propone seis componentes de la estructura organizacional, no está aludiendo en ningún momento a

los riesgos que sus diferentes elementos pueden suponer para la salud de los trabajadores, sino que sencillamente describe los componentes que un sistema social necesita para funcionar y lograr sus objetivos. Los factores psicosociales como tales pueden ser positivos o negativos. Una cultura organizacional que facilita una comunicación vertical transparente, un liderazgo de servicios o transformacional y un clima laboral de apoyo y cohesión están facilitando el funcionamiento de la organización a medio y largo plazo, y beneficiando el desarrollo profesional y personal de los trabajadores. Los componentes disfuncionales de una organización lo son para la totalidad de la misma. Los componentes organizacionales, los factores psicosociales no son estrictamente riesgos laborales y pueden dar lugar a respuestas positivas y adaptativas en los trabajadores. Son estrictamente factores organizacionales psicosociales.

En un segundo nivel están los factores psicosociales de riesgo. Con frecuencia los factores organizacionales no se formulan correctamente, son factores disfuncionales que generan una carga indebida o un procedimiento inadecuado en el funcionamiento de la organización. Cuando acontece esto, la misma organización, y de forma especial sus trabajadores, responden a las disfunciones, a los factores psicosociales con respuestas de estrés. Por una parte, los indicadores de disfuncionalidad organizacional suelen dar lugar a respuestas de estrés, por otra la respuesta de estrés laboral de los trabajadores es un indicador de la disfunción del sistema. Ambos aspectos están indicando la presencia de factores psicosociales de riesgo o de estrés que tienen principalmente efectos nocivos sobre la salud del trabajador y el funcionamiento organizacional.

En un tercer nivel están los riesgos psicosociales. Son riesgos laborales psicosociales que tienen una alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo. Los riesgos psicosociales están asociados a los factores psicosociales de riesgo, pero no dependen estrictamente de ellos sino que tienen una realidad propia de tipo situacional y contingencial. Una violencia laboral, un acoso laboral o un acoso sexual no dependen linealmente de los factores psicosociales de riesgo, sino que son incidentes críticos emergentes, aunque puedan estar asociados a los factores de riesgo como el mal funcionamiento de la organización.

Por su propia naturaleza, los riesgos psicosociales se asocian a respuestas de estrés agudo o crónico general, lo que aumenta las repercusiones en la salud de los trabajadores y afecta de forma inmediata a sus mecanismos adaptativos. Los riesgos psicosociales están asociados a respuestas de estrés agudo -violencia, acoso laboral y acoso sexual- o a respuestas de estrés crónico generalizadas – estrés, burnout, e inseguridad laboral. En ambos casos sus efectos son directos sobre la salud física, mental y social de los trabajadores.

### **Factores psicosociales de riesgo**

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés, pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Los factores psicosociales, cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo (Benavides et al. 2002), es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral (Peiró, 1993). Desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definirían como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud.

De la misma manera que el número de los factores psicosociales es muy amplio, también lo es el número de factores psicosociales de riesgo o de estrés. Siguiendo la categorización de Cox y Griffiths (1996), cada una de las categorías principales puede dar lugar a innumerables factores psicosociales de riesgo o de estrés La tabla nº 2 recoge opciones posibles.

FACTORES DE ESTRÉS PSICOSOCIAL	
Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa.

Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo y otros factores laborales.
Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales.
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social.
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas.
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional, baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual.
Relación Trabajo Familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia, bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera
Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración

Tabla 2 Factores psicosociales de riesgo o estrés, Modificado de Cox y Griffiths, 1996

Tal como recogen Cox y Griffiths (1996), los efectos de los factores psicosociales de estrés, pueden afectar tanto la salud psicológica como la salud física a través de los

mecanismos psicofisiológicos activados por el estrés. En este contexto, se plantean dos marcos teóricos necesarios: elaborar los modelos de estrés laboral que puedan explicar el conjunto de factores psicosociales de riesgo o estrés, y establecer los mecanismos psicofisiológicos que establecen los nexos entre la percepción y experiencia subjetiva de estrés y las respuestas del organismo.

Los modelos de estrés laboral han tratado de desarrollar modelos teóricos de las principales fuentes de estrés procedentes del sistema organizacional, de su estructura y de su funcionamiento (Cox, Griffiths y Rial-Gonzalez, 2000; Cooper, 1998; Cooper, Dewe y Driscoll, 2001; Crandall y Perrewé, 1995). Aunque, debido a la misma multiplicidad de los estresores organizacionales, y el número de teorías de estrés es amplio, algunas de ellas son las más citadas y utilizadas (Kompier, 2003; Le Blanc, de Jonge y Schaufeli, 2000). Entre las diferentes propuestas, cuatro tienen un reconocimiento muy generalizado: el modelo de estrés organizacional de Michigan (Kahn, Wolfe, Snoek y Rosenthal, 1964), el modelo de ajuste persona-entorno (French, Rogers y Cobb, 1974), el modelo de demandas-control (Karasek, 1979) y el modelo de esfuerzo-recompensa (Siegrist, 1996). Existen otros muchos modelos teóricos con formulaciones genéricas y específicas, y no pocas variaciones de los modelos referidos. De los cuatro mencionados, tres de ellos, el modelo de Michigan, el de demandas control y el de esfuerzo-recompensa son específicos y aluden a factores de riesgo específicos, mientras que el modelo de ajuste persona-entorno es genérico e incluye los posibles factores de desadaptación. Gran número de instrumentos de evaluación de los factores psicosociales de riesgo actuales, recogen directa o indirectamente tales propuestas. De forma paralela a la formulación de los modelos teóricos de estrés laboral, se han ido formulando los modelos que explican los efectos nocivos del estrés sobre la salud a través de la investigación básica y aplicada (Cooper y Dewe, 2004). Los primeros trabajos de Selye (1956) pusieron de manifiesto un síndrome general de adaptación vinculado al estrés. Otros estudios posteriores (Everly, 1989) hicieron patente la activación de ejes neurales, endocrinos y neuroendocrinos que suponían una preparación del organismo para la respuesta de lucha o huida o de resistencia a la amenaza y la agresión. Estudios posteriores han vinculado el sistema inmune a la respuesta de Estrés (Rabin, 1999; Sandin, 2001). Hoy día existe un común acuerdo en que la respuesta de estrés supone una modificación sistémica del organismo (McEwen,

2002; Martínez Plaza, 2007). La paradoja es que la respuesta que prepara al organismo para mantener su salud puede conducirle a la enfermedad (Selye, 1975).

Complementariamente, en el ámbito laboral se comprobaba una estrecha asociación entre los factores psicosociales de riesgo y el daño a la salud. El estrés relacionado con el trabajo (work-related stress) sería el agente psicofisiológico mediador entre los problemas laborales organizacionales y los problemas de salud, físicos y mentales (Cox, Griffiths y Rial- González, 2000). El modelo inicial de Levi, (1971, 1981) establecía la correspondencia entre los estresores psicosociales, organizacionales y los problemas de salud mediante la intervención del programa biológico del organismo. De aquí la importancia de evaluar factores psicosociales (Moncada y Llorens, 2006; Nogareda y Almodóvar, 1997; Oncins y Almodóvar, 2006) como determinantes de la salud de los trabajadores.

En España, la introducción oficial de la relevancia de los factores psicosociales se hace probablemente a partir del RD39/1997 de los Servicios de Prevención. En la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (31/1995) no se abordan riesgos específicos, pero establece de forma taxativa en su artículo 14 parágrafo 2, la obligación del empresario de “garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo”, factores psicosociales incluidos. En el RD39/1997 de los Servicios de Prevención, en el Anexo VI en el que se describe la formación necesaria para el Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales es explícita la formación necesaria en Ergonomía y Factores Psicosociales, y en el art. 34 establece cuatro especialidades posibles en los Servicios de Prevención, una de las cuales es Ergonomía y Psicosociología aplicada, reconociendo con ello los factores psicosociales como factores de riesgo para la salud del trabajador.

El INSHT a partir de 1987 comenzó a realizar estudios en todo el territorio nacional mediante la serie periódica de “Encuestas nacionales de condiciones de trabajo”. Las dos primeras de ellas, 1987 y 1993, carecen de un apartado dedicado a los Factores Psicosociales, que se incorpora por primera vez a partir de la III encuesta (1999) y que incluye como categorías principales la comunicación, el estatus del puesto, el horario de trabajo y la participación, categorías que se mantienen en las ediciones sucesivas con

algunas nuevas inclusiones. También el INSHT desde 1988, en la serie de Notas Técnicas de Prevención (NTP) incluye los factores psicosociales como temas técnicos de prevención. Desde la Unión Europea, la Fundación para la Mejora de las Condiciones de vida viene realizando desde 1991 sistemáticamente cada cinco años encuestas sobre las Condiciones de trabajo en Europa. En la primera encuesta de 1991, como aspectos psicosociales específicos son tenidos en cuenta la información, el entrenamiento y el apoyo social; otras categorías próximas son más bien ergonómicas. A partir de la segunda encuesta en 1996 se distinguen dos grandes apartados, uno organizacional que incluye tiempo de trabajo, ritmo, control y autonomía, contenido del trabajo y salario, y otro social en el que se incluye participación, igualdad de oportunidades y violencia. En la cuarta encuesta el panorama se amplía en diferentes categorías. Los apartados de naturaleza del trabajo, organización del trabajo y estructuras de gestión y comunicación recogen estos aspectos. Los manuales dirigidos a la especialidad de Ergonomía y Psicosociología (González Maestre, 2003; Llaneza, 2003) consideran factores psicosociales a los factores provenientes de la organización y de la interacción humana que pueden afectar a la salud del trabajador. El contenido del trabajo, la carga laboral, la capacidad de control sobre la propia tarea, el rol de trabajo, supervisión y relaciones laborales son algunos de los factores psicosociales que se enumeran continuamente.

### **-Teorías de factores de riesgo psicosocial**

Karasek (1979, citado en Peiró 2000), plantea que estar expuesto a factores psicosociales adversos en el entorno laboral produce tensión mental en los trabajadores (estrés laboral) que, mantenido en el tiempo, puede constituir un factor de riesgo de enfermedad cardiovascular. El autor postula un modelo en el que el estrés o tensión psicológica, y los efectos físicos y de salud mental resultan, no solo de un aspecto único del ambiente laboral, sino de los efectos conjuntos de las demandas de una situación laboral y el grado de libertad en la toma de decisiones de las que dispone el trabajador que se enfrenta a esas demandas. Por lo tanto, la tensión aparece cuando las demandas son elevadas y el margen de decisión es reducido (ver figura 2) (Karasek, 1979, en Schaufeli, 1999). De acuerdo a Nelson & Simmons (2003), el modelo sugiere que trabajos estresantes están relacionados con depresión, insatisfacción laboral, y ausentismo laboral entre otros.

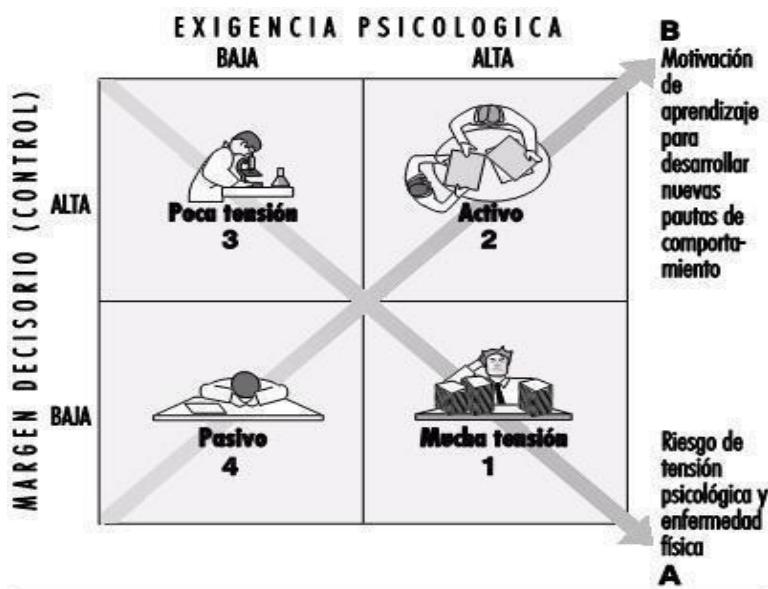


Figura 1 *Modelo de exigencia psicológica/margen de toma de decisiones, elaborado por Karasek (1979, en Schaufeli, 1999)*

En la Figura 2, la diagonal A señala el eje de tensión (Schaufeli, 1999). Al tener un trabajo con altas demandas y poco control aumentan los riesgos de tensión psicológica y de enfermedades. El efecto es mayor aún si hay pocas posibilidades de tomar decisiones y de modificar o adaptar las condiciones de trabajo, por lo que la situación genera estrés y aumenta la velocidad en que se produce el desgaste corporal. Los bajos niveles de bienestar psicológico y altos niveles de síntomas y enfermedades, se encuentran en el cuadrante de alta tensión, como por ejemplo enfermedades cardiovasculares, agotamiento, consumo de fármacos, ausentismo, insatisfacción laboral, y otros fenómenos similares (Schaufeli, 1999; Vega, 2003).

Por otra parte, está el cuadrante de baja tensión, donde se ubican aquellos trabajadores que pueden ejercer control y trabajan con exigencias mínimas. En tanto, la diagonal B representa el eje llamado aprendizaje y señala que la combinación de demandas elevadas y un alto nivel de control se asocia con motivación, aprendizaje y desarrollo (Schaufeli, 1999). Un trabajo activo, donde las exigencias son altas, pero el trabajador puede tomar decisiones y tiene libertad para usar todas sus capacidades se convierte en un desafío para éste, por lo que puede hacer frente a las situaciones estresantes, generando un estrés “positivo” que aumenta la motivación y las posibilidades de crecimiento y desarrollo.

personal (Vega, 2003; Juárez – García, Vera, Gómez, Canepa y Schnall, 2008). En este cuadrante en particular se producen aprendizajes de nuevos patrones de conducta y habilidades derivadas de la experiencia psicosocial del trabajo (Vega, 2003).

En una posición totalmente diferente a la anterior, se encuentran los trabajos pasivos, los que se refieren a aquellas ocupaciones que no requieren de mucha energía y provocan un entorno de trabajo poco atractivo, lo que puede generar una pérdida gradual de las capacidades del trabajador (aprendizaje negativo). En el largo plazo, este tipo de trabajos trae consigo un descenso en la motivación hacia el trabajo y en cuanto a la tensión psicológica y riesgo de enfermedad, el modelo predice un nivel medio (Vega, 2003).

A grandes rasgos, de acuerdo con el modelo inicial de demanda-control, para que las condiciones de trabajo representen un riesgo para la salud, se tiene que dar una combinación de situaciones, donde la condición de mayor riesgo o más negativa- está dada por altas exigencias psicológicas y un bajo control de la tarea (autonomía), situación denominada de alta tensión. La situación de alta tensión es generadora de estrés que, si es mantenido o si tiene una intensidad significativa, puede conducir a la aparición de la enfermedad física o psíquica (Schaufeli, 1999).

Por su parte, Moreno, Llorens y Moncada (2000), afirman que el control en el trabajo suele ser la dimensión más importante a la hora de considerarlas por separado, puesto que está relacionado a la clase social y el género, de forma que, por ejemplo, los trabajadores manuales, tienen un nivel de control inferior al de los trabajadores no manuales, y las mujeres suelen tener niveles de control inferiores a los de los hombres de la misma clase social, ocupación, y categoría, existiendo evidencia en estudios poblacionales que ilustran la desigualdad con la relación a la exposición a factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial.

Peiró (2000), sostiene que el modelo propuesto por Karasek (1979), sugiere que son las distintas combinaciones de las demandas con las competencias en la toma de decisiones las que permiten explicar las diferencias en las consecuencias físicas y psicológicas de estrés. El autor define la amplitud de competencias para tomar decisiones en el trabajo

como “el control potencial del trabajador sobre sus tareas y sus comportamientos en el trabajo”. Unas demandas bajas del puesto, y bajas competencias en la toma de decisiones son características de trabajos pasivos, mientras que los trabajos con altas demandas y con competencias elevadas en la toma de decisiones se pueden caracterizar como activos. Los problemas surgen cuando se da la combinación de demandas elevadas con poca capacidad de decisión.

Por otra parte, el modelo anterior es ampliado por Johnson (1986) incorporando otra dimensión: apoyo social. Se ha aportado evidencia empírica de que el apoyo social contribuye positivamente al bienestar psicológico, por lo tanto, según este modelo, la situación más estresante para un trabajador sería la de un trabajo en el que las demandas sean elevadas, con bajo margen de decisión y sin apoyo social (Peiró, 2000).<sup>64</sup> Al añadir esta dimensión se reconoce la necesidad de que cualquier teoría del estrés en el trabajo evalúe las relaciones sociales en el trabajo (Johnson y Hall 1988; Karasek y Theorell, 1990, citado en Levi, 1998).

De esta forma, se ha llegado al modelo demanda-control-apoyo social de Karasek y Theorell (1990), el que ha sido el modelo más influyente desde principios de los años 80` en la investigación sobre el entorno psicosocial del trabajo, el estrés y la enfermedad, así como el que presenta mayor evidencia científica a la hora de explicar los efectos en la salud (Moncada, et al., 2002).

Por otra parte, en los últimos años, diversos estudios muestran el efecto negativo sobre la salud de la falta de recompensas y compensaciones en el trabajo (Moreno et al., 2000). Es así como Siegrist et al., (1990) diseñaron y probaron un modelo similar al de demandas- control, cuyas dimensiones esenciales son el “esfuerzo” y la “recompensa social” (Levi, 1998). Siendo las recompensas de tres tipos: económicas a través del salario, la estima (reconocimiento, respeto) y el control del estatus (estabilidad y posibilidad de promoción) (Fumagalli, 2008). El modelo asegura que el mayor riesgo para la salud lo constituye la combinación de alto esfuerzo (extrínseco: representado por altas demandas o condiciones físicas de trabajo deficientes; o intrínsecos: representado por las formas de afrontamiento o altas necesidades personales de control) y bajo refuerzo (estatus laboral bajo, inseguridad laboral y pocas posibilidades de promoción

y desarrollo) (Hernández, Salazar y Gómez, 2004).

En un estudio realizado en una muestra de trabajadores industriales se probó que un alto esfuerzo combinado con ausencia de recompensas permite predecir un aumento del riesgo de infarto de miocardio que es independiente de los factores de riesgo biomédico (Levi, 1998).

La integración de estos modelos (demanda – control – apoyo social y esfuerzo recompensa) ha permitido identificar factores de riesgo psicosocial en el trabajo que se relaciona con el estado de salud de los trabajadores, y han servido de fundamento para el desarrollo de instrumentos que permiten la evaluación de éstos (Saavedra, Fuentealba y Pérez, 2009).

#### **-Características de los factores psicosociales de riesgo**

Los factores de riesgo psicosocial tienen características propias:

##### **Se extienden en el espacio y el tiempo**

El resto de riesgos suelen estar de alguna manera delimitados espacial y temporalmente, se circunscriben a un espacio y habitualmente a un momento concreto. Los riesgos de seguridad están vinculados a una actividad o espacio concreto, como un almacén o actividad de riesgo. Algo semejante ocurre con los riesgos de higiene y ergonómicos que suelen ser locales. Sin embargo una característica muy común de los factores psicosociales es la no localización. Una cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima psicosocial no están ubicados en ningún lugar ni es posible precisarlos en un momento especial (Rick y Briner, 2000), son características globales de la empresa u organización. Incluso otros factores laborales como la carga de trabajo, roles o capacidad de control no tienen un lugar y un momento propios, sino que son elementos del propio puesto de trabajo o la tarea, pero que no se circunscriben a los mismos.

##### **Dificultad de objetivación**

El ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases y una posición o esfuerzo se pueden medir con unidades propias, pero el rol, la cohesión grupal, la

supervisión, la comunicación no tienen unidades propias de medida. A pesar de los esfuerzos de los investigadores en la búsqueda de indicadores de tales variables (Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008), frecuentemente el recurso más utilizado en la evaluación consiste en la apreciación de la experiencia colectiva. Uno de los grandes problemas de los factores psicosociales es la dificultad para encontrar unidades de medida objetiva. Por definición (OIT, 1986), se basan en “percepciones y experiencias” y en este caso, atendiendo al enfoque organizacional, a la experiencia intersubjetiva del colectivo organizacional.

### **Afectan a los otros riesgos**

El organismo humano, el trabajador, es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban afectando a la totalidad de la persona. Es el principio básico del funcionamiento de la persona, el tratamiento de la persona como una totalidad o sistema bio- psico-social (Engel, 1977). Pero este efecto se acentúa en los factores psicosociales de riesgo cuyo aumento supone habitualmente un aumento de los riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía. El efecto se produce también a la inversa, de forma que los factores de seguridad, higiene y ergonomía influencian los factores psicosociales. Los factores de riesgo no son comportamientos estancos, pero la mayor interacción se produce probablemente con los factores psicosociales. El aumento de los factores psicosociales de riesgo, el estrés y la tensión, suelen generar conductas precipitadas, alteradas y no adaptativas que propician los errores, todo tipo de accidentes y una mayor vulnerabilidad de la persona. Por ejemplo, se ha estudiado abundantemente los efectos de los factores psicosociales y el estrés asociado sobre los trastornos musculo-esqueléticos asociados a la ergonomía (Warren, 2001).

### **Tienen escasa cobertura legal**

El nivel de ruido tiene una legislación que determina los niveles admitidos y rechazados, lo que facilita la misma acción de los empresarios y directivos. Se sabe a qué atenerse. Lo mismo ocurre con la gran mayoría de riesgos de seguridad, de higiene y ergonómicos, pero no ocurre así con los factores psicosociales. El desarrollo de la legislación sobre los riesgos laborales ha sido considerable, tanto en sus aspectos generales como globales, lo que ha permitido acciones precisas por parte de las

inspecciones de trabajo. Sin embargo, el desarrollo de la legislación sobre aspectos psicosociales se ha trabajado de modo general relacionada con la prohibición de que puedan dañar a la salud, lo que suele ser ineffectivo para los empresarios, para los trabajadores y para la misma inspección del estado

### **Están moderados por otros factores**

Los factores psicosociales de riesgo afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales (Buunk, de Jonge, Ybema, de Wolf, 1998; Quick, Quick, Nelson, Hurrell, 1997). Tal como se definen por la OIT (1986), los factores psicosociales de riesgo están mediados por la percepción, la experiencia y la biografía personal. La carga de trabajo, el conflicto de rol, la incertidumbre laboral no suelen tener los mismos efectos sobre toda la población laboral de una empresa, sino que depende de las variables personales de cada uno de ellos, como el nivel de implicación, la confianza en sí mismo, el optimismo y la motivación de logro. Aunque los efectos directos de los factores psicosociales de riesgo sobre la población trabajadora suelen ser dominantes, los efectos moderadores de las variables personales son también habituales y factor importante en el resultado final que no puede ser obviado.

### **Dificultad de intervención**

Los problemas de un almacenamiento que tiene riesgos laborales, de seguridad, pueden ser intervenidos, habitualmente sin muchas complicaciones, con una nueva disposición de las cargas que suprima, disminuya o controle el riesgo de derrumbe. Casi siempre hay soluciones técnicas para la gran mayoría de los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, pero no resulta tan claro cuando se trata de los factores psicosociales. Un clima socio laboral nefasto en la empresa afecta a la salud de los trabajadores, y también a su misma productividad. Lo mismo ocurre con un liderazgo abusivo. Sin embargo, técnicamente la intervención no resulta tan clara y sus efectos a medio y largo plazo tampoco. Por su propia naturaleza, los factores psicosociales son factores organizacionales y están íntimamente entrelazados al diseño y concepción global de la empresa. La intervención psicosocial suele requerir plazos no inmediatos y resultados no asegurados (Rick y Briner, 2000), lo que aumenta la resistencia de los responsables a intervenciones costosas sin resultados asegurados. Con todo ello, la dificultad no

disminuye la necesidad de la intervención sino que la hace más importante.

### **Los riesgos psicosociales**

Los planteamientos generales sobre los riesgos laborales pueden y deben aplicarse al ámbito de los riesgos psicosociales (I-WHO, 2008; Griffiths, 1999). Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes. Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante.

Los riesgos psicosociales, son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales. En este sentido los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgos psicosociales laborales tienen que tener una clara probabilidad de dañar a la salud física, social o mental del trabajador (WHO, 1990) y hacerlo de forma importante. Por ejemplo, la violencia en el trabajo o el acoso laboral, habitualmente propuestos como tales, parecen serlo. Característica de los riesgos psicosociales es que son riesgos con probabilidades altas de causar daños importantes. Las consecuencias de los riesgos psicosociales tienen mayor probabilidad de aparecer y mayor probabilidad de ser más graves.

Este planteamiento no disminuye la importancia de los factores psicosociales, ni de los factores psicosociales de riesgo o estrés, sino que los enmarca en el concepto más global y básico de riesgos laborales y sus posibles efectos negativos para la salud (I-WHO, 2008; Griffiths, 1999). Los efectos negativos de los factores psicosociales de estrés, por ejemplo el ritmo del trabajo, pueden en algún caso ser altos, mayores incluso que los resultantes de la violencia o el acoso, pues depende de la intensidad de la respuesta de estrés y su mantenimiento en el tiempo, pero la probabilidad de ello es baja, de la misma manera que un riesgo menor puede en ocasiones causar un daño mayor.

De nuevo, la referencia a los riesgos laborales generales ayuda a establecer diferencias conceptuales. Un elemento central en la evaluación de los riesgos de higiene es la

referencia a los TLV (Threshold Limit Values) o los Valores Límites Ambientales (VLA) que señalan niveles de referencia de contaminantes que no deben ser sobrepasados para no producir daños a la salud. Eso no supone que menores niveles no produzcan nunca daños a la salud, ni que niveles superiores produzcan siempre tales daños; son niveles criteriales que no deben superarse. El proceso es similar para los factores psicosociales de riesgo o estrés y los riesgos laborales. Los factores psicosociales de riesgo suelen provocar daño, usualmente menor, mientras que los riesgos psicosociales laborales usualmente producirán daños con frecuencia importantes.

Desde este planteamiento, los factores psicosociales, pueden afectar positiva o negativamente a la salud, los factores psicosociales de estrés pueden afectar negativamente la salud, habitualmente de forma menor y los riesgos psicosociales suelen generalmente tener consecuencias importantes para la salud. Los riesgos psicosociales laborales se conceptualizan como tales porque afectan habitualmente de forma importante a la salud. Los riesgos psicosociales laborales no son autónomos sino que tienen sus antecedentes en los factores psicosociales de riesgo. El acoso laboral, el acoso sexual o la violencia general tienen sus antecedentes en los factores psicosociales de riesgo o estrés. Pero los riesgos psicosociales no pueden ser reducidos a sus antecedentes, no son la suma lineal de ellos, sino que tienen un valor situacional y contingencia propia que no agota su varianza en sus antecedentes lógicos y empíricos. Eso supone que el estrés, la violencia, o el acoso no pueden ser evaluados sólo a través de sus antecedentes sino que debe hacerse a través de indicadores propios directos, lo que supone su evaluación directa.

Además de su conceptualización como riesgos con una probabilidad alta de causar daños importantes a la salud, los riesgos psicosociales tienen también sus características propias que es necesario desarrollar a fin de poder controlarlos, prevenirlos y en último término evitarlos.

#### **-Características de los riesgos psicosociales**

##### **Afectan a los derechos fundamentales del trabajador**

Los riesgos psicosociales no se refieren a aspectos marginales o secundarios de las condiciones organizacionales del trabajo, sino a elementos básicos de sus características de ciudadano que trabaja, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, de su derecho a la libertad y de su derecho a la salud positiva y negativa. Los riesgos psicosociales más citados, y generalmente más admitidos como tales, como la violencia y el acoso laboral o sexual son atentados a la integridad física, personal, a la dignidad del trabajador o su intimidad, elementos propios de los derechos fundamentales de los trabajadores.

### **Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador**

Los efectos de los factores psicosociales de riesgo actúan sobre la salud del trabajador a través de los mecanismos de la respuesta de estrés (Levy, 1981). Tal como lo recoge la OIT (1986) y la OMS (Kalimo, El-Batawi y Cooper, 1987), tales respuestas están fuertemente mediadas por los mecanismos de percepción y contextuales, es decir los efectos sobre la salud del trabajador de los factores psicosociales de estrés son principalmente moduladores. Mientras los factores psicosociales de riesgo o estrés tienen efectos mediados y parciales, los efectos de los riesgos psicosociales tienen efectos principales y globales en razón de la naturaleza del propio riesgo, aunque sigan estando presentes los valores mediadores. Los riesgos psicosociales, principalmente en razón de su frecuente asociación al estrés agudo, hace que las efectos principales sean mayores. La violencia, el acoso laboral o el acoso sexual son riesgos que pueden tener efectos principales y que habitualmente afectan a la globalidad del funcionamiento de la persona que trabaja. Otras formas de riesgos psicosociales como el estrés, la inseguridad laboral o el burnout o desgaste profesional son formas de estrés crónico que por su globalidad afectan a la totalidad de la organización del propio estilo de vida personal o profesional. Tanto unos como otros afectan a la globalidad del funcionamiento del trabajador, a los niveles de seguridad personal y cursan con trastornos adaptativos (DSM-IV-TR, 2002).

### **Afectan a la salud mental de los trabajadores**

Los riesgos se definen por su capacidad para ocasionar daños a la salud, física y mental. Los riesgos psicosociales tienen repercusiones en la salud física de los trabajadores,

pero tienen especialmente repercusiones notables en la salud mental de los trabajadores. Aunque no pueda hacerse una diferenciación neta, los riesgos psicosociales, por su propia naturaleza, afectan de forma importante y global a los procesos de adaptación de la persona y su sistema de estabilidad y equilibrio mental. Los datos actuales indican que la ansiedad, la depresión además de otros indicadores de mala salud mental están asociados a la exposición a los riesgos psicosociales (Cox, Griffiths y Leka, 2005; Cox y Rial-González, 2000). Los riesgos psicosociales son de hecho violaciones importantes de las expectativas laborales básicas, por lo que pueden generar alteraciones del sistema de procesos, cognitivos, emocionales y conductuales llevando a trastornos mentales de importancia. La aparición de trastornos de depresión, suicidios o conductas parasuicidas suelen estar entre las más comunes. El trastorno de estrés postraumático, que se ha hecho cada vez más frecuente en contextos laborales, ha sido sugerido por la OIT (OIT, 2010) como una enfermedad profesional. Los datos acerca de la presencia del trastorno de estrés postraumático en el ámbito laboral es cada vez mayor, asociado principalmente a riesgos psicosociales como la violencia, el acoso laboral y el acoso sexual (Tehrani, 2004, 2010).

### **Tienen formas de cobertura legal**

La importancia real de los riesgos psicosociales, su alta incidencia y la relevancia de sus consecuencias en la salud de los trabajadores ha obligado al desarrollo de una cobertura legal inicial y al desarrollo de una jurisprudencia sobre el tema. Mientras que los problemas ocasionados por los problemas generados por los factores psicosociales de estrés han estado abordados de una forma genérica, existe actualmente una legislación incipiente que atiende al estrés, la violencia y el acoso, como casos más claros.

### **-Principales riesgos psicosociales**

No es sencillo elaborar un listado de riesgo psicosociales. Aunque hay un relativo consenso sobre los más importantes como el estrés, la violencia y el acoso, no lo hay acerca de si lo son otros, a pesar de que se reconozca su relevancia tanto en su extensión como en sus consecuencias. A continuación, se exponen los más reconocidos como tales y algunos otros que tienen un cierto consenso como riesgos importantes en el ámbito laboral y a los que se reconoce importantes consecuencias en la salud y calidad de vida

de los trabajadores.

## **El estrés**

El estrés es probablemente el riesgo psicosocial primero y más global de todos porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo. La Comisión Europea define el estrés laboral como "un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos" (2002, p. 7). Shirom (2003) diferencia dos tipos de estrés laboral: 1) cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador, 2) cuando el trabajador se ve expuesto a eventos críticos. En el primer caso se produce un efecto de desajuste, en el segundo un efecto de descompensación, especialmente si la exposición es a estresores intensos o agudos.

En este sentido, el estrés como riesgo psicosocial no consiste en las respuestas propias de las situaciones de tensión, que es una respuesta de alerta del organismo, ni tampoco en el conjunto de ellas sino que es un estado de agotamiento del organismo que dificulta de forma importante las respuestas funcionales y adaptativas del organismo y la persona. Como tal, produce un deterioro global e importante en el rendimiento del trabajador y en la misma organización laboral como totalidad. Precisamente por ello ha sido considerado como "el lado oscuro del trabajo" (Holt, 1982). De este modo, debe ser evaluado directamente y no sólo como efecto.

El estrés es la categoría general de respuesta del organismo a las amenazas que recibe (Selye, 1956), y a las percepciones de riesgo que sufre (Mason, 1971), y que puede tener diferentes modalidades (Campbell y Singer, 1987) y no sólo una respuesta genérica a los factores que suponen una dificultad, un reto o una amenaza. La propuesta de los estudios iniciales de Selye y de sus continuadores implica, en la última fase del estrés, un deterioro del funcionamiento normal del organismo y la aparición de trastornos generales y específicos, es decir una disfunción del organismo con repercusiones sobre la salud que puede adoptar múltiples formatos (Lovallo, 1997).

Es importante atender a las formas que pueden adoptar la respuesta de estrés pues resultan relevantes para su aplicación posterior al ámbito laboral. Dos son las formas principales, el estrés crónico (Lazarus y Folkman, 1986, 2000) y el estrés temporal (Holmes y Rahe, 1967). Tanto uno como otro tienen marcadas consecuencias en la salud, resultado del agotamiento del organismo en la respuesta para solucionar los problemas o las amenazas. También se ha reconocido modalidades complementarias que aluden a la intensidad de la respuesta, como es la respuesta de estrés agudo (Bryan y Harvey, 2000), debida a la intensidad del problema y al esfuerzo que debe hacer el organismo para responder a ella, y la respuesta de estrés postraumático en el que se mantiene o incluso se amplía el nivel de la respuesta en el tiempo (Friedman, Keane y Resick, 2007). Todas estas formas tienen su correspondencia en el marco laboral.

No se puede exponer la naturaleza y las formas que adopta el estrés sin referirse a la relevancia que tiene en el proceso la persona que sufre el estrés. El modelo transaccional (Lazarus y Folkman, 1986), expone la importancia que tienen la moderación o mediación de las variables personales, psicológicas y orgásmicas en la respuesta al estrés. La respuesta de cada persona a las fuentes de estrés es personal, diferente en cada uno, tanto en sus modalidades como en su intensidad. El modelo de Hobfoll (1989) sobre el mantenimiento de los recursos de la persona insiste igualmente en los procesos mediacionales. Resultado de estos enfoques conceptuales, el estrés es definido, como un patrón de reacciones que se produce cuando los trabajadores encuentran demandas de trabajo que no se corresponden con sus conocimientos, destrezas o habilidades y que cuestionan su capacidad para hacerles frente (Houtman, Jettinghoff y Cedillo, 2008).

La aplicación de este marco conceptual general del estrés al mundo laboral indica las múltiples formas que pueden adoptar el estrés laboral y la relevancia de sus efectos o consecuencias. El mundo laboral, incluso en sus modalidades más benignas, supone esfuerzo para obtener unas metas y el afrontamiento de todas las dificultades que este logro supone. Las dificultades suelen ser de todo tipo; físicas, interpersonales, grupales y organizacionales. La respuesta a ellas puede adoptar cualquiera de las formas descritas de estrés y el deterioro múltiple de la salud, de los procesos adaptativos y de la misma eficacia productiva del trabajador.

En todas estas formulaciones hay un esquema general del proceso que alude a la presencia generalizada de factores de estrés, de índole muy diversa, que interactúan entre ellos aumentando los niveles de respuesta del estrés y que tienen consecuencias para los procesos de adaptación de los trabajadores. Una exposición general del proceso se recoge en el gráfico nº2.

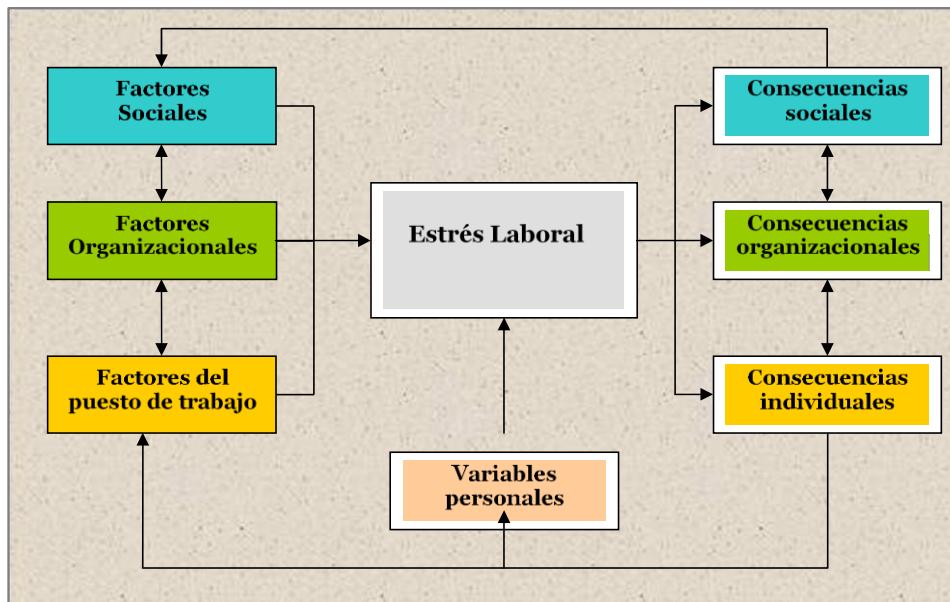


Gráfico nº 2. Proceso del estrés como riesgo psicosocial,  
Modificado de Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008.

El gráfico anterior recoge el planteamiento de Cox y Griffiths, (1996), que siguiendo el modelo propuesto por Levi (1981) hacen del estrés el mediador general entre los factores organizacionales y sociales y el daño a la salud mediante mecanismos psicofisiológicos que transforman la alerta subjetiva en alerta fisiológica (Frankenhaeuser y Johansson, 1981; Labrador y Crespo, 1993). Elemento importante del gráfico anterior es la función moderadora, transaccional, que tienen las variables personales en el proceso de estrés.

No existe una legislación específica acerca del estrés laboral, pero sí existen planteamientos legales laborales generales que aluden a los límites de la carga de trabajo.

Resultado de todo lo expuesto, el estrés es un riesgo psicosocial de tipo general, producto y resultado de los factores psicosociales de estrés presentes en la organización (EuroFound, 2005), que de forma acumulativa actúan sobre el trabajador provocando alteraciones en su salud, tanto a nivel individual como a nivel organizacional. Como riesgo psicosocial supone un estado de deterioro del funcionamiento que tiene un alto riesgo de generar consecuencias importantes para la salud, física y mental. Los datos europeos indican que es una de causas de baja laboral más importantes, que está ampliamente extendido y que está en aumento.

## **Violencia**

La violencia en el trabajo, en sus diferentes formas, es probablemente el segundo riesgo psicosocial en orden de importancia. La violencia es probablemente un rasgo de las nuevas formas y estilos de vida, predominantemente urbanas, anónimas, aceleradas y competitivas. La violencia es un marcador de nuestra sociedad occidental que se ha trasladado al marco laboral en el que ha ido aumentando en los últimos años (Chapelle y Di Martino, 2006). Sus consecuencias sobre la calidad de vida laboral son amplias y sus repercusiones sobre la salud del trabajador se extienden tanto a los aspectos físicos como a los mentales. Es también un riesgo laboral que ha ido teniendo cada vez mayor atención legal y de la jurisprudencia. El trabajo actual supone contextos ambientales de trabajo, el manejo de materiales altamente valiosos y la interacción con personas en situaciones imprevistas que hacen posible la aparición de distintas formas de violencia, incluidos atracos y asaltos.

La OIT (2003) define la violencia laboral como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo. La OMS (Krug et al., 2002) la define como el uso intencional del poder, amenaza o efectivo, contra otra persona o un grupo, en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tiene un alto grado de probabilidad de causar lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación, y la Comisión Europea considera que consiste en incidentes donde el personal es maltratado, amenazado o asaltado en circunstancias relacionadas

con su trabajo, incluyendo los desplazamientos al trabajo y viceversa, con un riesgo explícito o implícito a su seguridad, bienestar o la salud (Wynne, Clarkin, Cox, y Griffiths, 1997).

Habitualmente se ha distinguido dos formas principales (Wynne et al. 1997), la violencia física y la violencia psicológica, a pesar de que no siempre sus límites sean claros y puedan darse simultáneamente la una y la otra. En la delimitación conceptual de la violencia en el trabajo ha sido de gran importancia teórica y práctica el reconocimiento de los contextos en los que puede aparecer la violencia. En este sentido suele aceptarse la propuesta clasificatoria de la California Occupational Safety and Health Administration (1995). Esta clasificación divide los tipos de violencia en tres tipos fundamentales: Violencia de tipo I) Actos violentas procedentes de personas que no están relacionadas con el propio trabajo. Es un tipo de violencia que se comete con ocasión de robos, asaltos y atracos en el lugar de trabajo. El objetivo de esta forma de violencia es la obtención de bienes valiosos para los asaltantes. Violencia de tipo II) Actos violentos provenientes de los clientes a quienes se atiende o se presta servicio. Es el tipo de violencia vinculado a la reclamación o exigencia de supuestos derechos. El objetivo del mismo es obtener un servicio que no se estaba recibiendo. Violencia de tipo III) Actos violentos que provienen de compañeros o superiores del propio lugar de trabajo. Es el tipo de violencia asociado a la aparición de conflictos laborales de tipo organizacional o personal. El objetivo del mismo es obtener unos beneficios que no estaban obteniendo o estaban siendo reclamados por otros grupos.

Especial mención en este contexto merece la violencia del cliente, reconocida como uno de los tipos básicos de violencia en el trabajo. Su estudio es hasta el momento marcadamente insuficiente Grandey, Dickter y Kock-Pen-Sin (2004), aunque diferentes estudios muestran claramente la importancia de la violencia por parte de los clientes hacia los trabajadores de servicios (Baron y Neuman, 1996). La marcada orientación de servicios del mercado de trabajo actual, la acentuación de la atención al cliente ha convertido la interacción con el cliente en uno de los protagonistas y de las preocupaciones actuales de la mayoría de las empresas. La satisfacción del cliente es la gran obsesión de las empresas, y en parte su criterio de actuación, lo que entraña no pocas contrapartidas por parte de los trabajadores. La violencia de tipo II habitualmente

se genera a partir de la frustración de las expectativas de servicios, de la ira o la rabia ante la incapacidad para obtener lo deseado, por lo que habitualmente son conductas agresivas reactivas (Anderson y Bushman, 2002).

La violencia física se puede dar en cualquiera de los tres tipos reconocidos de violencia. Su prevalencia es mayor en la violencia de tipo I, vinculada al robo y al asalto, pero no es extraña su aparición en la violencia de tipo II o violencia del cliente. Más extraña pero también posible es su presencia en la violencia de tipo III, o violencia interna en el propio ámbito de trabajo. Sin duda es la que más resalta, pero no siempre es la más importante por sus efectos. En los últimos años se han ofrecido diferentes revisiones de su extensión, causas, proceso y consecuencias (Bowie, Fisher, Cooper, 2005; Gefffer, Braverman, Galasso, Marsh, 2004; Chappell y Di Martino, 2006; Kelloway, Barling, Hurrel, 2006).

La revisión de la literatura indica que la exposición a la violencia física genera en los empleados miedo en un primer lugar, y una disminución de los recursos emocionales y cognitivos del trabajador en segundo lugar (Rogers & Kelloway, 1997; Schat & Kelloway, 2000). Sin embargo, el análisis de los efectos de la violencia no puede hacerse atendiendo sólo a la violencia realmente ejercida, a los hechos violentos, pues también la amenaza ambiental de violencia genera efectos similares (Hall y Spector, 1991). Víctimas de la violencia lo son no solo quienes la sufren, sino quienes la anticipan y quienes la contemplan. Tal como ha puesto de manifiesto Taylor (1989), también quienes presencian sucesos de violencia sufren sus efectos.

La agresión no física en los lugares de trabajo está más extendida que la agresión física (Greenberg y Barling, 1999). La atención prestada a las formas de violencia psicológica es cada vez mayor como recoge la definición de la Comision Europea (Wynne et al. 1997). Hay una amplia gama de mal trato interactivo en las organizaciones que no obstante su escaso valor en intensidad y gravedad, su persistencia agudiza y aumenta sus efectos. Este tipo de incidentes se ajusta a la literatura acerca de los “daily hassles” o molestias cotidianas. Este tipo de problemas han sido ampliamente tratados y expuestos en la literatura acerca de los efectos del estrés (DeLongis, Coyne, Dukof, Folkman y Lazarus, 1982; Kanner, Coyne, Schaefer y Lazarus, 1981; Lazarus y

Folkman, 1986) Según este modelo este tipo de microestresores en intensidad pero presentes de forma continua y crónica a lo largo del tiempo puede tener consecuencias más graves que los incidentes agudos graves debido al agotamiento consiguiente del organismo. Se ha comenzado a indagar este tipo de comportamientos para analizar sus antecedentes y comprobar la importancia de sus consecuencias (Donovan, Drasgow y Munson, 1998; Fox y Spector, 2005; Tepper, 2000;), aunque comparativamente la amplitud de su estudio es claramente menor.

Uno de los conceptos que está teniendo una amplia difusión es el de incivismo (Anderson y Pearson, 1999), propuesto como una de las formas en las que se ejerce la violencia psicológica laboral. Los autores lo definen como comportamientos de baja intensidad con la ambigua intención de hacer daño, violando las normas de trabajo de respeto mutuo. Las conductas incívicas se caracterizan por ser groseras y descorteses, mostrando falta de consideración por los demás. Como tal sería una forma de “Conducta antisocial laboral” (Giacalone y Greenberg, 1997). Los autores insisten en diferenciarla de la agresión psicológica ante la falta de una clara y consciente intencionalidad de dañar. El incivismo se caracterizaría por aludir a aspectos concretos y situacionales de tipo más amplio que los que son considerados en el término “justicia interaccional” referido principalmente a la insensibilidad en el ejercicio de procedimientos organizacionales y políticos de la empresa. En este sentido el uso de la “justicia interaccional” se refiere principalmente al trato inadecuado que procede de supervisores y directivos, de quienes tienen que tomar decisiones (Bies y Moag, 1986), mientras que el incivismo tendría mayor aplicabilidad a prácticas generales. En términos estrictos, el incivismo puede ser practicado tanto por clientes o personal ajeno a la empresa como por compañeros de trabajo o jefes. Uno de los puntos críticos del incivismo es su tendencia al aumento en un proceso en espiral o de retroalimentación (Anderson and Pearson, 1999).

Otro concepto que expresa el comportamiento hostil laboral y la violencia psicológica es el de “Pequeña tiranía (Petty Tyranny)” y la “Supervisión abusiva” que aluden a un tipo de mando y dirección caracterizada por su carácter nocivo y molesto que pueden llegar a tener una gran importancia. Ashforth (1994) se refiere a la “pequeña tiranía” para aludir al ejercicio del poder de forma personal y arbitraria en el que las normas son ignoradas, puestas o quitadas en función de las conveniencias del momento. Con

frecuencia se utiliza para aumentar la propia capacidad de poder por lo que adquiere un valor de agresividad instrumental.

La “supervisión abusiva” se refiere a conductas agresivamente hostiles sin que se ejerza la agresión física. Moberg, Ritter y Fischbein (2002) la definen como conductas interpersonales persistentes negativas y agresivas. Tepper (2000) lo asocia a la ridiculización de los subordinados, privada y pública, al ostracismo, a la invasión del espacio personal, al trato rudo y descortés. Bies (2001) lo identifica con la crítica pública y desmoralizadora y la rudeza de trato. Una variable que no se centra en las prácticas directivas es el “Socavamiento social” (Social undermining”) (Duffy, Ganster y Pagon, 2002) y que se define como Conducta dirigida a socavar a lo largo del tiempo la capacidad de establecer y mantener relaciones interpersonales positivas, el trabajo exitoso y la reputación favorable. Consiste por tanto en un tipo de acción, frecuentemente encubierta que socava la imagen personal y profesional del trabajador.

La legislación española establece de forma general el derecho a la seguridad personal y la protección y seguridad contra la violencia como consecuencia de sus derechos básicos como ciudadano. De forma específica, el artículo 15 de la Constitución Española reconoce el derecho a la integridad física y psicológica de toda persona. Por su parte, el Código Penal sanciona igualmente la violencia en sus artículo 170-172 las amenazas o coacciones que puedan infringirse a las personas. La Ley Orgánica 1/1992 sobre Protección de la Seguridad Ciudadana en su artículo 13 establece la necesidad de adoptar medidas preventivas y disuasorias en los contextos en los que sea necesario. Complementariamente, la Ley 23/1992 de Seguridad Privada y el Reglamento de Seguridad Privada completan la adopción de las medidas suficientes de seguridad.

#### Acoso laboral

Es una de las formas de violencia en el trabajo, pero por sus características y por algunas de sus consecuencias propias, parece que debe ser tenido en cuenta como una forma específica de riesgo laboral y no sólo como forma de violencia laboral. Los efectos de los atentados a la propia dignidad e intimidad del trabajador no tienen ni la misma forma, ni la misma naturaleza ni las mismas consecuencias que pueden tener un atraco o asalto o la violencia física o verbal de un cliente. Los efectos del acoso laboral en la salud de

los trabajadores son de clara importancia y están teniendo una atención cada vez mayor por la jurisprudencia de los diferentes países europeos.

El mobbing o acoso laboral es considerado actualmente uno de los riesgos laborales más importantes en la vida laboral. En la actualidad es descrito por algunos autores como el tópico de investigación de los años 90 (Hoel, Rayner y Cooper, 1999) y un serio problema laboral (Salin 2003). El número creciente de casos aparecidos en la prensa ha aumentado el interés social hacia el problema y la preocupación legal por el tema, hasta el punto que ya existen sentencias que consideran el acoso psicológico como un delito penal (Juzgado de lo Penal nº 1 de Jaén, septiembre de 2006).

El Comité Consultivo de la Comisión Europea para la seguridad, la higiene y la protección de la salud en el trabajo (2001) define el acoso laboral como el acoso laboral es una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de alienarla, y la decisión del TSJV del País vasco del 7 de Noviembre de 2006 define el acoso laboral como toda conducta no deseada por el trabajador que tuviera como objetivo o consecuencia atentar a su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo.

Einarsen y Skogstad (1996) consideran que supone una serie de actos “negativos” en el ámbito laboral como el acoso, la intimidación, la descalificación y otras acciones que ofenden a las personas. Complementariamente, Rayner, Hoel y Cooper (2002) suponen que es todo tipo de conductas ofensivas, humillantes y descalificadoras en el ámbito laboral dirigidas hacia una o varias personas. Un aspecto central en el marco conceptual del acoso laboral es el desequilibrio de poder entre las partes (Zapf y Einarsen, 2005), lo que indica que la experiencia de la carencia de recursos frente a la experiencia de agresión interpersonal es uno de los mecanismos críticos del resultado. La escasa capacidad de recursos y la percepción de la importancia y gravedad de la agresión interpersonal son los dos elementos que definen la gravedad del acoso laboral. Una de sus formas es la que Einarsen (1999) ha denominado “acoso depredador” referida a una situación en la que predomina la posición de poder y su ejercicio arbitrario a fin de

obtener beneficios complementarios a expensas de los derechos de otros. En esta situación la víctima se siente alienada de los acontecimientos y sin capacidad de reacción. La experiencia de falta de recursos o de expropiación de los mismos es crítica. Un esfuerzo reciente por tratar de aportar una definición operativa de acoso laboral lo hace como exposición a conductas de violencia psicológica de forma reiterada y prolongada en el marco de una relación laboral (Fidalgo Vega et al., 2010).

La resonancia que ha tenido este fenómeno en el contexto laboral ha llevado a profundizar y precisar las variables presentes en el proceso del acoso: antecedentes, consecuentes y factores moderadores y mediadores. En los últimos años, se han desarrollado numerosas investigaciones que han contribuido a ampliar considerablemente el listado de variables relacionadas con el acoso psicológico. A pesar de ello, la investigación sobre acoso psicológico aún presenta cuestiones que permanecen sin resolver y que deberán ser afrontadas en los próximos años. Resultan escasas las investigaciones que se han basado en modelos teóricos. Para explicar las relaciones existentes entre el acoso y las variables halladas en los estudios sería necesario recurrir a marcos teóricos sólidos. El desarrollo de modelos de acoso facilitaría el análisis de los factores presentes en los diferentes momentos de su desarrollo, lo que ayudaría a la implantación de estrategias de intervención y de prevención adecuadas en cada fase del proceso. En este sentido, apenas se han realizado estudios sobre la eficacia de programas de intervención para prevenir el acoso o mitigar sus efectos (Beswick, Gore y Palferman, 2006).

Por otra parte, la mayoría de las investigaciones se han centrado en analizar la diáda víctima- acosador. Sin embargo, los procesos de acoso psicológico aparecen y se desarrollan en un contexto organizacional y social que los configura y condiciona. Es por ello, que los futuros estudios deberían ampliar la perspectiva y analizar el papel que juegan los testigos y los observadores en el proceso. De igual forma, parece necesario estudiar en mayor detalle la influencia que tiene el acoso en el entorno social de la víctima, tema que salvo contadas excepciones constituye un área insuficientemente estudiada (Hoobler y Brass, 2006). Otra cuestión básica se refiere a la necesidad de realizar estudios transculturales. Conocemos muy poco sobre cómo experimentan distintos grupos la vivencia de ser acosados. Diferentes autores han aludido a la

importancia de este tipo de estudios a la hora profundizar en el entendimiento de los procesos de acoso (Hoel, Einarsen, Keashly, Zapf y Cooper, 2003). Otro de los retos de la investigación en acoso psicológico radica en superar las limitaciones metodológicas de los estudios realizados hasta la fecha. Aunque se han llevado a cabo trabajos con distintas técnicas de evaluación como diarios, estudios de casos (Matthiesen, Aasen, Holst, Wie y Einarsen, 2003) o grupos focalizados de discusión (Liefoghe y Olafsson, 1999), la mayoría de la investigación se ha realizado con metodología cuantitativa transversal. Sin embargo, se necesitan estudios longitudinales para poder esclarecer cuestiones básicas en la investigación, como por ejemplo el papel de la personalidad de las víctimas en el proceso de acoso, o la estabilidad en el tiempo de las secuelas derivadas del acoso.

Semejante, pero no coincidente, es el concepto de abuso emocional, más centrado en los aspectos emocionales negativos de la interacción laboral. Keashly, (1998) lo ha definido como hostilidad verbal y no verbal, comportamientos (sin que haya contacto físico), dirigidos por una o más personas hacia otra con el objeto de dañarle. El abuso emocional es repetitivo pero no sistemático aunque pueda ser habitual. Mientras el acoso psicológico suele tener un propósito el abuso emocional es más bien un estilo relacional a partir de la desconsideración del otro. No obstante estas posibles diferencias, la proximidad de los conceptos es clara aunque el concepto de acoso laboral pueda tener mayor amplitud y enfatizar más la intencionalidad.

### **Acoso sexual**

El acoso sexual es planteado también como una de las formas de la violencia laboral, y más frecuentemente como una modalidad del acoso laboral, sin embargo el acoso sexual tiene igualmente un contexto propio, unas formas específicas y unas consecuencias especiales que hace que no se identifique con la violencia en el trabajo o el acoso laboral. El acoso sexual ha generado trabajos, estudios empíricos sobre sus consecuencias y una jurisprudencia particular, por lo que puede ser considerado como un riesgo laboral específico. Como tal, es una fuente actual de preocupación e inquietud social, laboral y personal en no pocos casos.

El tema comenzó a formularse en la década de los años setenta con el resurgimiento de

los movimientos feministas y su reclamación de los derechos civiles, especialmente en los Estados Unidos de América. Fue en USA, basándose en el concepto de discriminación sexual, dónde comenzó el planteamiento legal del acoso sexual (Sheffey y Tindale, 1992). Actualmente, el acoso sexual se considera un tipo de conducta que atenta contra los derechos fundamentales de la persona, una violación de su derecho a la intimidad y en último término a la libertad, por ello, la mayoría de los ordenamientos jurídicos la recogen y la tipifican actualmente. El marco conceptual del acoso sexual se ha inscrito en la lucha contra las diferentes formas de violencia contra la mujer, asumida por diferentes instancias internacionales. Así, la declaración 48/104 de la Asamblea General de la ONU establecía diferentes medidas destinadas a luchar contra la violencia a las mujeres.

Según la Jurisprudencia Estadounidense (la primera en establecer una definición de acoso sexual), se considera acoso sexual en el trabajo toda conducta de naturaleza sexual desarrollada en el ámbito de organización y dirección de una empresa o en relación, o como consecuencia de una relación de trabajo, realizado por un sujeto que sabe o debe saber que es ofensiva y no deseada por la víctima, determinando una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo y/o creando un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante. El Código de Conducta de la Comisión Europea define el acoso sexual en el trabajo de la siguiente forma: el acoso sexual es la conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo. Esto puede incluir comportamientos físicos, verbales o no verbales indeseados.

De forma más precisa, la Recomendación 92/131 de las Comunidades Europeas, relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo, establece que el acoso sexual es “la conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo, incluida la conducta de superiores y compañeros, constituye una violación intolerable de la dignidad de los trabajadores o aprendices y que resulta inaceptable si: dicha conducta es indeseada, irracional y ofensiva para la persona que es objeto de la misma; la negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta por parte de empresarios o trabajadores (incluidos los superiores y los compañeros) se utiliza de forma explícita o

implícita como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de dicha persona a la formación profesional, al empleo, a la continuación del mismo, a los ascensos, al salario o cualesquiera otras decisiones relativas al empleo; y dicha conducta crea un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante para la persona que es objeto de la misma”. Complementariamente, según la Directiva 2002/73 de la Comunidad Europea referente a la igualdad de trato entre hombres y mujeres, el acoso sexual es toda situación en que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

Atendiendo a las definiciones expuestas, habitualmente se han considerado dos tipos básicos de acoso sexual, en función de si hay o no chantaje en el mismo. El acoso sexual conocido técnicamente como “quid pro quo”, una cosa por la otra, es el chantaje sexual. Consiste en solicitar los favores sexuales, de forma más o menos abierta, a cambio de la obtención de algún tipo de beneficios laborales o a cambio de no experimentar y sufrir consecuencias desagradables como el despido, el cambio de puesto de trabajo u otros cambios molestos. En este caso, la condición sexual de la persona afectada es el criterio único o decisivo para la toma de decisiones que pueden beneficiar o perjudicar laboralmente a la persona. En este caso, el tipo de acoso sexual se ejerce preferentemente por quien ostenta una posición de poder y puede afectar el destino laboral, habitualmente jefes y superiores, pero puede igualmente incluirse a los compañeros, cuando por su influencia, de un tipo u otro, pueden influir en el destino profesional de la persona afectada.

El segundo tipo es el acoso sexual producido por un ambiente hostil. Consiste en la existencia de unas condiciones de trabajo por el que los atributos sexuales, normalmente de mujeres, es una de las características que deben exhibirse incluso cuando no guarda relación con el trabajo que se está efectuando. Cuando las mujeres deben de vestir una determinada minifalda, utilizar un tipo de escote sin que ello sea básico para su trabajo, se ven obligadas a trabajar en función de sus atributos sexuales sin que el trabajo sea de tipo sexual, se atenta contra su condición de trabajadora al reducirla a sus atributos sexuales. En este ambiente, la mujer se ve reducida a sus aspectos sexuales y su forma

de presentarse constituye un riesgo de acoso, sin que ello esté vinculado a la naturaleza de su trabajo. Otra forma de ambiente hostil es aquel en el que las mujeres reciben un tratamiento desconsiderado, como trabajadores de segundo nivel y en el que reciben funciones discriminativas y secundarias.

El documento de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) “la lucha contra el acoso sexual en el trabajo” delinea con claridad el nuevo marco conceptual, jurídico, laboral y social del acoso sexual (INSHT, 1995):

El acoso sexual en el trabajo no es un litigio personal entre partes cuya Resolución concierne exclusivamente a ellas y no a la empresa, sino que debe ser considerado como una conducta inadecuada que debe ser sancionada por la empresa.

El acoso sexual no es un juego inofensivo o flirteo entre adultos, que saben lo que hacen, sino que es una acción que puede generar problemas personales, morales, físicos y psicológicos a quienes lo sufren.

El acoso sexual se inscribe habitualmente en el derecho a un trato igualitario y no discriminatorio, de manera que las características sexuales no se asocien a un tipo de trato o conducta organizacional.

Sindicalmente, el acoso sexual ha dejado de ser un tema personal para convertirse en un tema laboral relevante en el que debe intervenirse.

La Directiva 76/207/CEE en sus artículos 3,4 y 5 establece la necesaria igualdad de trato entre hombres y mujeres en las relaciones laborales. El Parlamento Europeo en su resolución sobre las agresiones a las mujeres, de Junio de 1986, establece que el acoso sexual puede ser considerado como una violación del principio de igualdad de trato respecto al acceso al empleo, promoción y a las condiciones de trabajo. El Código de conducta de la Comisión Europea (1992) expone la mayor vulnerabilidad de algunos grupos de riesgo. Mujeres divorciadas o separadas, mujeres jóvenes, las que se incorporan por primera vez al mercado de trabajo, las que tienen contratos precarios o irregulares, las que desempeñan trabajos no tradicionales, ligados a los hombres, las

mujeres incapacitadas físicamente, las lesbianas y las mujeres de minorías raciales o étnicas. Los homosexuales y los hombres jóvenes también constituyen un grupo de riesgo.

La legislación sobre el acoso sexual en el trabajo es de tipo general y hace igualmente referencia a derechos fundamentales del trabajador. En el artículo 15 de la Constitución Española se reconoce el derecho a la integridad física y psicológica de toda persona y en el art. 18 aparece de forma clara el derecho a la intimidad de todo ciudadano. El Texto refundido del estatuto de los Trabajadores en el art. 4. parag.2. especifica el derecho a la intimidad y “a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente a ofensas verbales o físicas de naturaleza sexual”. La legislación española sobre acoso sexual se ha hecho más específica en los últimos años (Pérez Bilbao, Nogareda Cuixart, Martín Daza y Sancho Figueira, 2001) pasando de una situación de falta de especificación penal y laboral a otra en la que se delimita como infracción laboral muy grave.

### **Inseguridad contractual**

La inseguridad laboral ha existido de siempre, pero las nuevas condiciones emergentes de trabajo, la globalización y los procesos empresariales actuales de fusión, absorción, deslocalización, disminución de plantillas y cambio de línea productiva ha hecho que la inseguridad laboral sea actualmente un riesgo laboral con categoría propia, tanto por su extensión como por sus efectos.

La inseguridad laboral podría definirse como una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera. Rodgers y Rodgers, (1989) consideran que trabajo precario es aquel en el que hay un bajo nivel de certeza acerca de su continuidad, bajo control sobre el trabajo, escaso nivel de protección frente al desempleo o discriminación e insuficiente remuneración. Así la inseguridad laboral se ha descrito como uno de los riesgos laborales más importantes (De Witte, 1999; Goudswaard y Andries, 2002). Un elemento relevante que lo diferencia de los factores de riesgo es la importancia de sus consecuencias. En los factores de riesgo similares como la intensidad de trabajo o la

irregularidad del tiempo de trabajo, están afectadas características del trabajo, mientras que en la inseguridad laboral lo que está afectado es el mismo trabajo, su misma continuidad, no las formas que pueda adoptar, por lo que sus consecuencias son claramente mayores.

A lo largo del siglo se ha producido de forma constante una mejora de las condiciones de trabajo y especialmente de las condiciones contractuales que han ganado seguridad y protección. Sin embargo los procesos económicos y empresariales vinculados a la globalización y las crisis económicas generalizadas han disminuido esta seguridad en los últimos años. Las variaciones y fluctuaciones, difícilmente evitables, del mercado económico han generado la necesidad de un mercado laboral flexible. La conveniencia de responder en cada momento de forma puntual a las demandas del momento del mercado ha conducido a fomentar la subcontratación temporal de tareas y de personal por el tiempo que dura la demanda (Blum y Balke, 2006). El concepto de empresa flexible (Toffler, 1985) y de empleo flexible se han hecho centrales en la conceptualización empresarial.

Según datos actuales provenientes de la IV Encuesta de Condiciones de trabajo en Europa (2006) el 13% de los trabajadores de la Europa de los 25 consideraban que podrían perder su trabajo en los próximos seis meses. Este miedo e inseguridad acerca del futuro laboral afecta principalmente a sectores específicos del trabajo, así, por ejemplo, el Eurobarómetro indicaba que esta preocupación era más alta en el sector industrial y en el de Servicios que en la Administración Pública y la Cuarta Encuesta Europea mostraba que los trabajadores de hoteles y restaurantes eran los más afectados. Cuatro son los aspectos que se pueden diferenciar en la seguridad contractual (Rodgers y Rodgers, 1989): a) el bajo nivel de certeza sobre la continuidad del contrato, b) el bajo nivel de control sobre el número de horas de trabajo y sobre las condiciones del mismo, c) el bajo nivel de protección social (desempleo o discriminación) d) el bajo nivel de control sobre la paga o el salario.

La inseguridad laboral de los trabajadores depende de la percepción de la solvencia de la propia organización empresarial. Algunos estudios en Finlandia muestran que los cambios en las condiciones de trabajo en las empresas eran el mejor indicador de la percepción de inseguridad laboral (Kinnunen, Mauno, Natti, Happonen, 1999).

Igualmente, los trabajadores que han sobrevivido a experiencias de disminución de plantillas o reorganización empresarial están más afectados por la inseguridad (Mauno y Kinnunen, 2002). Otro tanto ocurre con las previsiones de reorganización salarial.

El tipo de contrato parece ser uno de los indicadores más importantes de la inseguridad laboral. Cuando el contrato tiene menor seguridad y abarca un tiempo más corto, los índices de inseguridad laboral son más altos. El contrato temporal es el que está asociado a mayor inseguridad (Mauno y Kinnunen, 2002). Lamentablemente, un alto porcentaje de trabajos actuales se caracterizan por la incertidumbre y la precariedad, especialmente los tipos de trabajo que son atípicos o coyunturales pues no es posible prever el alcance temporal de los mismos (Nienhueser, 2005). Una de las características a nivel mundial en los últimos años ha sido la expansión global del empleo precario (Quinlan, Mayhew y Bohle, 2001). Los problemas de la recesión económica comenzada en 2007 han agudizado estos datos.

En España, uno de los problemas endémicos del mercado de trabajo ha consistido en los altos índices del mercado temporal, claramente superiores a la media europea, del 33% en 2005 y del 41% en 2010, temporalidad debido en parte en fenómenos estacionales de la economía y a procesos estructurales de la misma. A nivel mundial, europeo y español, ha habido colectivos especialmente perjudicados por el agravamiento de la condición económica mundial. Los jóvenes e inmigrantes han sido dos de las poblaciones más perjudicadas, especialmente cuando los niveles de formación son bajos. Una característica frecuentemente asociada al trabajo temporal es la menor oportunidad de recibir formación complementaria que permita aumentar las habitualmente precarias habilidades y capacitación técnica inicial (OCDE, 2002).

Los datos parecen indicar que la percepción de inseguridad laboral se asocia a un aumento de los problemas para la salud y de la seguridad (Benach, Amable, Muntaner y Benavides, 2002). Cuando las condiciones contractuales son peores, más contingentes y temporales, las condiciones de trabajo también empeoran y se asocian a mayores índices de accidentes y problemas de salud, tanto de salud física como de salud mental. Entre las peores condiciones de trabajo aparecen el nivel de ruido, tipo de posturas y movimientos repetitivos. Lamentablemente, junto a un aumento objetivo de los riesgos

laborales suele aparecer en los trabajadores precarios una menor estimación y valoración de tales riesgos, debido en parte a la focalización en la realización de la tarea, en la necesidad económica y en la subestimación real del riesgo.

El miedo a perder el trabajo, la inseguridad en el mismo, el escaso control sobre elementos del propio contrato se ha convertido en características del trabajo actual. La incertidumbre del futuro es una de las mayores fuentes de ansiedad y miedo, especialmente cuando no son exclusivamente personales, sino que incluyen también a la familia. Este tipo de preocupación y sus consecuencias tiene consecuencias tanto en la salud física como en la mental de los trabajadores. La legislación y la jurisprudencia actuales tienden a proporcionar márgenes de seguridad en el propio contrato.

#### El burnout o Desgaste profesional

Como en el caso del estrés, el burnout o desgaste profesional, no consiste en una situación o hecho que acontece en el seno de la empresa o el trabajo, como es el caso por ejemplo de la violencia o el acoso; el desgaste profesional consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales. Su carácter de riesgo laboral proviene de la extensión alcanzada, de las importantes consecuencias laborales y personales que puede tener y de la incipiente preocupación legal y jurisprudencial que ha tenido. Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral.

Mientras que en el resto de riesgos psicosociales, las aproximaciones conceptuales son en parte oficiosas, provenientes de los organismos que han tratado con ellas, en el caso del desgaste profesional, las definiciones provienen de autores reconocidos en el tema. La definición sin duda alguna más extendida y generalizada proviene de Maslach y Jackson (1986, p.1) “El burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede aparecer en personas que trabajan con gente de alguna forma.” La definición se centra en las variables que son evaluadas mediante el Maslach Burnout Inventory (1981) de forma operativa. El agotamiento emocional hace referencia al cansancio emocional que producen las tareas

propias del trabajo, la despersonalización al tratamiento distanciador que se aplica a las personas que se tiene que atender y la baja realización personal recoge la baja autoestima profesional que acompaña al ejercicio de la propia profesión. Los tres componentes del síndrome son vistos inicialmente como una línea de consecuencias a partir del agotamiento emocional inicial. A partir de 1993 (Leiter, 1993), el acento se ha desplazado hacia los dos elementos primeros, siendo considerado el tercero como una consecuencia más que como elemento propio del síndrome. A partir de 1996, la conveniencia de aplicar el síndrome descrito no sólo a las profesiones asistenciales sino también a otras profesiones llevó a reformularlo y a presentarlo como un síndrome consistente en agotamiento, cinismo y falta de autoeficacia profesional (Maslach, Jackson, Leiter y Schaufeli, 1996). Con ello se produce un cambio importante pues la primera variable se define sencillamente como agotamiento y la segunda como desvalorización del tipo de trabajo que se está efectuando.

Este tipo de planteamiento se encuentra recogido en otra línea de formulación del desgaste profesional que insiste desde el primer momento en la línea del cansancio como elemento central y en la posibilidad de su aplicación a cualquier ejercicio profesional. Pines y Aronson (1988) describen el burnout como “un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por una larga implicación en una situación que es emocionalmente demandante”. (p. 9).

En la misma línea Shiron (1989) considera el burnout como un estado afectivo caracterizado por los sentimientos de haber agotado las energías físicas, emocionales y mentales. La propuesta se basa en el modelo de Hobfoll (1989) de Conservación de los Recursos, consistente en que las personas tienden a conservar, obtener y proteger los recursos que valoran. La propuesta del ShiromMelamed Burnout Measure incluye la evaluación del agotamiento físico, emocional y cognitivo.

Todos los planteamientos y revisiones técnicas del burnout lo proponen como la consecuencia de un estrés crónico laboral (Burke y Richardson, 2000; Cordes y Dougherty, 1993; Hobfoll y Shirom, 2000; Schaufeli y Enzman, 1998). Una característica de gran importancia es que mientras el estrés es el resultado de una sobrecarga cualitativa y cuantitativa, el burnout aparece sólo cuando previamente han

estado motivados por el mismo tipo de trabajo que posteriormente no soportan y rechazan (Pines, 1993). Otro elemento que ha sido relacionado con el burnout ha sido el conflicto interpersonal y el estrés proveniente de la relación de ayuda y asistencia (Leiter y Maslach, 1988).

El planteamiento efectuado presenta el desgaste profesional como el resultado de una tarea de ayuda o ejercicio profesional que ha supuesto un desgaste progresivo de los propios recursos sin que se haya producido una recuperación de los mismos, de forma que el trabajador afronta la situación mediante procesos de distanciamiento y alejamiento. Ese proceso de desgaste profesional viene determinado por el mismo tipo de tarea que se ejerce, pero también por la falta de condiciones organizacionales que no brindan suficiente protección y apoyo al profesional. El desgaste profesional no sería consecuencia de la vulnerabilidad del trabajador, sino de las demandas interpersonales y emocionales propias de la tarea sin que el trabajador tenga suficientes recursos para la misma. El desgaste profesional sería en este sentido la primera y más importante consecuencia del trabajo interpersonal, propio de muchas profesiones de servicios y de un componente presente en la práctica totalidad de ellos.

En este sentido, el desgaste profesional es un estado resultante del trabajo profesional y de situaciones laborales específicas. Como tal, es un problema laboralmente ocasionado y que en principio afecta al entorno laboral produciendo una desimplicación laboral, con repercusiones en la salud de los trabajadores, con frecuencia vinculado a una sintomatología amplia y variada (Fidalgo Vega, 2007; Schaufeli y Enzman, 1998). Su extensión y estudio epidemiológico ha sido más frecuente en las profesiones que sostienen el estado del bienestar, educación, sanidad y bienestar social, de aquí la importancia de atender, prevenir y disminuir sus efectos.

### **-Otros riesgos psicosociales**

Los riesgos psicosociales son un tipo de riesgos que se originan en las condiciones organizacionales, que son dinámicas y cambiantes. Eso supone que los cambios que el mercado económico, financiero y laboral está generando en las empresas pueden dar lugar a nuevas formas de riesgos psicosociales. De la misma forma que las nuevas

tecnologías, los nuevos productos, materias primas y sistemas de producción generan nuevos riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, los cambios en las organizaciones pueden dar lugar a nuevos riesgos psicosociales. Función de la labor preventiva laboral es disponer de los sistemas de alerta adecuados para identificar tales riesgos y vigilar las nuevas posibles amenazas a la salud en el trabajo. A continuación se exponen dos de ellos que han recibido un constante aumento de la atención: el conflicto trabajo-familia y el trabajo emocional. Otros posibles podrían ser la intensidad laboral (Dollard, Skinner, Tuckey y Bailey, 2007), el envejecimiento de la población trabajadora y la irregularidad de los tiempos de trabajo (Brun y Milczarek, 2007). Aunque sean riesgos emergentes destacables, no es claro que tengan las mismas características que los mencionados directamente.

### **Conflictos familia-trabajo**

Hay una razón de suma importancia para considerar el conflicto trabajo familia como un riesgo psicosocial laboral relevante y con repercusiones acusadas: ambos ocupan elementos centrales de la identidad de la persona actual y ocupan mayoritariamente el uso del tiempo disponible. Ambos son los referentes más determinantes de la vida personal en todas sus manifestaciones, por lo que la interacción entre ambos tiene un valor crítico central.

Probablemente, la conciliación trabajo familia nunca ha sido un tema fácil a partir del momento histórico en el que, por razones económicas, la mujer entra a formar parte de la fuerza de trabajo en condiciones de igualdad. A partir de la Segunda Guerra Mundial la incorporación de la mujer al mundo laboral ha sido progresiva y constante. El desarrollo de carreras, del hombre y la mujer, ha supuesto una reorganización de los tiempos de matrimonio y de los roles de maternidad-paternidad a veces difíciles de conciliar con las exigencias laborales. Con respecto a los cambios sociales, sin duda uno de los más relevantes ha sido la incorporación de la mujer al trabajo. En España, mientras que la tasa de empleo de las mujeres en 1999 era de 31.64%, este porcentaje ha aumentado en 2009 hasta un 53.27%. Esta incorporación supone un cambio en la estructura y en la dinámica familiar, y conlleva dificultades para compaginar trabajo y familia. Aquellas mujeres que habitualmente se encargaban de atender las

responsabilidades familiares ahora también deben atender las laborales, por lo que se encuentran con mayores problemas de conciliación. La nueva situación afecta también a los hombres pues se genera inevitablemente un replanteamiento del juego familiar de roles ya que como Paterna y Martínez (2006) sugieren, se les pide mayor colaboración en tareas familiares. Las nuevas exigencias, aunque sigan distribuyéndose de forma desigual, afectan en principio a hombres y mujeres.

El conflicto familia-trabajo aparece cuando las presiones de la familia y el trabajo son incompatibles (Greenhaus & Beutell, 1985). El conflicto entre las dos esferas lo han diferenciado en dos tipos (conflicto familia-trabajo y conflicto trabajo-familia) según la direccionalidad del conflicto. La importancia que en los últimos años se está dando a la conciliación familiar y laboral ha generado un aumento de este tipo de estudios, sobre todo en cuanto al conflicto trabajo-familia (Eby et al. 2005).

Las condiciones actuales del mercado parecen haber agudizado este conflicto. Se han producido, y se están produciendo, cambios en la organización del trabajo en un doble sentido, aumento de la flexibilidad de los tiempos de trabajo en función de los tiempos de la demanda, e intensificación de las jornadas de trabajo a fin de completar y terminar plazos de entrega y compromisos organizacionales, aspectos ambos que dificultan todavía más la conciliación trabajo familia y facilitan la aparición de conflictos entre ambas dedicaciones.

Como consecuencia de todo ello, la segunda encuesta europea de calidad de vida indica que casi la mitad de los ciudadanos con trabajo remunerado en los 27 países de la UE reconocen que varias veces al mes están demasiado cansados para hacer las tareas del hogar, y el 22% afirman estarlo varias veces a la semana. El 11% refiere que tiene dificultades varias veces por semana para llevar a cabo las responsabilidades familiares por el tiempo que pasan en el trabajo.

La Ley 39/1999, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras muestra claramente la importancia concedida al tema y la necesidad de recoger en el articulado legal del estado una sensibilidad y una preocupación que es familiar, social, política y económica. Objetivo de la ley es tratar

de facilitar la conciliación entre dos derechos fundamentales de los trabajadores y articular un marco genérico que lo posibilite.

## **Trabajo emocional**

Como se ha expuesto anteriormente, el sector de servicios es actualmente el sector con mayor número de trabajadores en activo, lo que ha supuesto una profunda reorganización del mercado de trabajo y la atención a aspectos del mismo anteriormente secundarios. El perfil de factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y de estrés y de riesgos psicosociales se ha modificado de forma notoria. Uno de los aspectos emergentes del mismo es el trabajo emocional, un tipo de trabajo en el que la regulación de las emociones forma parte importante del mismo.

El trabajo emocional se ha definido como el autocontrol de las emociones positivas y negativas, especialmente de estas últimas que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional en el desempeño de su puesto y que tienen como objetivo asegurar la satisfacción del cliente y la consecución de objetivos organizacionales (Martínez Iñigo, 2001). El trabajo emocional implica el control de las emociones de uno mismo para influir en las emociones de su cliente, con el objetivo de ser eficaz en su trabajo (lo cual, en el sector servicios, incluye el crear y/o mantener un estado emocional positivo en su cliente). El trabajo emocional, elemento ineludible en todo trabajo con personas, tiene indudables influencias en el bienestar físico y psicológico del trabajador debido a su complejidad y al consumo de recursos.

El trabajador para expresar emociones organizacionalmente deseables en sus clientes debe ejercer un control sobre ellas, que según Horschild (2003) puede hacer de dos maneras:

**Actuación superficial:** Es el proceso por el que el trabajador expresa una emoción distinta a la que siente.

**Actuación profunda:** Cuando el trabajador modifica la emoción que siente y por tanto que expresa. Este control necesita un trabajo cognitivo pero resulta en una emoción más auténtica.

El estudio del Trabajo Emocional está cobrando cada vez más importancia para evaluar la eficacia organizacional y el bienestar subjetivo del trabajador (Moreno-Jiménez, Gálvez, Rodríguez Carvajal, Garrosa, 2010) y parece ser que aquellas profesiones más afectadas por trabajo emocional presentan mayores niveles de estrés que aquellas con trabajo emocional menor (Miller et al 2005). Sin embargo, no existe ninguna legislación al respecto.

### **Consecuencias de los factores de riesgo psicosocial en la salud y el trabajo**

Los factores de riesgo psicosocial influyen negativamente en el funcionamiento de las organizaciones y no solo en los trabajadores. Los sujetos sometidos a estos factores de riesgo reducen su rendimiento, afectando su desempeño en la organización y su eficiencia, generando altos costos directos o indirectos como consecuencia del aumento del ausentismo, incremento de desvinculaciones voluntarias, baja en la motivación, deterioro de las relaciones laborales y del clima organizacional, amenazas reales de sanciones tanto de tipo civil como administrativas y la consecuente pérdida de imagen que suponen las denuncias y difusión mediática, entre otros (Romero, 2005).

Según Villalobos (2004), los efectos de los factores de riesgo psicosocial en la salud son diversos y dependen tanto de las características de las personas, apreciación de la situación y de los mecanismos de resistencia, así como de las características propias del factor de riesgo. Es así como se pueden identificar dos tipos de respuestas ante los factores de riesgo psicosociales:

Las respuestas de acomodación pasiva, que conducen a una reducción del interés por participar y cambiar la realidad, sumiendo al individuo en un ciclo de empobrecimiento personal que limita su capacidad de lucha.

Las respuestas de estrés, que tienen componentes subjetivos, fisiológicos y motores.

En este sentido, Levi (1998) sostiene que como efecto a los factores psicosociales de riesgo y según los tipos de respuesta mencionados en el párrafo anterior, se pueden occasionar en el individuo enfermedades, dolencias o alteraciones, tanto en el plano físico

(cefaleas, migrañas, dolores lumbares, fatiga crónica, trastornos digestivos, hipertensión, alteraciones del sueño, etc.), como psicológico (frustración, culpa, irritabilidad, trastornos cognitivos y de la conducta, depresión, agresividad, neurosis, estrés post traumático en caso de violencia e incluso suicidio).

Por su parte, Moncada, LLorens y Kristensen (2005) consideran la relación existente entre los factores psicosociales y la salud, indicando que los efectos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos y se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales (ansiedad, depresión, alienación, apatía, entre otros); cognitivos (disminuciones en la percepción, disminución de los niveles de concentración, descenso de la capacidad creativa); conductuales (abuso de sustancias, como, alcohol, tabaco, drogas, violencia); fisiológicos (reacciones endocrinas).

Estando todos estos procesos estrechamente ligados entre sí, y teniendo su base en la interacción entre oportunidades y demandas ambientales de la organización y necesidades, habilidades y expectativas individuales. Estos mecanismos pueden ser precursores de una enfermedad, bajo ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia, duración y por la presencia o ausencia de interacciones.

Finalmente, otra gran consecuencia de la presencia de factores de riesgos psicosociales son los accidentes de trabajo, generados a través de la presencia de estrés en el trabajo, falta de formación, el exceso de trabajo y tiempo limitado para su ejecución e insatisfacción laboral. A estos factores debe sumarse también la presencia de condiciones físicas de trabajo inadecuadas (Grupo de Trabajo de la comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo del INSL, 2005).

## **5. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL**

La evaluación de los factores de riesgo psicosocial, se considera como un proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo y facilitando la información necesaria para que puedan tomarse las medidas preventivas que deben adoptarse (Escrich et al, 2005).

En este sentido, existen dos tipos de metodologías para la evaluación de los riesgos, las

cuales idealmente debieran complementarse: la cualitativa y la cuantitativa.

Los métodos de tipo cualitativo buscan la comprensión de un fenómeno en un momento único y específico en un contexto determinado y puede ser aplicada de manera exclusiva, antes (para comprender mejor determinada situación, ayudando a orientar mejor una intervención) durante o después (como procedimiento confirmatorio que haga comprensible los resultados) de un estudio de tipo cuantitativo. Ejemplos de este tipo de metodología son: técnicas observacionales (observación participante, observación sistemática no participante, estudios de caso, etc.), técnicas de información mediante conducta verbal (entrevista cualitativa, grupos de discusión, etc.) y análisis de documentos escritos (registros biográficos, autoinforme, etc.) (Alecha et al, 2009).

Por otra parte, los métodos de tipo cuantitativo buscan determinar la cantidad de un fenómeno, y se fundamenta en métodos y procedimientos desarrollados y contrastados en la psicometría. Ésta es aquella que utiliza técnicas como cuestionarios, escalas, listas de comprobación etc. (Meliá et al, 2006).

A continuación, se presenta una lista no exhaustiva de métodos cuantitativos de evaluación de riesgos psicosociales:

**-Método de evaluación de factores psicosociales FPSICO del instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo**

Elaborado por el INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo) que permite obtener una evaluación de siete factores de 7 factores que miden: carga mental, autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión-participación, definición de rol, interés por el trabajador y relaciones personales (Escrich et al. 2005). El cuestionario consta de 75 ítems, con formato de preguntas con respuestas tipo escala de 3 a 5 rangos en función de la misma, siendo el polo más bajo la menor intensidad o ausencia y el polo más alto la mayor intensidad o presencia del aspecto medido. Los resultados se agrupan en tres rangos: situación satisfactoria, intermedia y nociva (López, Carrión, Pando y Salazar, 2008). Los datos que se conocen de los estudios del cuestionario presentan datos de validez y fiabilidad (Cronbach) elevados y consistentes, sin embargo,

en la literatura científica externa al cuestionario se ofrecen pocos datos acerca de su validez de contenido, validez de constructo o discriminabilidad (Guardia, 2009).

**-Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales, identificación de riesgo del instituto navarro de salud laboral**

Se trata de un cuestionario convencional, estructurado de manera multifactorial en los siguientes factores de medición: participación, implicación y responsabilidad; formación, información y comunicación; gestión del tiempo y cohesión de grupo. Sus resultados se agrupan en cuatro niveles de riesgo que identifican la situación de grupos de trabajo (Meliá et al., 2006). Entre sus ventajas, cuenta con el apoyo de diversos estudios que confirman su validez y fiabilidad y su uso está garantizado desde el punto de vista psicométrico. Sin embargo, dentro de sus inconvenientes se encuentra que es un instrumento centrado excesivamente en el trabajador dejando de lado los aspectos externos (Guardia, 2009).

**-Cuestionario RED-WONT de la Universitat Jaume I**

Se basa en el modelo de Karasek y las posteriores modificaciones, y además de ser útil para valorar los riesgos psicosociales ofrece información sobre posibles intervenciones y la dirección de las mismas (Salanova et al. 2004). A través de 195 ítems se evalúan riesgos o peligros psicosociales como las demandas laborales, falta de recursos laborales, sociales y personales, y variables relacionadas con las consecuencias a nivel psicosocial, organizacional y bienestar psicológico (Escrich et al., 2005).

Dentro de las ventajas se encuentra que el equipo de investigación WONT aporta múltiple evidencia acerca de la alta fiabilidad y validez del instrumento, además de ser un sistema que se ajusta a la entidad que se evalúa (Guardia, 2009).

**Método DECORE**

Cuestionario Multidimensional para la evaluación de los factores psicosociales en el entorno laboral de la Universidad Complutense de Madrid: identifica y mide la percepción de los trabajadores sobre algunos factores o riesgos psicosociales del entorno

laboral que la investigación ha relacionado directamente con trastornos como el estrés. Se trata de un cuestionario multifactorial cuyos factores que evalúa son: recompensas, apoyo social, demandas cognitivas y control (Martín, Luceño, Jaén y Rubio, 2007). Este cuestionario se basa en dos modelos de estrés laboral: Modelo demanda-control de Karasek y el modelo del equilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist (Luceño et al., 2004). Una de las ventajas de este método es su rápida y fácil aplicación, asimismo su evaluación y corrección (Guardia, 2009).

### **-Método CoPsoQ ISTAS 21**

Es la versión española del original generado por el instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca y ofrece información sistematizada a partir de las siguientes dimensiones de exposición (Guardia, 2009).

- Doble presencia.
- Exigencias psicológicas cuantitativas.
- Exigencias psicológicas cognitivas.
- Exigencias psicológicas emocionales.
- Exigencias psicológicas de esconder emociones.
- Exigencias psicológicas sensoriales.
- Influencia.
- Posibilidades de desarrollo en el trabajo.
- Control sobre los tiempos de trabajo.
- Sentido del trabajo.
- Integración en la empresa.
- Previsibilidad.
- Claridad de rol.
- Conflicto de rol.

- Calidad de liderazgo.
- Refuerzo.
- Apoyo social en el trabajo.
- Posibilidades de relación social.
- Sentimiento de grupo.
- Inseguridad en el trabajo.
- Estima.

Kristensen (2000, en Moncada, Llorens y Kristensen, 2002), sostiene que la base teórica del instrumento está fundamentada en las teorías de “demanda-control- apoyo social” formulada por Karasek y Johnson y la teoría conocida como “esfuerzo-recompensa” formulada por Siegrist. Según Moncada et al. (2005), la adaptación y validación del Cuestionario Psicosocial de Copenague a la lengua castellana se realizó por el método de traducción y retro-traducción. Mientras que el estudio de la validez de constructo y de la fiabilidad y la reducción de escalas se realizó mediante una cuesta a una muestra ( $N = 859$ ) representativa de la población ocupada en la Comunidad Autónoma de Navarra. La consistencia interna de las escalas arrojó valores alfa de Cronbach que oscilaron entre 0,65 y 0,92 para la mayoría de ellas, excepto dos que presentaron un índice inferior debido al bajo número de ítems que contenían y una concordancia entre las versiones con el índice Kappa entre 0,64 y 0,89.

### **Algunos estudios sobre factores de riesgo psicosociales**

En España, Benavides et al. (2002), Realizó un estudio descriptivo, de tipo transversal de factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas con una muestra de 890 trabajadores, mediante la aplicación de un cuestionario, el objetivo de este estudio fue describir la distribución de las puntuaciones de los factores de riesgo psicosocial laboral en cuatro empresas en base a las características personales y laborales de los participantes. Esta investigación dio como resultado que las puntuaciones en cada dimensión entre las cuatro empresas fueron bastante similares.

Otro estudio que aborda la temática de los factores psicosociales de riesgo es el de Juárez (2007), titulado Factores psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio. El objetivo principal de este estudio fue identificar a través de preguntas abiertas, los principales factores psicosociales, estrés percibido, estilos de afrontamiento y problemas de salud informados por trabajadores de distintas ocupaciones tales como administrativos, docentes obreros y enfermeras(N=216). Los resultados dieron cuenta de factores psicosociales frecuentes y específicos en cada grupo ocupacional y otros se presentaron para todos los grupos ocupacionales. El grupo de las enfermeras fue el que reportó mayores problemas de salud y estrés. Se encontró un proceso de afrontamiento que se ajusta a los estilos clásicos de emoción-problema. También se encontró que el apoyo social en el trabajo es una variable relevante. En la relación trabajo-familia, se evidenció que el contexto laboral afecta en gran medida al contexto familiar, tanto en el estado de ánimo como en el tiempo.

En el ámbito de la minería en Chile, Ansoleaga et al.(2010) llevaron a cabo un estudio sobre Factores psicosociales laborales asociados a riesgo de sintomatología depresiva en trabajadores de una empresa minera, donde examinó la asociación entre factores psicosociales de trabajo y el riesgo de presentar sintomatología depresiva, para ello aplicó una adaptación del cuestionario EQCOTESST, encontrando como resultados la existencia de diferencias en el riesgo de sufrir sintomatología depresiva entre quienes tienen bajo soporte social comparado con quienes tienen alto soporte, alto desbalance esfuerzo recompensa comprado con quienes tienen bajo desbalance, alta demanda psicológica en comparación con quienes tienen baja demanda, estrés elevado comparado con quienes presentan un bajo nivel de estrés y los que consumen más de un psicotrópico comparado con quienes no consumen.

Otro estudio en el ámbito de la minería en Chile estudió la relación entre el autorreporte de síntomas físicos y sus correlatos socio demográficos y psicosociales en trabajadores de la gran minería del cobre, se aplicó un conjunto de instrumentos validados en una muestra de 120 trabajadores varones, en la que los resultados dan cuenta que los trabajadores de menor edad son los que presentan una mayor cantidad de síntomas, insatisfacción con la carga de trabajo, insatisfacción laboral y mayor estrés percibido.(Vera, Sepúlveda, Contreras 2006).

# **SATISFACCION LABORAL**

## **1. ASPECTOS GENERALES**

El concepto Satisfacción Laboral ha sido largamente debatido en la literatura organizacional. En sus inicios se destacaron tres enfoques para describir sus causas, estructura y consecuencias: (a) el enfoque del Juicio Cognitivo, basado en teorías como la teoría de la discrepancia y la teoría del ajuste en el Trabajo; (b) el enfoque de las Influencias Sociales, que afectan la percepción del trabajador y por consiguiente sus actitudes hacia el trabajo, y (c) el enfoque de la Disposición Personal, que singulariza y privilegia el papel de la personalidad y la disposición de las personas a disfrutar más o disfrutar menos de idénticos eventos (Weiss & Cropanzano, 1996). De esta forma, Weiss y Cropanzano propusieron un nuevo marco: el considerar que la Satisfacción Laboral tiene un componente cognitivo, de juicio racional, pero también un componente afectivo, y que ambos son afectados por las influencias sociales y la personalidad.

Las causas de la satisfacción laboral se atribuyen a aspectos socioculturales, a la infraestructura y eventos laborales; se miden en sus aspectos intrínsecos (logros, variedad, etc.) y en sus aspectos extrínsecos (pago, promoción, etc.), habiendo diversas escalas para ello. Sus consecuencias se han relacionado con distintos aspectos como: (a) la rotación del personal (Berry & Morris, 2008; Davy, Kinicki & Scheck, 1991), (b) el compromiso organizacional (Brooke, Russel & Price, 1988), (c) el desempeño (Meyer, Paunonen,

Gellatly, Goffin & Jackson, 1989), y (d) el salario (Judge, Piccolo, Podsakoff, Shaw & Rich, 2010). Quizás la consecuencia que más ha interesado es sobre la retención del personal, tema que frecuentemente es tratado en las industrias de servicios y en particular hospitalidad y enfermería en donde este fenómeno llega a 60% y hasta 300% (Jones, 2008).

La insatisfacción de cada persona puede contribuir involuntariamente a deteriorar la imagen de la empresa, la calidad de sus productos y servicios e influir en el

enlentecimiento del crecimiento y el desarrollo organizacional bajando los niveles de productividad y calidad, provocando de esta manera descontento en el cliente final y hasta su posible pérdida para la empresa.

Existen diversas conceptualizaciones sobre la satisfacción laboral. “En el marco de la Psicosociología, la satisfacción laboral se ha definido de muchas maneras que coinciden en la idea de concebirla como una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo. En consecuencia, esta respuesta vendrá condicionada por las circunstancias del trabajo y las características de cada persona” (Cantera, 1981). “Satisfacción en el trabajo se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo. Una persona con alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes contrarias” (Robbins, 1999). La satisfacción laboral es “la perspectiva favorable o desfavorable que los empleados tienen en su trabajo. Expresa el grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas respecto al empleo y las recompensas que éste le ofrece”. Se puede agregar a ello, que es como una respuesta afectiva dada por el trabajador a su puesto, en relación con sus propios valores, con lo que desea y espera de él. Puede considerarse que la satisfacción tiene un sentido similar al placer. (Fleishman, 1976). Cada trabajador tiene percepciones distintas sobre su ambiente de trabajo y de las acciones positivas que acomete la organización a la que pertenece a favor de su bienestar, que constituyen sensaciones que determinan su actuar, éstas, además, se pueden transmitir a otras personas del ambiente externo que le rodea, influyendo indirectamente de manera negativa o positiva. Por tanto:

Medir el nivel de satisfacción laboral proporciona valiosa información acerca del estado en que se encuentra la organización y cuanta más falta para llegar al punto deseado. Es decir, si lo que se le promete es lo que recibe, y si efectivamente esto es lo que necesita (Hernández, Y. 2009).

De una manera más amplia, la satisfacción en el trabajo es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico. La comprensión de estas necesidades del empleado, puede ayudar a entender su conducta, ya que generalmente éstas se encuentran detrás de ellas.

Probablemente la teoría más conocida sobre las necesidades humanas fue la ofrecida por Abraham Maslow (1943), quien postuló que la gente tiene cinco necesidades predominantes, en una jerarquía progresiva: necesidades fisiológicas, necesidad de seguridad, necesidad de pertenencia y amor, necesidad de estima y necesidad de autorrealización. (Dicarlo, 1986).

## **2. DEFINICIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL**

Si bien la satisfacción laboral es la variable más estudiada en la investigación sobre conducta organizacional (Anaya y Suárez, 2000) , no se ha podido llegar a una definición única consensuada del concepto, debido a que ha sido definida a partir de diversos enfoques (Sáez, 1999).

Sin embargo, existe un denominador común que categoriza el concepto en dos perspectivas distintas: primero, autores que conciben el concepto como un estado emocional, una actitud o una respuesta afectiva frente al trabajo y segundo: autores que conciben la satisfacción laboral como una comparación entre expectativas, necesidades y prestaciones que el puesto ofrece (Sánchez, 2006).

Dentro de la primera perspectiva existen diferentes definiciones, entre ellas las propuestas por los siguientes autores:

Locke (1976) quien conceptúa la satisfacción laboral como: “un estado emocional positivo, o agradable resultado de la valoración que el individuo hace del resultado de su trabajo o sus experiencias con el mismo” (Sánchez, 2006, p. 17).

Bravo et al. (1996) entienden la satisfacción laboral como una actitud o conjunto de actitudes desarrollados por la persona hacia la situación de trabajo. (Sánchez, 2006).

Robbins (1996, citado en Caballero, 2002) la define como “la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él” (p. 2).

Larraínzar et al. (2001) consideran que la satisfacción laboral está compuesta por el conjunto de comportamientos, sensaciones y sentimientos que los miembros de la organización tienen frente a su trabajo, centrándose en la percepción individual, la valoración afectiva frente al trabajo y las consecuencias que derivan de él.

En cuanto a las definiciones enmarcadas en la segunda perspectiva tenemos, entre otras, las propuestas por Mumford, Holland y Michalos (1976; 1985; 1986 citado en Sánchez, 2006), quienes la consideran como el nivel de ajuste que el sujeto experimenta entre sus necesidades, sus expectativas y las prestaciones que otorga la organización.

También existen definiciones que integran ambas perspectivas como es la de Gibson et al. (1996), Que proponen que la satisfacción laboral es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales y la definen como “la actitud resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios” (Caballero, 2002, p. 3).

Finalmente, es importante destacar, que la satisfacción laboral puede ser un sentimiento de bienestar o actitud generalizado o global, abarcando todos los aspectos o dimensiones del trabajo, por lo que se puede hablar de “satisfacción laboral general” o este sentimiento de satisfacción o bienestar puede estar referido a alguno de los aspectos o dimensiones del trabajo, por lo que se puede hablar entonces de “satisfacción laboral por dimensiones” (Caballero, 2002).

### **3. TEORÍAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Una de las teorías más influyentes en el campo de la satisfacción laboral es la planteada por Herzberg (1959), basada en la jerarquía de necesidades de Maslow, denominada teoría de los dos factores, que postula la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro grupo de factores intrínsecos. El modelo plantea que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos (a los que llamó “factores motivadores”) mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (los que denominó “factores

higiénicos") (Pérez, 2006).

FACTORES MOTIVADORES		FACTORES HIGIENICOS			INSATISFACCION
Factores que cuando van bien producen satisfacción	Factores que cuando van mal no producen insatisfacción	Factores que cuando van bien no producen satisfacción	Factores que cuando van mal producen insatisfacción		
Realización exitosa del trabajo  Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los compañeros y directivos  Promociones en la empresa	Falta de responsabilidad  Trabajo rutinario y aburrido	Status elevado  Incremento del salario  Seguridad en el trabajo, etc.	Malas relaciones interpersonales  Bajo salario  Malas condiciones de trabajo		

Tabla 3 Teoría de los dos factores de Herzberg (1959, en Pérez, 2006)

La primera está formada por los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad. La segunda, se refiere a los factores higiénicos o insatisfactorios, los cuales no son muy fuertes como motivadores, pero producen insatisfacción en el empleo, y que se relacionan con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo, ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social.

(Hodgetts y Altman, 1997). En este contexto, de lo antes señalado por Herzberg, el estudio generó siete factores como elementos principales en la satisfacción en el trabajo como ser: logro, reconocimiento, el trabajo en sí, responsabilidad, progreso, éxito y

trabajo desafiante. En consecuencia, cuando uno de estos factores estaba presente, los trabajadores estaban satisfechos; no obstante, cuando estaban ausentes, los trabajadores no se encontraban descontentos, en esas circunstancias sus sentimientos eran neutrales. El autor encontró, como se dijo antes, un grupo de factores nuevos para determinar la insatisfacción en el trabajo.

Los principales determinantes de insatisfacción eran agentes extrínsecos a la tarea en sí, a los cuales denominó higiénicos: las políticas y la administración de la empresa, la supervisión, el salario, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo, y la seguridad. Estos no son una parte intrínseca de un empleo, pero se relacionan con las condiciones bajo las que se ejecuta el trabajo. Si se quiere motivar a la gente en su trabajo, Herzberg sugiere enfatizar el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el progreso.

Así mismo, encontramos algunos aspectos relacionados a la satisfacción laboral.

#### **-Satisfacción y el empleo actual**

Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidades de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando. Estas características Teoría bifactorial de Herzberg hacen que un puesto sea mentalmente desafiante. Los trabajos que tienen muy pocos desafíos provocan aburrimiento, pero un reto demasiado grande crea frustración y sensación de fracaso. En condiciones de reto moderado, la mayoría de los empleados sentirá placer y satisfacción (Aldag y Brief, 1999).

#### **-Satisfacción y salario**

Cuando el salario es justo en base a las demandas del trabajo, al nivel de habilidades del individuo y a los estándares de salario de la comunidad, se favorece la satisfacción. Claro, no todos buscan el dinero. Éste, es una razón importante para el trabajo, porque constituye el instrumento para obtener otros resultados deseados. En sí y por sí mismo no es importante, adquiere importancia como medio para la satisfacción de necesidades.

Con él, se puede, por ejemplo, comprar bienes para la existencia material como sucede con los alimentos, y así servir para satisfacer las necesidades existenciales de los empleados (Aldag y Brief, 1999). Sin embargo, la importancia del dinero no debe ser sobre estimada. En una encuesta efectuada con una muestra de población adulta en los Estados Unidos, se preguntó a los sujetos: “¿Si obtuviera bastante dinero para vivir tan cómodamente como usted quisiera por el resto de su vida, continuaría trabajando o dejaría de hacerlo?”. Más del 63% de los entrevistados contestó que continuaría trabajando (Aldag y Brief, 1999). La clave en el enlace del salario con la satisfacción no es la cantidad absoluta que uno recibe, sino la percepción de justicia (Robbins, 1999).

#### **-Satisfacción y oportunidades de ascenso**

De igual manera, los empleados buscan políticas y prácticas justas de ascenso. Las promociones proporcionan oportunidades para el crecimiento personal, más responsabilidades y ascenso en el estatus social. Los individuos que perciben que las decisiones de ascenso se realizan con rectitud y justicia, probablemente experimenten satisfacción en sus trabajos. (White y cols, 1999).

#### **-Satisfacción y supervisión**

Es de mucha importancia que los gerentes sepan reconocer a un empleado por su trabajo bien hecho. La apreciación debe reservarse para aquellos casos en que verdaderamente se merece y cuando puede ofrecerse sinceramente y, eventualmente, debería ir acompañada de formas más tangibles de reconocimiento tales como aumento de salarios o promociones. El comportamiento del Jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Los estudios en general encuentran que la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés personal en ellos. (Robbins, 1999).

#### **-Satisfacción y compañerismo laboral**

La gente obtiene del trabajo mucho más que simplemente dinero o logros tangibles. Para

la mayoría de los empleados, el trabajo también cubre la necesidad de interacción social. La relación laboral es uno de los elementos importantes para la motivación que prevalece en cualquier ambiente de trabajo, es un factor destacado que siempre se encuentra presente, para lograr un desarrollo total de las actividades (Hernández, 2010). No es de sorprender, por lo tanto, que tener compañeros amigables que brinden apoyo lleve a una mayor satisfacción en el trabajo. (Alderfer, 1967).

En estudios realizados en los Estados Unidos por Mobley, Horner y Hollingsworth (1978), en empleados hospitalarios encontraron que éstos manifiestan niveles de satisfacción en relación al empleo actual, supervisión y compañerismo laboral, no así al salario recibido y las oportunidades de ascenso. (Mobley y cols, 1978).

Koontz y Weihrich (2004), señalan que la satisfacción se refiere al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo o una meta, en otras palabras, la satisfacción es un resultado ya experimentado.

Otra teoría que explica la satisfacción laboral es el propuesto por Lawler (1973), subraya la relación “expectativa-recompensa”, desde distintas facetas y dimensiones del trabajo. El autor parte de la hipótesis de que la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o la insatisfacción laboral; es decir que dependen de la comparación entre la recompensa que recibe y por el rendimiento y lo que el individuo considera adecuado o equiparable a cambio de éste. Por lo tanto, si la recompensa excede a lo que considera adecuado se alcanza el estado de satisfacción; si la relación es inversa se produce insatisfacción (Caballero, 2002).

En relación a las variables que influyen en la satisfacción laboral, según Sánchez (2006) son: sexo (mujeres presentan en general mayor satisfacción que los hombres), edad (a medida que aumenta, también lo hace la satisfacción laboral hasta antes de la jubilación), estado civil (la mayor satisfacción la encuentran las personas casadas), relaciones familiares (relaciones familiares deficientes menor satisfacción), salario (para que haya satisfacción se debe percibir una equidad salarial en relación a los otros) tipo de contrato (se encontraron relaciones contradictorias, es decir, se declaran investigaciones tanto a favor de contratos fijos como de temporales, donde la

inseguridad laboral afecta en forma negativa a la satisfacción laboral) antigüedad en el puesto(donde también se encuentran relaciones contradictorias ya sea una relación positiva o negativa con la satisfacción laboral) y finalmente, estatus en el puesto (existe una relación positiva) (Sánchez, 2006). En cuanto a las condiciones del trabajo, son importantes tanto para el bienestar del trabajador como también para facilitar el hacer un buen trabajo. Los ambientes físicos que no sean incómodos ni peligrosos son los preferidos por los trabajadores, además de la cercanía entre el trabajo y la casa, contar con herramientas e instalaciones adecuadas, son aspectos que afectan los niveles de satisfacción (Muchinsky, 2002, citado en Sanchez-Anguita, 2006). Otros factores organizacionales son el clima laboral y de apoyo (Tannenbaum 1974, citado en Sánchez- Anguita, 2006), como también la posibilidad de participar en los procesos de decisión de la empresa, las presencias de estos aumentan la satisfacción de los empleados (Sánchez- Anguita, 2006).

### **Teoría del ajuste en el trabajo**

Esta teoría ha sido calificada como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores. Esta teoría está centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente; la base de la misma es el concepto de correspondencia entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral, el mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores ajuste en el trabajo. La satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores. Señalan que hay tres variables dependientes que son, la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Las variables independientes, destrezas y habilidades personales, las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada, la correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades, las necesidades y los valores de la persona, y los refuerzos ocupacionales.

### **Teoría del grupo de referencia social**

Se basa en que los empleados toman como marco de referencia para evaluar su trabajo

las normas y valores de un grupo de referencia y las características socio-económicas de la comunidad en que labora, son estas influencias en las que se realizarán apreciaciones laborales que determinarán el grado de satisfacción.

### **Teoría de la discrepancia**

Esta teoría fue parte del planteamiento, que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales más importantes para la persona que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo y las necesidades de ésta. Los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Las emociones son consideradas como la forma con que se experimenta la obtención o la frustración de un valor dado. La satisfacción laboral resulta de la percepción, que un puesto cumple o permite el cumplimiento de valores laborales importantes para la persona, condicionado al grado en que esos valores son congruentes con las necesidades del individuo.

### **Teoría de los eventos situacionales**

¿Por qué algunos empleados que ocupan puestos donde las facetas laborales tradicionales son adecuadas (Salario, oportunidades de promoción o condiciones de trabajo) indican que tienen una satisfacción laboral baja? ¿Por qué algunos empleados que están en puestos similares de la misma o de diferentes organizaciones con salario, oportunidades de promoción o condiciones de trabajo similares tienen diferentes niveles de satisfacción laboral? Y ¿Por qué cambian los niveles de satisfacción laboral a lo largo del tiempo a pesar de que los aspectos laborales permanecen relativamente estables? La teoría de los eventos situacionales mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados; características situacionales y eventos situacionales.

Características situacionales, son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión, esta información es comunicada antes de ocupar el puesto. Eventos situacionales, son facetas laborales que no tienden a ser pre- evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Las

características situacionales pueden ser fácilmente categorizadas, mientras que los eventos situacionales son específicos de cada situación. Esta teoría asume que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización.

#### **4. CONSECUENCIAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

La satisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante sí mismo, la salud física y la longitud de su vida. Puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización. Una de las consecuencias más importantes de la satisfacción laboral es el ausentismo, los factores de riesgos organizacionales puede ser la causa de la insatisfacción laboral. Las principales consecuencias de la satisfacción laboral desde el punto de vista de la organización son.

- Inhibición.
  - Resistencia al cambio.
  - Falta de creatividad.
  - Abandono.
  - Accidentabilidad.
  - Baja productividad.
  - Dificultad para trabajar en grupo.

Robbins (2004), indica que los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral se abordan desde un punto de vista individual o desde la organización. Existen diferencias individualmente que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados, dos de los determinantes individuales de la satisfacción laboral más importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales.

Años de carrera profesional. A medida que aumenta la edad de los empleados, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la

jubilación, momento en que suele registrase una disminución drástica. Asimismo, se da con frecuencia una drástica reducción en la satisfacción laboral que experimentan los empleados que llevan en la organización entre seis meses y dos años, esta reducción se debe, por lo general a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisfará todas sus necesidades personales tan rápidamente como esperaba.

Expectativas laborales. Todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Al buscar empleo, las expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de los colegas, de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales. Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización. La satisfacción laboral se produce si se cumplen las expectativas previas. Si por lo contrario, no se cumplen, la persona experimenta el deterioro de dicha satisfacción.

La naturaleza del control dentro de las organizaciones, el nivel de responsabilidad y de control personal y las políticas de empleo son factores que influyen decisivamente en la satisfacción laboral de los empleados. A su vez, la calidad de los determinantes organizacionales de la satisfacción laboral que se describen a continuación contribuye de manera significativa al mantenimiento de una ventaja competitiva sostenible, basada en la aplicación de prácticas de empleo sanas. Los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral

- Reto del trabajo.
- Sistema de recompensas justas.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Colegas que brinden apoyo.
- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

### **Condiciones favorables de trabajo**

Salinas (2005), indica que, al realizar cualquier actividad, es muy importante proteger siempre la integridad física y mental del trabajador y tener mucho cuidado de riesgos de salud, inherentes a la actividad que se realice y el ambiente físico donde se ejecute. El

ambiente de trabajo está determinado por las condiciones ambientales (ruido, temperatura, iluminación); las condiciones de tiempo (jornadas de trabajo, horas extras, períodos de descanso, entre otros) y por las condiciones sociales (organización informal, estatus). Dentro de las condiciones ambientales, la más importante es la iluminación del sitio de trabajo, es decir, de la cantidad de luz en el punto donde se desarrolla la actividad dependerá de la tarea visual que el empleado deba ejecutar. Esto es de suma importancia porque una mala iluminación puede afectar la vista, así como los nervios.

Otro factor muy importante es el ruido, en este aspecto lo principal es determinar cómo el ruido afecta la salud del empleado y su audición la cual se pierde cuanto mayor es el tiempo de exposición a éste. El efecto desagradable de los ruidos depende de la intensidad y frecuencia del sonido y la variación de los ritmos. El medio ambiente humano y físico en el que desarrolla el trabajo cotidiano es de importancia para la satisfacción laboral, este se encuentra relacionado con la interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada trabajador. Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo, la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas y los utensilios. Estos factores facilitan el bienestar de las personas que pasan largas horas en el trabajo y repercute en la calidad de sus labores.

### **Satisfacción con el trabajo en sí - Reto del trabajo**

Robbins (2005), señala que, dentro de estos factores, se resaltan, según estudios, las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado. Hackman y Oldham aplicaron un cuestionario llamado encuesta de diagnóstico en el puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes cinco dimensiones centrales.

Variedad de habilidades. El grado en el cual un puesto requiere de una variedad de actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.

**Identidad de la tarea.** El grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

**Significación de la tarea.** El grado en que el puesto tiene un impacto sobre la vida o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

**Autonomía.** El grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

**Retroalimentación del puesto mismo.** El grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación. Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación del desempeño, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación. Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado y por lo consiguiente disminuye la satisfacción.  
**Sistemas de recompensas justas**

Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral, las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo, sistema de salarios y políticas de ascenso que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente, sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho.

Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

### ***Satisfacción con el salario***

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados. Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que debería ser con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

### ***Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos***

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización, tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción. Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral. Los empleados satisfechos se inclinan más a hablar positivamente de la organización, ayudar a los demás y superar

las expectativas normales de su puesto, se esfuerzan más allá de su deber, y quieren pagar sus experiencias positivas.

## 5. EFECTOS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Robbins (2004), señala que el interés de los administradores tiende a centrarse en su efecto en el desempeño del empleado. Los investigadores han reconocido este interés, de modo que encontraron un gran número de estudios que se han diseñado para evaluar el impacto de la satisfacción en el puesto sobre la productividad, el ausentismo y la rotación del empleado.

### *Satisfacción y productividad*

Los primeros puntos de vista sobre la relación satisfacción-productividad pueden resumirse en la afirmación de que un trabajador feliz es un trabajador productivo. Investigaciones indican que sí hay una relación positiva entre la satisfacción y la productividad. Por ejemplo, la relación es más fuerte si el comportamiento del empleado no está limitado o controlado por factores externos. La productividad de un empleado en puestos a ritmo de máquina, está mucho más influida por la velocidad de la máquina que por su nivel de satisfacción. De manera similar, la productividad de un agente de bolsa está limitada principalmente por el movimiento general de la bolsa de valores. Si el mercado asciende y el volumen es alto, tanto los agentes satisfechos como los insatisfechos obtienen buenas comisiones. Al contrario, si el mercado va hacia abajo, no es probable que signifique mucho el nivel de satisfacción del agente. El nivel del puesto también parece ser una importante variable moderadora. Las correlaciones satisfacción-desempeño son más fuertes para los empleados de mayor nivel, como profesionales, de supervisión y administración. Otro aspecto importante en el tema de satisfacción-productividad es la dirección de la flecha causal. La mayor parte de los estudios sobre esta relación utilizaban diseños de investigaciones que no podían probar la causa y el efecto. Estudios que controlaron esta posibilidad indican que la conclusión más válida es que la productividad conduce a la satisfacción, más que a la inversa. Si se hace un buen trabajo, se siente intrínsecamente bien por ello. Además, en el supuesto de que la organización recompensa la productividad, su mayor productividad debe incrementar el

reconocimiento verbal, el nivel de sueldo y las probabilidades de ascenso. A su vez, estas recompensas incrementan el nivel de satisfacción en el puesto. Las organizaciones con empleados más satisfechos tienden a ser más eficaces que las organizaciones con empleados menos satisfechos, los estudios se han enfocado en los individuos más que en las organizaciones, y que las medidas de nivel individual de la productividad no toman en consideración todas las interacciones y complejidades del proceso de trabajo.

### ***Satisfacción y ausentismo***

Las enfermedades son la principal causa del ausentismo en la organización es una relación negativa constante entre satisfacción y ausentismo, significa que los trabajadores insatisfechos tienen más probabilidades de faltar al trabajo, esto puede afectar a los trabajadores que están satisfechos a que tomen la misma pauta para poder gozar ellos también de los permisos que no implican castigo. Los empleados insatisfechos no siempre plantean su ausencia, si bien les resulta más fácil responder a las oportunidades de hacerlo. Estas faltas voluntarias (por actitud) suelen ser más frecuentes en ciertos grupos de empleados y tienden a ocurrir los lunes o viernes. Aunque el ausentismo involuntario (por causas médicas) en ocasiones es predecible, como el caso de una operación, y frecuentemente puede disminuirse mediante la aplicación de exámenes físicos previos a la contratación y el verificar el expediente laboral. Otra forma en que los empleados suelen mostrar su insatisfacción con las condiciones de trabajo es mediante las llegadas tarde, quien llega tarde, sí se presenta a trabajar, pero después del tiempo de inicio designado de la jornada laboral, también llamados retardos son un tipo de ausentismo por períodos cortos, que van de unos cuantos minutos hasta varias horas en cada caso, y es otra forma en que los empleados presentan retramiento físico de su participación activa en la empresa. Este fenómeno suele impedir que se complete el trabajo a tiempo y altera las relaciones productivas con los compañeros de trabajo, aunque puede haber razones legítimas para llegar tarde algunas veces, los retardos frecuentes son síntomas de actitudes negativas que requiere atención gerencial.

### ***Satisfacción y rotación***

La satisfacción tiene una relación negativa con la rotación, es una correlación más intensa que la detectada con el ausentismo. Los factores como las condiciones del mercado de trabajo, las expectativas sobre oportunidades alternas de trabajo y la

pertenencia en la organización, son restricciones importantes para decidir realmente dejar el trabajo actual. La evidencia indica que un moderador importante de la relación satisfacción-rotación es el nivel de desempeño del empleado. El nivel de satisfacción es menos importante para predecir la rotación de los que tienen un desempeño superior. ¿Por qué? La organización suele realizar esfuerzos considerables para conservar a esta gente. Reciben incrementos de sueldo, reconocimiento verbal, mayores oportunidades de ascensos, entre otros. Exactamente lo opuesto tiende a aplicarse a los que tienen un desempeño pobre. Las organizaciones realizan pocos intentos para conservarlos, incluso puede haber presiones sutiles para hacer que se vayan. En consecuencia, cabría esperar que la satisfacción en el puesto es más importante para influir en los empleados de desempeño pobre para que permanezcan en la organización, que en los de desempeño superior. Independientemente del nivel de satisfacción, es más probable que los últimos permanezcan en la organización, porque recibir reconocimientos y otras recompensas les hacen tener más razones para quedarse. La disposición general de una persona hacia la vida, modera también la relación satisfacción-rotación. Algunos individuos se quejan generalmente más que otros, y es menos probable que se vayan al estar insatisfechos con su trabajo, que aquellos que tienen una disposición más positiva hacia la vida. De manera que si dos trabajadores reportan el mismo nivel de insatisfacción en el puesto el que es más probable que renuncie es aquel que tiene la mayor predisposición a ser feliz o satisfecho en general.

### **Cómo expresan los empleados su insatisfacción**

La insatisfacción del empleado puede expresarse de varias formas. Por ejemplo, más que renunciar, los empleados pueden quejarse, insubordinarse, robar propiedades de la organización o desatender una parte de sus responsabilidades en el trabajo. Existen cuatro respuestas que difieren entre sí en dos dimensiones, constructividad / destructividad y actividad / pasividad.

Salida. Comportamiento dirigido a abandonar la organización, incluye buscar un nuevo empleo además de renunciar.

Voz. Tratar activa y constructivamente de mejorar las condiciones, como al sugerir

mejoras, analizar los problemas con los superiores y algunas formas de actividad sindical. Lealtad. Espera pasiva pero optimista de que mejoren las condiciones, por ejemplo, defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la organización y su administración harán lo correcto.

Negligencia. Permitir pasivamente que las condiciones empeoren. Incluye el ausentismo o retrasos crónicos, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores. Los comportamientos de salida y negligencia abarcan las variables de desempeño, productividad, ausentismo y rotación. Pero en este modelo se amplía la respuesta de los empleados para incluir el vocear y la lealtad, conductas constructivas que permiten a los individuos tolerar situaciones desagradables o revivir condiciones satisfactorias. Ayuda a entender situaciones como la que a veces se dan entre trabajadores sindicalizados, entre los que una poca satisfacción laboral coincide con una rotación escasa. Los trabajadores sindicalizados manifiestan su insatisfacción mediante procedimientos de queja o negaciones contractuales formales. Estos medios de expresión les permiten mantenerse en sus puestos al tiempo que se convencen de que actúan para mejorar la situación

## **6. MODELO DINÁMICO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

La satisfacción laboral debe ser interpretada como un producto del proceso de interacción entre la persona y su situación de trabajo, donde juegan un papel importante variables tales como el control o el poder para regular dicha interacción y, por tanto, las posibilidades de influir en la situación laboral. De este modo, la persona puede llegar a distintas formas de satisfacción laboral. Existen seis formas de satisfacción laboral.

- La satisfacción laboral progresiva. El individuo incrementa su nivel de aspiraciones con vistas a conseguir cada vez mayores niveles de satisfacción.
- La satisfacción laboral estabilizada. El individuo mantiene su nivel de aspiraciones.
- La satisfacción laboral resignada. El individuo, reduce su nivel de aspiraciones para adecuarse a las condiciones de trabajo.
- La insatisfacción laboral constructiva. El individuo, siente insatisfacción y mantiene su nivel de aspiraciones de buscar formas de solucionar y dominar la

situación sobre la base de una suficiente tolerancia a la frustración.

- La insatisfacción laboral fija. El individuo, mantiene su nivel de aspiraciones y no intenta dominar la situación para resolver sus problemas.
- La pseudo-satisfacción laboral. El individuo, siente frustración y ve los problemas como no solucionables y mantiene su nivel de aspiraciones.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **1. TIPO, DISEÑO, METODO DE INVESTIGACION**

##### **TIPO**

El tipo de investigación es Descriptivo – Correlacional, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que es Descriptivo porque tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. Así mismo es Correlacional porque tiene como propósito evaluar la relación entre dos o más variables en un contexto particular, en este caso las variables a correlacionar son: Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción laboral.

##### **DISEÑO**

El diseño de este estudio es no experimental, porque la investigación se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios donde no modificamos intencionalmente las variables independientes para ver su efecto en otras variables. Lo que hacemos en esta investigación es observar los fenómenos tal como se dan en su contexto natural para posteriormente analizarlos según refiere Hernández, Fernández y Baptista (2010).

##### **MÉTODO**

El método es de tipo cuantitativo, porque utiliza la correlación y análisis de datos para contestar preguntas de la investigación y probar hipótesis establecidas previamente, utilizando la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento, citado por Hernández, Fernández y Baptista (2010).

#### **2. SUJETOS**

Para la presente investigación, la población está compuesta por trabajadores de una empresa dedicada a la distribución de productos de consumo masivo de la ciudad de Arequipa, la cual se encuentra conformada por 214 trabajadores, entre personal administrativo, gerencial, personal operativo y personal tercerizado.

Para seleccionar la muestra de este estudio, se consideró a personal operativo que pertenezca a la empresa y no personal tercerizado; dentro de estas características la población se reduce a 88 personas, se utilizó el muestreo de tipo no probabilístico, de carácter por conveniencia. Del total de la población se evaluó a 50 trabajadores, de distintos puestos del área operativa.

Es importante mencionar:

#### **Criterios de inclusión:**

- ✓ Trabajadores de los puestos del área operativa.
- ✓ Los trabajadores que deseen ser evaluados.
- ✓ Diversas edades

#### **Criterios de exclusión:**

- ✓ Trabajadores Tercerizados
- ✓ Trabajadores del área administrativa y gerencial
- ✓ Los trabajadores que no deseen ser evaluados.

### **3. INSTRUMENTOS Y TECNICAS**

Para la realización de la presente investigación, la variable Factores de Riesgo Psicosocial, tiene como indicadores: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo, inseguridad, doble presencia y estima; utilizando el cuestionario SUSESO-ISTAS21, ISTAS (2010).

La variable Satisfacción Laboral, teniendo como indicadores: satisfacción intrínseca del trabajo, prestaciones recibidas, ambiente físico, supervisión y participación. Se mide con el Cuestionario de Satisfacción S20/23 de Meliá y Peiró (1998). También se recoge información sociodemográfica y socio-laboral con una pauta de preguntas creada para esto.

## **INSTRUMENTO SUSESOS ISTAS 21**

Este instrumento mide riesgos psicosociales en el trabajo y se basa conceptualmente en la teoría general del estrés, en el método epidemiológico y el uso de cuestionarios estandarizados para su evaluación, integrando las dimensiones de los modelos demanda control-apoyo social de Karasek y Therorell, y esfuerzo recompensa (ERI) de Siegrist. Saavedra, Fuentealba & Pérez, (2009).

El uso de cuestionarios estandarizados es imprescindible para la evaluación de riesgos psicosociales. Las entrevistas individuales realizadas en las empresas, que pueden ser de gran utilidad en proyectos de investigación, no son apropiadas para evaluación de riesgos. Las entrevistas no permiten comprobar su validez ni fiabilidad, producen resultados difíciles de contrastar e interpretar, con lo que no generan la confianza suficiente entre los agentes sociales, además de requerir el uso intensivo de recursos muy especializados, escasos y caros, inasumibles en la práctica para una gran mayoría de empresas, por lo que no representan una opción válida ni realista para la evaluación de riesgos. Es por ello que las instituciones líderes internacionalmente en salud laboral se han centrado en el desarrollo de cuestionarios estandarizados como la única estrategia válida y operativa para que la evaluación de riesgos psicosociales pueda ser una realidad en todas las empresas. COPSOQ fue desarrollado por el Centro Nacional de Investigación del Ambiente de Trabajo del Gobierno de Dinamarca, ha sido adaptado a España y a otros numerosos países de Europa, Asia y América, constituyendo un ejemplo de investigación internacional. El proceso de adaptación de CoPsoQ-istas21 ha seguido la metodología usual e internacionalmente aceptada, y sus indicadores de validez y fiabilidad, así como sus valores de referencia para la población asalariada en España han sido publicados.

### **Validez y confiabilidad**

El instrumento recibió la adaptación, validación y estandarización del Método ISTAS 21 – COPSOQ en la población trabajadora chilena. Pérez, (2010). Cuya adaptación recayó en la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Chile, actuando como contraparte técnica la superintendencia de Seguridad Social, la Dirección del Trabajo y el Instituto de Salud Pública durante el año 2008 y tiene su

origen en la adaptación para estado español del CoPsoQ, que fue desarrollado el año 2000 por el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca. Saavedra et al., (2009). Se hizo el análisis de la confiabilidad del instrumento en Chile, obteniendo un alfa de 0,92, lo cual se considera adecuado.

Este instrumento está diseñado para identificar y medir la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo.

Esta versión corta no es el único instrumento que puede o deba usarse para la evaluación de riesgos en pequeñas empresas, existen otros métodos (entrevistas, grupos de discusión) que también son muy útiles, pero el uso de este cuestionario es inmediato y para ello no necesitas más apoyo que un lápiz o un bolígrafo.

#### Composición

El cuestionario SUSES0 ISTAS 21 contiene 115 ítems, agrupados en 21 sub-dimensiones psicosociales laborales, agrupadas en 5 grandes dimensiones. Pérez, (2010), las que son:

#### *Exigencias psicológicas*

Son las exigencias que se le imponen al trabajador como parte de su labor. Por ejemplo, las exigencias cuantitativas (carga de trabajo, ritmo de trabajo), exigencias cognitivas (lo que tiene que saber), exigencias emocionales (por ejemplo, afrontar las emociones de clientes), esconder emociones (por ejemplo, cuando tiene rabia y es necesario ocultarla) y sensoriales (cuando tiene que observar en detalle la labor que realiza).

<i>Trabajo activo y posibilidades de desarrollo de habilidades</i>	Mide el grado de influencia que tiene el trabajador sobre su trabajo (cantidad, ritmo, etc.), las posibilidades de desarrollo, el control sobre sus tiempos y descanso, y dos dimensiones muy importantes, como el sentido del trabajo y la integración con la institución o la empresa.
<i>Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo</i>	Mide la claridad de rol que se tiene, y los conflictos de rol que surjan, la calidad del liderazgo, la calidad de la relación con los compañeros, calidad de la relación con los superiores.
<i>Compensaciones</i>	Son las recompensas que reciben por el trabajo, entre las que se considera la estima, la inseguridad respecto del contrato, (posibles despidos), y la inseguridad respecto de las características propias del trabajo.
<i>Doble presencia</i>	Mide la carga y la preocupación por las labores domésticas, ya que esta es una dimensión ineludible de cualquier trabajador y representa con frecuencia una interferencia en el trabajo, en especial en las mujeres.

Tabla 4 Dimensiones de SUSES0 ISTAS 21

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL DE MELIÁ Y PEIRÓ S(20/23)

Para evaluar los niveles de Satisfacción Laboral de la muestra, se utilizó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de J. L. Meliá y J. M. Peiró, (1998). Es una forma 3'56 veces más corta que el cuestionario original S4/82 y conserva una elevada consistencia interna (Alpha 0'92) y unos niveles de validez muy apreciables. El S20/23 presenta cinco factores que permiten evaluar la satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico de trabajo, con las prestaciones recibidas, la

satisfacción intrínseca del trabajo, y la satisfacción con la participación.

Además, S20/23 ha sido diseñado para poder obtener una evaluación útil, cómoda, y rica de contenido de la satisfacción laboral teniendo en cuenta las importantes restricciones motivacionales y temporales a que puede estar expuesto el trabajo del investigador o del consultor en contextos organizacionales, manteniendo las mismas alternativas de respuesta bajo la premisa: "Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con estas alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen distintos aspectos de su trabajo:

1	2	3	4	5	6	7
Muy Insatisfecho	Bastante Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indiferente	Algo Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho

### Validez y confiabilidad

La validez de contenido del S20/23 se apoya en el muestreo de items de cuestionarios y de contenidos de la legislación recogidos en el S4/82. Obviamente el S20 no posee un muestreo tan amplio y exhaustivo como el del S4/82, sin embargo puede utilizarse como una versión breve bien dotada de contenido. El factor I evalúa la satisfacción con la supervisión y la participación en la organización. Alfa = 0'91. El factor II, la satisfacción con el ambiente físico de trabajo. Alfa = 0'88. El factor III, la satisfacción con las prestaciones materiales y recompensas complementarias recibidas de la Empresa, excepto el salario. Alfa = 0'86. El factor IV la satisfacción intrínseca del trabajo. Alfa = 0'86. El factor V la satisfacción con la remuneración, las prestaciones básicas y la seguridad en el empleo. Alfa = 0'82. Finalmente el factor VI la satisfacción con las relaciones interpersonales. Alfa = 0'74. Alfa para todo los items juntos = 0'95. Lo cual quiere decir que el instrumento presenta una validez y fiabilidad destacable y su consistencia es relevante.

## **Validación por expertos**

Se realizó la validación de este instrumento por expertos en el área organizacional y Recursos Humanos de la universidad Nacional de San Agustín obteniendo un promedio de 16/20, siendo considerado coherente y entendible. (Anexos)

## **Composición**

El cuestionario contempla 5 factores medibles que permiten evaluar agrupadamente la satisfacción con respecto a Meliá y Peiró, (1989)

<i>Satisfacción con la Supervisión.</i>	La forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa.
<i>Satisfacción con el Ambiente Físico de trabajo.</i>	Entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación.
<i>Satisfacción con las Prestaciones recibidas.</i>	Están referidos al grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación.
<i>Satisfacción Intrínseca del trabajo.</i>	Se refieren a las satisfacciones que dan el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar.
<i>Satisfacción con la Participación.</i>	La satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea.

*Tabla 5 Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23*

**PAUTA DE PREGUNTAS SOBRE ANTECEDENTES  
SOCIODEMOGRÁFICOS Y LABORAL**

Para evaluar factores sociodemográficos y laborales, se utilizará una pauta de preguntas, que servirá para recoger información referente a las características de los participantes, como género, edad, estado civil, antigüedad laboral, tipo de contrato, nivel de escolaridad y horario de trabajo, esta información será complementada con los datos de este tipo que recoge el instrumento SUSES-ISTAS21.

**PLAN DE ANÁLISIS**

Para el análisis de los datos de este estudio se utilizó el programa estadístico SPSS para Windows versión 15.0, que permitirá hacer el análisis estadístico descriptivo.

Para evaluar la correlación entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral, se calculó el coeficiente de correlación de Pearson entre las variables de satisfacción laboral y riesgos psicosociales.

**4. PROCEDIMIENTO**

Para llevar a cabo la presente investigación, se empezó con la presentación del proyecto de investigación y presentación de cuestionarios a la empresa distribuidora de productos de consumo masivo, al departamento de recursos humanos, donde fue aprobada. Después se procedió con la firma de la carta de confidencialidad por parte de nuestra asesora de tesis, indicando que el nombre de la empresa no será nombrada en la investigación. Posterior a esto, se procedió con la selección de la muestra, considerando que solo serían trabajadores directos del área operativa de la empresa, y además ellos voluntariamente aceptarían ser evaluados. Las coordinaciones nos llevaron a cabo 2 semanas, una vez teniendo el permiso de gerencia para la aplicación de los cuestionarios, se procedió a crear un dossier que incluyó una carta de consentimiento informado, el cuestionario sociodemográfico y socio-laboral, el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial SUSES-ISTAS-21 y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. A continuación, se pasó por cada puesto de trabajo y con el permiso del supervisor a promover la cooperación de los trabajadores para el llenado de los cuestionarios, así mismo, explicando cómo era el llenado correcto. La

entrega del dossier fue personal y ejecutado de manera confidencial. La recolección de datos duró aproximadamente 1 mes, debido al poco tiempo que contaban los trabajadores para apoyarnos. Cabe mencionar, los cuestionarios fueron aplicados siempre bajo la supervisión de ambos investigadores dentro del horario de trabajo, formando grupos de 4 a 8 personas aproximadamente por aplicar.

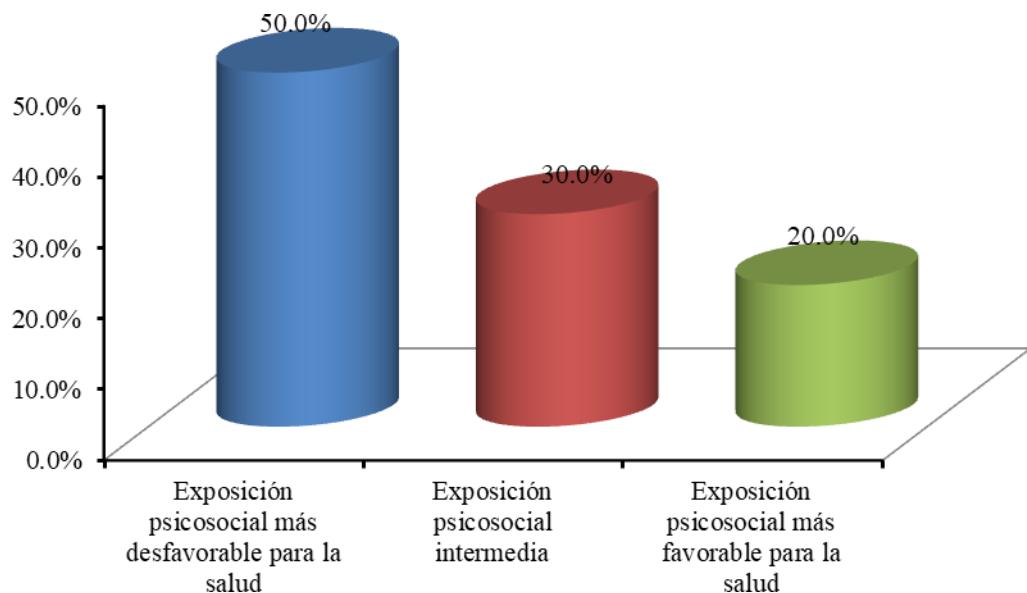
El análisis de los resultados se realizó mediante el programa estadístico Statiscal Package for Social Sciences (SPSS), versión 20.0 para Windows, sirviéndonos del análisis descriptivo de datos y gráficos, además se utilizó el Coeficiente de Correlación de Pearson, para establecer la relación lineal entre las variables.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

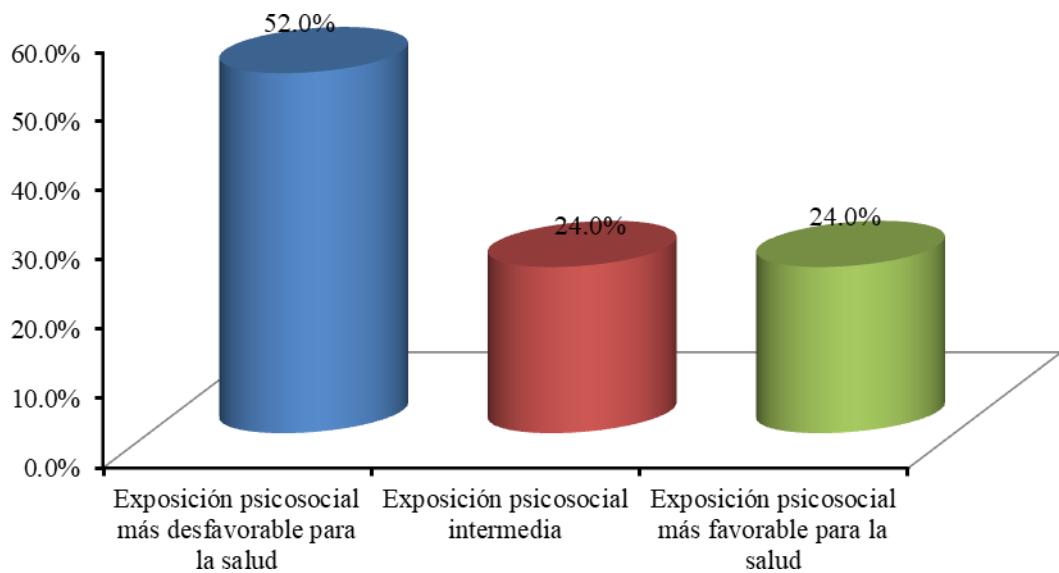
#### FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

**GRAFICO 1: Exigencias Psicológicas**



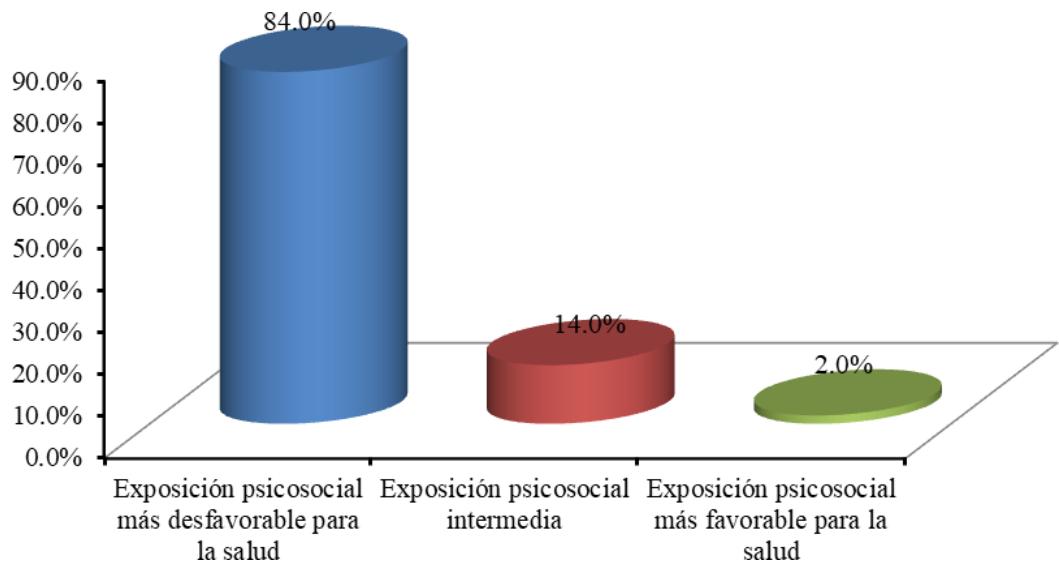
Las exigencias psicológicas están relacionadas estrechamente con el ritmo de trabajo además con el tiempo prestado tanto en cantidad como en producción, normalmente están originadas en una incorrecta medición de tiempos y sobre todo la mala planificación, es así que observamos que respecto al factor de riesgo psicosocial de exigencias psicológicas los evaluados mayormente refieren una exposición más desfavorable (50%), el 30% una exposición intermedia y el 20% una exposición favorable.

**GRAFICO 2: Trabajo Activo y Posibilidad De Desarrollo.**



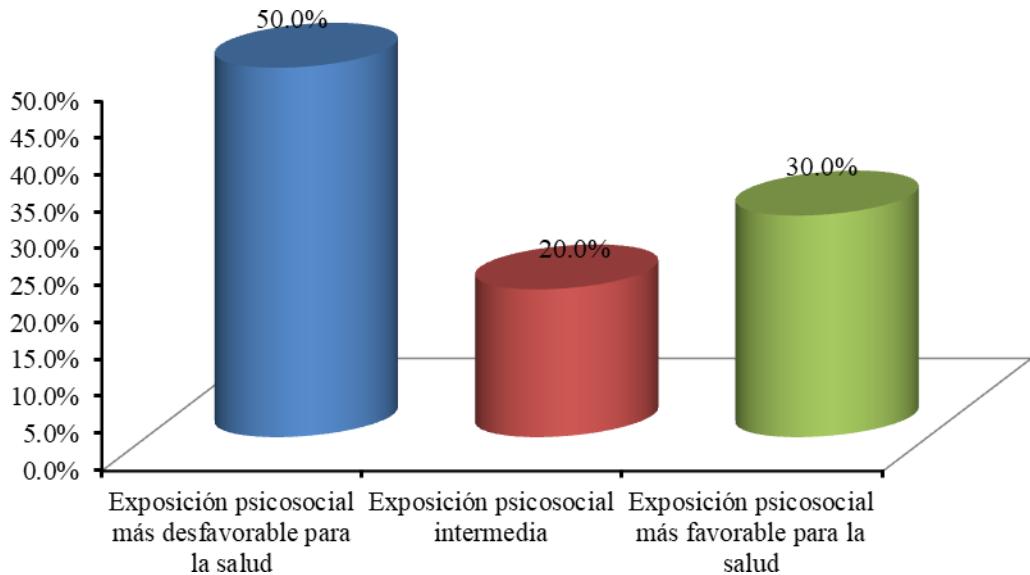
Observamos que respecto al factor de riesgo psicosocial de trabajo activo y posibilidades de desarrollo tienen que ver con los posibles ascensos y las políticas de línea de carrera que se puedan aplicar dentro de la organización, actualmente no se estableció ninguna dentro de la organización, pero se está evaluando implantarla, es por esto que los evaluados mayormente refieren una exposición más desfavorable (52%), el 24% una exposición intermedia y el 24% una exposición favorable.

**GRAFICO 3: Inseguridad**



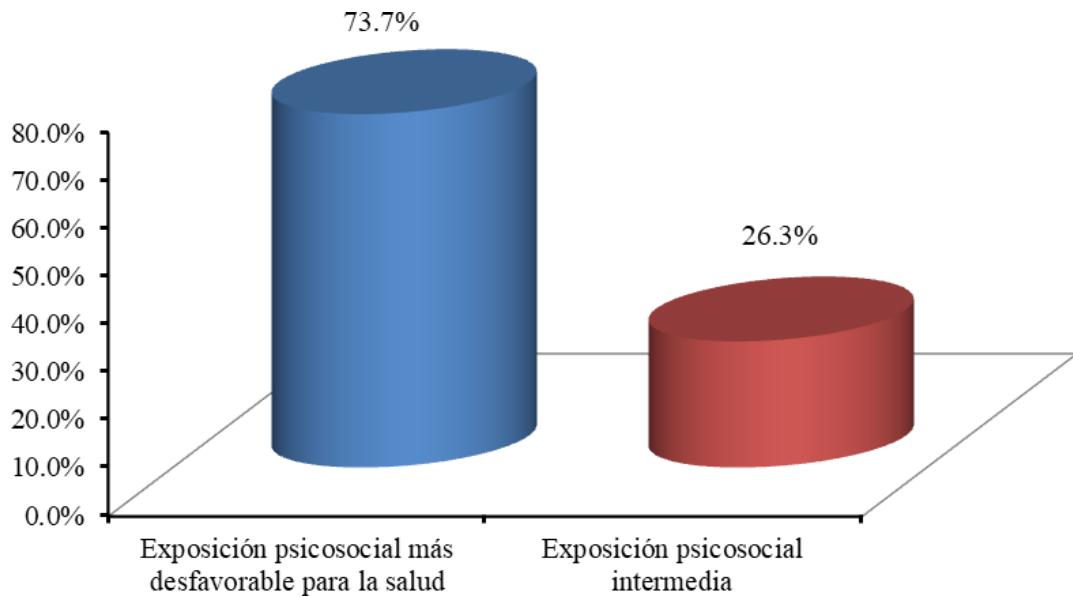
Observamos que respecto al factor de riesgo psicosocial de inseguridad los evaluados mayormente refieren una exposición más desfavorable (84%), el 14% una exposición intermedia y el 2% una exposición favorable. Esto se refleja en que los trabajadores muestran bastante inseguridad dentro de la empresa ya que no saben si estarán por tiempo prolongado o de repente sólo trabajarán un tiempo corto; debido a que el tipo de contrato en su mayoría es por recibos por honorarios generando estrés y sobre todo inseguridad laboral.

**GRAFICO 4 Apoyo Social y Calidad De Liderazgo**



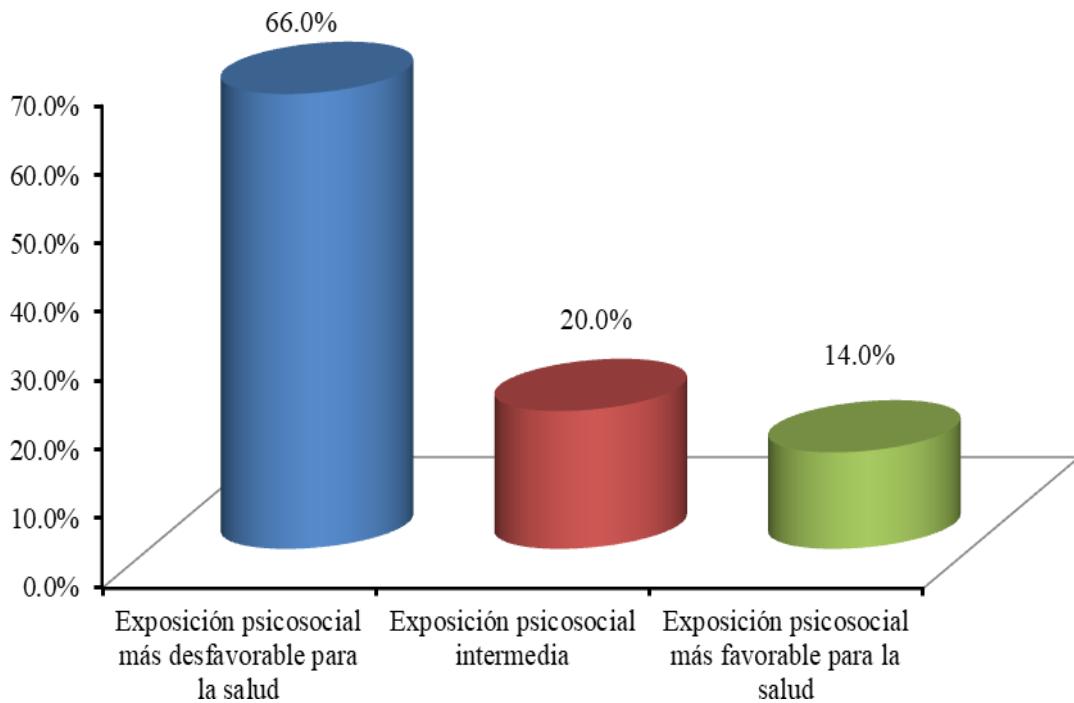
Observamos que respecto al factor de riesgo psicosocial de apoyo social y calidad de liderazgo los evaluados mayormente refieren una exposición más desfavorable (50%), el 20% una exposición intermedia y el 30% una exposición favorable. esto se debe a que la participación dentro de la organización no es fomentada ni celebrada por los jefes inmediatos, los trabajadores buscan terminar rápidamente sus labores y regresar a casa, ya que la jornada laboral depende de la rapidez en q se realiza el trabajo.

**GRAFICO 5: Doble Presencia**



Observamos que respecto al factor de riesgo psicosocial de doble presencia los evaluados mayormente refieren una exposición más desfavorable (73.7%) y el 26.3% una exposición intermedia. Se debe a que el ámbito laboral y el doméstico tienen relación y van de la mano en el desempeño del colaborador, es así que la exigencia laboral interfiere en el desempeño familiar y viceversa. A menudo esto tiene que ver con los horarios laborales que son incompatibles con el cuidado personal o desarrollo de una vida social cotidiana.

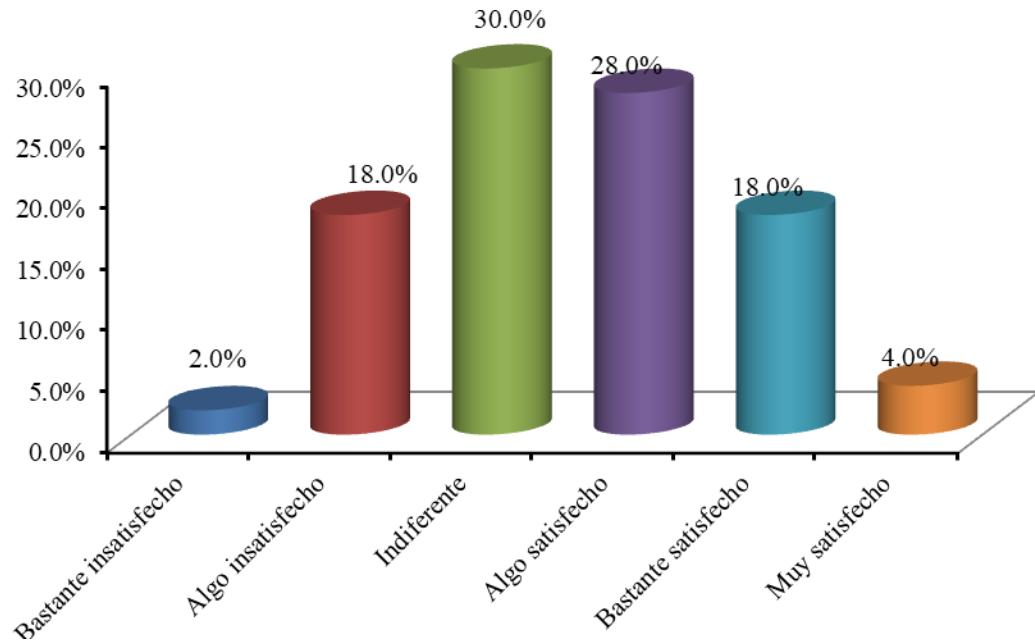
**GRAFICO 6: Estima**



Observamos que respecto al factor de riesgo psicosocial de estima los evaluados mayormente refieren una exposición más desfavorable (66%), el 20% una exposición intermedia y el 14% una exposición favorable. Debido a que a los trabajadores no les genera confianza entablar relaciones interpersonales dentro de la empresa. Buscan proteger a toda costa su puesto de trabajo.

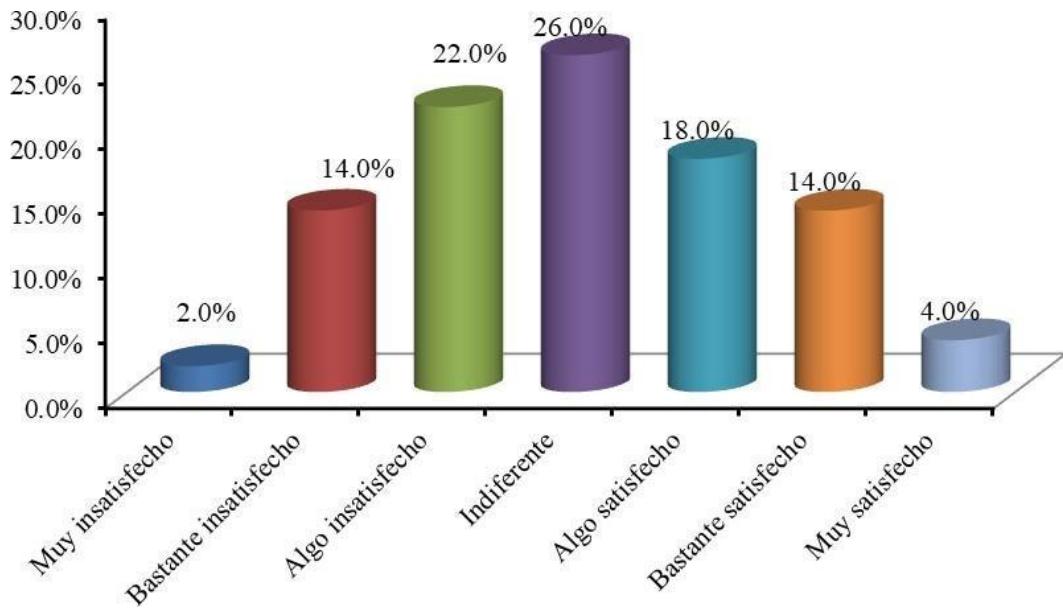
## SATISFACCION LABORAL

**GRAFICO 7: Satisfacción Intrínseca**



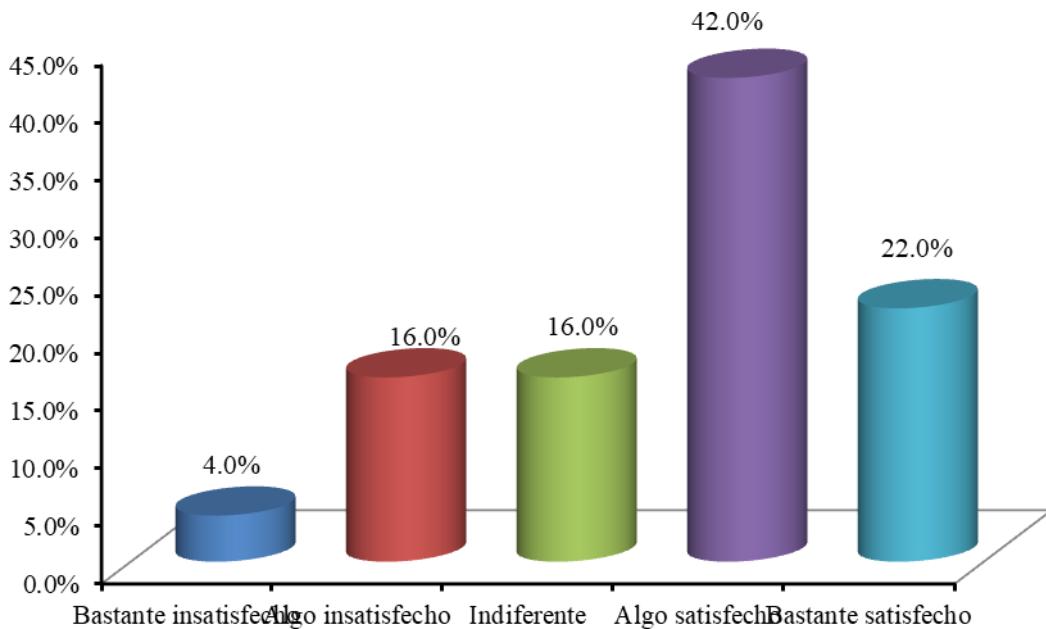
Esta dimensión está basada en la motivación propia del trabajador, y en la satisfacción que siente al realizar determinado trabajo de manera correcta La satisfacción intrínseca de los evaluados es mayormente indiferente (30%), aunque el 28% refiere estar algo satisfecho; mientras que el 18% está bastante satisfecho y un porcentaje similar refiere estar algo insatisfecho.

**GRAFICO 8: Satisfacción con las Prestaciones**



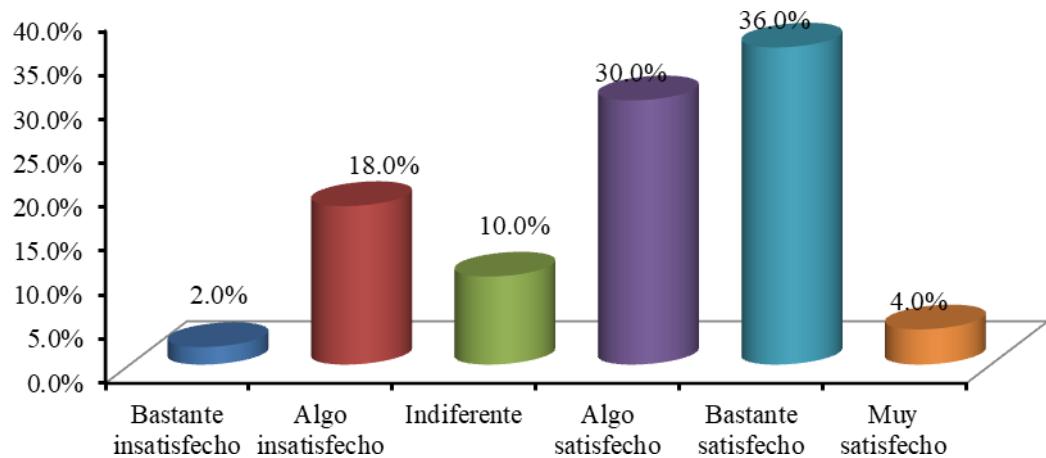
Todo trabajo es remunerado, y mientras mayor sea la remuneración mayor será la calidad del trabajo, todos los trabajadores siempre piensan ser retribuidos de alguna forma por sus actividades laborales con una remuneración adecuada, acorde a su desarrollo profesional. La satisfacción con las prestaciones de los evaluados es mayormente indiferente (26%), aunque el 22% refiere estar algo insatisfecho; mientras que el 18% está algo satisfecho y un 14% refiere estar bastante satisfecho.

**GRAFICO 9: Satisfacción con el Ambiente Físico**



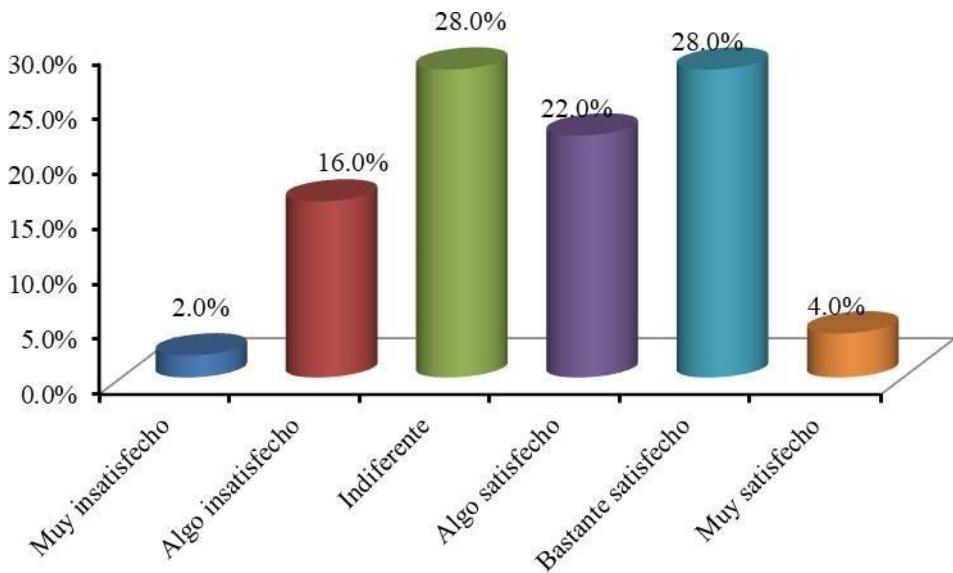
La satisfacción con el ambiente físico de los evaluados es mayormente de un nivel algo satisfecho (42%), además el 22% refiere estar bastante satisfecho; mientras que el 16% es indiferente y un 16% refiere estar algo insatisfecho. Debido a que la empresa ésta actualmente implementando las políticas de seguridad y salud en el trabajo. Organizando los ambientes para que sean más seguros de acuerdo con la ley.

**GRAFICO 10: Satisfacción con la supervisión**



La satisfacción con la supervisión de los evaluados es mayormente de un nivel bastante satisfecho (36%), además el 30% refiere estar algo satisfecho; mientras que el 18% está algo insatisfecho y un 10% refiere ser indiferente. Ya que en la empresa existe un trato coloquial de los jefes inmediatos hacia los trabajadores que tienen a su cargo, esto ayuda al desempeño del trabajador y a la productividad de la empresa.

**GRAFICO 11: Satisfacción con la Participación**



Satisfacción con la participación de los evaluados es mayormente indiferente (28%), aunque el 22% refiere estar algo satisfecho y un 28% está bastante satisfecho; mientras que un 16% refiere estar algo insatisfecho. Eso hace indicar q las opiniones dentro de la organización pueden ser tomadas en cuenta y que dentro de la organización se hacen esfuerzos por mejorar el clima organizacional basándose en la participación de todos los trabajadores en las distintas actividades de integración y recreación.

## CORRELACIONES

		Exigencias psicológicas				
		Exposición psicosocial		Exposición psicosocial más favorable para la salud		Total
		más desfavorable para la salud	Exposición psicosocial intermedia			
Puestos	Auxiliar de Recuento	12	4	4	20	
reparto	% dentro de Puestos	60,0%	20,0%	20,0%	100,0%	
Almacén	Recuento	6	3	5	14	
	% dentro de Puestos	42,9%	21,4%	35,7%	100,0%	
Montacarga/ conductor	Recuento	6	6	0	12	
	% dentro de Puestos	50,0%	50,0%	,0%	100,0%	
Supervisor	Recuento	1	2	1	4	
	% dentro de Puestos	25,0%	50,0%	25,0%	100,0%	
Total	Recuento	25	15	10	50	
	% dentro de Puestos	50,0%	30,0%	20,0%	100,0%	

\*. La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

\*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Encontramos que la edad de los trabajadores se relaciona con los factores de riesgo psicosocial de trabajo activo y posibilidades de desarrollo ( $r= -0.281$ ;  $p<0.05$ ) y apoyo social y calidad de liderazgo ( $r= -0.314$ ;  $p<0.05$ ), la relación es inversamente proporcional, lo que nos indica que las personas de menor edad tienen un mayor riesgo psicosocial en estos factores. Así mismo, los años en el puesto actual se relacionan con la satisfacción con el ambiente físico ( $r= 0.379$ ;  $p<0.05$ ), con la supervisión ( $r= 0.342$ ;  $p<0.05$ ) y con la participación ( $r= 0.292$ ;  $p<0.05$ ), en estos casos la relación es directamente proporcional, lo que nos indica que mientras más tiempo este el trabajador en su puesto actual mayor será su satisfacción.

**Sexo = Masculino**

		Satisfacción con las prestaciones intrínsecas	Satisfacción con el ambiente físico	Satisfacción ambiental	Satisfacción supervisión	Satisfacción con la participación
Exigen cias psicológicas	Correlación de Pearson	-,047	-,201	-,164	-,226	-,048
	Sig. (bilateral)	,775	,213	,311	,161	,770
	N	40	40	40	40	40
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Correlación de Pearson	,424 **	,267	,309	,114	,236
	Sig. (bilateral)	,006	,096	,053	,483	,142
	N	40	40	40	40	40
Inseguridad	Correlación de Pearson	-,337 *	-,195	-,401 *	-,369 *	-,169
	Sig. (bilateral)	,034	,228	,010	,019	,298
	N	40	40	40	40	40
Apoyo social y calidad de liderazgo	Correlación de Pearson	,491 **	,273	,232	,241	,254
	Sig. (bilateral)	,001	,088	,150	,134	,113
	N	40	40	40	40	40
Doble presencia	Correlación de Pearson	-,530 *	-,738 **	-,274	-,599 *	-,512 *
	Sig. (bilateral)	,029	,001	,288	,011	,036
	N	17	17	17	17	17
Estima	Correlación de Pearson	,381 *	,204	,166	,263	,288
	Sig. (bilateral)	,015	,207	,307	,102	,071
	N	40	40	40	40	40

\*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\*. La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

a. No se puede calcular porque al menos una variable es constante.

Hallamos que en los trabajadores varones los factores de riesgo psicosocial de trabajo activo y posibilidades de desarrollo ( $r= 0.424$ ;  $p<0.05$ ), apoyo social y calidad de liderazgo ( $r= 0.491$ ;  $p<0.05$ ) y estima ( $r= 0.381$ ;  $p<0.05$ ) se relacionan con la satisfacción intrínseca; la relación es directamente proporcional, lo que nos indica que las personas con niveles más favorables en estos factores presentarán una mayor satisfacción intrínseca. Así mismo, el factor de riesgo psicosocial de inseguridad se relaciona significativamente con la satisfacción intrínseca ( $r= -0.337$ ;  $p<0.05$ ), con el ambiente físico ( $r= -0.401$ ;  $p<0.05$ ) y con la supervisión ( $r= -0.369$ ;  $p<0.05$ ). Además el factor de doble presencia se relaciona con la satisfacción intrínseca ( $r= -0.530$ ;  $p<0.05$ ), con las prestaciones ( $r= -0.738$ ;  $p<0.05$ ), con la supervisión ( $r= -0.599$ ;  $p<0.05$ ) y con la participación ( $r= -0.512$ ;  $p<0.05$ ), en todos los casos la relación es inversa, lo que nos indica que a mayor inseguridad y doble presencia habrá una menor satisfacción laboral.

## Sexo = Femenino

		Satisfacción				
		Satisfacció n intrínseca	Satisfacció n con las prestaciones	Satisfacció n con el ambiente físico	Satisfacció n con la supervisión	Satisfacció n con la participación
Exigencias psicológicas	Correlació n Pearson	-,035	-,290	-,362	-,645*	-,258
	Sig. (bilateral)	,924	,416	,304	,044	,472
	N	10	10	10	10	10
Trabajo activo y posibilidad es de desarrollo	Correlació n Pearson	-,459	-,239	,460	,551	-,368
	Sig. (bilateral)	,182	,506	,181	,099	,296
	N	10	10	10	10	10
Inseguridad	Correlació n Pearson	,266	-,151	-,311	-,347	-,159
	Sig. (bilateral)	,457	,676	,382	,326	,661
	N	10	10	10	10	10
Apoyo social y calidad de liderazgo	Correlació n Pearson	-,603	-,320	,114	,287	-,242
	Sig. (bilateral)	,065	,367	,753	,421	,501
	N	10	10	10	10	10
Doble presencia	Correlació n Pearson	1,000**	. <sup>a</sup>	1,000**	. <sup>a</sup>	. <sup>a</sup>
	Sig. (bilateral)	.	.	.	.	.
	N	2	2	2	2	2
Estima	Correlació n Pearson	,352	,234	,178	,611	,022
	Sig. (bilateral)	,319	,516	,623	,061	,952
	N	10	10	10	10	10

\*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\*. La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

a. No se puede calcular porque al menos una variable es constante

Hallamos que en las trabajadoras mujeres el factor de riesgo psicosocial de exigencia psicológica se relaciona con la satisfacción con la supervisión ( $r= -0.645$ ;  $p<0.05$ ); la relación es inversamente proporcional, lo que nos indica que a mayores exigencias psicológicas menor será la satisfacción la supervisión. Escolaridad \* Satisfacción con las prestaciones

## Escolaridad \* Satisfacción con las prestaciones

Escolaridad	Satisfacción con las prestaciones								Total
	Muy insatisfec	Bastante insatisfec	Algo insatisfec	Indifere	satisfec	Muy satisfec	Bastant e	Total	
	ho	ho	ho	nte	ho	ho	ho		
Primaria	1	0	0	1	0	0	0	2	
% dentro de Escolaridad	50,0%	,0%	,0%	50,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%	
Secundaria	0	2	5	7	8	4	0	26	
% dentro de Escolaridad	,0%	7,7%	19,2%	26,9%	30,8%	15,4%	,0%	100,0%	
Superior	0	5	6	5	1	3	2	22	
% dentro de escolaridad	,0%	22,7%	27,3%	22,7%	4,5%	13,6%	9,1%	100,0%	
Recuento	1	7		11	13	9	7	50	
% dentro de escolaridad	2.0%	14.%		22.0%	26.0%	18.0%	14.0%	4.0%	100.0%

## Pruebas de chi-cuadrado

	Sig. asintótica		
	Valor	gl	(bilateral)
Chi-cuadrado Pearson	de 35,358	12	,000
N de casos válidos	50		

Encontramos que existe una relación estadísticamente significativa entre la escolaridad de los evaluados y la satisfacción con las prestaciones ( $\chi^2=35.358$ ;  $p<0.05$ ). Podemos observar que principalmente los trabajadores con un grado de escolaridad de secundaria (15.4%) y superior (13.6%) se presentan bastante satisfechos con las prestaciones

## Escolaridad \* Satisfacción con el ambiente físico

		Satisfacción con el ambiente físico					
		Bastante insatisfec	Algo insatisfec	Indifere	Algo satisfecho	satisfecho	Bastante satisfecho
		ho	ho	nte			
Primari a	Recuento	0	1	1	0	0	2
	% dentro de	,0%	50,0%	50,0%	,0%	,0%	100,0%
Secund aria	Recuento	0	1	3	12	10	26
	% dentro de	,0%	3,8%	11,5%	46,2%	38,5%	100,0%
Superior	Recuento	2	6	4	9	1	22
	% dentro de	9,1%	27,3%	18,2%	40,9%	4,5%	100,0%
Tot							
	% dentro de	4,0%	16,0%	16,0%	42,0%	22,0%	100,0%
Escolaridad							

## Pruebas de chi-cuadrado

		Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado Pearson	de	17,614	8	,024
N de casos válidos		50		

Encontramos que existe una relación estadísticamente significativa entre la escolaridad de los evaluados y la satisfacción con el ambiente físico ( $\chi^2=17.614$ ;  $p<0.05$ ). Podemos observar que principalmente los trabajadores con un grado de escolaridad de secundaria (38.5%) se presentan bastante satisfechos con el ambiente de trabajo.

## Escolaridad \* Satisfacción con la participación

		Satisfacción con la participación						
		Muy insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho	Total
Primaria	Recuento	1	0	1	0	0	0	2
	% dentro de Escolaridad	50,0%	,0%	50,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
Secundaria	Recuento	0	2	6	6	11	1	26
	% dentro de Escolaridad	,0%	7,7%	23,1%	23,1%	42,3%	3,8%	100,0%
Superior	Recuento	0	6	7	5	3	1	22
	% dentro de Escolaridad	,0%	27,3%	31,8%	22,7%	13,6%	4,5%	100,0%
Total	Recuento	1	8	14	11	14	2	50
	% dentro de Escolaridad	2,0%	16,0%	28,0%	22,0%	28,0%	4,0%	100,0%

## Pruebas de chi-cuadrado

			Sig. asintótica	
			Valor	gl (bilateral)
Chi-cuadrado Pearson	de	32,513	10	,000
N de casos válidos		50		

Encontramos que existe una relación estadísticamente significativa entre la escolaridad de los evaluados y la satisfacción con la participación ( $\chi^2=32.513$ ;  $p<0.05$ ). Podemos observar que principalmente los trabajadores con un grado de escolaridad de secundaria (42.3%) se presentan bastante satisfechos con la participación.

## Correlaciones

		Satisfacció n intrínseca	Satisfacción con las prestaciones	Satisfacción con el ambien te físico	Satisfacción con la supervisión	Satisfacci ón con la particip ació n
Exigencias psicológicas	Correlación Pearson	de -,057	-,169	-,148	-,327*	-,090
		Sig. (bilateral)	,692	,242	,305	,020
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Correlación Pearson	de ,257	,039	,237	,223	,082
		Sig. (bilateral)	,071	,786	,098	,120
Inseguridad	Correlación Pearson	de -,222	-,184	-,389**	-,351*	-,165
		Sig. (bilateral)	,121	,200	,005	,012
Apoyo social y de calidad liderazgo	Correlación Pearson	de ,319*	,089	,170	,249	,151
		Sig. (bilateral)	,024	,541	,237	,081
Doble presencia	Correlación Pearson	de -,553*	-,740**	-,294	-,620**	-,536*
		Sig. (bilateral)	,014	,000	,222	,005
Estima	Correlación Pearson	de ,382**	,147	,107	,351*	,211
		Sig. (bilateral)	,006	,308	,462	,013

\*. La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

\*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Hallamos que existe una relación estadísticamente significativa entre el factor de riesgo psicosocial de exigencias psicológicas con la satisfacción con la supervisión ( $r= -0.327$ ;  $p<0.05$ ); así mismo el factor de riesgo inseguridad se relaciona con la satisfacción con el ambiente físico ( $r= -0.389$ ;  $p<0.05$ ) y con la supervisión ( $r= -0.351$ ;  $p<0.05$ ); además el factor de riesgo de doble presencia se relaciona con la satisfacción intrínseca ( $r= -0.553$ ;  $p<0.05$ ), con las prestaciones ( $r= -0.740$ ;  $p<0.05$ ), con la supervisión ( $r= -0.620$ ;  $p<0.05$ ) y la participación ( $r= -0.536$ ;  $p<0.05$ ), en todos los casos la relación es inversa, lo que nos indica que mientras mayores sean estos riesgos psicosociales menor será la satisfacción de los evaluados.

Así mismo, el factor de riesgo de apoyo social y calidad de liderazgo se relaciona con la satisfacción intrínseca ( $r= 0.319$ ;  $p<0.05$ ); además el factor de riesgo de estima se relaciona con la satisfacción intrínseca ( $r= 0.382$ ;  $p<0.05$ ) y con la supervisión ( $r= 0.351$ ;  $p<0.05$ ), las relaciones son directas, lo que nos indica que mientras más favorables sean estos factores psicosociales mayor será la satisfacción de los trabajadores.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSION**

En la actualidad frente a las tantas y nuevas demandas del ser humano hacia las organizaciones y de las organizaciones hacia los trabajadores, han surgido nuevas necesidades y requerimientos en el campo de la salud ocupacional. Por ello las organizaciones han considerado la identificación de las variables que influyen en el desempeño, en la productividad y en el tiempo de permanencia en una organización; así también el reconocimiento de agentes que pueden constituirse en factores de riesgo dentro de la organización, además del despliegue de herramientas que permitan el desarrollo organizacional como la satisfacción laboral. Es así que confirmamos la primera hipótesis planteado en la presente investigación ya que Sí existe relación entre las dos variables de estudio.

En este sentido, en la presente investigación encontramos los siguientes resultados; en relación a la variable factores de riesgo psicosocial, en nuestra muestra evaluada se encontró que los trabajadores de la empresa distribuidora de productos de consumo masivo, presentan niveles más desfavorables para la salud, lo que permite inferir que los trabajadores están propensos a sufrir de estrés laboral, y pueden generar a la larga problemas más significativos tanto en salud mental como en su salud física; por tanto factores como exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo de habilidades, apoyo social y calidad de liderazgo, inseguridad, estima y doble presencia; requieren intervención inmediata, se considera pertinente realizar actividades puntuales de promoción de la salud, prevención de la enfermedad e intervención en el marco de un programa de vigilancia epidemiológica en el factores de riesgo psicosocial (Ministerio de protección social, 2010), priorizando aspectos que tengan que ver con los factores ya mencionados.

Profundizando en los resultados, al analizar los factores del ISTAS, los trabajadores de la empresa distribuidora de consumo masivo, la dimensión en la que la mayoría de trabajadores están en una exposición más desfavorable para la salud es en el factor de inseguridad, con lo que deducimos que los trabajadores sienten que en cualquier momento podrían dejar de trabajar en la empresa o podrían ser dados de baja en

cualquier instancia, estos hallazgos discrepan con los alcanzados en la investigación realizadas a personal operativo en el sector minero en Chile de Paola Gomez, Julia Hernandez y Maria Mendez (2014), usaron la prueba del ISTAS 21, y el cuestionario de satisfacción laboral s20/23 de J. Melia, los cuales se aplicaron también en la presente investigación donde exigencias psicológicas, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia, se encuentran en rango medio de exposición a los factores de riesgo.

Esto refleja que, dentro de la organización, no existe aún un sistema de prevención e intervención den riesgos psicosociales. A diferencia de la empresa minera de Chile, donde al ser una empresa del sector minero se cuidan los aspectos de seguridad y salud en el trabajo y dentro de estos esta los factores de riesgo psicosocial, es por eso la ligera diferencia entre ambos resultados.

En cuanto a la segunda variable de estudio Satisfacción Laboral y sus indicadores, encontramos que en las dimensiones satisfacción intrínseca y satisfacción con la participación se encuentran en un nivel intermedio, esto se corrobora con la investigación de Paola Gomez (2014) en donde se obtuvo resultados similares en los factores ya mencionadas, así como en la dimensión de satisfacción con la supervisión, donde los trabajadores de ambas empresas se encuentran satisfechos, sin embargo discrepa en el factor de satisfacción con el ambiente físico, esto debido a que los empleados de la empresa distribuidora de productos de consumo masivo se encuentra algo satisfecho con el ambiente laboral. Así también podemos ver que este factor satisfacción laboral en la que los trabajadores se encuentran bastante satisfechos, esto se debe a que encontramos una buena iluminación, ventilación, así mismo vemos que existe un reglamento de salud y seguridad que incentivan a su vez el adecuado uso de los EPP; Lo anterior coincide con lo planteado por Muchinsky (2002, citado en Sánchez-Anguita, 2006) quien dice que todos los aspectos mencionados anteriormente afectan los niveles de satisfacción al ser incómodos y/o peligrosos y al no contar con herramientas e instalaciones adecuadas. Y por el contrario un ambiente cómodo y seguro genera en los trabajadores la satisfacción necesaria para que exista un desenvolvimiento adecuado en su lugar de trabajo.

Así mismo, podemos explicar los resultados obtenidos en el segundo factor (Satisfacción con la Participación) en donde la mayoría de los trabajadores están indiferente a algo insatisfechos con la participación en las decisiones ya sea a nivel del grupo de trabajo o de las relacionadas con la tarea a realizar, esto coincide con lo expuesto por Meliá y Peiró (1998) quienes dicen que la satisfacción con la participación viene dada por la capacidad para decidir aspectos relativos con el trabajo, participación en las decisiones relativas al área de trabajo, grupo de trabajo y a la empresa, sin embargo en la empresa donde realizamos el estudio, los trabajadores no tienen la libertad de expresar ideas, y las ideas que plantean son muy difíciles de ser tomadas en cuenta.

También, existen discrepancias en el indicador satisfacción con las prestaciones recibidas. Debido que nuestra muestra se encuentra en un nivel indiferente - intermedio, esto refleja que la empresa está constituida mayormente por trabajadores jóvenes y es su primera experiencia laboral y tienen la expectativa de poder realizar un buen trabajo, en cambio en la investigación de Paola Gomez (2014), vemos que existe un nivel algo insatisfecho en esta dimensión, discrepando con nuestra investigación.

En lo concerniente a los resultados de las correlaciones no encontramos una relación entre puestos de trabajo y factores de riesgo psicosocial, esto puede deberse que en la empresa distribuidora de consumo masivo no están bien definidas los cargos y las funciones de determinados puestos, recién se está implementando el MOF (manual de organización y funciones), así como las políticas y reglamentos de seguridad y salud en el trabajo, caso contrario ocurre en la investigación de Paola Gomez (2014) en donde si existe relación significativa entre los puestos y secciones con los factores de riesgo psicosocial. En donde hay más variedad de puestos de trabajo y están bien constituidos. Podemos decir, valga la redundancia, que nosotros no encontramos diferencias significativas a nivel de la variable cargo, además, vemos que en los cargos de supervisores no existen diferencias significativas con los cargos de menor jerarquía. Esto se contrapone con la teoría planteada por Sánchez (2006) y Muchinsky (2002, citado en Sánchez-Anguita, 2006) quienes proponen que los empleados con puestos con mayor estatus poseen niveles superiores de satisfacción que los trabajadores en puestos inferiores, debido a una mayor autonomía y posibilidades de liderazgo del puesto de trabajo. Esto se debe a que los cargos y funciones en la empresa no están bien definidos.

Respecto al indicador antigüedad laboral y su relación con la Satisfacción, se encuentra relación entre los factores Satisfacción con el ambiente físico, Satisfacción con la supervisión y con la participación con la antigüedad en el puesto actual podemos decir que los trabajadores que al momento de la aplicación llevaban trabajando más tiempo en el puesto actual son los que presentan los mayores niveles de satisfacción en estos factores. Esto quiere decir que, como ya mencionamos anteriormente, el ambiente físico laboral se encuentra bien distribuido, buena iluminación, ventilación y se les proporciona las herramientas de protección personal adecuadas para cada labor. Así mismo, en cuanto a la supervisión, los trabajadores de mayor antigüedad en la empresa, al ya tener claras sus funciones ya no requieren presión de supervisión y reducen al mínimo el margen de error.

Así también tienen una mayor satisfacción con la participación ya que al estar mayor tiempo en el puesto sus opiniones y decisiones suelen ser tomadas con mayor importancia que alguien que recién ingresa. Esta tendencia en ambos indicadores no es concordante a lo encontrado por Sánchez (2006), quien establece que se encuentran relaciones contradictorias ya sea una relación positiva o negativa con la satisfacción laboral en relación a la antigüedad en el puesto de trabajo. Es decir, a mayor antigüedad menor es la satisfacción, y a mayor es la satisfacción en trabajadores de menor antigüedad.

En relación con la condición sexo, hallamos que en los trabajadores varones los factores de riesgo psicosocial de trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social y calidad de liderazgo, y estima, se relacionan con la satisfacción intrínseca; la relación es directamente proporcional, lo que nos indica, que las personas con niveles más favorables, en estos indicadores, presentan una mayor satisfacción intrínseca. Esto quiere decir que existe conformidad de los trabajadores varones en su puesto de trabajo y ven en él una posibilidad de desarrollo a largo plazo. En el caso de las mujeres, existe una relación inversamente proporcional en relación a los factores de exigencias psicológicas y satisfacción, esto quiere decir que a mayores exigencias -psicológicas menor es la satisfacción con la supervisión podemos deducir que se debe a las funciones dadas por los jefes inmediatos a las mujeres les demanda mayores exigencias emocionales cognitivas y sensoriales. Esto concuerda con la teoría de Paterna y Martínez (2016) Aquellas mujeres que habitualmente se encargaban de atender las

responsabilidades familiares ahora también deben atender las labores, por lo que se encuentran con mayores problemas de conciliación con los supervisores.

Ahora bien, en lo concerniente a la relación entre las dos variables del estudio: el factor de riesgo psicosocial el indicador exigencias psicológicas, se relaciona el factor de satisfacción con la supervisión, la relación es inversa, lo que indica que a mayores exigencias psicológicas y emocionales, menor es la satisfacción con los supervisores que ejercen esas exigencias. Igualmente el factor de riesgo psicosocial de inseguridad guarda relación con las indicador de satisfacción con el ambiente físico y satisfacción con la supervisión de igual forma la relación es inversa, si mayor es la inseguridad menor será la satisfacción en sus dimensiones mencionadas. De igual importancia la dimensión de factor de riesgo psicosocial de doble presencia se relaciona de forma inversa con los indicadores de satisfacción intrínseca, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción con la supervisión y satisfacción con la participación, lo que indica que a mayor exigencia en la dimensión doble presencia, menor es la satisfacción en las dimensiones indicadas. Lo anterior concuerda con las publicaciones encontradas, las que señalan que los factores de riesgo psicosocial influyen en la satisfacción laboral en contextos organizacionales, en que las condiciones psicosociales, de seguridad y medio ambiente laboral físico implican riesgo para la salud de los trabajadores, como es el caso del personal que desarrolla su trabajo (Cuenca, 2002; Ansoleaga y Toro, 2010). Sin embargo hay indicadores que no concuerdan con lo planteado en la teoría, como los indicadores de factor de riesgo psicosocial de apoyo social y calidad de liderazgo con el indicador de satisfacción intrínseca, además el indicador de factor de riesgo psicosocial de estima se relaciona con la satisfacción intrínseca y con la satisfacción con la supervisión. La relación es directa, lo que nos indica que si existe una mayor exposición en los factores de riesgo psicosocial mencionados, mayor es la satisfacción en sus indicadores mencionados.

Así mismo, el indicador de la variable factor de riesgo psicosocial de inseguridad guarda relación con las dimensiones de satisfacción laboral: satisfacción intrínseca; satisfacción con el medio físico y satisfacción con la supervisión; la relación en estas indicadores es inversa, lo que en resumidas cuentas quiere decir que a mayor inseguridad menor es la satisfacción en las indicadores mencionados. Como también, el indicador doble presencia de los factores de riesgo psicosocial, que se refiere a cómo afecta la carga

laboral en el entorno familiar, se relaciona con las siguientes indicadores de satisfacción laboral: satisfacción intrínseca, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción con la supervisión y satisfacción con la participación, en todos los casos la relación es inversa, lo que nos indica que si es mayor la doble presencia habrá una menor satisfacción laboral en las dimensiones que ya se han mencionado. Esto guarda relación con lo que nos dice Paterna y Martínez (2016) La situación laboral y familiar afecta también a los hombres, pues se genera, inevitablemente un replanteamiento del juego familiar de roles ya que como Paterna y Martínez sugieren se les pide mayor colaboración en tareas familiares. Las nuevas exigencias, aunque sigan distribuyéndose de forma desigual, afectan en principio a hombres y mujeres.

En líneas generales, en lo concerniente a la relación entre las dos variables del estudio: Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral y sus respectivos indicadores, se pudo observar que existe una relación significativa entre el factor de riesgo psicosocial exigencias psicológicas con la satisfacción con la supervisión, así mismo el factor de riesgo inseguridad se relaciona con la satisfacción con el ambiente físico y con la supervisión, además el factor de riesgo doble presencia se relaciona, con la satisfacción intrínseca, con las prestaciones, con la supervisión, y la participación, en todos los casos la relación es inversa, lo que nos indica que mientras mayores sean estos riesgos psicosociales menor será la satisfacción de los evaluados. Lo anterior concuerda con las publicaciones encontradas, las que señalan que los factores de riesgo psicosocial influyen en la satisfacción laboral en contextos organizacionales en que las condiciones psicosociales, de seguridad y medio ambiente laboral físico implican riesgo para la salud de los trabajadores, como es el caso del personal que desarrolla su trabajo (Cuenca, 2002; Ansoleaga y Toro, 2010). Sin embargo hay dimensiones que no concuerdan con lo planteado en la teoría, como el factor de riesgo psicosocial de apoyo social y calidad de liderazgo con la satisfacción intrínseca, además el factor de riesgo psicosocial de estima se relaciona con la satisfacción intrínseca y con la supervisión, las relaciones son directas, lo que nos indica, que mientras más favorables sean estos factores psicosociales, mayor será la satisfacción de los trabajadores.

Es así como el comportamiento de estas variables, se pueden explicar a partir de la teoría general del estrés que integra los modelos Demanda-Control Apoyo Social de Karasek

y Theorell (1990) y Esfuerzo- Recompensa (ERI) de Siegrist (1996) ya que ambos explican la salud cuando se considera el ambiente psicosocial del trabajo, e identifican el control sobre los contenidos y las condiciones de trabajo, las exigencias psicológicas, el apoyo social, la escasez de recompensas obtenidas a cambio del esfuerzo invertido. Donde el riesgo psicosocial se entiende como el desajuste percibido por el trabajador entre los aspectos mencionados anteriormente (Moncada et al, 2005). Lo que explica los bajos niveles de satisfacción laboral encontrados en la muestra sobre todo en los niveles más bajos.

Se sugiere para futuras investigaciones, considerar a nivel metodológico contar con muestras más homogéneas en cuanto al variable sexo y correlacionar con otros indicadores de salud ocupacional, como salud mental, y con indicadores de seguridad laboral, como tasa de accidentabilidad u otros.

También, se sugiere la utilización del instrumento completo SUSES-ISTAS 21 ya que arroja información valiosa para la organización. Se recomienda además la posibilidad de utilizar metodología mixta, agregando estudios de tipo cualitativo, en donde se realice una triangulación de la información; de esta forma, articulando ambas perspectivas, se ofrece la posibilidad de entrelazar variables cualitativas y cuantitativas, pudiendo con esto hacer un estudio más profundo y detenido de los datos observados. Por último, sería interesante

Comparar los resultados con otras empresas relacionadas al área de la minería e indagar respecto a similitudes y diferencias en contextos de extracción a rajo abierto y subterráneo.

Finalmente, el estudio de los factores psicosociales en las empresas en Perú es muy escaso, gran parte de las investigaciones han sido realizadas en muestras de trabajadores de empresas de servicios, especialmente del sector salud y educación, los cuales han sido desarrollados principalmente en Europa y Norteamérica, existiendo escasa investigación en el contexto latinoamericano y peruano.

Por lo tanto, se estima que el mayor aporte de este estudio es la identificación y evaluación de los riesgos psicosociales presentes en el ambiente laboral en nuestro

contexto, ya que es en países en vías de desarrollo donde existen mayores condiciones de riesgo psicosocial, debido a mayores demandas laborales, mayor inseguridad, menor autonomía y apoyo de sindicatos en las organizaciones (Juárez, 2007); es importante considera que investigaciones de este tipo pueden aportar a tener una visión más amplia respecto a estas temáticas avanzando en la responsabilidad y compromiso respecto de la salud y seguridad laboral, dando además la posibilidad de crear métodos de intervención preventiva y correctiva en beneficio de los trabajadores que debieran poco a poco producir un cambio cultural a nivel del individuo y las organizaciones.

## **CONCLUSIONES**

- PRIMERA** : Los trabajadores de la empresa distribuidora de productos de consumo masivo presentan niveles más desfavorables para la salud en lo concerniente a los factores de riesgos psicosocial
- SEGUNDA** : Los factores de riesgo psicosocial en donde existe mayor parte de la muestra en niveles más desfavorables para la salud son en el factor de inseguridad.
- TERCERA** : La mayoría de los trabajadores de la empresa distribuidora de productos de consumo masivo presentan un nivel intermedio de satisfacción laboral.
- CUARTA** : Existe una relación inversa en las correlaciones de los factores de riesgo psicosocial de exigencias psicológicas con la satisfacción con la supervisión, también en el factor de riesgo psicosocial de inseguridad con la satisfacción con el ambiente físico y con la supervisión, del mismo modo en el factor de riesgo psicosocial de doble presencia con la satisfacción intrínseca, satisfacción con las prestaciones, satisfacción con la supervisión, y satisfacción con la participación.
- QUINTA** : Existe una relación directa en las correlaciones de los factores de riesgo psicosocial de apoyo social con satisfacción con la calidad de liderazgo y satisfacción intrínseca, también en los factores de riesgo psicosocial de estima con la satisfacción intrínseca y la satisfacción con la supervisión.

## **RECOMENDACIONES**

- PRIMERA** : Realizar un estudio más exhaustivo, considerando todas las áreas, para que los trabajos la empresa de distribución de productos de consumo masivo sean evaluados.
- SEGUNDA** : Implementar los procedimientos IPERC (identificación de peligros, evaluación y control de riesgos) en la empresa, ya que esto ayudaría a la identificación de los peligros no sólo psicosociales, si no a su vez los riesgos de carácter ocupacional, para así generar un posible programa de intervención y/o prevención.
- TERCERA** : Darle más importancia al crecimiento laboral y/o profesional de los trabajadores, mediante capacitaciones y/o programas de promoción y ascensos a corto plazo.
- CUARTA** : Regular el tema salarial, de acuerdo a lo establecido por la ley, de acuerdo a las horas laboradas, tomando en cuenta las horas extras, y la taza nocturna, así mismo realizar incentivos simbólicos periódicos, para que los trabajadores sientan identificación con la empresa.
- QUINTA** : Programas de educación y entrenamiento a empleados y supervisores
- SEXTA** : Realizar una adecuada selección de personal, considerando el perfil de puesto.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anaya, D. y Suárez, J. (2007). Satisfacción laboral de los profesores de educación infantil, primaria y secundaria: un estudio de ámbito nacional. *Revista de educación*, (344), 217-243.
- Ansoleaga, E. (2013). "Sintomatología depresiva y consumo riesgoso de alcohol en trabajadores expuestos a factores psicosociales laborales adversos: Un asunto pendiente en salud. Los riesgos psicosociales en el trabajo: una contribución a su estudio 551pública". Tesis para optar al grado de Doctor en Salud Pública, Universidad de Chile, Santiago de Chile.
- 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. Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Gaceta Sanitaria*. (2002).16(3): 222-229 Consultado en enero 12, 2011 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).
- Caballero, K. (2002). El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza. *Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado*. Vol. 6,0-0
- Casas, J., Repullo, J., Lorenzo, S. y Cañas, J. (2002). Dimensiones de medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de Administración Sanitaria*. Vol. 6, 143-160
- Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud. Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud (ISTAS), (2010). Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales. Barcelona
- Chile. SUSESOS. Cuestionario para diagnosticar la "salud psíquica" de la empresa [en línea] Santiago: SUSESOS; 2009 [consultado 10 nov 2009]. Disponible en <http://www.suseso.cl/OpenNews/asp/pagDefault.asp?argInstanciaId=1&argNoticiaId=197&argEdicionId=49>

- Conte Grand, A., Rodríguez, Carlos (1999), Cobertura de los riesgos del trabajo, Manual con experiencias actuales y alternativas, Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra
- Cox, T. & Griffiths, A. (1996). “The nature and measurement of work stress: theory and practice” en Wilson, J. & Corlet, E. (Eds.) Evaluation of human work: a practical ergonomics methodology. London: Taylor.
- Cuenca R., (1996).Introducción a los riesgos laborales de naturaleza psicosocial.  
 Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo;
- Cuenca, R., (2002) Concepto de riesgos psicosociales. Ponencia presentada en la jornada técnica de actualización de “Los riesgos psicosociales y su prevención: mobbing, estrés y otros problemas”. Madrid, 10 de diciembre 2002.
- Escrich, A., García, B., Góngora, J., Lahera, M., Lasa, M., Muñoz, M., Pérez, I. y Ventura I. (2005). Procedimiento general de Evaluación de Riesgos Psicosociales. Instituto Navarro de Salud Laboral. Pamplona
- Fernández B, Paravic T. Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile. Ciencia y Enfermería 2003; 2:57-66
- Grupo de Trabajo de la Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo de la INSL, 2005.
- Grupo de Trabajo de la comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial enel Trabajo del INSL (2005). Procedimiento general de Evaluación de Riesgos Psicosociales. Pamplona: Fondo de Publicaciones del Gobierno de Navarra.
- Guardia, J (2009). Evaluación de los principales métodos de evaluación de riesgos psicosociales. Consultadoen octubre28, 2010 en <http://www.larp.es/ficheros/documentos/VALORACIONM%C9TODOSDEEVALUACIONRIESGOSpdf.pdf>.
- Hernández, D., Salazar, A. y Gómez, V. (2004). Relación entre los aspectos psicosociales del ambiente de trabajo y el riesgo cardiovascular en hombres. Revista Latinoamericana de Psicología. Vol. 36, 107-123.
- Hernández, R., Fernández., C., Baptista, P. (2003). Metodología de la investigación. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Herzberg, F.; Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). The motivation to work. John

Wiley. <http://www.ilo.org/legacy/spanish/lib/century/content/1986.htm>

- Instituto Nacional De Seguridad E Higiene Del Trabajo (2001b). Estrés Laboral. Documentos Divulgativos. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales / INSHT.
- J.L.Melia y J.M. Peiro, (1998). Cuestionario de Satisfacción Laboral S 20/23. Valencia
- Juárez, A., Vera, A., Gómez, V., Canepa, C. y Schnall, P. (2008). El Modelo Demanda/Control y la Salud Mental en Profesionales de la Salud: Un Estudio en Tres Países Latinoamericanos. Ponencia presentada en el 2º Foro de las Américas en Investigación sobre Riesgos Psicosociales, 2008. Consultado en marzo 23, 2010 en <http://factorespsicosociales.com/segundoforum/simposio/Juarez-Vera-Gomez-etal.pdf>
- Karasek, R.A. (1979). “Job demands, job decision latitude, and mental strain. Implication for job redesign” en Administrative Science Quarterly. 24(2):285-308.
- Karasek, R.A. Y Theorell T. (dir.) (1990) Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life. New York: Basic Books.
- Las modificaciones establecidas están contempladas en la Ley N°. 30222 y el Decreto Supremo N°. 006-2014-TR.
- Last, J. & Abramson, J.H. (1995) A dictionary of epidemiology. New York: Oxford University Press. 148 págs.
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martínez Roca.
- Leiter, M.P. (1993). “Burnout as a developmental process: Consideration of models” en Schaufeli,W.B.; Maslach, C. y Marek, T. (Eds.), Professional burnout: Recent developments in theory and research. London: Taylor & Francis. p. 237-250.
- Levi, L. (1991). “Work, worker and wellbeing. An overview” en AA.VV. A healthier work environment. Basic concepts and methods of measurement. Proceedings of aninternational meeting. Stockholm. p. 27-30
- Levi, L., (1998). Factores psicosociales y de organización. En Sauter, L., Murphy, L., Hurrel, J. y Levi, L. (Eds), Enciclopedia de la salud en el trabajo. Vol. 3 Madrid: Ministerio de trabajo y asuntos sociales subdirección general de publicaciones.
- Levi, L., (1998). Factores psicosociales y de organización. En Sauter, L. Murphy, L.,

- Hurrel, J. y Levi, L. (Eds.), Enciclopedia de la salud en el trabajo. Vol.3 Madrid: ministerio de trabajo y asuntos sociales subdirección general de publicaciones.
- Locke, E. A. (1976): “The nature and causes of job satisfaction”, en M. D. Dunnette (ed): Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Nueva York: John Wiley & Sons.
  - López, F., Carrión, M., Pando, M. y Salazar, E. (2008). Diagnóstico psicosocial en una empresa siderúrgica española. Resultados del FPSICO del INSHT y del inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo IVAPT-E-R. Consultado en octubre6, 2010 en [http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol9\\_1\\_08/rst07108.html](http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol9_1_08/rst07108.html).
  - Luceño, L., Martín, J., Rubio, S. y Díaz, E. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. Psykhé. Vol 3, 95-108.
  - Martín, MP; Vera, JJ; Cano, MC; Molina, C (2004). Nuevos retos de las políticas de salud laboral en las organizaciones de trabajo: una aproximación al estrés laboral y al burnout en clave psicosocial. Revista Temas laborales. Vol. 75, 187 – 211.
  - Maslow, A.H. (1943). A theory of human motivation. Psychological Review, Vol. 50, pp. 370-396.
  - Meliá, J.L., Nogareda, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J.M., Pou, R., Salanova, M., Gracia, D., de Bona, J.M., Bajo, J.C. y Martínez-Losa, F. (2006). Principios comunes para la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa. Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Evaluación de Riesgos. Barcelona: Foment del Treball Nacional. 13-36.
  - Meliá, J.L., Nogareda, C., Lahera, M.; Duro, A., Peiro, J.M., Pou, R., Salanova, M., Gracia, D., de Bona, J.M., bajo, J.C, y Martinez- Losa, F. (2006). Principios comunes para la prevención de riesgos psicosociales en la empresa. Perspectivas de intervención en riesgos psicosociales. Evaluación de riesgos. Barcelona: Foment del Treball Nacional, pág. 13-36.
  - Molinié, A.F. (2011). “Suivre les évolutions du travail et de la santé: EVREST, un dispositif commun pour des usages diversifiés” en PISTES. 13(2).
  - Molinié, A.F. (2011). “Suivre les évolutions du travail et de la santé: EVREST, un dispositif commun pour des usages diversifiés” en PISTES. 13(2).
  - Molinier P. (2004). “Psychodynamique du travail et rapports sociaux de sexe” en Travail et employ. N° 97

- Moncada, S., Llorens, C. y Kristensen, T.S. (2002). Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Consultado en noviembre, 12, 2009 en <http://www.istas.net>.
- Moncada, S., Llorens, C., Navarro, A. y Kristensen, T.S. (2005). ISTAS 21: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague. Consultado en noviembre, 10, 2009 en <http://www.scsmt.cat/pdf/8n1orig1.pdf>.
- Moreno, N., Llorens, C. y Moncada, S. (2000) Evaluar e intervenir sobre los riesgos psicosociales: es necesario y posible. La metodología ISTAS21 (CoPsoQ). Comisión obrera nacional de Catalunya.
- OIT (2013), La Prevención del estrés en el trabajo, puntos de control: Las mejoras prácticas para la prevención del estrés en el lugar de trabajo Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo, 2013 ISBN 978-92-2-325637-1 (impreso) ISBN 978-92-2-325638-8 (web pdf).
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Vol. 4. Madrid: Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales OSHA; 1998.
- OSHA. <http://www.osha.gov/about-sp.html>, visitado el 6 de enero 2013.
- Paola Gómez Rojas, Julia Hernández Guerrero, María Doris Méndez Campos. Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. Psicóloga, Universidad de Talca.
- Parkes K. R. (1998). Estrés, Trabajo y Salud: Características Laborales, Contexto Ocupacional y Diferencias Individuales. Estrés Laboral y Salud. Vol. 1, 79 - 117.
- Parra, M. (2003). Conceptos básicos en Salud Laboral. Texto de Capacitación. Santiago. Oficina Internacional del Trabajo.
- Parra, M. (2003). Conceptos básicos en Salud Laboral. Texto de Capacitación. Santiago. Oficina Internacional del Trabajo.
- Peiró, J.M. (2000). Desencadenantes del estrés Laboral. Madrid. Ediciones Pirámide
- Peiró, J.M. (2004). El Sistema de Trabajo y sus Implicaciones para la Prevención de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Univ. Psychol. Bogotá. Vol.3 (2), pág. 179-186.
- Peiró, J.M. y Bravo, M.J. (1999). Factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales: oportunidades y retos para la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 15(2),

- Pérez, J. (2006). NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. Consultado en octubre, 31, 2010 en [www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/.../NTP/.../ntp\\_394.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/.../NTP/.../ntp_394.pdf).
- Pérez, J. (2010). El método de evaluación e intervención psicosocial SUSESOSO ISTAS 21., Santiago. Emerge Asesores.
- Piore, M. Y Sabel, C. (1990). La segunda ruptura industrial. Madrid: Alianza. 455 págs.
- Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos profesionales. p.93. La referencia puede ser vista: [http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/I\\_encuesta\\_nacional\\_colombia2.pdf](http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/I_encuesta_nacional_colombia2.pdf)
- Ramazzini, Bernardino (2004): “Disertación acerca de las enfermedades de los trabajadores”. Texto original con prólogo especial del Dr. Antonio Werner. 1<sup>a</sup> edición, Buenos Aires. ISBN 987-21680-0-8.
- Ramírez, C. (2011). Seguridad: un enfoque Integral”. México: Editorial Limusa, S.A. de C.V., Grupo Noriega Editores.
- Romero, A. (2005). Control y gestión de los riesgos psicosociales. Consultado en marzo 15, 2009 en [http://www.graduados-sociales.com/aticulosCO/ACO194\\_3.pdf](http://www.graduados-sociales.com/aticulosCO/ACO194_3.pdf)
- Saavedra, N., Fuentealba, C. y Perez, J. (2009). Cuestionario de evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Superintendencia de Seguridad Social, Unidad de Comunicaciones y Extensión SUSESOSO.
- Saavedra, N., Fuentealba, C. y Perez, J. (2010). Cuestionario de evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Superintendencia de Seguridad Social, Unidad de Comunicaciones y Extensión SUSESOSO.
- Salanova, M., Grau, R., Martínez, I. (2005). Demandas Laborales y Conductas de Afrontamiento: El Rol Modulador de la Autoeficacia Profesional. Psicothema. Vol. 17, 390 – 395.
- Salanova, M. (2009). Organizaciones saludables, organizaciones resilientes. Gestión Practica de Riesgos Laborales. Vol. 58, pág. 18-23.
- Salas, C. y Meliá, J. (2004). Evaluación de riesgos psicosociales y factores psicosociales que afectan a la probabilidad de accidente en una empresa de transporte urbano de economía social. Anuario de Psicología. Vol. 28, 23-31.

- Sánchez, S. (2006). Diseño de un modelo causal de satisfacción laboral: aplicación en el sector servicios. Tesis de Doctorado, Universidad de Córdoba.
- Schaufeli, W. (1999). Evaluación de riesgos psicosociales y prevención de estrés laboral: algunas experiencias holandesas. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Vol. 15, 147-171.
- Selye, H. (1956). The stress of life. New York: McGraw-Hill Paperbacks. Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud. Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud (ISTAS), (2010). Manual del método CoPsoQ.
- Serra, J. (2005). Los factores psicosociales como nuevos riesgos emergentes en el contexto del mundo globalizado. Consultado en marzo, 27, 2010 en <http://www.asepeyo.es/apr/apr0301.nsf/ficheros/PSI0510026%20Factores%20>
- Siegrist, J. (1996). “Adverse health effects of high effort - low reward conditions at work” en Journal of Occupational Health Psychology. 1: 27-41.
- SIEGRIST, J.; PETER, R.; JUNGE, A.; CREMER, P. & SEIDEL, D. (1990) “Low status control, high effort at work and ischemic heart disease: prospective
- UNIÓN EUROPEA (2005). EWC, Increase in job insecurity between 2005 and 2010, First findings from the fifth European Working Conditions. Bruxelles.
- Vega, S (2003). NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I). Consultado en septiembre, 25, 2010 en [\\_](#)

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### OFICIO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE "SAN AGUSTÍN" DE AREQUIPA  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA  
"TRABAJANDO POR LA ACREDITACIÓN"

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"

Arequipa, 2016 agosto 02

**OFICIO N° 249-2016-EP.PS**

SEÑOR

PRESENTE

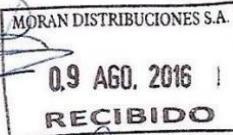
Por el presente lo saludo cordialmente para manifestar a usted que nuestros egresados de la Escuela Profesional de Psicología, que se detalla a continuación, se encuentran realizando la Tesis para obtener el Título Profesional, con el tema "RELACIÓN ENTRE RIEGOS PSICOSOCIALES Y SATISFACCION LABORAL EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE CONSUMO MASIVO" que tiene por finalidad los siguientes puntos: Caracterizar a los trabajadores de la empresa, en relación a variables sociodemográficas y socio-laborales. Identificar la presencia de factores de riesgo psicosocial presentes en la empresa. Identificar los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa. Establecer si existe relación entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral, en cada una de sus dimensiones en los trabajadores de la empresa.

Por lo que nos dirigimos a su Despacho para solicitar su valioso apoyo en disponer a quien corresponda se les brinde las facilidades necesarias, para la aplicación de pruebas psicológicas, en su digna institución. Cabe recalcar que se cuidara la confidencialidad de la empresa comprometiéndonos al total anonimato de la misma.  
Los mencionados señores serán asesorados por la Mg. Sandra Bouroncle Faux.

- BARREDA SANCHEZ JUNIOR PETER
- RODAS BERRIOS IVETTE STEPHANIE

Agradeciendo su gentil atención al presente, hago propicia la ocasión para expresar a usted las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,



MG. SANDRA BOURONCLE FAUX  
COORDINADORA  
ÁREA ORGANIZACIONAL

## ANEXO 2

### CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

“CARTA DE CONFIDENCIALIDAD”

Arequipa, 04 de agosto del 2016

Señores:

Presente

Por medio de la siguiente carta, yo Mg. Sandra Bouroncle Faux, asesora de tesis de los señores JUNIOR PETER BARREDA SANCHEZ e IVETTE STEPHANIE RODAS BERRIOS, que realizaran la aplicación de su proyecto de tesis: “RELACIÓN ENTRE RIEGOS PSICOSOCIAL Y SATISFACCION LABORAL EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE CONSUMO MASIVO”, en su distinguida empresa, nos comprometemos a guardar el nombre de la empresa en restricta reserva, cuidando la confidencialidad y anonimato de la misma caso contrario nos sometemos a cualquier sanción dada por la empresa.

El Trabajo, únicamente se basará en aplicar las pruebas e informales a Uds los resultados de las mismas. Este acuerdo de confidencialidad será mantenido de manera indefinida, o hasta que la empresa vea por conveniente la disolución de la misma.

Atentamente



Mg. Sandra Bouroncle Faux  
Asesora

### ANEXO 3

#### VALIDACIÓN POR EXPERTOS: SATISFACCIÓN LABORAL S20/23

##### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTO

DATOS GENERALES	
Apellido y nombre del experto	Bourauel Faux Sandra María
Cargo e institución donde labora	Docente UNSA.
Especialidad del experto	Psicología Organizacional
Tiempo de experiencia laboral	25 años
Nombre del instrumento	<b>CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23</b>
Autor del instrumento	J.L. MELIÁ Y J.M. PIERÓ

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40%	Bueno 41-60 %	Muy bueno 61-80 %	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulada con lenguaje apropiado				X	
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables				X	
3. Actualidad	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología			X		
4. Organización	Existe una organización lógica				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad			X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas				X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos de la tecnología				X	
8. Coherencia	Entre los índices indicadores y dimensiones				X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Possee Coherencia y tiene Satisfaccion Laboral
con Indicadores Correctos

**PROMEDIO DE VALIDACIÓN**

17

Arequipa, 28 de Marzo del 2017

Firma

Nombre

Dra. Soudra Bourouche Fox

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTO

<b>DATOS GENERALES</b>	
Apellido y nombre del experto	CORRALES ALVAREZ ANA MARIA
Cargo e institución donde labora	Docente UNSA
Especialidad del experto	Psicología organizacional
Tiempo de experiencia laboral	19 años
Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23
Autor del instrumento	J.L. MELIÁ Y J.M. PIERÓ

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40%	Bueno 41-60 %	Muy bueno 61-80 %	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulada con lenguaje apropiado			X		
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables				X	
3. Actualidad	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología			X		
4. Organización	Existe una organización lógica				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad			X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas			X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos de la tecnología			X		
8. Coherencia	Entre los índices indicadores y dimensiones				X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Presenta calidad y Coherencia entre las dimensiones en la medición de satisfacción laboral.
---

**PROMEDIO DE VALIDACIÓN**

16

Arequipa, 03 de Abril del 2017

Firma

Nombre

  
DÑA MARIA CORRALES.

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTO

<b>DATOS GENERALES</b>	
Apellido y nombre del experto	Torres Acea Luis
Cargo e institución donde labora	Docente U.N.S.A - U.G.S.P.
Especialidad del experto	Psicología Organizacional
Tiempo de experiencia laboral	20 años
Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23
Autor del instrumento	J.L. MELIÁ Y J.M. PIERÓ

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40%	Bueno 41-60 %	Muy bueno 61-80 %	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulada con lenguaje apropiado			X		
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables			X		
3. Actualidad	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología			X		
4. Organización	Existe una organización lógica			X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad			X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas			X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos de la tecnología			X		
8. Coherencia	Entre los índices indicadores y dimensiones			X		
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico			X		

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*Anotar una consigna orientadora hacia el  
comprendedor.*

**PROMEDIO DE VALIDACIÓN**

**17**

Arequipa, 07 de Abril del 2017

Firma

Nombre

*Luis Torres Ace.*

## ANEXO 4

### SIN CORRELACIONES

#### PUESTOS \* EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS

Puestos	Auxiliar reparto	Exigencias psicológicas						Total	
		Exposición psicosocial		más desfavorable para la salud		Exposición psicosocial más favorable para la salud			
		Recuento	% dentro de Puestos	12 60,0%	4 20,0%	4 20,0%	20 100,0%		
Almacén	Recuento	6	3			5	14		
	% dentro de Puestos	42,9%			21,4%	35,7%		100,0%	
Montacarga/ conductor	Recuento	6	6	50,0%	50,0%	,0%	12		
	% dentro de Puestos							100,0%	
Supervisor	Recuento	1	2			1	4		
	% dentro de Puestos	25,0%			50,0%	25,0%		100,0%	
Total	Recuento	25	15			10	50		
	% dentro de Puesto	50,0%	30,0%			20,0%		100,0%	

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado Pearson	de 8,364	6	,213
N de casos válidos	50		

No hallamos una relación estadísticamente significativa entre el puesto de trabajo que ocupan los evaluados y el factor de riesgo psicosocial de exigencias psicológicas ( $\chi^2=8.364$ ;  $p>0.05$ ).

### PUESTOS \* TRABAJO ACTIVO Y POSIBILIDADES DE DESARROLLO

Puestos	Auxiliar reparto	de Recuento	10	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo			Exposición psicosocial más desfavorable para la salud	Exposición favorable psicosocial intermedia para la salud	Total
				Exposición psicosocial más desfavorable para la salud	Exposición psicosocial más desfavorable para la salud	Exposición favorable psicosocial intermedia para la salud			
Puestos									
Almacén		Recuento	6		3	5	14		
		% dentro de Puestos	42,9%		21,4%	35,7%	100,0%		
Montacarga/ conductor		Recuento	8		4	0	12		
		% dentro de Puestos	66,7%		33,3%	,0%	100,0%		
Supervisor		Recuento	2		1	1	4		
		% dentro de Puestos	50,0%		25,0%	25,0%	100,0%		
Total		Recuento	26		12	12	50		
		% dentro de Puestos	52,0%		24,0%	24,0%	100,0%		

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado Pearson	de 5,331	6	,502
N de casos válidos	50		

No hallamos una relación estadísticamente significativa entre el puesto de trabajo que ocupan los evaluados y el factor de riesgo psicosocial de trabajo activo y posibilidades de desarrollo ( $\chi^2=5.331$ ;  $p>0.05$ ).

### PUESTOS \* INSEGURIDAD

Puestos	Auxiliar reparto	Inseguridad		Exposición psicosocial más Exposición			desfavorable para la salud			psicosocial intermedia		favorable para la salud		Total	
		de Recuento	% dentro	de	15	75,0%	4	1	20	20,0%	5,0%	100,0%			
Puestos															
Almacén	Reuento	13			1		0		14						
	% dentro de Puestos		92,9%				7,1%			,0%		100,0%			
Montacarga/ conductor	Reuento	10			2		0		12						
	% dentro de Puestos		83,3%				16,7%,			0%		100,0%			
Supervisor	Reuento	4			0		0		4						
	% dentro d Puestos		100,0%				,0%			,0%		100,0%			
Total	Reuento	42			7		1		50						
	% dentro de Puestos		84,0%				14,0%			2,0%		100,0%			

### Pruebas de chi-cuadrado

	Sig. asintótica		
	Valor	gl	(bilateral)
Chi-cuadrado Pearson	de <u>3,552</u>	6	,737
N de casos válidos	50		

No hallamos una relación estadísticamente significativa entre el puesto de trabajo que ocupan los evaluados y el factor de riesgo psicosocial de inseguridad ( $\chi^2=3.552$ ;  $p>0.05$ ).

### PUESTOS \* APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO

		Apoyo social y calidad de liderazgo					
		Exposición					
		Exposición psicosocial más Exposición psicosocial más		desfavorable para la salud		psicosocial intermedia	favorable para la salud
Puestos	Auxiliar reparto	de Recuento % dentro Puestos	de	9 45,0%	4 20,0%	7 35,0%	20 100,0%
Almacén	Recuento % dentro Puestos	4 28,6%	4 28,6%	4 28,6%	6 42,9%	6 42,9%	14 100,0%
Montacarga/ conductor	Recuento % dentro Puestos	10 83,3%	1 8,3%	1 8,3%	1 8,3%	1 8,3%	12 100,0%
Total	Recuento % dentro Puestos	25 50,0%	10 20,0%	1 20,0%	1 20,0%	1 20,0%	50 100,0%

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,283	6	,218
N de casos válidos	50		

No hallamos una relación estadísticamente significativa entre el puesto de trabajo que ocupan los evaluados y el factor de riesgo psicosocial de apoyo social y calidad de liderazgo ( $X^2=8.283$ ;  $p>0.05$ ).

### PUESTOS \* SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO

		Satisfacción con el ambiente físico						Total
		Bastante insatisfec	Algo insatisfec	Indiferen	Algo satisfech	Bastante satisfech		
		ho	ho	te	o	o		
Auxiliar de Recuento		1	3	3	9	4	20	
reparto	% dentro de Puestos	5,0%	15,0%	15,0%	45,0%	20,0%	100,0%	
Almacén	Recuento	0	2	4	7	1	14	
	% dentro de Puestos	,0%	14,3%	28,6%	50,0%	7,1%	100,0%	
Montacarga/ conductor	Recuento	1	3	1	4	3	12	
	% dentro de Puestos	8,3%	25,0%	8,3%	33,3%	25,0%	100,0%	
Supervisor	Recuento	0	0	0	1	3	4	
	% dentro de Puestos	,0%	,0%	,0%	25,0%	75,0%	100,0%	
Total	Recuento	2	8	8	21	11	50	
	% dentro de Puestos	4,0%	16,0%	16,0%	42,0%	22,0%	100,0%	

### Pruebas de chi-cuadrado

	Sig. asintótica		
	Valor	gl	(bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,439	12	,411
N de casos válidos	50		

No hallamos una relación estadísticamente significativa entre el puesto de trabajo que ocupan los evaluados y la satisfacción con el ambiente físico ( $X^2=12.439$ ;  $p>0.05$ ).

### PUESTOS \* SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN

Puestos		Satisfacción con la supervisión						Total
		Bastante insatisfec	Algo insatisfec	Indifere	Algo satisfec	Bastante satisfec	Muy satisfec	
		ho	o	nte	ho	ho	ho	
Auxiliar de Recuento		0	4	3	5	7	1	20
reparto	% dentro de Puestos	,0%	20,0%	15,0%	25,0%	35,0%	5,0%	100,0%
Almacén	Recuento	1	1	0	7	4	1	14
	% dentro de Puestos	7,1%	7,1%	,0%	50,0%	28,6%	7,1%	100,0%
Montacarga/ conductor	Recuento	0	4	2	3	3	0	12
	% dentro de Puestos	,0%	33,3%	16,7%	25,0%	25,0%	,0%	100,0%
Supervisor	Recuento	0	0	0	0	4	0	4
	% dentro de Puestos	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%	,0%	100,0%
Total	Recuento	1	9	5	15	18	2	50
	% dentro de Puestos	2,0%	18,0%	10,0%	30,0%	36,0%	4,0%	100,0%

### Pruebas de chi-cuadrado

		Sig. asintótica	
	Valor	gl	(bilateral)
Chi-cuadrado Pearson	de 18,197	15	,252
N de casos válidos	50		

No hallamos una relación estadísticamente significativa entre el puesto de trabajo que

ocupan los evaluados y la satisfacción con la supervisión ( $X^2=18.197$ ;  $p>0.05$ ).

### PUESTOS \* SATISFACCIÓN CON LA PARTICIPACIÓN

Puestos		Satisfacción con la participación							Total
		Muy insatisfecho	Algo insatisfec-	Indifer-	Algo satisfec-	Bastante satisfec-	Muy satisfec-		
		ho	ho	ente	ho	ho	ho		
Auxiliar de reparto	Recuento	1	1	8	4	6	0	20	
	% dentro de Puestos	5,0%	5,0%	40,0%	20,0%	30,0%	,0%		100,0%
Almacén	Recuento	0	2	3	5	3	1	14	
	% dentro de Puestos	,0%	14,3%	21,4%	35,7%	21,4%	7,1%		100,0%
Montacarg a/ conductor	Recuento	0	5	3	0	3	1	12	
	% dentro de Puestos	,0%	41,7%	25,0%	,0%	25,0%	8,3%		100,0%
Supervisor	Recuento	0	0	0	2	2	0	4	
	% dentro de Puestos	,0%	,0%	,0%	50,0%	50,0%	,0%		100,0%
Total	Recuento	1	8	14	11	14	2	50	
	% dentro de Puestos	2,0%	16,0%	28,0%	22,0%	28,0%	4,0%		100,0%

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado Pearson	de 19,164	15	,206
N de casos válidos	50		

No hallamos una relación estadísticamente significativa entre el puesto de trabajo que ocupan los evaluados y la satisfacción con la participación ( $X^2=19.164$ ;  $p>0.05$ ).

### ESCOLARIDAD \* EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS

		Exigencias psicológicas				
Escolaridad	Recuento	Exposición psicosocial más desfavorable para la salud		Exposición psicosocial intermedia		Total
		2	0	0	2	
Primaria		% dentro de Escolaridad	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Secundaria	Recuento	14	9	3	26	
	% dentro de Escolaridad	53,8%	34,6%	11,5%	100,0%	
Superior	Recuento	9	6	7	22	
	% dentro de Escolaridad	40,9%	27,3%	31,8%	100,0%	
Total	Recuento	25	15	10	50	
	% dentro de Escolaridad	50,0%	30,0%	20,0%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado			
			Sig. asintótica
	Valor	gl	(bilateral)
Chi-cuadrado Pearson	de 5,147	4	,273
N de casos válidos	50		

No hallamos una relación estadísticamente significativa entre la escolaridad de los evaluados y el factor de riesgo psicosocial de exigencias psicológicas ( $\chi^2=5.147$ ;  $p>0.05$ ).

## ESCOLARIDAD \* TRABAJO ACTIVO Y POSIBILIDADES DE DESARROLLO

Escolaridad		Trabajo activo y posibilidades de desarrollo				Total
		Exposición psicosocial más desfavorable para la salud	Exposición psicosocial intermedia	Exposición psicosocial más favorable para la salud		
Primaria	Recuento	1	1	0	2	
	% dentro Escolaridad	de 50,0%	50,0%	,0%	100,0%	
Secundari a	Recuento	15	6	5	26	
	% dentro Escolaridad	de 57,7%	23,1%	19,2%	100,0%	
Superior	Recuento	10	5	7	22	
	% dentro Escolaridad	de 45,5%	22,7%	31,8%	100,0%	
Total	Recuento	26	12	12	50	
	% dentro Escolaridad	de 52,0%	24,0%	24,0%	100,0%	

### Pruebas de chi-cuadrado

		Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado Pearson	de	2,219	4	,696
N de casos válidos		50		

No hallamos una relación estadísticamente significativa entre la escolaridad de los evaluados y el factor de riesgo psicosocial de trabajo activo y las posibilidades de desarrollo ( $\chi^2=2.219$ ;  $p>0.05$ ).

## ESCOLARIDAD \* INSEGURIDAD

		Inseguridad				Total	
		Exposición psicosocial más desfavorable para la salud		Exposición psicosocial intermedia			
		Exposición psicosocial más favorable para la salud					
	Primaria	Recuento	2	0	0	2	
Escolaridad	a	% dentro Escolaridad	de 100,0%	,0%	,0%	100,0%	
		% dentro Escolaridad	de 73,1%	23,1%	3,8%	100,0%	
	Secundaria	Recuento	19	6	1	26	
	Superior	Recuento	21	1	0	22	
	Total	Recuento	42	7	1	50	
		% dentro Escolaridad	de 84,0%	14,0%	2,0%	100,0%	

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado Pearson	de 4,912	4	,296
N de casos válidos	50		

No hallamos una relación estadísticamente significativa entre la escolaridad de los evaluados y el factor de riesgo psicosocial de inseguridad ( $\chi^2=4.912$ ;  $p>0.05$ )

## ESCOLARIDAD \* APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO

		Apoyo social y calidad de liderazgo				
		Exposición psicosocial más desfavorable para la salud	Exposición psicosocial más favorable intermedia	Exposición psicosocial más favorable para la salud	Total	
Escolarida d	Primaria	Recuento % dentro Escolaridad	1 de 50,0%	1 50,0%	0	2
					,0%	100,0%
Secundari a	Recuento % dentro Escolaridad	14 de 53,8%	4 15,4%	8 30,8%	26	100,0%
Superior	Recuento % dentro Escolaridad	10 de 45,5%	5 22,7%	7 31,8%	22	100,0%
Total	Recuento % dentro Escolaridad	25 de 50,0%	10 20,0%	15 30,0%	50	100,0%

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado Pearson	de 2,056	4	,725
N de casos válidos	50		

No hallamos una relación estadísticamente significativa entre la escolaridad de los evaluados y el factor de riesgo psicosocial de apoyo social y calidad de liderazgo ( $\chi^2=2.056$ ;  $p>0.05$ )

## ESCOLARIDAD \* DOBLE PRESENCIA

Tabla de contingencia

		Doble presencia			
		Exposición			
		psicosocial	más	Exposición	
		desfavorable para la		psicosocial	
		salud	intermedia		Total
	Secundaria	Recuento	9	2	11
Escolaridad	Superior	% dentro Escolaridad	de 81,8%	18,2%	100,0%
		% dentro Escolaridad	de 62,5%	37,5%	100,0%
	Total	Recuento	14	5	19
		% dentro Escolaridad	de 73,7%	26,3%	100,0%

### Pruebas de chi-cuadrado

		Sig. asintótica	
		Valor	gl
		(bilateral)	
Chi-cuadrado de Pearson		,891	1
N de casos válidos		19	

## ESCOLARIDAD \* ESTIMA

		Estima				
Escolaridad	Recuento	Exposición psicosocial más desfavorable para la salud	Exposición psicosocial intermedia	Exposición psicosocial más favorable para la salud	Total	
Primaria	Recuento	1	1	0	2	
	% dentro de Escolaridad	50,0%	50,0%	,0%	100,0%	
Secundaria	Recuento	19	4	3	26	
a	% dentro de Escolaridad	73,1%	15,4%	11,5%	100,0%	
Superior	Recuento	13	5	4	22	
	% dentro de Escolaridad	59,1%	22,7%	18,2%	100,0%	
Total	Recuento	33	10	7	50	
	% dentro de Escolaridad	66,0%	20,0%	14,0%	100,0%	

### Pruebas de chi-cuadrado

Sig. asintótica			
	Valor	gl	(bilateral)
Chi-cuadrado Pearson	de 2,360	4	,670
N de casos válidos	50		

No hallamos una relación estadísticamente significativa entre la escolaridad de los evaluados y el factor de riesgo psicosocial de estima ( $\chi^2=2.360$ ;  $p>0.05$ ).

## ESCOLARIDAD \* SATISFACCIÓN INTRÍNSECA

		Satisfacción intrínseca						
Escolaridad	Recuento	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho	Total
		0	1	0	0	1	0	2
Primaria	% dentro de Escolaridad	,0%	50,0%	,0%	,0%	50,0%	,0%	100,0%
	Recuento	1	2	8	11	4	0	26
Secundaria	% dentro de Escolaridad	3,8%	7,7%	30,8%	42,3%	15,4%	,0%	100,0%
	Recuento	0	6	7	3	4	2	22
Total	% dentro de Escolaridad	,0%	27,3%	31,8%	13,6%	18,2%	9,1%	100,0%
	Recuento	1	9	15	14	9	2	50
	% dentro de Escolaridad	2,0%	18,0%	30,0%	28,0%	18,0%	4,0%	100,0%

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,140	10	,216
N de casos válidos	50		

No hallamos una relación estadísticamente significativa entre la escolaridad de los evaluados y la satisfacción intrínseca ( $\chi^2=13.140$ ;  $p>0.05$ ).

## ESCOLARIDAD \* SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN

		Satisfacción con la supervisión						
		Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho	Total
Primaria	Recuento	0	1	1	0	0	0	2
	% dentro de Escolaridad	,0%	50,0%	50,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
Secundaria	Recuento	0	3	1	9	13	0	26
	% dentro de Escolaridad	,0%	11,5%	3,8%	34,6%	50,0%	,0%	100,0%
Superior	Recuento	1	5	3	6	5	2	22
	% dentro de Escolaridad	4,5%	22,7%	13,6%	27,3%	22,7%	9,1%	100,0%
Total	Recuento	1	9	5	15	18	2	50
	% dentro de Escolaridad	2,0%	18,0%	10,0%	30,0%	36,0%	4,0%	100,0%

### Pruebas de chi-cuadrado

			Sig. asintótica (bilateral)	
	Valor	gl		
Chi-cuadrado Pearson	de 14,359	10	,157	
N de casos válidos	50			

No hallamos una relación estadísticamente significativa entre la escolaridad de los evaluados y la satisfacción con la supervisión ( $\chi^2=14.359$ ;  $p>0.05$ ).

# CASOS

## ANAMNESIS

### I. DATOS GENERALES

1. Nombre	: J.H.C.
2. Edad	: 23 años
3. Fecha de Nacimiento	: 13 de setiembre de 1991
4. Lugar de Nacimiento	: Cuzco
5. Grado de instrucción	: Superior Técnica en curso
6. Dirección Actual	: Tomilla - Cayma
7. Nro. de Historia Clínica	: --
8. Referido por	: La psicóloga encargada del área
9. Examinado por	: Junior Peter Barreda Sánchez.

### II. MOTIVO DE CONSULTA

La paciente refiere estar triste, no tener ganas de hacer nada, y que llora casi siempre, indica que siente que todo le va mal, y que no puede hacer nada bien, menciona que su rendimiento académico ha bajado considerablemente.

### III. ENFERMEDAD O PROBLEMA ACTUAL

La paciente nació y vivió hasta los 19 años en cuzco, viviendo con sus padres y hermana, en una relación familiar adecuada y normal; en el año 2011 sus padres la presionaron para que estudiara algo, motivo por el cual decide venir a estudiar en un instituto en Arequipa, y vivir sola pero con el apoyo económico de sus padres, luego de lograr su ingreso al instituto y manteniendo un estado de ánimo normal, adecuada interacción social y adecuado desenvolvimiento académico durante dos años, ella empieza a experimentar inseguridades en su entorno académico y social, a raíz de que, según refiere, el profesor en una exposición le grito y la hizo quedar mal frente a todo el salón, luego de eso la situación se tornó critica, ya no entendía al profesor, hacia las cosas mal y recibía la reprimenda del profesor, ella tiene la sensación que en todo le va mal y que todo le sale mal, es por esto que empezó a alejarse de sus amigos, y de su entorno social, sintiéndose en ocasiones triste y sola en su casa;

poco a poco iba acumulando tensiones y pensamientos irracionales debido a las frustraciones que sentía, al no poder realizar determinada actividad encomendada por el profesor.

#### **IV. ANTECEDENTES PERSONALES**

##### **a) Etapa Pre Natal**

La paciente fue concebida de manera normal, no presento complicaciones.

##### **b) Etapa Natal**

Nació los 9 meses de gestación por parto normal, recibiendo una adecuada atención. No refiere datos de peso y talla.

##### **c) Etapa Post Natal Desarrollo Psicomotor**

Paciente de desarrollo psicomotor adecuado.

##### **d) Lenguaje**

Balbuceó desde los 6 meses, emitiendo sus primeras palabras al año y tres meses. A la edad de dos años ya hablaba de manera fluida.

##### **e) Sueño**

Presenta sueño mayormente normal, en ocasiones se le dificulta dormir, como motivo de esos pensamientos irracionales que le generan la tristeza.

##### **f) Etapa Escolar**

Asistió al jardín, ingresando a los 5 años a primero de primaria. Su adaptación al centro educativo fue buena, presentando una óptima socialización. El nivel primario lo curso sin ningún problema. En el nivel secundario presentó un mejor

rendimiento, destacando principalmente por su participación en todas las actividades realizadas en la institución, toda su educación primaria y secundaria la cursó en Cuzco; al finalizar su educación secundaria, postula a un Instituto de Arequipa logrando el ingreso y un desenvolvimiento normal en los dos primeros años, actualmente ese desenvolvimiento se ve disminuido.

**g) Antecedentes Mórbidos Personales**

Sufrió un cambio de entorno social, de estar en un ambiente de seguridad (la familia), a estar sola en la ciudad, no logró una adaptación al medio actual generándole inseguridad, tristeza, y sentimientos de extrañar a sus padres, el factor desencadenante fueron los constantes fracasos que tuvo a nivel académico, y la poca tolerancia que tenía para afrontarlos.

**h) Juegos**

Realizaba deportes como el vóley, básquet y natación, actualmente ya no los realiza.

**i) Sociabilidad**

Era una persona bastante sociable, sin embargo, a raíz sus constantes equivocaciones y llamadas de atención, es que por momentos refiere que se encuentra sola en una esquina observando a los demás grupos que se forman en el patio en las horas de ocio del instituto sin incluirse en ninguno.

**j) Reacciones Afectivas**

Presenta una fuerte reacción de llanto y tristeza, cuando comenta en consulta el sentimiento de soledad y de frustración.

## **V. ANTECEDENTES FAMILIARES**

### **a) Composición Familiar**

Familia nuclear, conformada por su padre, madre y hermana.

### **b) Dinámica Familiar**

La paciente actualmente vive sola; refiere que son una familia muy unida y que nunca se separaron. Menciona que en vacaciones visita a su familia y que mantiene comunicación telefónica con sus padres y su hermana a diario. Su padre es abogado, sostiene económicamente a su hogar mientras que su madre se mantenía en casa cuidándolas.

### **c) Condición Socioeconómica**

La familia de la paciente es de condición económica media. El ingreso económico depende del padre.

## **VI. RESUMEN**

La paciente se trasladó desde Cuzco a Arequipa para estudiar, este cambio de entorno, el hecho de vivir sola y la poca tolerancia a la frustración que sentía por las constantes equivocaciones y llamadas de atención del profesor, le generó sentimientos de tristeza e inseguridad. La familia es nuclear, de condición socioeconómica media, se encuentra conformada por su padre, su madre y su hermana. En vacaciones visita a su familia, mantiene comunicación telefónica con sus padres y su hermana diariamente. Su padre es abogado, sostiene económicamente a su familia, y su madre permanece en casa.

Es la primera de dos hermanas. Su gestación duró 9 meses, asistiendo a todos sus controles médicos. No refiere talla ni peso al nacer. El parto fue normal, sin complicaciones. Su desarrollo psicomotor y del lenguaje se encuentra dentro de la normalidad. Respecto a la escolaridad, su rendimiento fue óptimo siendo más

resaltante en la secundaria, ingreso a un Instituto de Arequipa, desenvolviéndose de manera regular en los dos primeros años, este desempeño se ha visto disminuido actualmente.

La paciente vivió con sus padres y hermana hasta los 19 años, posteriormente se trasladó a Arequipa, donde actualmente reside.

Arequipa, 31 de julio del 2015

---

JUNIOR PETER BARREDA SANCHEZ  
Internado de psicología

## **EXAMEN MENTAL**

### **I. DATOS GENERALES**

1. Nombre : J.H.C.
2. Edad : 23 años
3. Fecha de Nacimiento : 13 de setiembre de 1991
4. Lugar de Nacimiento : Cuzco
5. Grado de instrucción : Superior Técnica en curso
6. Dirección Actual : Tomilla - Cayma
7. Nro. de Historia Clínica : --
8. Referido por : La psicóloga encargada del área
9. Examinado por : Junior Peter Barreda Sánchez.

### **II. PORTE COMPORTAMIENTO Y ACTITUD**

La paciente de 23 años aparenta la edad referida, es de contextura delgada y talla normal para su edad cronológica, de tez trigueña, ojos y cabello color negro oscuro. Adecuado cuidado y aseo personal. De expresión triste y melancólica, con presencia de llanto.

Durante la primera entrevista su disposición fue escasa, pero en el transcurso de la misma esta empezó a aumentar.

### **III. ATENCIÓN CONCIENCIA Y ORIENTACIÓN**

#### **a) Atención**

Su nivel de atención y concentración es normal.

#### **b) Atención conciencia o estado de alerta**

Se encuentra alerta ante los estímulos que se le presenta, es consciente de las cosas que ocurren su alrededor.

**c) Orientación: tiempo, espacio, lugar, persona**

La paciente se encuentra orientada en tiempo, espacio, lugar y persona.

**IV. LENGUAJE**

Su lenguaje es fluido, su vocabulario es adecuado para su edad. Algunas veces presenta respuestas monosilábicas, pero esto producto de su estado emocional

**V. PENSAMIENTO**

La función del pensamiento tanto en curso como en contenido se encuentra bien conservada, brinda respuestas coherentes y en corto plazo de tiempo.

**VI. PERCEPCIÓN**

Su percepción esta conservada, percibe los estímulos externos de manera adecuada.

**VII. MEMORIA**

De memoria conservada, recuerda hechos de su infancia y niñez sin esfuerzo alguno.

**VIII. FUNCIONAMIENTO INTELECTUAL**

**a) Conocimientos generales**

La paciente tiene los conocimientos generales adecuados para su edad, brinda respuestas a todas las preguntas realizadas, refiere datos exactos y correctos.

**b) Memoria**

Normal-conservada.

**c) Pensamientos: razonamiento y juicios**

Presenta un conjunto de pensamientos irracionales sobre su desempeño académico y su realidad percibida, que tienen influencia su estado anímico.

**IX. ESTADO DE ÁNIMO Y AFECTOS**

La paciente muestra desanimo en realizar las actividades académicas que se le encomiendan porque refiere que tiene miedo al fracaso, se siente triste, decaída, insegura y sola por momentos, pero su estado anímico mejora cuando recibe la llamada de sus padres.

**X. COMPRENSIÓN Y GRADO DE INCAPACIDAD DEL PROBLEMA ACTUAL**

La paciente es consciente de que su estado anímico actual dificulta su desenvolvimiento académico, es por este motivo que asiste a consulta.

**XI. RESUMEN**

La paciente es de contextura delgada y talla relativa a su edad. Su capacidad atencional y de orientación se encuentra dentro de lo normal, así como su concentración. Su lenguaje suele ser monosilábico algunas veces, pero es propio de su estado anímico, demuestra un estado de ánimo decaído, con reacciones afectivas de llanto. El curso y contenido de su pensamiento se encuentra en buenas condiciones, al igual que la percepción. La memoria se encuentra conservada y dentro de lo normal. De inteligencia normal promedio, presenta un conjunto de ideas y pensamientos irracionales que originan su desánimo y tristeza que se traslucen en su bajo desempeño académico.

La paciente es consciente de que su estado anímico actual dificulta su desenvolvimiento académico, es por este motivo que asiste a consulta.

Arequipa, 31 de julio del 2015

---

JUNIOR PETER BARREDA SANCHEZ  
Internado de psicología

## **INFORME PSICOMETRICO**

### **I. DATOS GENERALES**

- |    |                          |                                   |
|----|--------------------------|-----------------------------------|
| 1. | Nombre                   | : J.H.C.                          |
| 2. | Edad                     | : 23 años                         |
| 3. | Fecha de Nacimiento      | : 13 de setiembre de 1991         |
| 4. | Lugar de Nacimiento      | : Cuzco                           |
| 5. | Grado de instrucción     | : Superior Técnica en curso       |
| 6. | Dirección Actual         | : Tomilla - Cayma                 |
| 7. | Nro. de Historia Clínica | : --                              |
| 8. | Referido por             | : La psicóloga encargada del área |
| 9. | Examinado por            | : Junior Peter Barreda Sánchez.   |

### **II. OBSERVACIONES GENERALES**

La paciente de 23 años de edad aparenta la edad referida, es de contextura delgada y talla normal para su edad cronológica, de tez trigueña, ojos y cabello color negro oscuro. Adecuado cuidado y aseo personal. De expresión triste y melancólica.

Orientada en espacio, tiempo y persona, lenguaje y pensamiento adecuados en curso y contenido. Procesos psíquicos superiores conservados. Discurso fluido en tono moderado. Atención sostenida durante la entrevista. Actitud colaboradora y reflexiva.

### **III. INSTRUMENTOS UTILIZADOS**

- Entrevista Psicológica
- Observación

- Tamizaje Hamilton de depresión
- Test proyectivo de la figura humana - karen Machover
- Inventario multifasico de la personalidad MINI-MULT

#### **IV. INTERPRETACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS**

##### **- Hamilton de depresión.**

De acuerdo con la interpretación de los resultados obtuvo un puntaje en la prueba de tamizaje que se ubica dentro del parámetro de depresión leve.

##### **Inventario multifasico de la personalidad MINI-MULT**

Moderadamente deprimida, preocupada y temerosa, probablemente un tanto inmadura y sugestionable, así mismo se conforma razonablemente con los códigos y normas morales y sociales, es sensitiva y susceptible a la opinión de los demás, se mantiene consciente, ordenada y autocritica, demuestra bajo nivel de energía y actividad, difícil para motivar, apática.

##### **Test proyectivo de la figura humana - karen Machover**

Temerosa, infantil, el dibujo indica presencia de ansiedad, cierto conflicto al ocultamiento corporal puede indicar un impulso y un temor a exponer el cuerpo.

#### **V. RESUMEN**

Janeth tiene 23 años aparenta la edad referida, de tez trigueña contextura delgada ojos y cabello color negro, muestra una adecuada orientación en espacio, tiempo y persona, su lenguaje es adecuado tanto en curso como en contenido, al momento de la entrevista se muestra cabizbaja y triste, pero en el transcurso de la misma mejoró un poco el estado de ánimo. Posee indicadores de inseguridad en sus competencias, bajo nivel de sociabilidad y temor a realizar nuevos lazos amicales además de poca tolerancia a la frustración y temor a la equivocación.

Se encuentra moderadamente deprimida, preocupada, ansiosa y temerosa,

probablemente un tanto inmadura y sugestionable, así también se conforma razonablemente con los códigos y normas morales y sociales. Es sensitiva, susceptible a la opinión de los demás, consciente, ordenada y autocritica, Muestra un bajo nivel de energía y actividad, difícil para motivar, apática.

---

JUNIOR PETER BARREDA SANCHEZ

Intrno de psicología

## INFORME PSICOLÓGICO

### I. DATOS GENERALES

- |    |                          |                                   |
|----|--------------------------|-----------------------------------|
| 1. | Nombre                   | : J.H.C.                          |
| 2. | Edad                     | : 23 años                         |
| 3. | Fecha de Nacimiento      | : 13 de setiembre de 1991         |
| 4. | Lugar de Nacimiento      | : Cuzco                           |
| 5. | Grado de instrucción     | : Superior Técnica en curso       |
| 6. | Dirección Actual         | : Tomilla - Cayma                 |
| 7. | Nro. de Historia Clínica | : --                              |
| 8. | Referido por             | : La psicóloga encargada del área |
| 9. | Examinado por            | : Junior Peter Barreda Sánchez.   |

### II. MOTIVO DE CONSULTA

La paciente refiere estar triste, no tener ganas de hacer nada y de llorar casi siempre, indica que siente que todo le va mal y que no puede hacer nada bien, menciona que su rendimiento académico ha bajado considerablemente.

### III. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- Entrevista Psicológica
- Observación
- Hamilton de depresión
- Test proyectivo de la figura humana - karen Machover
- Inventario multifasico de la personalidad MINI-MULT

#### **IV. ANTECEDENTES PERSONALES Y FAMILIARES**

La paciente se trasladó desde Cuzco a Arequipa para estudiar, este cambio de entorno, y el hecho de vivir sola y la poca tolerancia a la frustración que sentía por las constantes equivocaciones y llamadas de atención del profesor, le generó sentimientos de tristeza e inseguridad. Es la primera de dos hermanas. Su gestación duró 9 meses asistiendo a todos sus controles médicos. No refiere talla ni peso al nacer. El parto fue normal, sin complicaciones. Su desarrollo psicomotor y del lenguaje se encuentra dentro de la normalidad. Respecto a la escolaridad, su rendimiento fue óptimo, siendo más resaltante en la secundaria, ingreso a un Instituto de Arequipa, desenvolviéndose de manera regular en los dos primeros años, este desempeño se ha visto disminuido actualmente. La paciente vivió con sus padres y hermana hasta los 19 años, posteriormente se trasladó a Arequipa, donde actualmente reside.

#### **V. OBSERVACIONES CONDUCTUALES**

La paciente de 23 años aparenta la edad referida, es de contextura delgada y talla normal para su edad cronológica, de tez trigueña, ojos y cabello color negro oscuro. Adecuado cuidado y aseo personal. De expresión triste y melancólica.

Durante la primera entrevista su disposición fue escasa, pero en el transcurso de la misma esta empezó a aumentar.

Orientado en espacio, tiempo y persona, lenguaje y pensamiento adecuados en curso y contenido. Procesos psíquicos superiores conservados. Discurso fluido en tono moderado. Atención sostenida durante la entrevista. Actitud colaboradora y reflexiva.

## **VI. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS OBTENIDOS**

La paciente se muestra poco sociable, sensitiva y susceptible a la opinión de los demás. Su proceso de adaptación se desarrollaba normalmente hasta que ocurrió un acontecimiento que desencadenó su actual estado de ánimo, al recibir el sermón del profesor, es que todo empezó a cambiar, se siente insegura, triste, se aísla de los grupos y su rendimiento académico se vio disminuido, Así mismo evidencia indicadores de depresión moderada, que afectan su desempeño normal. A pesar de esto, es tranquila en su actuar, no es de exaltarse ni de perder la calma, evidencia una baja capacidad adaptativa al entorno.

## **VII. CONCLUSIÓN DIAGNÓSTICA**

La paciente presenta un marcado sentimiento de tristeza, a raíz de su separación de los padres y familia a raíz de las llamadas de atención del profesor y las constantes “equivocaciones” que tenía al realizar las actividades que él le encomendaba, esto se vio reflejado en su desenvolvimiento académico y social, pues en la actualidad no mantiene relación con su grupo de compañeros, se mantiene aislada, presenta un miedo moderado al fracaso, y un bajo desempeño académico.

El diagnóstico que se le da a la paciente es el episodio depresivo leve sin síndrome somático (F32.00) de acuerdo con el cie 10. Ya que, cumple con dos de las características requeridas para clasificarla dentro de este tipo de depresión: Ánimo depresivo, y Pérdida de interés y de la capacidad de disfrutar.

## **VIII. PRONÓSTICO**

Favorable, pues durante el transcurso de la entrevista la paciente se fue estableciendo el rapport y además hay clara disposición a trabajar de parte de ella.

## **IX. RECOMENDACIONES**

La paciente debe asistir a terapia psicológica en cronicidad de una vez por semana, para el tratamiento de la depresión leve.

Se recomienda cumplir con las tareas encomendadas para la casa, para afianzar así la terapia dada en consultorio.

Arequipa, 31 de julio del 2015

---

JUNIOR PETER BARREDA SANCHEZ  
I interno de psicología

## **PLAN PSICOTERAPEUTICO**

### **I. DATOS GENERALES**

- |    |                          |                                   |
|----|--------------------------|-----------------------------------|
| 1. | Nombre                   | : J.H.C.                          |
| 2. | Edad                     | : 23 años                         |
| 3. | Fecha de Nacimiento      | : 13 de setiembre de 1991         |
| 4. | Lugar de Nacimiento      | : Cuzco                           |
| 5. | Grado de instrucción     | : Superior Técnica en curso       |
| 6. | Dirección Actual         | : Tomilla - Cayma                 |
| 7. | Nro. de Historia Clínica | : --                              |
| 8. | Referido por             | : La psicóloga encargada del área |
| 9. | Examinado por            | : Junior Peter Barreda Sánchez.   |

### **II. DIAGNOSTICO PSICOLÓGICO**

La paciente presenta un marcado sentimiento de tristeza, a raíz de la separación de sus padres y familia, esto su desenvolvimiento académico y social normal, pues en la actualidad no mantiene relación con su grupo de compañeros, se mantiene aislada, presenta un miedo moderado al fracaso, debido a su poca tolerancia a la frustración, El diagnóstico que se le da a la paciente es el Episodio depresivo leve sin síndrome somático (F32.00) de acuerdo al cie 10.

### **III. OBJETIVOS GENERALES**

Teniendo en cuenta La Terapia Cognitiva conductual, los objetivos son los siguientes:

- Informar e instruir al paciente de la terapia que se llevara a cabo, de manera entendible y clara.
- Ubicar a la paciente en su realidad objetiva. Desquebrajando la realidad

- percibida en la que ella vivía.
- Cambiar sus pensamientos irracionales por pensamientos racionales, que le permitan a la paciente tener un mejor panorama de su realidad objetiva.
  - Complementar lo trabajado en consulta, con tareas para el hogar, para de esta forma reforzar la terapia.
- 

#### **IV. ACCIONES PSICOTERAPUETICAS**

##### **a) Psicoterapia de apoyo.**

Se emplea con el objetivo de establecer el Rapport con el paciente, además de manifestarle comprensión a su problemática y dejar que se exprese libremente.

##### **b) Terapia racional emotiva**

Se realiza una lista de logros obtenidos a lo largo de la vida, en el cual el paciente reconoce la satisfacción de haber conseguido esos objetivos, con la intención de crear puntos de apoyo positivos que generen sensaciones agradables, confianza y mejor actitud ante la frustración.

##### **c) Terapia cognitivo conductual**

El tratamiento consiste en detectar los pensamientos automáticos negativos de la paciente y analizarlos y cambiarlos racionalmente para lograr la comprensión del paciente la relación entre cognición, emoción y conducta.

##### **d) Orientación psicológica**

Con los familiares se realiza la orientación psicológica, se informa acerca de la problemática de Mirian y las consecuencias que tiene la depresión. También se establecen pautas para el apoyo afectivo a la paciente.

Nº DE SESIÓN	TÉCNICA EMPLEADA	OBJETIVO A ALCANZAR
Primera sesión	Liberación de Sentimientos	Conseguir rapport con el terapeuta y comprensión de la problemática.
Segunda sesión	Lista de objetivos logrados	Establecer la confianza en sí misma y mejor actitud ante la frustración.
Tercera sesión	Observación y registro de cogniciones	Paciente logra identificar sus cogniciones positivas y negativas para aprender a manejarlas.

<b>SESION 01</b>	
<b>I.- DATOS</b>	
<b>Denominación:</b>	“DESAHOGO EMOCIONAL”
<b>Técnica:</b>	Psicoterapia De Apoyo – Liberación De Sentimientos
<b>Dirigida a:</b>	Paciente
<b>Dirigida por:</b>	Junior Peter Barreda Sánchez.
<b>Tiempo:</b>	30 Minutos
<b>Nº de sesiones:</b>	1 Sesión
<b>II.- OBJETIVOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brindar espacios de expresión emocional.</li> <li>- Conseguir rapport con el terapeuta</li> <li>- Lograr que el paciente comprenda su problemática</li> </ul>	
<b>III.- MATERIALES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sillas</li> <li>- Hoja De Apuntes</li> <li>- Lápices.</li> </ul>	
<b>IV.- DESARROLLO</b>	<b>TIE MPO</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentarse ante la paciente y pedirle que haga lo mismo.</li> <li>2. Se explica brevemente a la paciente el motivo de la terapia y su relevancia en su proceso de recuperación.</li> </ol>	5 min

3. A continuación, se pregunta a la paciente acerca de su problemática (¿Por qué está usted aquí? ¿Qué es lo que paso?) Induciendo a que la paciente hable y se exprese libremente sin reprimir o guardar emociones. El terapeuta escucha de manera pasiva la mayor parte del tiempo.	15 min
4. Luego se pide a la paciente que se calme realizando cortos ejercicios de respiración.	5 min
5. Se finaliza la sesión rescatando la importancia de la expresión emocional. Se busca la empatía y la comprensión.	5 min

<b>SESION 02</b>	
<b>I.- DATOS</b>	
<b>Denominación:</b>	“MIS LOGROS OBTENIDOS”
<b>Técnica:</b>	Terapia Racional Emotiva – Lista De Objetivos
<b>Dirigida a:</b>	Paciente
<b>Fecha:</b>	Enero Del 2015
<b>Dirigida por:</b>	Junior Peter Barreda Sánchez
<b>Tiempo:</b>	35 Minutos
<b>Nº de sesiones:</b>	1 Sesión
<b>II.- OBJETIVOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer La Confianza En Sí Misma</li> <li>- Mejor La Actitud Ante La Frustración.</li> </ul>	

<b>III.- MATERIALES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sillas</li> <li>- Hoja De Apuntes</li> <li>- Lápices.</li> <li>- Termómetro del ánimo (anexo 2)</li> </ul>	
<b>IV.- DESARROLLO</b>	<b>TIEMPO</b>
1. Se explica brevemente a la paciente el motivo de la terapia y su relevancia en su proceso de recuperación.	5 min
2. A continuación, se le pide a la paciente que tome una hoja y lápiz en la cual elabore un listado de objetivos a que ya consiguió a lo largo de su vida. Durante la realización del trabajo se dan mensajes al paciente con palabras claves; TUS METAS – YA LO CONSEGUISTE – TU LO LOGRASTE. Las cuales sirvan de motivación.	15 min
3. Luego se pide a la paciente que lea en voz alta lo escrito y en cada punto se hace un análisis recalmando lo positivo de esa experiencia.	10 min
4. Posteriormente se le deja tarea para la siguiente sesión: El registro diario de cómo se siente diariamente, mediante el termómetro del ánimo	5 min
5. Se finaliza la sesión rescatando la importancia de la sesión y concentrar la atención en esfuerzos positivos y evitación de conductas de riesgo a las recaídas a la depresión.	5 min

<b>SESION 03</b>	
<b>I.- DATOS</b>	
<b>Denominación:</b>	“IDENTIFICANDO LO NEGATIVO”

<b>Técnica:</b>	Terapia Cognitivo Conductual– Observación Y Registro De Cogniciones
<b>Dirigida a:</b>	Paciente
<b>Fecha:</b>	Enero Del 2015
<b>Dirigida por:</b>	Junior Peter Barreda Sánchez
<b>Tiempo:</b>	35 Minutos
<b>Nº de sesiones:</b>	1 Sesión
<b>II.- OBJETIVOS</b>	
Lograr que la paciente pueda identificar sus cogniciones positivas y negativas para aprender a manejarlas.	
<b>III.- MATERIALES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sillas</li> <li>- Hoja De Apuntes Lápices.</li> <li>- Termómetro del ánimo (anexo 1)</li> <li>- Listado de pensamientos (anexo 2)</li> </ul>	
<b>IV.- DESARROLLO</b>	
1. Revisión de la tarea encomendada.	
2. Se explica brevemente a la paciente el motivo de la terapia y su relevancia en su proceso de recuperación.	
3. A continuación, se le pide a la paciente que tome una hoja y lápiz en la cual elabore un listado de situaciones en las que se siente frustrada, de mal humor, tristeza, etc. Conductas que resulten siendo negativas y perjudiciales para ella. Se dan mensajes al paciente con palabras claves; TE SIENTES MAL CUANDO – QUE TEMOLESTA – POR QUE. Las cuales sirvan de motivación.	

4. Luego se pide a la paciente que lea en voz alta lo escrito y en cada punto se hace un análisis racional recalando lo positivo de esa experiencia.	10 min
<p>5. Posteriormente se le deja tarea para la siguiente sesión:</p> <p>El registro diario de cómo se siente diariamente, mediante el termómetro del ánimo.</p> <p>Indicación: Al finalizar el día, saque la lista de pensamientos negativos, y póngale una marca a cada pensamiento que tuvo en el día de hoy sume el número total de pensamientos positivos y el número total de pensamientos negativos. Note la conexión que existe entre el número de cada tipo de pensamiento y su estado de ánimo.</p>	5 min
6. Se finaliza la sesión rescatando la importancia de la sesión y concentrar la atención en esfuerzos positivos y evitación de conductas de riesgo a las recaídas a la depresión.	

## VI. LOGROS OBTENIDOS

La paciente, ahora se encuentra menos triste y melancólica, logró cambiar la idea de fracaso que tenía, pero aún sigue teniendo episodios de depresión esporádicamente.

Arequipa, 31 de julio del 2015

---

JUNIOR PETER BARREDA SANCHEZ

Introno de psicología

**Anexo 1:**

**TERMOMETRO DEL ANIMO**

SEMANA # \_\_\_\_\_

NOMBRE \_\_\_\_\_

DIA:

E	El Mejor	9	9	9	9	9	9	9
S	Bastante Mejor	8	8	8	8	8	8	8
T	Mejor	7	7	7	7	7	7	7
A	Mejor que Regular	6	6	6	6	6	6	6
D	Regular	5	5	5	5	5	5	5
A	Peor que Regular	4	4	4	4	4	4	4
N	Peor	3	3	3	3	3	3	3
I	Bastante Peor	2	2	2	2	2	2	2
M	El Peor	1	1	1	1	1	1	1

NUMERO DE  
PENSAMIENTOS:

POSITIVOS \_\_\_\_\_

NEGATIVOS \_\_\_\_\_

ANOTACIONES:

## Anexo2:

13

NOMBRE: \_\_\_\_\_

Ponga una marca (✓) a los pensamientos que tuvo el dia de hoy	Dias:								
1. Estoy confundido(a)									
2. No hay amor en el mundo									
3. Estoy echando a perder mi vida									
4. Tengo miedo									
5. Terminaré viviendo solo(a)									
6. La gente ya no considera importante la amistad									
7. No tengo nada de paciencia									
8. Que caso tiene seguir con esto									
9. Soy un(a) estúpido(a)									
10. Cualquiera que piense que soy agradable es porque no me conoce verdaderamente									
11. La vida no tiene sentido									
12. Estoy feo(a)									
13. No puedo expresar mis sentimientos									
14. Nunca encontraré lo que我真的 quiero									
15. No soy capaz de querer									
16. No valgo para nada									
17. Mis esperanzas se han derrumbado									
18. Soy un(a) incompetente									
19. No voy a poder resolver mis problemas									
20. Todo lo que hago me sale mal									
21. Nunca podré cambiar									
22. Todo se me desbarata									
23. Ya no me entusiasma nada									
24. Mejor deseo no haber nacido									
25. No voy a poder dormir									
26. Soy menos que otras personas									
27. Todo es mi culpa									
28. ¿Por qué me pasan tantas cosas malas a mí?									
29. No puedo pensar nada que pudiera ser divertido									
30. La vida no vale la pena de vivirse									
31. Nunca saldré de esta depresión									
32. No tengo suficiente fuerza de voluntad									
33. Quisiera estar muerto(a)									
34. Me pregunto si ellos están hablando de mí									
35. Las cosas se van a poner peor y peor									
36. Tengo un mal carácter									
37. La vida es injusta									
38. No me atrevo a imaginarme lo que será de mi vida dentro de 10 años									
39. Algo está mal en mí									
40. Soy muy egoísta									
41. No soy tan bueno(a) como fulano o zutano									
42. Me siento herido(a) fácilmente									
NUMERO TOTAL DE PENSAMIENTOS NEGATIVOS:									

### Anexo 3:

Paciente: Janeth Huamani Edad: 23 Sexo: (M)(F)  
Ocupación: Estudiante Grado de Instrucción: Superior Fecha: 05-05-10  
Examinador: \_\_\_\_\_ Dx.: \_\_\_\_\_

RECOMENDACIONES: Sea lo más sincero posible al momento de llenar la evaluación que revela sus estados emocionales, para así poder brindarle un mejor tratamiento y consejo psicológico o médico.

1. ¿Cómo está usted de deprimido?

No en absoluto (0) un poco (1)  
moderadamente (2) mucho(3) sumamente (4)

2. ¿Se siente culpable de las cosas que ha hecho o pensado?

No en absoluto (0) un poco (1)  
moderadamente (2) mucho(3) sumamente (4)

3. ¿Le cuesta más tiempo dormirse?

No (0) a veces (1) siempre(2)

4. ¿Duerme a ratos- se despierta a menudo?

No (0) a veces (1) siempre(2)

5. ¿Se despierta antes de lo habitual y luego no puede conciliar otra vez el sueño?

No (0) a veces (1) siempre(2)

6. ¿Ha perdido Interés en su trabajo o pasatiempo?

No en absoluto (0) un poco (1)  
moderadamente (2) mucho(3) sumamente (4)

7. ¿Le encuentra sentido a la vida?  
Si (0) No (1)

8. ¿Ha pensado en poner fin a todo?  
No (0) Si (1)

9. ¿Ha hecho planes para quitarse la vida?  
No (0) Si (1)

11. ¿Le parece que usted es mas lento que su velocidad normal o habitual?

No en absoluto (0) un poco (1)  
moderadamente (2) mucho(3) sumamente (4)

12. ¿ Se siente ansioso o tenso?

No en absoluto (0) un poco (1)  
moderadamente (2) mucho(3) sumamente (4)

13. ¿ Sufre de algún síntoma físico?

No (0) a veces (1) siempre(2)

14. ¿Le preocupa que podría padecer una enfermedad grave como cáncer o venérea?

No en absoluto (0) un poco (1)  
moderadamente (2) mucho(3) sumamente (4)

15. ¿Ha perdido interés en el sexo?

No (0) a veces (1) siempre(2)

16. ¿Ha perdido peso recientemente - a parte de las dietas?

No (0) a veces (1) siempre(2)

17. ¿Está peor temprano por la mañana, pero mejora a medida que pasa el día?

No (0) a veces (1) siempre(2)

Recomendaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Anexo 4:

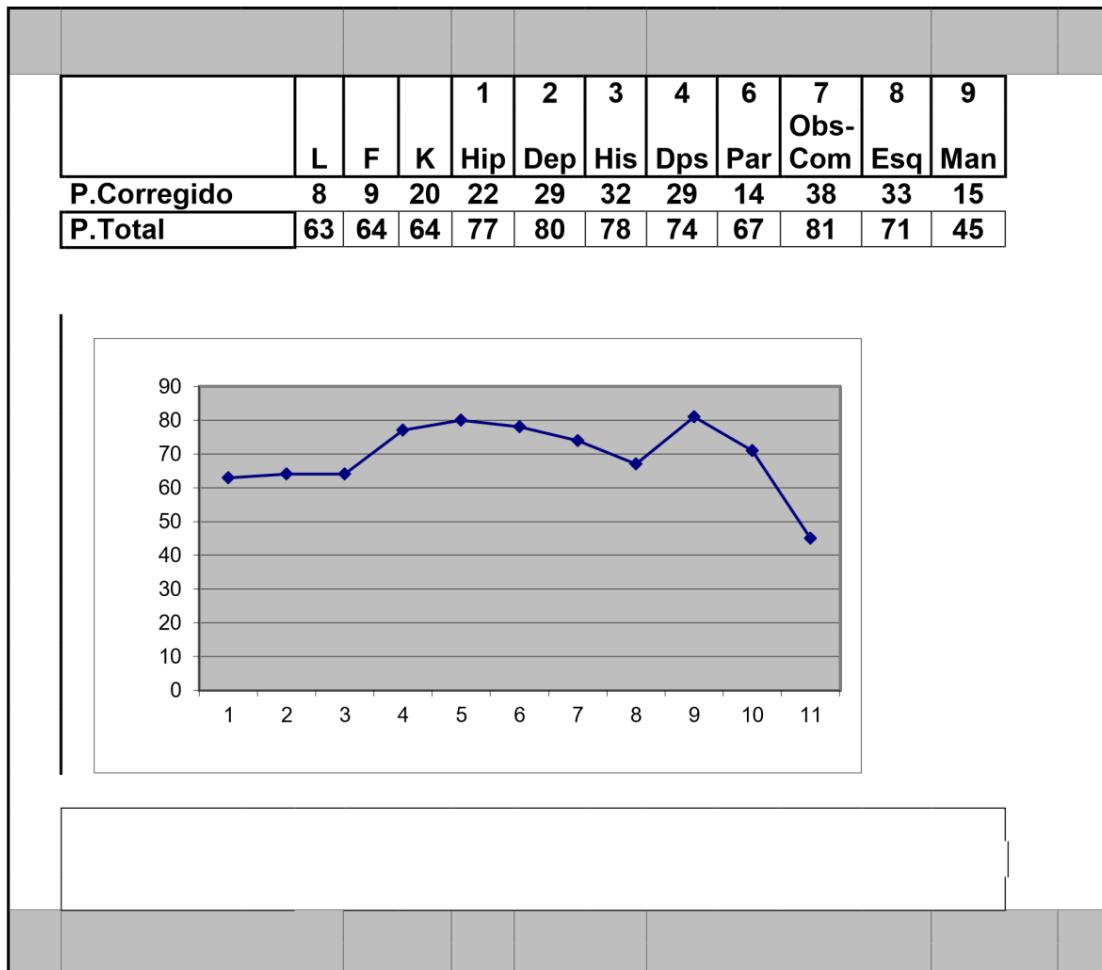
INVENTARIO MULTIFASICO DE LA PERSONALIDAD MINI-MULT											
HOJA DE RESPUESTA											
APELLIDO PATERNO			APELLIDO MATERNO			NOMBRE(S)					
Hernani			Coqueiria			Janeth fiorella					
SEXO					FECHA DE NACIMIENTO			LUGAR DE NACIMIENTO			
MASCULINO		FEMENINO		<input checked="" type="checkbox"/>	AÑO	<input checked="" type="checkbox"/>	MES	<input checked="" type="checkbox"/>	DIA	<input checked="" type="checkbox"/>	Cusco.

A continuación se presentan 71 ítems que describen situaciones o rasgos de personalidad. Marque con un aspa (X) V (Verdadero) o F (Falso), según sea su respuesta.

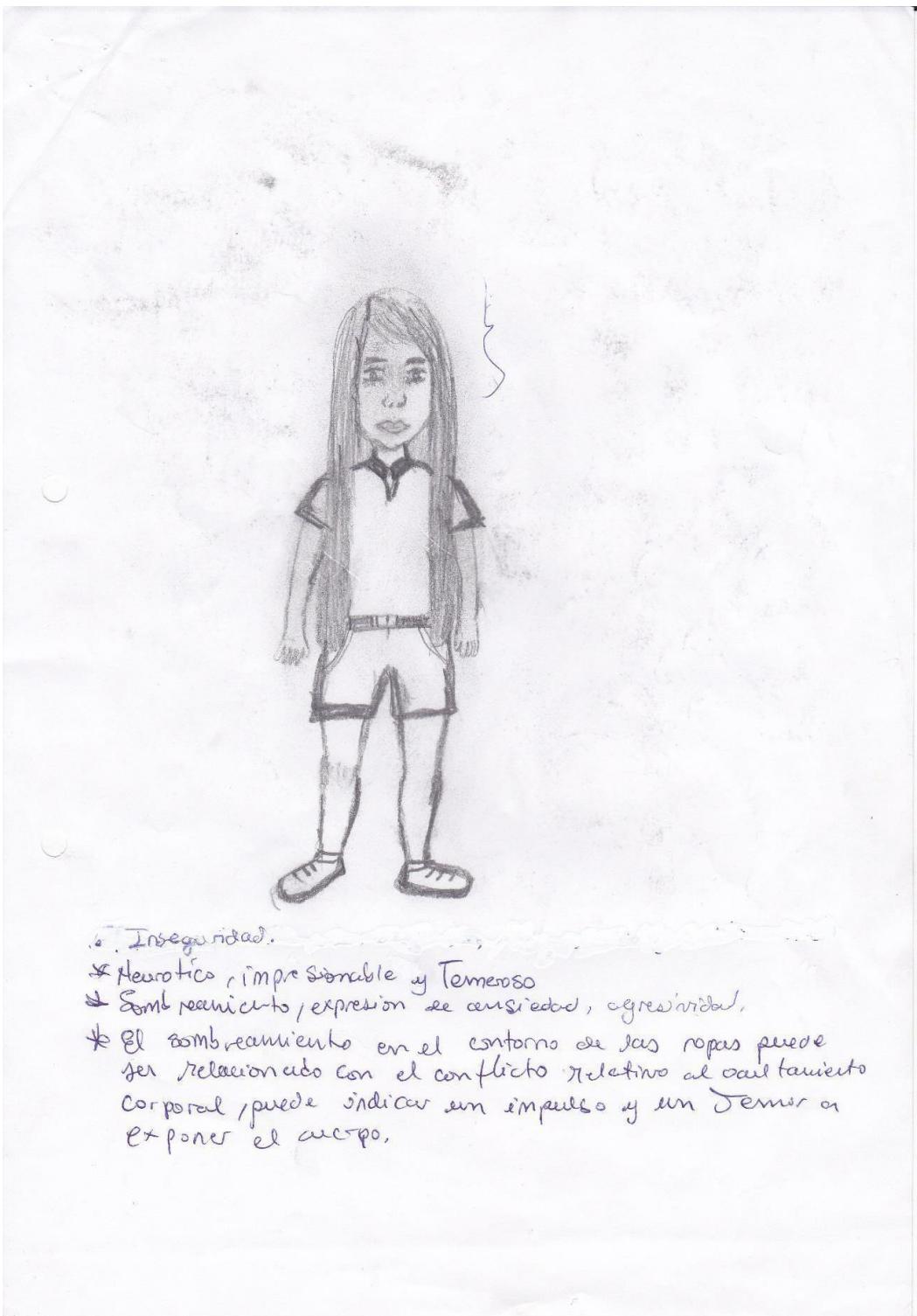
01	V	F	16	V	F	31	V	F	46	V	F
02	V	X	17	V	X	32	V	X	47	V	X
03	V	X	18	V	X	33	V	X	48	V	X
04	V	X	19	V	X	34	V	X	49	V	F
05	V	X	20	V	X	35	V	X	50	V	X
06	V	X	21	V	X	36	V	F	51	V	F
07	V	X	22	V	F	37	V	X	52	V	X
08	V	X	23	V	X	38	V	X	53	V	X
09	V	X	24	V	F	39	V	X	54	V	F
10	V	X	25	V	F	40	V	X	55	V	F
11	V	X	26	V	X	41	V	X	56	V	X
12	V	X	27	V	X	42	V	X	57	V	X
13	V	F	28	V	X	43	V	F	58	V	X
14	V	X	29	V	X	44	V	X	59	V	F
15	V	X	30	V	X	45	V	X	60	V	F
ALBERTO RIBERA ARROYO - IMAQUICHE											



**Anexo 5:**



**Anexo 6:**

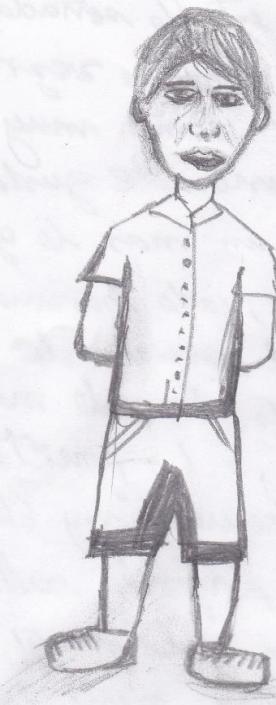


• Inseguridad.

\* Neurotico, impresionable y Temeroso

• Sombreamiento, expresión de ansiedad, agresividad.

\* El sombreamiento en el contorno de las ropas puede ser relacionado con el conflicto relativo al control taurante corporal, puede indicar un impulso y un Temor a exponer el cuerpo.



- \* Agresividad verbal / posiblemente / temeraria / indecente
- \* Relativa resistencia a dibujar un hombre/  
No referente /
- \* Cobardes aTRAS / contexto excesiva / Relaciones interpersonales
- \* botong: Signo de infantilidad
- \* Posibles rasgos obsesivos / compulsivos

## **ANAMNESIS**

### **I. DATOS GENERALES**

1. Nombres y apellidos : Eliana
2. Edad : 38 años
3. Sexo : Femenino
4. Fecha de nacimiento : 26/11/1976
5. Lugar de nacimiento : Arequipa
6. Grado de instrucción : Superior técnico
7. Estado civil : Soltera
8. Ocupación : Independiente
9. Religión : Católica
10. Informante : Paciente e hijo
11. Lugar de evaluación : C. S. “Francisco Bolognesi”
12. Examinadora : Rodas Berrios Ivette Stephanie

### **II. MOTIVO DE CONSULTA**

Eliana debido a los problemas que tiene con su padre, refiere manifestar constantes cambios de humor, además discute continuamente con su menor hijo, consecuencia de ello ha dejado a un lado su trabajo.

### **III. HISTORIA DELA ENFERMEDAD O PROBLEMA ACTUAL**

Es referida por el servicio dental para su Atención Integral de Salud.

Eliana al ingresar al consultorio se mostró tranquila, educada, sin ninguna molestia, y su voz fue pausada al momento de presentarse. Pero mientras narraba su motivo de consulta, se notó cambios en el tono de su voz y postura, acompañado de movimientos en manos y gestos bien marcados.

### *Relato*

Eliana siendo hija única, manifiesta que a lo largo de su vida no ha sido optima la relación con su padre, debido al temperamento y carácter de su progenitor. Sin embargo, si ha tenido una buena relación con su madre.

Hace 10 años con la finalidad de darle una mejor calidad de vida a su menor hijo de 4 años, ella viaja al extranjero, dejando al cuidado del pequeño a su padre, a través de una carta poder, ya que su madre se encontraba delicada de salud, sin sospechar que su padre utilizaría la carta poder en beneficio de él, posteriormente.

Eliana en el extranjero, tuvo la suerte de conocer a una peruana que la ayudo a conseguir un trabajo, empezando de sirvienta y terminando como mayordomo, apenas se establece y con trabajo seguro, empieza a mandarle dinero a su padre, para los gastos de su menor hijo y también para poder comprar un terreno donde posteriormente pondría un negocio y casa. Un día ella recibe la llamada de su padre donde le indica que la salud de su madre estaba empeorando, tras este hecho decide regresar al país después de casi 8 años, dos meses después de su retorno, su madre fallece por muerte natural. Refiere Eliana que tras la pérdida de su madre se sintió muy culpable por no haber podido cuidarla, por haberla dejado sola con su padre, por no haber pasado más tiempo con ella; y por esto, decide quedarse en Perú y cuidar a su hijo de 12 años y padre. Viviendo ya en Perú, manifiesta Eliana que la comunicación con su padre no ha cambiado, también, tras haber pasado mucho tiempo lejos de su hijo, le cuesta al menor reconocerla como su madre, teniendo poca comunicación con él, lo cual le afecta mucho.

Mientras estaba en construcción su propia casa, Eliana decidió pagarle un alquiler por espacio que ocupaba para evitar mayores problemas con su padre. Hace casi ya un año que vive en su casa propia, con su hijo y aproximadamente, hace 6 meses, tras una fuerte discusión con su padre, por un tema económico, Eliana se entera que el terreno donde se encuentra ya construida su casa, está a nombre de su progenitor. Su padre utilizó la carta poder que ella hace años le había confiado, para este fin. Tras el hecho y sumada la poca comunicación con

su hijo ya de 14 años, refiere sentirse intranquila, muy preocupada, no logra conciliar el sueño fácilmente incluso llegando a tener en tres oportunidades pesadillas, en ocasiones manifiesta tener fuertes dolores de cabeza, cambia de humor constantemente, se torna violenta, agresiva, y esto aumenta con las llamadas o visitas de su padre, ha perdido el interés por sus actividades como hacer ejercicio, poner su propio negocio, está comiendo más de lo habitual. Teme que si realiza alguna acción legal en contra de su padre, pueda perder a su hijo, debido que su progenitor tiene gran influencia sobre el menor.

#### **IV. ANTECEDENTES PERSONALES**

##### **PERIODO DE DESARROLLO**

###### **a) Etapa pre natal y natal**

Eliana no recuerda haber conversado con sus padres sobre su nacimiento.

Etapa post natal Primer año

No recuerda haber conversado con sus padres, sobre cómo se dio su desarrollo psicomotor en sus primeros años de vida.

###### **b) Etapa escolar**

Eliana aproximadamente entre los 6 a 7 años, empezó asistir al colegio, era alumna regular, le gustaba mucho las matemáticas y comunicación, no presento quejas por mal comportamiento en toda su etapa escolar, pese a su timidez tenía amigas, mas su padre por lo celoso que era le prohibió tener amigos. En secundaria estuvo en un colegio de mujeres.

###### **Desarrollo cognoscitivo y motor**

No Refiere haber sido una niña inquieta, le gustaba los juegos, la música, no tuvo ningún problemas de aprendizaje, su madre estaba muy al pendiente de su educación.

## **Problemas físicos y emocionales**

Los problemas por los que actualmente está pasando, la tienen inquieta, ansiosa, preocupada, pensativa. Pero tras haber vivido en el extranjero la motiva a salir adelante. Eliana siente que este mal momento por el cual se encuentra tarde o temprano abra una solución.

### **c) Desarrollo y función sexual**

Eliana se identifica con su sexo, a los 15 años tuvo su primer enamorado, una relación sin el consentimiento de sus padres e inicio su vida sexual a los 16 años, más adelante, a los 20 años aproximadamente conoce al padre de su hijo, con el cual tiene una buena relación de padres y actualmente no tiene pareja.

### **d) Historia de la recreación y de la vida**

Manifiesta tener pocos recuerdos de su niñez, pero siempre en ellos recuerda a su papá con un temperamento fuerte y su madre como una mujer muy amorosa. Le gustaba el deporte, en especial voleibol, logrando ser capitana del equipo en la secundaria y de esta manera su círculo de amigos creció. Por el temperamento de su papá, Eliana no salía mucho a fiestas, no podía tener amigos del sexo opuesto. Actualmente ella no practica ningún deporte y ha dejado de hacer ejercicio.

### **e) Relaciones sociales**

Eliana en su niñez hasta su juventud no se relacionaba mucho con el sexo opuesto, actualmente la situación ha cambiado, ahora tiene muchos amigos de ambos sexos, y no tiene dificultad en hacer amistades.

### **f) Actividad laboral**

Desde muy joven ha trabajado, para no depender de su padre económicamente, por las experiencias que ha pasado en el extranjero refiere no tener ningún problema para trabajar a consecuencia de su trabajo actualmente tiene un dinero

ahorrado para su negocio propio.

**g) Servicio militar**

No ha realizado servicio militar.

**h) Religión**

Eliana refiere creer en Dios, pertenece a la religión católica, aunque no se considera practicante, por no asiste todos los domingos a misa.

**i) Hábitos e influencias nocivas o toxicas**

En cuanto a su alimentación, actualmente la preocupación está ocasionando que ingiera alimentos más de lo normal. En relación al sueño, no presentaba ningún problema, pero hace 6 meses que en ocasiones le dificulta conciliar el sueño y en tres oportunidades a sufrido de pesadillas en relación a la pérdida de su casa e hijo. No consume alcohol en exceso, solo en reuniones sociales, pero moderado. No le gusta fumar. No ha consumido ningún tipo de droga hasta el momento.

## **ANTECEDENTES MÓRBIDOS PERSONALES**

**a) Enfermedades y accidentes**

No hay indicios patológicos de enfermedades médicas o psiquiátricas. Así mismo, no ha sufrido caídas fuertes que ponga en riesgo su salud.

**b) Personalidad premórbida**

Eliana recuerda que de niña fue tranquila, un poco tímida, renegona, conversadora, así mismo, reconoce haber tenido miedo a su papá por su forma de reaccionar, por los castigos que le daba, por el maltrato que sufría su madre. Actualmente, se relaciona mucho mejor, es empática, pero admite no haber perdido el miedo a su padre en su totalidad.

Actividad social

Desde muy pequeña ha valorado mucho las amistades que ha tenido, le gusta aconsejar y si está en sus manos ayudar. Considera que el viaje al extranjero le ha ayudado a relacionarse mejor con su entorno.

## V. ANTECEDENTES FAMILIARES

### a) Composición Familiar

Eliana es hija única de matrimonio, pero su padre tiene dos hijos de un anterior compromiso, no los conoce y por ende no mantiene una comunicación con ellos. Vive con su menor hijo de 14 años y su padre de 65 años.

El hijo de 14 años, refiere Eliana es tranquilo, no muestra dificultad para relacionarse con su entorno, es una alumno regular, le gusta el deporte pero no lo practica seguido, es amable, sociable, educado, respetuoso.

Su padre de 65 años, es un policía en retiro, refiere Eliana que es una persona de temperamento y carácter muy fuerte, se muestra agresivo y violento en situaciones que a él le parecen amenazantes, justifica la violencia, le gusta ejercer el dominio entre quienes lo rodean, así también, no reconoce sus errores con facilidad, es ambicioso, egoísta, celoso y en los últimos años el consumo bebidas alcohólicas ha aumentado.

### b) Dinámica Familiar

El hijo de Eliana ve al padre de ella como figura paterna, debido que no tiene una estrecha relación con su padre por problemas del pasado, él reconoce que su abuelo tiene errores pero sobre todo confía mucho en su abuelo. Eliana está logrando tener una buena comunicación con su hijo, no obstante, en muchas ocasiones le ha llegado a reprochar su ausencia, debido que fue criado por sus abuelos.

Por otro lado, no existe una relación estrecha con su padre, y esto ha sido desde su niñez refiere Eliana, por el carácter tan explosivo de su progenitor ella no tenía la confianza de poder contar sus problemas, además la violencia en su hogar y

los castigos que ha recibido. Actualmente el problema de la casa la ha aislado más de su padre llegando a sentir cólera, por el mal actuar de su progenitor.

**c) Condición Socioeconómica**

Eliana pertenece a la clase media, tiene un dinero ahorrado para invertirlo en un negocio propio. La casa en la que reside es de material noble y cuenta con todos los servicios básicos.

**d) Antecedentes familiares patológicos**

La familia de su padre como de madre, no tiene antecedentes familiares psicopatológicos.

La familia de su padre como de madre, no tiene antecedentes familiares psicopatológicos.

## **VI. RESUMEN**

Es referida por el servicio dental para su Atención Integral de Salud, ella al ingresar al consultorio se mostró tranquila, educada, sin ninguna molestia, y su voz fue pausada al momento de presentarse, sin embargo, mientras narraba su motivo de consulta, se notó cambios en el tono de su voz y postura, acompañado de movimientos en manos y gestos bien marcados. Eliana, debido a los problemas que tiene con su padre, refiere manifestar constantes cambios de humor, además discute continuamente con su menor hijo, consecuencia de ello ha dejado a un lado su trabajo.

Eliana es hija única, manifiesta tener pocos recuerdos de su niñez, pero en ellos recuerda a su padre con un temperamento fuerte y su madre como una mujer muy amorosa, en la etapa escolar no ha presentado un comportamiento que haya sido merecedor de llamadas de atención, por el carácter de su papá no podía tener amigos del sexo opuesto, desde muy joven ha trabajado para no depender de su padre económicamente.

Manifiesta que a lo largo de su vida no ha tenido una relación estrecha con su

padre por el carácter explosivo de su progenitor, ella no tenía la confianza de poder contar sus problemas, además la violencia en su hogar, por los castigos que ha recibido, porque él se muestra agresivo y violento en situaciones que a él le parecen amenazantes, le gusta ejercer el dominio entre quienes lo rodean, también, no reconoce sus errores con facilidad, es ambicioso, egoísta, celoso y en los últimos años el consumo bebidas alcohólicas ha aumentado. Por el contrario con su madre la relación fue buena.

Ella tiene un hijo de 14 años el cual ve a su abuelo la como figura paterna, debido que no tiene una estrecha relación con su padre por problemas del pasado, él reconoce que su abuelo tiene errores pero sobre todo confía mucho en su abuelo. Eliana está logrando tener una buena comunicación con su hijo sin embargo, en muchas ocasiones le ha llegado a reprochar su ausencia, debido que fue criado por sus abuelos.

Hace 10 años con la finalidad de darle una mejor calidad de vida a su menor hijo de 4 años, ella viaja al extranjero, dejando al cuidado del pequeño a su padre, a través de una carta poder, ya que su madre se encontraba delicada de salud, sin sospechar que su padre utilizaría la carta poder en beneficio de él, posteriormente,

Eliana en el extranjero, apenas se establece y con trabajo seguro, empieza a mandar dinero a su padre, para los gastos de su menor hijo y también para poder comprar un terreno donde posteriormente pondría un negocio y casa. Por la delicada salud de su madre decide regresar al país después de casi 8 años, falleciendo su madre 2 meses después. Tras la pérdida de su madre se sintió muy culpable por no haber podido cuidarla, por haberla dejado sola con su padre, por no haber pasado más tiempo con ella; y por esto, decide quedarse en Perú y cuidar a su hijo de 12 años y padre. Viviendo ya en Perú, manifiesta Eliana que la comunicación con su padre no ha cambiado, también, tras haber pasado mucho tiempo lejos de su hijo, le cuesta al menor reconocerla como su madre, teniendo poca comunicación con él, lo cual le afecta mucho.

Mientras estaba en construcción su propia casa, Eliana decidió pagarle un alquiler por espacio que ocupaba para evitar mayores problemas con su padre.

Hace casi ya un año que vive en su casa propia, con su hijo y aproximadamente,

hace 6 meses, tras una fuerte discusión con su padre, por un tema económico, Eliana se entera que el terreno donde se encuentra ya construida su casa, está a nombre de su progenitor. Su padre utilizó la carta poder que ella hace años le había confiado, para este fin.

Tras el hecho y sumada la poca comunicación con su hijo ya de 14 años, refiere sentirse intranquila, muy preocupada, no logra conciliar el sueño fácilmente incluso llegando a tener en tres oportunidades pesadillas, en ocasiones manifiesta tener fuertes dolores de cabeza, cambia de humor constantemente, se torna violenta, agresiva, y esto aumenta con las llamadas o visitas de su padre, ha perdido el interés por sus actividades como hacer ejercicio, poner su propio negocio, está comiendo más de lo habitual. Teme que si realiza alguna acción legal en contra de su padre, pueda perder a su hijo, debido que su progenitor tiene gran influencia sobre el menor.

Arequipa, 31 de julio del 2015

---

IVETTE STEPHANIE RODAS BERRIOS

Interna de psicología

## **EXAMEN MENTAL**

### **I. DATOS GENERALES**

1. Nombres y apellidos : Eliana
2. Edad : 38 años
3. Sexo : Femenino
4. Fecha de nacimiento : 26/11/1976
5. Lugar de nacimiento : Arequipa
6. Grado de instrucción : Superior técnico
7. Estado civil : Soltera
8. Ocupación : Independiente
9. Religión : Católica
10. Informante : Paciente e hijo
11. Lugar de evaluación : C. S. “Francisco Bolognesi”
12. Examinadora : Rodas Berrios Ivette Stephanie

### **II. PORTE COMPORTAMIENTO Y ACTITUD**

Eliana aparenta mayor edad a la referida, es de tez blanca, estatura regular y contextura gruesa además se muestra arreglada en su apariencia personal. En su expresión facial se pudo observar preocupación, así mismo, conforme va narrando su voz se eleva, así como la velocidad en la comunicación cambia, existe contacto visual, se puede apreciar cambios en la postura acompañados de movimientos en las manos y gestos bien marcados.

Mostró una actitud de confianza ante el examinador. No presentó ninguna dificultad al realizar las evaluaciones. Así también existe una concordancia entre el estado afectivo y lo observado.

### **III. ATENCIÓN CONCIENCIA Y ORIENTACIÓN**

#### **a) Atención**

Al momento de las evaluaciones Eliana se mostró muy atenta a las indicaciones, mantuvo la concentración en todo momento.

#### **b) Atención conciencia o estado de alerta**

Eliana responde a las preguntas que se le realiza, pero por momentos tiende a desviar su atención.

#### **c) Orientación: tiempo, espacio, lugar, persona**

Se encuentra orientada en tiempo, espacio y persona

### **IV. LENGUAJE**

Su lenguaje es fluido, su vocabulario es adecuado su edad. No obstante acelera la voz conforme va relatando su historia.

### **V. PENSAMIENTO**

Presenta un contenido de ideas relacionándolas correctamente, además responde adecuadamente a las preguntas que se le plantean, no existiendo una incoherencia en su relato, sin embargo, tiene ideas paranoicas por el tema de su casa, piensa que su padre puede actuar en cualquier momento.

### **VI. PERCEPCIÓN**

No presenta alucinaciones, su percepción esta conservada, percibe los estímulos externos de manera adecuada.

## **VII. MEMORIA**

Recuerda algunos episodios de su niñez, recuerda fechas, cumpleaños.

## **VIII. FUNCIONAMIENTO INTELECTUAL**

Eliana tiene los conocimientos generales adecuados para su edad, brinda respuestas a todas las preguntas realizadas, refiere datos exactos y correctos.

## **IX. ESTADO DE ÁNIMO Y AFECTOS**

Eliana, muestra ser una persona alegre, entusiasta, le gusta ayudar al prójimo, sociable, emprendedora. Por su fallecida madre siente un gran amor y respeto, pero a la vez siente una gran pena por no haber hecho más por ella, no obstante, por su padre siente respeto pero no confía en él, en ocasiones teme a la reacciones de su padre, y tras lo ocurrido tiene sentimientos negativos hacia su progenitor como cólera, llegando a un sentimiento de odio. Con respecto a su menor hijo, tiene mucho amor, está logrando tener una mejor comunicación con él, pero lamenta haberlo dejado por mucho tiempo y quiere lograr crear una relación óptima con el menor, pero a veces siente que su padre puede estar obrando de mala manera para que esto no ocurra.

## **XII. COMPRENSIÓN Y GRADO DE INCAPACIDAD DEL PROBLEMA ACTUAL**

Es consciente que los problemas que está teniendo con su padre por la casa la tienen intranquila, irritable, preocupada, incluso está comiendo más de lo acostumbrado, perdiendo interés en sus actividades y la comunicación con su hijo. Queriendo solucionar de la mejor manera y no llegar a instancias legales con su padre.

## **XIII. RESUMEN**

Eliana aparenta mayor edad a la referida, se muestra arreglada en su apariencia personal. En su expresión facial se pudo observar preocupación, así mismo, conforme va narrando su voz se eleva, así como la velocidad en la comunicación

cambia, existe contacto visual pudiendo apreciar cambios en la postura acompañados de movimientos en las manos y gestos bien marcados, sin embargo, mostró una actitud de confianza ante el examinador. No presentó ninguna dificultad al realizar las evaluaciones, estando atenta a las indicaciones, respondiendo a la preguntas de forma clara, coherente, mostrando un lenguaje fluido, su vocabulario es adecuado a su edad. No obstante acelera la voz conforme va relatando su historia. Se encuentra orientada en tiempo, espacio y persona, sin embargo, tiene ideas paranoicas por el tema de su casa, pensando que su padre puede actuar en cualquier momento, no presenta alucinaciones, recuerda algunos episodios de su niñez

Muestra ser una persona alegre, entusiasta, le gusta ayudar al prójimo, sociable, emprendedora. Por su fallecida madre siente un gran amor y respeto, pero a la vez siente una gran pena por no haber hecho más por ella, no obstante, por su padre siente respeto pero no confía en él, en ocasiones teme a la reacciones de su padre, y tras lo ocurrido tiene sentimientos negativos hacia su progenitor como cólera, llegando a un sentimiento de odio. Con respecto a su menor hijo, tiene mucho amor, está logrando tener una mejor comunicación con él, pero lamenta haberlo dejado por mucho tiempo y quiere lograr crear una relación óptima con el menor, pero a veces siente que su padre puede estar obrando de mala manera para que esto no ocurra.

Es consciente que los problemas que está teniendo con su padre por la casa la tienen intranquila, irritable, preocupada, incluso está comiendo más de lo acostumbrado, perdiendo interés en sus actividades y la comunicación con su hijo. Queriendo solucionar de la mejor manera y no llegar a instancias legales con su padre.

Arequipa, 31 de julio del 2015

---

IVETTE STEPHANIE RODAS BERRIOS

Interna de psicología

## INFORME PSICOMETRICO

### I. DATOS GENERALES

1. Nombres y apellidos : Eliana
2. Edad : 38 años
3. Sexo : Femenino
4. Fecha de nacimiento : 26/11/1976
5. Lugar de nacimiento : Arequipa
6. Grado de instrucción : Superior técnico
7. Estado civil : Soltera
8. Ocupación : Independiente
9. Religión : Católica
10. Informante : Paciente e hijo
11. Lugar de evaluación : C. S. “Francisco Bolognesi”
12. Examinadora : Rodas Berrios Ivette Stephanie

### II. OBSERVACIONES GENERALES

Eliana al ingresar al consultorio se mostró tranquila, educada. Narrando su motivo de consulta, su voz se eleva, así como la velocidad en la comunicación cambia, se puede apreciar cambios en la postura acompañados de movimientos en las manos y gestos bien marcados. Aparenta mayor edad a la referida, se muestra arreglada en su apariencia personal. En su expresión facial se pudo observar preocupación, existe contacto visual, Así mismo, mostró una actitud de confianza ante el examinador. No presentó ninguna dificultad al realizar las evaluaciones. Así también existe una concordancia entre el estado afectivo y lo observado.

### **III. INSTRUMENTOS UTILIZADOS**

- Observación
- Entrevista
- Pruebas Psicológicas:
  - Cuestionario de ansiedad y depresión de Golberg
  - Test proyectivo de la figura humana - karen Machover
  - Inventario multifasico de la personalidad MINI-MULT

### **IV. INTERPRETACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS**

- **Cuestionario de ansiedad y depresión de Golberg**

Existe presencia de ansiedad y depresión.

- **Test proyectivo de la figura humana - karen Machover**

Existe presencia de culpa, esto se ve reflejado por la culpa que tiene por haber dejado a su madre y el tiempo que no estuvo con su hijo; sin visión al futuro, ya que ella ha dejado de hacer sus actividades y sus metas a un lado por tema de la casa, también indica arranques impulsivos, defensa contra lo reprimido, agresividad, problemas de inferioridad, depresión, inseguridad, miedo, preocupación, delirio de persecución, todo esto podría deberse como consecuencia de los problemas que tiene por la casa y los sentimientos negativos que tiene por su padre. No obstante se muestra optimista frente al problema.

- **Inventario multifasico de la personalidad MINI-MULT**

Existe la probabilidad de que haya respuestas al azar, sin embargo encontramos inestabilidad emocional, pudiendo esto deberse por los cambios de humor que esta presentando la paciente a raíz del problema con su padre. También manifiesta ira, resentimiento, agresividad, amargura, relacionándolo con su padre, pesimismo ya que por momentos se siente cansada y rendida frente a los

problemas; Conformismo porque no se encuentra haciendo nada más por ella ni por sus sueños temiendo perderlo todo; tendencia al aislamiento, por evitar lastimar a su hijo.

## V. RESUMEN

Eliana al ingresar al consultorio se mostró tranquila, educada. Narrando su motivo de consulta, su voz se eleva, así como la velocidad en la comunicación cambia, se puede apreciar cambios en la postura acompañados de movimientos en las manos y gestos bien marcados. Aparenta mayor edad a la referida, se muestra arreglada en su apariencia personal. En su expresión facial se pudo observar preocupación, existe contacto visual, Así mismo, mostró una actitud de confianza ante el examinador. No presentó ninguna dificultad al realizar las evaluaciones. Así también existe una concordancia entre el estado afectivo y lo observado.

En la interpretación de los pruebas psicológicas; podemos indicar que existe presencia de culpa, esto se ve reflejado por la culpa que tiene por haber dejado a su madre y el tiempo que no estuvo con su hijo; sin visión al futuro, ya que ella ha dejado de hacer sus actividades y sus metas a un lado por tema de la casa, también manifiesta ira, resentimiento, agresividad, amargura, arranques impulsivos, defensa contra lo reprimido, agresividad, problemas de inferioridad, depresión, inseguridad, miedo, preocupación, delirio de persecución, todo esto podría deberse como consecuencia de los problemas que tiene por la casa y los sentimientos negativos que tiene por su padre. No obstante se muestra optimista frente al problema.

Arequipa, 31 de julio del 2015

---

IVETTE STEPHANIE RODAS BERRIOS

Interna de psicología

## **INFORME PSICOLOGICO**

### **I. DATOS GENERALES**

1. Nombres y apellidos : Eliana
2. Edad : 38 años
3. Sexo : Femenino
4. Fecha de nacimiento : 26/11/1976
5. Lugar de nacimiento : Arequipa
6. Grado de instrucción : Superior técnico
7. Estado civil : Soltera
8. Ocupación : Independiente
9. Religión : Católica
10. Informante : Paciente e hijo
11. Lugar de evaluación : C. S. “Francisco Bolognesi”
12. Examinadora : Rodas Berrios Ivette Stephanie

### **II. MOTIVO DE CONSULTA**

Eliana debido a los problemas que tiene con su padre, refiere manifestar constantes cambios de humor, además discute continuamente con su menor hijo, consecuencia de ello ha dejado a un lado su trabajo.

### **III. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS**

- Observación
- Entrevista
- Pruebas Psicológicas:

- Cuestionario de ansiedad y depresión de Golberg
- Test proyectivo de la figura humana - karen Machover
- Inventario multifasico de la personalidad MINI-MULT

#### **IV. ANTECEDENTES PERSONALES Y FAMILIARES**

Es referida por el servicio dental para su Atención Integral de Salud, ella al ingresar al consultorio se mostró tranquila, educada, sin ninguna molestia, y su voz fue pausada al momento de presentarse, sin embargo, mientras narraba su motivo de consulta, se notó cambios en el tono de su voz y postura, acompañado de movimientos en manos y gestos bien marcados. Eliana, debido a los problemas que tiene con su padre, refiere manifestar constantes cambios de humor, además discute continuamente con su menor hijo, consecuencia de ello ha dejado a un lado su trabajo, se siente triste, preocupada.

Eliana es hija única, manifiesta tener pocos recuerdos de su niñez, pero en ellos recuerda a su padre con un temperamento fuerte y su madre como una mujer muy amorosa, en la etapa escolar no ha presentado un comportamiento que haya sido merecedor de llamadas de atención, por el carácter de su papá no podía tener amigos del sexo opuesto, desde muy joven ha trabajado para no depender de su padre económicoamente.

Manifiesta que a lo largo de su vida no ha tenido una relación estrecha con su padre por el carácter explosivo de su progenitor, ella no tenía la confianza de poder contar sus problemas, además la violencia en su hogar, por los castigos que ha recibido, porque él se muestra agresivo y violento en situaciones que a él le parecen amenazantes, le gusta ejercer el dominio entre quienes lo rodean, también, no reconoce sus errores con facilidad, es ambicioso, egoísta, celoso y en los últimos años el consumo bebidas alcohólicas ha aumentado. Por el contrario con su madre la relación fue buena.

Ella tiene un hijo de 14 años el cual ve a su abuelo la como figura paterna, debido que no tiene una estrecha relación con su padre por problemas del pasado, él reconoce que su abuelo tiene errores pero sobre todo confía mucho en su abuelo. Eliana está logrando tener una buena comunicación con su hijo sin embargo, en muchas ocasiones le ha llegado a reprochar su ausencia, debido que fue criado por sus abuelos.

Hace 10 años con la finalidad de darle una mejor calidad de vida a su menor hijo de 4 años, ella viaja al extranjero, dejando al cuidado del pequeño a su padre, a través de una carta poder, ya que su madre se encontraba delicada de salud, sin sospechar que su padre utilizaría la carta poder en beneficio de él, posteriormente,

Eliana en el extranjero, apenas se establece y con trabajo seguro, empieza a mandar dinero a su padre, para los gastos de su menor hijo y también para poder comprar un terreno donde posteriormente pondría un negocio y casa. Por la delicada salud de su madre decide regresar al país después de casi 8 años, falleciendo su madre 2 meses después. Tras la pérdida de su madre se sintió muy culpable por no haber podido cuidarla, por haberla dejado sola con su padre, por no haber pasado más tiempo con ella; y por esto, decide quedarse en Perú y cuidar a su hijo de 12 años y padre. Viviendo ya en Perú, manifiesta Eliana que la comunicación con su padre no ha cambiado, también, tras haber pasado mucho tiempo lejos de su hijo, le cuesta al menor reconocerla como su madre, teniendo poca comunicación con él, lo cual le afecta mucho.

Mientras estaba en construcción su propia casa, Eliana decidió pagarle un alquiler por espacio que ocupaba para evitar mayores problemas con su padre.

Hace casi ya un año que vive en su casa propia, con su hijo y aproximadamente, hace 6 meses, tras una fuerte discusión con su padre, por un tema económico, Eliana se entera que el terreno donde se encuentra ya construida su casa, está a nombre de su progenitor. Su padre utilizó la carta poder que ella hace años le había confiado, para este fin.

Tras el hecho y sumada la poca comunicación con su hijo ya de 14 años, refiere sentirse intranquila, muy preocupada, no logra conciliar el sueño fácilmente

incluso llegando a tener en tres oportunidades pesadillas, en ocasiones manifiesta tener fuertes dolores de cabeza, cambia de humor constantemente, se torna violenta, agresiva, y esto aumenta con las llamadas o visitas de su padre, ha perdido el interés por sus actividades como hacer ejercicio, poner su propio negocio, está comiendo más de lo habitual. Teme que si realiza alguna acción legal en contra de su padre, pueda perder a su hijo, debido que su progenitor tiene gran influencia sobre el menor.

## V. OBSERVACIONES CONDUCTUALES

Eliana aparenta mayor edad a la referida, se muestra arreglada en su apariencia personal. En su expresión facial se pudo observar preocupación, así mismo, conforme va narrando su voz se eleva, así como la velocidad en la comunicación cambia, existe contacto visual pudiendo apreciar cambios en la postura acompañados de movimientos en las manos y gestos bien marcados, sin embargo, mostró una actitud de confianza ante el examinador. No presentó ninguna dificultad al realizar las evaluaciones, estando atenta a las indicaciones, respondiendo a la preguntas de forma clara, coherente, mostrando un lenguaje fluido, su vocabulario es adecuado a su edad. No obstante acelera la voz conforme va relatando su historia. Se encuentra orientada en tiempo, espacio y persona, sin embargo, tiene ideas paranoicas por el tema de su casa, pensando que su padre puede actuar en cualquier momento, no presenta alucinaciones, recuerda algunos episodios de su niñez

Muestra ser una persona alegre, entusiasta, le gusta ayudar al prójimo, sociable, emprendedora. Por su fallecida madre siente un gran amor y respeto, pero a la vez siente una gran pena por no haber hecho más por ella, no obstante, por su padre siente respeto pero no confía en él, en ocasiones teme a la reacciones de su padre, y tras lo ocurrido tiene sentimientos negativos hacia su progenitor como cólera, llegando a un sentimiento de odio. Con respecto a su menor hijo, tiene mucho amor, está logrando tener una mejor comunicación con él, pero lamenta haberlo dejado por mucho tiempo y quiere lograr crear una relación óptima con el menor, pero a veces siente que su padre puede estar obrando de mala manera para que esto no ocurra.

Es consiente que los problemas que está teniendo con su padre por la casa la tienen intranquila, irritable, preocupada, incluso está comiendo más de lo acostumbrado, perdiendo interés en sus actividades y la comunicación con su hijo. Queriendo solucionar de la mejor manera y no llegar a instancias legales con su padre.

## **VI. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS OBTENIDOS**

Eliana al ingresar al consultorio se mostró tranquila, educada. Narrando su motivo de consulta, su voz se eleva, así como la velocidad en la comunicación cambia, se puede apreciar cambios en la postura acompañados de movimientos en las manos y gestos bien marcados. Aparenta mayor edad a la referida, se muestra arreglada en su apariencia personal. En su expresión facial se pudo observar preocupación, existe contacto visual, Así mismo, mostró una actitud de confianza ante el examinador. No presentó ninguna dificultad al realizar las evaluaciones. Así también existe una concordancia entre el estado afectivo y lo observado.

En la interpretación de los pruebas psicológicas; podemos indicar que existe presencia de culpa, esto se ve reflejado por la culpa que tiene por haber dejado a su madre y el tiempo que no estuvo con su hijo; sin visión al futuro, ya que ella ha dejado de hacer sus actividades y sus metas a un lado por tema de la casa, también manifiesta ira, resentimiento, agresividad, amargura, arranques impulsivos, defensa contra lo reprimido, agresividad, problemas de inferioridad, problemas de inferioridad, infantilismo, sentimientos de rechazo, preocupación, impulsiva depresión, inseguridad, miedo, preocupación, delirio de persecución, todo esto podría deberse como consecuencia de los problemas que tiene por la casa y los sentimientos negativos que tiene por su padre. No obstante se muestra optimista frente al problema.

## **VII. CONCLUSIÓN DIAGNÓSTICA**

La paciente de acuerdo a la observación, entrevista y pruebas realizadas se muestra preocupada, hay sentimiento de culpa, agresividad, denota cierta dependencia emocional, sin visión al futuro por momentos, arranques impulsivos,

defensa contra lo reprimido, optimista, problemas de inferioridad, infantilismo, sentimientos de rechazo, preocupación, impulsiva, triste.

El diagnóstico que se le da a la paciente es el episodio depresivo leve sin síndrome somático (F32.00) de acuerdo con el cie 10. Ya que, cumple con tres de las características

## **VIII. PRONÓSTICO**

Favorable, porque la paciente es consciente de los problemas que está teniendo con su padre por la casa y con su hijo por la falta de comunicación.

## **IX. RECOMENDACIONES**

Psicoterapia individual, la paciente debe asistir a terapia psicológica.

Arequipa, 31 de julio del 2015

---

IVETTE STEPHANIE RODAS BERRIOS

Internas de psicología

## **PLAN PSICOTERAPEUTICO**

### **I. DATOS GENERALES**

- 1.** Nombres y apellidos : Eliana
- 2.** Edad : 38 años
- 3.** Sexo : Femenino
- 4.** Fecha de nacimiento : 26/11/1976
- 5.** Lugar de nacimiento : Arequipa
- 6.** Grado de instrucción : Superior técnico
- 7.** Estado civil : Soltera
- 8.** Ocupación : Independiente
- 9.** Religión : Católica
- 10.** Informante : Paciente e hijo
- 11.** Lugar de evaluación : C. S. “Francisco Bolognesi”
- 12.** Examinadora : Rodas Berrios Ivette Stephanie

### **II. DIAGNOSTICO PSICOLÓGICO**

La paciente de acuerdo a la observación, entrevista y pruebas realizadas se muestra preocupada, hay sentimiento de culpa, agresividad, denota cierta dependencia emocional, sin visión al futuro por momentos, arranques impulsivos, defensa contra lo reprimido, optimista, problemas de inferioridad, infantilismo, sentimientos de rechazo, preocupación, impulsiva.

F32.0 Episodio depresivo leve

### **III. OBJETIVOS GENERALES**

Movilizar en la paciente para que deje a un lado toda la tensión, la preocupación, y pueda hablar con su padre sobre los problemas que tiene con respecto a la casa, sin el temor a que eso perjudique la relación que está construyendo con su hijo.

### **IV. ACCIONES PSICOTERAPUETICAS**

- Técnica de la silla vacía
- Entrenamiento en Relajación

Nº DE SESIÓN	TÉCNICA EMPLEADA	OBJETIVO A ALCANZAR
Primera sesión	Silla vacía	Ofrecer la posibilidad de dialogar con lo que produce un estímulo para explorar y manifestar lo que sentimos y cómo lo sentimos
Segunda y tercera sesión	Entrenamiento en Relajación	Brindar técnicas de relajación para que el paciente pueda controlar emociones y pensamientos

<b>sesión 01</b>	
<b>I. DATOS</b>	
Técnica:	<b>SILLA VACÍA</b>
Dirigida a:	Paciente
Tiempo:	45 Minutos
Nº de sesiones:	1 Sesión
<b>II. OBJETIVOS</b>	
Ofrecer la posibilidad de dialogar con lo que produce un estímulo para explorar y manifestar lo que sentimos y cómo lo sentimos.	
<b>III. MATERIALES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sillas</li> </ul>	
<b>III. DESARROLLO</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se le pide a la paciente que se siente en una silla y se coloca al frente de otra. Se hace una pequeña relajación</li> <li>3. Despues de la relajación, se le dice: aquí delante de ti hay una silla vacía y ahora voy a pedirle a tu padre que se siente aquí en esta silla vacía.</li> <li>4. Ahora se encuentra al frente tuyo, dile que sientes, cuéntale como vez lo que ha pasado. Expresa los sentimientos que te hace sentir. Cuéntale lo que no le has dicho antes.</li> <li>5. Se le pedirá que cambie de silla y se ponga en el lugar de su padre y responda al mensaje que ella le ha dejar.</li> </ol>	

## **SESION 02 - 03**

### **I. DATOS**

Técnica: **ENTRENAMIENTO EN RELAJACIÓN**

Dirigida a: Paciente

Tiempo: 60 minutos

Nº de sesiones: 02

### **II. OBJETIVOS**

Brindar técnicas de relajación para que el paciente pueda controlar emociones y pensamientos

### **IV. MATERIALES**

Silla

### **V. DESARROLLO**

Se realiza una secuencia de relajación muscular para evitar tensión.

Se relaja los brazos y manos, músculos de la cara, hombros, piernas y pies. Relajación autógena

- Peso en brazos y piernas,
- Calor en brazos y piernas,
- Movimiento del corazón,
- La autonomía del proceso respiratorio,
- El calor abdominal interno (plexo solar),
- La diferencia de temperatura entre la frente y el aire circundante.

Técnicas de respiración.

- Mecanismos de autorregulación de la respiración.

## **VI. LOGROS OBTENIDOS**

Esta información aún no se tiene debido a que la paciente solo asistió a una sesión, y no se pudo ver progreso alguno en la terapia.

Arequipa, 31 de julio del 2015

---

IVETTE STEPHANIE RODAS BERRIOS

Interna de psicología

## Anexo 1:

### ESCALA DE ANSIEDAD Y DEPRESIÓN DE GOLDBERG (E.A.D.G)

**Indicación:** instrumento de cribaje para detectar la ansiedad y la depresión.

**Codificación proceso:** 300.00 Ansiedad, 311 Depresión (CIE9-MC).

**Administración:** Su aplicación es hetero-administrada, intercalada en el contexto de la entrevista clínica, en la que se interroga al paciente sobre si ha presentado en las últimas dos semanas alguno de los síntomas a los que hacen referencia los ítems; no se puntuán los síntomas que duren menos de dos semanas o que sean de leve intensidad.

**Interpretación:** Cada una de las subescalas se estructura en 4 ítems iniciales de despistaje para determinar si es o no probable que exista un trastorno mental, y un segundo grupo de 5 ítems que se formulán sólo si se obtienen respuestas positivas a las preguntas de despistaje (2 o más en la subescala de ansiedad, 1 o más en la subescala de depresión).

Los puntos de corte son  $\geq 4$  para la subescala de ansiedad, y  $\geq 2$  para la de depresión. El instrumento está diseñado para detectar "probables casos", no para diagnosticarlos.

**Propiedades psicométricas** La escala global tiene una sensibilidad del 83 % y una especificidad del 82 %. La subescala de depresión muestra una alta sensibilidad para captar los pacientes diagnosticados de trastornos depresivos (85,7 %), con una capacidad discriminante para los trastornos de ansiedad algo baja (captó el 66 % de los pacientes con trastornos de ansiedad). La de ansiedad tiene una sensibilidad algo menor (72 %), pero mayor capacidad discriminante (sólo detecta un 42 % de los trastornos depresivos).

Escala de EADG – (Escala de ansiedad - depresión)	Si/No
<b>Subescala de ansiedad</b>	
1. ¿Se ha sentido muy excitado, nervioso o en tensión?	Si
2. ¿Ha estado muy preocupado por algo?	Si
3. ¿Se ha sentido muy irritable?	Si
4. ¿Ha tenido dificultades para relajarse?	Si
Si hay 2 o más respuestas afirmativas, continuar preguntando	04
	<b>Subtotal</b>
5. ¿Ha dormido mal, ha tenido dificultades para dormir?	Si
6. ¿Ha tenido dolores de cabeza o nuca?	Si
7. ¿Ha tenido los siguientes síntomas: temblores, hormigueos, mareos, sudores, diarrea?	Si
8. ¿Ha estado preocupado por su salud?	No
9. ¿Ha tenido alguna dificultad para quedarse dormido?	Si
	<b>TOTAL ANSIEDAD</b>
	08

$\geq 4$  : Ansiedad probable

Subescala de depresión	Si/No
1. ¿Se ha sentido con poca energía?	Si
2. ¿Ha perdido el interés por las cosas?	No
3. ¿Ha perdido la confianza en usted mismo?	No
4. ¿Se ha sentido desesperanzado, sin esperanzas?	Si
Si hay respuestas afirmativas a cualquiera de la preguntas anteriores, continuar preguntando	02
	<b>Subtotal</b>
5. ¿Ha tenido dificultades para concentrarse?	Si
6. ¿Ha perdido peso? (a causa de su falta de apetito)	No
7. ¿Se ha estado despertando demasiado temprano?	Si
8. ¿Se ha sentido usted enlentecido?	No
9. ¿Cree usted que ha tenido tendencia a encontrarse peor por las mañanas?	No
	<b>TOTAL DEPRESIÓN</b>
	04

$\geq 2$  : Depresión probable

*Eccg*

**Anexo 2:**





### Anexo 3:

#### INVENTARIO MULTIFASICO DE LA PERSONALIDAD MINI-MULT

#### HOJA DE RESPUESTAS

NOMBRES Y APELLIDOS: Eliana

SEXO: Femenino FECHA DE NACIMIENTO: 26-11-1994 LUGAR DE NACIMIENTO: Arequipa

- |  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| 1. <input checked="" type="radio"/> F  | 19. V <input checked="" type="radio"/> | 37. <input checked="" type="radio"/> F | 55. <input checked="" type="radio"/> F |
| 2. V <input checked="" type="radio"/>  | 20. V <input checked="" type="radio"/> | 38. <input checked="" type="radio"/> F | 56. <input checked="" type="radio"/> F |
| 3. <input checked="" type="radio"/> F  | 21. <input checked="" type="radio"/> F | 39. <input checked="" type="radio"/> F | 57. V <input checked="" type="radio"/> |
| 4. V <input checked="" type="radio"/>  | 22. <input checked="" type="radio"/> F | 40. <input checked="" type="radio"/> F | 58. <input checked="" type="radio"/> F |
| 5. V <input checked="" type="radio"/>  | 23. <input checked="" type="radio"/> F | 41. V <input checked="" type="radio"/> | 59. <input checked="" type="radio"/> F |
| 6. V <input checked="" type="radio"/>  | 24. <input checked="" type="radio"/> F | 42. <input checked="" type="radio"/> F | 60. V <input checked="" type="radio"/> |
| 7. <input checked="" type="radio"/> F  | 25. V <input checked="" type="radio"/> | 43. <input checked="" type="radio"/> F | 61. <input checked="" type="radio"/> F |
| 8. V <input checked="" type="radio"/>  | 26. <input checked="" type="radio"/> F | 44. V <input checked="" type="radio"/> | 62. V <input checked="" type="radio"/> |
| 9. V <input checked="" type="radio"/>  | 27. <input checked="" type="radio"/> F | 45. <input checked="" type="radio"/> F | 63. <input checked="" type="radio"/> F |
| 10. <input checked="" type="radio"/> F | 28. V <input checked="" type="radio"/> | 46. <input checked="" type="radio"/> F | 64. V <input checked="" type="radio"/> |
| 11. <input checked="" type="radio"/> F | 29. V <input checked="" type="radio"/> | 47. V <input checked="" type="radio"/> | 65. V <input checked="" type="radio"/> |
| 12. <input checked="" type="radio"/> F | 30. <input checked="" type="radio"/> F | 48. V <input checked="" type="radio"/> | 66. <input checked="" type="radio"/> F |
| 13. V <input checked="" type="radio"/> | 31. <input checked="" type="radio"/> F | 49. <input checked="" type="radio"/> F | 67. <input checked="" type="radio"/> F |
| 14. <input checked="" type="radio"/> F | 32. V <input checked="" type="radio"/> | 50. <input checked="" type="radio"/> F | 68. V <input checked="" type="radio"/> |
| 15. <input checked="" type="radio"/> F | 33. <input checked="" type="radio"/> F | 51. <input checked="" type="radio"/> F | 69. <input checked="" type="radio"/> F |
| 16. <input checked="" type="radio"/> F | 34. <input checked="" type="radio"/> F | 52. V <input checked="" type="radio"/> | 70. <input checked="" type="radio"/> F |
| 17. <input checked="" type="radio"/> F | 35. <input checked="" type="radio"/> F | 53. <input checked="" type="radio"/> F | 71. <input checked="" type="radio"/> F |
| 18. <input checked="" type="radio"/> F | 36. <input checked="" type="radio"/> F | 54. <input checked="" type="radio"/> F |  |