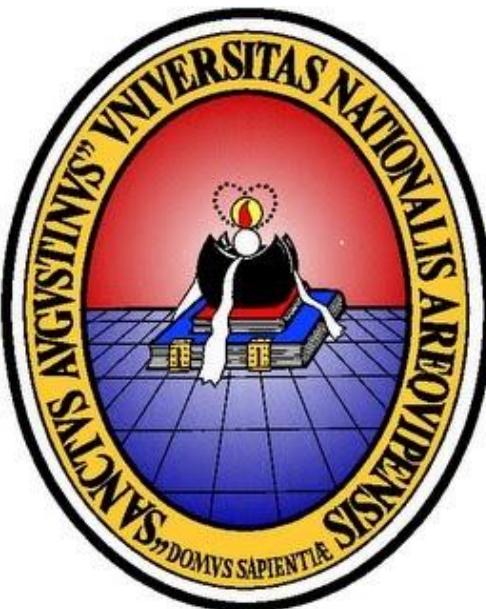


UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, RELACIONES INDUSTRIALES Y CIENCIAS DE
LA COMUNICACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



**“FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA
CONTRATISTA DEL SECTOR MINERO”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO
PROFESIONAL DE PSICÓLOGAS,
PRESENTADO POR LAS BACHILLERES:
➤ IDELZA VIRGINIA CHOQUE BEDOYA
➤ BANEZA PUMA MAMANI

AREQUIPA, 2018

DEDICATORIA

DEDICADO A:

A mi querida familia; a mis admirados padres, puesto que son quienes me afirmaron y acompañaron de forma constante e incondicional brindando su confianza y seguridad, y a mis hermanos, por transmitirme perseverancia y empeño a través de su modelo.

Idelza Virginia Choque Bedoya.

DEDICADO A:

A mi madre y padre, quienes han sacrificado momentos de su vida, para que pueda cumplir mis metas. A mi hermano, a quien quiero guiar siempre con mi ejemplo. A Dios por haberme permitido tener a esta mi gran familia.

Baneza Puma Mamani.

AGRADECIMIENTOS

Expresamos nuestra mayor gratitud y aprecio a:

La empresa, que tuvo a bien otorgar las facilidades para realizar la presente investigación; al equipo de SSOMA por brindarnos asesoría en el trayecto de la realización, al área de administración por brindar los recursos necesarios, y a todos los trabajadores por la amable predisposición para conseguir el fruto buscado.

A todos nuestros compañeros de trabajo, que durante estos años han motivado la culminación de esta investigación con sus aportes.

A nuestra estimada asesora, quien nos ha guiado y ayudado durante todo el proceso de realización, aportando considerablemente con sus consejos.

Idelza Virginia Choque Bedoya,

Baneza Puma Mamani

PRESENTACIÓN

Señor Rector de la Universidad Nacional de San Agustín

Señor Decano de la Facultad de Psicología, RR. II. Cs. De la comunicación.

Señor Director de la escuela Profesional De Psicología.

Señores Catedráticos miembros del Jurado Dictaminador.

Tenemos el grato honor de dirigirnos a ustedes con el fin de poner a su consideración el presente trabajo de tesis titulado: “Factores de riesgo psicosociales en una empresa contratista del sector minero”, tesis que tras su revisión y dictamen favorable, nos permitirá optar el título profesional de psicólogas.

Cumpliendo con los requerimientos del reglamento vigente, esperamos que evalúen de forma justa el esfuerzo realizado y que la presente investigación sirva para motivar más investigaciones en el campo de la minería y la importancia de abordar los factores de riesgo psicosociales; así mismo para el aporte teórico de todos los profesionales y especialmente psicólogos.

Atte.,

Las bachilleres:

Idelza Virginia Choque Bedoya

Baneza Puma Mamani

RESUMEN

La presente investigación titulada Factores de riesgo psicosocial en una empresa contratista del sector minero, pretende averiguar cuáles son los factores psicosociales de alto riesgo percibidos por los trabajadores de la empresa contratista del sector minero en Espinar-Cusco, 2016 y qué causas le atribuyen los mismos. Para ello, el objetivo fue evaluar los factores psicosociales de alto riesgo que presentan los trabajadores de la empresa del sector minero en Espinar-Cusco 2016. Planteando una metodología mixta en dos etapas: primero un enfoque cuantitativo, cuyo diseño es no experimental, transversal y descriptivo, con muestreo no probabilístico: constituido por 121 trabajadores de una empresa de movimiento de tierras, que trabaja como contratista para un proyecto minero, a los que previa sensibilización, se les aplicó el cuestionario ISTAS 21 versión media, confiable según alfa de Cronbach (.828); revelando que los factores psicosociales con alta exposición de riesgo desfavorable son: ritmo de trabajo (90,9%), conflicto de rol (53.7%), inseguridad sobre las condiciones de trabajo (44.2%), claridad de rol (42.9%) y exigencias cuantitativas (34.2%). En la segunda etapa, cualitativa: el método utilizado es estudio de caso y grupo de discusión como técnica de recolección, en una muestra por conveniencia (07 participantes), quienes se reunieron para analizar los resultados cuantitativos. Posteriormente, se realizó análisis de los datos mediante codificación cualitativa abierta, axial y selectiva. Concluyendo que las causas vinculadas a los indicadores ritmo de trabajo, exigencias psicológicas cuantitativas y conflictos de rol son: presión vertical sobre la producción, para el cumplimiento de plazos impuestos, omisión de procedimientos y trabajar en condiciones inseguras. En relación a la claridad de rol, su origen se debe a la incorrecta implementación del Manual de Organización y Funciones; y por último, las causas del indicador inseguridad sobre las condiciones de trabajo están referidas a promesas incumplidas de aumento de sueldo, y trabajo sin retribución salarial de horas extras.

PALABRAS CLAVE: Factores de riesgo psicosocial, exposición, investigación mixta, exigencias psicológicas cuantitativas, ritmo de trabajo.

ABSTRACT

The present research, entitled psychosocial risk factors in a mining contractor, aims to find out what are the high-risk psychosocial factors perceived by the workers of the mining sector contractor in Espinar-Cusco, 2016. For this purpose, the objective was describe and analytic the high-risk psychosocial factors presented by workers of the mining sector company in Espinar-Cusco 2016. Raising a mixed methodology in two stages: first a quantitative approach, whose design is non-experimental, transversal and descriptive, with non-probabilistic sampling: constituted by 121 workers of a land movement company, who works as a contractor for a mining project, those that previous sensitization, they were applied the questionnaire ISTAS 21 average version, reliable according to Cronbach's alpha (, 828); revealing that psychosocial factors with high exposure to unfavorable risk are: work rate (90.9%), role conflict (53.7%), insecurity about working conditions (44.2%), role clarity (42.9%) and quantitative requirements (34.2%). In the second stage, qualitative: the method used is case study and discussion group as a collection technique, in a convenience sample (07 participants), who met to analyze the quantitative results. Subsequently, data analysis was performed by qualitative open, axial and selective coding. Finally, the results of both stages were triangulated (quantitative and qualitative), concluding that the causes linked to the rhythm of work indicators, quantitative psychological demands and role conflicts are: vertical pressure on production, for compliance with imposed deadlines, omission of procedures and work in unsafe conditions. In relation to role clarity, its origin is due to the incorrect implementation of the Organization and Functions Manual; and finally, the causes of the insecurity indicator on working conditions are related to unfulfilled promises of salary increases, and work without overtime pay.

KEY WORDS: Psychosocial risk factors, exposure, mixed research, quantitative psychological demands, work rate.

LISTA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	01
-------------------	----

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE ESTUDIO

1.1. Planteamiento del problema	06
1.2. Objetivos.....	08
1.2.1. Objetivo general.....	08
1.2.2. Objetivos específicos	08
1.3. Justificación del estudio	09
1.4. Antecedentes de investigación	12
1.4.1. Antecedentes internacionales.....	12
1.4.2. Antecedentes nacionales	16
1.5. Limitaciones del estudio.....	20
1.5.1. Diferencias geográficas.....	20
1.5.2. Características de la muestra.....	20
1.5.3. Sesgo del sujeto	20
1.6. Definición de términos	21
1.7. Variable e indicadores	22

CAPITULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Factores psicosociales	23
2.2. Factores de riesgo psicosocial	24
2.3. Dimensiones de riesgo psicosocial y factores situacionales.....	25
2.3.1. Exigencias psicológicas del trabajo	26
2.3.2. Conflicto trabajo-familia.....	28
2.3.3. Control sobre el trabajo.....	29
2.3.4. Apoyo social y calidad de liderazgo	30
2.3.5. Compensaciones del trabajo	33
2.3.6. Capital social.....	34
2.4. Riesgos psicosociales	36

2.4.1.	Estrés laboral	36
2.4.2.	Burnout o desgaste profesional	39
2.4.3.	Acoso laboral.....	40
2.4.4.	Violencia laboral	41
2.5.	Modelos de aproximación al estrés laboral	42
2.5.1.	Teoría demanda-control.....	42
2.5.2.	Teoría demanda-control-apoyo social	44
2.5.3.	Modelo de desequilibrio esfuerzo – recompensa	45
2.5.4.	Modelo ajuste persona ambiente.....	47
2.5.5.	Otras teorías	49
2.6.	Condiciones psicosociales en la vida laboral actual	50
2.7.	Consecuencias sobre la exposición a riesgos psicosociales	51
2.7.1.	En el trabajador.....	54
2.7.2.	En la empresa.....	54
2.7.3.	En el país.....	54
2.8.	Prevención de riesgos psicosociales	54
2.8.1.	Criterios para la prevención de riesgos psicosociales.....	54
2.8.2.	Evaluación de factores y riesgos psicosociales	55
2.8.3.	Medidas para eliminación y control de exposición	56
2.9.	Limitaciones para realizar la evaluación de Factores de riesgo psicosocial ..	60

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1.	Tipo de investigación, diseño y método	61
3.2.	Sujetos	62
3.2.1	parte cuantitativa.....	62
3.2.2	parte cualitativa.....	62
3.3.	Instrumentos y técnicas	63
3.3.1.	Parte cuantitativa.....	63
3.3.2.	Parte cualitativa	68
3.4.	Procedimiento.....	69

CAPÍTULO IV

4.1. Características de la muestra según condiciones de empleo y trabajo	73
4.2. Parte cuantitativa	78
4.2.1. Prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial en la emp.	79
4.2.2. Prevalencia de exposición por dimensión psicosocial en áreas.....	80
4.3. Parte cualitativa	85

CAPÍTULO V

Discusión	90
Conclusiones.....	96
Recomendaciones	98
Referencias bibliográficas	99

LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Modelo de exigencia psicológica/ margen de toma de decisiones	44
<i>Figura 2.</i> Componente extrínseco e intrínseco del modelo “desequilibrio, esfuerzo- recompensa”	46
<i>Figura 3.</i> Modelo teórico de las enfermedades en que intervienen en los factores psicosociales	52
<i>Figura 4.</i> Exposición a factores de riesgo psicosocial.....	79
<i>Figura 5.</i> Exigencias psicológicas	80
<i>Figura 6.</i> Apoyo social y calidad de liderazgo	81
<i>Figura 7.</i> Compensaciones de trabajo	82
<i>Figura 8.</i> Conflicto trabajo familia.....	83
<i>Figura 9.</i> Control sobre el trabajo	83
<i>Figura 10.</i> Capital social	84
<i>Figura 11.</i> Resultados de grupos de discusión	85

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de variables</i>	22
Tabla 2. <i>Indicadores de estrés laboral</i>	37
Tabla 3. <i>Intervención con acciones dirigidas al trabajador</i>	59
Tabla 4. <i>Criterios de inclusión y exclusión</i>	62
Tabla 5. <i>Muestra en etapa cualitativa</i>	63
Tabla 6. <i>Condiciones de empleo y trabajo</i>	65
Tabla 7. <i>Dimensiones psicosociales</i>	66
Tabla 8. <i>Resumen de procesamiento de casos</i>	67
Tabla 9. <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	67
Tabla 10. <i>Estadísticas de escala</i>	67
Tabla 11. <i>Ficha para grupo de discusión</i>	68
Tabla 12. <i>Etapas de procedimiento</i>	70
Tabla 13. <i>Edad de trabajadores</i>	73
Tabla 14. <i>Áreas principales de trabajo</i>	74
Tabla 15. <i>Movilidad de trabajo</i>	74
Tabla 16. <i>Tiempo de contratación</i>	75
Tabla 17. <i>Horario</i>	75
Tabla 18. <i>Horario II</i>	76
Tabla 19. <i>Adaptabilidad de tiempo y exigencias de disponibilidad</i>	76
Tabla 20. <i>Exigencias de disponibilidad</i>	77
Tabla 21. <i>Trabajo doméstico familiar</i>	77
Tabla 22. <i>Recursos en la empresa</i>	78
Tabla 23. <i>Correspondencia trabajo-salario</i>	78

LISTA DE APÉNDICES

Apéndice A. Solicitud de ejecución de proyecto de tesis a empresa	104
Apéndice B. Acuerdo firmado para la ejecución de tesis.....	105
Apéndice C. Información por canal escrito en la empresa.....	107
Apéndice D. Modelo de cuestionario aplicado (revisado).	108
Apéndice E. Imágenes de ejecución (etapa I)	118
Apéndice F. Cuadro de características de escalas y distribuciones	119
Apéndice G. Transcripción de grupo de discusión.....	120
Apéndice H. Codificación	127

INTRODUCCIÓN

La presente investigación aborda un tema relacionado a la prevención de riesgos psicosociales en empresas mineras del país, a través de la evaluación, que es un proceso metodológico que inicia con la identificación de los factores de riesgo con mayor exposición desfavorable para posteriormente identificar las posibles causas en el entorno de trabajo, y de ser posible la información en lo posterior permita establecer medidas preventivas y correctivas. Se denomina factores de riesgo psicosocial a aquellas características de las condiciones de trabajo, y, concretamente, de la organización del trabajo, para las que existe evidencia científica que afectan la salud y actúan a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés. (Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya), 2014)

Se evidencia que los riesgos psicosociales son una de las principales causas de enfermedades y accidentes laborales en el mundo, puesto que, los trabajadores que perciben mayor exposición a éstos presentan porcentajes de respuestas significativamente mayores en sintomatología psicosomática tales como problemas de sueño, cansancio, problemas de concentración y memoria, irritabilidad y desgaste emocional que los no expuestos. (Instituto Español Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2007). Llama la atención también, los efectos que las condiciones adversas del trabajo (factores de riesgo psicosocial) tienen sobre los sistemas cardiovascular, músculo-esquelético, endocrino, gastrointestinales, así como su incidencia en la diabetes tipo II, las disrupciones en la relación trabajo-familia y en trastornos como depresión, ansiedad y alteraciones psiquiátricas menores. (Abello y Vieco, 2014).

Este tema es abordado ampliamente en España, ya que la Agencia Europea, considera que entre los riesgos laborales más importantes en los años siguientes, para los más de 190 millones de trabajadores de los 27 países europeos, estarán precisamente los factores de riesgo psicosocial, que pueden ocasionar consecuencias de relacionados a la

salud como: depresión, estrés, ansiedad, problemas de sueño, entre otros. (Europa press, 2007).

En Latinoamérica, respecto a la evaluación de la problemática expuesta, Charria, Veruska y Arenas (2011), en su investigación “Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e Instrumentos de evaluación”. Concluyeron que se presentan algunas metodologías e instrumentos que han mostrado una alta confiabilidad para la identificación de factores psicosociales en diversos contextos organizacionales de diferentes países del mundo. Tiene una mención especial los actuados de Colombia, donde, a pesar de contar con pocos instrumentos validados, hay un avance significativo frente a la temática a partir de la resolución 2646 del 2008 y la construcción en el 2010 de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial por parte de su Ministerio de la Protección Social; asimismo en Chile, en una encuesta realizada se revela que los principales síntomas que los chilenos asocian al trabajo son: sensación continua de cansancio, dolores de cabeza, problemas para dormir y sentirse tenso o irritable. Todos ellos son síntomas de estrés (Ministerio de Salud, 2010).

En el Perú; si bien, a nivel de las entidades del Estado que forman parte de la jurisdicción de Lima Metropolitana, se cuenta con algunas experiencias relacionadas al riesgo psicosocial estrés, sin embargo, el síndrome burnout, mobbing, acoso moral y violencia laboral, considerados riesgos psicosociales que afectan la salud de los colaboradores, deberían ser evaluados ya que su impacto en la salud es tan negativo como las generadas por el estrés. No existen políticas en las instituciones públicas para el abordaje de los riesgos psicosociales siendo ésta, una necesidad forzosa porque permitiría sumar esfuerzos de capacidades, experiencias y contar con datos que permitan aportar en la vigilancia de la salud psicosocial de los trabajadores del país. (Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana, 2014)

Sobre los resultados de investigaciones, García, López, y Pando, (2014) en su artículo “Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú”, en donde determinaron la prevalencia del burnout y su relación con la presencia de factores de riesgo psicosocial laborales, percibidos como perjudiciales. El mayor factor de riesgo lo representan las exigencias laborales con la dimensión cinismo de burnout; dejando de manifiesto que, ante las exigencias laborales, los trabajadores expresan actitudes cínicas como mecanismo de defensa, por lo que se concluye que la

prevalencia del burnout se relaciona significativamente con los factores de riesgo psicosocial, de ahí que las empresas deben prestar especial atención en estos factores.

Ibarra (2016), en su investigación “Factores de riesgo psicosociales en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo”, realizó el análisis de los factores de riesgos psicosociales. El objetivo fue determinar la prevalencia de las dimensiones de la variable indicada en los trabajadores. La importancia de su tesis radica en que, debido al actual medio laboral, el colaborador se encuentra expuesto a diversas condiciones laborales, las cuales podrían ser un riesgo psicosocial; encontró dos dimensiones elevadas (exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo), de las seis dimensiones evaluadas. Lo cual quiere decir, que los factores de riesgos psicosocial afectan en su desempeño laboral a los trabajadores.

También, se carecen de conocimientos en relación al proceso metodológico de evaluación y no se cuentan con pruebas estandarizadas para el medio; las leyes y reglamentos padecen de anexos y guías metodológicas de cómo actuar en la identificación y la evaluación de los riesgos psicosociales. (Cachay, Raffo y Ráez, 2013). Ello se ve reflejado en que la mayoría de empresas no cuenta con IPERC (Identificación de Peligros y Evaluación y Control de los Riesgos) donde se incluya los riesgos psicosociales; dejando así un vacío en la gestión de prevención de riesgos. Y en las instituciones públicas, tampoco existen políticas para el abordaje de los riesgos psicosociales siendo ésta, una necesidad forzosa porque permitiría sumar esfuerzos de capacidades, experiencias y contar con datos que permitan aportar en la vigilancia de la salud psicosocial de los trabajadores, según el Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana (2014).

Sin embargo, el Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional en Minería, decreto supremo N° 024-2016-EM, actualmente contempla una mayor importancia a las condiciones laborales que pudieran afectar la salud no solo física sino también mental de los trabajadores, obligando a las empresas mineras a realizar una evaluación de los factores de riesgo psicosocial, con el fin de contribuir en el control sistematizado y proponer medidas preventivas y correctivas. La necesidad de dicha evaluación surge por las características propias de la organización y condiciones de trabajo de las empresas mineras puesto que la mayoría de los centros mineros se encuentren en zonas altas y por lo tanto alejados de las zonas pobladas (rural y urbana), ocasionando que el régimen sea

atípico, la jornada laboral relativamente extensa (12h/día), con diversas condiciones de alojamiento, el entorno de trabajo, el diseño y contenido de tareas, las funciones laborales, la comunicación y demás; poniendo énfasis a que dichas características pueden repercutir en la salud de los trabajadores; no obstante, el reglamento no contempla una metodología específica y solo sugiere que se use el método que la organización considere adecuado o se adapte mejor a su realidad.

Considerando todo ello, para realizar esta investigación se contó con la participación de una empresa contratista del sector minero del departamento del Cusco, de quienes fue posible recolectar datos de las condiciones de empleo y del puesto de trabajo, y, mediante un cuestionario, la percepción sobre los factores de riesgos psicosociales a los que pudieran estar expuestos los trabajadores. Los datos recolectados posteriores al proceso de información y sensibilización en la empresa, fueron procesados estadísticamente con ayuda de un paquete estadístico, arrojando una consistencia interna favorable y confiable, estos resultados son expuestos mediante porcentajes (en terciles) para diferenciar el nivel de exposición, que pueden ser: desfavorable, intermedio y favorable; posteriormente se realizó grupo de discusión para revisar y analizar los resultados cuantitativos poniendo más énfasis a los factores psicosociales que representaban más riesgo para los trabajadores; este procedimiento permitió examinar las causas a partir de un análisis cualitativo. Así que, al tratarse de una investigación mixta, con un diseño explicativo secuencial, tanto la discusión como las conclusiones se obtuvieron de la triangulación de los resultados obtenidos durante las dos etapas (CUAN→CUALI), más su contrastación con las teorías y con otros datos ya evidenciados por la literatura especializada.

Se espera que los resultados de la investigación, sirvan como referencia directa en caso de realizar similares trabajos de investigación relacionados con el control y gestión de riesgos psicosociales en empresas del sector minero del país, ya que la metodología utilizada guarda principios de confidencialidad y procedimientos de investigación que permiten conocer la realidad de una organización promedio del entorno en cuanto a su forma de gestión de personas y prevención de riesgos en el sector minero; además este primer paso que es la identificación, contribuye tomar acciones de prevención considerando los posibles puntos de origen.

Este documento consta de cuatro capítulos, los cuales dan a conocer: CAPITULO I, donde se delimita el estudio; el CAPITULO II, expone los sustentos teóricos de la

investigación; CAPITULO III, la metodología usada en la presente investigación; luego, en el CAPITULO IV se exponen y dan a conocer los resultados del proceso de investigación realizada; para finalmente, exponer la discusión, conclusiones del estudio realizado, así como las recomendaciones necesarias, abordado en el CAPITULO V.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE ESTUDIO

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La vigilancia y control sobre la salud laboral ha puesto al descubierto que los riesgos actuales en el entorno laboral y que ponen en peligro la salud de los trabajadores, no proceden solamente de condiciones físicas sino que los factores psicosociales son importantes e influyentes en la salud y bienestar, es decir, en los estados de estrés que originan procesos físicos y/o psíquicos (Trijueque, 2012). Los factores psicosociales se basan en la interacción entre la persona y sus condiciones de trabajo, que no se traduce necesaria e inmediatamente en alteraciones de la salud, si la situación es problemática y tiende a empeorar, las consecuencias pueden llegar a expresarse como: trastornos cardiovasculares, trastornos musculo-esqueléticos, trastornos respiratorios, trastornos gastrointestinales, trastornos dermatológicos, trastornos mentales y del comportamiento y problemas organizacionales; entonces hablamos de factores de riesgo psicosocial. .

Según datos de la Agencia Europea, entre los riesgos laborales más importantes en los próximos años para los más de 190 millones de trabajadores de los 27 países europeos, estarán precisamente los factores de riesgo psicosocial, que pueden conducir a problemas de salud como: depresión, estrés, ansiedad, problemas de sueño, entre otros. Hay factores que contribuyen a acentuar dichas enfermedades, como la precariedad en el empleo, la sensación de inseguridad, los horarios irregulares, la intensificación del ritmo de trabajo, la creciente complejidad de tareas, el envejecimiento de la población activa y el trato con

las personas, especialmente en el sector servicios. (Europa press, 2007). En Colombia, se realizó la Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo donde se mostró que la exposición a agentes de riesgo psicosocial es el factor predominante que afecta a los trabajadores en dicho país. (Ministerio de protección social de Colombia, 2007).

También, Mamani (2017), realizo una investigación denominada “Factores de riesgo psicosocial y características laborales de los médicos residentes del Hospital III Goyeneche, Arequipa”. En la que la dimensión de apoyo social fue la de mayor nivel de riesgo (70.7%), las dimensiones de exigencias psicológicas, doble presencia, compensaciones, también registraron niveles altos de riesgo con porcentajes de 54.7%, 58%, y 46.7% respectivamente. Concluyendo que, los factores de riesgo psicosocial si tienen relación con las características laborales de los médicos residentes, en el área de apoyo al diagnóstico.

En la realidad nacional actual, La ley 29783, Ley de Seguridad y Salud de Trabajo, contempla los factores de riesgo psicosociales como algo no propio de la organización, siendo abordado de forma general; de ahí la no implicancia en la evaluación de los mismos. También se cuenta con el Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional en Minería Decreto Supremo N° 024-2016-EM, haciendo referencia al capítulo XI higiene ocupacional, subcapítulo VI factores psicosociales, artículo 115.- donde indica que todos los titulares (responsables) de actividad minera deberán identificar los factores de riesgo psicosocial y evaluar los riesgos asociados, utilizando las metodologías que mejor se adapten a su realidad. Actualmente en la mayoría de empresas del sector minero no se cuenta con los factores de riesgo psicosocial enteramente identificados; y, se desconocen instrumentos, así como metodologías estandarizadas, validadas, y adaptadas a nuestro medio; lo cual representa un vacío al momento de ejecutar las disposiciones del Decreto mencionado, y limita un correcto abordaje de la problemática que esta implica. También, es notorio que muchas organizaciones han realizado este tipo de estudios utilizando metodología cuantitativa; no obstante, según Rubio C. (2015), el uso de una metodología mixta ayuda a comprender la complejidad de la problemática ya que tener un acercamiento a través de las narrativas de los mismos trabajadores permiten identificar inconsistencias y profundizar las causas que se originan de su entorno laboral.

En la empresa contratista del sector minero en donde se realizó la presente investigación no existía antecedentes propios sobre acciones relacionadas a la

identificación, evaluación y control de factores de riesgo psicosocial; situación que se puede atribuir a la problemática expuesta. Ello quiere decir que la gestión de salud y seguridad ocupacional está implementado considerando los factores físicos y personales, mas no especificando los factores de riesgo psicosocial que pudiera representar riesgo a la salud de sus colaboradores.

Cuando los factores de riesgo psicosocial no son abordados correctamente afectan negativamente al desarrollo del trabajo y la salud física, psíquica y/o social del trabajador, pudiendo generar riesgos como: el estrés laboral, síndrome de burnout, violencia laboral, mobbing, acoso sexual, entre otros; los que potencialmente causan daño psicológico, fisiológico y/o social en las personas. (Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana, 2014).

Como se ha visto, la intervención sobre estos factores es una herramienta preventiva de gran importancia, puesto que la identificación, valoración y control de los factores de riesgo de origen psicosocial y la planificación de las medidas preventivas contribuirá a la gestión eficaz de las personas y de la organización. Por ello, surge la importancia de realizar la siguiente interrogante:

¿Cuáles son los factores psicosociales de alto riesgo percibidos por los trabajadores de la empresa del sector minero en Espinar – Cusco, 2016; y qué causas le atribuyen los mismos?

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

Evaluar los factores psicosociales de alto riesgo que presentan los trabajadores de la empresa del sector minero en Espinar - Cusco, 2016.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Conocer las características sociodemográficas de trabajador y del puesto de trabajo de la empresa del sector minero en Espinar - Cusco, 2016.

- Identificar los factores psicosociales de alto riesgo que presentan los trabajadores de la empresa del sector minero en Espinar – Cusco, 2016.
- Establecer las diferencias a nivel de las dimensiones de los factores psicosociales de alto riesgo de acuerdo al área de trabajo de la empresa del sector minero en Espinar – Cusco, 2016.
- Analizar y explorar las causas vinculadas a los indicadores de mayor prevalencia problemática en los trabajadores de la empresa del sector minero, a través de grupo de discusión en Espinar – Cusco, 2016

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Desde 1974 la Organización Mundial de la Salud ya prestaba atención a los factores de riesgo psicosocial en ámbito laboral en relación con la salud y desarrollo humano, es así que tiempo después reconoció que los factores psicosociales son decisivos, en las causas, en la prevención y la rehabilitación de las enfermedades con respecto a la promoción de la salud, así mismo enfatizo que a través de estrés, son precursores de la depresión, el burnout, tabaquismo y los hábitos alimentarios, consumo de alcohol, rendimiento laboral, ausentismo y la rotación de personal. (Organización Mundial de la Salud, 1988)

El gobierno español tiene claro que los factores psicosociales están relacionados con los resultados de seguridad y salud, afectan a la calidad y productividad de las empresas y por ello la evaluación de factores de riesgos psicosociales ya forma parte de la obligación legal. (Garcia, 2014)

El ministerio de la protección social de Colombia cuenta con una resolución donde se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial. Esta resolución señala que los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente; es por ello que se ha diseñado una batería de instrumentos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial, que están debidamente validadas. El gobierno de Colombia le ha dado esa importancia a partir de la primera encuesta nacional sobre condiciones de Salud y trabajo, realizada en 2007, donde la prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial fue muy alta; la atención al

público y el trabajo monótono y repetitivo ocupan los dos primeros lugares en más del 50% de los encuestados. (Ministerio de protección social de Colombia, 2007)

En Chile la salud ocupacional es abordada de forma muy responsable, ya que cuenta con regulaciones, normativas y está bajo la responsabilidad del ministerio de salud; también se ha involucrado a mas actores, cuales son: trabajadores, empleadores, autoridad laboral y sanitaria, organismos administradores contemplados por ley y la sociedad en general, que se enfocan en regular todo lo que se relaciona con los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales; quienes a su vez se han trazado objetivos sanitarios para el año 2020, que plantean disminuir la incidencia de enfermedades profesionales, entre las cuales, los factores psicosociales son parte relevante del problema.

Según el Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo de Chile, es necesario identificar y conocer los factores psicosociales y su real incidencia en el ámbito laboral, ya que pueden ser tanto elementos positivos, que pueden generar bienestar de los trabajadores, y secundariamente a un aumento de su rendimiento laboral, como también elementos negativo, siendo un riesgo para la salud y relacionados entre otros al ausentismo, la motivación y el desempeño. (Ministerio de Salud de Chile, 2013).

En comparación, hasta hace poco la legislación nacional (peruana) se ha enfocado primordialmente en regular lo relativo a los accidentes del trabajo y en aquellas enfermedades profesionales con un carácter más fisiológico, centrando su mirada en las en los riesgos físicos, químicos y biológicos. No obstante, según el Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional en Minería decreto supremo N° 024-2016-EM, contempla una mayor importancia a las condiciones laborales que pudieran afectar la salud no solo física sino también mental de los trabajadores, obligando a las empresas a realizar una evaluación de los factores de riesgo psicosociales, con el fin de contribuir en el control sistematizado y proponer medidas preventivas y correctivas.

Según información de un medio nacional, la producción minera del 2016, represento alrededor del 60% del Producto Bruto Interno (PBI); sin embargo el 2017 según estimaciones de Credicorp Capital, solo aporto cerca del 20% del PBI, no obstante la demanda interna paso de 1% (en 2016) a 3%, tomando mayor protagonismo (Peru 21, 2017). De allí nace la importancia de este sector en nuestro país, considerando también que existe gran parte de nuestra población que trabaja en este sector. Asimismo, las regiones con mayor crecimiento económico son Apurímac y Cusco, ello debido a la expansión de inversión en actividades mineras y conexas. (El Comercio, 2017). Así, este

sector de producción, por la importancia que figura, mediante su autoridad (Ministerio de Energía y Minas), ha recibido obligaciones encaminadas a prever el bienestar e integridad de sus trabajadores, mediante la prevención de ocurrencia de incidentes, incidentes peligrosos, accidentes de trabajo y principalmente enfermedades ocupacionales, teniendo que promover una cultura de prevención de riesgos laborales en la actividad minera en general.

Entonces queda claro que es imprescindible evaluar los factores psicosociales, como ya se ha mencionado, una exposición desfavorable repercute negativamente en la salud ocupacional, seguridad laboral y en la organización; en el sector minero pese a estar ya reglamentado, no incluye anexos, protocolos, guías metodológicas o batería de pruebas validadas, como si ocurre en otros países ya mencionados de Latinoamérica. Esta investigación propone una metodología de evaluación de los factores de riesgos psicosociales en el sector minero, que no se basa únicamente en la aplicación de un cuestionario, sino también contempla un análisis más profundo sobre las causas. Como la investigación que realizo Rubio (2015), en su investigación “Condiciones psicosociales laborales del personal de una secretaría de salud territorial en Colombia, 2015” se planteó una investigación mixta, en el que se identificó las condiciones psicosociales laborales de los trabajadores y contrastó estos resultados con un estudio previo realizado en 2011, para posteriormente, a través de grupos focales analizar las causas vinculantes; siendo los factores de riesgo hallados: participación, inseguridad sobre el futuro, control de los tiempo y exigencias cognitivas; la presencia de estos factores psicosociales de riesgo es debido a que muchas de las situaciones de relaciones interpersonales conflictivas, discriminación o violencia son producto de las estrategias que los mismos trabajadores emplean para hacer frente a condiciones macroestructurales que generan diferencias en las condiciones de empleo y trabajo (formas de contratación, organización interna de los procesos, etc.)

1.4. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Antecedentes Internacionales

Abello y Vieco (2014), realizaron una investigación denominada: “Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo”, el objetivo del estudio fue mostrar la evidencia científica relevante sobre un problema capital para la psicosociología de la relación salud-trabajo. Para esta revisión se hizo un tamizaje sistemático en el que se obtuvieron 345 resúmenes de artículos de las bases de datos: apa Psyc Net, Hinari (oms), isi Web of Knowledge, Journal of Public Health Policy, Lilacs, Scielo, PubMed y Science Direct. Cumplieron los criterios de inclusión 92 artículos originales derivados de investigaciones sobre factores psicosociales en el lugar de trabajo, condiciones moduladoras o precursoras y efectos sobre la salud de las personas. Se agruparon por los desenlaces o efectos sobre los diversos sistemas de salud de las personas. Se observa un marcado interés de los investigadores de varios países en probar los modelos teóricos con mayor capacidad explicativa del fenómeno, como el DCS (demanda / control- soporte social), de R. Karasek, y el DER (desbalance esfuerzo / recompensa), de Johannes Siegrist. Llama la atención los efectos que las condiciones adversas del trabajo tienen sobre los sistemas cardiovascular, músculo-esquelético, endocrino, gastrointestinal, así como su incidencia en la diabetes tipo II, en los desórdenes del sueño, las disrupciones en la relación trabajo-familia y en trastornos como depresión, ansiedad y alteraciones psiquiátricas menores.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) (2007) realizó un estudio en España denominada la “VI Encuesta de Condiciones de Trabajo”, mediante un Cuestionario que constó de 76 preguntas elaborada por INSHT, la población estuvo compuesta por 18.518.444 trabajadores ocupados de todas las actividades económicas, pertenecientes a todo el territorio nacional, siendo la muestra un total de 11.054 trabajadores. El cuestionario aplicado obtuvo principalmente resultados en relación a Riesgos psicosociales como Apoyo social, Desarrollo y autorrealización profesional, Autonomía, Estabilidad en el empleo, Salario y Promoción y las relaciones personales. Se evidencia que los Riesgos psicosociales son una de las principales causas de enfermedades y accidentes laborales, pues el estudio concluye que los trabajadores que se perciben con mayor exposición a estos presentan porcentajes de respuestas significativamente mayores en sintomatología psicosomática tales como problemas de sueño, cansancio, problemas de concentración y memoria, irritabilidad y desgaste

emocional que los no expuestos.

Font, Gáltes, Moncada, Navarro, y Serrano, (2008) realizaron un estudio “Exposición a riesgos psicosociales entre la población asalariada en España: valores de referencia de las 21 dimensiones del cuestionario COPSOQ ISTAS21”, calculando valores de referencia para cada una de las 21 dimensiones o escalas (73 ítems en total) del cuestionario COPSOQ ISTAS21 para la evaluación de riesgos psicosociales de origen laboral en una muestra representativa de la población asalariada de España, 7.612 trabajadores. La información se obtuvo entre 2004 y 2005 mediante una entrevista domiciliaria con el cuestionario. Se estandarizaron las 21 escalas y se establecieron para cada una tres puntos de corte (más favorable para la salud o verde, intermedio o amarillo, y más desfavorable para la salud o rojo). Como resultados se obtuvo que la tasa de respuesta fue del 60%, donde la dimensión de Previsibilidad fue la que mostró mayor diferencia entre las proporciones de verde y rojo. Claridad de rol agrupó el 35,06 % de la población en el intervalo verde y Sentimiento de grupo el 29,6% en el intervalo verde. En cuanto Doble presencia y Control sobre el trabajo acumularon el mayor intervalo 35,16% (rojo) y el 36,77% (verde) de la población respectivamente, en Inseguridad se obtuvo 34,61% (verde) y Estima 35,78% (verde). En conclusión, esta investigación dispone de valores representativos que son base necesaria para diagnosticar las situaciones de riesgo en las empresas y priorizar acciones preventivas para proteger la salud de las personas.

Charria, V., Veruska, K., Arenas, F. (2011), realizaron una investigación titulada, “Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e Instrumentos de evaluación”. El objetivo fue realizar un análisis acerca de las condiciones básicas requeridas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en contextos organizacionales. Se retoman los referentes conceptuales principales que se han utilizado para identificar las causas de estrés en el trabajo, haciendo énfasis en el modelo Demanda – Control y el modelo Desequilibrio – Esfuerzo – Recompensa. Se concluyó que se presentan algunas metodologías e instrumentos que han mostrado una alta confiabilidad para la identificación de factores psicosociales en diversos contextos organizacionales de diferentes países del mundo. Se destaca el caso colombiano donde, a pesar de contar con pocos instrumentos validados, hay un avance significativo frente a la temática a partir de la resolución 2646 del 2008 y la construcción en el 2010 de la Batería de Instrumentos

para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial por parte del Ministerio de la Protección Social.

Márquez y Zambrano (2013), “Evaluación de los riesgos psicosociales en una empresa metalmecánica”, Carabobo, Venezuela. Esta investigación tuvo como objetivo evaluar los factores psicosociales en una empresa metalmecánica grande ubicada en el estado Táchira, Venezuela, a partir del diseño y validación de una escala de medición en la que fueron evaluados la carga psicológica, el control sobre el trabajo, el interés por el trabajador y las relaciones personales. El instrumento presentó una confiabilidad aceptable ($\alpha=0,868$) y validez de criterio y de constructo de acuerdo a las pruebas U de Mann – Whitney y coeficiente de correlación de Spearman, a un nivel de significancia del 5%. Los datos fueron recopilados directamente de un total de 88 trabajadores de la empresa, y se consiguió que el aspecto más desfavorable se encuentra representado por la carga psicológica, mientras que el más favorable por las relaciones personales.

Gasca, Rengifo y Rodríguez (2008), “Evaluación Ergonómica de los Puestos de Trabajo en el Área de Tapas de una Empresa Metalúrgica”, Carabobo, Venezuela. La investigación tuvo como objetivo evaluar las condiciones de trabajo del área de tapas de una empresa metalúrgica, dada la frecuencia de Lesiones Músculo-Esqueléticas (L.M.E.). Para ello se estimó la capacidad física de los trabajadores a través de la prueba escalonada de Manero y se relacionó con el consumo energético de la actividad, además se evaluó el compromiso cardiovascular en los tres turnos de trabajo. Para la caracterización del ambiente físico se empleó el método LEST, los factores de riesgo psicosocial se analizaron con el cuestionario ISTAS 21(CoPsoQ), con el método REBA fue estimada la demanda biomecánica y se obtuvo el peso máximo recomendado utilizando la ecuación de NIOSH. La capacidad física resultó normal para 33% de los individuos, el ambiente físico reportó altos niveles de nocividad, principalmente el ambiente térmico y ruido. El estudio psicosocial mostró que la estima e inseguridad en el trabajo representan la mayor amenaza: para más del 70% de los trabajadores estudiados existe una situación desfavorable de estima e inseguridad por el trabajo; igualmente las exigencias psicológicas presentes en el entorno laboral muestran que el 42 % de los individuos percibe una situación desfavorable a causa del ritmo de ejecución de las actividades. Las actividades de manejo de materiales señalaron un nivel de riesgo alto.

Ruiz y Karine (2015), “Factores de riesgo psicolaboral en el sector minero”. Esta investigación se adelantó con el objetivo de identificar los factores laborales de riesgo

psicosocial intralaboral en una empresa multinacional que explota actualmente carbón mineral en el Departamento del Cesar, Colombia, para tal fin se realizó un estudio descriptivo-transversal con la utilización de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial avalado por el Ministerio de la Protección social, en 26 operadores de camión minero, quienes trabajan en tres grupos con turnos de trabajo 7x3 - 7x4, cuya jornada laboral es de 12 horas, el muestreo fue no probabilístico. Los resultados muestran que la mayor fuente de factores de riesgo psicosocial intralaboral se encuentran en el dominio de control, exactamente en las dimensiones de carga mental, condiciones físicas, ambientales y jornadas de trabajo.

Rubio (2015), en su investigación “Condiciones psicosociales laborales del personal de una secretaría de salud territorial en Colombia, 2015”: tuvo como objetivo identificar las condiciones psicosociales laborales de los trabajadores vinculados a la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá (SDS), y contrastar estos resultados con un estudio previo realizado en 2011. Se planteó una investigación mixta, con un diseño explicativo secuencial de dos etapas. La etapa cuantitativa se hizo a través de un cuestionario de evaluación de condiciones psicosociales (adaptación para Colombia del CoPsOQ-ISTAS-21), con muestreo probabilístico estratificado. La etapa cualitativa, a través de grupos focales, con análisis de contenidos y selección por conveniencia. En los resultados de los cuestionarios se encontró que las condiciones psicosociales más desfavorables fueron: participación (52,4%), inseguridad sobre el futuro (45,8%), control de los tiempos (37,9%) y exigencias cognitivas (37,9%). En las condiciones de salud, las más desfavorables fueron satisfacción en el trabajo (9,1%) y vitalidad (8,5%). Los resultados son consistentes con los anteriores. Del análisis de grupos focales se obtuvo que muchas de las situaciones de relaciones interpersonales conflictivas, discriminación o violencia son producto de las estrategias que los mismos trabajadores emplean para hacer frente a condiciones macroestructurales que generan diferencias en las condiciones de empleo y trabajo (formas de contratación, organización interna de los procesos, etc.). Cuando se presentan, obstaculizan en gran medida el desarrollo del trabajo y tiene efectos importantes sobre la salud mental de los trabajadores. Se concluyó que (1) el estudio de condiciones psicosociales debe incluir componentes macroestructurales para comprender mejor el fenómeno; (2) condiciones como inseguridad sobre el futuro y exigencias cognitivas son comunes a todos los trabajadores sanitarios; y (3) condiciones como participación y exigencias de esconder emociones son propias del subconjunto de trabajadores administrativos y operativos.

1.4.2. Antecedentes nacionales

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

Ibarra (2016), en su investigación “Factores de riesgo psicosociales en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo”, realizó el análisis de los factores de riesgos psicosociales, en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo. El objetivo fue determinar la prevalencia de las dimensiones de la variable indicada en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo. La importancia de la presente tesis radica en que, debido al actual medio laboral, el colaborador se encuentra expuesto a diversas condiciones laborales, las cuales podrían ser un riesgo psicosocial. El método empleado fue el científico, analítico sintético, deductivo; el tipo de investigación básica; el nivel fue el estudio descriptivo; y el diseño aplicado fue no experimental. Los resultados principales fueron obtenidos a través de la aplicación del cuestionario ISTAS21, donde se encontró 02 dimensiones elevadas (exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo), de las 06 dimensiones evaluadas. Lo cual quiere decir, que los factores de riesgos psicosociales afectan en su

desempeño laboral a los trabajadores. Al finalizar la investigación, se llegó a la conclusión, que el factor de exigencias psicológicas afecta en forma desfavorable a los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, debido al gran porcentaje de respuestas manifestadas en este factor.

Mamani (2017), realizó una investigación denominada “Factores de riesgo psicosocial y características laborales de los médicos residentes del Hospital III Goyeneche, Arequipa”. Para ello se diseñó un estudio descriptivo de corte transversal sobre 75 médicos residentes del Hospital III Goyeneche, se aplicó el instrumento Suseso-Istas 21 versión breve de la superintendencia de seguridad social del gobierno de Chile para determinar la presencia de riesgo psicosocial y se relacionó el riesgo con las características laborales de los residentes, mediante estadística descriptiva, encontrándose, que la edad promedio fue de 33.23 años, 52% son de sexo masculino, 48% solteros, y el 43% refiere no tener hijos, especialidades del área clínica representaron el mayor porcentaje 66.7%, el 38.7% cursaba el segundo año, los residentes se encontraban laborando en promedio de 19 meses y el 65.3% refiere que labora más de 80 horas semanales. La dimensión de apoyo social fue la de mayor nivel de riesgo con 70.7%, las dimensiones de exigencias psicológicas, doble presencia, compensaciones, también registraron niveles altos de riesgo con porcentajes de 54.7%, 58%, y 46.7% respectivamente, solo la dimensión de trabajo activo y desarrollo de actividades se encontró en nivel medio de 48%. En un perfil general el nivel de riesgo fue 50.7%, se halló relación significativa entre la especialidad médica ejercida y los factores de riesgo en el área de apoyo al diagnóstico. Concluyendo, que los factores de riesgo psicosocial si tienen relación con las características laborales de los médicos residentes, en el área de apoyo al diagnóstico

Solorzano (2017), en su investigación “Incidencia y Factores Asociados a Riesgo Psicosocial en Personal de Emergencia en Hospital MINSA Huancayo”, determinó la incidencia y factores asociados a riesgos psicosociales en sus diferentes componentes, en personal del Servicio de Emergencia del Hospital Regional El Carmen – Huancayo; comparando sexos, edad y profesiones. Materiales y Métodos: Estudio observacional, descriptivo, de corte transversal. La población estuvo constituida por 54 trabajadores entre médicos, obstetras, licenciados y técnicos de enfermería del Servicio de Emergencia, se excluyó a aquel personal que se encontraba en rotaciones externas o vacaciones. Se utilizó el Cuestionario Istas 21, que evalúa 20 dimensiones del riesgo

psicosocial. Los resultados se procesaron con la aplicación del Método CopSoq, y el programa Excel Resultados: El 100% de la población en mención, se encuentra expuesta a alguna dimensión del riesgo psicosocial; con mayor riesgo el sexo masculino con 65%, la profesión médica fue la más expuesta con 51.7%, el grupo de trabajadores más expuestos fueron los menores de 31 años (45%) y las dimensiones con mayor riesgo de exposición son: ritmo de trabajo (98.1%), exigencias emocionales (72.2%), conflicto de rol (70.4%), calidad de liderazgo (63%) y apoyo social de superiores (59.3%). Conclusiones: El total de la población se encuentra expuesta a riesgo psicosocial de ellos los varones son los de mayor exposición, la edad menor a 31 años fue la más expuesta y los médicos presentaron mayor riesgo

Cachay, O., Raffo, E., Ráez, L. (2013) en su artículo científico “Riesgos psicosociales”, revisa los conceptos de la asignatura pendiente en la Prevención de Riesgos Laborales (PRL): los riesgos psicosociales; constatándose que cada día 14 está en aumento, y por tal, su importancia sobre la salud de los colaboradores y las organizaciones (INSL, Instituto Navarro de Salud laboral, 2005). El estudio finiquitó que las leyes de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Perú promueven una cultura a la PRL, que se manifiesta en las buenas intenciones de sus artículos. No basta con promover, también es importante la identificación, evaluación y ejecución en la PRL. Las leyes y reglamentos padecen de anexos y guías metodológicas de cómo actuar en la identificación y la evaluación de los riesgos psicosociales.

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

empresas deben prestar especial atención en estos factores”.

Gil-Monte (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional, Instituto Nacional de Salud, Lima, Perú. El objetivo del estudio es presentar los riesgos psicosociales en el trabajo que afectan a la salud y la calidad de vida laboral, sus consecuencias, y algunas recomendaciones para promover la salud en el trabajo como estrategia para mejorar la salud pública de la población. El estudio se estructura en cinco puntos en los que: (1) se presenta el concepto de factores y riesgos psicosociales en el trabajo, donde se afirma que los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida laboral de las personas. (2) se describen los principales riesgos psicosociales laborales emergentes, siendo estas las nuevas formas de contratación laboral, envejecimiento de la población laboral activa y retraso en la edad de jubilación, Intensificación del trabajo, fuertes exigencias emocionales en el trabajo y desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y personal. (3) datos sobre la prevalencia de los riesgos psicosociales en el trabajo en Europa y de sus consecuencias, es así que en la VI Encuesta de Condiciones de Trabajo en España elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, llega a la conclusión que los diferentes riesgos en el trabajo traen como consecuencia que un 20% de los trabajadores encuestados en los 27 países de la UE informaran que sus condiciones de trabajo suponían un riesgo para su salud mental y la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, que el estrés es el segundo problema de salud relacionado con el trabajo informado con más frecuencia, afectando en 2005 al 22% de los trabajadores de la UE. (4) se presentan algunas recomendaciones sobre promoción de la salud en el lugar de trabajo, como flexibilizar la jornada laboral, mejorar del entorno de trabajo, Fomentar la participación de los empleados en actividades saludables y actividades deportivas, como en su desarrollo personal, y (5) se describe el objetivo la Psicología de la Salud Ocupacional, cual es la disciplina que aborda el estudio de los riesgos psicosociales en el trabajo, y de la calidad de vida laboral y se concluye con la recomendación de fomentar la salud psicosocial en el lugar de trabajo como estrategia para mejorar la salud pública de la población.

1.5. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Consideramos las siguientes:

1.5.1. Diferencias geográficas.

La empresa dentro de sus actividades considera varios puntos geográficos como zonas de trabajo de campo, a los que es necesario desplazar al personal, lo cual impide hacer partícipe al total de la población de la ejecución del proyecto en todas sus etapas.

1.5.2. Características de la muestra.

Considerando al tamaño de la muestra, estuvo conformada aproximadamente el 71% del total de la población al momento de la realización del trabajo de campo en la empresa. Por otro lado, por motivos de confidencialidad como una característica del método, no se consideran diferencias en cuanto a sexo (hombre y mujer) tanto en el recojo de información ni conteo de los datos. Por lo tanto, no fue posible realizar análisis acerca de las diferencias de exposición por sexo ni elaborar el documento de indicadores de igualdad.

1.5.3. Sesgo del sujeto

La sensibilización y aplicación estuvo dirigida a todos los trabajadores que se encontraba en turno de trabajo, buscando informar y recolectar datos significativos y reales; sin embargo, para la recogida de datos el horario juega un factor negativo, ya que éste abarca al finalizar la jornada laboral, tiempo en que visiblemente algunos colaboradores preferirían volver a su lugar de descanso a la brevedad posible, dejando abierta la posibilidad de sesgo.

1.6. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

1.6.1. Enfermedad Ocupacional

Es el daño orgánico o funcional ocasionado al trabajador como resultado de la exposición a factores de riesgos físicos, químicos, biológicos, psicosociales y ergonómicos, inherentes a la actividad laboral. (Ministerio de Energía y Minas , 2016)

1.6.2. Exposición

Contacto directo o indirecto con el agente de riesgo presente en el ámbito laboral (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2011).

1.6.3. Factores de riesgo psicosocial

Son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador, es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral (Benavides, 2002)

1.6.4. Factores psicosociales

Condiciones organizacionales de trabajo que pueden afectar a la salud laboral, tanto positiva como negativamente (Kalimo, 1988).

1.6.5. Riesgo

Probabilidad de que un peligro se materialice en determinadas condiciones y genere daños a las personas, equipos y al ambiente (Ministerio de Energía y Minas , 2016)

1.7. VARIABLE E INDICADORES

Variable: Factores de riesgo psicosocial

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	NIVEL
Factores de riesgo psicosocial	Exigencias psicológicas en el trabajo	Exigencias cuantitativas	Alto Medio Bajo
		Ritmo de trabajo	
		Exigencias emocionales	
		Exigencia de esconder emociones	
	Conflict o trabajo-familia	Doble presencia	Alto Medio Bajo
		Influencia	Alto Medio
		Posibilidades de desarrollo	
	Apoyo social y calidad de liderazgo	Sentido del trabajo	Bajo
		Apoyo social de los compañeros	Alto Medio Bajo
		Apoyo social de superiores	
		Calidad de liderazgo	
		Sentimiento de grupo	
		Previsibilidad	
		Claridad de rol	
		Conflicto de rol	
	Compensaciones del trabajo	Reconocimiento	Alto Medio Bajo
		Inseguridad sobre el empleo	
		Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	
	Capital social	Justicia	Alto Medio Bajo
		Confianza vertical	

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. FACTORES PSICOSOCIALES

Hoy se sabe que las condiciones que conducen al estrés en el trabajo y a otros problemas conexos de salud y seguridad, son denominadas factores psicosociales, que comprenden aspectos del puesto de trabajo y del entorno de 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.). (Sauter, Murphy, Hurrell , & Lev, 1998)

El concepto de factores psicosociales se extiende también al entorno existente fuera de la organización (por ejemplo, exigencias domésticas) y a aspectos del individuo (por ejemplo, personalidad y actitudes) que pueden influir en la aparición del estrés en el trabajo. Las expresiones organización del trabajo y factores organizativos se utilizan muchas veces de manera intercambiable con factores psicosociales para hacer referencia a las condiciones de trabajo que pueden conducir al estrés. (Sauter, Murphy, Hurrell , & Lev, 1998)

Moreno y Báez (2010), refiere que los factores psicosociales son aquellas condiciones que se encuentran en el trabajo y estos provienen de la forma de gestionar de la organización y estos pueden ser positivos o negativos

Se llaman así, a 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 las tareas, y que afectan positiva o negativamente a el bienestar o a la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España e Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1999)

2.2. FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIAL

En prevención de riesgos laborales, denominamos *factores psicosociales* a aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración (Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya), 2014).

Mansilla (2014) refiere que los factores de riesgo psicosocial “son aquellas características de las condiciones de trabajo y su estructura de organización, que puede afectar la salud del trabajador como el desarrollo de su trabajo”. Así mismo estos factores actúan durante largos periodos, son de manera continua e intermitente y son numerosos, se presentan de diferente manera y son complejos; por lo que no están conformados por una sola variable del entorno laboral sino también por diferentes variables como la motivación, la experiencia, la actitud, las capacidades y recursos personales, etc. OIT (2011), expone que los “Factores de Riego Psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que aquejan a la salud de la persona a través de elementos psicológicos y fisiológicos.

Para el comité mixto de la OIT / OMS (1984), los factores psicosociales se relacionan entre el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de la organización por un lado y por el otro las capacidades del trabajador, su cultura y su situación personal, lo cual puede intervenir en su salud, en su rendimiento y satisfacción laboral, esto va a depender únicamente de la percepción y experiencia del mismo. (Candía & Pérez, 2016)

El Informe de comité mixto de OIT-OMS, identifica factores de riesgo psicosociales potencialmente negativos a : mala utilización de habilidades, sobrecarga de trabajo, falta de control, conflicto de autoridad, desigualdad de salario, falta de seguridad en el trabajo, problemas en las relaciones laborales, trabajo por turnos y el peligro físico. (Raffo Lecca, Ráez Guevara, & Cachay Boza, 2013)

Los factores de riesgos psicosociales, Según Villalobos (2005), son descritos por como un conjunto de aspectos pertenecientes a un sujeto, que por el entorno y las condiciones de su medio laboral (intensidad - tiempo) pueden desencadenar resultados inadecuados en él; estas condiciones también pueden generar problemas en su bienestar y/o en la organización que lo acoge.

Según instituciones nacionales, (Consejo regional de seguridad y salud en el trabajo de Lima metropolitana y Centro de prevención de riesgos en el Trabajo CEPRIT - Lima, 2014): en el Perú, en las organizaciones se presta poca atención a los factores de riesgo psicosocial; no obstante, los riesgos psicosociales son de los más importantes frente a los otros riesgos laborales, ya que el ser humano es la pieza fundamental frente a la prevención de los riesgos laborales, por ende la identificación, control y valoración de los factores de riesgo de origen psicosocial y planificación de medidas preventivas, intervención de empresas públicas y privadas.

Encuesta nacional de condiciones de salud y trabajo-Colombia, 2007, “la exposición a agentes de riesgo psicosocial es el factor predominante que afecta a los trabajadores, superado a los ergonómicos” (Ministerio de protección social de Colombia, 2007)

Los factores psicosociales pueden clasificarse en dos categorías principales: los que tienen efectos negativos en la salud y los que pueden contribuir positivamente al bienestar de los trabajadores.

2.3. DIMENSIONES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y FACTORES SITUACIONALES

Diversos modelos explicativos de la relación entre los factores psicosociales, el estrés y la salud entre los que destacan los conocidos como *Demand – Control – Apoyo Social* y *Desequilibrio Esfuerzo – Compensaciones*, aunque también han sido notables las aportaciones del Modelo Socio-técnico, y el Modelo Vitamínico. Estos modelos, distintos pero conceptualmente próximos y complementarios, permiten identificar las características de la organización del trabajo que afectan la salud, lo que se conoce como Teoría General de Estrés:

Según (Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya), 2014), estas características se agruparían en:

- Las exigencias psicológicas del trabajo en sus diversas vertientes cuantitativa, de intensidad, cognitivas y emocionales.
- Los conflictos originados en la necesidad de compaginar tareas y tiempos laborales, familiares y sociales.
- El *control sobre el trabajo*, en la terminología empleada por Karasek o, en general, las oportunidades que el trabajo ofrece para que sea activo, con sentido y que contribuya a desarrollar habilidades
- El apoyo social (de los compañeros y de los superiores), la calidad de liderazgo y algunos otros aspectos de las relaciones entre personas que implica el trabajo (previsibilidad, roles...)
- Las compensaciones derivadas del trabajo
- La inseguridad sobre el empleo y condiciones de trabajo fundamentales

2.3.1. Exigencias psicológicas del trabajo

Las exigencias psicológicas tienen una doble vertiente, la cuantitativa y el tipo de tarea. Desde el punto de vista cuantitativo se refieren al volumen de trabajo en relación al tiempo

disponible para hacerlo. Desde el punto de vista del tipo de tarea, las exigencias psicológicas son distintas en función de si se trabaja o no con y para personas, definiéndose las exigencias psicológicas de tipo emocional (Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya), 2014)

Exigencias psicológicas cuantitativas. Son las exigencias psicológicas derivadas de la cuantía de trabajo. Son altas cuando se tiene más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado. Se relacionan estrechamente con el ritmo (con el que comparten origen en muchos casos) y con el tiempo de trabajo en su doble vertiente de cantidad y distribución.

Tienen que ver esencialmente con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, aunque también pueden relacionarse con la estructura salarial (por ejemplo, cuando la parte variable de un salario bajo es alta y obliga a trabajar más) o con la inadecuación de la tecnología, materiales o procesos de trabajo (obligando a hacer más tareas para suplir las deficiencias). Las altas exigencias cuantitativas pueden suponer un alargamiento de la jornada laboral. (Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya), 2014)

Así mismo, (Sauter, Murphy, Hurrell , & Lev, 1998) indica que las causas están referidas a demasiado que hacer, presión de tiempo y flujo de trabajo repetitivo. Son en buena medida las características típicas de la tecnología de producción en serie y del trabajo de oficina basado en la rutina.

Ritmo de trabajo. Constituye la exigencia psicológica referida específicamente a la intensidad del trabajo, que se relaciona con la cantidad y el tiempo.

Dada su estrecha relación con las exigencias cuantitativas generalmente comparten su mismo origen, aunque debe tenerse en cuenta que el ritmo puede ser variable para la misma cantidad de trabajo o en distintas situaciones coyunturales (variaciones en los trabajadores, averías de los equipos de trabajo, presión de clientes...). (Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya), 2014). Es un indicador de exposición que activan las respuestas de los trabajadores. (Moreno

Jiménez & Baez Leon, Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, 2010)

Exigencias de esconder emociones. Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, especialmente en los puestos de trabajo cuyas tareas centrales son prestar servicios a las personas (sanidad, enseñanza, servicios sociales o de protección...). En otros casos este tipo de exigencias también pueden tener que ver con la relación con superiores y compañeros de trabajo o con proveedores u otras personas ajena a la empresa.

En puestos de trabajo de atención a las personas, estas exigencias forman parte de la naturaleza de las tareas y no pueden ser eliminadas. El desarrollo de habilidades y de estrategias de protección para su manejo y la disminución del tiempo de exposición representan vías de prevención importantes (Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya), 2014).

También pueden tener concordancia con la política de gestión de proveedores y clientes (por ejemplo, por deficiente gestión de las colas de usuarios en espera de atención...), con la falta de participación de los trabajadores y, en general, con deficiencias en las políticas de gestión de personal (hay que esconder emociones cuando no se puede opinar).

Exigencias Psicológicas Emocionales. Son las exigencias para no implicarse en la situación emocional (o gestionar la transferencia de sentimientos) que se deriva de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en aquellas ocupaciones en la que se prestan servicios a las personas y se pretende inducir cambios en ellas, y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones con éstas. (Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya), 2014)

En ocupaciones que conlleven servicio a otras personas, la exposición a exigencias emocionales tiene que ver con el entorno propio del trabajo y es imposible de eliminar; por lo que requieren desarrollar habilidades específicas. Además, se puede reducir el tiempo de exposición (horas, número de pacientes, etc.), ya que las jornadas excesivas implican una

exposición mayor y por lo tanto producen mayor fatiga emocional que a su vez requerirá tiempos de reposo más largos.

2.3.2. Conflicto trabajo-familia

La necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar puede afectar negativamente a la salud y el bienestar. La realización del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar aumenta las demandas y horas de trabajo totales (doble exposición o doble trabajo) y la necesidad de compaginar ambos trabajos plantea también un conflicto de tiempos, puesto que ambos forman parte de la misma realidad social, principalmente para las mujeres, y presentan interferencias frecuentes en el tiempo y momentos que es necesario responder a la vez a las demandas de ambos espacios. (Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya), 2014)

Doble presencia. Son las exigencias paralelas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico - familiar. Son altas cuando las exigencias del trabajo interfieren con las familiares.

En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y también con el nivel de autonomía sobre ésta, por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social.

2.3.3. Control sobre el trabajo

El concepto de control sobre el trabajo es central en relación a la salud y, según Karasek, consiste en dos dimensiones: influencia (o autonomía) y desarrollo de habilidades. Un alto nivel de control en el trabajo constituye la base objetiva para el trabajo activo y el aprendizaje, para lo que también es importante el sentido del trabajo. (Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya), 2014)

Influencia. Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo en general, y también particularmente en relación a las tareas a realizar (el qué) y en la forma de desarrollarlo (el

cómo). Tiene que ver con la participación que cada trabajador y trabajadora tiene en las decisiones sobre estos aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano, es decir, con los métodos de trabajo empleados por parte de la dirección y si éstos son participativos o no y permiten o limitan la autonomía. Puede guardar una alta relación con las posibilidades de desarrollo.

Posibilidades de desarrollo. Hacen referencia a las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir otros nuevos.

Tienen que ver, sobre todo, con los niveles de complejidad y de variedad de las tareas, siendo el trabajo estandarizado y repetitivo, el paradigma de la exposición nociva. Se relaciona con los métodos de trabajo y producción y el diseño del contenido del trabajo (más rutinario, estandarizado o monótono en un extremo, más complejo y creativo en el otro) y con la influencia.

Sentido del trabajo. Además de tener un empleo y obtener ingresos, el trabajo tiene sentido si podemos relacionarlo con otros valores (utilidad, importancia social, aprendizaje...etc.), lo que ayuda a afrontar de una forma más positiva sus exigencias.

Tiene que ver con el contenido del trabajo, con el significado de las tareas por sí mismas, y la visualización de su contribución al producto o servicio final.

2.3.4. Apoyo social y calidad de liderazgo

El trabajo ofrece diversas posibilidades de relación entre las personas, el producto de estas relaciones se relacionan con la salud. El apoyo social representa el aspecto funcional de estas relaciones, mientras que el sentimiento de grupo representa su componente emocional. Por otro lado, la existencia de jerarquías, compañeros de trabajo y superiores, añade otros aspectos de complejidad a estas relaciones.

Cobb (1976) amplió este concepto al observar que la simple presencia de otra persona no supone un apoyo social, añadiendo que se precisa un intercambio de “información”, de la que identificó tres categorías: información que induce a la persona a sentirse querida o cuidada (apoyo emocional); información que produce la sensación de ser estimado y valorado (apoyo de la estima), e información que fomenta el sentimiento de pertenencia a un sistema de intercomunicación y de obligaciones recíprocas; Observa que las personas

que sufren episodios graves con carencia de apoyo social son diez veces más propensas a sufrir depresión, (Sauter, Murphy, Hurrell , & Lev, 1998). Entonces de alguna forma de relación íntima o de apoyo social protege contra los efectos de las reacciones de estrés, ya que incrementa la capacidad de afrontamiento y facilita la adaptación.

Además, el trabajo implica ejercer unos determinados roles, que pueden ser más o menos claros o pueden suponer algunas contradicciones, en un contexto de cambios que necesitamos poder prever, configurando un universo de intercambios instrumentales y emocionales entre las personas en la organización. (Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya), 2014)

Apoyo social de los compañeros. Es recibir la ayuda necesaria, y cuando se necesita, por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo.

La falta de apoyo entre compañeros puede tener que ver con las prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipos de trabajo, fomentando la competitividad individual (por ejemplo, con salarios variables en base a objetivos individuales), o asignando las tareas, cambios de horarios, de centro, etc., de forma arbitraria o no transparente.

Apoyo social de superiores. Es recibir la ayuda necesaria, y cuando se necesita, por parte de los superiores para realizar bien el trabajo.

La falta de apoyo de los superiores tiene que ver con la falta de principios y procedimientos concretos de gestión de personal que fomenten el papel del superior como elemento de apoyo al trabajo del equipo, departamento, sección o área que gestiona. También se relaciona con la falta de directrices claras en relación al cumplimiento de esta función y de formación y tiempo para ello.

Calidad de liderazgo. Se refiere a las características que tiene la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores.

Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación y tiempo de los mandos para aplicarlos.

Sentimiento de grupo. Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día, y puede verse como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo; es el componente emocional del apoyo social y está relacionado con las posibilidades de relación social.

Previsibilidad. Disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos). La falta de previsibilidad está relacionada con la ausencia de información y con las comunicaciones centradas en cuestiones superfluas y no en las cotidianas y relevantes del trabajo. También tiene que ver con la falta de formación como acompañamiento y apoyo a los cambios.

Claridad de rol. El rol es el conjunto de comportamientos que se espera de un trabajador. Según Hackman (1992) se le debe dar a conocer al trabajador las expectativas que se tiene de ellos, esa información se le presenta formalmente, mediante una descripción escrita del puesto y comunicaciones regulares con su supervisor, sin embargo, los trabajadores reciben también diversas comunicaciones informales (miradas, gestos...) que configuran sus roles en la organización. (Sauter, Murphy, Hurrell , & Lev, 1998).

El proceso de definición del rol de un trabajador debe realizarse de tal manera que éste tenga claro cuál es suyo, no obstante, muchas veces no ocurre así, y a los trabajadores les falta claridad sobre su rol. Según Breaugh y Colihan (1994), es frecuente que los trabajadores no tengan claro cómo realizar sus tareas, cuándo se han de realizar algunas de ellas y los criterios por los que se va a juzgar su rendimiento, y cuando sucede esta ambigüedad numerosos estudios demostraron que es nocivo y está asociado a efectos negativos de orden psicológico (ansiedad, tensión), físico y a nivel organizativo (insatisfacción, ausentes del trabajo y pueden acabar abandonando el empleo) (Sauter, Murphy, Hurrell , & Lev, 1998).

Conflicto de rol. Todo el mundo tiene asignados varios roles a la vez. Somos los superiores de unos y los subordinados de otros. Es fácil que surjan conflictos entre nuestros diversos papeles, y esos conflictos suelen propiciar la aparición del estrés, como ocurre, por ejemplo, cuando las exigencias del trabajo chocan con las de un progenitor o hijo enfermo o cuando un supervisor se encuentra dividido entre la lealtad a sus superiores y la lealtad a sus compañeros y subordinados (Sauter, Murphy, Hurrell , & Lev, 1998).

Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético. Es frecuente cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos (por ejemplo, expulsar mendigos de un local...), o cuando tiene que “elegir” entre órdenes contradictorias (por ejemplo, en el caso de un conductor al que se le impone un tiempo máximo de viaje cuando hay, además, normas de tráfico y otras circunstancias que lo limitan).

2.3.5. Compensaciones del trabajo

El equilibrio entre las compensaciones obtenidas a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo constituye el eje central del “modelo esfuerzo – recompensa”. La interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de compensaciones a largo plazo representa un riesgo para la salud. Además del salario, el reconocimiento y la estabilidad laboral suponen dos de las compensaciones más importantes. Más allá de la estabilidad del empleo, la investigación ha demostrado que la inseguridad sobre las condiciones de trabajo fundamentales es también de gran importancia para la salud. (Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya), 2014)

Reconocimiento. Se refiere a la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección en el trabajo.

Tiene que ver con múltiples aspectos de la gestión de personal, por ejemplo, con los métodos de trabajo si son o no participativos (sin “voz” no puede haber reconocimiento ni respeto como profesional), con la existencia de arbitrariedad e inequidad en las promociones, asignación de tareas, de horarios..., o con si se paga un salario acorde con las tareas realizadas.

Inseguridad sobre el empleo. Greenhalgh y Rosenblatt (1984), definen el fenómeno como “la percepción por parte del trabajador de su impotencia para mantener la deseada continuidad en una situación de trabajo amenazada” (Sauter, Murphy, Hurrell , & Lev, 1998). La preocupación por el futuro en relación a la ocupación, tiene que ver con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia, no obstante se puede vivir de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora. .

Brenner (1987) ha examinado la relación entre el factor de inseguridad en el empleo, el desempleo y la mortalidad. Entiende que más que el desempleo, la incertidumbre, o la amenaza de inestabilidad, es lo que causa una mayor mortalidad. La amenaza de quedarse sin empleo o de perder el control de las actividades laborales puede tener fuerza suficiente para contribuir a la aparición de problemas psiquiátricos. (Sauter, Murphy, Hurrell , & Lev, 1998).

Inseguridad sobre las condiciones de trabajo. Es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales (como, por ejemplo, el puesto de trabajo, tareas, horario, salario...).

Se relaciona con las amenazas de empeoramiento de estas condiciones de trabajo especialmente valiosas que pueden originarse tanto en la situación actual (por ejemplo, si la asignación de jornada, tareas y pluses o complementos salariales es arbitraria) como en la posibilidad de cambios en el futuro (por ejemplo, el anuncio de una reestructuración empresarial, externalización de un puesto o servicio, un ERE...); y puede ser más importante si existen peores condiciones de trabajo en el contexto externo a la empresa (en mismo sector o territorio...).

Como la anterior, puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora, y podría ser secundaria a la inseguridad sobre el empleo, de forma que las personas trabajadoras, especialmente aquellas con menores oportunidades de empleabilidad, podrían aceptar el deterioro de condiciones de trabajo valiosas ante la amenaza de la pérdida de empleo.

2.3.6. Capital social

Desde los trabajos iniciales de Bourdieu, el concepto de capital social se ha aplicado a las organizaciones y se ha conceptualizado como el conjunto de recursos colectivos que permiten a sus miembros solucionar entre todos la tarea clave de ésta. Dado que los distintos miembros de la organización ostentan niveles de poder desiguales, la colaboración requerida entre ellos no será posible sin la confianza que se genera a partir de la existencia de justicia organizativa.

Sería pues un recurso que una red o un grupo construyen juntos y que beneficia a sus miembros, basado en el establecimiento de relaciones mutuamente vinculantes y que ha mostrado relación con la salud. (Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia

en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya), 2014)

Justicia. Se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo y se distinguen distintos componentes (distributiva o de resultados, procedural y relacional). Tiene que ver con la toma de decisiones y con el nivel de participación en éstas, la razonabilidad y la ética de sus fundamentos y las posibilidades reales de ser cuestionadas.

El origen de la falta de justicia puede ser muy diverso, pero se centraría en el corazón de las prácticas empresariales de gestión laboral. En referencia a los procedimientos de trabajo, estos pueden permitir o impedir, por ejemplo, la arbitrariedad de las decisiones relacionadas con la solución de conflictos, con la distribución de las tareas o la promoción.

Confianza vertical. La confianza es la seguridad que se tiene de que dirección y trabajadores actuaran de manera adecuada o competente. En una relación de poder desigual, la confianza implica la seguridad de que quien ostenta más poder no sacará ventaja de la situación de mayor vulnerabilidad de otras personas: no puede crecer la confianza sobre la base del trato injusto.

Tiene que ver con la opinión favorable de que dirección y trabajadores actuaran de adecuada y competentemente, con la fiabilidad de la información que fluye desde la dirección a los trabajadores, y con el nivel en que éstos puedan expresar su opinión. El origen de la falta de confianza tiene mucho que ver con la experiencia previa de justicia organizacional y, ésta, con las prácticas de gestión laboral más relacionadas con el trato equitativo y la transparencia.

2.4. RIESGOS PSICOSOCIALES

El observatorio permanente de los riesgos psicosociales de la UGT, en base a los informes de la OIT Y OMS, considera que los riesgos psicosociales más prevalentes son el estrés laboral y burnout, teniendo efectos psicológicos, psicosomáticos y psicosociales en el trabajador. La INSHT (2010), considera que la violencia laboral, acoso sexual e inseguridad contractual, mobbing (acoso moral y/o psicológico), también son riesgos psicosociales de gran trascendencia. (Raffo Lecca, Ráez Guevara, & Cachay Boza, 2013)

Asimismo, el informe de la OIT 2005, indica que los problemas emergentes de los factores de riesgo psicosocial son: la violencia, efectos sobre el alcohol y drogas, estrés, consumo de tabaco, dando pie al incremento de la mortalidad y morbilidad en todo el mundo. (Raffo Lecca, Ráez Guevara, & Cachay Boza, 2013)

A continuación, se describen los más conocidos en la literatura consultada, cuyo consenso aborda como riesgos en el ámbito laboral y dan razón sobre sus consecuencias en la salud y calidad de vida de los trabajadores.

2.4.1. Estrés laboral

“Conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación” (Comisión Europea, Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales, 1999).

El motivo de medir el estrés en el ámbito laboral es debido a que constituye un indicador “proximal” a la exposición psicosocial, es decir: el nivel de estrés puede modificarse en períodos de tiempo muy cortos y, en todo caso, muy inferiores a los períodos de latencia de las enfermedades. La desventaja estriba en que el estrés no constituye por sí mismo un indicador negativo, ya que puede ser precursor de enfermedad solamente si se mantiene en el tiempo, si es excesivamente intenso o se torna frecuente (Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya), 2014).

Reacciones neurofisiológicas: La homeostasis y el estrés. El factor psicosocial de estrés es literalmente una creación del cerebro humano. Ya que este órgano interpreta la información que recibe, poniéndola en relación con la almacenada en la memoria y con la evaluación de su propia capacidad para superar cualquier amenaza transmitida por la información recibida. El riesgo psicosocial externo es un acontecimiento o una combinación de acontecimientos que el cerebro interpreta como una amenaza a su capacidad para mantener un estado de equilibrio confortable, una forma de conducta deseada o ambas cosas. Puede considerarse que estos dos factores constituyen el sistema controlado. Y, como mecanismos de control satisfactorios, la actuación sobre el medio para eliminar el riesgo, la

reinterpretación de éste para reducir la amenaza que supone, o el aumento, por algún procedimiento, de la capacidad del cerebro para afrontar más eficazmente la amenaza. Esas reacciones pueden clasificarse como “formas de afrontar el estrés”. (O’Hanlon, 1988)

Los problemas que plantea el intento de aplicar el modelo homeostático clásico del estrés al concepto de estrés psicosocial pueden resumirse del modo siguiente:

- 1) El «factor de estrés es interno y está mediado por la interpretación, por parte del cerebro, de la información disponible acerca de una determinada situación.
- 2) Es difícil definir y medir los sistemas controlados.
- 3) Es posible reconocer las reacciones de control de amenazas, y puede decirse que su mera aparición indica la presencia de estrés psicosocial.

Indicadores de estrés laboral. Según la Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional: Se requieren conocer indicadores para evitar que el estrés, aquel que se establece de modo permanente en la persona, como producto del ejercicio de una actividad diaria ocasionándole una serie de daños a su salud y a la productividad laboral de un país, como es el que actualmente se ha tornado en un problema a nivel mundial; pueda situarse, tenemos los siguientes:

Tabla 2.
Indicadores de estrés laboral

		Indicadores de estrés laboral
Primeros indicadores		Irritación Preocupación, desasosiego Tensión Eventuales estados depresivos, ganas de llorar por todo.
Derivándose en		Mal funcionamiento de facultades cognitivas: Atención, concentración, memoria(olvidos) Tics nerviosos. Sudor de manos - cuerpo. Infecciones orgánicas leves y frecuentes Aumento de frecuencia de fumar o beber o ambas. Indecisiones frecuentes Malas relaciones personales: familiares, laborales Problemas en su desempeño laboral
Transformándose en		Comportamientos: Rígidos, obsesivos, no quiere reflexionar Aumento de malas relaciones personales Insomnio, Ganas de huir de: La gente, de los ruidos. Aumento de ausencias y accidentes laborales. Alteraciones psicosomáticas: Frecuentes dolores de cabeza Pérdida de apetito o aumento Enfermedades se hacen crónicas: Cardiovasculares, respiratorias y gastrointestinales. Cáncer. Suicidios

Fuente: (Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA), Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional, 2005).

Activación en presencia de un factor de estrés. En muchas de las consecuencias de la activación excesiva crónica para los sistemas actúa como eslabón intermedio la producción excesiva de las hormonas meduloadrenales, adrenalina y noradrenalina. La realidad es que la enfermedad psicosomática, más que la norma es un resultado excepcional del estrés psicosocial. Para demostrar la relación causal entre los riesgos psicosociales y la enfermedad psicosomática es necesario definir las reacciones fisiológicas más frecuentes que pueden vigilarse en las personas expuestas a presuntos riesgos. Desde ese punto de vista, son importantes aquellas reacciones fisiológicas que lógicamente pueden considerarse precursoras de enfermedad. La Administración de la Aviación Federal de los Estados Unidos (FAA) patrocinó un estudio empírico de cinco años, que culminó en la publicación de un informe en 1978. Dentro de ese estudio se realizó una investigación epidemiológica sobre la morbilidad en los controladores y se vigilaron sus parámetros cardiovasculares mientras trabajaban. Con ese estudio se demostró que la frecuencia de la hipertensión esencial era de tres a cuatro veces mayor en los controladores que en trabajadores comparables dedicados a otras actividades. El documento de referencia indica que esta investigación “se trata probablemente del mejor registro disponible de una cadena de acontecimientos que comienza con un riesgo psicosocial profesional y termina con una enfermedad.”

El concepto de homeostasis se aplica al control por el cerebro de su propio nivel de activación mediante mecanismos intrínsecos y extrínsecos, y que el esfuerzo mental está asociado al mantenimiento de la homeostasis de la activación en situaciones en que ésta no se mantiene naturalmente. (O'Hanlon, 1988)

“Los estudios psicológicos del estrés han sido los primeros en relacionar el estado de malestar psíquico con el trabajo...”. “En psicopatología profesional, las investigaciones sobre el estado de malestar psíquico intentan definir con precisión las pautas de comportamiento, las actitudes y las defensas colectivas e individuales propias de cada tipo de trabajo”. Para lo cual, “...deben investigarse los aspectos subjetivos y cualitativos sobre la base de la experiencia de los trabajadores.” (Kalimo, El-Batawi, Cooper, & OMS, 1988).

Relación entre la salud mental y el trabajo y función que desempeña la organización del trabajo. Al estudiar la relación entre la persona y el trabajo se presta notablemente atención diferenciada a las condiciones del entorno laboral. Es posible alternarse las particularidades de la tarea -por ejemplo, las limitaciones de la postura del

trabajador- o del ambiente laboral, pero las cuestiones que tienen relación con la organización propiamente dicha del trabajo, a pesar de tener certeza de su gran valor, con frecuencia no pueden cambiarse por ser más complejas al querer llevarlas a la práctica. (Kalimo, El- Batawi, Cooper, & OMS, 1988).

“Se entienden por *condiciones de trabajo* las condiciones físicas (es decir, ruido, vibraciones, temperatura, radiaciones, iluminación), las condiciones químicas (por ejemplo, el vapor o el polvo) y las condiciones biológicas (por ejemplo, bacterias, virus y fermentos). La expresión *organización del trabajo* significa la *división del trabajo*, que comprende el contenido de las tareas, el modo de funcionamiento y el ritmo de trabajo, y la consiguiente *asignación de los individuos*, es decir, los criterios con que se asigna a cada trabajador – supervisor, capataz, cajero, obrero industrial, etc.- un lugar y una función en relación con los demás. Así pues, tanto el contenido efectivo de las tareas como las relaciones laborales se regulan, trazan y determinan con precisión mediante la organización del trabajo.” (Dejours, 1988)

Entre la organización del trabajo y la actividad psíquica del individuo puede haber un conflicto en forma constante. La división del trabajo, y especialmente el contenido de las tareas asignadas, pueden plantear problemas relacionados con la motivación (deseo de actuar) o, el placer resultante de la realización de una tarea (catexia); pueden también dar lugar a una desproporción entre los antecedentes y los deseos personales del trabajador y el contenido del trabajo que otros disponen que debe realizar. La distribución de los trabajadores puede crear un marco rígido en el que surjan conflictos interpersonales con aspectos emocionales. Se comprende pues que puedan aparecer estados de malestar psíquico de una cierta especificidad, según el modo de organización del trabajo. (Dejours, 1988)

2.4.2. El burnout o desgaste profesional

El síndrome de burnout, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo. (Forbes Álvarez, 2011)

Entre los síntomas y consecuencias para Forbes (2011), este desgaste se manifiesta a nivel de diferentes esferas individuales y en el entorno de quien la padece:

A nivel psicosocial, se produce un deterioro en las relaciones interpersonales, también depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad para concentrarse. Parece frecuente el distanciamiento de otras personas y los problemas conductuales pueden progresar hacia conductas de alto riesgo (juegos de azar, comportamientos que exponen la propia salud y conductas orientadas al suicidio, entre otros). Este cansancio sucede a nivel emocional, a nivel de interrelaciones personales y a nivel del propio sentimiento de autorrealización.

Entre los daños físicos debido al síndrome, se puede padecer: insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida de peso, dolores musculares, migrañas, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, alergias, asma, fatiga crónica, problemas con los ciclos menstruales o incluso daños a nivel cerebral.

También puede estar presente el abuso de sustancias (drogas, fármacos, etc.) y la presencia de enfermedades psicosomáticas como signos característicos del síndrome.

Considerando el entorno laboral, pude haber disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que se les brinda algún servicio, mengua las relaciones con compañeros, aumento del absentismo, disminución del sentido de realización, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo, entre otros factores.

2.4.3. Acoso laboral

El Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional publica que es una forma de acoso psicológico que consiste en el hostigamiento a través de acciones vindicativas, crueles o maliciosas para humillar o desestabilizar a un individuo o a grupos de empleados. (Organización Internacional del trabajo, 2013)

El artículo “El acoso laboral, como irrespeto a la dignidad humana” (Rojas M. & Rodríguez, 2011), señala que sobre el concepto y origen del acoso laboral, el término mobbing fue adjudicado por el profesor Heinz Leymann de la Universidad de Estocolmo, pionero de la investigación en esta materia durante los años 80, y es proveniente del inglés To Mob que significa acorralar, hostigar, acosar en grupo.

Para las autoras Rojas y Rodríguez (2011), el acoso laboral involucra un abuso de poder y ensañamiento hacia un objetivo (víctima) en particular, muy por encima del colateral daño a terceros que ocurriría con la degradación del clima de trabajo. Señalan como características principales: la sistematicidad, la recurrencia, la duración prolongada y la asimetría entre las partes involucradas. La sistematicidad del proceso quiere decir que se va

desarrollando en fases de forma progresiva, a medida que el agresor identifica las debilidades y respuestas de la víctima, y mantiene esta conducta agresiva, acentuándola con el tiempo, aprovechando para ello, el poder que ejerce sobre el agredido.

2.4.4. Violencia laboral

Según la OMS (2010), la violencia en el espacio laboral es una amenaza seria para la seguridad de los trabajadores en muchos países tanto desarrollados y en vías de desarrollo. Como ya se revisó, un desbalance entre el esfuerzo y la recompensa pueden generar un sentimiento de injusticia en los trabajadores, esto podría llevarlos a sentimientos de ira dirigidos contra un supervisor o compañero de trabajo. La ira puede manifestarse de muchas maneras, son la expresión de violencia potencial: conductas riesgosas, abuso emocional o verbal, acoso o mobbing, asaltos, conducta suicida, irritabilidad.

La OMS también refiere que para las mujeres, la violencia en el espacio laboral tiene particular importancia, ellas se encuentran especialmente en situación de riesgo para ser víctimas de violencia en el trabajo. Los hombres presentan mayores casos de agresión o violencia general, mientras que la tasa de exposición a homicidios en el espacio de trabajo es muchas veces más alta para las mujeres.

No mucho antes, la misma organización (Organización Mundial de la Salud, 2002) haciendo referencia a la Comisión Europea, hace una definición de la violencia laboral: está constituida por incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo - incluidos los viajes de ida y vuelta a él – que pongan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud.

Ahora bien, si bien siempre se ha reconocido la existencia de violencia física personal en el lugar de trabajo, la existencia de la violencia psicológica se ha subestimado durante largo tiempo y sólo ahora recibe la debida atención. La violencia psicológica surge actualmente como uno de los problemas prioritarios del lugar de trabajo. (OMS, 2002)

Violencia física. Es el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos, sexuales o psicológicos. Se incluyen en ella las palizas, patadas, bofetadas, puñaladas, tiros, empujones, mordiscos y pellizcos. (OMS, 2002)

Asimismo se reconoce cada vez más que la violencia psicológica personal se ejerce muchas veces mediante un comportamiento repetido, de un tipo que, en sí mismo, puede ser relativamente poco importante pero que, al acumularse, puede llegar a ser una forma muy

grave de violencia. Si bien puede bastar un único incidente, la violencia psicológica consiste a menudo en actos repetidos, indeseados, no aceptados, impuestos y no correspondidos, que pueden tener para la víctima un efecto devastador.

Violencia psicológica. Uso deliberado del poder, o amenazas de recurso a la fuerza física, contra otra persona o grupo, que pueden dañar el desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social. Comprende el abuso verbal, la intimidación, el atropello, el acoso y las amenazas. (OMS, 2002)

2.5. MODELOS DE APROXIMACIÓN AL ESTRÉS LABORAL

Para abordar los modelos de estrés, nos centraremos en lo que están directamente relacionados a los factores psicosociales; iniciando con la teoría demanda-control, así como la teoría demanda-control y apoyo social, posteriormente la teoría desequilibrio esfuerzo-recompensa y finalizando con otras teorías en relación al conflicto familia-trabajo. Teniendo un enfoque conductista.

2.5.1. Teoría demanda-control

El modelo JDC consiste en 2 componentes ortogonales: “demandas psicológicas” y “control en el trabajo”, en el sentido que el estrés no puede medirse de forma directa, sino mediante la conducta observable. De acuerdo con la hipótesis original de Karasek y Theorell, a partir de las 2 escalas se puede construir una global denominada “tensión”. El modelo postula que demandas altas y control bajo provocan efectos adversos sobre la salud. En este sentido, existen evidencias tanto de los efectos combinados como separadamente (especialmente del bajo control). (Fernández-López, Fernández-Fidalgo, & Siegrist, Abril, 2005).

(Gil-Monte, Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: La Psicología de la salud ocupacional, 2010) Hace referencia a Karasek (1979), las demandas psicológicas elevadas consideradas condiciones de trabajo psicológicamente estresantes son: la sobrecarga de trabajo, el grado de dificultad de la tarea, o las presiones temporales, mientras que el control alude a la oportunidad que tiene el individuo de ejercer influencia y control sobre su situación laboral. El modelo establece que las reacciones de tensión psicológica más negativas (fatiga, ansiedad, depresión, y enfermedad físicas) ocurren cuando las exigencias psicológicas del puesto de trabajo son grandes y la latitud de toma de decisiones es escasa. Buck (1972) señala que, generalmente, los “requisitos de las tareas”

(carga de trabajo) son, a pesar de ser diversas, el elemento central de las exigencias psicológicas para la mayoría de los trabajadores. En las que, en la mayoría de las situaciones de trabajo se da un problema de exceso de carga, y no de carga insuficiente.

Este modelo se ha desarrollado en concordancia con ambientes de trabajo en los que los “estresores” son crónicos, inicialmente no suponen una amenaza para la vida y son el producto de complejas decisiones humanas en materia de organización. Se basa en las características psicosociales del trabajo: las demandas psicológicas que éste plantea y una cierta combinación de control de las tareas y uso de las capacidades. La dimensión “demanda psicológica” tiene que ver con “cuanto se trabaja”; la dimensión “latitud de toma de decisiones” refleja cuestiones de organización del trabajo, como las referentes a quién adopta las decisiones y quién realiza qué tareas. El modelo predice, en primer lugar, el riesgo de enfermedad relacionado con el estrés, y después los correlatos de comportamiento activo/pasivo de los puestos de trabajo. (Karasek, El modelo de Demandas-Control: Enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos, S/A)

Este modelo tiene como primera hipótesis que:

“las reacciones de tensión psicológica más negativas (fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física) se producen cuando las exigencias psicológicas del puesto de trabajo son grandes y en cambio es escasa la latitud de toma de decisiones del trabajador.

En el presente modelo, la “latitud de toma de decisiones” es entendida como la habilidad del trabajador para reconocer sus actividades y la utilización de sus capacidades, no para controlar a otras personas. Las escalas de esta latitud tienen dos componentes: la autoridad sobre las tareas —control socialmente predeterminado sobre aspectos pormenorizados del cumplimiento de las tareas (llamada también autonomía) —, y la discrecionalidad de las capacidades —control sobre el empleo de las capacidades por parte del individuo, también determinado socialmente en el trabajo. (Karasek, El modelo de Demandas-Control: Enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos, S/A)

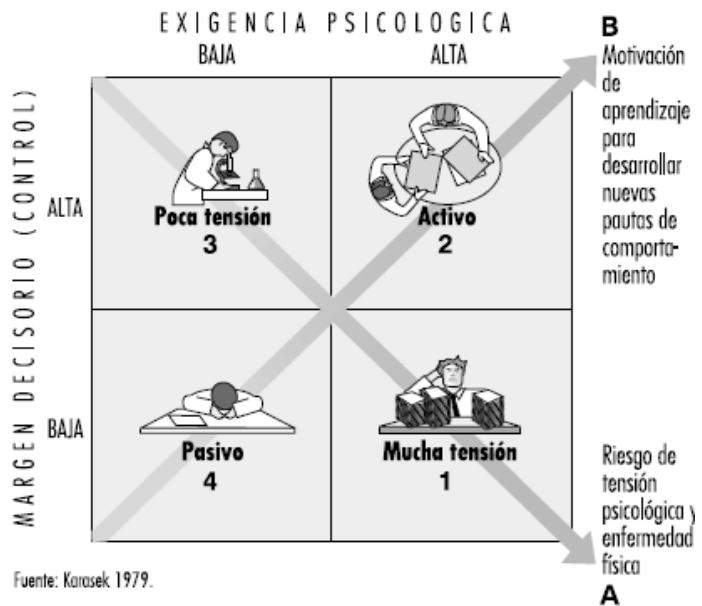


Figura 1. Modelo de exigencia psicológica/ margen de toma de decisiones. Tomado de “El modelo de demandas-control: enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos” por Karasek, S/A, Factores psicosociales y de organización.

En la figura 1, refiere Karasek que en el modelo de demandas/control se produce aprendizaje en situaciones que exigen tanto un gasto de energía psicológica individual (demandas o retos) como el ejercicio de la capacidad de toma de decisiones (control sobre las tareas), no para controlar a otras personas. Las demandas psicológicas en combinación con el control determinan 4 condiciones de riesgo psicosocial: alta tensión, trabajos activos, baja tensión y trabajos pasivos. En el cuadrante 1(alta tensión), hace referencia a que un trabajo con elevadas demandas y una escasa capacidad de control predice un aumento del riesgo de tensión psicológica y enfermedad; el cuadrante 2 (Activo), es aquel donde las exigencias son elevadas, pero la organización del trabajo permite a la persona disponer de una elevada capacidad de decisión para hacerles frente, convirtiéndose el resultado de esa combinación es un desafío; en el cuadrante 3 (poca tensión), el trabajador dispone de una adecuada capacidad de control pero las exigencias son mínimas, y que sería la situación más parecida a la relajación; y por último el cuadrante 4 (pasivo), provocan un entorno de trabajo poco atractivo que puede implicar pérdida gradual de capacidades adquiridas

2.5.2. Teoría demanda-control-apoyo social

Más adelante, Johnson y Hall, (1988). Añadió la variable intermediaria de apoyo social al modelo Demanda- control, dichos autores caracterizaron varios puestos en los que a pesar de tener altas exigencias, el apoyo social moderaba la participación de los trabajadores/as en

el rediseño del trabajo bajo el liderazgo participativo El apoyo social tiene dos componentes: Las relaciones sociales que el trabajo implica en términos cuantitativos y el grado de apoyo. (Fernández-López, Fernández-Fidalgo, & Siegrist, Abril, 2005).

Cuando la cantidad y calidad de apoyo social que proporcionan los superiores y compañeros de trabajo es adecuado, puede disminuir parte del potencial del estrésor generado por la combinación de las altas demandas o exigencias y el bajo control. El modelo ha sido completado incorporando la función del apoyo social como una variable que amortigua el efecto del estrés sobre la salud. La inclusión del apoyo social se realiza desde la consideración de que los puestos de trabajo que presentan altas demandas, bajo control, y bajo apoyo social tienen mayor probabilidad de ocasionar problemas de salud a los trabajadores que los ocupan

2.5.3. Modelo de desequilibrio esfuerzo – recompensa

El modelo de Siegrist (1996, 1998), ha sido bien comprobado en numerosas investigaciones, y actualmente está considerado como uno de los modelos de referencia en estrés ocupacional; este modelo estudia la relación del desequilibrio entre los esfuerzos que el trabajador realiza (costes) y las recompensas que obtiene (ganancias). Define las condiciones de riesgo laboral cuando existe un desajuste debido a la existencia de una alta carga de trabajo junto a bajas recompensas (Luceño Moreno, Martín García, Jaen Díaz, & Díaz Ramiro, 2005)

El concepto “recompensa” está enraizado en el modelo “Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa-DER”. Este modelo identifica diferentes condiciones deficientes de recompensa social con impacto sobre las redes neuronales que operan en el sistema cerebral de la recompensa. Este modelo también se ha comprobado en una variedad de investigaciones en el mundo laboral. Por su creciente importancia internacional y su reciente adaptación al español, a continuación se describe con más detalle y se muestran algunas de sus más importantes evidencias predictivas. (Fernández-López, Fernández-Fidalgo, & Siegrist, Abril, 2005). Las recompensas son de tres tipos: el control del estatus profesional, la estima o aprecio por parte de los demás, y el dinero. El control del estatus profesional tiene que ver con el control de aquellos aspectos de la vida laboral que pueden suponer una amenaza para el desarrollo de la persona, para su imagen profesional, su autoeficacia o su autoestima, y que cuando no son controlados generan emociones negativas del tipo de miedo o ira. Incluye situaciones como la estabilidad laboral, traslados, posibilidad de destituciones

y despidos, bloqueos profesionales, etc. En situaciones de bajo estatus profesional no acorde a la cualificación de un trabajador junto con la demanda de alta implicación y esfuerzo laboral el sentido de reciprocidad desaparece dando origen a la aparición de estrés laboral. Una recompensa económica no adecuada y la falta de estima por parte de los demás junto a altos niveles de esfuerzo tienen las mismas consecuencias estresantes que el estatus profesional inadecuado. En todas esas situaciones, el desequilibrio en situaciones de alto costo/baja recompensa probablemente dará lugar a sentimientos de amenaza, ira, depresión y baja moral.

Siegrist (2000), aduce que el rol laboral juega un papel importante en este modelo puesto que ya que influye en la autorregulación del trabajador a través del autoestima, autoeficacia y sentimiento de pertenencia al grupo, la autorregulación proporciona bienestar y salud en el trabajador pero si hay un desequilibrio de coste y ganancia o no existe ello afecta esas funciones de autorregulación, pudiendo surgir depresión, ira, desmoralización, susceptibilidad a la enfermedad como resultado de reacciones de tensión. También es importante para este modelo el control de estatus ocupacional, y se refiera a aspectos de la carrera laboral que amenazan las funciones de autorregulación del trabajador, está perdida o control del rol laboral es una de las principales fuentes de estrés laboral. (Luceño Moreno, Martín García, Jaen Díaz, & Díaz Ramiro, 2005)

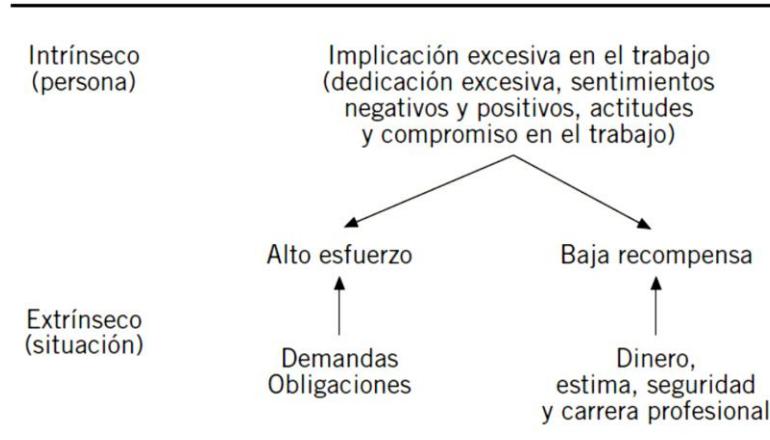


Figura 2. Componente extrínseco e intrínseco del modelo “desequilibrio, esfuerzo-recompensa”, tomado de: “El trabajo y sus repercusiones en la salud. El modelo “Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa-DER” (Fernández-López, Fernández-Fidalgo, & Siegrist, Abril, 2005), Asturias. España. P 167.

Con respecto al modelo de Karasek, el modelo de Siegrist sustituye el concepto de control por el de las recompensas que el individuo percibe que le ofrece su puesto de trabajo. En la figura 2, según Siegrist se explica que el nivel de estrés deriva del desequilibrio entre la carga de trabajo y las recompensas debido a que no se cumplen las expectativas de reciprocidad e intercambio justo en un área muy importante de la vida social, cual es la actividad laboral. El nivel de esfuerzo depende de dos fuentes, una de carácter extrínseco, constituida por las demandas y obligaciones del puesto, y otra de carácter intrínseco, que son las necesidades de afrontar las demandas del puesto, por ejemplo, a través de estrategias de control. (Fernández-López, Fernández-Fidalgo, & Siegrist, Abril, 2005)

Los/as proponentes de esta perspectiva señalaron que el desequilibrio ocurre ante las siguientes condiciones o eventos: (1) el contrato de trabajo está definido de forma deficiente o limitada, o el trabajador/a tiene pocas opciones para encontrar otro (por sus bajos niveles de destrezas, falta de movilidad, o precariedad del mercado laboral); (2) el trabajador /a acepta el desequilibrio por razones estratégicas con la expectativa de una mejoría en sus condiciones de trabajo; (3) el trabajador/a muestra patrones de afrontamiento, cognitivo y de motivación, caracterizados por un excesivo compromiso con el trabajo (sobre-compromiso), producto de percepciones inapropiadas de las exigencias. Con relación a estos patrones de sobre-compromiso, Siegrist (1996) señaló que gran parte del esfuerzo del trabajador/a por controlar las necesidades propias y por buscar aprobación de su trabajo y estima, puede afectar de manera negativa su salud y aumentar el riesgo de generar ciertas condiciones cardiovasculares (Cuevas Torres & García Ramos, 2012)

Los modelos demanda- control- apoyo social y esfuerzo – recompensa han permitido identificar los riesgos psicosociales en el trabajo que se relacionan con la salud del trabajador y han servido como base para la elaboraciones de instrumentos para su evaluación. (Gómez Rojas, Hernández Guerrero, & Méndez Campos, 2016)

2.5.4. Modelo ajuste persona ambiente

La teoría de Caplan, ajuste persona-entorno (PE) ofrece un marco para evaluar y predecir la forma en que las características personales y el entorno laboral determinan conjuntamente el bienestar del trabajador y, a la luz de ese conocimiento, la forma en que se puede elaborar un modelo para identificar puntos de intervención preventiva. (Caplan, S/A)

Edwards, Caplan y Harrison, (2000), El modelo distingue entre la representación objetiva y subjetiva del individuo y del ambiente. El individuo objetivo alude al individuo

tal y como es, mientras que el individuo subjetivo es la percepción que ese individuo tiene de sus atributos (v.g., autoconcepto). De manera similar, el ambiente objetivo incluye los eventos y características físicas y sociales que se dan en el entorno con independencia de las percepciones del individuo, mientras que el ambiente subjetivo se refiere a las situaciones y eventos tal como son percibidos e interpretados por el individuo. La relación entre ambiente e individuo no es perfecta, pues está afectada por la percepción distorsionada del individuo, por los procesos cognitivos de construcción social, por las capacidades limitadas del ser humano para procesar la información, y por la estructura organizacional que de manera conjunta limitan el acceso a la información objetiva. El estrés laboral y sus resultados sobre la salud mental vienen determinados por el grado de desajuste subjetivo persona-ambiente, siendo poco relevante en esos resultados el desajuste objetivo. (Caplan, S/A)

Como ya se ha indicado, lo que causa el estrés es un deficiente “ajuste persona-entorno”, objetiva o subjetivamente, en el trabajo o en otros lugares y en interacción con factores genéticos. Todo ajuste dependerá, tanto de factores situacionales como de las características individuales y del grupo. Los principales factores situacionales que dan lugar a “desajustes” pueden clasificarse de la siguiente manera (Levi, Factores Psicosociales, Estrés y Salud, S/A)

Sobrecarga cuantitativa. El trabajador tiene demasiadas tareas y actividades por realizar, presión de tiempo y flujo de trabajo monótono y repetitivo. Podemos citar a las características típicas de la tecnología de producción en cadena y del trabajo de oficina basado en la rutina.

Insuficiente carga cualitativa. Contenido laboral bastante limitado y poco variable, existe falta de diversificación en el estímulo, carece de demandas a la creatividad o a la solución de problemas, y mantiene insuficientes oportunidades de interrelaciones personales. Aparentemente estas labores parecen más frecuentes a medida que pasa el tiempo y con una sistematización que no está debidamente diseñada y con un mayor uso de las computadoras tanto en las oficinas como en los procesos de fabricación, aunque es posible que haya casos de lo contrario.

Conflictos de roles. Todo el mundo tiene asignados varios roles a la vez. Somos los superiores de unos y los subordinados de otros. Es fácil que surjan conflictos entre nuestros diversos papeles, y esos conflictos suelen propiciar la aparición del estrés, como ocurre, por

ejemplo, cuando un supervisor se encuentra dividido entre la lealtad a sus superiores y la lealtad a sus compañeros y subordinados.

Falta de control sobre la situación personal. Ocurre cuando otra persona es quien decide lo que hay que hacer, cuándo y cómo.

Falta de apoyo social en casa y por parte del jefe o de los compañeros de trabajo.

Estresores físicos. Estos factores pueden influir en el trabajador tanto física como químicamente; Es posible también que efectos psicosociales secundarios tengan su origen en la molestia provocada por condiciones físicas, químicas o biológicas. Esos efectos pueden derivarse asimismo de que el trabajador es consciente de que está expuesto a peligros químicos que ponen en riesgo su vida o a riesgos de accidente, o los sospecha o los teme.

Por último, las condiciones de la vida real tanto en el trabajo como fuera de él suelen comportar una combinación de muchas exposiciones. Esas exposiciones podrían superponerse unas a otras en relación de adición o en sinergia. La gota que colma el vaso puede ser por consiguiente un factor del entorno bastante trivial, pero que se produce cuando ya se soporta una carga ambiental anterior muy considerable.

2.5.5. Otras teorías:

El conflicto trabajo-familia se ha estudiado desde las últimas décadas al evidenciarse el impacto negativo que tiene el trabajo sobre la familia y viceversa; este conflicto tiene un carácter bidireccional, como lo afirma Gutek, Searle & Klepa, (1991), que le atribuye dos componentes del conflicto: 1) WIF, cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares, y 2) FIW, cuando las exigencias familiares interfieren con las laborales; siguiendo esta línea, Friede (2005) identificó seis dimensiones principales del conflicto: 1) conflicto trabajo-familia basado en el tiempo, 2) conflicto trabajo-familia basado en la tensión, 3) conflicto trabajo-familia basado en el comportamiento, 4) conflicto familia-trabajo basado en el tiempo, 5) conflicto familia-trabajo basado en la tensión y el 6) conflicto familia-trabajo basado en el comportamiento (Andrade Rodríguez & Landero Hernández, 2014).

El conflicto trabajo-familia se considera un factor de riesgo psicosocial importante pues involucra dos elementos significativos en la vida de los trabajadores, ya que la calidad de vida del trabajador (CVT) y su salud física también se ven afectadas de forma negativa

por el conflicto trabajo-familia. Mattehws, Hath y Barnes-Farrell (2010) consideran que las presiones de tiempo, esfuerzo y comportamiento que exigen los roles laborales y familiares repercuten en la calidad de vida del trabajador (Andrade Rodríguez & Landero Hernández, 2014).

2.6. CONDICIONES PSICOSOCIALES EN LA VIDA LABORAL ACTUAL

Según una importante resolución de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1975), el trabajo no sólo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para el descanso y el ocio, sino que también ha de permitirles servir a la sociedad y conseguir su autorrealización mediante el desarrollo de sus capacidades personales. Estos principios se expresaron ya en 1963, en un informe del Tavistock Institute de Londres (documento núm. T813) que establecía las siguientes directrices generales para el diseño de los puestos de trabajo. (Levi, Factores Psicosociales, Estrés y Salud, S/A)

- 1) El puesto de trabajo debe ser razonablemente exigente en aspectos distintos de la pura soportabilidad y mínimamente variado.
- 2) El trabajador debe poder aprender en el puesto de trabajo y tener en él un aprendizaje continuo.
- 3) El puesto de trabajo debe comprender algún ámbito de toma de decisiones que el individuo pueda considerar personalmente suyo.
- 4) Debe existir cierto grado de apoyo social y reconocimiento en el lugar de trabajo.
- 5) El trabajador debe poder establecer una relación entre lo que hace o produce y la vida social.
- 6) El trabajador debe sentir que el puesto de trabajo conduce a algún tipo de futuro deseable.

El documento **Fuente especificada no válida.** también hace referencia a que La Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) dibuja, en cambio, un panorama menos optimista de la realidad de la vida laboral cuando señala que:

- El trabajo se ha aceptado como una obligación y una necesidad para la mayoría de las personas adultas.
- El trabajo y los lugares de trabajo se han diseñado con criterios de eficiencia y de coste.

- Se ha aceptado que los recursos tecnológicos y de capital son los determinantes imperativos del carácter óptimo de los puestos de trabajo y los sistemas laborales.
- Los cambios se han debido en su mayor parte al deseo de alcanzar un crecimiento económico ilimitado.
- La decisión sobre el diseño óptimo de los puestos de trabajo y la elección de los objetivos han quedado casi totalmente en manos de los directivos y especialistas en tecnología, con sólo una leve intromisión de la negociación colectiva y de la protección que ofrece la legislación.
- Otras instituciones de la sociedad han adoptado formas que contribuyen a sostener este tipo de sistema de trabajo.

2.7. CONSECUENCIAS SOBRE LA EXPOSICIÓN A RIESGOS PSICOSOCIALES

La OMS en su publicación menciona que hasta ese entonces no se han enunciado los principios que orienten la evaluación cotidiana de factores psicosociales profesionales y de sus efectos sobre los trabajadores.

“...los factores psicosociales figuran entre los más importantes que influyen en la salud total de las poblaciones trabajadoras.”, “...los trastornos de la salud que se consideran relacionados con el trabajo pueden tener causas múltiples, una de las cuales, en mayor o menor medida, será el medio laboral...”, “...múltiples estudios epidemiológicos han demostrado que la salud está relacionada con factores psicosociales presentes en el trabajo y que la función de esos factores, tanto con respecto al estado de salud como a las causas de enfermedad, es de alcance relativamente general.” (Kalimo, Capítulo 1 Los factores psicosociales y la salud de los trabajadores: panorama general, 1988)

La salud es “un estado de completo bienestar físico, mental y social...”. “El bienestar es un estado dinámico de la mente que se caracteriza por un grado razonable de armonía entre las facultades, las necesidades y las expectativas del trabajador y las exigencias y oportunidades del medio ambiente.” (Levi, Capítulo 2 Definiciones y aspectos teóricos de la salud en relación con el trabajo, 1988)

En los estudios del estrés profesional suele haber tendencia a omitir con frecuencia los estímulos físicos inherentes al medio de trabajo, pese a que pueden influir en el trabajador no sólo física o químicamente -por ejemplo, cuando un disolvente orgánico afecta directamente al cerebro- sino también desde el punto de vista psicosocial.

La serie de hechos descrita -estructura y procesos sociales + estímulos psicosociales + programa psicobiológico + mecanismos patógenos + precursores de enfermedades + enfermedad- puede modificarse por diversas variables interactuantes (según figura 3). Estas son factores intrínsecos o extrínsecos, sociales, mentales o físicos, que modifican la acción de los factores causales en la fase del mecanismo, el precursor o la enfermedad, es decir, promueven o evitan el proceso que puede desembocar en la enfermedad.

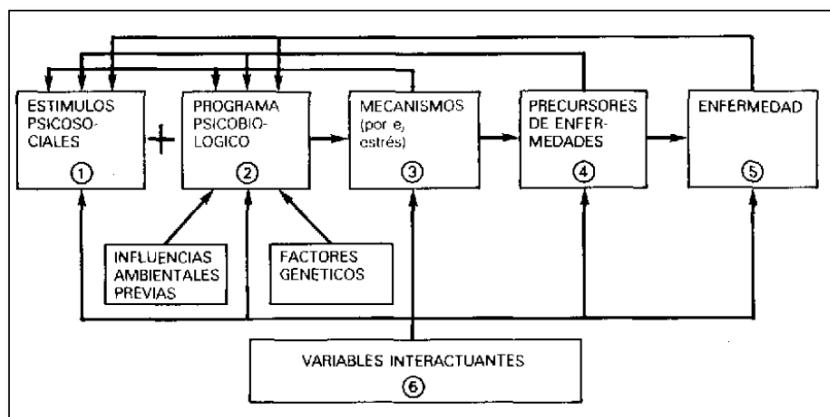


Figura 3. Modelo teórico de las enfermedades en que interviene en los factores psicosociales.
Fuente: “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud”, (Levi, Capítulo 2 Definiciones y aspectos teóricos de la salud en relación con el trabajo, 1988), Ginebra, 1988. P 11.

Todas estas interacciones tienen lugar en un ecosistema hombre-medio. El proceso que se ha descrito no es una cadena en un solo sentido de un modelo simple, lineal o incluso multifactorial, sino que constituye un sistema no lineal y cibernetica, con retroalimentación continua. Por consiguiente, si la enfermedad aparece en un individuo, repercute sobre el proceso social que se desarrolla dentro de la estructura social en que éste vive y sobre los estímulos psicosociales resultantes (1), sobre la propensión de la persona a reaccionar (2) y sobre las variables interactuantes (6). (Levi, Capítulo 2 Definiciones y aspectos teóricos de la salud en relación con el trabajo, 1988)

Un ejemplo de la acción recíproca entre los componentes del ecosistema hombre-medio: Por motivos económicos y técnicos, la dirección de una fábrica decide dividir el proceso de trabajo en elementos muy simples y primitivos, que se ejecutarán mediante una cadena de montaje. Esta decisión crea una estructura y un proceso sociales, que constituyen el punto de partida de una serie de acontecimientos. Uno de los trabajadores percibe la situación, que se convierte así en un estímulo psicosocial (1). Ahora bien, el trabajador posee

una amplia formación profesional y, por consiguiente, esperaba que se le asignaran tareas razonablemente importantes. Por otra parte, su experiencia anterior en una cadena de montaje fue muy negativa, es decir, que su programa psicobiológico (2) ha sido condicionado por influencias ambientales previas. Además, debido a factores hereditarios, es propenso a reaccionar con aumento de la actividad del sistema nervioso simpático y elevación de la presión arterial, es decir, en función de determinantes genéticos de su programa psicobiológico (2). Su mujer considera que él tiene la culpa de que se le haya asignado ese trabajo y se niega a ofrecerle apoyo social, lo cual es una variable interactuante (6). Como resultado de todo esto el trabajador se siente deprimido, aumenta su consumo de alcohol y sube su presión arterial: mecanismos (3) (Levi, Capítulo 2 Definiciones y aspectos teóricos de la salud en relación con el trabajo, 1988).

La experiencia en el trabajo y en la familia continúa, y las reacciones del trabajador, en un principio transitorias, se prolongan, convirtiéndose en precursores de enfermedad (4). Por último, aparece un estado crónico de depresión, alcoholismo, hipertensión (o las dos o tres cosas a la vez), es decir, una enfermedad (5). Esto, a su vez, influye en el medio laboral y familiar del trabajador y en su programa psico-biológico, lo que puede dar lugar a un círculo vicioso de interacciones. Naturalmente, esa serie de acontecimientos puede contrarrestarse o incluso evitarse modificando o mejorando la situación en el trabajo, trasladando al trabajador a otro puesto, reduciendo su vulnerabilidad, aumentando su capacidad de afrontar activamente las circunstancias, es decir, de modificar la situación, o de aceptar pasivamente lo que no puede cambiarse, y alejando a sus compañeros de trabajo a ofrecerle apoyo social (Levi, Capítulo 2 Definiciones y aspectos teóricos de la salud en relación con el trabajo, 1988).

Cuando las condiciones psicosociales son adversas o desfavorables se derivan en consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador, la empresa y el país, así tenemos (Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA), Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional, 2005):

2.7.1. En el trabajador:

- A. Cambios en el comportamiento
- B. Alteraciones en el área cognitiva: Desatención, poca o falta de concentración en áreas, memoria (olvidos), etc.
- C. Deterioro de la integridad física y mental, tales como:

- ✓ Problemas neurológicos, enfermedades psicosomáticas (asma, cardiopatías, úlceras, etc.), cáncer.
- ✓ Poca o ninguna motivación, baja autoestima, fatiga, estados depresivos suicidios y otros.
- ✓ Estrés laboral (con toda la problemática que lleva asociada)

2.7.2. En la empresa:

Ausentismo, mayor frecuencia de accidentes, pérdidas económicas en la producción y productividad laboral.

2.7.3. En el país

La Población económicamente activa (PEA) con enfermedades físicas y/o alteraciones mentales (con baja autoestima, pérdida de sus valores y otros) con poco o ningún progreso individual lo cual repercute en el desarrollo económico de un país.

2.8. PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Es necesario conocer la forma adecuada de prevenir los riesgos psicosociales, a continuación se mostrara criterios de prevención, ahondando en la evaluación los factores de riesgo, técnicas de identificación y su intervención

2.8.4. Consideraciones para estudio sobre el terreno

La OMS (1988), pone hincapié la importancia de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en países en vía de desarrollo y recomienda:

A. Debe hallarse la manera de vigilar el medio psicosocial profesional y la salud de los trabajadores;

B. Deben reconocerse los factores que pueden dar lugar a un estrés excesivo, a fin de combatirlos en una etapa temprana del desarrollo laboral, considerando las experiencias de países desarrollados;

C. Deben determinarse los factores psicosociales que contribuyen a la salud, y se debe formar al área directiva de la organización, los propios trabajadores y personal encargado de la salud, con objeto de que puedan utilizar esos factores para mejorar la salud de los trabajadores;

D. Debe promoverse la realización de estudios y encuestas sobre muestras representativas de toda la población, basados en medios de investigación sencillos y prácticos.

2.8.1. Evaluación de factores y riesgos psicosociales

Según (Raffo Lecca, Ráez Guevara, & Cachay Boza, 2013), el Perú, según su legislación promueve una cultura de prevención de riesgos laborales, sin embargo no hay una guía metodológica para la identificación y evaluación de riesgos psicosociales para las organizaciones de nuestro país.

(Consejo regional de seguridad y salud en el trabajo de Lima metropolitana y Centro de prevención de riesgos en el Trabajo CEPRIT - Lima, 2014), en el tema preventivo de los riesgos psicosociales, es importante su intervención sobre sobre los factores psicosociales.

(Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España e Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1999) Las investigaciones realizadas enfatizan su hipótesis en que la salud se ve perjudicada cuando existe una alta tensión psicológica, es decir cuando hay exposición a condiciones laborales desfavorables hay riesgo de bajo bienestar psicológico, pudiendo originar o contribuir a la evolución rápida de una enfermedad.

Factor de riesgo es el que incrementa el riesgo de que se produzca un determinado efecto (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España e Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1999)

Exposición, no es un elemento necesario ni imprescindible para que se desarrolle la enfermedad (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España e Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1999)

(Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España e Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1999) Las enfermedades cardiovasculares son causas de casos de mortalidad en países industrializados, por ende se ha realizado diversas investigaciones, donde se evidencio que la tensión en el trabajo (estresores) es un factor de riesgo para esta enfermedad, a través de mecanismos fisiológicos y conductuales.

2.8.2. Medidas para eliminación y control de exposición a factores de riesgo psicosocial

En la actualidad, la legislación de muchos países establece un nuevo enfoque preventivo, exige que las empresas que desarrollen sistemas preventivos cuyos elementos básicos son: Identificación, evaluación, análisis, diagnóstico, diseño y aplicación de estrategias de intervención o fase de prevención y control, como es el caso de nuestros países vecino de Colombia y Chile.

A continuación se presenta fases prevención que deben ser abordador por especialistas en la materia.

Identificación de los factores de los riesgos psico – sociales. (Luceño Moreno, Martín García, Jaen Díaz, & Díaz Ramiro, 2005), plantea que las técnicas más usadas en la identificación de factores psicosociales son:

Cuestionarios, inventarios o escalas: son los instrumentos más utilizados para evaluar factores psicosociales en las organizaciones; es importante que deban cumplir con las características de los test psicométricos. Según Padilla, González & Pérez, (1985) sus ventajas son: fáciles de comparar e interpretar las respuestas, puntuación objetiva, aplicables a un amplio rango de población, se puede idear un proceso computarizado para su aplicación y revisión, se ahorra tiempo y dinero, finalmente facilita la confidencialidad; y sus limitaciones son: información obtenida resulte superficial y descriptiva (Luceño Moreno, Martín García, Jaen Díaz, & Díaz Ramiro, 2005).

En relación a los cuestionarios específicos de factores psicosociales en el entorno laboral según Moncada y Artazcoz, (1997), se debe tener en cuenta: que el trabajador lea y comprenda tanto las instrucciones como las preguntas que se le plantean, por ello los empleados de bajo nivel sociocultural no suelen estar representados en este tipo de estudios; se debe garantizar el anonimato, por ello los evaluadores deben brindarles confianza; su uso está condicionado por el número de empleados y finalmente muchos cuestionario son muy genéricos, no incluyendo factores característicos de algunas profesiones (Luceño Moreno, Martín García, Jaen Díaz, & Díaz Ramiro, 2005). El tema de en anonimato y confidencial juegan un rol muy importante en uso de cuestionario, debido a que muchas veces este tipo

de evaluaciones producen miedo de represalia o despido por parte de la línea de mando o algún tipo de exclusión.

Listas de control. Kompier y Levi, (1994), las listas de control son auto informes que se contestan a través de una escala dicotómica: el trabajador tiene que decidir si le afecta, o no, cada uno de los riesgo, su objetivo es realizar una evaluación rápida del ambiente psicosocial en el trabajo; así cuando un ítem obtiene una puntuación afirmativa se debe considerar como un factor al que hay que prestar mayor atención (Luceño Moreno, Martín García, Jaen Díaz, & Díaz Ramiro, 2005). No obstante no se debe utilizar como instrumento único de evaluación, sino como herramienta de apoyo, siendo muy útiles como guías para confeccionar cuestionarios, entrevistas o listados de observación

Datos administrativos. Estos datos son muy útiles si se comparan con los resultados de cuestionarios o entrevistas, tampoco se debe considerar como única técnica de evaluación, se puede considerar indicadores como: absentismo, rotación y/o incapacidad laboral, tasa de productividad, número de accidentes, informes de prevención de riesgos, y partes de incidencias.

Entrevista. Normalmente no suele utilizarse como método masivo para analizar riesgos psicosociales debido a que podrían generar un alto costo y no garantizarían el anonimato y confidencialidad, sin embargo no proporcionan mucha información y podríamos evaluar a trabajadores que no saben leer ni escribir.

También existen técnicas cualitativas son de gran utilidad, y especialmente, el grupo de discusión y la técnica Delphi.

Grupo de discusión. El grupo de discusión consiste en un grupo de seis u ocho trabajadores que deben decidir cuáles son los factores psicosociales que les afectan en su trabajo. Sus ventajas son, fundamentalmente: la gran cantidad de información que aporta; no excluye, como el cuestionario, a trabajadores que no saben leer y escribir; y promueve la participación al crearse un clima de grupo; es muy útil cuando no se conocen las dimensiones psicosociales clave que afectan a una organización, puesto de trabajo o grupo de trabajadores (Luceño Moreno, Martín García, Jaen Díaz, & Díaz Ramiro, 2005).

Técnica Delphi. Es un grupo de entre 20 y 30 expertos son encuestados por correo en diferentes momentos, de forma que cada una de las encuestas se realiza con los datos de la anterior. Por tanto, al final, los expertos llegan a una solución de consenso sin haberse

reunido, manteniendo por tanto la confidencialidad; los profesionales que codifican las respuestas sean expertos en riesgos psicosociales (Luceño Moreno, Martín García, Jaen Díaz, & Díaz Ramiro, 2005)

La técnica de evaluación dependerá de los objetivos del estudio, el presupuesto del que se disponga, el tipo de trabajador y las características de la empresa. Es importante que el proceso sea liderada por el gerente/dirección de la empresa a través del equipo SSOMA, donde según normativa debe existir representantes de los trabajadores

Según, MINSA, DIGESA, Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional, (2005), la identificación de factores de riesgos psicosociales de puede realizar de dos formas

Por partes (por cada sección o puestos de trabajo), los resultados pueden ser comprendidos como una “toma de temperatura” de ese momento, en un grupo concreto dado, mostrándonos la magnitud y particularidad como se presentan determinados factores psicosociales en ese grupo, constituyéndose así en un diagnóstico precoz inicial, debiendo continuarse el proceso para llegar a un diagnóstico completo a fin de programar estrategias preventivas eficaces y eficientes.

De manera global (para todo el centro laboral). Es más valiosa ya que se enfoca en las causas organizacionales de las exposiciones psicosociales nocivas implica identificar las prácticas concretas de gestión laboral que se encuentran en su origen

Niveles de intervención. Una vez evaluadas las exposiciones a factores de riesgo hay que desarrollar las medidas necesarias para su eliminación o control, lo que implicará introducir cambios en cómo se organiza el trabajo.

Se presentan 3 niveles de intervención con acciones dirigidas al trabajador y al ambiente que se llevan a cabo según estructuras orgánica - funcional de las entidades que conforman el sector salud, así tenemos en cuadro siguiente:

Tabla 3

Intervención con acciones dirigidas al trabajador

INTERVENCIÓN CON ACCIONES DIRIGIDAS AL TRABAJADOR		
Niveles de intervención	En el ambiente de trabajo	En los trabajadores
Primaria	Establecer una Política de Salud y Seguridad en la empresa que integra una propuesta de atención integral de los Factores de Riesgo Psicosocial Diseño de puestos o contenido de tareas Diseño o mejora de sistemas de comunicación Conceder más autonomía a los niveles más bajos.	Perfil bio-psicológico del trabajador de acuerdo al puesto de trabajo. Acogida e inducción Capacitación
Secundaria	Permitir mayor participación en la toma de decisiones. Introducción de políticas de identificación y supervisión de los factores de riesgos psicosociales. Prestación de servicios de empresa, sobre todo para grupos de riesgo. Rediseño de puestos de trabajo	Comunicación de la situación anormal de los factores de riesgos psicosociales. Formación de grupos para identificar y manejar problemas específicos del trabajo.
Terciaria	Políticas de readaptación psicológica	Tratamiento o terapia Readaptación del trabajador

Tomado de: “Manual De Salud Ocupacional”, por MINSA, DIGESA, Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional, 2005. Lima, Perú. P 29.

Según MINSA, DIGESA, Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional, (2005), gran parte de las medidas necesarias para evitar los problemas psicosociales de los trabajadores son de carácter social, político o económico y, por tanto, rebasan el ámbito de acción de los servicios de higiene del trabajo.

Siguen situándose en la vanguardia de la prevención primaria de los efectos adversos de los factores psicosociales presentes en el lugar de trabajo. Entre las funciones de su personal pueden citarse:

- la determinación de los factores de estrés que actúan en el medio laboral y entre los trabajadores;
- el reconocimiento oportuno de las alteraciones del comportamiento;
- la adopción de medidas para prevenir reacciones negativas;
- la coordinación con otros servicios, la dirección y los sindicatos de trabajadores, con fines de prevención.

Entre las medidas preventivas figuran:

- 1) Un examen previo a la contratación: estimar las tendencias psicológicas del trabajador, que debe incluir la evaluación: antecedentes psicológicos, aptitudes, expectativas con respecto al empleo y la capacidad; pueden contribuir a la asignación adecuada de los puestos de trabajo.
- 2) Un examen periódico, investigar toda alteración del comportamiento, trastornos psíquicos o psicosomáticos significativos o ambas cosas.
- 3) Un programa de vigilancia del medio laboral y la salud de los trabajadores desde el punto de vista de los factores psicosociales.
- 4) Obtener información útil sobre el ambiente general y las condiciones en que vive la familia del trabajador.

2.9. LIMITACIONES PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

(Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2001)

- Se cuenta con poca información de la nocividad de los factores de riesgo psicosociales en la salud en caso de no ser identificados y prevenidos o corregidos a tiempo en la organización.
- Pensar que el problema de estrés resulta ser de carácter individual y solo afectan a personas predispuestas
- Creer que el estrés es un problema de ejecutivos e inherentes a ciertos trabajos, siendo la medida de prevención optar por técnicas individuales
- Falta de instrumentos objetivo en el medio que permita recoger datos confiables
- Creer que es imposible controlar o eliminar los factores psicosociales por la complejidad en cada una de las dimensiones
- La sociología se investigó sobre las exigencias psicológicas y sociales causantes de enfermedades, la psicología de las organizaciones es su teoría de satisfacción y motivación laboral habla sobre control y uso de las habilidades, aunque no desde la perspectiva de salud sino productividad. (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España e Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1999)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN, DISEÑO Y MÉTODO

El presente estudio es una investigación mixta con un diseño explicativo secuencial, ya que se contó con una etapa cuantitativa y posteriormente una cualitativa: para la parte cuantitativa se utilizó un diseño no experimental, transeccional descriptivo. Para la parte cualitativa se utilizó el método estudio de caso; quedando de la función de ambas en un diseño explicativo secuencial CUAN→CUALI.

El propósito de este diseño es utilizar resultados cualitativos para auxiliar en la interpretación y explicación de los descubrimientos cuantitativos iniciales, así como profundizar en estos. (Hernandez Sampieri, Fernández Collado, & Baptistas Lucio, 2014)

En la parte cuantitativa (diseño no experimental, transeccional descriptivo) de este estudio, se recolectó datos en un solo momento, en un tiempo único, para luego describir la variable estudiada y se analizar su incidencia en un momento dado. (Hernandez Sampieri, Fernández Collado, & Baptistas Lucio, 2014)

Para la parte cualitativa, en el método estudio de caso se utilizó grupo de discusión como técnica de recolección, para profundizar y analizar los resultados cuantitativos.

Al tratarse de una investigación mixta, tanto la discusión como las conclusiones se obtuvieron de la triangulación de los resultados obtenidos durante las dos etapas, más su contrastación con las teorías y con otros datos ya evidenciados por la literatura especializada.

3.2. SUJETOS

La población estuvo integrada por todos los trabajadores de la empresa (contratista minera) donde se realizó la investigación, la misma que se dedica al rubro de servicios de movimiento y mantenimiento de tierras (vías) e infraestructura en general; en la sede de la Localidad de Marquiri (Espinar-Cusco); la que a la fecha mantiene contrato de servicios con la Minera del sector (Cía. Minera Antapaccay). El total de trabajadores al momento de la investigación eran un total de 171 sujetos.

3.2.1. Parte cuantitativa:

En cuanto a la muestra, se conformó una de tipo no probabilístico, en la que participaron de forma activa 127 trabajadores, de los cuales se consideraron válidos 121, ya que fueron descartado por errores en el llenado (incompletos); los que no participaron fue debido a los criterios de inclusión y exclusión que se presenta a continuación:

Tabla 4

Criterios de inclusión y exclusión

	CRITERIOS DE INCLUSIÓN	CRITERIO DE EXCLUSIÓN
Participación	Voluntaria	-
Edad	< 18 años	-
Grado de instrucción	Secundaria completa	Secundaria incompleta
Lugar de trabajo	Comunidad campesina de Marquiri y Antapaccay, Provincia de Espinar-Cusco.	Otros distritos de la Provincia de Espinar- Cusco.
Horario de trabajo	Turno fijo mañana, turno fijo de noche, turno rotativo excepto el de noche.	Turno rotativo incluido noche.

Fuente: elaboración propia

Cabe mencionar que, para el recojo, procesamiento y presentación de datos y resultados no se consideró el sexo, con el propósito de guardar la confidencialidad en cuanto a identidad de los sujetos integrantes de la muestra.

3.2.2. Parte cualitativa:

Se trata de una muestra por conveniencia, ya que estuvo conformada por los casos disponibles a los que se tenía acceso. El tamaño estuvo delimitado en función a la realidad de la empresa, en donde el área operativa se encuentra en campo, y las áreas (mantenimiento, administración y logística) se encuentran en la plataforma; por ello, se consideró recolectar al número necesario para realizar un grupo de discusión (de 6 a 10 actores sociales), para ello se invitó a trabajadores de las diferentes áreas según los siguientes criterios:

- Recomendaciones del área de SSOMA
- Que disponga de tiempo
- Que acepte voluntariamente la invitación
- Tiempo de trabajo tuvo que ser mayor a 1 año

También, se promovió que participara al menos un representante de cada área; y, se eligieron trabajadores del mismo nivel jerárquico, todos subordinados.

Del total de invitados (10) asistieron 7 trabajadores a la reunión, quedando la muestra conformada según especificación:

Tabla 5
Muestra en etapa cualitativa

Área de trabajo	Número de actores sociales
Administración	02
Logística	01
Mantenimiento	02
Operaciones	02

3.3. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS

3.3.1. Parte cuantitativa:

Para esta parte se ha elegido el instrumento CoPsoQ-istas21 versión media, el cual es la adaptación al Estado español del Copenhagen Psychosocial Questionnaire que es un instrumento de referencia en la disciplina de Psicosociología Laboral a nivel internacional.

Ficha técnica del instrumento:

Nombre del Instrumento:COPSOQ-ISTAS 21, VERSIÓN 2. CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO.

Autores : Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya)

Versión : Media

Estandarización : Abner Pereda Infantes – Olimpiades González

Administración : Individual y colectiva

Tiempo Aplicación : Sin tiempo establecido, en promedio de 45 minutos.

Significación : Es un método de evaluación orientado a la prevención: identifica los riesgos al menor nivel de complejidad posible (20 dimensiones), localiza y valora la exposición facilita el diseño de medidas preventivas. Es una herramienta socio-técnica que combina el método científico (qué hay que medir y cómo), una visión de proceso (“paso a paso” de la prevención) y el diálogo social (acuerdo entre agentes).

Descripción General. El cuestionario utilizado está validado (se ha comprobado que mide efectivamente lo que dice medir); y es fiable (se ha comprobado que todas las medidas que produce son repetibles).

La presentación de los resultados se expone para distintas unidades de análisis. Por defecto siempre se presentan 4: conjunto del ámbito de evaluación (empresa habitualmente), puesto de trabajo, sexo y área o sección. También es posible obtener resultados de otras 4 unidades de análisis, a partir de la aplicación informática. De esta manera se localizan las exposiciones y se facilita la identificación y concreción de medidas preventivas.

Los valores de referencia de una determinada dimensión (por ejemplo, influencia) son las puntuaciones de esta dimensión que distribuyen la población de referencia en tres partes de igual número de individuos (“terciles”), y han sido obtenidos a partir de una encuesta representativa de la población asalariada en España ($N=5.100$) realizada por ISTAS en 2010. Los terciles han sido etiquetados como verde (que incluye las puntuaciones más favorables para la salud), amarillo (incluye las puntuaciones intermedias) y rojo (que incluye las puntuaciones más desfavorable para la salud).

La versión 2 del cuestionario de CoPsoQ-istas21 consta de 109 preguntas cortas (la mayoría de “tipo Likert”) sobre las condiciones de empleo y trabajo (25 preguntas), la exposición a factores psicosociales (69 preguntas) y la salud y bienestar personal (15 preguntas). Se ha adaptado y validado el instrumento a la realidad de la población de estudio a través del juicio de expertos, conformado por el grupo de trabajo que se formó en la primera etapa de intervención para el recojo de datos.

El cuestionario adaptado consta de tres partes: condiciones de empleo y trabajo (19 preguntas), dimensiones psicosociales (70 preguntas, escala Likert); adicionalmente salud, estrés y satisfacción (15 preguntas, escala Likert), las cuales no fueron consideradas para la presente investigación.

Tabla 6
Condiciones de empleo y trabajo

Características socio-demográficas	Edad Sexo Antigüedad
Departamento y puesto de trabajo	Área Puesto
Diseño de la tarea	Movilidad de trabajo participación directa consultiva
Contratación	Antigüedad
Promoción	Promoción
Jornada	Días laborables Horario Adaptabilidad del tiempo de trabajo Exigencias de disponibilidad en relación con la jornada Trabajo doméstico-familiar
Salario	Correspondencia al salario

Tabla 7
Dimensiones psicosociales

GRANDES GRUPOS	DIMENSIONES PSICOSOCIALES	DESCRIPCIÓN	Nº DE PREGUNTAS
Exigencias psicológicas en el trabajo	Exigencias cuantitativas	Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado.	04
	Ritmo de trabajo	Constituye la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo.	03
	Exigencias emocionales	Son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional (o gestionar la transferencia de sentimientos) que se deriva de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones.	04
	Exigencia de esconder emociones	Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes.	04
Conflictos trabajo-familia	Doble presencia	Son las exigencias sincrónicas, simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar.	04
	Influencia	Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo en general, y también particularmente en relación a las tareas a realizar (el qué) y en la forma de desarrollarlo (el cómo).	04
Control sobre el trabajo	Posibilidades de desarrollo	Es el nivel de oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos.	04
	Sentido del trabajo	Es la relación que el trabajo tiene con otros valores distintos de tener un trabajo y obtener ingresos, tales como la utilidad, la importancia, el valor social o el aprendizaje que implica.	03
	Apoyo social de los compañeros	Es recibir la ayuda necesaria; y, cuando se necesita, por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo.	03
Apoyo social y calidad de liderazgo	Apoyo social de superiores	Es recibir la ayuda necesaria; y, cuando se necesita, por parte de los superiores para realizar bien el trabajo.	03
	Calidad de liderazgo	Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores.	04
	Sentimiento de grupo	Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día.	03
	Previsibilidad	Es disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos).	02
Compensaciones del trabajo	Claridad de rol	Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo.	04
	Conflicto de rol	Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético.	04
	Reconocimiento	Es la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección jerárquica en el trabajo.	03
	Inseguridad sobre el empleo	Es la preocupación por el futuro en relación a la ocupación.	02
Capital social	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales.	04
	Justicia	Se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo.	03
	Confianza vertical	Es la seguridad que se tiene de que dirección y trabajadores actuarán de manera adecuada o competente. En una relación de poder desigual, la confianza implica la seguridad de que quien ostenta más poder no sacará ventaja de la situación de vulnerabilidad de otras personas.	04

Fuente: Elaboración Propia.

Confiabilidad y validez. Para estimar la fiabilidad del instrumento de medida, se utilizó el método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach; con los datos de la muestra de estudio se obtuvieron los siguientes resultados, que fueron determinados con la ayuda de un paquete estadístico, en este caso el IBM SPSS 23. (Font, A., Gáltes, A., Moncada, S., Navarro, A., Serrano, C., 2008)

Los resultados obtenidos indican una buena consistencia interna como se muestran a continuación:

Tabla 8

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	120	99,2
	Excluido ^a	1	,8
	Total	121	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 9

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,811	,828	84

Tabla 10

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
215,6500	554,061	23,53851	84

En la presente investigación se utilizó el cuestionario ISTAS21, el cual fue validado en primera instancia por criterio de expertos; para este proceso participaron 1 psicólogo que se desempeña en el área organizacional y ocupacional, 2 ingenieros de seguridad y salud ocupacional, (jefe del área de SSO y supervisor de SSO de la empresa). Luego, contrastando los resultados de validación de expertos, se realizaron cambios sólo a nivel gramatical. El juicio de expertos es un método de validación útil para verificar la fiabilidad de una investigación que se define como “una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones” (Escobar-Pérez y Cuervo Martínez, 2008).

(Rojas, 2016). De acuerdo a Hernández Sampieri (2006), refiere que el alfa de cronbach es una medida de consistencia interna, que permite estimar la confiabilidad de un instrumento, el cual mide el conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica. Así mismo se triangularon los resultados, para su validez.

3.3.2. Parte cualitativa:

Para el recojo de datos cualitativos a través del grupo de discusión, se elaboró la siguiente ficha técnica:

Tabla 11
Ficha para grupo de discusión

Fecha:	Hora:
Lugar:	
Nº de actores sociales	
Tiempo:	
Indicador a evaluar:	
Inicio:	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación de las investigadoras - Presentación de la actividad y contexto en que se realiza (¿qué es, por qué?). - Presentación del objetivo del grupo de discusión - Explicación de la dinámica entre moderadora y grupo - Explicación y permiso de porqué se toman grabaciones de audio. - Condiciones sobre confidencialidad: anonimato
Reglas:	Se establecen reglas a seguir en base a la opinión de los actores sociales y sus valores.
Preguntas orientadoras:	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Se sienten identificados con los resultados? ¿Por qué? - De los resultados expuestos, ¿podrían indicar ejemplos concretos? - ¿Cuáles creen ustedes que son las razones, la explicación o el origen de que los indicadores (NN) aparecen con muchas personas en nivel ALTO de riesgo? - ¿Podrían explicar cómo se manifiesta (indicador a explorar) en su trabajo diario?
Cierre:	Agradecimiento e hincapié en la confidencialidad.

Fuente: Elaboración propia.

3.4. PROCEDIMIENTO

El procedimiento de la investigación inició con la elaboración del proyecto de investigación que posteriormente fue aprobado por la coordinadora del área de psicología organizacional de la universidad.

Posterior el establecimiento de contacto con la empresa, y solicitud formal, se logró conversación favorable con la gerencia de la empresa para la ejecución del proyecto, quien aprobó la actividad y encargó al área de SSOMA para el apoyo y coordinaciones necesarias. Se expuso y presento el proyecto al área de SSOMA de la empresa, indicando las pretensiones, requerimiento y beneficios de la investigación a realizar, previamente las coordinaciones fueron realizadas con el jefe de esa área.

Se procedió a firmar el acuerdo de ejecución del proyecto. La firma del acuerdo para la realización de la evaluación de factores de riesgos psicosociales y la planificación de revisión de resultados, fue realizada en la Comunidad Campesina de Marquiri (Provincia de Espinar-Departamento de Cusco), en el mes de mayo del año 2016. Dicho acuerdo contempla: la creación de un grupo de trabajo y realizar la evaluación en el conjunto de la empresa.

Se constituyó un grupo de trabajo, que estuvo compuesto por representantes de los trabajadores y trabajadoras (02), Supervisor SSOMA en calidad de representante de la Dirección, y las investigadoras (personal externo, 02), conformando el grupo de trabajo un total de 05 personas, que tuvieron como fin dirigir la ejecución del proyecto y promover la participación de los trabajadores, previa información y capacitación sobre las acciones a realizar por los miembros.

Los pasos siguientes se detallan en la *Tabla 10*. Etapas del procedimiento, y posterior descripción de cada fase:

Tabla 12
Etapas de procedimiento

Etapa	Fase	Procedimiento
Cuantitativa	i.	Adaptación del cuestionario
	ii.	Sensibilización
	iii.	Aplicación del Cuestionario
	iv.	Análisis de datos cuantitativos e informe preliminar
Cualitativa	v.	Recojo de datos cualitativos
	vi.	Análisis de datos cualitativos
	vii.	Triangulación de resultados y referencias teóricas.

Fase i. Adaptación del cuestionario

El trabajo de adaptación de cuestionario para la empresa se realizó con el grupo de trabajo que se conformó previamente, con quienes se analizó la parte I y parte II del cuestionario, la primera que corresponde a datos de condiciones de empleo y del puesto de trabajo, y la segunda que consta de preguntas referidas a factores de riesgo psicosociales, que se encuentran en escala likert. Dicha adaptación se realizó entre 03/05/2016 y 13/05/2016. Se suprimieron y algunas interrogantes de la parte I del cuestionario y se realizaron modificaciones gramaticales de la parte I y II; siendo validadas por juicio de expertos, así como una aplicación piloto.

Fase ii. Sensibilización

El grupo de trabajo con apoyo de personal designado informó a los colaboradores en forma conjunta y bajo la dirección de las investigadoras, mediante actividades concretas: reuniones informativas presenciales, en total 3, en las que se explicó y brindó información-sensibilización específica, sobre los factores de riesgos psicosociales y el proceso de intervención a realizarse en la organización.

También, se elaboró comunicaciones escritas dirigidas a la totalidad de los colaboradores usando canales como periódico mural, que expusieron el cronograma de ejecución de actividades y modelo de acuerdo de confidencialidad, así como información sobre los factores de riesgo psicosocial.

Fase iii. Aplicación del cuestionario

Se aplicó el instrumento de forma voluntaria a los trabajadores que se encontraban cumpliendo turno de trabajo de la empresa, en diferentes oportunidades por los regímenes de trabajo, además de las planificadas previamente. Se dio inicio en fecha 07/06/2016 y ha terminado en fecha 22/07/2016.

La respuesta del cuestionario se ha realizado en sesiones presenciales, después del regreso de trabajo de campo a las instalaciones de la empresa, con previsión de dos horas antes de terminar su jornada laboral, con apoyo del grupo de trabajo, se realizó la recogida de los cuestionarios mediante urna, garantizando la confidencialidad de los encuestados.

Fase iv. Análisis de los resultados cuantitativos e informe preliminar

Se informatizaron los datos y se generó un informe preliminar, a través del programa informático ISTAS 21. La informatización de datos ha sido iniciada en fecha 01/08/2016 y finalizado en fecha 03/08/2016.

Una vez informatizados los datos, la aplicación analizó automáticamente los datos permitiendo generar, un documento previo de resultados de evaluación (disponible en formato pdf) que denominamos Informe Preliminar para la Evaluación de Riesgos Psicosociales, informe preliminar o IP. Acerca de los resultados arrojados por la aplicación, es necesario dar a conocer que se trata de un informe que contenía resultados en percentiles (terciles), según los indicadores estudiados. Los resultados fueron representados gráficamente en figuras de barras y descriptivamente en tablas para su análisis respectivo.

Por otro lado, los datos vaciados a la aplicación informática, fueron exportados a un archivo en formato compatible para aplicación Microsoft Excel, y SPSS, para realizar la consistencia interna, la cual fue favorable.

Fase v. Recojo de datos cualitativos

También, se dispuso inicialmente de una copia virtual del informe preliminar a todos los miembros del grupo de trabajo lo que les permitió conocer las características de la exposición a los riesgos psicosociales y para que posteriormente sean parte del grupo de discusión de los resultados.

En fecha previamente acordada, el grupo de trabajo conjuntamente con otros colaboradores representantes de cada área e investigadoras; se reunieron para analizar e interpretar los resultados del informe preliminar, teniendo en cuenta la exposición así como posible causa para los riesgos señalados.

Formando grupo de discusión homogéneo, bajo información y consentimiento verbal de los actores sociales en el encuentro, considerando además como guía la ficha para grupo de discusión previamente elaborada, se procedió a recolectar la información con ayuda de grabadora de voz y apuntes manuales.

Fase vi. Análisis de datos cualitativos

Una vez obtenida la información de este grupo de personas, se procedió a realizar análisis de los datos. Para ello se transcribió las grabaciones, de manera que permita realizar un análisis más exhaustivo asignando número a cada actor social. Una vez transcritos los datos, se procedió a revisar los mismos por cada indicador hallado en la etapa cuantitativa.

Posterior a ello, para el surgimiento de unidades de análisis; se codificaron los datos para tener una descripción más completa de éstos; en un primer nivel (codificación cualitativa abierta), se identificaron las unidades de contenido para categorizarlas. Así, se fue otorgando significado a los segmentos o unidades con libre flujo (seleccionando el inicio de un segmento hasta encontrar un significado y dándole por segmento finalizado) y descubriendo categorías para posteriormente asignarles códigos.

En un segundo plano, se describió e interpretó el significado de las categorías para comparar e identificar similitudes y diferencias considerando vínculos entre sí; para poderlas integrar en temas más generales y asignarles correspondiente código a éstos; estos temas fueron la base para poder realizar las conclusiones pertinentes del análisis.

Así, los datos continuaron reduciéndose hasta llegar a los elementos centrales de análisis

Fase vii. Triangulación de resultados y fuentes teóricas

Finalmente, se trianguló los resultados de ambas etapas (cuantitativa y cualitativa) y revisión de las fuentes teóricas, para la elaboración de discusión y conclusiones de la presente investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA SEGÚN CONDICIONES DE EMPLEO Y TRABAJO:

Características sociodemográficas

Tabla 13
Edad de trabajadores

Edad	N	%
Menos de 31 años	50	41.32%
Entre 31 y 45 años	51	42.15%
Más de 45 años	9	7.44%
No contesta	11	9.09%
Total	121	100%

La mayor cantidad de trabajadores tienen edades comprendidas entre menores de 31 años (41.32%) y entre 31 y 45 años de edad (42.15%), estas edades se encuentran ubicados dentro del mayor grupo en edad de trabajar en la zona sierra del país.

Áreas o departamentos de trabajo

Tabla 14
Áreas principales de trabajo

Áreas	N	%
Logística	4	3.31%
Mantenimiento	20	16.53%
Operación	91	75.21%
Administración	6	4.96%
Total	121	100%

Según las áreas principales de trabajo en la empresa, la mayor cantidad de trabajadores está representada por el área de operación (75.21%) y la menor cantidad en el área de logística (3.31%).

Diseño de la tarea

Tabla 15
Movilidad de trabajo

Realización de tareas de distintos puestos de trabajo	N	%
No	48	39.67%
Sí, de nivel superior	6	4.96%
Sí, de nivel inferior	5	4.13%
Sí, del mismo nivel	44	36.36%
Sí, de nivel superior, inferior, como del mismo nivel	16	13.22%
No lo sé	2	1.65%
No contesta	0	
Total	121	100%

En relación a la realización de actividades en distintos puestos de trabajo, se observa en la tabla 15 que la mayor cantidad de trabajadores si las ejecuta: Sí, del mismo nivel (36.36%); sí, de nivel superior, inferior, como del mismo nivel (13.22%).

En tanto que otra cantidad menor pero considerable de trabajadores considera que no (39.67%) realiza actividades en distintos puestos.

Contratación

Tabla 16
Tiempo de contratación

Antigüedad en la empresa	N	%
Menos de 30 días	12	9.92%
Entre 1 mes y hasta 6 meses	33	27.27%
Más de 6 meses y hasta 1 año	6	4.96%
Más de 1 años y hasta 2 años	31	25.62%
Más de 2 años y hasta 5 años	30	24.79%
Más de 5 años	9	7.44%
No contesta	0	
Total	121	100%

Alrededor de la mitad de trabajadores lleva trabajando en la empresa entre uno a cinco años: Más de 1 años y hasta 2 años (25.62%) y 2 años y hasta 5 años (24.79%). Alrededor de un tercio de trabajadores se encuentra prestando servicios a la empresa entre 1mes y hasta 6 meses (27.27%).

Jornada laboral

Tabla 17
Horario

Turnos de trabajo	N	%
Turno fijo de mañana	106	87.60%
Turno fijo de noche	4	3.31%
Turnos rotatorios excepto el de noche	8	6.61%
Turnos rotatorios con el de noche	0	
No contesta	3	2.48%
Total	121	100%

Respecto a la jornada laboral; el turno que predomina mayoritariamente para los trabajadores de la empresa es fijo de mañana (87.60%); en menor medida se labora en turno fijo de noche (3.31%).

Tabla 18
Horario II

Régimen de trabajo	N	%
Trabajo 5 días y descanso 2 días	2	1.65%
Trabajo 9 días y descanso 5 días	17	14.05%
Trabajo 10 días y descanso 5 días	67	55.37%
Trabajo 14 días y descanso 7 días	13	10.74%
Trabajo 18 días y descanso 10 días	9	7.44%
Otro	13	10.74%
Total	121	100%

El régimen de trabajo se torna variado; sin embargo, alrededor de la mitad trabaja 10 días y descansa 5 días (55.37%), seguido de otro régimen similar en que se trabaja 9 días y se descansa 5 días (14.05%).

Tabla 19
Adaptabilidad del tiempo y exigencias de disponibilidad

Adaptabilidad y exigencias	Facilidad de ausencia del puesto		Autonomía para decidir hacer un descanso		Frecuencia de cambio en horarios	
	N	%	N	%	N	%
Siempre + Muchas veces	13	10.7%	27	22.3%	20	16.5%
Algunas veces	33	27.3%	41	33.9%	47	38.8%
Sólo alguna vez + Nunca	75	62.0%	53	43.8%	54	44.6%
No contesta	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	121	100%	121	100%	121	100%

Se aprecia en la tabla 19 adaptabilidad del tiempo y exigencias de disponibilidad, que el 62.0% considera que solo alguna vez o nunca se puede ausentar del puesto de trabajo; así mismo el 43.8% indica que no tiene autonomía para decidir hacer un descanso y un 33.9% indica solo algunas veces pueden decidir hacer una pausa en su trabajo; y finalmente el 44.6% de trabajadores considera que alguna vez o nunca se realiza un cambio de horarios.

Tabla 20
Exigencias de disponibilidad

Días al mes en que se prolongas la jornada como mínimo media hora	N	%
Ninguno	38	31.40%
Algún día excepcionalmente	44	36.36%
De 1 a 5 días al mes	15	12.40%
De 6 a 10 días al mes	6	4.96%
11 o más días al mes	17	14.05%
No contesta	1	0.83%
Total	121	100%

La tabla 20, Exigencias de disponibilidad, muestra que el 67,76% de trabajadores indican que ninguno o algún día excepcionalmente prolongan su jornada laboral, es importante también mencionar un 14.05% indica que de 11 días a más al mes su jornada laboral es prolongada al menos media hora.

Tabla 21
Trabajo doméstico-familiar

Parte del trabajo familiar y doméstico que realiza en el hogar	N	%
Soy la/el principal responsable y hago mayor parte	22	18.18%
Hago aproximadamente la mitad	42	34.71%
Hago más o menos una cuarta parte	37	30.58%
Sólo hago tareas muy puntuales	16	13.22%
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	4	3.31%
No contesta	0	
Total	121	

En la tabla 21, trabajo doméstico –familiar, se observa que el 52,89% realiza la mitad o es el responsable principal de las tareas domésticas del hogar y el 47,11% realiza menos de una cuarta parte o ninguna tarea de las actividades propias de hogar.

Tabla 22
Recursos en la empresa

Recursos	Falta personal en áreas		Planificación realista		Tecnología adecuada y óptimo funcionamiento	
	N	%	N	%	N	%
Siempre + Muchas veces	22	18.18%	74	61.16%	73	60.33%
Algunas veces	47	38.84%	34	28.10%	33	27.27%
Sólo alguna vez + Nunca	51	42.15%	12	9.92%	15	12.40%
No contesta	1	0.83%	1	0.83%	0	0.0%
Total	121	100%	121	100%	121	100.0%

En referencia a los recursos en la empresa, según la tabla 22 la falta de personal solo es percibida alguna vez o nunca (42.15%) o algunas veces (38.84%), así mismo el 60.33% de trabajadores considera que la tecnología es la adecuada y está en óptimo funcionamiento y el 61.16% percibe que la empresa tiene una planificación realista, no obstante 38,02% considera que solo algunas veces, alguna vez o nunca la planificación es sensata.

Tabla 23
Correspondencia trabajo-salario

El puesto laboral corresponde con el salario que recibe	N	%
Sí	45	37.19%
No, el salario corresponde a un puesto superior	14	11.57%
No, el salario corresponde a un puesto inferior	30	24.79%
No lo sé	31	25.62%
No contesta	1	0.83%
Total	121	100%

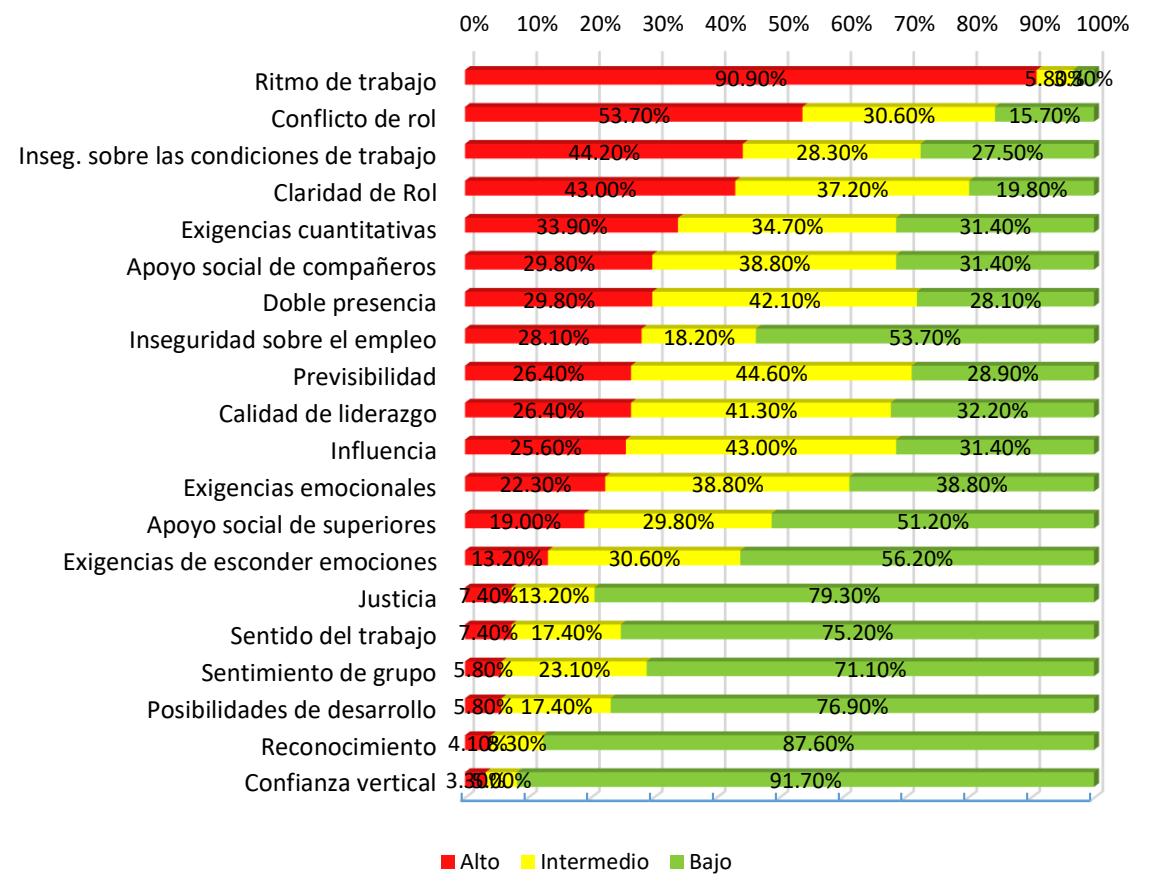
En la tabla 23 se observa que el 37.19% de trabajadores considera que el salario recibido corresponde a su puesto laboral, no obstante el 24.79% refiere que su salario es de un puesto inferior y el 11.57% indica que su salario es de un puesto superior. Es importante indicar que un 25.62% no sabe la correspondencia de su salario en relación a su puesto de trabajo.

4.2. PARTE CUANTITATIVA

A continuación se exponen los resultados cuantitativos obtenidos después de poner en ejecución la primera etapa del proyecto de investigación; consta de dos partes generales: en la primera parte se detallan los resultados acerca de la presencia de factores de riesgo psicosocial hallados en la muestra estudiada; seguido de la exposición por dimensiones en cada una de las áreas de la empresa.

4.2.1. Prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosocial en la empresa:

Figura 04. Exposición a factores de riesgo psicosocial



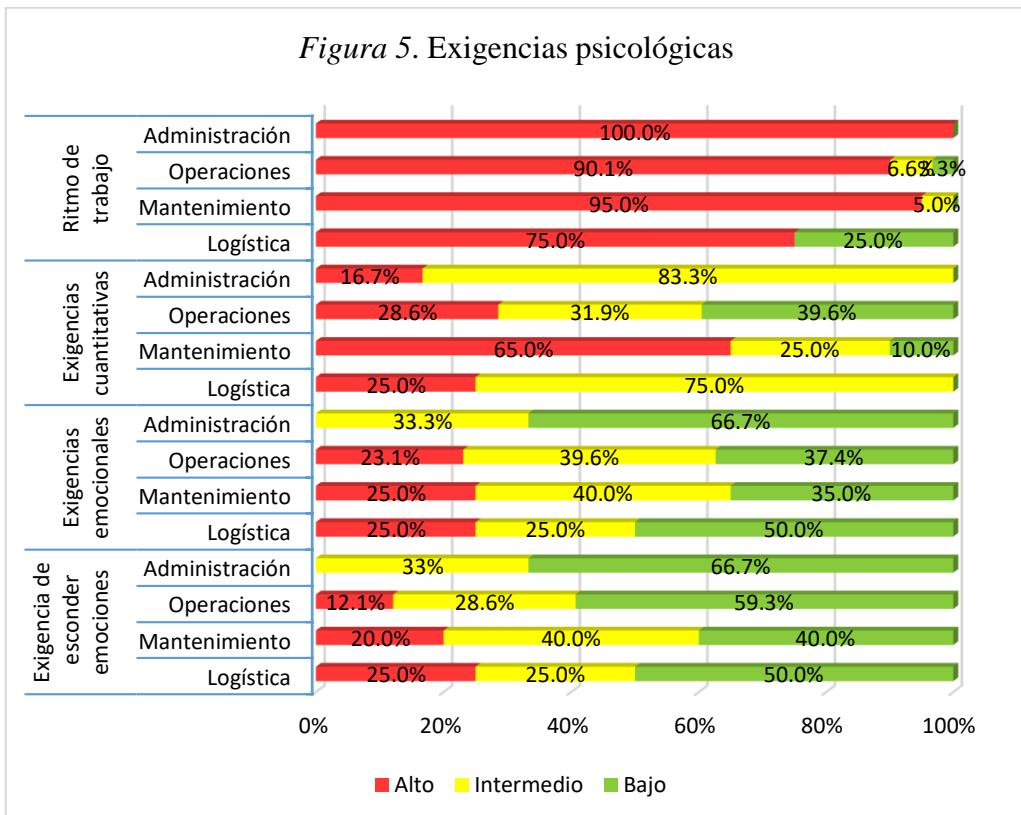
En la figura 04, se observa que de los 20 indicadores, los que presentan alto riesgo son: ritmo de trabajo con 90.9%, conflicto de rol con 53.7%, inseguridad sobre las condiciones de trabajo con 44.2%, claridad de rol 43%, y por ultimo exigencias cuantitativas con un 33.9%.

La exposición a un alto ritmo de trabajo y exigencias cuantitativas, implica que los trabajadores perciben exigencias psicológicas considerables referidas a la intensidad de trabajo así como al tiempo asignado; la presencia del conflicto de rol pone en manifiesto que el trabajador afronta la realización de tareas con las que puede estar en desacuerdo.

La falta de claridad de rol evidencia el desconocimiento de los trabajadores sobre las funciones que deben desempeñar. Otro indicador de riesgo hallado es la inseguridad del trabajador por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo.

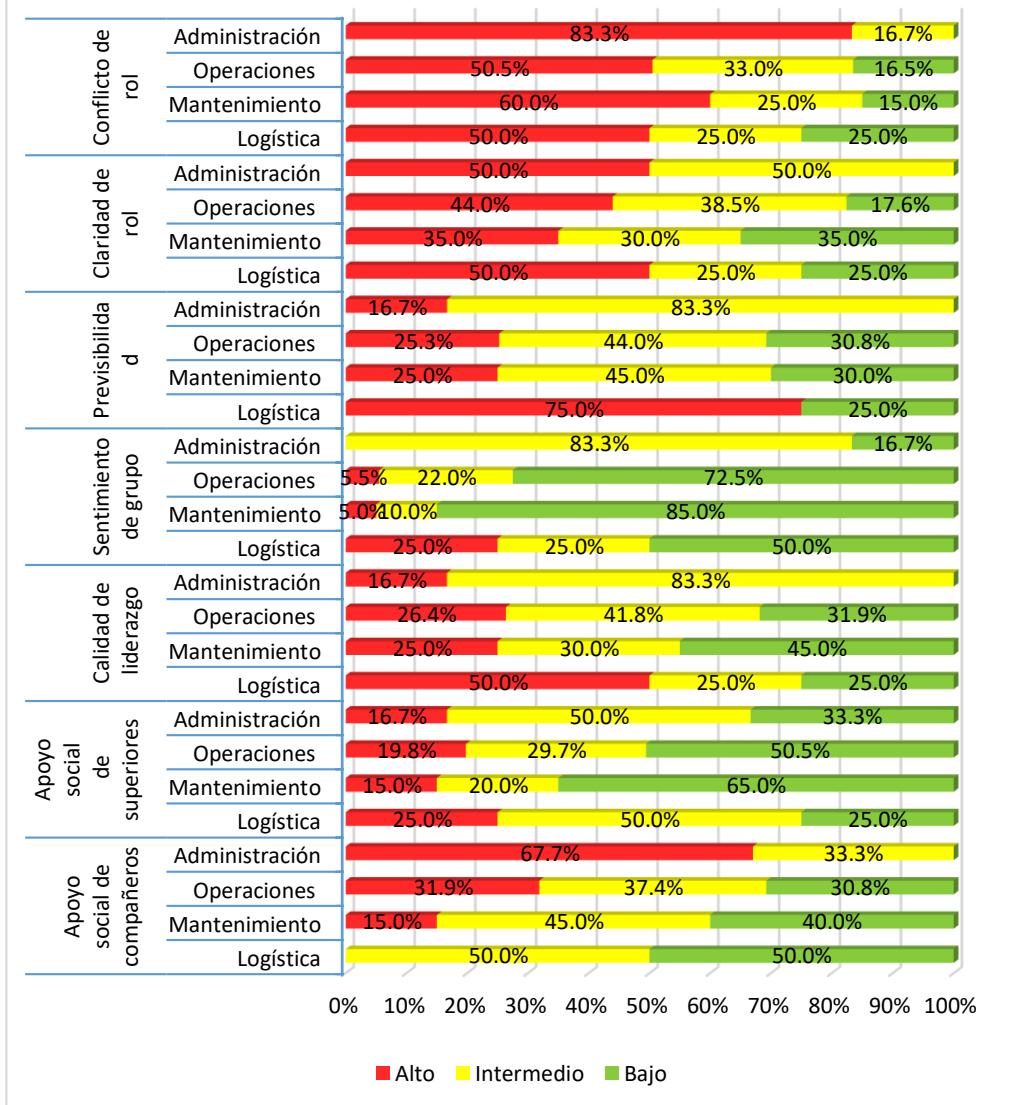
4.2.2. Prevalencia de exposición por dimensión psicosocial en áreas de trabajo

A continuación, en las páginas 80 a 84, se presenta gráficamente la exposición hallada en las diferentes dimensiones psicosociales: exigencias psicológicas, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones de trabajo, conflicto trabajo-familia, control sobre el trabajo y capital social, con sus respectivos indicadores, en las diferentes áreas de trabajo (administración, operaciones, mantenimiento y logística):



La figura 05. Exigencias psicológicas, exhibe que los indicadores que representan un alto riesgo en relación a las áreas de trabajo (Administración, operaciones, mantenimiento y logística) son: Ritmo de trabajo y exigencias cuantitativas. Respecto al indicador ritmo de trabajo, las 4 áreas de la empresa se encuentran en el nivel desfavorable. En referencia al indicador exigencias cuantitativas, se observa que solo el área de mantenimiento (65.0%) se encuentra en el nivel desfavorable.

Figura 6. Apoyo social y calidad de liderazgo

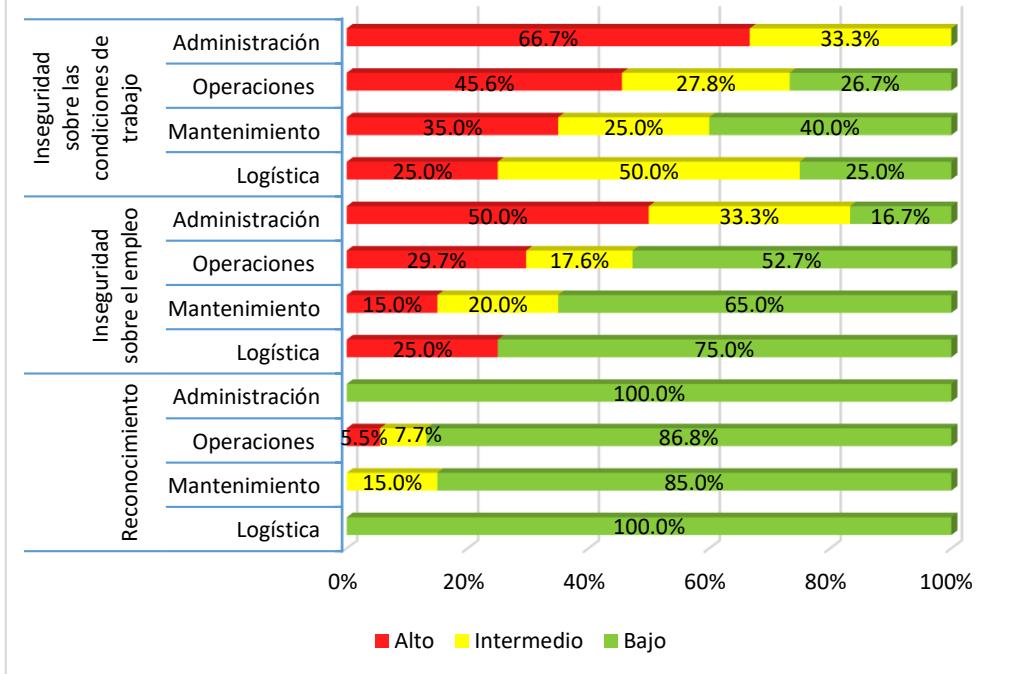


En la Figura 06. Apoyo social y calidad de liderazgo, los indicadores claridad de rol y conflicto de rol conllevan mayor porcentaje de trabajadores que estan en nivel desfavorable en la empresa. Lo que indica que en las cuatro áreas desconocen las funciones propias del puesto, así como de otros puestos y tienen exigencias contradictorias.

Respecto al indicador previsibilidad, el área de logística (75%) se encuentra en nivel desfavorable, ya que esta área percibe desconocimiento de información que puede ser relevante en los procedimientos. Así mismo área de Logística (50%), los trabajadores tambien perciben una inadecuada gestión de los recursos humanos por parte de su jefe inmediato, presentando nivel desfavorable también en el indicador calidad de liderazgo.

La falta de apoyo social de los compañeros se halla presente en administración (67.7%).

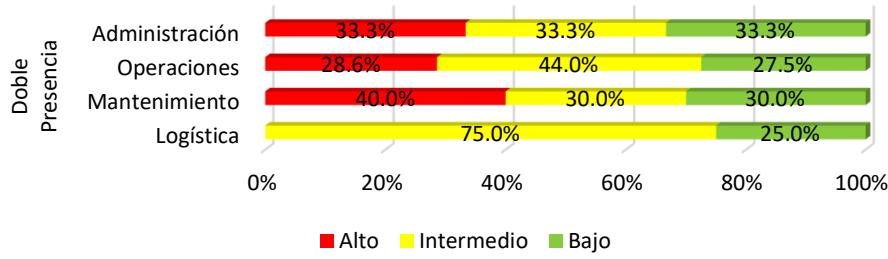
Figura 7. Compensaciones de trabajo



Según la *Figura 07. Compensaciones de trabajo*, se observa mayor exposición desfavorable en el indicador inseguridad sobre las condiciones de trabajo, incidiendo más en la áreas de administración (66.7%), operaciones (45.6%) y mantenimiento (35.0%); otra preocupación que existe, es la inestabilidad del empleo y las pocas posibilidades de empleabilidad en relación al futuro, originando inseguridad sobre el empleo en el área de administración (50%).

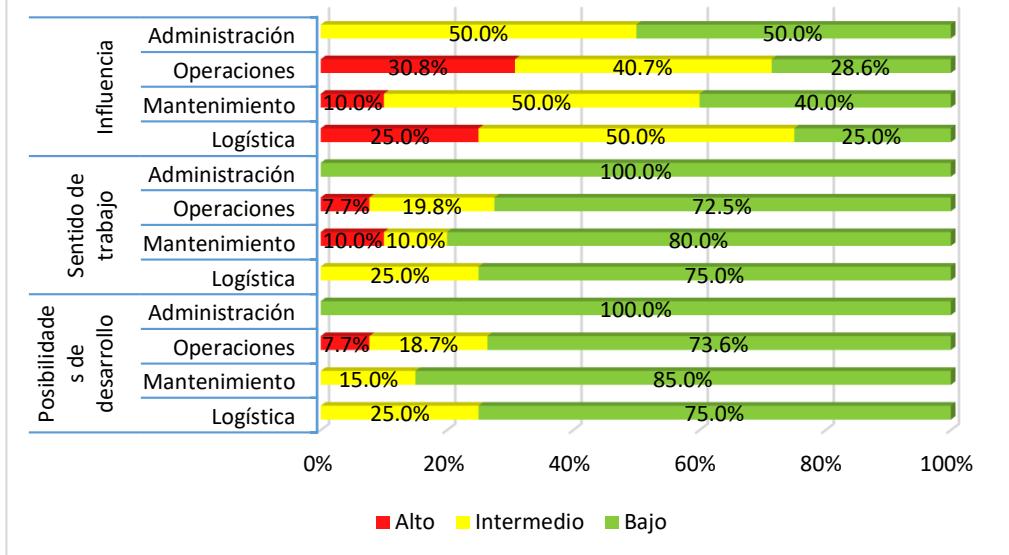
No obstante, en cuanto al indicador reconocimiento, el área de administración y logística al 100%, se encuentran en un nivel favorable, sintiéndose valorados por la gerencia de la empresa.

Figura 8. Conflicto trabajo familia



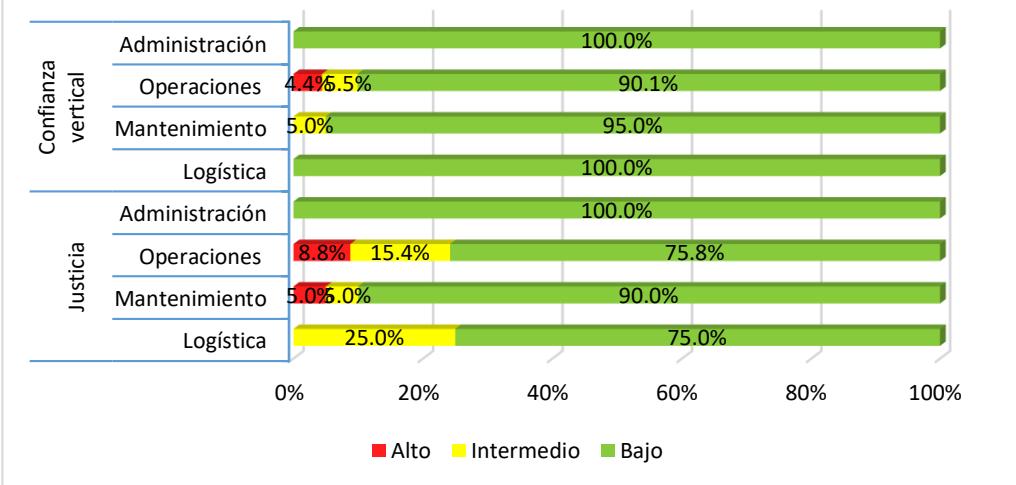
Tal como muestra la Figura 08. La dimensión conflicto trabajo-familia contempla únicamente al indicador doble presencia, según lo cual, el área de mantenimiento tiene una exposición del 40% en el nivel desfavorable, debido a que esta área percibe mayor dificultad de ausentarse del puesto de trabajado.

Figura 9. Control sobre el trabajo



En la figura 9. Control sobre el trabajo, los indicadores posibilidades de desarrollo y sentido de trabajo, se encuentran en un mayor porcentaje en el nivel favorable, más aún en administración (100%), lo que indica que en las actividades laborales, los trabajadores ponen en práctica sus conocimientos, habilidades y experiencia, lo que les permite un aprendizaje continuo y crecimiento profesional. No obstante, el indicador influencia, se encuentra en un mayor porcentaje en el nivel intermedio, debido a que los trabajadores tienen que cumplir con procedimientos ya establecidos en relación a sus tareas; no obstante, en decisiones del trabajo en general existe un margen de autonomía y participación.

Figura 10. Capital social

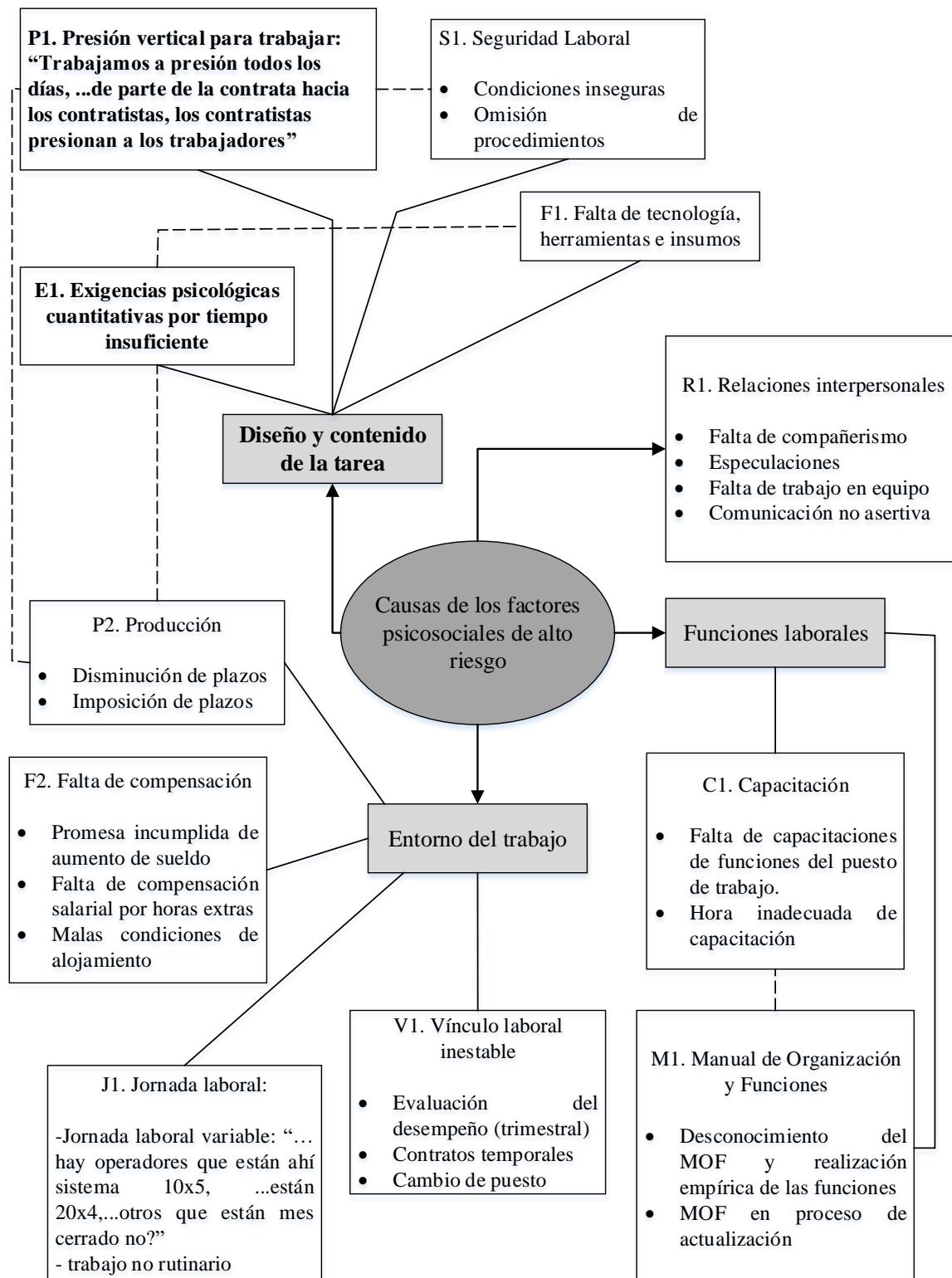


Tal como se aprecia en la figura 10. Capital social, la dimensión se encuentra en nivel favorable, tanto en el indicador confianza vertical como justicia. La confianza vertical se evidencia en el hecho de que en la empresa se mantiene una opinión favorable sobre la actuación de directivos presentes y trabajadores, sobre todo en las áreas de administración (100%) y logística (100%). En cuanto a justicia, en la empresa se percibe un trato equitativo, y los procedimientos de trabajo permiten en cierta medida flexibilidad en la toma de decisiones o distribución de tareas, principalmente en las áreas de administración (100%) y mantenimiento (90.0%).

4.3. PARTE CUALITATIVA

A continuación se presentan el análisis de las causas vinculadas a los indicadores de alto riesgo en la empresa.

Figura 11. Resultados de grupos de discusión



En relación a los factores psicosociales de alto riesgo hallados previamente en la etapa cuantitativa. Se observa que los puntos de origen relacionados con la empresa son: funciones laborales, entorno del trabajo, y diseño y contenido de la tarea; asimismo, las relaciones interpersonales.

Sobre las funciones laborales, existen dificultades en cuanto a capacitación, puesto que frente al ingreso de nuevo personal, en conjunto con los trabajadores con más tiempo de permanencia, no son capacitados adecuadamente en sus funciones; y por otro lado, la realización de las mismas no se daría de forma efectiva, por ejemplo:

“Y si nos dan alguna capacitación es en horas de la salida, en las noches, ya les hemos dicho que ese horario no está bien,... estamos cansados, no atendemos nada, todos estamos preocupados por irnos y llamar a nuestra familia.”

Lo que indica que las horas destinadas a la realización de capacitaciones no permiten predisposición de parte de los trabajadores. Respecto a la afirmación sobre la necesidad de capacitación tiene que ver con el Manual de Organización y Funciones, el mismo que al momento de recojo de datos se encontraba en proceso de actualización y en consecuencia el contenido era desconocido para algunos trabajadores por falta de entrega del mismo; no obstante, la realización de tareas en algunos puestos de trabajo han sido aprendidas empíricamente según se manifiesta:

“...antes no teníamos MOF entonces recién la empresa ha designado que cada responsable ayudara con su MOF a su gente para que tenga conocimiento su MOF...Recién se está implementando el MOF.”, “Sí también, creo que cada operador sabe sus funciones y tiene que cumplir...”

Todo ello origina en los trabajadores una falta de claridad de rol.

En cuanto al tema entorno de trabajo, existen problemas en la producción representado en los plazos; ya sea por la imposición o disminución de tiempo que el trabajador tiene para realizar sus tareas, quien reconoce que los plazos para determinadas actividades permiten obtener resultados, pero su cambio inesperado origina que el desenvolvimiento previsto requiera de más tiempo de lo considerado, esta situación se da de forma vertical de la contrata y hacia contratistas, y en consecuencia de contratistas (mandos alto y medio) a los trabajadores respectivamente, originando un elevado ritmo de trabajo elevado y exigencias psicológicas cuantitativas :

“Antapaccay dice... si el plazo es 15 días pero ustedes lo pueden hacer en 10... ”.

“Nos apuran por la contrata, ellos prácticamente nos apuran y los supervisores hacen caso”.

La percepción de falta de compensación como parte del entorno del trabajo, surge en las manifestaciones relacionadas a promesa incumplida de aumento de sueldo, la falta de compensación salarial por horas extras genera malestar y disconformidad en la retribución u omisión del mismo, o retribución material que no reemplazan las expectativas de los trabajadores, quienes esperan una retribución monetaria:

“Cuando hay horas extras, solo te dan polos y casacas y muchas veces no dinero, nosotros no queremos eso... ”, “...sin embargo es 20 días, tiene que trabajar, tiene que pagar un tercero cuando es 20 días y no te cumple.”

Y, añadiendo a ello, las condiciones de alojamiento que estarían en declive por las condiciones ofrecidas, considerando que el sector minero es uno de los que precisa de realizar más traslado de personal por su ubicación. Esta situación sobre la ubicación y la necesidad de realizar turnos atípicos también genera disconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al sistema o turno laboral, que en algunos casos puede ser variable en un mismo puesto; más aún, si considerando la jornada laboral diaria (hasta 12 horas) en turno diurno, se requiere trabajo extra por surgimiento de trabajo fuera de la rutina, originando inseguridad sobre las condiciones de trabajo:

“también en el sistema,...hay operadores que están ahí sistema 10x5,...20x4,...otros que están mes cerrado no?... ”. “Existen trabajos que surgen de un momento a otro.”

También, se halló la categoría vínculo laboral inestable, que comprende evaluación de desempeño trimestral de parte de los jefes de área y su óptimo resultado para considerar la renovación de contratos, los cuales son temporales (cada tres meses) en la mayoría de la población de la empresa, generando tensión en algunos. Más aún, en los puestos de trabajo se refiere designación de cambios ocasionales por diversos motivos:

“...Este aquí porque cada tres meses hacemos contrato”

El tema diseño y contenido de la tarea, que considera a la categoría Exigencias psicológicas cuantitativas por tiempo insuficiente, está referido a la exigencias psicológicas que tienen que ver con el trabajo a realizar en el menor tiempo posible asignado también de

forma vertical de la contrata hacia contratistas y éstos hacia su interior incidiendo en los trabajadores principalmente, por ello los trabajadores refieren elevada cantidad de trabajo para un espacio de tiempo que termina siendo insuficiente para obtener los resultados esperados por la empresa. Así, la situación es percibida como de constante presión, en el que se resalta que el origen es externo, es decir la contrata o cliente, quien regula el trabajo por hacer y la contratista se ve en obligación de atender a las demandas, quien para ello ejerce o reproduce estas demandas de forma más específica y afín a las actividades de los trabajadores, lo que contribuye que los trabajadores perciban un ritmo de trabajo elevado y exigencias cuantitativas elevadas. Otro aliciente en relación a este tema, presente sobre todo en el área de mantenimiento es la falta de tecnología, herramientas e insumos, que lógicamente contribuye negativamente en la situación expuesta auxiliando en menor medida la realización pronta de tareas, más aun retardando las actividades:

"La contrata nos exige más, sobre todo con los tiempos". "Trabajamos a presión todos los días... de parte de la contrata hacia los contratistas, los contratistas presionan a los trabajadores". "...no contamos con máquinas, ni herramientas modernas y de calidad, eso demora el trabajo."

En este panorama, la seguridad en el trabajo cobra importancia, ya que en el entorno con algunas características consideradas como desfavorable por lo ya expuesto, se prestan a generar condiciones inseguras y omisión de procedimientos, exponiendo la salud física y mental de los trabajadores al estar en riesgo de incidentes y accidentes por incurrir en actos inseguros por las condiciones tanto estándar como sub-estándar, conllevando a percibir un conflicto de rol:

"...cumplir en el tiempo o que te adelantaron el tiempo nos hace trabajar en condiciones no adecuada". "...más que nada sería en nuestros procedimientos pero a veces cuando hay presión... obviamos al darle no?"

Aparte de lo hallado, las interrelaciones interpersonales juegan un rol individual en el presente análisis de datos; su presencia es más inherente a las condiciones personales de los trabajadores, quienes en alguna medida son impulsados por su entorno, ya que como seres sociales se entregan a patrones establecidos de comportamiento e interrelación entre algunas áreas y al interior de las mismas por la presión de grupo, el estatus y la falta de liderazgo posiblemente; específicamente se descubrió la falta de compañerismo, especulaciones, falta de trabajo en equipo y comunicación no asertiva:

“...y vienen los de seguridad y te bajan la moral, te gritan feo y si respondemos te dicen reactivos”

Como se pudo evidenciar, las causas de los factores psicosociales de alto riesgo hallan su origen en la empresa y en las funciones que desempeña, el entorno que ofrece a sus trabajadores y la forma en que facilita el desarrollo de sus tareas principalmente.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Esta investigación se realizó en una empresa contratista del sector minero, que brindó las facilidades y los recursos necesarios, así mismo se sensibilizó a la gerencia y supervisión, para posteriormente hacerlo con los trabajadores de la empresa en general, logrando conformar un grupo de trabajo, que apoyó en todo el proceso de evaluación y análisis de resultados, comprometiendo así a varios trabajadores en el proceso y logrando que empresa en general conozca el propósito de la evaluación. Se ha validado la prueba por juicios de expertos en la etapa cuantitativa, logrando así sea entendible y cumplan el fin de su aplicación, los resultados fueron triangulados en la etapa cualitativa, lo que fortalece y otorga mayor sustento a los resultados hallados.

A partir de los resultados obtenidos del objetivo general, el cual es evaluar los factores psicosociales de alto riesgo que presentan los trabajadores de la empresa del sector minero en Espinar-2016. En este apartado corresponde realizar la triangulación respectiva de los datos cuantitativos y cualitativos, así como información teórica y antecedentes investigativos, hallando que: los trabajadores de la empresa contratista del sector minero presentan un alto riesgo de exposición a los indicadores: ritmo de trabajo (90.0%), conflicto

de rol (53.7%), inseguridad sobre las condiciones de trabajo (422%), claridad de rol (43.0%) y exigencias cuantitativas (33.9%).

Los indicadores que corresponden a la dimensión exigencias psicológicas del trabajo: ritmo de trabajo (90.0%), que se constituye la exigencia psicológica referida específicamente a la intensidad del trabajo, que se relaciona con la cantidad y el tiempo, y exigencias psicológicas cuantitativas (33.9%) que según el ISTAS (Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud, 2014), el punto de origen puede estar relacionado a la falta de personal, incorrecta medición de los tiempos o mala planificación, estructura salarial o inadecuación de herramientas, materiales y procesos lo que puede generar alargamiento de la jornada laboral. En el caso presente, se interpreta que la empresa contratista se encuentra sujeta a cumplir con los requerimientos del cliente, quien en ocasiones contravienen con los acuerdos tomados, generando presión en la producción; esta inferencia, recibe refuerzo de la parte cualitativa de la presente investigación, en donde surge la categoría exigencias psicológicas cuantitativas por tiempo insuficiente: que está referido a la exigencias psicológicas que tienen que ver con el trabajo a realizar en el menor tiempo posible asignado, de forma vertical de la contrata hacia contratistas y éstos hacia su interior incidiendo en los trabajadores principalmente, por ello los trabajadores refieren elevada cantidad de trabajo para un espacio de tiempo que termina siendo insuficiente. También; el área de mantenimiento se encuentra en el nivel desfavorable en el indicador de exigencias cuantitativas, debido a que la falta de tecnologías retrasa sus actividades de previsión y corrección de los equipos, además de ello, durante la jornada surgen situaciones imprevistas que requieren su atención inmediatas que lógicamente contribuye negativamente en la situación expuesta auxiliando en menor medida la realización pronta de tareas, más aun retardando las actividades. Por ello, se corrobora la teoría tomando como punto de origen los aspectos relacionados a la incorrecta medición de los tiempos o mala planificación e inadecuación de herramientas, materiales y procesos que generan extensión de la jornada laboral; en relación a las exigencias psicológicas cuantitativas y se excluyen así mismo lo relacionado a la falta de personal y estructura salarial en este indicador estudiado. Por ello, el indicador ritmo de trabajo, es abordado en forma conjunta, puesto que producto de la situación expuesta, ésta es percibida como de constante presión, desde la contrata o cliente, quien regula el trabajo por hacer y la contratista se ve en obligación de atender a las demandas, quien para ello ejerce o reproduce estas demandas de forma más específica con exigencias en las actividades de los trabajadores. También, que esta presión vertical para trabajar y las exigencias psicológicas cuantitativas

por tiempo insuficiente están vinculados estrechamente a la producción que se representa en los plazos; ya sea por la imposición o disminución de tiempo que el trabajador tiene para realizar sus tareas, quien reconoce que los plazos para determinadas actividades permiten obtener resultados, pero su cambio inesperado origina que el desenvolvimiento previsto requiera de más tiempo de lo considerado, esta situación se da de forma vertical de la contrata y hacia contratistas, y en consecuencia de contratistas (mandos alto y medio) a los trabajadores respectivamente; no se debe dejar de lado a la jornada laboral que atañe al sector minero, el cual se da en régimen atípico y al sistema o turno laboral, que en algunos casos puede ser variable en un mismo puesto generando disconformidad por parte de los trabajadores; más aún, tomando en cuenta que la jornada laboral diaria (hasta 12 horas) en turno diurno puede resultar fatigante al terminar el día, y aún ello se requiera trabajo extra por surgimiento de trabajo fuera de la rutina. Estos resultados coinciden relativamente con lo hallado por Rubio (2015), quien encontró que entre las condiciones psicosociales más desfavorables que se podrían asimilar a esta investigación fueron: control de los tiempos (37,9%) y exigencias cognitivas (37,9%); además concluye que condiciones como inseguridad sobre el futuro y exigencias cognitivas son comunes a todos los trabajadores sanitarios; y condiciones como participación y exigencias de esconder emociones son propias del subconjunto de trabajadores administrativos y operativos; dando pie a poder afirmar que condiciones de ritmo de trabajo alto y exigencias cuantitativas también se hacen presente en otros sectores laborales.

Ahora bien, (Gil-Monte, Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: La Psicología de la salud ocupacional, 2010), hace referencia a Karasek (1979), quien considera que los niveles de estrés laboral dependen de dos atributos del desempeño de la tarea: a) las demandas psicológicas de la tarea, y b) la posibilidad que tiene el trabajador de controlar esas demandas y tomar decisiones sobre su trabajo. El modelo establece que las reacciones de tensión psicológica más negativas (fatiga, ansiedad, depresión, y enfermedad físicas) ocurren cuando las exigencias psicológicas del puesto de trabajo son grandes y la latitud de toma de decisiones es escasa. Con ello, las demandas psicológicas en este caso, como la sobrecarga de trabajo, y las presiones en relación al tiempo, requieren de control por parte del trabajador para ejercer influencia y control sobre su situación laboral, en este aspecto, los resultados cuantitativos son favorables según la dimensión adecuado control sobre el trabajo en la empresa.

En referencia a la dimensión Apoyo Social y calidad de liderazgo, los indicadores conflicto de rol y claridad de rol representan un riesgo para la empresa. El conflicto de rol (53.7%), está referido a las exigencias contradicciones en el trabajo que origina un conflicto profesional o ético; así mismo la teoría ajuste persona – entorno (PE), indica que en el contexto laboral la relación individuo y ambiente no es perfecta y que está condicionada por la percepción propia del individuo, pero sin embargo existe factores situacionales que dan lugar a los desajustes, siendo uno de ellos el conflicto de rol, y su percepción suele ser inevitable y frecuente (Edwards, Caplan y Harrison, 2000), es así que el ISTAS (Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud, 2014), indica que surge cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o cuando tiene que optar entre órdenes contradictorias; causas que en contraste con la parte cualitativa de la investigación concuerdan, ya que los trabajadores manifiestan que existe presión vertical para omitir procedimientos o trabajar en condiciones inseguras, ello en relación a la producción, ya que se debe cumplir con los plazos muchas veces impuesto por el dueño de contrata. Los trabajadores refieren sentimientos de culpa por omisión de procedimientos y contradicciones entre ser productivos o trabajar con seguridad. Los resultados coinciden con otras investigaciones de diseño cuantitativo como las de Solorzano (2017), titulada “Incidencia y Factores Asociados a Riesgo Psicosocial en Personal de Emergencia en Hospital MINSA Huancayo”, donde el factor psicosocial conflicto de rol se presenta como un riego, así mismo Mamani (2017), en su investigación titulada “Factores de riesgo psicosocial y características laborales de los médicos residentes del Hospital III Goyeneche, Arequipa”, encontró que la dimensión con mayor exposición como desfavorable es apoyo social; que en la presente investigación esta representa por los indicadores conflicto de rol y claridad de rol; no obstante es importante resaltar que las muestras de ambas investigaciones son diferentes por pertenecer al sector salud y ser instituciones públicas; sin embargo el resultado difiere con lo hallado por Rubio (2015), que en su investigación mixta titulada “Condiciones Psicosociales Laborales del Personal de una Secretaría de Salud Territorial en Colombia”, en su etapa cuantitativa la claridad de rol (85.2%) y conflicto de rol (53%), son considerados favorables, no encontrando tampoco en la parte de cualitativa de su investigación ninguna causa que se pudiera relacionar con dichos factores.

En relación a la claridad de rol (43%), existe un desconocimiento de definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos y margen de autonomía en el trabajo, que según el ISTAS((Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud, 2014), su origen tiene que ver con

la falta de conocimiento por parte de todos los trabajadores de las funciones de los puestos de trabajo, ya sea propio y de los demás, estas causas concuerdan con el análisis realizado en la parte cualitativa de la investigación, donde los trabajadores refieren un desconocimiento del manual de organización y funciones, porque el mismo no fue implementado correctamente y en la actualidad está en proceso de reajuste, por lo que la realización de tareas en algunos puestos de trabajo han sido aprendidas empíricamente; existe dificultades también en las capacitaciones en referencia al ingreso de nuevo personal, que en conjunto con los trabajadores con más tiempo de permanencia, no son capacitados adecuadamente en sus funciones; y por otro lado, la realización de las mismas no se daría de forma efectiva ya que por el horario elegido por la gerencia para los trabajadores no es apropiado por ser en horas de la salida, teniendo en cuenta la jornada laboral que se tiene en el sector minero siendo 12h/día. Como se ha mencionado párrafos anteriores este resultado concuerda con los hallado con Mamani (2017), donde en su investigación cuantitativa considera desfavorable la dimensión apoyo social y difiere con Rubio (2015), considerando la claridad de rol como un factor protector.

En relación a la dimensión compensaciones, de 3 indicadores, solo inseguridad sobre las condiciones de trabajo (44.2%), es considerado como factor de riesgo para la empresa, que está referido a la preocupación por el futuro que siente el trabajador concerniente a cambios no deseados en las condiciones de trabajo primordiales; el modelo teórico desequilibrio esfuerzo – recompensa de Siegrist (1996), nos indica que debe existir ganancia proporcional al coste que el trabajador brinde, esta ganancia o recompensa está referido al dinero, seguridad y carrera profesional (moreno, 2005); según el ISTAS (Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud, 2014) el origen de este factor tiene que ver con las amenazas de empeoramiento de condiciones de trabajo. En la etapa cualitativa de la investigación efectivamente surge manifestaciones relacionadas a promesas incumplida de aumento de sueldo, la falta de compensación salarial por horas extras, también genera malestar y disconformidad en la retribución u omisión del mismo, añadiendo a ello, las condiciones de alojamiento que estaría en declive en relación a lo ofrecido, considerando que en el sector minero es uno de los que precisa de realizar más traslado de personal por su ubicación; así mismo existe preocupación que algunos compañeros que son subcontratistas tengan un jornada laboral variable y que exista la posibilidad de realizar horas extras por surgimiento de trabajo fuera de la rutina. Este resultado coincide con los de Ruiz y Karine (2015), en su investigación cuantitativa titulada “Psycho-labor risk factors in the mining sect”, Bogotá,

Colombia; cuyo objetivo fue de identificar los factores laborales de riesgo psicosocial intralaboral en una empresa multinacional que explota actualmente carbón mineral, mostraron en sus resultados que la mayor fuente de factores de riesgo psicosocial intralaborales se encuentran en: el dominio de control, exactamente en las dimensiones de carga mental, condiciones físicas, ambientales y jornadas de trabajo; se resalta que la muestra de estudio es parecida a la de la investigación.

En relación al factor psicosocial inseguridad sobre las condiciones de trabajo, en la parte cuantitativa de la investigación, a nivel general se evidencia que el factor es considerado favorable con un 53.7%; no obstante, el área de administración en un 50% considera que es un factor de alto riesgo. Sin embargo, ello no coincide con la parte cualitativa de la investigación, donde se evidencia preocupación de los trabajadores por los contrato temporales que tienen con la empresa, siendo este por un periodo máximo de tres meses renovable, donde en base a una evaluación de desempeño no muy bien definida y necesidad de la empresa se decide su continuidad; el área de operaciones y mantenimiento manifiestan que aunque ello les genere preocupación saben que es propio del sector y tipo de empresa (construcción civil), no obstante la preocupación es más grande en el área administrativa por la poca oferta laboral en el sector.

El apoyo social de compañeros en la parte cuantitativa de la investigación es percibida con un factor de riesgo intermedio mayoritariamente con un 38,8%, mientras que en la parte cualitativa el tema de relaciones interpersonales fue considerado como un riesgo, aduciendo que existe falta de compañerismo y trabajo en equipo, especulaciones y comunicación poco asertiva; no obstante todo lo mencionado fue atribuido a la relaciones entre las áreas de trabajo. Se evidencia que aunque toda organización funciona como un sistema, las áreas de trabajo en la empresa trabajan muchas veces como cuatro subsistemas separados y ello no genera buenas relaciones impersonales ni compañerismo en la empresa en general.

CONCLUSIONES

- Primero.** Entre las características relevantes de la muestra de investigación se tiene que: los trabajadores están distribuidos en cuatro áreas (administración, operaciones, mantenimiento y logística) de los cuales la mayor cantidad de trabajadores se encuentra en operaciones; sobre los contratos, la mayoría de trabajadores lleva entre uno y cinco años de antigüedad; en relación a la jornada, el régimen que prevalece mayoritariamente es de 10 días de trabajo por 5 de descanso; y en movilidad de trabajo, se realizan tareas en distintos puestos, tanto del mismo nivel como superior e inferior. En cuanto a la adaptabilidad del trabajo no hay facilidad de ausencia de puesto.
- Segundo.** Los factores psicosociales de alto riesgo que presentan los trabajadores de la empresa contratista del sector minero en Espinar - Cusco, 2016 son: Ritmo de trabajo, conflicto de rol, inseguridad sobre las condiciones de trabajo, claridad de rol y exigencias cuantitativas; y según el análisis.
- Tercero.** En la dimensión exigencias psicológicas; el indicador ritmo de trabajo se encuentra en un nivel desfavorable en las cuatro áreas de la empresa; el indicador exigencias cuantitativas se encuentra en un nivel desfavorable únicamente el área de mantenimiento y por último, los indicadores: exigencias emocionales y exigencias de esconder emociones, se encuentra en el nivel favorable en las cuatro áreas de la empresa.
- Cuarto.** En la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo, los indicadores conflicto y claridad de rol se encuentran en un nivel desfavorable en las cuatro áreas de la empresa; el indicador previsibilidad y calidad de liderazgo se encuentra en un nivel desfavorable únicamente en el área de logística; el indicador apoyo social de compañeros se encuentra en un nivel desfavorable solo en el área de administración, y finalmente el indicador sentimiento de grupo y apoyo social de superiores se encuentra en el nivel favorable en todas las áreas de la empresa

Quinto. En la dimensión compensaciones de trabajo se observa mayor exposición desfavorable en el indicador inseguridad sobre las condiciones de trabajo en las áreas, excepto en el área de logística; el indicador inseguridad sobre el empleo se encuentra en un nivel desfavorable en el área de administración. No obstante, en cuanto al indicador reconocimiento, el área de administración y logística se encuentran en un nivel favorable.

Sexto. Las causas vinculadas a los indicadores ritmo de trabajo, exigencias psicológicas cuantitativas y conflictos de rol son: presión vertical sobre la producción, para el cumplimiento de plazos impuestos, omisión de procedimientos y trabajar en condiciones inseguras. En relación a la claridad de rol, su origen se debe a la incorrecta implementación del Manual de Organización y Funciones; y por último, las causas del indicador inseguridad sobre las condiciones de trabajo están referidas a promesas incumplidas de aumento de sueldo y trabajo sin retribución salarial de horas extras.

RECOMENDACIONES

Primero. Se recomienda a la empresa implementar y ejecutar un programa de intervención en base a los factores psicosociales de alto riesgo hallados, donde se plantee medidas preventivas y correctivas, para que de esta manera pueda realizar una adecuada gestión de prevención de riesgos laborales.

Segundo. En referencia al Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional en Minería Decreto Supremo N° 024-2016-EM, donde indica que todos los titulares de actividad minera deberán identificar los factores de riesgo psicosocial y evaluar los riesgos asociados; se recomienda que se incorporen los anexos y guías metodológicas para su evaluación y monitoreo; y, se reglamente la participación de profesionales psicólogos en la instituciones que auditen este proceso como la SUNAFIL, y en los equipos de SSOMA de las empresas mineras del país, empresas contratistas, así como empresas de actividades conexas.

Tercero. En relación a la evaluación de factores de riesgo psicosocial se sugiere continuar utilizando metodología mixta similar a la presente investigación, que incluyan un abordaje tanto cuantitativo como cualitativo para obtener datos más significativos y resultados consistentes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abello, R. V. (2014). *Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo*. Colombia: Universidad del Norte.
- Andrade Rodríguez, L. G., & Landero Hernández, R. (Diciembre de 2014). *Bases teóricas del conflicto trabajo-familia*. Colombia.
- Arenas, F. C. (2011). *Factores de riesgo psicosocial laboral: Métodos e instrumentos de evaluación*. Colombia, Antioquia: Revista facultad nacional de salud pública.
- Baez, C. B. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas y consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Ministerio de Trabajo e imigración, Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo y universidad autónoma de Madrid. Madrid, España: NIPO. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Cachay, O. R. (2013). *Riesgos Psicosociales*. Universidad Nacional San Marcos. Lima, Perú: Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial . Obtenido de revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/download/6420/5642
- Candía, M., & Pérez, J. (2016). Obtenido de <file:///E:/BATERIA%20DE%20PRUEBAS/CUESTIONARIO%20I>
- Caplan, R. D. (S/A). El Ajuste Persona-Entorno. *Factores psicosociales y de organización*, 18,19.
- Comisión Europea, Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales. (1999). Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo. *¿La "sal de la vida" o el "beso de la muerte"?* S/P.
- Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana y Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo (CEPRIT). (2014). *Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo en Lima Metropolitana*. Perú. Lima.
- Consejo regional de seguridad y salud en el trabajo de Lima metropolitana y Centro de prevención de riesgos en el Trabajo CEPRIT - Lima. (2014). *Informe técnico de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de Lima metropolitana*. Lima.
- Cuevas Torres, M., & García Ramos, T. (2012). *Análisis crítico de tres perspectivas psicológicas de estrés en el trabajo*. Argentina.
- Dejours, C. (1988). Capítulo 7. Trastornos mentales relacionados con el trabajo. En O. M. Salud, Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud (págs. 63-75). Ginebra.
- Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA), Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional. (2005). *Manual de Salud Ocupacional*. Lima-Perú: Depósito Legal N° 2005 - 2647.

El Comercio. (27 de 09 de 2017). Estas dos regiones del país son las que más crecen por expansión minera. Obtenido de El comercio:
<http://elcomercio.pe/economia/peru/dos-regiones-pais-son-crecen-expansion-minera-ccl-noticia-461325>

Europa press. (05 de Octubre de 2007). Destaca que los nuevos riesgos laborales, como las enfermedades psicosociales, son también nuevos reto en materia de prevención. *La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo recuerda que la depresión laboral aumenta en Europa*, pág. 1. Obtenido de
<http://www.europapress.es/epsocial/rsc/noticia-rsc-agencia-europea-seguridad-salud-trabajo-recuerda-depresion-laboral-aumenta-europa-20071005121627.html>

Fernández-López, J. A., Fernández-Fidalgo, E., & Siegrist, J. (Abril, 2005). El trabajo y sus repercusiones en la salud. EL modelo "Desequilibrio ESfuerzo-Recompensa-DER". *ELSEVIER Revista de Calidad Asistencial*, 165-170.

Font, A., Gáltes, A., Moncada, S., Navarro, A., Serrano, C. (2008). *Exposición a riesgos psicosociales entre la población asalariada en España : valores de referencia de las 21 dimensiones del cuestionario COPSOQ ISTAS21*. España - Madrid: Revista Española de Salud Pública.

Forbes Álvarez, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*(160), 1. Recuperado el 27 de 04 de 2018, de
http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf

Garcia, A. L. (2014). *Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población activamente económica en Lima*. Instituto de Investigación en Salud Ocupacional y Universidad de Guadalajara . Lima, Perú: Ciencia y trabajo. Obtenido de
www.scielo.cl/pdf/cyt/v16n51/art07.pdf

Gasca, R. R. (2008). *Evaluación Ergonómica de los Puestos de Trabajo en el Área de Tapas de una Empresa Metalúrgica*. Venezuela, Carabobo: Universidad de Carabobo.

Gil-Monte, P. R. (2010). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: La Psicología de la salud ocupacional. *Información Psicológica*, 71.

Gil-Monte, P. R. (2012). *Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional*. Lima, Perú: Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica. Obtenido de
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012

Gómez Rojas, G. (2013). Clase social, género y división de trabajo doméstico. Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora

Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptistas Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta Edición ed.). Mexico D.F: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Ibarra, C. S. (2016). *Factores de riesgo psicosociales en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo*. Huancayo, Perú: Universidad Continental. Obtenido de <http://repositorio.continental.edu.pe/handle/continental/3583>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) . (2007). *VI Encuesta de condiciones de trabajo*. España.
- Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud. (2014). *Marco conceptual del método ISTAS 21* Obtenido de <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=3942>
- Kalimo, R., El- Batawi, M. A., Cooper, C. L., & OMS. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra: S/E.
- Karasek, R. (S/A). El modelo de demandas/control: enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos. *Factores Psicosociales y de Organización*, 8.
- Karasek, R. (S/A). El modelo de Demandas-Control: Enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos. *Factores psicosociales y de organización*, 6,7.
- Karasek, R. (S/A). El Modelo de Demandas-Control: Enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos. *Factores Psicosociales y de Organización*, 8,9.
- Karasek, R. (S/A). El Modelo de Demandas-Control: Enfoque Social, Emocional y Fisiológico del riesgo de Estrés y Desarrollo de Comportamientos Activos. *Factores Psicosociales y de Organización*, 7.
- Karine, R. (2015). *Factores de riesgo psicolaboral en el sector minero*. Colombia: Fundación Universitaria Los Libertadores.
- Levi, L. (1988). Capítulo 2 Definiciones y aspectos teóricos de la salud en relación con el trabajo. En O. M. SALUD, R. Kalimo, M. A. El-Batawi, & C. L. Cooper, *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud* (págs. 9-13). Ginebra.
- Levi, L. (S/A). Factores Psicosociales, Estrés y Salud. *Factores Psicosociales y de Organización*, 5,6.
- López, M., García, S., & Pando, M. (2014). *Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú*. Instituto de Investigación en Salud Ocupacional y Universidad de Guadalajara. Lima, Perú: Ciencia y trabajo. Obtenido de www.scielo.cl/pdf/cyt/v16n51/art07.pdf
- Luceño Moreno, L., Martín García, J., Jaen Díaz, M., & Díaz Ramiro, E. (2005). Evaluación de Factores Psicosociales en el Entorno Laboral. *EduPsykhé*, 4(1), 26. Recuperado el 17 de 04 de 2018, de <https://fesprosa.org.ar/portal/wp-content/uploads/2014/08/evaluac-riesgos-psicosoc1.pdf>
- Mamani, E. L. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y características laborales de los médicos residentes del Hospital III Goyeneche*. Arequipa, Perú: Universidad Católica Santa María.

- Mansilla, F. (2014). *Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica*. España: Editorial Académica Española.
- Márquez, Z. (2013). *Evaluación de los riesgos psicosociales en una empresa metalmecánica*. Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Ministerio de Energía y Minas . (28 de JULIO de 2016). Obtenido de
http://www.minem.gob.pe/_publicaSector.php?idSector=6&fechaMes=7&fechaAño=2016
- Ministerio de protección social de Colombia. (2007). *Primera encuesta nacional de condiciones de salud y trabajo*. Bologota, Colombia: Color Laura.
- Ministerio de Salud Chile. (2010). *encuesta nacional de empleo, trabajo salud y calidad de vida de trabajo , salud y calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras*. Chile.
- Ministerio de Salud de Chile. (2013). *Protocolo de vigilancia de riesgo psicosociales en el trabajo de Chile*. Obtenido de Ministerio de Salud:
<http://web.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf>
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España e Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1999). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Barcelona.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (28 de Noviembre de 2008).
RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°375-2008-TR. *Aprueban la Norma Básica de Ergonomía y de Procedimiento de Evaluación de Riesgo Disergonómico*. Lima, Perú.
- Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya). (2014). *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras*. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)-CCOO.
- Moreno Jiménez, B., & Baez Leon, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *NIPO 792-11-088-1*, 82.
- Moreno Jiménez, B., & Báez León, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *NIPO 792-11-088-1*, 08.
- OIT. (2011). *Factores de riesgo psicosocial en el Trabajo y el Estrés*. Obtenido de
http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- Organización Internacional del trabajo. (03 de 2013). *CINTERFOR*.
- Organización Mundial de la Salud. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra.
- Organización Mundial de la Salud. (2002). *Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud*. Ginebra, Suiza. Recuperado el 24 de 04 de 2018, de http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44072/9223134463_spa.pdf;jsessionid=50540746D6A1E6DF17A8F3B701696F6A?sequence=1

- Organización Mundial de la Salud. (2010). *Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo*. Ginebra. Recuperado el 21 de 04 de 2018, de http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
- O'Hanlon, J. F. (1988). Capítulo V. Reacciones neurofisiológicas del estrés . En O. M. Salud, Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud (págs. 37-46). Ginebra.
- Peru 21. (08 de febrero de 2017). Minería aportará el 20% del PBI de este año. Lima, Perú.
- Raffo Lecca, E., Ráez Guevara, L., & Cachay Boza, O. (2013). Riesgos psicosociales. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial*, 01.
- Rojas M., B., & Rodríguez, M. (2011). Elacoso laboral, como irrespeto a la dignidad humana. *Educación en valores*, 2(16), 10-24. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v2n16/art01.pdf>
- Rubio Castro, N. A. (2016). *Condiciones Psicosociales Laborales del personal de una secretaría de salud territorial en Colombia, 2015*. Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar por el título de: Especialista en Higiene y Salud Ocupacional, Universidad Distrital “Francisco José de Caldas”, Facultad de Ingeniería, Bogotá, Colombia. Recuperado el 30 de 03 de 2018, de <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/4454/1/RubioCastroNataliaAndrea2016.pdf>
- Sauter, S., Murphy, L., Hurrell , J., & Lev, L. (1998). Factores psicosociales y de la organización. En M. d. Sociales, *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo* (págs. 34-87). Madrid.
- Secretaria de Salud Laboral y Medio Ambiente. (2008). *Proceso de Evaluación en Riesgos Psicosociales*. Madrid, España: Comisión Ejecutiva condefederal de UGT. Obtenido de http://www.prevencionlaboral.org/pdf/riesgos%20psicosociales/Folleto_Procesos_Evaluacion_riesgos_psicosociales.pdf
- Solorzano, K. (2017). *Incidencia y Factores Asociados a Riesgo Psicosocial en Personal de Emergencia en Hospital MINSA Huancayo*. Huancayo, Perú: Universidad Peruana Los Andes. Obtenido de <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/184>
- Steven L., S., Joseph J., H. J., Lawrence R., M., & Lennart, L. (S/A). FACTORES PSICOSOCIALES Y DE ORGANIZACIÓN. *FACTORES PSICOSOCIALES Y DE ORGANIZACIÓN*, 02.
- Trijueque, D. G. (2012). *Riesgos psicosociales en el lugar de trabajo: aproximación*. Uruguay: Prensa Médica Latinoamericana y Ciencias Psicológicas ; VI (1): 75 - 87. Obtenido de <http://www.scielo.edu.uy/pdf/cp/v6n1/v6n1a07.pdf>
- Villalobos, G. (2005). *Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de*. Tesis doctoral para la obtención del grado científico de Doctor en Ciencias de la Salud, Escuela Nacional de Salud Pública, Habana.

APÉNDICES

Apéndice A. Solicitud de ejecución de proyecto de tesis a empresa

AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU

Solicito: Ejecución de proyecto de tesis: FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, EN UNA EMPRESA DE MANTENIMIENTO DE CARRETERA Y MOVIMIENTO DE TIERRAS.

SEÑOR (ES):

GERENCIA TECNICA I S.A.C.

Ing. (

Ing. I ...,

BANEZA PUMA MAMANI, identificada con el DNI N° 47009932, IDELZA VIRGINIA CHOQUE BEDOYA, identificada con el DNI N° 45421859, bachilleres de psicología de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Ante usted (es), con el debido respeto nos presentamos y exponemos lo siguiente:

En nuestra calidad de bachilleres en psicología, solicitamos ejecutar el proyecto de tesis: FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, EN UNA EMPRESA DE MANTENIMIENTO DE CARRETERA Y MOVIMIENTO DE TIERRAS en la empresa I SAC, para lo cual recurrimos a su área para viabilizar las actividades concernientes.

Los factores psicosociales están relacionados con los resultados de seguridad y salud, afectan a la calidad y productividad de las empresas. Actuar sobre el origen de los riesgos es un requisito técnico para la eficacia de la prevención. La ley antepone claramente la acción preventiva sobre el origen de los riesgos a otro tipo de acciones, y se ha demostrado que las acciones más efectivas son las que se dirigen a introducir cambios en el origen de las exposiciones psicosociales o, lo que es lo mismo, en la organización del trabajo y sus aspectos más concretos en las empresas como las prácticas de gestión laboral, es por ello que se Identificará y Medirá los factores de riesgo psicosocial en la empresa, así como por puesto y área de trabajo. Se detectará los factores de riesgos psicosociales de mayor prevalencia y se valorara los niveles de riesgo por puesto/unidad/centro; las cuales permitirá a la empresa brindar un diagnóstico o análisis de su realidad para proponer las mejoras preventivas primarias, secundarias y terciarias.

Se adjunta el plan de trabajo.

POR LO EXPUESTO:

A usted (es) pedimos acceder a nuestra solicitud.

Espinar 28 de marzo del 2016



Apéndice B. Acuerdo firmado para la ejecución de tesis

ACUERDO PARA LA UTILIZACIÓN DEL MÉTODO COPSOQ-ISTAS21

Reunidos los miembros del Comité de Seguridad y Salud de la Empresa SAC, representación de la dirección y personal externo, acuerdan la utilización del método CoPsoQ-istas21 para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales, aceptando los términos de la licencia de uso de dicho método y en las condiciones siguientes:

1. Finalidad preventiva. El CoPsoQ-istas21 se utilizará para la identificación, localización y evaluación de riesgos psicosociales y su prevención en origen (eliminarlos, disminuirlos o controlarlos).

2. El ámbito de actuación será SAC, proyecto TINTAYA, ANTAPACAY

3. El Grupo de trabajo garantizará la participación de los agentes sociales en todo lo relacionado con el uso del método CoPsoQ-istas21.

Para acordar e impulsar el proceso se creará un grupo de trabajo formado por Ing. e Ing. (de la dirección de la empresa) y por Sr. (Representantes de los trabajadores); paralelamente contará con el asesoramiento en el levantamiento de la información de las señoritas Idelza Virginia Choque Bedoya y Baneza Puma Mamani, en calidad de personal externo.

El GT deberá acordar los siguientes aspectos:

- a) Las condiciones del trabajo de campo: adaptación del cuestionario, forma de distribución, respuesta y recogida del cuestionario, cómo preservar el anonimato y la confidencialidad.
 - b) El origen de los riesgos y las medidas preventivas necesarias para disminuirlos o eliminarlos.
 - c) La priorización y las fechas de ejecución de las medidas preventivas acordadas.
 - d) El seguimiento y evaluación de la implementación de medidas preventivas.
 - e) Las acciones encaminadas a informar a la empresa, así como a garantizar su participación.
 - f) En caso necesario, decidir y organizar la participación de los y las trabajadoras en los círculos de prevención.
4. Todas las personas del grupo de trabajo dispondrán de una copia del manual del método, así como de los anexos. El grupo de trabajo elaborará un calendario de reuniones y funcionará mediante convocatorias y orden del día, reflejándose en un acta los acuerdos alcanzados en cada reunión y las personas que participan. Las personas que no puedan acudir a la reunión lo comunicarán previamente.
 5. Se distribuirá el cuestionario a la totalidad de la empresa ocupada en el ámbito de aplicación acordado, independientemente de cualquier condición social (sexo, edad, nivel de estudios...), de empleo (tipo de contrato...) y de trabajo (jornada, turno...), de manera que no se aplicarán técnicas de muestreo. Así mismo se garantizarán las condiciones necesarias para su respuesta y se fija como objetivo la participación del 100% de la plantilla ocupada en el ámbito de actuación que se haya definido (tasa de respuesta del cuestionario).
 6. La respuesta al cuestionario y la participación de los trabajadores y trabajadoras en cualquier actividad del proceso de evaluación es personal, voluntaria, confidencial y anónima.
 7. Confidencialidad. Para garantizar la confidencialidad, los cuestionarios serán tratados por personal externo que asuman y cumplan rigurosamente con todos y

- cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. Dichas personas deberán ofrecer confianza a la representación de los trabajadores y la dirección de la empresa. También ofrecerán custodia y mantendrán la confidencialidad de los cuestionarios y la base de datos, con la información codificada, y se destruirán una vez finalizado el proceso de evaluación y prevención. Se exigirá que el personal externo se comprometa expresamente a mantener el anonimato en el informe de resultados de forma tal que no puedan ser identificadas las respuestas de ninguna persona.
8. La totalidad de la empresa implicada en el proceso de evaluación y prevención tiene derecho a:
 - a) Conocer los objetivos del mismo y los plazos de ejecución, así como los nombres de las personas que forman el grupo de trabajo.
 - b) Participar libremente en la respuesta y entrega del cuestionario
 - c) Estar informado del estado del proceso
 - d) Participar en el proceso de identificación del origen de los riesgos, así como de las medidas preventivas y su implementación, en los términos que acuerde el grupo de trabajo. En todo caso la participación siempre se desarrollará mediante dinámicas grupales.
 - e) Recibir un resumen de los principales resultados obtenidos en la evaluación de riesgos y en la planificación de la actividad preventiva, tanto en lo que se refiere al global de la empresa, como en lo referido a las unidades de análisis de las que forma parte
 - f) Participar en el seguimiento y la evaluación de la implementación de las medidas preventivas, en los términos que acuerde el grupo de trabajo
 9. El tiempo de cualquiera de las personas de la empresa que intervengan en alguna de las fases de implementación del método será considerado, a todos los efectos, tiempo efectivo de trabajo.
 10. La dirección de la empresa se compromete a aplicar las medidas preventivas acordadas en el grupo de trabajo y ratificadas en comité de seguridad y salud.
 11. Se exigirá que todo el personal externo que va a trabajar en la implementación de la metodología CoPsoQ-istas21 se comprometa expresamente a asumir cada una de las cláusulas contenidas en este acuerdo.
 12. Ambas partes manifiestan expresamente el carácter obligatorio y aplicativo del presente acuerdo, así como el compromiso de su cumplimiento.

Marquiri – Espinar, 06 de mayo de 2016,

Firma de las partes del Comité de Seguridad y Salud, según las prácticas habituales de la empresa SAC, quienes se compromete/n a asumir y apoyar las cláusulas del presente acuerdo

The image shows five handwritten signatures in blue ink, each accompanied by a small handwritten note below it:

- Ing. César H. Vargas**: Signature followed by "S.A.C. SUCESOS".
- Dra. Gladys P. Pineda**: Signature followed by "operador Comité de Seguridad y Salud".
- Ing. Iván J. Chacón Bedoya**: Signature followed by "DNI 45421859" and "Tercera V Chacón Bedoya".
- Ing. Juan M. Manzan**: Signature followed by "DNI 47009932" and "Baviezo Punto Manzan".

INFORMAMOS A TODO EL PERSONAL QUE LABORAN EN LA EMPRESA S.A.C.

Con motivo de las próximas acciones a realizar con respecto a la prevención de riesgos laborales, la Dirección de la Empresa informa:

QUE:

1. Tanto el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional, compuesto por representantes de los trabajadores y trabajadoras y representantes de la dirección de forma paritaria (igual), tienen la función de **VELAR POR UNAS CONDICIONES DE TRABAJO SALUDABLES EN S.A.C.**, promoviendo cuantas iniciativas sean posibles para mejorar sus condiciones de trabajo.
2. Entre estas iniciativas está **PREVENIR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES** a los que pueden estar expuestos los/as trabajadores/as de la empresa **S.A.C** en el desarrollo de su trabajo diario.
3. Para ello, se ha creado un **GRUPO DE TRABAJO** formado:
 - Por parte de la **dirección** :
 - Ing.
 - Ing.
 - Por parte de los representantes de los **trabajadores**:
 - Sr.
 - Sr.
 - Por parte del **personal externo**:
 - Srta. Idelza V. Choque Bedoya
 - Srta. Baneza Puma Mamani

Hemos firmado un acuerdo, donde reflejamos nuestro compromiso de intervenir frente a los riesgos psicosociales, utilizando la metodología CoPsoQ-ISTAS21 y facilitando la participación en todo el proceso.



versión 2

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE
RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**
Versión media para empresas de 25 y más trabajadores/as
**Adaptación para el estado español del Cuestionario
Psicosocial de Copenhagen, CoPsoQ (Versión 2, 2014)**

Empresa:	S.A.C.	Fecha de respuesta: junio 2016
----------	--------	--------------------------------

Versión española del CoPsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO (www.copsoq.istas21.net). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.



INSTRUCCIONES

La respuesta al cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar *la evaluación de riesgos psicosociales*, este será **CONFIDENCIAL** y **ANÓNIMO**. Su contestación es **INDIVIDUAL**. Por ello, te pedimos que respondas sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar.

La mayoría de preguntas tienen **varias opciones de respuesta y debes señalar con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación, ESCOGIENDO UNA SOLA OPCIÓN** entre las posibles respuestas: "siempre / muchas veces/ algunas veces / sólo alguna vez / nunca".

Es muy importante que contestes **TODAS LAS PREGUNTAS** ya que muchas se tratan conjuntamente, de manera que si dejas alguna pregunta sin contestar es probable que otras que hayas contestado se anulen y se pierda información para el análisis de resultados.

Forma de recogida del cuestionario: **MEDIANTE HURNAS. El día de recogida será el**

Para llevar a cabo el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales, se ha creado un **Grupo de Trabajo** formado por representantes de la dirección de la empresa, ; representantes de los trabajadores/as: y personal externo: BANEZA PUMA MAMANI, IDELZA CHOQUE BEDOYA. Si necesitas realizar alguna consulta te puedes dirigir a cualquiera de sus miembros.

Esta introducción al cuestionario supone una garantía legal de que todo el personal que va a trabajar para esta evaluación de riesgos, asumen y cumplen rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. Una vez analizados, todos los cuestionarios serán destruidos.

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

1) ¿Qué edad tienes?

- 1 Menos de 31 años 2 Entre 31 y 45 años 3 Más de 45 años

I. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo en S.A.C. y tus condiciones de trabajo.

2) Indica en qué área trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

- 1 Logística
 2 Mantenimiento
 3 Operaciones
 4 Administrativos

3) Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad. Señala únicamente una opción

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Asist. Administrativo | <input type="checkbox"/> Op. Excavadora |
| <input type="checkbox"/> Asist. Of. Técnica | <input type="checkbox"/> Op. Minibús |
| <input type="checkbox"/> Asistenta Social | <input type="checkbox"/> Op. Motoniveladora |
| <input type="checkbox"/> Auxiliar Administrativo | <input type="checkbox"/> Op. Retroexcavadora |
| <input type="checkbox"/> Ayudante mecánico | <input type="checkbox"/> Op. rodillo |
| <input type="checkbox"/> Gerente Técnico | <input type="checkbox"/> Op. Tractor oruga |
| <input type="checkbox"/> Llantero | <input type="checkbox"/> Op. Volquete |
| <input type="checkbox"/> Mecánico | <input type="checkbox"/> Planner |
| <input type="checkbox"/> Op. Cama Baja | <input type="checkbox"/> Soldador |
| <input type="checkbox"/> Op. Camión Lubricador | <input type="checkbox"/> Sup. De Seguridad |
| <input type="checkbox"/> Op. Camioneta | <input type="checkbox"/> Supervisor de carretera |
| <input type="checkbox"/> Op. Cargador frontal | <input type="checkbox"/> Supervisor de Operaciones |
| <input type="checkbox"/> Op. Cisterna de agua | <input type="checkbox"/> Supervisor general |
| <input type="checkbox"/> Op. Cisterna de combustible | <input type="checkbox"/> Tec. Eléctrico. |
| <input type="checkbox"/> Op. de Volquete | <input type="checkbox"/> Técnico de Suelos |
| <input type="checkbox"/> Op. Excavadora | <input type="checkbox"/> Vigía |

Otro:

4) ¿Realizas otro tipo de actividades en distintos puestos de trabajo?

- Generalmente no
 Sí, generalmente en puesto superior
 Sí, generalmente en puesto inferior
 Sí, generalmente en el mismo puesto
 Sí, tanto de nivel superior, como de puesto inferior, como del mismo puesto
 No lo sé

5) En el último año ¿tus superiores **te han consultado** sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

- Siempre
 Muchas veces
 Algunas veces
 Sólo alguna vez
 Nunca

- 6) ¿El puesto laboral que ocupas **corresponde al salario** que recibes?
- 1Sí
 - 2No, el trabajo que hago es de un puesto o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo vigía pero me pagan como operario)
 - 3No, el trabajo que hago es de un puesto o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo operario pero me pagan como vigía)
 - 4 No lo sé
- 7) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en S.A.C.?
- Menos de 30 días
 - Entre 1 mes y hasta 6 meses
 - Más de 6 meses y hasta 1 año
 - Más de 1 año y hasta 2 años
 - Más de 2 años y hasta 5 años
 - Más de 5 años
- 8) Desde que entraste en S.A.C. ¿has ascendido de puesto laboral?
- No
 - Sí, una vez
 - Sí, dos veces
 - Sí, tres o más veces
- 9) ¿Cuál es tu horario de trabajo?
- Turno fijo de día
 - Turno fijo de noche
 - Turnos rotativos excepto el de noche
 - Turnos rotativos con el de noche
- 10) ¿Qué tiempo de tolerancia tienes en la hora de entrada y salida?
- No tengo ningún margen de tolerancia en relación a la hora de entrada y salida
 - Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
 - Tengo hasta 30 minutos de margen
 - Tengo más de media hora y hasta una hora de margen
 - Tengo más de una hora de margen
- 11) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?
- Siempre
 - Muchas veces
 - Algunas veces
 - Sólo alguna vez
 - Nunca

12) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

- Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte o todas tareas familiares y domésticas de mi hogar.
- Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas con ayuda de mi esposa o padres.
- Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
- Sólo hago tareas muy puntuales
- No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

13) ¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

14) Habitualmente ¿cuál es tu régimen de trabajo?

- Trabajo 5 días y descanso 2 días
- Trabajo 9 días y descanso 5 días
- Trabajo 10 días y descanso 5 días
- Trabajo 14 días y descanso 7 días
- Trabajo 18 días y descanso 10 días
- Otro:

15) Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?

- Ninguno
- Algún día excepcionalmente
- De 1 a 5 días al mes
- De 6 a 10 días al mes
- 11 o más días al mes

16) Teniendo en cuenta **el trabajo que tienes que realizar y el tiempo asignado**, dirías que:

(elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes alternativas)

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) En tu departamento o área falta personal	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) La planificación es realista	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

17) ¿Puedes decidir **cuándo parar** tus actividades o hacer un descanso?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

18) Aproximadamente ¿**cuánto** cobras neto al mes?

- Entre 900 y 1200 al mes.
- Entre 1200 y 2000 al mes.
- Entre 2000 y 3000 al mes.
- Entre 3000 y 6000 al mes.
- Más de 6000 al mes.

19) Tu salario es:

- Fijo
- Una parte fija y otra variable
- Todo variable (a destajo, a comisión)

20) Las siguientes preguntas tratan **sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo**. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) tienes que trabajar muy rápido?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) En tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) Te retrasas en la entrega de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) Tu trabajo requiere que te calles tu opinión	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) Tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) tienes influencia sobre cómo (procedimientos) realizas tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

¿Con qué frecuencia...	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
I) puedes tomar las decisiones sobre qué actividades realizar en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
n) sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
o) sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
p) piensas en las tareas domésticas y familiares del hogar cuando estás en la empresa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
q) te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
r) en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

21) Continuando **con las exigencias y contenidos de tu trabajo**, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:

¿En qué medida...	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo requiere que seas proactivo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) tus tareas tienen sentido?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) las tareas que haces te parecen importantes?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) tu trabajo te afecta emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) te sientes comprometido con tu profesión?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

¿En qué medida...	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
k) te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

22) Estas preguntas tratan del **grado de definición de tus tareas**. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) en tu empresa se te informa con suficiente anticipación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) tu trabajo tiene objetivos puntuales	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) sabes exactamente qué margen de independencia tienes en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

23) Las siguientes preguntas tratan del **apoyo que recibes en el trabajo**. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
a) recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) Tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) Tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) Sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) tu ayudas en el trabajo entre compañeros y compañeras?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

24) Estas preguntas se refieren hasta qué punto **te preocupan** posibles **cambios en tus condiciones de trabajo**. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Estás preocupado/a por ...	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
a) si te trasladan a otra área de trabajo contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) Si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) si te cambian de tareas contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) Si te despiden o no te renuevan el contrato?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) Lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras sin trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

25) Las preguntas que siguen a continuación se refieren al **reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo**. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
	<input type="checkbox"/>				
a) tu trabajo es valorado por la dirección/jefes?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) La dirección te respeta en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) recibes un trato justo en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) confías en la dirección/jefes en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) Te puedes confiar de la información procedente de la dirección/jefes?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) Se solucionan los conflictos de una manera justa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) La dirección/jefes consideran con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) Se distribuyen las tareas de una forma justa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) Tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) Tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) Tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
n) Tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud, bienestar y satisfacción

26) En general ¿dirías que tu salud es?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

27) Las preguntas que siguen se refieren a **cómo te has sentido DURANTE EL ÚLTIMO MES**. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Durante el último mes ¿con qué frecuencia...	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) te has sentido agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) te has sentido físicamente agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) has estado emocionalmente agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) has estado cansado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) has tenido problemas para relajarte?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) has estado irritable?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) has estado tenso/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) has estado estresado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

28) Continuando con **cómo te has sentido durante el último mes**, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

Durante el último mes ¿con qué frecuencia...	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) has estado muy nervioso/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
b) te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
c) te has sentido calmado/a y tranquilo/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
d) te has sentido desanimado/a y triste?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
e) te has sentido feliz?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6

29) ¿Cuál es tu grado de **satisfacción en relación con tu trabajo**, tomándolo todo en consideración? Elige UNA SOLA RESPUESTA.

- 1 Muy satisfecho/a
- 2 Satisfecho/a
- 3 Insatisfecho/a
- 4 Muy insatisfecho/a

¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!

Apéndice E. Imágenes de ejecución Etapa I



D1. Revisión por juicio de expertos



D2. Aplicación prueba piloto



D3-D4. Sensibilización



D5-D6. Aplicación colectiva de instrumento

Apéndice F. Cuadro de características de escalas y distribuciones

Características de las escalas y distribuciones de referencia de las 21 dimensiones del COPSOQ ISTAS21.
Población asalariada, España 2005 (N=7.612)

Dimensiones / escalas			Distribución de referencia*					
			Intervalos de la puntuación			% población en el intervalo		
	N.º items	α Cronbach	Verde	Amarillo	Rojo	Verde	Amarillo	Rojo
Doble presencia	4	0,76	0-12,5	18,75-37,5	43,75-100	30,82	34,02	35,16
Exigencias psic. cuantitativas	4	0,69	0-25	31,25-3,75	50-100	35,59	33,01	31,39
Exigencias psic. sensoriales	4	0,87	0-43,75	50-68,75	75-100	35,00	34,95	30,04
Exigencias psic. cognitivas	4	0,81	0-31,25	37,5-56,25	62,5-100	30,73	37,96	31,31
Exigencias psic. emocionales	3	0,87	0-16,67	25-41,67	50-100	32,34	29,37	38,29
Esconder emociones	2	0,69	0-12,5	25-50	62,5-100	27,74	47,71	24,55
Influencia	4	0,87	100-62,5	56,25-3,75	37,5-0	38,56	24,97	36,47
Control sobre tiempos de trabajo	4	0,69	100-62,5	56,25-3,75	37,5-0	36,77	32,67	30,55
Posibilidades de desarrollo	4	0,80	100-68,75	50-62,5	43,75-0	34,10	28,50	37,40
Sentido del trabajo	3	0,86	100-83,3	66,6-75	58,33-0	37,42	24,43	38,15
Integración en la empresa	4	0,87	100-68,75	62,5-50	43,75-0	36,28	27,11	36,60
Claridad de rol	4	0,84	100-93,75	87,5-75	68,75-0	35,06	30,15	34,79
Conflictivo de rol	4	0,81	0-18,75	25-50	56,25-100	30,27	40,70	29,03
Previsibilidad	2	0,73	100-87,5	75-62,5	50-0	34,24	38,66	27,10
Apoyo social compañeros de trabajo	3	0,89	100-83,3	75-66,6	58,33-0	35,84	31,53	32,63
Apoyo social superiores	3	0,90	100-88,33	75-58,33	50-0	34,34	36,16	29,51
Posibilidades de relación social	2	0,52	100-87,5	75-62,5	50-0	33,30	33,70	33,00
Sentimiento de grupo	3	0,91	100-91,67	83,34-6,67	58,33-0	29,60	38,06	32,34
Calidad de liderazgo	4	0,91	100-75	68,75-6,25	50-0	36,61	21,71	41,67
Inseguridad	4	0,89	0-25	31,25-6,25	62,5-100	34,61	31,82	33,57
Estima	4	0,75	100-81,25	75-62,5	56,25-0	35,78	31,98	32,23

* **Verde:** Más favorable para la salud, **Amarillo:** Intermedio, **Rojo:** Más desfavorable para la salud.

Apéndice G. Transcripción de grupo de discusión

Apéndice A. MATRIZ EXPOSICIÓN Y ORIGEN		
PARTICIPANTE	1	
ÁREA/PUESTO DE TRABAJO	MANTENIMIENTO/MECANICO	
PREGUNTA	INDICADOR	RESPUESTA
Un 90.9% de trabajadores/as en la empresa percibe que la intensidad del trabajo es alto, En cuanto a las áreas, en administración es el 100%, en mantenimiento un 95%, el área de operación un 91.1% y el área de logística un 75% ¿Por qué creen que se percibe ello?	RITMO DE TRABAJO	<p>“mmm el trabajo es muy exigente, mmm existe presiones y las supervisión quiere un trabajo proactivo, ellos quieren más, quieren que produzcas más dinero. Sentimos que somos el pilar y también por esos nosotros mismos nos exigimos más”</p> <p>“La nueva gerencia quiere ganar más dinero y no exige más. Mmm Existen trabajos que surgen de un momento a otro y operaciones quieren que reparemos sus equipos inmediatamente, no entienden, ya pues no contamos con maquina ni herramientas modernas y de calidad, mmm eso demora el trabajo y trabajamos más, se malogra de noche a la mañana los equipos”.</p>
Un 53.7% de trabajadores/as en la empresa percibe que existen exigencias contradictorias, que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético. En cuanto a las áreas de trabajo,, en administración es el 83.3%, en mantenimiento un 60%, el área de operación un 50.5%y el área de logística un 50% ¿Por qué creen que se percibe ello?	CONFLICTO DE ROL	<p>“Cuando se trabaja en nuestra área, tratamos de cumplir con los procedimientos y todo lo que tiene que ver con la seguridad, mmm pero a veces por tiempo no lo hacemos todo, y toda el área de seguridad siempre está pendiente de nosotros y cada cosa que hacemos nos llama la atención. Se coordina con el líder de mantenimiento usar EPP, a veces no los adecuados, porque no hay y vienen los de seguridad y te bajan la moral te gritan feo y si respondemos nos dicen reactivos. Si los de seguridad nos hablan con manera lo haríamos, a veces ya lo hacen por molestarlos a ellos”.</p> <p>“También la condiciones no son adecuadas a veces, mmm ya que por cumplir en el tiempo o que adelantaron el tiempo nos hacen trabajar en condiciones no seguras no comunican al área de seguridad y si te quejas se la agarran contigo los supervisores de campo”.</p>
Un 44.2% de trabajadores/as en la empresa percibe que existen preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales. En cuanto a las áreas de trabajo, en administración es el 66.7% en mantenimiento un 35%, y el área de operación un 45.6 % ¿Por qué creen que se percibe ello?	INSEGURIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO	<p>“Este... Administración, no tiene trato, porque somos de lejos, los cuartos no tienen condiciones adecuadas y cada año empeoran en eso, sin tele y colchones mal estado y dicen que empeorara”</p> <p>“No llegan las herramientas nuevas que pedimos hace tiempo, nuestras herramientas ya se están desgastando, no sé qué va a pasar, quizá sea porque están diciendo que comprarán nuevos equipos y no necesitaran mantenimiento”</p> <p>“Nos han dicho que nos iban a aumentar el sueldo, pero eso no paso, la gente se quiere ir, no deben prometer si no van a cumplir”</p>
Un 42.9% de trabajadores/as en la empresa percibe que no tiene conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo. En cuanto a las áreas de trabajo, en administración es el 50% en mantenimiento un 35%, y el área de operación un 44%, en el área de logística un 50%, ¿Por qué creen que se percibe ello?	CLARIDAD DE ROL	<p>“No hay capacitaciones mmm sobre todo en cuanto a nuestras funciones y si nos dan alguna capacitación es en hora de la salida, en las noches, ya les hemos dicho que ese horario no está bien, pero no quieren hacer en otro horario, y estamos cansados, no atendemos nada, todo estamos preocupados por irnos y llamar a nuestras familia. En nuestra área, cuando entra un personal nuevo, no le enseñan, somos muy unidos, es difícil que alguien entre a nuestro grupo, pero tratamos de apoyarlo, aunque no es lo mismo cuando es nuevo, es que todo está en uno mismo”</p> <p>“A veces contratan gente en nuestra área para ayudante, pero no tienen conocimiento ni experiencia, les dan la oportunidad y les pagan el sueldo mínimo, pero no los capacitan, nosotros tenemos que enseñarle”</p>
Un 34.2% de trabajadores/as en la empresa percibe altas exigencias psicológicas en relación al tiempo asignado. En cuanto a las áreas de trabajo, el área de mantenimiento es un 65%, ¿Por qué creen que se percibe ello	EXIGENCIAS CUANTITATIVAS	<p>“El líder nos pregunta que tiempo necesitaremos para un trabajo, entiende, y confía en nosotros, el problemas es el área de operaciones, todo quieren rápido, y las herramientas que tenemos no ayudan”</p>

MATRIZ EXPOSICIÓN Y ORIGEN		
PARTICIPANTE	2	
ÁREA/PUESTO DE TRABAJO	OERADORADOR DE EXCAVADORA	
PREGUNTA	INDICADOR	RESPUESTA
Un 90.9% de trabajadores/as en la empresa percibe que la intensidad del trabajo es alto, En cuanto a las áreas, en administración es el 100%, en mantenimiento un 95%, el área de operación un 91.1% y el área de logística un 75% ¿Por qué creen que se percibe ello?	RITMO DE TRABAJO	"Hay bastante trabajo, Mmm sobre todo los operadores de volquete y cisterna de combustible, ya que todo el día tienen algo que hacer. La contrata nos exige más, sobre todo con los tiempo, y en tenemos que estar a su disposición, mucha veces quedan un tiempo y luego nos comunican que debemos acaban antes."
Un 53.7% de trabajadores/as en la empresa percibe que existen exigencias contradictorias, que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético. En cuanto a las áreas de trabajo,, en administración es el 83.3%, en mantenimiento un 60%, el área de operación un 50.5%y el área de logística un 50% ¿Por qué creen que se percibe ello?	CONFLICTO DE ROL	"En la carretera nos encontramos con los comuneros que no quieren que pasemos, no hacen sentir mal, echándonos la culpa de sus problemas con la mina y nos dicen que contaminamos en medio ambiente y muchos son de la zona también a ellos les hacen sentir más mal"
Un 44.2% de trabajadores/as en la empresa percibe que existen preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales. En cuanto a las áreas de trabajo, en administración es el 66.7% en mantenimiento un 35%, y el área de operación un 45.6 % ¿Por qué creen que se percibe ello?	INSEGURIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO	"Si pides aumento de sueldo, te dicen que puedes irte, ya no nos podemos quejar, porque podemos perder el trabajo. La gente se siente cansada. Cuando hay horas extras, solo te dan polos y casacas y muchas veces no dinero, nosotros no queremos eso, cuando necesitan algo de ti los gerentes y supervisores te tratan bien y cuando no te tratan mal, muchos no se identifican con la empresa"
Un 42.9% de trabajadores/as en la empresa percibe que no tiene conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo. En cuanto a las áreas de trabajo, en administración es el 50% en mantenimiento un 35%, y el área de operación un 44%, en el área de logística un 50%, ¿Por qué creen que se percibe ello?	CLARIDAD DE ROL	"No hay trabajo, a veces nos mandan de vigía o en mantenimiento, y eso no esta bien, nos podría pasar muchas cosas, mmm también cuando falta operador de un equipo mandan a uno que no es especialista, por ejemplo a uno de tractor, mandan un operador de excavadora, por eso hace 1 semana, han malogrado un equipo nuevo"
?	EXIGENCIAS CUANTITATIVAS	"Nos apuran por la contrata, ellos prácticamente no apuran y los supervisores hacen caso"
Un 34.2% de trabajadores/as en la empresa percibe altas exigencias psicológicas en relación al tiempo asignado. En cuanto a las áreas de trabajo, el área de mantenimiento es un 65%, ¿Por qué creen que se percibe ello		

MATRIZ EXPOSICIÓN Y ORIGEN		
PARTICIPANTE	3	
ÁREA/PUESTO DE TRABAJO	Asistente Administrativa	
PREGUNTA	INDICADOR	RESPUESTA
Un 90.9% de trabajadores/as en la empresa percibe que la intensidad del trabajo es alto, En cuanto a las áreas, en administración es el 100%, en mantenimiento un 95%, el área de operación un 91.1% y el área de logística un 75% ¿Por qué creen que se percibe ello?	RITMO DE TRABAJO	<p>"Yo particularmente pienso que no, imagino que los demás es porque no han trabajado en otras empresas, imagino que es eso, por ejemplo el ritmo de trabajo en acá todavía somos flexibles y en Graña y Montero el trato es vertical no hay confianza con el supervisor y los tarean por minuto y no pasa eso acá. En campo no creo, está prohibido apurarlos. Hay personal que no está haciendo nada, durante muchos días hay siempre operadores que por algún motivo esta sin hacer nada, por lo menos 1 por día y ellos pueden dan fe de eso".</p> <p>"Los operadores de volquetes ellos sí, podría decir que su ritmo es alto, ya que se quedan a veces 20 días , solo considero que ellos tiene un ritmo de trabajo alto, ya que tiene presión de nosotros y empleadores, todos les presionan, acá tienen un ritmo de trabajo privilegiado, porque están 10 *5"</p>
Un 53.7% de trabajadores/as en la empresa percibe que existen exigencias contradictorias, que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético. En cuanto a las áreas de trabajo,, en administración es el 83.3%, en mantenimiento un 60%, el área de operación un 50.5%y el área de logística un 50% ¿Por qué creen que se percibe ello?	CONFLICTO DE ROL	<p>"Hay sí, hay muchas veces, estamos en contra de hacer ciertas cosas, pero por el tema de órdenes de más arriba hay que hacerlo, no en todos los aspectos pero si, y nadie se va sentir bien con eso, pero tenemos que hacerlo"</p>
Un 44.2% de trabajadores/as en la empresa percibe que existen preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales. En cuanto a las áreas de trabajo, en administración es el 66.7% en mantenimiento un 35%, y el área de operación un 45.6 % ¿Por qué creen que se percibe ello?	INSEGURIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO	<p>"La inseguridad en la empleabilidad, si pues se realiza contrato a 3 meses y eso genera tensión, no se ofrece estabilidad laboral, por ser construcción civil. Ahora que los cambien de puesto, solo José, es el único que se le cambio de puesto y todos saben por qué, pero es 1 de todos"</p>
Un 42.9% de trabajadores/as en la empresa percibe que no tiene conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo. En cuanto a las áreas de trabajo, en administración es el 50% en mantenimiento un 35%, y el área de operación un 44%, en el área de logística un 50%, ¿Por qué creen que se percibe ello?	CLARIDAD DE ROL	<p>"Tal vez no se hace hacer firmar su manual de organización y funciones, no saben específicamente quizá por eso que van a realizar, no se les entrega su manual de organización y funciones. Pero si entra a motoniveladora se queda ahí, no puede operar otra cosa".</p>
?	EXIGENCIAS CUANTITATIVAS	<p>"Esos datos si me parecen correctos, porque tenemos plazos establecidos de entrega, en oficina técnica tanto por el cliente y las gerencias de lima, a veces mis compañeros se quedan más tiempo por cumplir con sus horas, y son extras"</p>

MATRIZ EXPOSICIÓN Y ORIGEN		
PARTICIPANTE	4	
ÁREA/PUESTO DE TRABAJO	Asistente de RRHH	
PREGUNTA	INDICADOR	RESPUESTA
Un 90.9% de trabajadores/as en la empresa percibe que la intensidad del trabajo es alto, En cuanto a las áreas, en administración es el 100%, en mantenimiento un 95%, el área de operación un 91.1% y el área de logística un 75% ¿Por qué creen que se percibe ello?	RITMO DE TRABAJO	"Aja, pienso también que no. En administración no considero eso, en campo se debe cumplir con los procedimientos aun así se demore, eso les dice los ingenieros, todas las mañanas, en administración tenemos 9/5, en un régimen privilegiado, hay días, los fines de mes si nos ataremos por planillas, por las facturas, es donde se siente más, pero solo es fin de mes"
Un 53.7% de trabajadores/as en la empresa percibe que existen exigencias contradictorias, que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético. En cuanto a las áreas de trabajo,, en administración es el 83.3%, en mantenimiento un 60%, el área de operación un 50.5%y el área de logística un 50% ¿Por qué creen que se percibe ello?	CONFLICTO DE ROL	"Por órdenes directas si pasa eso, en trámites por ejemplo, presionan por que salga rápido las licencias internas por ejemplo y tienen q ver las formas, y tenemos que usar contactos y otras cosas, todo porque el trabajador entre rápido a trabajar o la empresa exigen que se inicie algo de inmediato".
Un 44.2% de trabajadores/as en la empresa percibe que existen preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales. En cuanto a las áreas de trabajo, en administración es el 66.7% en mantenimiento un 35%, y el área de operación un 45.6 % ¿Por qué creen que se percibe ello?	INSEGURIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO	"Yo no tengo temor que me cambie de área, entre a RRHH y no me van a cambiar ellos me dan esa seguridad a mí, no he visto tampoco eso, por lo menos en mi área no".
Un 42.9% de trabajadores/as en la empresa percibe que no tiene conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo. En cuanto a las áreas de trabajo, en administración es el 50% en mantenimiento un 35%, y el área de operación un 44%, en el área de logística un 50%, ¿Por qué creen que se percibe ello?	CLARIDAD DE ROL	"No se actualiza el manual de organización y funciones, yo internamente he aceptado estar en dos puesto, si te piden pero no es siempre es así, por ejemplo me pidieron solo por un tiempo y ya vino la persona que tenía que venir" "Ocurre, en un 20% esos problemas, en alguna medida, porque la oficina técnica se encarga de oficina técnica ahora administración y RRHH, es una solo área y no debe haber confusión en cosas que hagamos de nuestras funciones"
? Un 34.2% de trabajadores/as en la empresa percibe altas exigencias psicológicas en relación al tiempo asignado. En cuanto a las áreas de trabajo, el área de mantenimiento es un 65%, ¿Por qué creen que se percibe ello	EXIGENCIAS CUANTITATIVAS	"Si a eso si, hay plazos, es que la contrata exigen bastantes cosas y tenemos plazos, y si nos dan otro frente, lo quiere rápido, todos trabajamos, para ingreso de personal, entregar su epp logística, y dar mantenimiento a equipos los mecánicos, y a veces la empresa contrata quiere rápido o muy rápido las cosas".

MATRIZ EXPOSICIÓN Y ORIGEN		
PARTICIPANTE	5	
ÁREA/PUESTO DE TRABAJO	Personal de manto	
PREGUNTA	INDICADOR	RESPUESTA
Un 90.9% de trabajadores/as en la empresa percibe que la intensidad del trabajo es alto, En cuanto a las área, en administración es el 100%, en mantenimiento un 95%, el área de operación un 91.1% y el área de logística un 75% ¿Por qué creen que se percibe ello?	RITMO TRABAJO DE	<p>“En el área de mantenimiento es así, trabajamos a presión todos los días, mantenemos cerca de 120 equipos entre propios y terceros, y la atención es urgente, todo piden urgente urgente. Todo quieren todo porque piensan que somos como platillo volador (<i>risas</i>), requieren como se llama al toque, todo piden urgente”.</p> <p><i>El sujeto recibe llamadas durante la reunión.</i></p> <p>“Todo se planifica pero a veces...hay urgencias a veces, yo veo los temas de los equipos, yo veo cuando yo debo cambiar las llantas, cuando debo cambiar los componentes yo llevo gestión de componente entonces ahí me planifico, este equipo a cierta hora ya debe cambiar componente entonces se pide componente un mes anterior”.</p> <p><i>Pide disculpas porque tiene que salir</i></p>
Un 53.7% de trabajadores/as en la empresa percibe que existen exigencias contradictorias, que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético. En cuanto a las áreas de trabajo, , en administración es el 83.3%, en mantenimiento un 60%, el área de operación un 50.5%y el área de logística un 50% ¿Por qué creen que se percibe ello?	CONFLICTO DE ROL	<p>“Sí, sabes porque te digo eso? Osea aquí el trabajo debe de ser en equipo todos nos apoyamos acá en día a día, pero nosotros tenemos muchas diferencias con operaciones no, porque a veces los equipos no le dan su uso indicado que es entonces ahí hay un conflicto oe que como es que al equipo que tal cosa como es para hoy con el gerente técnico”.</p> <p>“Dentro del área también, hay mecánicos que saben más que otros entonces oe mira es mecánico no sabe lo que yo se, yo se, entonces de esa forma no se ponen a trabajar en equipo porque hay diferencias entre ellos”.</p> <p>“Yo sé cómo se llama? que en lo equipos Caterpillar debe usarse este filtros originales, aceites originales pero no, me compran alternativo no? Entonces por el tema del costo de la empresa y por la marca que vendemos a Glencore no da. Pero sí es manejable”</p>
Un 44.2% de trabajadores/as en la empresa percibe que existen preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales. En cuanto a las áreas de trabajo, en administración es el 66.7% en mantenimiento un 35%, y el área de operación un 45.6 % ¿Por qué creen que se percibe ello?	INSEGURIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO	<p>“Aquí, este aquí porque cada tres meses hacemos contrato y según ellos, según nuestro jefe de cada área nos evalúa, nos evalúa y si realmente en estos meses que estamos trabajando realmente cumplimos con las exigencias como se llama... que tiene, sino nos hacen a un costado”.</p> <p>“Porque en el área de mantenimiento igualmente, mira somos 25 entonces también se evalúa a cada uno de los mecánicos y les miden su trabajo como están... y según hacen que renuevan contrato”.</p> <p>“Es la competencia que cada uno debe tener en el trabajo, él como operador debe ser como debe trabajar porque sabe como se hace el contrato”.</p>
Un 42.9% de trabajadores/as en la empresa percibe que no tiene conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo. En cuanto a las áreas de trabajo, en administración es el 50% en mantenimiento un 35%, y el área de operación un 44%, en el área de logística un 50%, ¿Por qué creen que se percibe ello?	CLARIDAD DE ROL	<p>“Sí eso viene de administración, por ejemplo en mi área han pedido que le envíen el MOF el manual como se llama de funciones de cada uno, del mecánico... de todos, entonces osea yo si se cómo hacer mis responsabilidades pero a veces el mecánico le falta algunas cosas que debe saber por eso se pidió el MOF de cada uno y se envió y va a enviar escrito el MOF para que el mecánico firme sus deberes ... Empíricamente como hacemos sabemos porque como digo antes no teníamos MOF entonces recién la empresa ha designado que cada responsable ayudara con su MOF a su gente para que tenga conocimiento su MOF”.</p> <p>“Recién se está implementando el MOF”.</p>
Un 34.2% de trabajadores/as en la empresa percibe altas exigencias psicológicas en relación al tiempo asignado. En cuanto a las áreas de trabajo, el área de mantenimiento es un 65%, ¿Por qué creen que se percibe ello	EXIGENCIAS CUANTITATIVAS	<p>“Sí, también en mi área el trabajo como se llama a veces mantenimiento a veces cuando hay equipos... trabajan en turno noche, osea acá la jornada es de 6 a 6, los mecánicos de van de 6 a 6 cansados pero hay equipo que trabaja turno noche y no tenemos acá guardia de turno noche entonces lo que hacemos es que el mecánico vaya a las 8, 10 de la noche rápido a que vea ese equipo”.</p> <p>“Si hay exigencias”.</p>

MATRIZ EXPOSICIÓN Y ORIGEN		
PARTICIPANTE	6	
ÁREA/PUESTO DE TRABAJO	Operaciones	
PREGUNTA	INDICADOR	RESPUESTA
Un 90.9% de trabajadores/as en la empresa percibe que la intensidad del trabajo es alto, En cuanto a las áreas, en administración es el 100%, en mantenimiento un 95%, el área de operación un 91.1% y el área de logística un 75% ¿Por qué creen que se percibe ello?	RITMO DE TRABAJO	“También en operación en los frentes de trabajo”. “Sí De igual forma, por ejemplo en la empresa supongamos que agarra una obra ¿no? Y te da mmm... 15 días para terminar un trabajo, pero que pasa el dueño de... que es Antapaccay dicen...ya bueno si el plazo es 15 días pero ustedes lo pueden hacer en 10 no entonces ahí hay una parte de presión de parte de la de la contrata hacia los contratistas y bueno pue los contratistas presionan a los trabajadores, o en todo caso tanto a equipo amarillo tanto lo que es línea blanca también”.
Un 53.7% de trabajadores/as en la empresa percibe que existen exigencias contradictorias, que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético. En cuanto a las áreas de trabajo, , en administración es el 83.3%, en mantenimiento un 60%, el área de operación un 50.5% el área de logística un 50% ¿Por qué creen que se percibe ello?	CONFLICTO DE ROL	“Un poco. Si ocurre eso porque hace poco nomás ahí en la posta que se llama ...la 921 hay un problema que... han puesto un... que se llama un ciclo que no estaba adecuado para trabajo, entonces exigía más producción que el tiempo no va a dar para una... que se llama que se llama... el tiempo no alcanzaba para dar este los 30 minutos no cubría entonces se pasaba 38, 35 ese ritmo entonces te tarean con eso pero sin embargo la maquina marcaba más horas entonces ahí había un conflicto nose simplemente a veces en la propia seguridad a veces arriba estas en la poza y a veces los mismos cuadradores este por exigencia de... otras empresas que a nosotros nos controlan nos dicen entonces ya tiene que hace de esta manera de esta otra entonces hay un desacuerdo de Glencore ahí”.
Un 44.2% de trabajadores/as en la empresa percibe que existen preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales. En cuanto a las áreas de trabajo, en administración es el 66.7% en mantenimiento un 35%, y el área de operación un 45.6 % ¿Por qué creen que se percibe ello?	INSEGURIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO	“En el contrato, es de tres meses”. “No solamente eso, también en el sistema en el caso de nosotros hay operadores que están ahí sistema 10x5, hay operadores que están 20x4, en el sistema también hay otros que están mes cerrado ¿no? Entonces en ese sistema por ejemplo 20x4 hay malestar porque si asumiese la empresa el pago total de repente ahí sí que se trabaja entonces sería otro pero sin embargo es 20 días tiene que trabajar tiene que pagar un tercero cuando es 20 días y no te cumple”.
Un 42.9% de trabajadores/as en la empresa percibe que no tiene conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo. En cuanto a las áreas de trabajo, en administración es el 50% en mantenimiento un 35%, y el área de operación un 44%, en el área de logística un 50%, ¿Por qué creen que se percibe ello?	CLARIDAD DE ROL	“Sí también, creo que cada operador sabe sus funciones y tiene que cumplir de acuerdo a las obligaciones que tiene con ”.
Un 34.2% de trabajadores/as en la empresa percibe altas exigencias psicológicas en relación al tiempo asignado. En cuanto a las áreas de trabajo, el área de mantenimiento es un 65%, ¿Por qué creen que se percibe ello	EXIGENCIAS CUANTITATIVAS	“En mi área si”

MATRIZ EXPOSICIÓN Y ORIGEN		
PARTICIPANTE	7	
ÁREA/PUESTO DE TRABAJO	Personal de logística	
PREGUNTA	INDICADOR	RESPUESTA
Un 90.9% de trabajadores/as en la empresa percibe que la intensidad del trabajo es alto, En cuanto a las áreas, en administración es el 100%, en mantenimiento un 95%, el área de operación un 91.1% y el área de logística un 75% ¿Por qué creen que se percibe ello?	RITMO DE TRABAJO	<p>"Junto con mantenimiento estamos, a él le presionan también nos presionan a nosotros. (El personal de manto recibe llamadas de trabajo)".</p> <p>"Haya cosas urgentes, ahí surge la presión cuando son cosas que no son rutinarias".</p>
Un 53.7% de trabajadores/as en la empresa percibe que existen exigencias contradictorias, que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético. En cuanto a las áreas de trabajo, , en administración es el 83.3%, en mantenimiento un 60%, el área de operación un 50.5% y el área de logística un 50% ¿Por qué creen que se percibe ello?	CONFLICTO DE ROL	<p>"Mínimo, más que nada sería en... nuestros procedimientos pero a veces cuando hay presión... obviamos al darle ¿no? pero son pocas veces las que hacemos esas cosas".</p> <p>"Como un ejemplo cuando nos piden algún repuesto y de ahí hay que sacarla rápida ¿no? Entonces hacen firmar solo en blanco no damos en el sistema de ahí entonces para darle más rápido y luego ya viene y nos regulariza y ahí a veces hay conflicto de que no, no lo hagas, no debes hacer eso... primero hazle firmar siguiendo nuestros procedimientos como son, pero a veces las cosas nos piden rápido y necesitan rápido y les damos así nomas ps y luego de ahí vienen y nos regularizan, pero pocas veces".</p>
Un 44.2% de trabajadores/as en la empresa percibe que existen preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales. En cuanto a las áreas de trabajo, en administración es el 66.7% en mantenimiento un 35%, y el área de operación un 45.6 % ¿Por qué creen que se percibe ello?	INSEGURIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO	<p>"Sí en el contrato".</p> <p>"Depende de cada uno"</p> <p>"También cada uno debe ponerle fuerza en su trabajo".</p>
Un 42.9% de trabajadores/as en la empresa percibe que no tiene conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo. En cuanto a las áreas de trabajo, en administración es el 50% en mantenimiento un 35%, y el área de operación un 44%, en el área de logística un 50%, ¿Por qué creen que se percibe ello?	CLARIDAD DE ROL	<p>"En mi área también sí ya sabemos, solo somos dos por guardia y sabemos nuestras obligaciones y responsabilidad, algunas decisiones no las puedo tomar yo en total no? El supervisor tiene que tomarlas"</p>
Un 34.2% de trabajadores/as en la empresa percibe altas exigencias psicológicas en relación al tiempo asignado. En cuanto a las áreas de trabajo, el área de mantenimiento es un 65%, ¿Por qué creen que se percibe ello	EXIGENCIAS CUANTITATIVAS	

Apéndice H. Codificación

TEMAS	CÓDIGO	CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	FRECUENCIA	UNIDAD	
Diseño y contenido de la tarea	E1	Exigencias psicológicas cuantitativas por tiempo insuficiente	Trabajo exigente	8	24	"La contrata nos exige más, sobre todo con los tiempos"
			trabajo urgente	9		
			Elevada cantidad de trabajo	3		
			Tiempo insuficiente para realizar trabajo	4		
	F1	Falta de tecnología, herramientas e insumos	Falta de tecnología, herramientas e insumos	4	4	"...no contamos con máquinas, ni herramientas modernas y de calidad, eso demora el trabajo"
	S1	Seguridad laboral	Condiciones inseguras	6	11	"...cumplir en el tiempo o que te adelantaron el tiempo nos hace trabajar en condiciones no adecuada" "...más que nada sería en nuestros procedimientos pero a veces cuando hay presión... obviamos al darle no?"
			Omisión de procedimientos	5		
	P1	Presión vertical para trabajar	Presión para trabajar	10	17	"Trabajamos a presión todos los días, ...de parte de la contrata hacia los contratistas, lo contratistas presionan a los trabajadores"
			Presión para trabajar seguro	1		
			Cumplimiento de procedimientos	1		
			órdenes de superiores	3		
			Sentimiento de culpa	2		
Entorno del trabajo	V1	vínculo laboral inestable	Evaluación del desempeño	3	15	"...Este aquí porque cada tres meses hacemos contrato"
			Inestabilidad laboral/ Contratos temporales	6		
			Cambio de puesto	6		
	F2	Falta de compensación	Promesa incumplida de aumento de sueldo	2	5	"... nos han dicho que nos iban a aumentar el sueldo, pero eso no pasó, ...no deben prometer sin no van a cumplir"
			Falta de compensación salarial por horas extras	2		
			malas condiciones de alojamiento	1		
	P2	Producción	Disminución de plazos	3	5	"...muchas veces quedan un tiempo y luego nos comunican que debemos acabar antes"
			Imposición de plazos	2		

	J1	Jornada laboral	Jornada laboral variable	3	6	"también en el sistema,...hay operadores que están ahí sistema 10x5,...20x4,...otros que están mes cerrado no? ...". "Existen trabajos que surgen de un momento a otro."	
			trabajo no rutinario	3			
Funciones Laborales	C1	Capacitación	Falta de capacitación de funciones del puesto	2	3	"No hay capacitación en cuanto a nuestras funciones..." "...si nos dan alguna capacitación es en hora de salida, ...y estamos cansados, no atendemos nada..."	
			Hora inadecuada de capacitación	1			
	M1	Manual de Organización y Funciones	Desconocimiento del MOF y realización empírica de las funciones.	7	10	"Tal vez no se hace firmar su MOF, no saben específicamente quizá por eso que van a realizar..."	
			MOF en proceso de actualización	3			
R1		Relaciones Interpersonales	Falta de compañerismo	3	10	"...y vienen los de seguridad y te bajan la moral, te gritan feo y si respondemos te dicen reactivos"	
			Especulaciones	1			
			Falta de trabajo en equipo	2			
			Comunicación no asertiva	4			

CASO I

- Idelza Virginia Choque Bedoya

ANAMNESIS

I. DATOS DE FILIACIÓN

- Nombre y apellido : C. C. D. Ch.
- Sexo : Femenino
- Edad : 32 años
- Fecha de Nacimiento : 17 de Agosto de 1984
- Lugar de Nacimiento : Arequipa
- Procedencia : A.S.A. Arequipa
- Grado de instrucción : Superior universitaria
- Estado Civil : Soltera
- Ocupación : Asistente administrativo
- Religión : Católica
- Informante : paciente
- Lugar de evaluación : Oficina de Psicología, Emp.
- Fechas de evaluación : 02 y 24 de agosto de 2016
- Nombre del evaluador: Idelza Virginia Choque Bedoya

II. MOTIVO DE CONSULTA

La paciente acude refiriendo sentir disgusto en su trabajo con el hecho de manejar información adulterada en contra de su voluntad, manifiesta: “no estoy cuadrando”, “mi trabajo es estresante”, “no sé qué hacer”. Describe así que se encuentra en una situación en la que siente que no puede acoplarse, y la relación con su jefe inmediato se está deteriorando.

III. HISTORIA DE LA ENFERMEDAD O PROBLEMA ACTUAL

Actualmente la paciente, no se siente cómoda en su trabajo ya que considera tener problemas de actitud frente a su trabajo; percibe incomodidad al tercer mes de laborar en la empresa, por el hecho de tener que manejar información adulterada, por pedido de su jefe inmediato, quien le hizo ver como una trabajadora ineficiente después de haber enviado un reporte, sin saber que su jefa enviaba otro con información falsa (sobrevalorada). Trabaja en esta empresa desde alrededor de cinco meses, en donde ha

notado irregularidades desde hace dos meses aproximadamente. La primera vez que notó anomalías fue cuando en ausencia de su jefe inmediato por descanso, recibió indicación de otro líder de reportar información como lo hacía periódicamente su superior, a un personal externo de la obra de operaciones que mantiene relación con la empresa; y, posteriormente a su regreso y al notar su jefe que no era la información que se debía enviar se disculpó con el destinatario y la evaluada recibió indicaciones de reenviar la información para entonces brindada por su jefe inmediato superior, notando entonces la irregularidad en la información al contrastarla con lo que tenía y manteniendo seguridad en que había realizado bien su trabajo después de haberlo revisado; además de ello, se informó que se trataba de un error cometido por su persona. Luego, más adelante en otra ocasión recibió indicación similar por sus superiores de Lima, viéndose nuevamente en situación de tener que enviar información que le brindaba su jefe inmediato, que no coincidía con sus resultados hallados, su jefe nuevamente haciéndole aparecer como error suyo y hasta se le llamó la atención como si se tratara de equivocaciones meramente suyas. A partir de ello, mostrando más interés averiguó la procedencia de la información para verificar legitimidad, hallando que se trata de un manejo inadecuado de información en su área (administración) y la jerarquía inmediata se encontraba enterada y según su parecer actúan en complicidad con instancia superior de ambas; al querer afrontar la situación con su jefe inmediato, ésta le explicó los motivos como algo que tenía que hacer ya que se hacía antes y también lo tuvo que hacer su persona y sustentar así que también era algo que tenía que hacer ella, además que también le beneficiaría; ocasionando que se sienta condicionada para mantener el puesto que ejerce ya que considera que se le intentó comprometer por ingresar a laborar por referencia directa de su jefe inmediato, rompiendo así un vínculo personal previo entre ambas. Y, al encontrarse en tal situación de forma paralela a lo acontecido también ha recibido llamadas de la persona externa que labora con ellas solicitándole brindar información real al percatarse de las supuestas alteraciones de información; en esa situación, decidió en una oportunidad informar como consideró que era debido a las personas pertinentes exponiendo en alguna medida la situación, pero le ha traído respuesta negativa por parte de su compañera y jefe inmediato, y durante su guardia laboral, nota que sus relaciones interpersonales han desmejorado, ya no hablan de forma fluida como antes, nota trato más desconfiado y se le observa continuamente su desenvolvimiento, corrigiéndole demás en diferentes actividades; ahora la evaluada piensa buscar otro lugar en donde trabajar, ya que todo lo acontecido le ocasiona intranquilidad, desgano y desánimo para ir a trabajar y querer evitar roces sobre

todo con su jefa, en quien nota cambio de actitud considerable y lo atribuye al hecho de ser su superior; sin embargo, considera que debe permanecer mientras tenga contrato vigente, ya que se siente comprometida con la empresa y no desea quedar mal con sus jefes aunque no estén actuando de forma correcta a su parecer, ya que ingresó a laborar a la empresa por recomendación de su jefe inmediato quien también fue su compañera de trabajo anteriormente en otra empresa, además de ello, le preocupa el tiempo que le puede tomar buscar otro lugar a donde ir a trabajar. Otro factor que interviene en tener esos pensamientos de querer salir de esa empresa es que a su consideración su puesto no es bien remunerado en relación con las condiciones de trabajo, y estar por debajo de la oferta en el mercado actual, pero le agrada su puesto actual, el cual es de asistente administrativo.

Las situaciones acontecidas van contra sus valores personales, lo que le hace sentir culpa al realizar acciones incorrectas, por lo que considera correcto informar con veracidad y tiene deseos de aclarar todo y realizar las acciones correctas; sin embargo la detiene la incertidumbre de no saber qué pasaría con la administradora, también teme ser desplazada o ser víctima de acoso laboral y sobre todo que sea despedida sin respaldo del jefe superior ya que supuestamente también está enterado sobre enviar reportes e información inexacta a su stakeholder.

IV. ANTECEDENTES PERSONALES

Periodo del desarrollo:

- Etapa pre-natal: Embarazo o gestación.**

Fue deseada y planificada por ambos padres. En cuanto a su sexo, no hubo inclinación manifiesta hacia ninguno, se desconoce sobre algún hecho relevante sobre su periodo de gestación que tenga que ver con riesgo o haya sido de cuidado. Descarta lesiones, también se desconoce el estado emocional de su madre cuando se dio su concepción y gestación.

No se precisa edad de los padres al momento de su nacimiento, pero hubo una buena aceptación por parte de ambos y que hayan gozado de buena salud ambos.

- Etapa natal:**

Aparente parto eutócico, sin ninguna situación de previsión que sea considerable en relación al trabajo de parto. Se desconoce su diagnóstico APGAR; peso y talla dentro

de lo considerado normal; y no fue necesaria algún tipo de asistencia médica inmediata al parto.

- **Etapa post-natal:**

Interacción directa con su madre en el proceso de aprendizaje, de comida e higiene, en este periodo Carla no refiere algún aspecto negativo que le hayan referido sus padres. Su lactancia fue mixta; predominó la lactancia materna. Su cambio de alimentación a sólidos a la edad aproximada de seis meses.

En su niñez, era una niña inquieta, activa, extrovertida y sufrió varias caídas sin consideración especial alguna de ellas. Tuvo una buena relación con sus hermanos mayores.

Desarrollo Psicomotor considerado adecuado, no se precisa el tiempo exacto en que mantuvo su cabeza erguida, ni a qué tiempo logró sentarse sin apoyo. Su predominio lateral actual es el derecho. Buena coordinación motora, gruesa y fina.

Control de esfínteres aparentemente controlados adecuadamente.

Síntomas neuropáticos: No presentó síntomas asociados de consideración, durante su niñez algunas pataletas para obtener lo deseado.

- **Etapa Pre- escolar, escolar y superior:**

Cursó nivel inicial desde los cuatro años, y luego en el tiempo adecuado ingresó a nivel primaria, en donde fue más sociable y le pareció más agradable que en secundaria, ya que ha cursado sus estudios en una I.E. religiosa de mujeres y le pareció difícil, porque se regía por normas estrictas y sentía que eran restrictivas en su desenvolvimiento. También, debido a que en secundaria, más en tercer año, le parecía que no tenía cosas en común con varias de sus compañeras por la diferencia de experiencias relacionadas a lo social y afectivo con personas del sexo opuesto, por considerar tener “menos libertad que ellas”, por lo que su círculo de amistades era limitado y sus interacciones se daban más dentro del colegio que fuera de éste. En su desempeño académico, tuvo buen aprovechamiento, era colaboradora y participativa en las diferentes actividades curriculares, participó en el equipo de voleibol de su institución. Refiere haber identificado sus preferencias vocacionales durante los últimos años, el cual estuvo inclinado hacia las ciencias exactas. Para formación superior logró ingreso por examen ordinario en una universidad nacional en la carrera de Ing. Industrial, en donde demostró buen aprovechamiento ya que terminó sus

estudios de pregrado de forma regular en el tiempo previsto y según los créditos otorgados semestralmente, actualmente cuenta con grado académico de bachiller en Ingeniería Industrial.

Desarrollo cognoscitivo y motor: Se considera que su adquisición de aprendizaje de lectoescritura fue óptima, durante la secundaria ha pertenecido al equipo de vóleibol de su colegio, manteniendo actividad física adecuada.

Problemas físicos y emocionales: Descarta haber padecido de pesadillas, fobias, en algún momento de su vida ya cuando entraba en la adultez, le pasó por la cabeza querer huir de casa. Adoptó el hábito de fumar cigarro cuando egresó de la universidad y empezó su desenvolvimiento laboral, lo considera poco frecuente y refiere que le ayuda a pensar y relajarse, el tiempo y cantidad promedio de su consumo es de una o dos unidades por noche inter-diario, ritmo que ha disminuido en comparación a años anteriores refiere la entrevistada. Relata haber atravesado por periodos de tiempo en que se ha sentido más triste y preocupada de lo normal por experiencias vividas en relación a su vida laboral y sentimental, ya que se sintió desvalorizada en alguna de sus relaciones sentimentales y la distancia por el trabajo de su hija le ha hecho cuestionarse su proceder en varias ocasiones, asegura haber buscado primero el bienestar de ella y trata de aprovechar el tiempo que se encuentra de bajada para pasarlo con ella.

Historia Educativa: No ha repetido ningún año académico y su conducta se caracterizó por ser sociable y participativa en la I.E. según refiere. Respecto a su I.E., es de considerar que se haya tratado de una institución que brinda servicio educativo únicamente a mujeres. Su rendimiento académico se mantuvo dentro del promedio esperado en ambos niveles de formación. Así como también lo demostró durante su formación superior universitaria de pregrado, en este período se amplía su círculo de amistades y experimenta nuevas relaciones con personas tanto del mismo como del sexo opuesto; actualmente cuenta con el grado académico de Bachiller en Ing. Ingeniería Industrial, quedando pendiente su titulación que no los ha realizado por falta de tiempo debido al trabajo y atención a su hija.

En comparación a sus padres, refiere que su madre es una mujer dependiente y sujetada al rol de madre cuidadora, por lo que se identifica más con su padre, con quien ha mantenido más facilidad de comunicación y es sujeto de admiración y modelo para

su persona; mientras que percibió una relación distante con su madre, quien tenía más apego son sus hijos varones; la paciente lamenta haber tenido poca cercanía con su madre y desconoce los motivos de ella para tener esa actitud hacia su persona.

- **Desarrollo y función sexual:**

Su desarrollo sexual infantil se dio de forma normal. Es consciente de su sexo; la información que recibió acerca de temas sexuales fue brindada en su centro de educación básica regular principalmente y manifestó haber tenido más confianza con su padre en comparación con su madre para abordar temas relacionados a sexualidad. Tuvo sentimientos de insatisfacción respecto a su relación con su madre, ya que no se sintió acompañada en las experiencias que se atraviesa durante el desarrollo físico y psicológico propios de la adolescencia.

Su actitud a tocar temas relacionados a la sexualidad es de timidez por lo que se refiere a este tema en términos generales evitando detallar algún tipo de situación por lo que se infiere que siente vergüenza, menciona que sus relaciones han sido todas heterosexuales.

Aspectos fisiológicos: La evaluada comenzó a percibir la diferencia de sexos en sus relaciones sociales mientras iba creciendo y aprendiendo roles de género, la edad aproximada de menarquia es 13 años, actualmente con algunos síntomas premenstruales como cólicos.

Se inició sexualmente alrededor de 20 años, ha tenido hasta tres relaciones de pareja y duración alrededor a un año en adelante.

La relación de pareja más significativa es la que tuvo con el padre de su hija (10 años), concebida con su enamorado cuando estudiaba en la universidad, quien fue también su primera pareja sexual, con quien no tomó previsiones en todos sus encuentros sexuales.

Aspecto psicosexual y vida matrimonial: La evaluada manifiesta haber sido curiosa durante su juventud, admite desconocimiento sobre relaciones de pareja por no haber tenido enamorado hasta su etapa universitaria, aproximadamente a los 20 años. Tenía más adhesión a su padre que con su madre y su relación con hermanos, con quienes su actitud fue más de subordinación entrando en un periodo de culpa cuando se embarazó; situación en la que no fue posible haber convivido con el padre de su hija

y cuando nació fue ella quien se encargó de su cuidado directo en sus primeros años, luego la niña fue a vivir con su padre por mutuo acuerdo de ambos ya que la evaluada iba a trabajar fuera de Arequipa. Actualmente una relación positiva con su hija, el padre de su hija, y la esposa del padre de su hija.

Se considera madura en relación a mantener o no compromisos afectivos con las personas que hayan sido su pareja, acepta haberse sentido desvalorizada en el pasado y haber tenido experiencias negativas, comprometiendo su bienestar emocional y físico ya que en una ocasión fue víctima de abuso sexual en su anterior trabajo por parte del jefe de la obra durante una salida en la provincia en donde trabajaban, hecho que fue denunciado e iniciado un proceso, en el transcurso sintió que debía seguir trabajando hasta terminar su contrato, también por recomendación de las autoridades para no ser víctima de difamación en su contra, viéndose expuesta en su trabajo y con el supuesto agresor quien también se reincorporó a trabajar. En su momento acudió a un programa social para recibir ayuda y asesoramiento inmediatos.

Vida marital y de relaciones: La paciente vive sola, no tiene pareja de hecho. Anteriormente compartía departamento con una persona del sexo opuesto quien era su amigo y con quien nunca tuvo ningún tipo de relación amorosa o sexual, según manifiesta el motivo fue porque se presentó la oportunidad de pagar alquiler compartido, considerando que por su trabajo ella no se encontraba todo el tiempo sino por días cada período, la otra persona no cumplió por lo que decidió mudarse a donde vive actualmente.

Actualmente no mantiene relación amorosa estable con ninguna persona, la relación más larga que ha mantenido es con el padre de su hija alrededor de dos años, relación que le pareció satisfactoria hasta que se embarazó, fue entonces que se preguntó si deseaba llegar a convivir con él dándose cuenta de que no era la persona con quien quería formalizar su relación; ello y lo que considera poco interés del padre de su hija en convivir ocasionó que tal situación no sucediera. Esa relación amorosa terminó pero evita culpar a la otra parte aduciendo que eran jóvenes ambos. Y que ahora se llevan bien, relata sonriente que su hija vive con él y con su actual pareja, y que va a tener un hermano paterno pronto.

- **Historia y recreación de la vida:**

Considera haber tenido disposición para hacer amigos con facilidad, ya que era ella quien tenía iniciativa y buscaba hacer amigos, prefería los juegos de cooperación. Practicó vóley en la secundaria, era de las personas que salía poco de casa a distraerse en comparación con sus compañeras en el colegio, las constantes restricciones en el colegio frenaban sus ganas de hacer algunas cosas como salir o conocer jóvenes varones. También, la presencia de su padre, a quien considera que era cariñoso, engreidor, pero a la vez estricto. Estas influencias de adultos guiaron su desenvolvimiento durante su adolescencia.

Actualmente entre sus distracciones se encuentran ir al cine, salir a comer fuera de casa con su familia, salir a pasear con su hija y con su madre son actividades que animan sus descansos, como hobbies tiene escuchar música y ver tv.

Relaciones sociales: Ha mantenido buena relación con sus hermanos y compañeros de juego en su niñez, tiene actualmente varios amigos que ha mantenido en el transcurso de su vida y a quienes recurre ocasionalmente cuando desea hablar, aprovecha sus descansos laborales para sus reencuentros o se comunica por celular, sin embargo por las actividades de cada quien se han aminorado en comparación a años anteriores. Actualmente se considera sociable y con facilidad de establecer amistad con las personas a su alrededor, se ve a sí misma como una persona alegre y con deseos de ayudar en lo que pueda. En su entorno familiar, tiene cercanía con su hija a quien visita en cada descanso y ahora siente cercanía con su madre, con quienes sale a distraerse cada vez que le es posible en sus descansos porque también dice tener que ayudar a su hija en el colegio.

- **Actividad laboral:**

Comenzó a trabajar después de terminar la universidad en la ciudad de Arequipa como apoyo en el área de planeamiento en una empresa, antes de ello había realizado prácticas pre-profesionales. Luego, después de haber estado buscando alrededor de tres meses se le presentó oportunidad para laborar en el mismo puesto en una empresa contratista del sector minero y tuvo que desplazarse para trabajar hasta la provincia de Espinar (Cusco), luego de ello. Terminando su contrato se vio obligada a buscar en otro lugar antes de su trabajo actual, por lo que con ayuda de una ex compañera

de trabajo y amiga de la universidad se encuentra trabajando en un campamento de una contratista en carreteras (Arequipa-Cusco), como asistente administrativo. El promedio de labor en las empresas de nueve meses a tres años; generalmente es una persona que cumple con su trabajo y sus metas aunque tenga que llevar trabajo a casa, le gusta tener resultados y que sea percibido por sus jefes. Los motivos de cambio de lugar de trabajo han tenido que ver con el término de contrato principalmente, y aparte lo acontecido en un trabajo anterior que tiene relación con el abuso sufrido por parte de su jefe, obligándole a salir de esa empresa con pena ya que tenía planeado seguir trabajando para la empresa en otro proyecto minero (Las Bambas), lo que le ocasionó tristeza y sintió haber perdido una buena oportunidad, sintió miedo de encontrar otro trabajo por represalias. Refiere que en el sector en el que trabaja, laboralmente se ha sentido expuesta a críticas negativas cuando ha obtenido logros y reconocimiento por parte de sus jefes, puesto que los trabajadores varones hablan o hacen bromas en doble sentido de ella y otras mujeres dando a entender que sus logros no son limpios, no los merecen o han sido obtenidos a cambio de favores, percibe el ambiente de trabajo como machista. En su actual trabajo se siente incómoda por la situación de doble información que se maneja en su área, ignora si sus compañeros de otras áreas perciben lo que ocurre. Y por ello ha tenido discusiones con su jefa, quien le ha llamado la atención y le ha hecho parecer que desconoce su trabajo o que no sabe cómo desempeñarse. Pero la persona a quien deben brindar información le ha buscado para hacerle consultas y ello ha generado en su persona incertidumbre y confusión sobre cómo actuar, ya que sabe considera correcto informar con veracidad lo que pero teme ser desplazada o ser víctima de y sobre todo que sea despedida sin respaldo del jefe superior ya que supuestamente también está enterado sobre enviar cuentas e información inexacta a su stakeholder.

- **Religión:**

Carla proviene de una formación en la religión católica tanto familiar como en el colegio secundario; por lo que no hubo conflicto sobre la religión a profesor en los miembros de la familia; pero admite que actualmente no practica su religión como debería ser; ha cumplido la mayoría de sacramentos, pero no acude a sus reuniones religiosas con continuidad. Más si cree en la existencia de Dios, considera que en su familia practican su religión dentro de lo estimado como normal.

- **Hábitos e influencias nocivas o tóxicas:**

En cuanto a hábitos alimenticios, su dieta es variada, en horarios establecidos por influencia de su trabajo cuando se encuentra cumpliendo turno, en cantidad de tres raciones al día, aunque disminuye los alimentos por la mañana y noche; también tiene preferencia con consumir dulces y golosinas variados en entretiempos; no ha presentado episodios relacionados a trastornos alimenticios.

Admite tener hábito de fumar cigarrillo, mas no lo considera nocivo ya que la cantidad a su parecer es mínima para representar riesgo a su salud. La frecuencia del consumo es interdiario en una o dos unidades; y refiere que ha disminuido considerablemente en comparación a hace algunos años. Sobre la causa o inicio, considera que pudo haber sido influencia de una de sus parejas; pero ahora lo hace por parecerle un gusto. Respecto a consumo de alcohol, refiere que a veces sale con sus amigos y bebe en cantidades medidas en relación a años anteriores.

Su sueño es considerado regular, en horario medianamente habitual, alrededor de 6 a 7 horas de descanso, en algunas oportunidades toma siestas después del almuerzo, ocasionalmente coinciden cuando ha viajado la noche anterior para retomar su turno ya que algunas noches viaja para trasladarse entre su trabajo y su lugar de procedencia; prefiere dormir en superficies poco blandas, y acostumbra ver tv antes de conciliar el sueño; no ha presentado trastornos relacionados al sueño.

En general, su sueño es tranquilo y consigue descanso, duerme de forma profunda aun haya ruido e iluminación a su alrededor. Pocas veces recuerda sus sueños de la noche pasada y en su mayoría los asocia a sus días de actividades y en ocasiones a sus miedos, como quedar sin trabajo, no poder viajar a tiempo, que ha perdido algo, sin tener alguno frecuente; no obstante puede tomarle tiempo conciliar sueño cuando se encuentra pensativa.

Respecto a sus fantasías, desea tener una moto y viajar en él, ya que se considera amante de las motos; pero considera que sería algo arriesgado y de momento se encuentra fuera de su poder adquisitivo; entre sus idealizaciones está tener un trabajo seguro y poder brindarle todo lo necesario a su hija y no preocuparse más por si sale de un lugar tener que encontrar otro que satisfaga sus necesidades básicas y de desarrollo personal.

V. ANTECEDENTES MÓRBIDOS

- **Enfermedades y accidentes:**

No ha presentado enfermedades de consideración actualmente; sin embargo, observa que por las mañanas siente malestar en las vías respiratorias (estornudos) y catarro que podrían tratarse de una alergia pero no distingue el motivo, no se extiende en el transcurso del día. Sobre accidentes, en su niñez ha sufrido caídas y golpes en su cabeza que a su entender no han sido de consideración ni han repercutido en su desarrollo.

- **Personalidad Pre-mórbida**

Antes de encontrarse en su trabajo y conocer lo que le intranquiliza, tenía bastantes expectativas con aprender nuevas cosas y poder contribuir positivamente en su trabajo como lo había hecho antes en otras empresas, sentía agradecimiento por su jefe inmediato, ya que fue la persona que le recomendó para entrar a trabajar, la contraprestación no le pareció suficiente desde que ingresó pero aceptó por necesitar laborar.

Considera que su intranquilidad actual tiene relación directa con la situación que acontece en su trabajo. Ha pasado evaluaciones psicológicas para entrar a laborar, según los cuales cuenta con las condiciones y capacidades mentales necesarias para desempeñar su trabajo.

Se considera así misma activa, alegre, con acuerdo en que las normas deben respetarse y cumplirse; su respuesta frente a las críticas ha sido de ignorarlas y restarles importancia sintiendo seguridad por la veracidad de sus logros, mostrando siempre preocupación por hacer lo correcto; considera tener buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo por su aceptable nivel de integración. También en algunas ocasiones ha sentido preocupación por no tener un trabajo estable, sobre todo después de haber atravesado un periodo sin encontrar trabajo, hecho que no se ha repetido pero mantiene presente.

- **Actividad social:**

La naturaleza de sus relaciones amicales datan desde la universidad y trabajo generalmente según da a conocer; fuera de ello, ha pertenecido a un círculo de aficionados a las motocicletas, practicando motociclismo, con quienes se encuentra

en eventos relacionados a la actividad que practican. Mayormente en los últimos meses, refiere dedicar tiempo a pasar con su familia, su hija y sus padres.

VI. ANTECEDENTES FAMILIARES

- **Composición familiar:**

Familia nuclear con tres hijos, de los cuales Carla es la hermana menor y única mujer, sus hermanos son mayores que ella en varios años, actualmente trabajan y tienen familia independiente. Su personas se puede considerar hoy unifamiliar, ya que no vive en la casa de sus padres, éstos viven en su casa, al igual que su hija con su padre y su familia.

Ha tenido mejor relación de comunicación con su padre y su madre a su vez mejor relación con sus hermanos, a quienes considera que prestaba más atención. Situación que ha mejorado después, en su vida adulta y hoy considera que pasan bastante tiempo con su hija, va a visitarle y siempre que les sea posible salen juntas a la vez con su hija.

- **Dinámica familiar:**

Considera que las relaciones entre los miembros de su familia son adecuados; por otro lado, su relación con su hija le parece buena, pese a que no viven juntas, asimismo mantiene relación favorable a su parecer con el padre de su hija e incluso la esposa del padre de su hija.

No se precisa las actividades específicas de los miembros de la familia nuclear como extendida.

- **Condición socioeconómica:**

Su vivienda de origen era propiedad de sus padres, y cuando se mudó, alquiló un mini-departamento. Durante su crecimiento ha contado con las condiciones necesarias sanitarias. Su domicilio a cambiado pero no su lugar de procedencia (Arequipa). Su padre fue quien trajo sustento a la familia la mayor parte de sus años en que dependía de ellos. Cuando su hija nació, el padre de su hija cumplió con sus obligaciones apenas le fue posible, y cuando pudo ella misma independizarse se hizo cargo de sus sustento persona y de cumplir obligaciones de manutención con su hija. Considera sus ingresos actuales insuficientes (alrededor de tres veces el sueldo básico) a su parecer en relación a su prestación de servicios considerando las

obligaciones asignadas y el lugar, horario, y otros; pero apto para satisfacer sus gastos fijos y básicos.

- **Antecedentes familiares patológicos:**

No se conocen antecedentes en relación al problema actual u otros referentes a la salud mental de sus familiares directos.

VII. RESUMEN

La paciente trabaja en una contratista en carreteras (Arequipa-Cusco), como asistente administrativo. Actualmente percibe incomodidad, por el hecho de tener que manejar información adulterada, por indicación de su jefe inmediato, quien enviaba información adulterada (sobrevalorada). De forma paralela a lo acontecido, también ha recibido llamadas de personal externo que labora con ellas solicitándole información real, exponiendo en alguna medida la situación, que le ha traído respuesta negativa por parte de su compañera y jefe inmediato; ahora la evaluada piensa buscar otro lugar en donde trabajar, ya que todo lo sucedido le ocasiona intranquilidad, desgano y desánimo para laborar y quiere evitar roces sobre todo con su jefe, también teme ser víctima de acoso laboral y sobre todo que sea despedida, le preocupa el tiempo que le puede tomar encontrar otro lugar a donde ir a trabajar.

En relación a sus antecedentes, procede de familia nuclear con tres hijos, de los cuales la paciente es la hermana menor y única mujer. Su llegada fue deseada y planificada por ambos padres. En su niñez, era una niña inquieta, activa, extrovertida y sufrió varias caídas sin consideración especial alguna de ellas. Tuvo una buena relación con sus hermanos mayores. Cursó nivel inicial desde los cuatro años, y luego en el tiempo adecuado ingresó a nivel primaria, en donde fue más sociable y le pareció más agradable que en secundaria, ya que su I.E. religiosa de mujeres y le pareció dificultoso, porque se regía por normas estrictas y sentía que eran restrictivas en su desenvolvimiento, su círculo de amistades era limitado y sus interacciones se daban más dentro del colegio que fuera de éste. En su desempeño académico, tuvo buen aprovechamiento, era colaboradora y participativa en las diferentes actividades curriculares. Para formación superior logró ingresar a una universidad nacional en la especialidad de Ing. Industrial, actualmente cuenta con grado académico de bachiller.

En relación a sus padres, se identifica más con su padre, con quien ha mantenido más facilidad de comunicación, ha tenido más confianza con él para abordar temas relacionados a sexualidad causándole sentimientos de insatisfacción hacia su madre.

La relación de pareja más significativa es la que tuvo con el padre de su hija, quien fue también su primera pareja sexual, aproximadamente a los 20 años, cuando se embarazó; conllevando una situación en la que no fue posible la convivencia haciendo cargo de su hija en sus primeros años, luego la niña fue a vivir con su padre por mutuo acuerdo de ambos. A la fecha, la evaluada vive sola.

Se considera a sí misma activa, sociable y con facilidad de establecer amistad, alegre y con deseos de ayudar en lo que pueda; con acuerdo en que las normas deben respetarse y cumplirse. En su entorno familiar actual dedica tiempo a pasar con su familia cercana, su hija a quien visita y ayuda en el colegio, también con su madre, con quien siente más proximidad.

Admite tener hábito de fumar cigarrillo, la frecuencia del consumo es interdiario en una o dos unidades. Respecto a consumo de alcohol, raras veces. En general, su sueño es tranquilo y consigue descanso; no obstante, puede tomarle tiempo conciliar sueño cuando se encuentra pensativa. Refiere no tener enfermedades; sin embargo, observa que por las mañanas siente malestar en las vías respiratorias (estornudos) y catarro que podrían tratarse de una alergia pero no distingue el motivo, no se extiende en el transcurso del día.

En el sector en el que trabaja, se ha sentido expuesta a críticas negativas cuando ha obtenido logros y reconocimiento por parte de sus jefes, percibe el ambiente de trabajo como machista. Acepta haber tenido experiencias negativas, comprometiendo su bienestar emocional y físico ya que en una ocasión fue víctima de abuso sexual en un anterior trabajo por parte del jefe de la obra durante una salida en la provincia en donde trabajaban, hecho que fue denunciado. En su momento acudió a un programa social para recibir ayuda y asesoramiento inmediatos. Entre sus aspiraciones laborales a posteriori se encuentra el tener un trabajo seguro que no requiera desplazamiento y poder titularse.

Espinar, noviembre de 2016.

Idelza Virginia Choque Bedoya
Bachiller en Psicología

EXAMEN MENTAL

I. DATOS DE FILIACIÓN

Nombre y apellido	: C. B. M.
Sexo	: Femenino
Edad	: 32 años
Fecha de Nacimiento	: 17 de Agosto de 1984
Lugar de Nacimiento	: Arequipa
Procedencia	: A.S.A. Arequipa
Grado de instrucción	: Superior universitaria
Estado Civil	: Soltera
Ocupación	: Planeamiento
Religión	: Católica
Informante	: paciente
Lugar de evaluación	: Oficina de Psicología, Emp.
Fechas de evaluación	: 02 y 24 de agosto de 2016
Nombre del evaluador	: Idelza Virginia Choque Bedoya

II. ACTITUD, PORTE Y COMPORTAMIENTO

Apariencia general y actitud psicomotora: La paciente aparenta la edad referida, denota vestido con prendas en orden y llevadas adecuadamente; su expresión facial en general es sonriente, de tez clara, mantiene su peso en promedio; su tono de voz se torna adecuado su habla es fluida; su postura erguida y su marcha flexible; no denota gestos particulares durante la evaluación.

Molestia general y manera de expresarla: Cuando menciona su trabajo en general muestra actitud positiva, pero por espacios un poco decepcionada.

Su actitud hacia su situación aparenta conciencia personal, justifica y argumenta su parecer frente a situaciones que observa, se muestra sociable y con disposición para relatar detalles.

Su expresión facial es amigable, muestra preocupación y tristeza manifestadas mediante gesticulaciones como arrugar la frente, fijar la mirada cuando algo tiene su atención; accesible generalmente con la examinadora, mantiene amabilidad y es asequible, se muestra comunicativa y colaboradora manteniendo respeto en todo momento.

III. CONCIENCIA, ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN

- **Conciencia:**

La paciente se encuentra atenta y en estado de alerta sin presentar fluctuaciones considerables en su estado de atención por algún tipo de distracción, por lo que se puede esperar que su nivel de comprensión, interpretación y respuesta a estímulos son favorables.

- **Atención:**

Con capacidad de atención aparentemente adecuada y habilidad para concentrarse, presta atención a todas las indicaciones y procedimientos de la evaluación, sin mayor esfuerzo para responder y no se observa distracción considerable.

- **Orientación:**

Se encuentra orientada en tiempo, lugar y espacio, también con respecto a su persona y otras.

IV. LENGUAJE

Velocidad aparentemente común, sin aceleración o retardo asociado a estado de ánimo, no disminuye la cantidad de palabras utilizadas; el curso de lenguaje se mantiene constante, abordando en el tema manteniendo orden en las ideas y utilizando términos pertinentes, en ocasiones persevera en algunas frases que describen una situación.

V. PENSAMIENTO

Curso y contenido adecuado, denota coherencia, manifiesta preocupación que guarda relación con sucesos de la vida real.

VI. PERCEPCIÓN

No presenta alteraciones perceptivas; en cuanto a memoria: su memoria remota le permite recordar hechos cronológicos de su vida personal, aspectos de su identidad personal y de las personas cercanas. También conserva adecuada memoria reciente, fotográfica y conceptual sin presentar alteración para tomar en cuenta.

VII. FUNCIONAMIENTO INTELECTUAL

La entrevistada tiene capacidad adecuada para realizar operaciones aritméticas simples y complejas, tiene capacidad de pensamiento abstracto y nivel cultural como rendimiento adecuados; su capacidad de atención le permite centrarse lo suficiente para alcanzar concentración necesaria. En cuanto a pensamiento abstracto, tiene capacidad para manejar conceptos que impliquen conocimientos generales, haciendo uso de su memoria si es necesario.

VIII. ESTADO DE ÁNIMO Y AFECTOS

Según su expresión facial, generalmente su estado de ánimo dominante es de alegría, que cuando recuerda las observaciones negativas a su trabajo denota tristeza y pena; se observa concordancia entre lo que dice y expresa emocionalmente.

Se muestra irritable por tener que realizar actividades en contra de su parecer personal, y le hace sentirse poco a gusto haciéndole perder el entusiasmo por sus actividades y su trabajo, se muestra seria y preocupada y considera salir del trabajo, sin que esto conlleve interrumpirlo.

IX. COMPRENSIÓN Y GRADO DE INCAPACIDAD DE LA ENFERMEDAD

Carla interpreta su situación como negativa para su salud y bienestar mental, refiere que confía en que puede tomar decisiones después de recibir orientación adecuada. Para ella representa una situación que le impide desenvolverse de forma ética afectando tranquilidad y seguridad personal, está viviendo esta situación por casi dos meses, en que notó anormalidades en el manejo de información de su área laboral.

Considera que el motivo general es sobre agentes externos que repercuten en su salud mental por la relación que se va deteriorando con su compañera y jefe inmediato y el papel que representa en su trabajo al encontrarse entre dos versiones en más de una ocasión. Se siente en una situación difícil al tener que ejecutar acciones en contra de su parecer individual y su formación, así como sus principios y valores personales.

Así, su situación ha interferido relativamente en su desenvolvimiento en el trabajo, ha afectado en cierta medida sus relaciones personales y le ha originado preocupaciones incluso fuera de su jornada laboral interfiriendo en el disfrute de su tiempo libre o de descanso al surgirle interrogantes y buscar explicaciones que le permitan entender lo que sucede no hallando esclarecimiento.

X. RESUMEN

La evaluada aparenta la edad referida, mantiene cuidado personal adecuado; su expresión facial en general es sonriente, con tono de voz proporcional y su habla es fluida; mantiene su postura erguida y marcha flexible. Denota molestia general cuando menciona su trabajo, en general muestra actitud positiva, pero por espacios puede sentirse decepcionada manifestado en su rostro y movimiento corporal.

Aparenta conciencia personal, se muestra sociable, comunicativa, accesible, amable y con disposición para relatar detalles de su trabajo. Su expresión facial es amigable, sin embargo muestra preocupación y tristeza.

En cuanto a conciencia, se encuentra atenta y en estado de alerta pertinente. Con capacidad de atención adecuada y habilidad para concentrarse. Asimismo, debidamente orientada en tiempo, lugar y espacio, también con respecto a su persona y otras.

Su lenguaje refleja velocidad habitual, y cantidad paralela de palabras; en ocasiones persevera en algunas frases que describen una situación; sin embargo su curso y contenido es adecuado y coherente. Percepción aparentemente adecuada; en cuanto a memoria (remota, reciente, fotográfica y conceptual) denota salubridad.

Su funcionamiento intelectual dentro de lo normal. Su estado de estado de ánimo y afectos generalmente refleja alegría, y en relación a su trabajo denota tristeza y pena. Se muestra irritable por tener que realizar actividades en contra de su parecer personal, y le hace sentir poco a gusto llegando a perder el entusiasmo por sus actividades y su trabajo, sin que esto conlleve interrumpirlos.

La evaluada interpreta su situación como negativa para su salud y bienestar mental. Considera que el motivo es sobre agentes externos, por la dinámica en su trabajo, por sus relaciones interpersonales y el papel que debe representar en su trabajo; se siente en una situación adversa al tener que ejecutar acciones en contra de su parecer individual y su formación, así como sus principios y valores personales. Todo ello ha interferido relativamente en su desenvolvimiento laboral, afectando en cierta medida sus relaciones personales, y le ha originado preocupaciones incluso fuera de su jornada laboral.

Espinar, noviembre de 2016

Idelza Virginia Choque Bedoya
Bachiller en Psicología

INFORME PSICOMÉTRICO

I. DATOS DE FILIACIÓN:

Nombre y apellido : C. C. D. Ch.
Sexo : Femenino
Edad : 32 años
Fecha de Nacimiento : 17 de Agosto de 1984
Lugar de Nacimiento : Arequipa
Procedencia : A.S.A. Arequipa
Grado de instrucción : Superior universitaria
Estado Civil : Soltera
Ocupación : Planeamiento
Religión : Católica
Informante : paciente
Lugar de evaluación : Oficina de Psicología, Emp.
Fechas de evaluación : 02 y 24 de agosto de 2016
Nombre del evaluador : Idelza Virginia Choque Bedoya

II. OBSERVACIÓN DE LA CONDUCTA

Carla se mostró accesible y colaboradora en todo momento durante la evaluación, manteniendo su disposición a las indicaciones realizadas. Su postura al sentarse denota tranquilidad, seriedad y concentración. Parece atenta a las indicaciones y afirma con la cabeza, establece contacto visual cuando se establece un diálogo, aunque en ocasiones baja su mirada. El tiempo que se tomar para realizar las pruebas denota tranquilidad en el desarrollo. En algunas oportunidades realiza preguntas sobre los enunciados de las pruebas o busca aprobación después de realizarlas.

III. INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- Test de la persona bajo la lluvia
- Análisis Caracterológico (René Le Senne)
- Test de DISC (clásico)

IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

1. *Test de la persona bajo la lluvia* (Análisis cualitativo):

Pudo haber padecido sufrimiento fetal en su etapa natal y post-natal, o hayan ocurrido acontecimientos traumáticos a la madre embarazada; sexualmente llena de vitalidad, virilidad, de apasionamiento y seducción, a nivel corporal su cabello representa una fuente de ansiedad. Mantuvo sus defensas sanas, ya que generalmente su entorno le ha ofrecido seguridad incentivando sentimientos de adecuación y confianza en sí misma; por lo que sabe afrontar los problemas sin exponerse a riesgos innecesarios haciendo uso de su capacidad de prever. También, le caracteriza su acción de lucha por conseguir autonomía llevada por su deseo de independencia.

Rasgos personales de tendencia psicótica, narcisista y paranoide presencia de dispersión del pensamiento; sentimientos de vanidad, es exigente consigo misma, padece posibles problemas respiratorios.

Persona bien ubicada espacialmente, con adecuado control de sí misma ya que evidencia equilibrio entre rasgos de extroversión e introversión; mantiene criterio ajustado a la realidad que le permite tener adecuado trato social y orden en su desenvolvimiento cotidiano, demostrando ser colaboradora y constante; posee rapidez mental y agilidad física facilitando en su persona la originalidad, ya que además tiene capacidad de intuición, hipersensibilidad, y dotes creativos. Sin embargo, posiblemente tenga bajo nivel de tolerancia a la frustración, frente a los cuales sienta temor a manifestar impulsos hostiles y deba ejercer control excesivo sobre ellos, disminuyendo su sutileza. Persona con preferencia hacia la rigidez y falta de plasticidad, que le facilita su ajuste a las normas. Pero puede resultarle negativo cuando se note falta de adaptación, cayendo en errores eludibles.

Mantiene su dirección enfocada de avance hacia el futuro, tiene necesidad de crecer, y su buena relación con personas que representan autoridad le brinda seguridad. Aparenta ser reservada y retraída en algunas ocasiones, mostrando dificultad para contactarse con ella.

Sin embargo, es posible que se encuentre atravesando una situación de tensión y presión llevándole a sentimientos de indefensión por no identificar algún tipo de defensa que la alcance en su medio, provocando en su persona un estado alto de ansiedad y estrés y/o exaltabilidad emocional teniendo como respuesta de afrontamiento inicialmente el suprimir afectos para no expresar sus emociones, con dificultad personal para controlar sus impulsos entrando en riesgo de dejarse llevar por ellos cayendo en agresión como respuesta.

Frente a determinadas situación adversa, percibida como hostil y con mucha presión situación estresante o agobiante, puede tener sentimientos de inadecuación, así como verse en dificultad para planificar tareas empujándole a buscar refugio y evadir la situación recurriendo a excusas o disculpas, ya que su mecanismo de defensa es la anulación que se podría manifestar en bloqueo afectivo, dejando sus defensas pobres y con poca fortaleza para sostenerse; además de sentir preocupación por críticas y opiniones de otros, pudiendo recurrir a su persona sentimiento de culpa y llevarle a un estado de depresión.

2. Análisis Carácterológico (Análisis cuantitativo y cualitativo):

Factores Constitutivos			Propiedades suplementarias				
E	A	S	C/C	C/D	Av	Af	TT
40	70	45	40	60	40	80	70
No Emotivo	Activo	Primario	Estrecho	Teórico	Alocéntrico	Afectivo	Combativo

Factor constitutivo: nEAP (No Emotivo, Activo, Primario); tipo Sanguíneo; persona alegre y sonriente, locuaz, atenta y cortés, por lo tanto sociable ya que gusta de tener amistades, no se irrita fácilmente. No suele preocuparse ni ahondar en los problemas, por lo general no guarda rencor, perdona fácilmente y es muy dócil con los superiores; tiende a ilusionarse fácilmente, se deja llevar por las apariencias por lo que sus juicios pudieran parecer superficiales ya que sus pasiones no son muy fuertes.

Posee gran capacidad para la observación, análisis y atención; en algunas circunstancias puede demostrar rigidez, y ser propensa a despistarse.

No se irrita fácilmente; ante algún peligro puede actuar de forma precipitada, cuando comete falta se consuela y hace propósitos para no volverlas a cometer.

3. **Test de DISC** (Análisis cuantitativo y cualitativo)

Dimensiones	D: dominante	I: influyente	S: estable	C: concienzudo
Patrón de segmento	-1	-5	1	5
Número de segmento	3	2	5	6
Patrón de Perfil Clásico	Perfeccionista			

Según las evaluación realizada a nivel laboral, el patrón predominante es **Perfeccionista**: Trabaja y piensa de una manera sistemática y precisa; sigue procedimientos en su vida personal y laboral, demuestra ser competente, moderada y cautelosa; es diligente en trabajos que requieren atención y precisión, se siente muy cómoda en ambientes de trabajo claramente definidos, le atrae hacer su trabajo con gran precisión; puede demorarse en la toma de decisiones importantes, se diferencia porque realiza el control de la calidad, dedica tiempo a reunir información y analizarla.

Hace uso excesivo de procedimientos o controles que le han resultado exitosos en el pasado, lo cual le genera dependencia de personas, productos y procesos que le han funcionado bien anteriormente.

Cuando se encuentra en situaciones de presión se torna diplomática, prefiere obrar con demasiada prudencia para no verse perjudicada. Es posible que defina su valía según lo que logra y no según como es con otras personas.

Se evalúa así misma y a los demás según el seguimiento de procedimientos operativos habituales y la capacidad para mantener estándares precisos que producen resultados concretos e influye en los demás mediante su atención al detalle y precisión.

V. RESUMEN

Posee rasgos personales de tendencia narcisista y paranoide, manifestado en sentimientos de vanidad, y exigencia consigo misma. Persona bien ubicada espacialmente, con adecuado control de sí misma, y criterio ajustado a la realidad; posee rapidez mental y agilidad física, trabaja y piensa de una manera sistemática y precisa, además tiene capacidad de intuición, hipersensibilidad, observación, análisis, atención, previsión y dotes creativos; por ello se siente cómoda en ambientes laborales claramente definidos, es diligente en trabajos que requieren atención por lo que puede

demorarse en la toma de decisiones importantes; se diferencia porque realiza el control de la calidad, dedica tiempo a reunir información y analizarla.

Su preferencia hacia la rigidez le facilita su ajuste a las normas, pero puede resultarle negativo cuando se note falta de adaptación, cayendo en errores eludibles siendo propensa a despistarse; influye en los demás mediante su atención al detalle y precisión.

Tiene buena relación con las personas, gusta de amistades ya que se muestra sociable, agradable, es de trato afable, bondadoso, alegre y buen humor; aunque puede aparentar ser reservada y retraída en algunas ocasiones, mostrando dificultad para contactarse con ella. Juzga a los demás según sus propios estándares, se deja llevar por las apariencias por lo que sus juicios pudieran ser superficiales. No se preocupa ni ahonda en los problemas, por lo general no guarda rencor, perdona fácilmente y es muy dócil con los superiores, tiende a ilusionarse fácilmente.

Mantiene su dirección enfocada de avance hacia el futuro ya que tiene necesidad de crecer; le caracteriza también su acción de lucha por conseguir autonomía.

Cuando se encuentra en situaciones de presión normalmente se torna diplomática, decidida a lidiar para conseguir sus metas y objetivos, prefiere obrar con prudencia para no verse perjudicada, demostrando iniciativa y proactividad; no obstante, una situación de mayor tensión por otro lado, puede ocasionar sentimientos de indefensión, provocando en su persona un estado alto de ansiedad y estrés y/o exaltabilidad emocional, configurado en dificultad para planificar tareas, empujándole a buscar refugio y evadir la situación recurriendo a excusas o disculpas, ya que su mecanismo de defensa es la anulación.

Por otro lado, puede tener también bajo nivel de tolerancia a la frustración, y mostrarse preocupada por críticas y opiniones de otros, frente a lo cual siente dificultad para controlar sus impulsos de agresión como respuesta, recurriendo a su persona sentimiento de culpa y llevarle a un estado de depresión.

Espinar, noviembre de 2016.

Idelza Virginia Choque Bedoya

Bachiller en Psicología

INFORME PSICOLÓGICO

I. DATOS GENERALES:

- Nombre y apellido : C. C. D. Ch.
- Sexo : Femenino
- Edad : 32 años
- Fecha de Nacimiento : 17 de Agosto de 1984
- Lugar de Nacimiento : Arequipa
- Procedencia : A.S.A. Arequipa
- Grado de instrucción : Superior universitaria
- Estado Civil : Soltera
- Ocupación : Asistente administrativo
- Religión : Católica
- Informante : paciente
- Lugar de evaluación : Oficina de Psicología, Emp.
- Fechas de evaluación : 02 y 24 de agosto de 2016
- Nombre del evaluador : Idelza Virginia Choque Bedoya

II. MOTIVO DE LA CONSULTA

La paciente refiere sentir incomodidad en su trabajo con el hecho de manejar información adulterada y la relación con su jefe inmediato, manifiesta: “no estoy cuadrando”, “mi trabajo es estresante”, “no sé qué hacer”. Describe así que se encuentra en una situación en la que no puede acoplarse; acompañando lo que manifiesta verbalmente con gesticulaciones faciales que denotan seriedad y preocupación.

III. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS:

- **Observación** (directa)
- **Entrevistas** (semi-estructurada)
- **Test Psicológicos:**

Prueba proyectiva: Test de la persona bajo la lluvia

Análisis Caracterológico (René Le Senne)

Test de DISC (clásico)

IV. ANTECEDENTES PERSONALES Y FAMILIARES:

La paciente trabaja en una contratista en carreteras (Arequipa-Cusco), como asistente administrativo. Actualmente percibe incomodidad, por el hecho de tener que manejar información adulterada, por indicación de su jefe inmediato, quien enviaba información falsa (sobrevalorada) y su relación con su jefe inmediato se ha alterado. De forma paralela a lo acontecido, también ha recibido llamadas de personal externo que labora con ellas solicitándole información real, exponiendo en alguna medida la situación, que le ha traído respuesta negativa por parte de su compañera y jefe inmediato; ahora la evaluada piensa buscar otro lugar en donde trabajar, ya que todo lo sucedido le ocasiona intranquilidad, desgano y desánimo para laborar y quiere evitar roces sobre todo con su jefe, también teme ser víctima de acoso laboral y sobre todo que sea despedida, le preocupa también el tiempo que le puede tomar encontrar otro lugar a donde ir a trabajar.

En relación a sus antecedentes, procede de familia nuclear con tres hijos, de los cuales la paciente es la hermana menor y única mujer. Su llegada fue deseada y planificada por ambos padres. En su niñez, era una niña inquieta, activa, extrovertida y sufrió varias caídas sin consideración especial alguna de ellas. Tuvo una buena relación con sus hermanos mayores. Cursó nivel inicial desde los cuatro años, y luego en el tiempo adecuado ingresó a nivel primaria, en donde fue más sociable y le pareció más agradable que en secundaria, ya que su institución educativa era de mujeres y religioso, por lo cual le pareció difícil, porque se regía por normas estrictas y sentía que eran restrictivas en su desenvolvimiento, su círculo de amistades era limitado y sus interacciones se daban más dentro del colegio que fuera de éste. En su desempeño académico, tuvo buen aprovechamiento, era colaboradora y participativa en las diferentes actividades curriculares. Para formación superior logró ingresar a una universidad nacional en la especialidad de Ing. Industrial, actualmente cuenta con grado académico de bachiller.

En relación a sus padres, se identifica más con su padre, con quien ha mantenido más facilidad de comunicación, ha tenido más confianza con él para abordar temas relacionados a sexualidad causándole sentimientos de insatisfacción hacia su madre. La relación de pareja más significativa es la que tuvo con el padre de su hija, quien fue también su primera pareja sexual, aproximadamente a los 20 años, cuando se

embarazó; conllevando una situación en la que no fue posible la convivencia haciendo cargo de su hija en sus primeros años, luego la niña fue a vivir con su padre por acuerdo de ambos. A la fecha, la evaluada vive sola.

Se considera a sí misma activa, sociable y con facilidad de establecer amistad, alegre y con deseos de ayudar en lo que pueda; con acuerdo en que las normas deben respetarse y cumplirse. En sus descansos dedica tiempo a pasar con su familia cercana, su hija a quien visita y ayuda en el colegio, también con su madre, con quien siente más proximidad.

Admite tener hábito de fumar cigarro, la frecuencia del consumo es interdiario en una o dos unidades. Respecto a consumo de alcohol, raras veces. En general, su sueño es tranquilo y consigue descanso; no obstante, puede tomarle tiempo conciliar sueño cuando se encuentra pensativa. Refiere no tener enfermedades; sin embargo, observa que por las mañanas siente malestar en las vías respiratorias (estornudos) y catarro que podrían tratarse de una alergia pero no distingue el motivo, no se extiende en el transcurso del día.

En el sector en el que trabaja, se ha sentido expuesta a críticas negativas cuando ha obtenido logros y reconocimiento por parte de sus jefes, percibe el ambiente de trabajo como machista. Acepta haber tenido experiencias negativas, comprometiendo su bienestar emocional y físico ya que en una ocasión fue víctima de abuso sexual en un anterior trabajo por parte del jefe de la obra durante una salida en la provincia en donde trabajaban, hecho que fue denunciado. En su momento acudió a un programa social para recibir ayuda y asesoramiento inmediatos. Entre sus aspiraciones laborales a posteriori se encuentra el tener un trabajo seguro que no requiera desplazamiento y poder titularse.

V. OBSERVACIONES GENERALES DE LA CONDUCTA:

La evaluada aparenta la edad referida, mantiene cuidado personal adecuado; su expresión facial es sonriente, con tono de voz proporcional y su habla es fluida; mantiene su postura erguida y marcha flexible. Denota molestia general cuando menciona su trabajo, pero trata de mostrar actitud positiva; sin embargo aparenta sentirse decepcionada según su rostro y movimiento corporal.

Aparenta conciencia personal, se muestra sociable, comunicativa, accesible, amable y con disposición para relatar detalles de su trabajo. Su expresión facial es amigable, sin embargo muestra preocupación y tristeza.

En cuanto a conciencia, se encuentra atenta y en estado de alerta pertinente. Con capacidad de atención adecuada y habilidad para concentrarse. Asimismo, debidamente orientada en tiempo, lugar y espacio, también con respecto a su persona y otras.

Su lenguaje refleja velocidad habitual, y cantidad paralela de palabras; en ocasiones persevera en algunas frases que describen una situación; sin embargo su curso y contenido es adecuado y coherente. Percepción aparentemente adecuada; en cuanto a memoria (remota, reciente, fotográfica y conceptual) denota salubridad.

Su funcionamiento intelectual dentro de lo normal. Su estado de estado de ánimo y afectos generalmente refleja alegría, y en relación a su trabajo denota tristeza y pena. Se muestra irritable por tener que realizar actividades en contra de su parecer personal, y le hace sentir poco a gusto llegando a perder el entusiasmo por sus actividades y su trabajo, sin que esto conlleve interrumpirlos.

La evaluada interpreta su situación como negativa para su salud y bienestar mental. Considera que el motivo es sobre agentes externos, por la dinámica en su trabajo, por sus relaciones interpersonales y el papel que debe representar en su trabajo; se siente en una situación adversa al tener que ejecutar acciones en contra de su parecer individual y su formación, así como sus principios y valores personales. Todo ello ha interferido relativamente en su desenvolvimiento laboral, afectando en cierta medida sus relaciones personales, y le ha originado preocupaciones incluso fuera de su jornada laboral.

VI. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS:

Persona que posee rapidez mental así como buena orientación espacial, además tiene capacidad de intuición, hipersensibilidad, y dotes creativos; normalmente con adecuado control de sí misma, y criterio ajustado a la realidad.

Posee capacidad para la observación, análisis y atención; su preferencia hacia la rigidez le facilita su ajuste a las normas, pero puede resultarle negativo cuando se note falta de adaptación, cayendo en errores eludibles siendo propensa a despistarse.

Trabaja y piensa de una manera sistemática y precisa; se siente cómoda en ambientes de trabajo claramente definidos, es diligente en trabajos que requieren atención por lo

que puede demorarse en la toma de decisiones importantes; se diferencia porque realiza el control de la calidad, dedica tiempo a reunir información y analizarla; influye en los demás mediante su atención al detalle y precisión.

Posee rasgos personales de tendencia narcisista y paranoide como sentimientos de vanidad y exigencia consigo misma; mantiene orden en su desenvolvimiento cotidiano, demostrando ser colaboradora y constante.

La evaluada es una persona aparentemente llena de vitalidad por lo que normalmente demuestra agilidad en sus actividades, poco apasionada y fácilmente puede resultar atractiva a los demás por sus rasgos de extroversión; sin embargo, emite juicios a los demás según sus propios estándares, los cuales son superficiales, pudiendo dejarse llevar por las apariencias. Por lo general no guarda rencor, perdona fácilmente y es muy dócil con los superiores, tiende a ilusionarse fácilmente.

La evaluada ha sabido mantener sus defensas sanas a lo largo de su vida, reconoce que la presencia de una figura paterna y su entorno le han ofrecido seguridad, estimulando sentimientos de adecuación y confianza en sí misma; por lo que sabe afrontar los problemas sin exponerse a riesgos innecesarios haciendo uso de su capacidad de previsión.

A nivel de relaciones interpersonales tiene buena relación con las personas, gusta de amistades ya que se muestra sociable; aunque puede aparentar ser reservada y retraída en algunas situaciones de dificultad.

Mantiene su dirección enfocada de avance hacia el futuro ya que tiene necesidad de crecer; le caracteriza también su acción de lucha por conseguir autonomía.

Cuando se encuentra en situaciones de presión normalmente se torna diplomática, decidida a lidiar para conseguir sus metas y objetivos, prefiere obrar con prudencia para no verse perjudicada, demostrando iniciativa y proactividad; no obstante, una situación de mayor tensión, puede ocasionar sentimientos de indefensión, provocando en su persona un estado alto de ansiedad y estrés y/o exaltabilidad emocional, configurado en dificultad para planificar tareas, empujándole a buscar refugio y evadir la situación recurriendo a excusas o disculpas, ya que su mecanismo de defensa es la anulación. Por otro lado, puede tener también bajo nivel de tolerancia a la frustración, y mostrarse preocupada por críticas y opiniones de otros, frente a lo cual siente

dificultad para controlar sus impulsos de agresión como respuesta, recurriendo a su persona sentimiento de culpa y llevarle a un estado de depresión.

VII. CONCLUSIÓN DIAGNÓSTICA:

Persona con inteligencia aparente dentro de lo normal, así como buena orientación espacial, tiene capacidad de intuición, hipersensibilidad, y dotes creativos; también para la observación, análisis y atención; trabaja y piensa de una manera sistemática y precisa. Posee rasgos personales de tendencia narcisista y paranoide como sentimientos de vanidad y exigencia consigo misma, es de fácil sociabilidad.

Se encuentra atravesando una situación de tensión y presión; su irritabilidad y disgusto denota molestia y decepción en relación a su trabajo, provocándole un estado alto de ansiedad y estrés, teniendo como respuesta dificultad personal para controlar sus impulsos; peligra su capacidad para planificar tareas; siente preocupación por críticas y opiniones de otros, ocasionándole sentimiento de culpa.

Se encuentra susceptible de tener bajo nivel de tolerancia a la frustración; la incertidumbre por el futuro le resulta difícil de sobrellevar ya que su necesidad de crecer se ve limitado llegando a perder el entusiasmo por sus actividades.

Lo descrito interfiriere relativamente tanto en su desenvolvimiento laboral como en otros aspectos de su vida; ya que se encuentra en una situación adversa, en contra de sus principios y valores personales; causándole inquietudes y preocupación incluso fuera de su jornada laboral. Estos criterios se ajustan a una reacción mixta de ansiedad y depresión (F43.22) según CIE 10.

VIII. PRONÓSTICO:

Favorable; la paciente evaluada goza de factores protectores que pueden contribuir en una evolución positiva de su estado psicológico actual.

IX. RECOMENDACIONES:

Se le recomienda recibir orientación y consejería a nivel personal y familiar.

Espinar, noviembre de 2016.

Idelza Virginia Choque Bedoya
Bachiller en Psicología

PLAN PSICOTERAPÉUTICO

I. DATOS GENERALES:

- Nombre y apellido : C. C. D. Ch.
- Sexo : Femenino
- Edad : 32 años
- Fecha de Nacimiento : 17 de Agosto de 1984
- Lugar de Nacimiento : Arequipa
- Procedencia : A.S.A. Arequipa
- Grado de instrucción : Superior universitaria
- Estado Civil : Soltera
- Ocupación : Asistente administrativo
- Religión : Católica
- Informante : paciente
- Lugar de evaluación : Oficina de Psicología, Emp.
- Fechas : Noviembre – Diciembre 2016
- Nombre del evaluador: Idelza Virginia Choque Bedoya

II. DIAGNÓSTICO:

Persona con inteligencia aparente dentro de lo normal, así como buena orientación espacial, tiene capacidad de intuición, hipersensibilidad, y dotes creativos; también para la observación, análisis y atención; trabaja y piensa de una manera sistemática y precisa. Posee rasgos personales de tendencia narcisista y paranoide como sentimientos de vanidad y exigencia consigo misma, es de fácil sociabilidad.

Se encuentra atravesando una situación de tensión y presión; su irritabilidad y disgusto denota molestia y decepción en relación a su trabajo, provocándole un estado alto de ansiedad y estrés, teniendo como respuesta dificultad personal para controlar sus impulsos; peligra su capacidad para planificar tareas; siente preocupación por críticas y opiniones de otros, ocasionándole sentimiento de culpa.

Se encuentra susceptible de tener bajo nivel de tolerancia a la frustración; la incertidumbre por el futuro le resulta difícil de sobrellevar ya que su necesidad de crecer se ve limitado llegando a perder el entusiasmo por sus actividades.

Lo descrito interfiriere relativamente tanto en su desenvolvimiento laboral como en otros aspectos de su vida; ya que se encuentra en una situación adversa, en contra de sus principios y valores personales; causándole inquietudes y preocupación incluso fuera de su jornada laboral. Estos criterios se ajustan a una reacción mixta de ansiedad y depresión (F43.22) según CIE 10.

III. OBJETIVO GENERAL:

Hacer que la paciente tenga más conciencia de sus propios sentimientos y pueda tomar decisiones de acción en búsqueda de su desarrollo personal.

Mantener a la paciente en contacto con sus sentimientos en la medida que ocurren en el presente inmediato.

IV. TÉCNICA TERAPÉUTICA A UTILIZAR:

Nº DE SESIÓN	TÉCNICA	OBJETIVO
i.	El reflejo (reiteración).	Reformular de forma más clara de aquello que la paciente intenta comunicar, interpretar o acentuar la comunicación manifiesta o implícita excluyendo cualquier elemento interpretativo.
ii.	Concentración en el aquí y en el ahora	Mantener al cliente en contacto con sus sentimientos en la medida en que ocurren en el presente inmediato, en el "aquí y el ahora".

V. TIEMPO DE EJECUCIÓN:

Se planifica una reunión cada diez días por espacio de 45 a 60 minutos de ser necesario; en la hora previamente acordada con dos días de anticipación.

VI. LOGROS OBTENIDOS:

Que la paciente sienta que ha sido escuchada y comprendida, lo que motiva a continuar hablando y profundizando en un tema en el que va ahondando contando con la compañía del terapeuta.

Fue posible estimular que disminuyan los niveles de ansiedad de la paciente, para retomar su estado de tranquilidad emocional, y aprendizaje a partir de la toma de conciencia de lo que está diciendo y sintiendo.

VII. CAMBIO DE ACTITUDES Y/O COMPORTAMIENTOS

La paciente recobra confianza para poder tomar control de sus sentimientos, a partir de la identificación de sus emociones.

Espinar, noviembre de 2016.

Idelza Virginia Choque Bedoya

Bach. en Psicología

SESION 1,2	PRESENTACION
1. OBJETIVO	Generar un mayor sentimiento de comprensión durante el proceso terapéutico; reconocer los pensamientos y sentimientos de la paciente; crear una mayor comprensión de sus manifestaciones verbales y no verbales.
2. TÉCNICA	Técnica de Reflejo
TIEMPO	
i. Inicio: Establecer rapport.	10 min
ii. Desarrollo. No se hace ningún tipo de interpretación ni de opinión personal, sólo se le devuelve la información al paciente de la misma manera en que lo hizo él captando el sentimiento que se esconde tras sus palabras según los diferentes tipos de reflejos: <u>Reflejo de sentimiento.</u> - Después de una integración a la actividad, dar a la persona la sensación de ser perfectamente comprendido y respetado; reflejo de reiteración, se maneja de manera exclusiva sobre el contenido de manifiesto de la comunicación. <u>Reflejo de actitud.</u> - ó elucidación, es una situación en la cual se ponen de manifiesto actitudes que derivan de manera directa de las palabras y posturas corporales del individuo, y que puede decidirse razonable su significado por medio de la comunicación y de la actitud. <u>Reflejo de pensamiento.</u> - ayuda a percibir mejor, no solo sus sentimientos y actitudes, sino también a conocer y analizar sus propios pensamientos y expresarlos como parte de sí mismo. <u>Reflejo de la experiencia.</u> - ayudar al individuo a descubrir y a utilizar de manera directa la energía que consumió en las proyecciones de sus posición, movimiento y voz.	25 min
iii. Cierre de la experiencia: Despedida.	10 min
	Tiempo Total 45 min.

SESION 3,4		PRESENTACION
1. OBJETIVO	Vivenciar el presente, el darse cuenta del aquí y ahora, ya que se trata de estar alerta en contacto con uno mismo.	
2. TÉCNICA	Darse cuenta del aquí y ahora.	
3. DESARROLLO		TIEMPO
3.1. Inicio Establecer rapport.	<p>3.2. Desarrollo</p> <p><u>Preguntas para estar en el aquí y ahora</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué estás haciendo ahora? • ¿Qué sientes en este momento? • ¿Qué estás tratando de evitar? <p>cambiamos el "por qué" por el "cómo"</p> <p>El "para qué" o el "cómo" es el aquí y ahora... (Ante el "por qué", que te lleva estrictamente al pasado o al futuro.)</p> <p><u>Cómo entrar profundamente en el ahora:</u> Consejos para estar aquí y ahora, cuestionario que nos ayuda a darnos cuenta, a poner consciencia de nuestro aquí y ahora. Son unas preguntas para hacer constantemente, siempre hay que motivar que la paciente revise la calidad de su presencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué significa esta escena/contexto? • ¿Quién eres tú? ¿Por qué estás conmigo en esta escena? ¿Qué significas para mí, qué representas y por qué? ¿Mis sensaciones para contigo tienen que ver con la representación que tú tienes para mí y/o tienen significado de realidad concreta con aquello que tú realmente estimulas? • ¿Qué estoy haciendo aquí? ¿Para qué?, ¿Tiene sentido para mí el estar aquí? Para qué; y dependiendo de la respuesta, pregúntate cuál es tu deseo genuino. • ¿En qué tiempo estoy? • ¿Estoy físicamente en este lugar? ¿Cuál es la calidad de mi presencia en este lugar? <p>3.3. Cierre</p> <p>A partir de las respuestas obtenidas, cuestionate: ¿Qué deseo hacer ahora?</p> <p>Habilítate a desempeñarte con lo mejor de ti.</p> <p>Hacernos este cuestionario varias veces al día nos ayudará a darnos cuenta más lúcidamente de cómo es nuestro aquí y ahora y a poder estar más presentes con ello.</p>	5 min
		10 min
		20 mins
	<p>10 min</p>	Tiempo 45 min.



ANALISIS CARACTEROLOGICO
(Hoja de Respuesta)

NOMBRES Y APELLIDOS... C. C. D. R. EDAD. 30
SEXO... F. GRADO DE INSTRUCCION... superior
LUGAR. Espinar

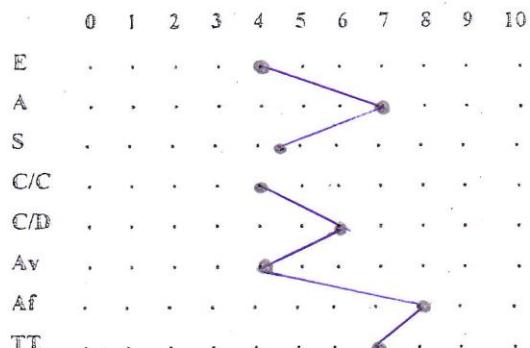
ENCIERRE CON UN CIRCULO SU RESPUESTA ELEGIDA

1.	DNC	2.	DN	3.	DN	4.	DN	5.	DN	6.	DN	7.	DN	8.	DN
11.	DN	12.	ND	13.	ND	14.	ND	15.	DN	16.	DN	17.	DN	18.	DN
21.	DN	22.	DN	23.	ND	24.	ND	25.	DN	26.	DN	27.	DNC	28.	DN
31.	DN	32.	ND	33.	ND	34.	ND	35.	ND	36.	DN	37.	DN	38.	ND
41.	DNC	42.	ND	43.	DN	44.	ND	45.	DN	46.	DN	47.	DN	48.	DN
51.	DN	52.	DN	53.	DN	54.	ND	55.	DN	56.	DN	57.	DNC	58.	DN
61.	DN	62.	DN	63.	ND	64.	ND	65.	ND	66.	ND	67.	DN	68.	DN
71.	DNC	72.	ND	73.	DN	74.	ND	75.	DN	76.	DN	77.	DN	78.	ND
81.	DN	82.	DN	83.	DN	84.	ND	85.	DN	86.	DN	87.	DN	88.	DN
91.	DN	92.	DN	93.	DN	94.	ND	95.	DN	96.	DN	97.	DN	98.	ND

Sólo para ser llenado por el EXAMINADOR

	E	A	S	C/C	C/D	Av	Af	TT
1.	5	2.	10	3.	10	4.	10	5.
11.	10	12.	10	13.	0	14.	0	15.
21.	5	22.	10	23.	5	24.	0	25.
31.	10	32.	0	33.	0	34.	10	35.
41.	10	42.	10	43.	10	44.	10	45.
51.	0	52.	10	53.	0	54.	0	55.
61.	0	62.	10	63.	10	64.	0	65.
71.	0	72.	0	73.	0	74.	0	75.
81.	0	82.	10	83.	10	84.	10	85.
91.	0	92.	0	93.	0	94.	0	95.

GRAFICA INTERIOR



DIAGNOSTICO

Fórmula : n.E A P

Tipo : Sanguíneo

Fórmula : -

Sub - tipo: -

ASPECTOS TENDENCIALES POSITIVOS De agradable trato, agradable, bondadosa, llena de alegría, comunicativa, composiva, inteligencia intuitiva; siempre dice la verdad, perdóna.

ASPECTOS TENDENCIALES NEGATIVOS Se ilusiona fácilmente, superficial, inclinación a la vanidad, puede caer en envidia.

NORMAS AUTOEDUCATIVAS Necesitaráse a reflexionar, pensar para actuar por la razón. Proponerse objetivos fijos.

PROFESIONES RECOMENDADAS -

TEST DE DISC

Nombre: C C D R Sexo: F

Fecha de Nacimiento: 17/08/84 Cargo: Planner

A continuación: Llene con dos "X" cada grupo enumerado: Una "X" correspondiente al aspecto o característica personal que MAS lo identifique en el trabajo y otra "X" correspondiente al aspecto o característica personal que considera que MENOS lo identifica en el trabajo.

	MAS	MENOS	8	MAS	MENOS	15	MAS	MENOS	22	MAS	MENOS
Entusiasta		X	Extrovertido(a)	X		Popular		X	Impulsivo(a)		
Rápido(a)			Precavido(a)			Reflexivo(a)	X		Cuida los detalles		X
Lógico(a)	X		Constante			Tenaz			Enérgico(a)	X	
Apacible			Impaciente		X	Calmado(a)			Tranquilo(a)		
2	MAS	MENOS	9	MAS	MENOS	16	MAS	MENOS	23	MAS	MENOS
Cauteloso(a)		X	Discreto(a)	X		Analítico(a)			Sociable		
Decidido(a)	X		Complaciente		X	Audaz	X		Sistemático(a)		
Receptivo(a)			Encantador(a)			Leal			Vigoroso(a)	X	
Bondadoso(a)			Insistente			Promotor(a)		X	Tolerante		X
3	MAS	MENOS	10	MAS	MENOS	17	MAS	MENOS	24	MAS	MENOS
Amigable			Valeroso(a)		X	Sociable	X		Cautivador(a)		
Preciso(a)	X		Anima a los demás			Paciente			Contento(a)		X
Franco(a)			Pacifico(a)	X		Autosuficiente			Exigente		
Tranquilo(a)		X	Perfeccionista			Certero(a)		X	Apegado(a) a las normas	X	
4	MAS	MENOS	11	MAS	MENOS	18	MAS	MENOS	25	MAS	MENOS
Elocuente		X	Reservado(a)			Adaptable			Le agrada discutir		
Controlado(a)			Atento(a)	X		Resuelto(a)			Metódico(a)	X	
Tolerante			Osado(a)		X	Prevenido(a)	X		Comedido(a)		
Decisivo(a)	X		Alegre			Vivaz		X	Desenvuelto(a)		X
5	MAS	MENOS	12	MAS	MENOS	19	MAS	MENOS	26	MAS	MENOS
Atrevido(a)		X	Estimulante			Agresivo(a)		X	Jovial		
Concienzudo(a)			Gentil			Impetuoso(a)			Preciso(a)	X	
Comunicativo(a)	X		Perceptivo(a)		X	Amistoso(a)	X		Directo(a)		
Moderado(a)			Independiente	X		Discerniente			Ecuánime		X
6	MAS	MENOS	13	MAS	MENOS	20	MAS	MENOS	27	MAS	MENOS
Ameno(a)			Competitivo(a)		X	De trato Fácil			Inquieto(a)		
Ingenioso(a)		X	Considerado(a)	X		Compasivo(a)	X		Amable		
Investigador(a)	X		Alegre			Cauto(a)		X	Elocuente		X
Acepta Riesgos			Sagaz			Habla Directo			Cuidadoso(a)	X	
7	MAS	MENOS	14	MAS	MENOS	21	MAS	MENOS	28	MAS	MENOS
Expresivo(a)	X		Meticuloso(a)	X		Evaluador(a)		X	Prudente		
Cuidadoso(a)			Obediente			Generoso(a)			Pionero(a)		
Dominante		X	Ideas Firmes			Animado(a)	X		Esportáneo(a)		X
Sensible			Alentador(a)		X	Persistente			Colaborador	X	

PATRON PREDOMINANTE: Perfeccionista

👉 ¡Gracias por tu colaboración!

RESULTADO DE EVALUACION DE PERSONALIDAD

FECHA:	# de Registro	023
05/09/14		
Datos del Evaluado		
<u>Apellidos y Nombres</u>	C	C
<u>Fecha de Nacimiento:</u>	D	R
17/08/1984		
<u>Sexo</u>	FEMENINO	
<u>Puesto:</u>	Planner	
<u>Edad:</u>	30 años, 01 meses, 14 días	

DISC

INTENSIDAD	D	I	S	C	SEGMENTO
28	+28	+28	+28	+28	
27	+12	+10	+10	+11	7
26	+9	+7	+8	+9	
25	+8	+6	+7	+8	
24	+7	+5	+6	+7	
23	+6	+4	+4	+6	6
22	+5	+3	+3	+5	
21	+4	+2	+2	+4	
20	+3	+1	+1	+3	
19	+2	0	-1	+2	
18	0	-1	-2	+1	5
17	-1	-2	-3	0	
16	-1	-1	-4	-1	
15	-2	0	-5	-1	
14	-3	-3	-6	-2	4
13	-4	-4	-7	-3	
12	-5	-5	-8	-4	
11	-6	-6	-9	-4	3
10	-7	-7	-10	-5	
9	-8	-8	-11	-6	
8	-11	-11	-13	-11	
7	-28	-28	-28	-28	2
6					
5					
4					
3					
2					1
1					
	-1	-5	1	5	

Número de segmento / Patrón de Perfil Clásico

3 2 5 6

Patrón del Perfeccionista

EVALUADO(A):	C C D R
Emociones:	Competente para hacer bien las cosas, reservado, cauteloso.
Meta:	Logros estables, predecible
Juzga a los demás por:	Normas precisas.
Influye en los demás mediante:	La atención al detalle y precisión.
Su valor para la organización:	Concienzudo, conserva las normas, control de calidad.
Abusa de:	Los procedimientos y controles excesivos para evitar las fallas, depende demasiado de la gente, productos y procesos que le funcionaron en el pasado.
Bajo presión:	Es discreto, diplomático.
Teme:	El antagonismo.
Sería más eficaz si:	Fuera más flexible en su papel, fuera más independiente e interdependiente, tuviera más fe en sí mismo y si se viera a sí mismo como una persona valiosa.

El Perfeccionista es metódico y preciso en su forma de pensar y trabajar, por lo que suele seguir procedimientos ordenados tanto en su vida personal como laboral. Es extremadamente concienzudo y se esmera en el trabajo detallado y preciso. El Perfeccionista desea condiciones estables y actividades fáciles de predecir, por lo que se siente cómodo en un ambiente laboral claramente definido. Desea claridad respecto a lo que se espera de él en el trabajo, de cuánto tiempo dispone y cómo se va a evaluar su trabajo.

El perfeccionista se puede empantanar en los detalles cuando tiene que tomar decisiones. Sabe tomar decisiones importantes, pero se le puede criticar por el tiempo que le toma reunir y analizar la información antes de decidir. Aunque le agrada conocer la opinión de sus superiores, el Perfeccionista es capaz de arriesgarse cuando cuenta con datos que puede interpretar y usar para sacar conclusiones propias.

El Perfeccionista se evalúa y evalúa a los demás bajo normas precisas que aseguren resultados concretos y se adhiere a procedimientos operativos normales. Para la organización es valiosa esta atención concienzuda a las normas y calidad, sin embargo, el Perfeccionista tiende a definir su valor más por lo que hace que por lo que es como persona. Por lo tanto, suele reaccionar a los cumplidos personales con la idea de que: “¿Qué querrá esta persona?”, si aceptará un cumplido sincero por quien es, podría aumentar su confianza en sí mismo.

CASO II

- Baneza Puma Mamani

ANAMNESIS

I. DATOS DE GENERALES

Nombre y apellido	: W.A.Q.
Edad	: 35 años
Sexo	: Varón
Fecha de nacimiento	: 12 de agosto de 1982
Lugar de nacimiento	: Espinar, Cusco
Lugar de residencia	: Espinar, Cusco
Grado de instrucción	: Secundaria Completa
Estado Civil	: Soltero
Ocupación	: Soldador
Religión	: Católico
Informante	: Paciente
Lugar de evaluación	: Consultorio psicológico
Fecha de evaluación	: 6, 9 y 12 de agosto, 2016
Examinadora	: Bach. Baneza Puma Mamani

II. MOTIVO DE EVALUACIÓN

El paciente solicita una atención psicológica debido a que hace 3 meses tuvo un conflicto en su trabajo, agredió físicamente a un supervisor al observar que esta persona le gritaba injustamente a un compañero de trabajo, “no controlo mis impulsos cuando siento que menosprecian a una persona”. También manifiesta que: “Hace semanas tengo mucha dificultad para dormir, suelo sentirme solo y muy triste”.

III. HISTORIA DE LA ENFERMEDAD O PROBLEMA ACTUAL

El paciente desde hace un par de semanas se siente triste, desanimado y llora con frecuencias en las noches, tiene problemas para conciliar el sueño, sufriendo con frecuencia parálisis de sueño, dice tener un nudo en la garganta, también está siendo impulsivo, al punto de que en su trabajo empujo bruscamente a un supervisor, porque no le pareció correcta su actitud frente a un compañero, aunque no con mucha frecuencia pero también tiene reacciones hostiles con sus compañeros de área de trabajo. Siente que es muy celoso y desconfiado con su pareja, y eso le causa miedo de perderla

A los 23 años inicia una relación amorosa con su alumna que cursaba el 5to año de secundaria, relación que fue tormentosa y se caracterizó por muchos periodos de inestabilidad. Describe que los celos, la inmadurez emocional de ambos y la poca tolerancia que se tenían hicieron que en muchas oportunidades terminaran, no obstante aduce que el amor que él le tenía no le permitía alejarse mucho tiempo de ella; por esos alejamientos y conflictos él se sentía triste, de cólera e impotente. A los 26 años, su madre fallece frente a un cáncer que fue diagnosticado de forma tardía, aunque ya no vivía con ella, él se sintió triste y melancólico por lo menos durante 1 año, es así que decide trabajar en el área de tornería, deja la docencia definitivamente y cambia su domicilio de Arequipa a Espinar por la oportunidades de trabajo que existían allí, no obstante todo ello afecto aún más su relación amorosa, es por eso que su enamorada decide terminar con él. Su ex pareja casi inmediatamente inicia una relación con otra persona con quien poco tiempo después se casa, frente a tal hecho él se enfocó en su trabajo, pero sentía que la vida ya no tenía sentido, no tenía ganas de comer, lloraba cuando se encontraba solo, sentía rabia y amor a la vez por su expareja, comenzó a pensar que no podía confiar en nadie. Es así que le dio prioridad al ámbito laboral, empezó a querer perfeccionar sus actividades y a relacionarse más con sus compañeros de trabajo a quienes consideraba como familia, por todas las empresas que paso, aunque a veces se enojaba con facilidad con sus superiores, “me decían y dicen impulsivo y reactivo”. Poco tiempo después (1 año aproximadamente), su expareja lo vuelve a buscar y le propone seguir juntos, es así que inicia una relación extramatrimonial, relación que también se caracterizó por ser tormentosa e inestable, ya que no fue constante, él manifiesta que en un principio le dio tranquilidad porque pensó que se iba a separar de su pareja, pero eso no paso, así que asumió que esa relación ya no era seria y pensó que podía aprovecharse de las circunstancia, por ello él también tiene varias relaciones cortas en ese periodo. Describe que sintió que él era una mala persona, teniendo problemas para dormir y reaccionado a veces agresivamente con sus compañeros de trabajo y hermanos. Hace 1 año su hermano fallece de forma repentina por un problema a los pulmones, de todos sus hermanos era con quien mejor se llevaba, ya que fue como un padre y el único que él siente que lo quería realmente, frente a tal suceso sintió otra vez que la vida no tenía sentido, estaba triste y decepcionado de la vida. A causa de ello y que ya se sentía mal decide alejarse definitivamente de quien fuera su pareja. Hace 3 meses inició una relación con una señorita menor por 10 años, a quién quiere mucho, aunque le tiene desconfianza, describe su relación como tranquila; él suele enojarse con facilidad y a ella parece no importale, no obstante hace poco tiempo su ex pareja lo vuelve a buscar a su vivienda

en Espinar en altas horas de la noche y pide retomar su relación, él se niega y le cuenta el hecho a su pareja actual, quien se enoja y por tal actualmente están distanciados, él dice sentirse solo, triste, con un nudo en la garganta, piensa que la perderá, aunque a veces cree que sería lo mejor. Hace 3 meses también tuvo un conflicto con uno de sus superiores, ya que observó que fue injusto con unos de sus compañeros, llegando a increparle tal hecho y terminando con empujones de ambas partes, siendo despedido de la empresa, no obstante por la experiencia y desempeño laboral fue reingresado a la empresa.

IV. ANTECEDENTES PERSONALES

1. PERIODO DE DESARROLLO

a. ETAPA PRE NATAL

Gestación y nacimiento:

No fue planificado y que su madre no tuvo controles médicos. Sus padres durante el periodo de gestación tuvieron conflictos debido al excesivo consumo de alcohol de su padre, y que también era muy violento con su madre, no está seguro si hubo agresión física, mas asegura por relatos de familiares que si violencia psicológica, emocionalmente su madre ese periodo no se encontraba bien por esos hechos.

b. ETAPA NATAL

Nació a los 7 meses de gestación, sintió dolores muy fuertes y llamaron a una partera, quien la ayudó a dar a luz en su casa. Por tal motivo se desconoce la talla y el peso que tuvo, del mismo modo no se realizó el APGAR. Su madre le manifestó que no lo llevó al centro de salud, que pensaron que no iba a sobrevivir, no obstante afirma que con los cuidados de la madre pudo recuperarse.

c. ETAPA POST NATAL

Primera infancia

No existe datos concernientes y precisos del tiempo de lactancia, ni información exacta del desarrollo psicomotor y de lenguaje. Gateó, su primera palabra con intención de comunicarse fue alrededor del 1er año, controló esfínteres a los 3 años aproximadamente. No recuerda mucho sobre esta etapa, pero sí que sus padres estuvieron ausentes, estuvo mayor tiempo con sus hermanas y hermanos, con ellos jugaba y trataban de protegerlo, no precisa más datos. Sus hermanos le comentaron que era bien travieso e inquieto y que algo engreído ya que todos trataban de estar con él por ser el menor.

d. ETAPA PRE ESCOLAR Y ESCOLAR

No fue al jardín, sus estudios primarios lo comenzó a los 6 años y los concluyó a los 11 años en la I.E. Nacional Sagrado Corazón de Jesús en Espinar, donde tenía un buen desempeño escolar y bastante amigos, llegando a obtener los primeros puestos hasta 4to de primaria; en 5to y 6to de primaria su desempeño bajó, prefirió dedicarle tiempo a los videojuegos y su círculo de amistad se redujo a niños que también tenían ese interés, refiere que sus padres lo impulsaban y exigían que siguiera teniendo un buen desempeño, mas no lo apoyaban con acciones concretas ya que su nivel educativo era básico y no disponían de mucho tiempo. Durante el periodo primario no hubo problemas resaltantes en cuanto a la relación con sus pares, pero tenía pocos amigos. A los 8 años sufrió de enuresis, sufrió de bruxismo a los 12 años y a los 13 años pesadillas constantes.

La educación secundaria lo realizó en la I.E. Nacional Coronel Ladislao de Espinar, inicio su 1ro grado de secundaria a los 12 años y concluyó a los 16 años edad, donde tuvo un desempeño regular, no tenía muchos amigos, tuvo problemas para establecer vínculos con sus pares, temía a ser rechazado y no encajar en el grupo.

Al terminar la secundaría, su madre lo apoyó para que viajara y viviera en Arequipa y pueda así realizar estudios superiores, es así que durante un año se preparó en una academia pre universitaria, pero sin tener muy claro que iba a estudiar. A los 18 de edad postuló e ingresó al instituto Bellas Artes, donde estudió durante 5 años, sus calificaciones eran altas, su círculo amistoso era reducido, era introvertido, se sentía mejor así, no quería que lo juzgaran. Concluyó sus estudios superiores, mas no sacó su título profesional.

e. DESARROLLO Y FUNCIÓN SEXUAL

La información que maneja sobre la sexualidad y el sexo la obtuvo de una profesora de secundaria; hasta los 15 años no mostraba mucho interés por el sexo opuesto, se ilusionó con una señorita a los 17, pero fue algo sin importancia manifiesta.

A los 19 años tuvo su primera experiencia sexual, con quien fue su primera pareja, y estuvo 6 meses con ella, justifica el término de su relación a que ella ya tenía un hijo y él no deseaba una relación seria con ella. A los 23 años al ejercer la docencia, se enamoró de su alumna quien cursaba el 5to año de secundaria, con quien inició una relación amorosa, relación que se tornó inestable, hubieron muchos problemas, fue muy tormentosa y duró formalmente 5 años, él se enojaba con facilidad cuando las cosas no salían como él las deseaba, y ello originaba muchos conflictos, llegaron a tener agresiones verbales, ambos eran celosos y posesivos, además él se cambió de residencia y volvió a Espinar a trabajar, posteriormente ella inició otra relación amorosa inmediatamente y al año de iniciar dicha

relación se comprometió y caso con su pareja, no obstante durante ese periodo ambos se seguían viendo y mantenían comunicación, sin embargo frente a la noticia de su boda, él se sintió muy mal, refiere “ mi vida ya no tenía rumbo, un fin, no quería comer, no quería levantarme de mi cama”. Durante dos años no tuvieron comunicación y él había decidido dedicarse a trabajar, aunque aduce que al recordar a su ex pareja sentía mucha melancolía, no obstante ella retoma comunicación y mantienen una relación extramatrimonial tormentosa, manifiesta “ yo quería que se separe, que viva conmigo, yo iba a perdonarle todo, ella me decía que lo iba a hacer, pero nunca lo hizo, me buscaba y se iba y volvía”, esta situación duro 4 años aproximadamente, hasta que el decide alejarse, durante ese tiempo intento conocer otras mujeres, y tuvo relaciones cortas con 5 señoritas, ya que eso le hacía sentir menos humillado

Hace 3 meses inicio una nueva relación con una señorita 10 años menor que él que reside en Arequipa, dice que con ella se siente bien, “la quiero y sobre todo que ella me quiere a mí”, sin embargo percibe que cuando él la va a visitar ella no tiene tiempo y prefiere salir con sus amigas y eso no le gusta, quiere que ella pase más tiempo con él, “por eso en una ocasión no viaje para que no me sienta así”, “tengo miedo dar todo y que me fallen de nuevo”; Hace 2 semanas tuvieron un problema, debido a que se enteró que la Sra. con quien tuvo la relación amorosa antes relatada lo busco y pidió continuar viéndose y, causando ello una crisis, ella está analizando continuar con su relación y él tiene miedo perderla, “ yo ya no quiero nada con la sra, quiero estar con mi actual pareja, pero ella se enojado conmigo, quizá no debí contarle mi historia”. Actualmente está triste, no puede dormir con facilidad, piensa mucho en su actual pareja y en lo que ella vaya a decidir, no obstante cuando está trabajando se olvida de todo, pero al realizar actividades largas se desconcentra, prefiere trabajar y no quiere salir de bajada.

f. ACTIVIDAD LABORAL

Inicio a trabajar a los 23 años como docente de un I.E. en Arequipa, trabajo por el periodo de 1 año, termino su contrato y decidió no trabajar más, porque se enamoró e inicio una relación con una de sus estudiantes.

Durante los casi dos años posteriores, decide apoyar a su hermano en su taller mecánico en Arequipa, aprendió tareas relacionadas a la tornería, manifiesta que no le gustó trabajar para su hermano. A los 26 años, por el periodo de 2 años aproximadamente trabajó en una empresa de fabricación ubicada en Espinar, en el área de tornería, resalta que era muy minucioso en su trabajo y que había perfeccionado como realizar las actividades

relacionadas al área donde se desenvolvía. Renuncia por que la empresa no cumplió con algunos beneficios prometidos. Posteriormente trabajo en un taller mecánico en Espinar, como soldador, por el periodo de medio año, renuncio por que encontró una oportunidad laboral en la empresa en la que hoy trabaja.

Actualmente trabaja en una empresa de construcción y movimiento de tierra, de soldador durante ya 6 años, está en dicha empresa desde sus inicios del proyecto en la zona. Los dos primeros años no percibía un buen clima laboral en su área, su jefe era muy despótico e injusto, no tenía mucha confianza con sus compañeros del área, no obstante a partir del tercer año percibe que el clima mejora, tuvieron un jefe más flexible y actualmente su jefe es una persona justa y amable, la mayoría de sus compañeros ya lleva años allí, actualmente los considera familia, los aprecia mucho, sus compañeros lo ven a él como una buena persona, correcta pero reactiva ante un problema, aduce que su desempeño laboral es bueno, ya que siempre le gusta hacer las cosas bien y perfectas. Hace 3 meses tuvo un conflicto con el supervisor de seguridad, ya que observó que el supervisor enojaba y le levantaba la voz injustamente a un compañero de trabajo, él le increpó ello y llegan a empujarse, a raíz de este hecho a él lo retiran de la empresa, no obstante solo fue 1 mes y lo volvieron a llamar ya que realiza bien su trabajo y que su jefe de área lo respaldo.

Desde hace 6 años tiene un taller mecánico donde hasta la fecha realiza trabajos de soldadura y entre otros, le va bien y que tiene muchos clientes, no obstante como anécdota da a conocer un accidente que sufrió hace 3 años, cuando por querer entregar un trabajo en el tiempo previsto y debido a que su ayudante no vino, trasladó objetos muy pesados solo y uno de esos objetos cayó sobre su pie, siendo el desenlace 3 dedos rotos. Del cual se recuperó rápido.

g. HABITOS E INFLUENCIA NOCIVAS

Alimenticios, tienen buen apetito, come bastante, cena en la mina y cena en su casa, hasta que siente que está muy saciado, eso pasa con más constancia cuando está preocupado. Hace años carecía de apetito.

Sueño, No concilia el sueño con facilidad, presenta mucha dificultad para dormir, piensa mucho en los problemas que tiene, y en muchas ocasiones ha sufrido de parálisis de sueño (siente que alguien le quiere hacer daño), por las pocas horas de descanso tiene dificultad para despertar. Desde los 13 años sufre de pesadillas, todo se acrecienta desde hace dos semanas, pero también pasó lo mismo cuando falleció su madre, hermano y tuvo problemas con su expareja sentimental.

No toma, y no fuma. No le gustan mucho las personas que consumen de forma excesiva. Evita concurrir a eventos sociales, se siente incómodo.

h. RELIGION

Profesa la religión católica, pero no participa activamente de las actividades de su fe

V. ANTECEDENTES MÓRBIDOS PERSONALES

a. ENFERMEDADES Y ACCIDENTES

Actualmente siente dolores muy fuertes en la cabeza, se acrecienta la última semana, pero no es la primera vez que le ocurre eso, cuando no puede dormir lo siente más, siente que puede estar mal de algo, pero no sabe que puede ser

Se fracturo el dedo en su taller por querer culminar su trabajo y cumplir con la fecha.

b. PERSONALIDAD PRÉ-MORBIDA

De niño y adolescente el evaluado tenía rasgos predominantes de introversión e inseguridad lo que dificultaba sus relaciones interpersonales, sobre todo con sus pares. Escuchaba y hacia caso a los que sus padre le decían y en lo que lo corregían, siendo tranquilo, pero tenía mucha ansiedad.

Desde que inició su primera relación formal a los 23 años, siente que es impulsivo, desconfiado e inseguro. No le gusta ver las injusticia y reacciona frente a ellas, sus relaciones inter personales mejoraron en sentido de que es una persona solidaria y compasiva con sus compañeros de trabajo (no superiores), es correcta y perfeccionista.

VI. ANTECEDENTES FAMILIARES

a. COMPOSICION FAMILIAR

La familia donde se crio estuvo compuesta por su madre, padre y 6 hermanos, siendo el menor de todos. Su madre falleció a los 56 años, cuando él tenía 26 años, se dedicaba al comercio, vivió con él hasta los 16 años, era cariñosa pero exigente, le gustaba que haga las cosas bien y correctas, pero a veces era muy impulsiva, dominante y se molestaba mucho cuando las cosas no se hacían como ella las quería, frente a su muerte “me sentí destruido, incompleto, pensé en estar cerca de ella pese a que ya había fallecido, por eso acepte una oferta laboral para vivir en Espinar”. Su padre tiene 81 años, de dedico al comercio, lo describe como una persona fría, poco expresivo y reactivo cuando se enoja mucho, actualmente vive solamente con él en Espinar y lo apoya económicamente aunque afirma no sentir mucho cariño por él. Tiene 2 hermanos (41 y 37 años respectivamente) y 3 hermanas

(53, 50, 46 años respectivamente), y 1 hermano (48 años) que falleció hace 1 año, los cuales viven en Arequipa con sus respectivas familias; en referencia a su hermano mayor, el muere por una enfermedad a los pulmones de forma repentina, causado en el evaluado mucha tristeza, desconcierto y dice que aún le afecta ya que él fue como su padre afirma. No tiene hijos ni esposa, no obstante está comenzando una relación amorosa hacer poco.

b. DINAMICA FAMILIAR

Con su madre su relación fue regular, ella era cariñosa y se preocupaba por él, no obstante era muy exigente y a veces impulsiva, cuando desobedecía usaba el castigo físico de niño, en una ocasión a los 13 lo agredió físicamente en la cara, sacándole sangre. Con su padre la relación también fue regular, también uso el castigo físico para corregirlo de niño, estaba ausente, no era cariñoso. Sus padres tuvieron una relación regular manifiesta que hubo violencia, no obstante nunca se separaron, actualmente solo su padre está vivo, de quien vela materialmente, mas no existe mucho afecto. Con sus hermanos, todos mayores, en su niñez su relación era buena, lo cuidaban y protegían, no obstante actualmente que todos tienen su pareja, no se comunican mucho y hay un poco de recelo afirma por lo que él ha logrado. Con el que si tenía una relación muy buena era con su hermano que falleció hace 1 año, era como su padre, inclusive él le enseño todo acerca de la labor que actualmente desempeña, y aun se siente muy afectado por su partida y no puede creer que eso haya pasado.

No tiene hijos, solo hace meses inicio una relación con una señorita con quien él afirma se siente bien, aunque ahora estén distanciados por problemas con su anterior pareja, siente que ella no es feliz, pero él si es feliz, a veces se siente mal por eso, ya que no expresivo con ella y reniega por cosas muy pequeñas, no obstante quiere mejorar y enamorarse completamente de ella.

c. CONDICIÓN SOCIOECONÓMICA

Actualmente vive en Espinar Cusco, su vivienda es de material noble, dos pisos, tiene buenos ingresos económicos y aun no tiene familia, su vivienda es cómoda y cuenta con todos los servicios, económicamente ayuda a su padre quien vive con él, no obstante ya que trabaja en un régimen 10 * 5, en sus bajadas suele viajar a Arequipa, donde se suele quedar en el cuarto de su enamorada o en un cuarto básico que el alquila. No comparte todas las costumbres del lugar donde nació y vive, más si las respeta.

d. ANTECEDENTES FAMILIARES PATOLÓGICAS

Su madre era muy impulsiva y perfeccionista. Su padre consumía bebidas alcohólicas con mucha frecuencia. No refiere más datos.

VII. RESUMEN

El paciente se siente triste, desanimado y llora con frecuencia en las noches; tiene problemas para conciliar el sueño, siente un nudo en la garganta y presenta constantes dolores de cabeza, así mismo muchas ganas de comer aunque este saciado; en el trabajo ha perdido el interés de salir de días libres. Dichas características se presentan desde hace un par de semanas, a razón de que su pareja culminó la relación amorosa que ya tenía 3 meses, tras descubrir que la pareja anterior del paciente lo buscó en altas horas de la noche en su vivienda. Así mismo también está siendo impulsivo, al punto de que hace tres meses agredió físicamente sin premeditación a un supervisor de su trabajo, porque no le pareció correcta la actitud que tuvo frente a un compañero. Estas características se acrecientan tras la relación amorosa que mantuvo con su ahora ex pareja, que inicio hace 12 años, relación que se caracterizó por la desconfianza, agresiones verbales y celos; y culmina después de 5 años, cuando ella inicia una nueva relación y se casa; por ello el paciente estuvo deprimido por varios meses, no obstante hasta hace 1 año mantuvieron una relación extramatrimonial. Hace 1 año también su hermano fallece de un problema a los pulmones y hace 8 años su madre fallece por padecer de cáncer, a raíz de ello también estuvo deprimido, siendo la muerte de su hermano el evento que emocionalmente más lo afectó.

El evaluado, no fue planificado, y el proceso de gestación de la madre se caracterizó por períodos de inestabilidad emocional por los problemas que su padre tenía con el alcohol. Nació a los 7 meses, atendido en su casa por una partera, no recibió atención médica y atribuye su recuperación a los cuidados de su madre. En relación a su primera infancia, su desarrollo psicomotor y de lenguaje fueron dentro de lo normal, así como el control de esfínteres. Sus padres trabajaban mucho, por ello estaba al cuidado de sus hermanos mayores.

Ingresa a la primaria a los 6 años y culmina a los 11 años, en Espinar Cusco; hasta 4to año, tenía un desempeño escolar muy bueno obteniendo diplomas, no obstante en 5to y 6to su desempeño bajo, recuerda que disponía mucho tiempo a los videojuegos; en cuanto a sus relaciones interpersonales, siempre tuvo pocos amigos, era tímido y callado. Sus padres seguían ausentes en esta etapa debido a su trabajo, no mantenían una buena relación y existía violencia en su hogar; su madre era muy exigente y lo corregía con castigo físico,

sufriendo a los 10 años de enuresis y después de bruxismo. Ingresa a la secundaria a los 12 años y culmina a los 16 años, su desempeño escolar fue regular, tuvo problemas para establecer vínculos con sus pares, temía al rechazo o no encajar en el grupo. A los 13 años tenía muchas pesadillas, aun su madre ejercía mucha influencia sobre él, trataba de obedecerla en todo, ya que era perfeccionista e impulsiva, al punto de que en una ocasión le propino una pañetada el rostro. No obstante gracias al apoyo de su madre se va a estudiar a Arequipa, y a los 18 años ingresa al instituto bellas artes, aunque no estaba seguro de estudiar allí, donde tiene un desempeño bueno y culmina sus estudios, sin embargo tampoco tenía muchos amigos.

Al terminar el instituto, es docente de una institución educativa, donde se enamora de su alumna, relación que se describe en párrafos anteriores. A los 24 años decide ayudar a su hermano en un taller mecánico, dos años después su madre fallece; a razón de ello y oportunidades laborales decide volver a Espinar; trabaja durante dos años en un taller mecánico, donde muestra buen desempeño y es reconocido por lo perfeccionista que era con sus tareas; tiempo en el que termina su relación amorosa y pese a que estaba deprimido, continua trabajando, no obstante su ex pareja lo busca e inician una relación extramatrimonial. Hace 6 años ingresa a trabajar a una empresa del rubro de minería, empresa donde actualmente trabaja, tiene mucho compromiso, y es muy minucioso y perfeccionista con su trabajo; tiene una buena relación con sus compañeros, son los únicos amigos que tiene en la actualidad; no obstante siempre hay conflictos con sus superiores, quienes lo califican como “reactivo”, por su impulsividad. Hace 1 año su hermano fallece de forma muy inesperada y por todo lo que pasó y el mal momento que vivió decide poner fin a la relación amorosa que tenía. Hace 3 meses inicia una nueva relación amorosa con una señorita menor en 10 años. Vive con su padre, aunque no siente mucho cariño por él, en sus días de descanso se dedica a su taller mecánico que ya tiene 6 años y viaja a Arequipa a ver a su enamorada; no le gusta tomar ni fumar y evita concurrir a eventos sociales.

Espinar, 29 de octubre del 2016

**Baneza Puma Mamani
Bachiller en psicología**

EXAMEN MENTAL

I. DATOS DE GENERALES

Nombre y apellido	: W.A.Q.
Edad	: 35 años
Sexo	: Varón
Fecha de nacimiento	: 12 de agosto de 1982
Lugar de nacimiento	: Espinar, Cusco
Lugar de residencia	: Espinar, Cusco
Grado de instrucción	: Secundaria Completa
Estado Civil	: Soltero
Ocupación	: Soldador
Religión	: Católico
Informante	: Paciente
Lugar de evaluación	: Consultorio psicológico
Fecha de evaluación	: 6, 9 y 12 de agosto, 2016
Examinadora	: Bach. Baneza Puma Mamani

II. ACTITUD, PORTE Y COMPORTAMIENTO

El evaluado aparenta la edad referida, es de un color de tez trigueña, talla media y contextura gruesa, de ojos cafés oscuros, nariz y boca proporcional al rostro, su cabello es de color negro azabache. Presenta poca expresión facial, tratando de mostrar estabilidad constantemente, no obstante mediante su tono de voz y mirada se puede inferir su estado de ánimo. Se presenta en adecuadas condiciones de aseo y arreglo personal, viste sport elegante durante casi todo el proceso de evaluación.

Durante la entrevista opta por una postura semi erguida, de mirada evasiva en ocasiones, con mayor frecuencia cuando hablaba aspecto relacionados a su intimidad y tenía una mirada fija cuando hablaba de otras personas, escuchaba las interrogantes o cuando había una retroalimentación, estableciendo en esos momentos contacto ocular. Al principio mostró desconfianza en contar sus intimidades expresando respuestas cortantes, pareciendo un poco tímido, pero después del rapport mostró confianza y necesidad de contar lo que siente y ha pasado en su vida, siendo amable, asequible y respetuoso.

III. CONCIENCIA, ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN

Conciencia: Se encuentra lúcido y en estado de alerta durante la evaluación, pero ello es más atribuible a que está preocupado por su vida personal, ya que sufre de insomnio.

Atención: Su atención fue la apropiada durante la evaluación, respondiendo y cumpliendo indicaciones correctamente, no obstante cuando su celular sonaba y era su pareja la que llamaba, solía pedir permiso para contestar y se mostraba ansioso y al continuar con la evaluación hablaba temas relacionados a su pareja y no continuaba lo abordado anteriormente, frente a otras llamadas no pasaba lo mismo. En sus actividades laborales se desconcentra por pensamientos en relación a su problema sentimental y por los problemas que tiene para conciliar el sueño.

Orientación: Está orientado en persona, se identifica así mismo; en relación al tiempo, indica correctamente la fecha actual; así mismo se ubica en el espacio.

IV. LENGUAJE

Evidencia un tono moderado de voz con enunciación muy clara, no obstante cuando hablaba del tema sentimental en relación a su ex pareja y la muerte de hermano su voz se quebrantaba.

V. PENSAMIENTO

El curso del pensamiento presenta fluidez, de forma organizada y coherente; en cuanto al contenido, presenta algunas ideas irrationales que le hacen sentir preocupación, “Ojala pudiera hacer las cosas que pienso con facilidad”, “cuando hago las cosas bien, otras personas me pagan mal”, “por momentos me gustaría entablar amistad o conversación rápidamente”, que le hacen sentir desconfianza de los demás, así mismo tiene dolores en la cabeza, piensa que puede estar mal, preocupándose por su salud; manifiesta que no existió ni existe pensamiento de autoagresión, pero si en algunas oportunidades de hacer el mismo daño a otras personas que le hacen daño a él o a personas que aprecia, como cuando volvió con su ex pareja y mantuvo otras relaciones amorosas y actualmente por veces sentir indiferencia por su pareja intencionalmente no viaja para que ella sienta lo mismo.

VI. PERCEPCIÓN

La percepción del paciente se encuentra conservada y no se evidencia alteración alguna en la misma, ya que describe y observa correctamente la información

VII. MEMORIA.

Tanto su memoria remota, reciente y conceptual se encuentra en buen estado. Recordando detalles de su primera infancia hasta la actualidad con mucha facilidad, así como los hechos actuales. Siendo más detallista con vivencia relacionados a su vida amorosa.

VIII. FUNCIONAMIENTO INTELECTUAL

Comprende y responde adecuadamente las preguntas propias de la evaluación, así como de temas de coyuntura nacional e internacional. Tiene un nivel académico superior y los aspectos antes evaluados (atención, memoria), hace inferir que su funcionamiento intelectual se encuentra dentro de los parámetros de la normalidad.

IX. ESTADO DE ÁNIMO Y AFECTOS

Tiene dificultadas para expresar emociones, tratando de mantener siempre equilibrio, no obstante cuando se presenta situaciones que generan presión se frustra y suele ser impulsivo. Así mismo en ocasiones su voz se quebranta cuando cuenta relatos en referencia él, su relación amorosa anterior y actual y su hermano. Se le nota preocupado e inhibido, siente cólera porque su hermano falleció y porque siente que su relación actual quizá no funcione con el deseado. Ha llorado durante el relato de su historia familiar y personal, “tenía un nudo en la garganta, quiero contar todo”, pero al culminar esa sesión se encontraba as tranquilo y estable.

X. COMPRESIÓN Y GRADO DE INCAPACIDAD DEL PROBLEMA O ENFERMEDAD (conciencia de la enfermedad)

Es consciente que lo que sintiendo y pensando no es normal, es por eso que muestra apertura. Quiere recibir ayuda, sobre todo con el fin de que su relación amorosa ahora si funcione.

XI. RESUMEN

El evaluado aparece la edad referida, es de un color de tez trigueña, talla media y contextura gruesa, de ojos cafés oscuros, nariz y boca proporcional al rostro, su cabello es de color negro azabache. Se presenta en adecuadas condiciones de aseo personal, viste sport elegante durante casi todo el proceso de evaluación. Durante la entrevista opta por una

postura semi erguida, tiene mirada evasiva y su voz se quebranta, cuando expresa acontecimientos relacionados a su intimidad y mirada fija cuando habla sobre aspectos laborales. Al principio mostró desconfianza en contar sus intimidades, expresando respuestas cortantes, pero después del reporte tuvo mayor confianza y necesidad de contar lo que siente y ha pasado en su vida, siendo amable y asequible.

Se encuentra lúcido y su atención fue la apropiada durante la evaluación, no obstante desde hace una par de semanas al realizar actividades laborales suele desconcentrarse al recordar los problemas personales que le aquejan y también presenta somnolencia por las dificultades que tiene para conciliar el sueño. El curso del pensamiento presenta fluidez, de forma organizada y coherente; sin embargo presenta ideas que le generan preocupación, “Cuando hago las cosas bien, otras personas te pagan mal”, en alusión a su vida amorosa y familiar; y por su salud, aludiendo que tiene una enfermedad, por los dolores de cabeza que le acongojan. Tanto su memoria y funcionamiento intelectual se encuentra dentro de los parámetros de la normalidad y no evidencia distorsiones perceptivas. Presenta poca expresión facial, y dificultades para expresar emociones, se siente triste y desanimado; se muestra pesimista en relación a su vida amorosa. Es consciente que lo que está sintiendo y pensando no es normal, es por eso que muestra apertura y quiere recibir ayuda

Espinar, 29 de octubre del 2016

Baneza Puma Mamani
Bachiller en psicología

INFORME PSICOMÉTRICO

I. DATOS DE FILIACIÓN

Nombre y apellido	: W.A.Q.
Edad	: 35 años
Sexo	: Varón
Fecha de nacimiento	: 12 de agosto de 1982
Lugar de nacimiento	: Espinar, Cusco
Lugar de residencia	: Espinar, Cusco
Grado de instrucción	: Secundaria Completa
Estado Civil	: Soltero
Ocupación	: Soldador
Religión	: Católico
Informante	: Paciente
Lugar de evaluación	: Consultorio psicológico
Fecha de evaluación	: 6, 9 y 12 de agosto, 2016
Examinadora	: Bach. Baneza Puma Mamani

II. OBSERVACIONES GENERALES

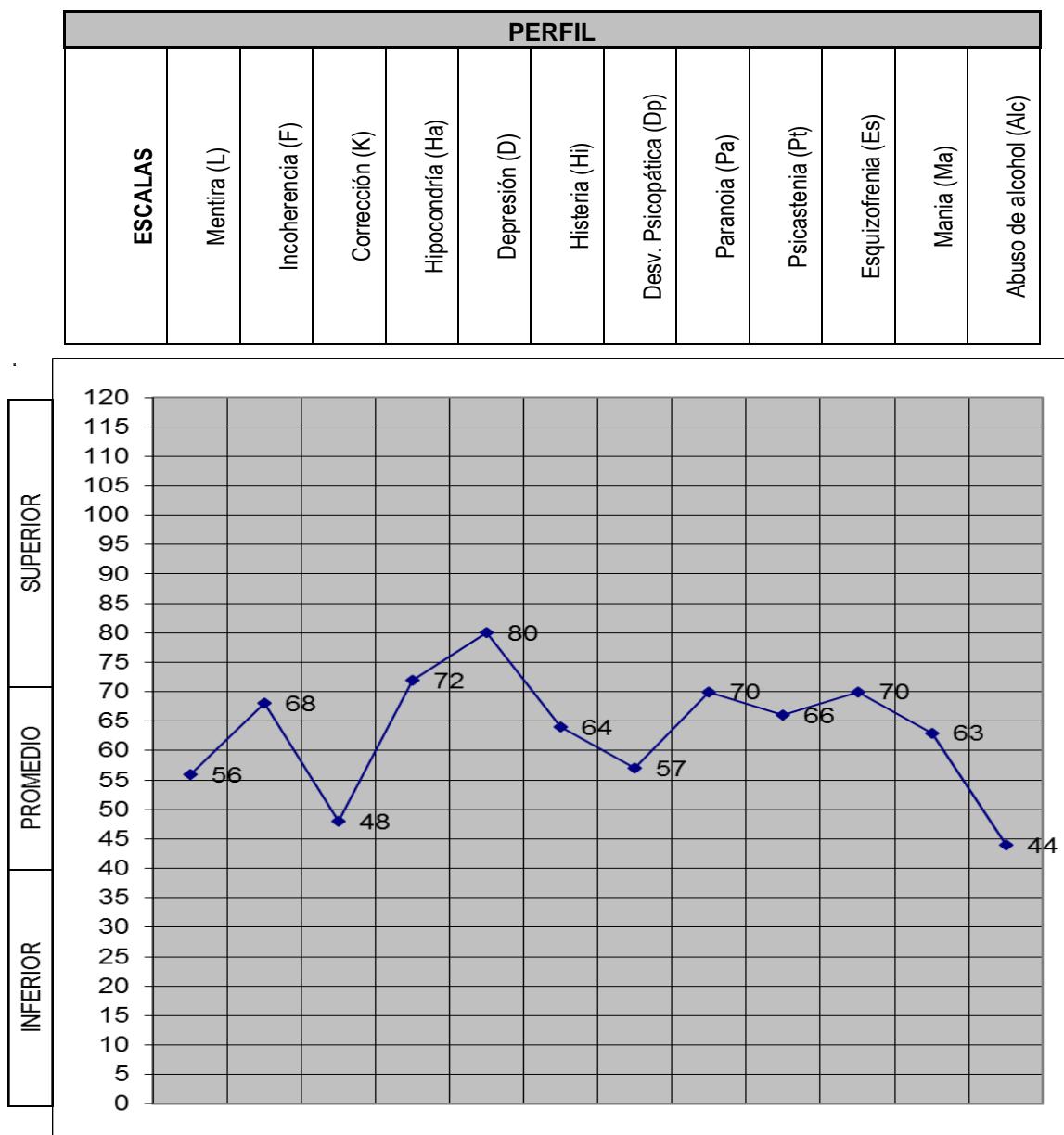
Muestra al principio desconfianza en el llenado de las pruebas y dibujo, no obstante se le explica el objetivo de forma clara y se le aclarar la confidencialidad, mostrando apertura y confianza. Resuelve las pruebas en poco tiempo.

III. INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- Inventario multifásico de la personalidad (Versión Mini – Mult)
- Test de la figura humana de Karen Machover

IV. INTERPRETACION DE INSTRUMENTOS

INVENTARIO MULTIFÁSICO DE LA PERSONALIDAD (MINI – MULT)



ESCALA	L	F	K	1	2	3	4	6	7	8	9	10
PD	2	4	5	6	9	9	5	6	8	6	7	0
T	56	68	48	72	80	64	57	70	66	70	63	44

INTERPRETACIÓN

ESCALA	PUNTAJE	UTILIDAD DEL PERFIL	ORIGEN DE LA ELEVACIÓN	HIPÓTESIS INTERPRETATIVA
L	T 50-59	Válido	Puntaje esperado	Conforme a su propia imagen
F	T 65-79	Probablemente válido	Fingir enfermedad, procesos psicóticos.	Psicótico, neurótico severo, problemas de sociabilidad, propenso a cambios de humor, inquieto, insatisfecho. Cambiante e impredecible.
K	T< 50	Perfil invalidado	Fingir "hacerse el enfermo"	Confuso, autocrítico, conformista, introvertido, suspicaz.

ESCALAS CLÍNICAS

ESCALA	NIVEL	HIPÓTESIS INTERPRETATIVAS
HIPOCONDRIA	ALTO	Normal: Sociable, entusiasta, amable, con amplia variedad de intereses, versatil, modesto, franco, ordenado y comunicativo. Dependiente pasivo, quejumbroso, gente hostil, dependiente pero en forma exigente. Tiende a utilizar quejas físicas para controlar a otros. Suele posponer el enfrentamiento de las situaciones conflictivas utilizando alguna sintomatología física. Psiquiátrico: Preocupación excesiva por aspectos relacionados con su salud física. Egocéntrico, inmaduro, depresivo. Justifica sus errores mediante molestias físicas.
DEPRESIÓN	ALTO	Normal: Angustia interna, introspección, deseo de cambio. Tendencia a preocuparse demasiado, emotivo, nervioso, sentimental pesimista. Insatisfechos con ellos mismos y el entorno,. Apatía, evasión, convencionalismo, indiferencia, aislamiento, sumisión, timidez. Controlados, indecisos, responsables, desconfían de sus propias capacidades. Evitan involucrarse en sus relaciones interpersonales y esquivan las situaciones de desagrado. Pesimista. Psiquiátrico: Reacción depresiva, muestra malestar por su fracaso en lograr satisfacciones y adecuada adaptación.
HISTERIA	PROMEDIO	Normal: Realista, abierto a los sentimientos. Lógico sensato.
DESVIACIÓN PSICOPÁTICA	PROMEDIO	Normal: Sincero, confiado, responsable, persistente.
PARANOIA	PROMEDIO	Normal: Racional, pensamiento claro, cauto, flexible.
PSICASTENIA	PROMEDIO	Normal: Confiable, sincero, adaptable, bien organizado.
ESQUIZOFRENIA	PROMEDIO	Normal: Individualista, frio, distante. Puede adaptarse a las convenciones sociales. Uso de la fantasía para hacer frente a los problemas.
MANIA	PROMEDIO	Normal: Sociable, amistoso, responsable, realista, entusiasta, equilibrado.
ALCOHOLISMO	PROMEDIO	No indicadores de consumo excesivo de alcohol

Tiene preocupación por aspectos relacionados con su salud física; y aspectos personales y familiares. Trata de mantenerse controlado y es responsables. Evitan involucrarse en sus relaciones interpersonales y esquivan las situaciones de desagrado. Tiene una reacción depresiva, muestra malestar por su fracaso en lograr satisfacciones y adecuada adaptación. Suele ser frio y distante, suele hacer uso de la fantasía para hacer frente a los problemas

TEST DE LA FIGURA HUMANA DE KAREN MACHOVER

El paciente tiende a defenderse de la figura materna, siente capacidad y necesidad de defenderse ante presiones. Tiene rasgos ansiosos, bajo nivel a la frustración. Tiene problemas pasado no resueltos, y rasgos obsesivos y paranoicos. Necesidad de mostrarse de ser reconocido. Intenta mantener el equilibrio con rasgos de introversión, falta de confianza. Parece dubitativo

V. RESUMEN

Es tímido, introvertido y suele aislarse de los demás, con rasgos ansiosos y de inseguridad, y tiende a la preocupación por su salud física; así mismo presenta una reacción depresiva frente a situaciones adversas, por su poca tolerancia a la frustración. Trata de mantenerse controlado, equilibrio con rasgos de introversión y es responsable. Presenta dificultad para adaptarse situaciones nuevas, falta de confianza en su entorno y en sus capacidades; haciendo uso de la fantasía para hacer frente a los problemas, en ocasiones es pesimista y se siente insatisfecho con lo que espera del entorno y los demás. Su madre ejerció mucha presión sobre él, de quien aún intenta defenderse y pero a la vez marco rasgos de dependencia en él. No hay presencia de consumo de bebidas alcohólicas.

Espinar, 02 de septiembre de 2016

Baneza Puma Mamani
Bachiller en psicología

INFORME PSICOLÓGICO

I. DATOS GENERALES

Nombre y apellido	: W.A.Q.
Edad	: 35 años
Sexo	: Varón
Fecha de nacimiento	: 12 de agosto de 1982
Lugar de nacimiento	: Espinar, Cusco
Lugar de residencia	: Espinar, Cusco
Grado de instrucción	: Superior
Estado Civil	: Soltero
Ocupación	: Soldador
Religión	: Católico
Informante	: Paciente
Lugar de evaluación	: Consultorio psicológico
Fecha de evaluación	: 6, 9 y 12 de agosto
Examinadora	: Bach. Baneza Puma Mamani

II. MOTIVO DE CONSULTA

El paciente solicita una atención psicológica debido a que hace 3 meses tuvo un conflicto en su trabajo, agredió físicamente a un supervisor al observar que esta persona le gritaba injustamente a un compañero de trabajo, “no controlo mis impulsos cuando siento que menosprecian a una persona”. También manifiesta que: “Hace semanas tengo mucha dificultad para dormir, suelo sentirme solo y muy triste”.

III. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- Observación
- Entrevista
- Pruebas psicológicas
 - Inventario multifásico de la personalidad (Mini – Mult)
 - Test de la figura humana de Karen Machover

IV. ANTECEDENTES PERSONALES Y FAMILIARES

El paciente se siente triste, desanimado y llora con frecuencia en las noches; tiene problemas para conciliar el sueño, siente un nudo en la garganta y presenta constantes dolores de cabeza, así mismo muchas ganas de comer aunque este saciado; en el trabajo ha perdido el interés de salir de días de descanso. Dichas características se presentan desde hace un par de semanas, a razón de que su pareja culminó la relación amorosa que ya tenía 3 meses, tras descubrir que la pareja anterior del paciente lo buscó en altas horas de la noche en su vivienda. Así mismo también está siendo impulsivo, al punto de que hace tres meses agredió físicamente sin premeditación a un supervisor de su trabajo, porque no le pareció correcta la actitud que tuvo frente a un compañero. Estas características se acrecientan tras la relación amorosa que mantuvo con su ahora ex pareja, que inicio hace 12 años, relación que se caracterizó por la desconfianza, agresiones verbales y celos; y culmina después de 5 años, cuando ella inicia una nueva relación y se casa; por ello el paciente estuvo deprimido por varios meses, no obstante hasta hace 1 año mantuvieron una relación extramatrimonial. Hace 1 año también su hermano fallece de un problema a los pulmones y hace 8 años su madre fallece por padecer de cáncer, a raíz de ello también estuvo deprimido, siendo la muerte de su hermano el evento que emocionalmente más lo afectó.

El evaluado, no fue planificado, y el proceso de gestación de la madre se caracterizó por periodos de inestabilidad emocional por los problemas que su padre tenía con el alcohol. Nació a los 7 meses, atendido en su casa por una partera, no recibió atención médica y atribuye su recuperación a los cuidados de su madre. En relación a su primera infancia, su desarrollo psicomotor y de lenguaje fueron dentro de lo normal, así como el control de esfínteres. Sus padres trabajaban mucho, por ello estaba al cuidado de sus hermanos mayores.

Ingresó a educación primaria a los 6 años y culmina a los 11 años, en Espinar Cusco; hasta 4to grado, tenía un desempeño escolar bueno obteniendo diplomas, no obstante en 5to y 6to su desempeño bajo, recuerda que disponía mucho tiempo a los videojuegos; en cuanto a sus relaciones interpersonales, tuvo pocos amigos, era tímido y callado. Sus padres seguían ausentes en esta etapa de su vida, debido a su trabajo, no mantenían una buena relación y existía violencia en su hogar; su madre era muy exigente y lo corregía con castigo físico, sufriendo a los 10 años de enuresis y posteriormente también sufrió de bruxismo. Ingresó a educación secundaria a los 12 años y culmina a los 16 años, su desempeño escolar en esta etapa fue regular, tuvo problemas para establecer vínculos con sus pares,

temía al rechazo o no encajar en el grupo. A los 13 años tenía muchas pesadillas, aun su madre ejercía mucha influencia sobre él, trataba de obedecerla en todo, ya que era perfeccionista e impulsiva, al punto de que en una ocasión lo agredió físicamente en el rostro, sacándole sangre. No obstante gracias al apoyo de su madre se va a estudiar a Arequipa, y a los 18 años ingresa al instituto bellas artes, aunque no estaba seguro de estudiar allí, donde tiene un desempeño bueno y culmina sus estudios, sin embargo tampoco tenía muchos amigos.

Al terminar el instituto, es docente de una institución educativa, donde se enamora de su alumna, relación que se describe en párrafos anteriores. A los 24 años decide ayudar a su hermano en un taller mecánico, dos años después su madre fallece; a razón de ello y oportunidades laborales decide volver a Espinar; trabaja durante dos años en un taller mecánico, donde muestra buen desempeño y es reconocido por lo perfeccionista que era con sus tareas; tiempo en el que termina su relación amorosa y pese a que estaba deprimido, continua trabajando, no obstante su ex pareja lo busca e inician una relación extramatrimonial. Hace 6 años ingresa a trabajar a una empresa del rubro de minería, empresa donde actualmente trabaja, tiene mucho compromiso, y es muy minucioso y perfeccionista con su trabajo; tiene una buena relación con sus compañeros, son los únicos amigos que tiene en la actualidad; no obstante siempre hay conflictos con sus superiores, quienes lo califican como “reactivo”, por su impulsividad. Hace 1 año su hermano fallece de forma muy inesperada y por todo lo que pasó y el mal momento que vivió decide poner fin a la relación amorosa que tenía. Hace 3 meses inicia una nueva relación amorosa con una señorita menor en 10 años. Vive con su padre, aunque no siente mucho cariño por él, en sus días de descanso se dedica a su taller mecánico que ya tiene 6 años y viaja a Arequipa a ver a su enamorada; no le gusta tomar ni fumar y evita concurrir a eventos sociales.

V. OBSERVACIONES CONDUCTUALES

El evaluado aparesta la edad referida, es de un color de tez trigueña, talla media y contextura gruesa, de ojos cafés oscuros, nariz y boca proporcional al rostro, su cabello es de color negro azabache. Se presenta en adecuadas condiciones de aseo y arreglo personal, viste sport elegante durante casi todo el proceso de evaluación. Durante la entrevista opta por una postura semi erguida, tiene mirada evasiva y su voz se quebranta, cuando expresa acontecimientos relacionados a su intimidad y mirada fija cuando habla sobre aspectos laborales. Al principio mostró desconfianza en contar sus intimidades, expresando respuestas

cortantes, pero después del rapport tuvo mayor confianza y necesidad de contar lo que siente y ha pasado en su vida, siendo amable y asequible.

Se encuentra lúcido y su atención fue la apropiada durante la evaluación, no obstante desde hace una par de semanas al realizar actividades laborales suele desconcentrarse al recordar los problemas personales que le aquejan y también presenta somnolencia por las dificultades que tiene para conciliar el sueño. El curso del pensamiento presenta fluidez, de forma organizada y coherente; sin embargo presenta ideas que le generan preocupación, “Cuando hago las cosas bien, otras personas te pagan mal”, en alusión a su vida amorosa y familiar; y por su salud, aludiendo que tiene una enfermedad, por los dolores de cabeza que le acongojan. Tanto su memoria y funcionamiento intelectual se encuentra dentro de los parámetros de la normalidad y no evidencia distorsiones perceptivas. Presenta poca expresión facial, y dificultades para expresar emociones, se siente triste y desanimado; se muestra pesimista en relación a su vida amorosa. Es consciente que lo que está sintiendo y pensando no es normal, es por eso que muestra apertura y quiere recibir ayuda

VI. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

El evaluado es una persona cuyo funcionamiento intelectual está dentro de la normalidad y acorde a su grado de instrucción; su memoria se encuentra en buen estado. Su nivel de atención es la apropiada, no obstante desde hace dos semanas suele desconcentrarse y presenta somnolencia y fatiga al realizar actividades repetitivas y prolongadas, debido a que tiene problemas para conciliar el sueño; por la preocupación que le genera su relación actual, sintiendo culpa y miedo de perder definitivamente a su pareja, así mismo recuerda a su hermano quien falleció hace un año, lo que a su vez también le genera sentimientos de soledad, tristeza y melancolía.

Se siente desanimado, desea seguir trabajando y no salir de días de descanso, sin embargo anteriormente tal acontecimiento le generaba alegría. Tiene preocupación por su salud, a causa de dolores de cabeza que le aquejan, no obstante estos dolores surgen o se intensifican cuando se encuentra en situaciones de inestabilidad emocional y mucha tensión, lo que hace inferir que dichos dolores son a causa de una somatización.

Tiene rasgos perfeccionistas y es responsable con las actividades y tareas que tiene en su entorno laboral. Es introvertido, trata de mantener un equilibrio emocional, no obstante

tiene poca tolerancia a la frustración lo cual contribuye a desencadenar episodios de impulsividad de forma no deliberada y lo hace más propenso a sufrir de depresión, como ocurrió en los últimos eventos de su vida, tras los conflictos y separación con su expareja sentimental y así también el fallecimiento de su madre y hermano. Es inseguro, lo que influye en crear lazos de dependencia hacia personas que le brindan aparentemente seguridad, no obstante con las mismas es celoso, posesivo y desconfiado; rasgos que se acrecientan a raíz de la relación amorosa que mantuvo hasta hace un año. Tiene rasgos ansiosos, se siente tenso, ha incrementado sus ganas de comer y presenta onicofagia; desde niño ya presentaba este rasgo por la violencia que vivió y observó en su hogar, sufriendo de enuresis, bruxismo y posteriormente pesadillas.

En cuanto a sus relaciones interpersonales, tiene dificultades para establecer vínculos a corto plazo, sus amistades se reducen a compañeros de su trabajo; se lleva bien con quienes considera que son buenas personas y le dan seguridad, generalmente aquellas que supone que son inferiores a él, no obstante no es tolerante con personas que lo menosprecia y él considera superiores, por miedo a ser criticado y juzgado, debido las exigencias y autoritarismo que ejerció su madre sobre él; de niño y adolescente también presentaba dificultades para establecer relaciones interpersonales por su timidez y miedo al rechazo.

VII. CONCLUSIÓN DIAGNÓSTICA

La persona, tiene rasgos predominantes de introversión, es inseguro, desconfiado y tímido, con sentimientos de inferioridad y miedo a ser rechazado por los demás; tiene problemas para establecer vínculos amicales, sobre todo con quienes considera superiores a él. Así mismo tiene rasgos de dependencia hacia personas que le brindan seguridad. Dichas características se presentan desde su infancia y se acrecientan en su adolescencia. Por todo lo expuesto el paciente presenta un: *F60.6 Trastorno ansioso (con conducta de evitación) de la personalidad.*

Es también una persona muy responsable, con rasgos perfeccionistas e impulsivos ante situaciones adversas por su poca tolerancia a la frustración

Desde hace dos semanas está triste y desanimado; tiene dificultades de noche para conciliar el sueño, presenta fatiga y somnolencia durante el día; así mismo se desconcentra al realizar actividades repetitivas y prolongadas. Está preocupado por su vida personal, siente

culpa por su inestable situación sentimental, así también está somatizando dolores de cabeza. Estas manifestaciones depresivas bajo la influencia de su tipo personalidad, también se presentaron anteriormente en el paciente, generalmente con la misma intensidad, tras la muerte de su madre y hermano, y la relación amorosa inestable que tuvo con su ex pareja, lo cual concluye que está presentando un: *F33.01 Trastorno depresivo recurrente, episodio actual leve con síntomas somáticos*

VIII. PRONÓSTICO

Favorable ya que tiene conciencia de su enfermedad y predisposición para recibir ayuda; así mismo tiene metas concretadas en su vida laboral.

IX. RECOMENDACIONES

Psicoterapia individual

Psicoterapia de pareja

A nivel laboral, evitar condiciones que le generen estrés.

Realizar actividades físicas y recreativas

Espinar, 06 de septiembre del 2016

Baneza Puma Mamani

Bachiller en psicología

PLAN PSICOTERAPEUTICO

I. DATOS GENERALES

Nombre y apellido	: W.A.Q.
Edad	: 35 años
Sexo	: Varón
Fecha de nacimiento	: 12 de agosto de 1982
Lugar de nacimiento	: Espinar, Cusco
Lugar de residencia	: Espinar, Cusco
Grado de instrucción	: Secundaria Completa
Estado Civil	: Soltero
Ocupación	: Soldador
Religión	: Católico
Informante	: Paciente
Lugar	: Consultorio psicológico
Fecha de evaluación	: 06, 09 y 12 de agosto
Examinadora	: Bach. Baneza Puma Mamani

II. DIAGNÓSTICO PSICOLOGICO

Tiene rasgos predominantes de introversión, es inseguro, desconfiado y tímido, con sentimientos de inferioridad y miedo a ser rechazado por los demás; tiene problemas para establecer vínculos amicales, sobre todo con quienes considera superiores a él. Así mismo tiene rasgos de dependencia hacia personas que le brindan seguridad. Dichas características se presentan desde su infancia y se acrecientan en su adolescencia. Por todo lo expuesto el paciente presenta un: *F60.6 Trastorno ansioso (con conducta de evitación) de la personalidad*

Es también una persona muy responsable, con rasgos perfeccionistas e impulsivos ante situaciones adversas por su poca tolerancia a la frustración

Desde hace dos semanas está triste y desanimado; tiene dificultades de noche para conciliar el sueño, presenta fatiga y somnolencia durante el día; así mismo se desconcentra al realizar actividades repetitivas y prolongadas. Está preocupado por su vida personal, siente culpa por su inestable situación sentimental, así también está somatizando dolores de cabeza.

Estas manifestaciones depresivas bajo la influencia de su tipo personalidad, también se presentaron anteriormente en el paciente, generalmente con la misma intensidad, tras la muerte de su madre y hermano, y la relación amorosa inestable que tuvo con su ex pareja, lo cual concluye que está presentando según el CIE 10 un: *F33.01 Trastorno depresivo recurrente, episodio actual leve con síntomas somáticos*

III. OBJETIVO GENERAL

Reestructurar la conducta del paciente a través de la identificación y modificación de las creencias que afectan su vida personal.

IV. DESARROLLO

- a. Técnicas Psicoterapéuticas
 - Terapia cognitiva- conductual
 - Terapia Racional Emotiva

Nº DE SESIÓN	TÉCNICAS PSICOTERAPEUTICA	OBJETIVO	DESARROLLO
1	Alianza terapéutica	Construir una relación de trabajo que se caracterice por la confianza para poder llevar acabo la psicoterapia	Se inicia una conversación amena, donde se demuestra mucha empatía con el paciente, tratado de no generar que piense que se le juzga o rechaza. Explicándole el fin de la psicoterapia.
2	Técnica de regulación de la respiración	Enseñar técnica de respiración para combatir la ansiedad, tranquilizar la mente y producir relajación	Respiración abdominal El paciente debe estar en la posición más cómoda posible y pasar unos pocos minutos descansando en silencio. Entonces puede darse las siguientes indicaciones:

			<ul style="list-style-type: none"> • Dedique unos pocos momentos a desplazarse a través de una secuencia de representación mental agradable... luego, cuando el cuerpo se relaje. • Apoye una mano levemente sobre el plexo solar. • Centre su atención en esta área y comience el ejercicio con una respiración hacia afuera, una respiración que se produce con naturalidad. • Note un hundimiento del área situada debajo de la mano, a continuación deje que el aire fluya hacia los pulmones, notando la hinchazón que se produce debajo de la mano. Luego cuando el aire es expulsado, note como se hunde otra vez el área situada debajo de la mano. • Deje que la respiración se desarrolle con normalidad
3 y 4	Reestructuración cognitiva	Explicar la importancia de detectar sus distorsiones cognitivas acerca de él mismo y los demás.	A través de discusiones racionales con la paciente y registros de pensamiento se explicó la conexión entre sus sentimientos negativos de inadecuación y sus supuestos disfuncionales. Cuando sea capaz de reconocer dichas relaciones, aprenderá

			a refutar sus pensamientos y a generar alternativas de pensamiento.
6 y 7	Terapia Racional Emotiva	Se utilizó la TRE con la finalidad de eliminar aquellas ideas, creencias y pensamientos irracionales sobre los eventos que han pasado Mejorar el control de sus impulsos	<p>Preguntar a la persona por el problema a tratar durante la sesión. (Importante refutar creencias irracionales).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir y acordar los objetivos concretos de la sesión porque no en todas las ocasiones coinciden terapeuta y cliente. • Llevar a cabo proceso ABC (A = Acontecimientos activadores B = Pensamientos Racionales Irracionales C = Consecuencias emocionales y de comportamiento) y establecer relaciones. • Debatir terapeuta y cliente creencias irracionales específicas tratando de adoptar nuevas creencias racionales alternativas que tenga sobre su enfermedad y sobre su tratamiento haciendo reflexionar sobre la importancia de este. • Elegir, definir y acordar nuevas tareas a realizar entre sesiones. Trabajar aspectos que facilitan la realización de estas tareas.
8	Auto concepto y Auto aceptación	Mejorar la seguridad y	Se le explico sobre los componentes de la autoestima y la importancia para la confianza y toma de decisión.

		confianza del paciente	Se realizó planes de acción cortos frente a aquello que el paciente quiere mejorar.
--	--	------------------------	---

V. TIEMPO DE EJECUCIÓN

La planificación de las sesiones fue orientada a la realización 1 sesión por semana con una duración de una hora por cada sesión, teniendo como una duración aproximada de 3 meses según la evolución y respuesta a la psicoterapia. A la fecha se han desarrollado 8 sesiones.

VI. LOGROS ALCANZADO

- Se logró construir una relación de trabajo entre el paciente y la psicoterapeuta
- Se logró comprender las creencias y pensamientos que le generan preocupación
- Se comprendió sus conflictos emocionales que le han estado produciendo un malestar
- El paciente logró una mejor comprensión de sus pensamientos, y su influencia en su comportamiento.
- Se mejoró la confianza y seguridad del paciente

Espinar ,12 de diciembre del 2016

Baneza Puma Mamani

Bachiller en psicología

Inventario Multifásico de la Personalidad Mini-Mult

HOJA DE RESPUESTAS

Nombres y Apellidos: Wilson

Sexo: F Fecha de Nacimiento: _____ Escuela: _____

Fecha de Aplicación: 12-08-2016

Marque con un aspa (X) la letra V (verdadero) o F (falso), según corresponda:

01	X	F
02	V	X
03	X	F
04	X	F
05	X	F

16	V	X
17	X	F
18	X	F
19	V	X
20	V	X

31	X	F
32	V	X
33	X	F
34	X	F
35	X	F

46	X	F
47	V	X
48	V	X
49	X	F
50	V	X

61	X	F
62	V	X
63	X	F
64	V	X
65	V	X

06	X	F
07	V	X
08	X	F
09	V	X
10	X	F

21	X	F
22	X	F
23	V	F
24	X	F
25	V	X

36	V	X
37	X	F
38	V	X
39	V	X
40	X	F

51	X	F
52	V	X
53	V	X
54	X	F
55	V	X

66	V	X
67	X	F
68	X	F
69	X	F
70	X	F

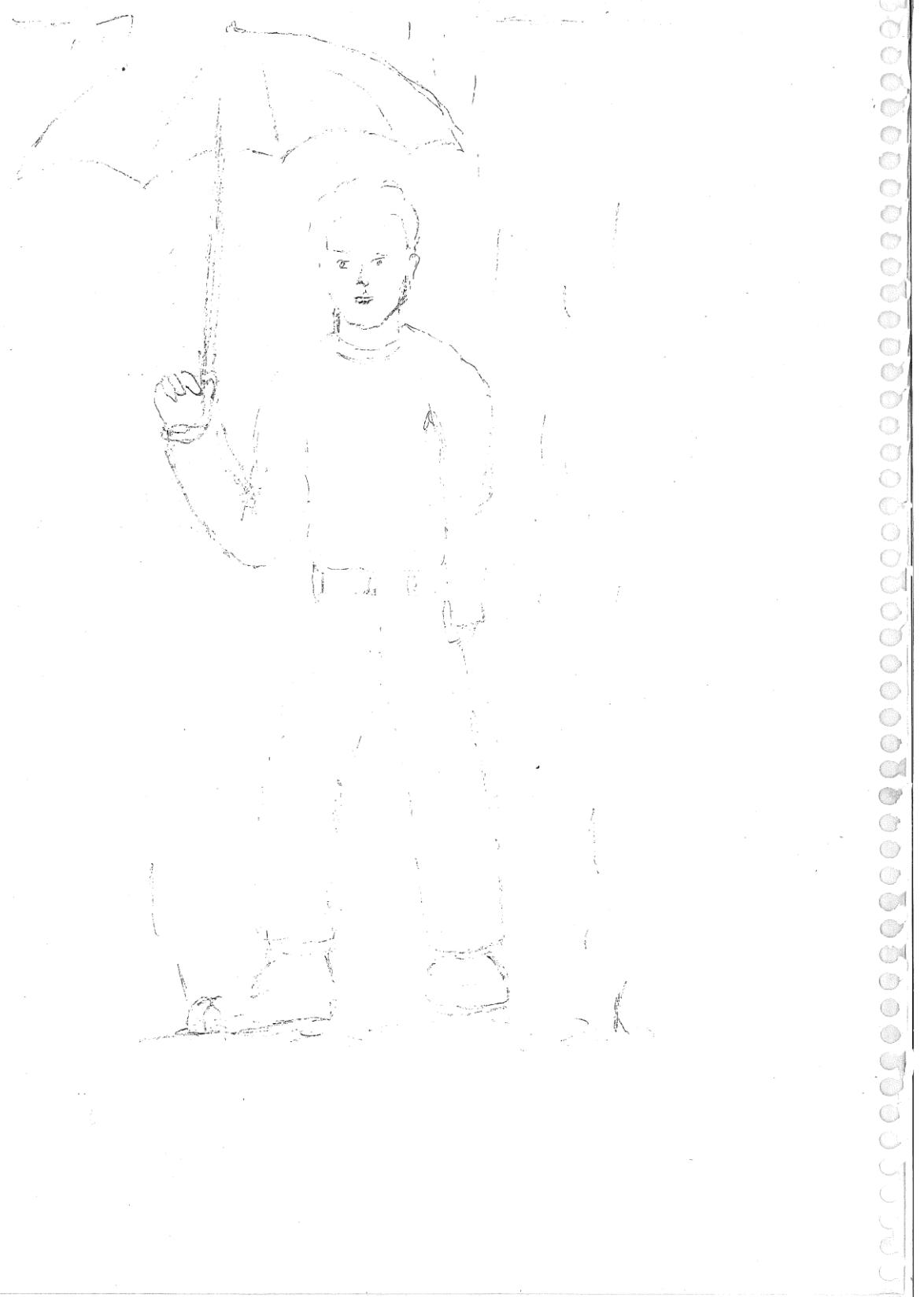
11	V	X
12	X	F
13	V	X
14	X	F
15	V	X

26	V	X
27	V	X
28	X	F
29	X	F
30	X	F

41	X	F
42	X	F
43	X	F
44	V	X
45	V	X

56	X	F
57	X	F
58	V	X
59	V	X
60	X	F

71	V	X
72	X	F
73	X	F
74	X	F
75	X	F



h