



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**ESTRATEGIA DE MONITOREO DE RIESGOS
PSICOSOCIALES PARA LA REDUCCIÓN DEL
ESTRÉS OCUPACIONAL EN PERSONAL DE
SALUD DE LA CLÍNICA SOLUCIONES MÉDICAS**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO
DE MAESTRO EN PSICOLOGÍA CLÍNICA**

Autor:

Bach. Zapata Vidarte Kevin Martin

<https://orcid.org/0000-0001-6361-2774>

Asesora:

Mg. Cruz Ordinola Maria Celinda

<https://orcid.org/0000-0001-9330-1870>

Línea de Investigación:

Ciencias de la vida y cuidado de la salud humana

Pimentel – Perú

2023



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA

ESTRATEGIA DE MONITOREO DE RIESGOS PSICOSOCIALES
PARA LA REDUCCIÓN DEL ESTRÉS OCUPACIONAL EN
PERSONAL DE SALUD DE LA CLÍNICA SOLUCIONES MÉDICAS

AUTOR

Mg. ZAPATA VIDARTE KEVIN MARTIN

PIMENTEL – PERÚ

2023

**ESTRATEGIA DE MONITOREO DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA
REDUCCIÓN DEL ESTRÉS OCUPACIONAL EN PERSONAL DE SALUD DE
LA CLÍNICA SOLUCIONES MÉDICAS.**

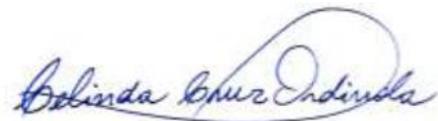
Aprobación de la tesis



Dr. Callejas Torres Juan Carlos
Presidente del jurado de tesis



Mg. Carmona Brenis Karina Paola
Secretaria del jurado de tesis



Mg. Cruz Ordinola Maria Celinda
Vocal del jurado de tesis

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, dedaro (amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

ESTRATEGIA DE MONITOREO DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA LA REDUCCIÓN DEL ESTRÉS OCUPACIONAL EN PERSONAL DE SALUD DE LA CLÍNICA SOLUCIONES MÉDICAS.

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, con relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual infomo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

ZAPATA VIDARTE KEVIN MARTIN	DNI: 72812701	
-----------------------------	---------------	---

Pimentel, 10 de febrero de 2023.

Dedicatorias

La presente investigación se encuentra encomendada y dedicada a Dios, puesto que gracias a Él y su Providencia pude contar con los criterios para su realización. Siempre seré un mero instrumento sometido a su voluntad.

A mi esposa Laura, e hijo Thomas, que desde que llegaron a mi vida han sido la principal fuente de motivación frente a mis deseos de superación.

A mis padres y hermano, puesto que forjaron en mí una impresión personal de manera desinteresada y austera. No habrá valor alguno para poder retribuirlo.

Agradecimientos

Agradezco de manera personal a las autoridades de la prestigiosa Universidad Señor de Sipán y, en especial, a los asesores Dr. Callejas Torres Juan Carlos y Mg. Saénz Flores María del Pilar, por su disposición frente al desarrollo de la presente investigación.

Resumen

Los riesgos psicosociales son factores psicológicos asociados a la ergonomía correspondientes al entorno laboral, los cuales pueden desarrollar enfermedades ocupacionales relacionadas al estrés laboral o trastornos de ansiedad. Estos se generan principalmente por la carga del trabajo y la gestión del capital humano de la empresa. Se realizó la aplicación de un programa de monitoreo de riesgos psicosociales en colaboradores de una clínica de salud ocupacional con la finalidad de reducir la presencia de riesgos psicosociales inmersos en el entorno de trabajo. Se evidenciaron valores de alta presencia relacionados con los riesgos psicosociales desarrollados por el contenido de la tarea, a diferencia de los relativos a la alta dirección, los cuales obtuvieron puntuaciones de baja presencia. Con la aplicación del programa de monitoreo de riesgos psicosociales, los valores de alta presencia disminuyeron significativamente. De esta manera, la psicoeducación e implementación de programas de control como lo es el monitoreo de riesgos psicosociales influyen en la disminución de la probabilidad de padecer estrés laboral y/o enfermedades ocupacionales asociadas a la salud mental.

Palabras Clave

Riesgos psicosociales, programa de monitoreo, exigencias psicológicas, doble presencia, ritmo de trabajo, influencia, posibilidad de desarrollo, sentido del trabajo, claridad de rol, conflicto de rol, condiciones de trabajo, confianza vertical, justicia y probabilidad.

Abstract

Psychosocial risks are psychological factors associated with ergonomics corresponding to the work environment, which can develop occupational diseases related to work stress or anxiety disorders. These are generated mainly by the workload and the management of the company's human capital. The application of a psychosocial risk monitoring program was carried out in collaborators of an occupational health clinic in order to reduce the presence of psychosocial risks immersed in the work environment. High presence values related to the psychosocial risks developed by the content of the task were evidenced, unlike those related to senior management, which obtained low presence scores. With the application of the psychosocial risk monitoring program, the values of high presence decreased significantly. In this way, psychoeducation and the implementation of control programs such as psychosocial risk monitoring influence the reduction of the probability of suffering from work stress and/or occupational diseases associated with mental health.

Keyword

Psychosocial risks, monitoring program, psychological demands, double presence, work rhythm, influence, possibility of development, sense of work, role clarity, role conflict, working conditions, vertical trust, justice and probability.

ÍNDICE

Aprobación de la tesis	iii
Declaración Jurada de Originalidad.....	iv
Dedicatorias	v
Agradecimientos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad Problemática.	12
1.2. Trabajos Previos.....	19
1.3. Teorías relacionadas al tema.	23
1.4. Formulación del problema	49
1.5. Justificación e importancia del estudio	49
1.6. Hipótesis.	50
1.7. Variables, Operacionalización.	50
1.8. Objetivos	52
1.8.1. Objetivo General.....	52
1.8.2. Objetivos Específicos	52
II. MATERIAL Y MÉTODO	53
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.	53
2.2. Población y muestra.	54
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	54
2.4. Instrumento	55
2.5. Validez y Confiabilidad	56
2.6. Procedimientos de análisis de datos.....	56
2.7. Criterios éticos	56
2.8. Criterios de Rigor científico.....	57
III. RESULTADOS	58
3.1. Resultados	58
3.2. Discusión de resultados.....	68
3.3. Aporte práctico.....	73
IV. CONCLUSIONES.....	97
V. RECOMENDACIONES	98
VI. REFERENCIAS	99
ANEXOS	105

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resumen de la evaluación de monitoreo de riesgos psicosociales	45
Tabla 2. Operacionalización de la variable riesgos psicosociales	50
Tabla 3. Estadísticos de Confiabilidad	56
Tabla 4. Niveles de presencia de los riesgos psicosociales según dimensiones	58
Tabla 5. Dimensiones de riesgos psicosociales según sexo de los colaboradores	62
Tabla 6. Dimensiones de Riesgos Psicosociales Según Área de trabajo	64
Tabla 7. Niveles de presencia de los riesgos psicosociales según dimensiones, desde la perspectiva de la alta dirección de la empresa.....	66
Tabla 8. Resultados del pre y post test sobre la fase psicoeducación.....	95

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Niveles de presencia de los riesgos psicosociales según las dimensiones asociadas a la alta dirección.....	61
Figura 2	Niveles de presencia de los riesgos psicosociales según las dimensiones asociadas al contenido de la tarea	61
Figura 3	Niveles de presencia de los riesgos psicosociales de mayor prevalencia, según percepción de la alta dirección	68

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

Dentro de los entornos laborales, existen factores que afectan a la salud de los colaboradores, tanto a nivel físico, psíquico y social; estos son denominados como riesgos psicosociales los cuales se encuentran relacionados con las condiciones y organización del trabajo. Uno de los principales problemas a nivel clínico ocupacional radica en la ausencia de un proceso de monitoreo de los mismos, los cuales predisponen a que se generen enfermedades ocupacionales y psicopatologías asociadas, ocasionando una demanda de atención sanitaria y alteraciones del desarrollo de las actividades de las organizaciones.

Montoya (2021), menciona que el proceso de monitoreo de riesgos psicosociales es un método de medición en el cual se recoge la información de las condiciones laborales en las cuales los colaboradores desempeñan sus actividades. Esta persigue el objetivo de codificarlas de manera estadística e identificar factores de riesgo que aumentan la probabilidad de que se suscite una enfermedad ocupacional, accidentes de naturaleza laboral y psicopatologías asociadas, como lo son el estrés laboral y su comorbilidad con el trastorno de ansiedad generalizada.

La aplicación del monitoreo de riesgos psicosociales surge como una demanda de la Organización Internacional de Trabajo frente a la humanización de las facultades laborales dispuesta por una etapa de desensibilización del capital humano, iniciada por una cultura de explotación de recursos cerca del 1890, con la Revolución Industrial. Esta percepción de desarrollo ha venido generando hace no más de un par de décadas que trabajadores y empleadores prescindan de un buen cuidado sanitario dentro de las empresas, aumentando las probabilidades del desarrollo de afecciones de tipo ocupacional. (Morón, Pérez-Pérez, Pedrero, 2017; y Boada-Grau, Ficapal – Cusí; 2012).

Por otro lado, Neffa (2015), menciona que el monitoreo de riesgos psicosociales surge con la finalidad de identificar la causalidad de la ansiedad anticipatoria o estrés a nivel clínico, para los años 70's, puesto que su prevalencia había incrementado. Los resultados evidenciaron que esta afección psicológica

surge a partir de ciertas condiciones presentes en un entorno laboral demostrando la importancia de implementar procesos de regulación relativos.

Dentro del contexto internacional, Occupational Health and Safety Assessment Series (OHSAS) es un Sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional aplicable a todas las organizaciones, dentro de las cuales se contemplan la normativa 18001 y 45000, relativas a la seguridad y salud en el trabajo de manera específica. Esta norma señala que el monitoreo de riesgos psicosociales se encuentra dentro del sistema integrado y métodos ineludibles para la detección de riesgos, reducción de la presencia del estrés laboral y promoción de la salud a nivel ocupacional. (Castella, Fernandez, García, Lázara, Llorens, Meléndez y Moncada, 2005).

Actualmente, la informalidad laboral, explotación y poca consciencia de la existencia de los riesgos psicosociales genera cuadros de estrés crónico que se somatizan de manera física, requiriendo de consultas e intervenciones psicológicas y médicas. Es por ello que la ley peruana de seguridad y salud en el trabajo, N°29783, en el artículo 65 indica que los planes preventivos de riesgo y salud ocupacional requieren de identificar a los riesgos psicosociales. Así mismo, según el artículo 33 del Decreto Supremo 005-2012-TR, se concreta el trabajo de reconocimiento puesto que solicita a las entidades laborales el registro obligatorio, mediante análisis estadístico, de los agentes psicosociales con la finalidad de generar medidas preventivas frente a la probabilidad de accidentes o enfermedades ocupacionales. (Presidencia de la República, 2012).

Las manifestaciones más frecuentes del estrés laboral, según Maslach y Jackson (1996), quienes estudiaron las manifestaciones ansiosas asociadas a riesgos psicosociales, son las de despersonalización, la cual se define como una desensibilización frente a la actividad; el agotamiento emocional o cansancio mental, y deficiencia motivacional y volitiva. Sumado a ello, surgen una serie de patrones conductuales y sintomatología somatológica, las cuales se encuentra en el apartado de trastornos de ansiedad del manual diagnóstico y estadístico de trastornos mentales, versión IV-TR y V:

- Áreas de dolor: espalda
- Todo el cuerpo: aturdimiento ligero, fatiga o sudoración, alopecia.

- Comportamiento: agitación, hipervigilancia o irritabilidad, falta de apetito.
- Cognitivos: falta de concentración o pensamientos no deseados
- Psicológicos: ansiedad intensa o miedo, ataques de pánico, tristeza patológica.
- También comunes: angustia emocional, preocupación excesiva, rumiativo pensamientos, alteración del flujo de pensamiento, insomnio o hipersomnias, dolor de cabeza, náuseas, palpitaciones o temblor.

Neffa (2015), menciona que los monitores de riesgos psicosociales son medidas preventivas que buscan reducir las condiciones laborales asociadas al desarrollo de estrés laboral crónico. Estas se pueden agrupar desde el diseño, organización, gestión del trabajo, contexto social, calidad de liderazgo, contenido de la tarea, seguridad, entre otros.

El método Ista 21, desarrollado en Dinamarca por un grupo de investigadores del National Research Centre for the Working Environment en el año 2000; es a la actualidad el sistema más efectivo para identificar los rangos, de manera estadística, de los valores psicosociales. Esto se viene aplicando de manera normativa a nivel internacional siendo las exigencias cuantitativas, emocionales, doble presencia, ritmo de trabajo, influencia, posibilidad de desarrollo, sentido del trabajo, claridad del rol, conflicto del rol, previsibilidad, condiciones tangibles, confianza, justicia y liderazgo; como dimensiones independientes. Los informes a partir del proceso han permitido desarrollar estrategias que aminoren los valores, disminuyendo de manera significativa la presencia de sintomatología al estrés laboral crónico. (Instituto sindical de trabajo y Salud, 2000; Castella, Fernandez, García, Lázara, Llorens, Meléndez y Moncada, 2005)

Así mismo, existen investigaciones que demuestran que la presencia de riesgos psicosociales afectan directamente a variables como lo es la satisfacción y clima laboral; al igual que el comportamiento organizacional de los grupos humanos por lo que los monitoreos de estos riesgos permiten salvaguardar la salud

psíquica de los colaboradores, al igual que promover ambientes de trabajo adecuados para el desarrollo del ser humano.

Investigaciones como las realizadas por Díaz y Carrasco (2018), cuyo objetivo fue determinar la influencia de los riesgos psicosociales frente al clima y la felicidad de los trabajadores, evidenciaron que el personal se siente más satisfecho y alegre cuando su trabajo se ve retribuido mediante reforzadores; esto contribuye de igual manera con su desempeño y disposición para establecer relaciones interpersonales. Todo esto se encuentra enmarcado en el concepto de riesgos psicosociales y la conducta del empleador y abordaje surge de la necesidad que, a su vez, recae en la identificación y evaluación de estos riesgos, siendo de suma importancia para la reducción del estrés laboral o manifestaciones psicológicas asociadas.

Zapata y Chancafe (2017), identifican en un consorcio de empresas de venta de abarrotes y bebidas de la región Lambayeque la alta demanda de trabajo y la no mediación de riesgos psicosociales aumentan la probabilidad de padecer estrés laboral crónico, señalando que el 72% de la población de ventas evaluado tenía indicadores significativos de este trastorno. Sumado a ello, concluyen que la presencia de este síndrome ansioso influye en la calidad de servicio y atención, generando un declive en el número de ventas producciones individuales.

En la realidad nacional, pese a la normativa legal existente para la detección de riesgos psicosociales, muchas entidades laborales no cuentan con un adecuado plan de gestión de riesgos, priorizando los resultados monetarios y descuidando los factores que afectan a la salud mental de los trabajadores. Colaboradores, mediante opinión, manifiestan que son sometidos a trabajos extenuantes con horas superiores a las establecidas por ley y con una carente disposición ergonómica, sumado al inadecuado descanso. En empresas o entidades de salud, este problema no pasa desapercibido; se hace mucho más presente cuando la demanda de atención supera a la producción estimada y recae en un número de colaboradores que no cumplen con la cantidad mínima para dar una respuesta de calidad.

Cada vez es más frecuente reconocer en colaboradores ciertos indicadores de ansiedad y estrés, lo cual se encuentra ligado a las tareas que desempeñan y a

la presión que existe por parte de sus jefaturas respectivas. La mala organización promueve expectativas de producción irreales que, frente a perspectivas económicas pueden sonar atractivas, pero no cumplen con las condiciones para que el ser humano las desarrolle de manera segura.

La realidad local no es una excepción. Los medios laborales se encuentran sometidos a rigurosos tratos, excesiva carga laboral, sobre todo del personal sanitario, de clínicas y hospitales que, en coyuntura con la actual pandemia, refuerzan los protocolos estrictos, riesgo de contagio y estrés laboral frente a la naturaleza de la tarea, puesto que son vidas como responsabilidad a asumir.

Custodio (2021). Realiza una investigación con la finalidad de delimitar el nivel de riesgos psicosociales, según la escala general, dimensiones y asociados a factores sociodemográficos; existentes en el personal de salud de un nosocomio nivel III-1; de la ciudad de Chiclayo. Los resultados evidenciaron que la mayor parte del porcentaje de los colaboradores evidencian un nivel medio en las dimensiones de exigencias laborales y satisfacción con remuneración del rendimiento. Dentro de los aspectos sociodemográficos, se evidencia que el personal catalogado como adultez media, de ambos sexos, mantienen un nivel alto en la dimensión de exigencias laborales; lo cual en contraste se demuestra que el personal asistencial es el que más se encuentra expuesto a niveles elevados de este factor. A ello se le suma los aspectos formales de contratación y tipo de prestación de servicios, puesto que a personas asociadas al hospital mediante modalidad CAS, son quienes presentan mayor nivel con respecto a la seguridad del empleo.

Yovera (2019), realizó una investigación de tipo descriptiva, con corte transversal; para determinar los factores de riesgos psicosociales en los miembros de atención y de la compañía de bomberos Salvadora de Lambayeque N°88. Los aspectos en concreto evaluados fueron las dimensiones de exigencias psicológicas, trabajo activo, posibilidades de desarrollo, inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima. Los resultados evidenciaron que el 50% de la población contaba con riesgo alto, mientras que un 20% y un 30%, medio y bajo, respectivamente, en la dimensión de exigencias psicológicas. Así mismo, otro de los factores con riesgo elevado fue el de inseguridad, con un 60% de nivel alto. No obstante, los factores trabajo activo, posibilidades de desarrollo,

doble presencia y exigencias psicológicas, se evidencian porcentajes menores al 40% en un nivel alto, el cual es en el caso de apoyo social; y en descenso en los factores mencionados.

El análisis de la problemática, ha llevado a formular el siguiente **problema científico**: Insuficiencias en el proceso de monitoreo de riesgos psicosociales, inciden en el estrés ocupacional.

Ahora bien, los procesos de monitoreo de riesgos psicosociales reducen el padecimiento de estrés laboral crónico y los síntomas asociados, causados por factores relativos a los entornos y procesos laborales; por lo tanto, la vida emocional y salud mental de los trabajadores se verá favorecida. Sin embargo, el proceso de monitoreo identifica los factores de riesgo para su próxima intervención, por ello, el **diagnóstico causal** delimita lo siguiente:

- Deficiencias en el monitoreo de riesgos psicosociales presentes en los entornos laborales de manera periódica.
- Deficiencia de higiene ocupacional por parte de las entidades de salud, referente a riesgos psicosociales, en el desarrollo del proceso de monitoreo de riesgos psicosociales.
- Deficiencias en el manejo de estrés, ansiedad o síndrome de burnout presentes en sectores de trabajo relativos, en el desarrollo del proceso de monitoreo de riesgos psicosociales.

De ahí que el objeto de investigación sea el siguiente: El proceso de monitoreo de riesgos psicosociales.

Para definir el **objeto de investigación**, se ha tomado referencia de distintos autores,

Según Llaneza (2007), los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión. Algunos ejemplos de condiciones de trabajo que entrañan riesgos psicosociales son:

- Cargas de trabajo excesivas;

- Exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto;
- Falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y falta de influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo;
- Gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo;
- Comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros;
- Acoso psicológico y sexual, violencia ejercida por terceros.

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los riesgos psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, a los que se llama estrés. (Castella, Fernandez, García, Lázara, Llorens, Meléndez y Moncada, 2005)

Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, por sus siglas en inglés, los riesgos psicosociales en el trabajo son aquellos que están originados por una deficiente organización y gestión de las tareas y por un entorno social negativo. Los factores de riesgo psicosocial pueden afectar a la salud física, psíquica o social del trabajador. (Neffa, 2021)

Así, se entiende que las estrategias basadas en ese modelo, permiten intervenir en el medio laboral en el cual se desarrolla una persona, erradicando factores que afecten su salud de manera directa, o que aumenten la probabilidad de desarrollar estrés laboral o alguna enfermedad ocupacional de afección psicológica.

Todo lo mencionado conlleva al desarrollo de una problemática existente, que, por un lado, la ausencia del monitoreo de riesgos psicosociales genera un ambiente laboral con factores que producen el estrés laboral crónico y psicopatologías asociadas; y, por otro lado, la falta de consciencia por parte de las organizaciones referentes a las condiciones que las que su personal puede encontrarse trabajando y tolerando, con la posibilidad de desarrollar afecciones mentales. Por lo que es necesario dinamizar este proceso.

El **campo de la investigación** es la dinámica del proceso de monitoreo de riesgos psicosociales.

1.2.Trabajos Previos

Desde 1960, aproximadamente, la psicología ocupacional ha desarrollado investigaciones sobre la casuística de la prevalencia del estrés laboral crónico dentro de los entornos laborales, con la finalidad de identificar los factores que predisponen a su padecimiento.

En el contexto nacional peruano, desde el año 2012, con la promulgación de la ley de seguridad y salud en el trabajo N° 29783, la normativa de aplicación de monitoreo de riesgos psicosociales ha sido impartida teóricamente para el manejo de planes de gestión y certificación para el funcionamiento de clínicas, centros de salud y empresas en general, no obstante, en la práctica no hay un riguroso control por parte de las entidades auditoras. Sumado a las condiciones laborales en las cuales se desarrollan las empresas, sobre todo en zonas centralizadas, hay poca conciencia de la importancia de controlar los factores que predisponen al riesgo de padecer estrés laboral crónico, por lo que parte del problema es la cultura del trabajo por parte de los empleadores y empleados.

A nivel internacional, Castro (2018), realizó una investigación para determinar el nivel de riesgos psicosociales asociados al estrés laboral, el cual se evidenció que el 14% de la población padecía de una enfermedad ocupacional o riesgo de salud elevado debido a un alto índice de factores psicosociales y estrés laboral, de lo cual se delimitó el 65% de incidencia en ansiedad ocupacional y 4 de los 9 riesgos psicosociales en un nivel alto, según las dimensiones del cuestionario utilizado.

Leyton-Pavez, Valdés-Rubilar, y Huerta Riveros (2015), realizaron un estudio metodológico de los riesgos psicosociales en entidades y clínicas de salud mediante el método ISTAS 21, en el contexto chileno. Los resultados evidenciaron que el 80% de la población padecía de una complejidad dinámica de los riesgos, con incidencia de estrés ocupacional crónico, diagnosticado en un 60%. Sumado a ello, se obtuvo que el 75% consideraban que no había una regulación de riesgos por parte de los dirigentes de los nosocomios.

Gómez, Rodríguez, Ordosgoita, Rojas y Severiche (2017), evaluaron los riesgos psicosociales de una clínica de atención tipo III en nivel de intervención, en la ciudad de Cartagena de Indias. Los resultados evidenciaron que más del 70% padecen de afecciones psicológicas asociadas al estrés laboral crónico; siendo las causas la indiferencia social frente al trabajo en un 75% 61% referente a la descompensación de la carga laboral, 75% por consecuencias de agotamiento mental y 57% por carencia de influencia sobre el tipo de trabajo. En función a sub variables, refieren que motivos de carga laboral o disposición económica influyen en el desarrollo de indicadores de estrés, debido a la asunción de necesidades. Así mismo, se evidenciaron enfermedades ocupacionales ligadas al insomnio e hipersomnia, con deterioro cognitivo en la atención y memoria.

Jiménez, Orozco, y Cáliz (2017), realizaron una investigación para medir el nivel de riesgos psicosociales asociados al estrés laboral, en el personal asistencial, enfermeras y auxiliares de hospitales de la red pública de la ciudad de Bogotá, Colombia. Mediante la aplicación de la metodología internacional ISTAS-21, se evidenció que el 97,6% padecían de estrés laboral debido a condiciones laborales, inseguridad en el trabajo y despersonalización. Por otro lado, se evidenció un valor significativo mayor al 90% de confiabilidad referente a la correlación existente entre altos niveles de riesgos elevadores con indicadores elevados de estrés organizacional crónico.

Salvador (2019), en función al análisis de riesgos psicosociales, realiza una investigación en la cual pretendía medir la influencia de los factores elevados de los mismos en el compromiso organizacional. Dentro de la compilación teórica encontró que los riesgos psicosociales modifican patrones conductuales que detonan actitudes de hostilidad o baja predisposición volitiva y motivacional frente a la tarea; por lo que su efecto conlleva a un deterioro del desempeño y la productividad. Sumado a ello, los aspectos hostiles de la tarea pueden generar indicadores de estrés organizacional.

Fernández, González, Iribar y Peinado (2017), realizaron una investigación en la ciudad de México, frente a los indicadores de riesgos psicosociales y el desarrollo de estrés laboral crónico o Burnout en médicos emergencistas e internos residentes en el servicio de urgencias. Los resultados

demonstraron que el 78% de la población evaluada se encuentra en una situación desfavorable frente a la medición de riesgos psicosociales, desarrollando indicadores de síndrome de burnout o estrés laboral crónico. Sumado a ello, se menciona que el 48% presenta un alto índice de agotamiento emocional y un 90% en altos indicadores de exigencias desequilibrantes en función a la tarea. De igual manera, los investigadores concluyen que existe la reducción de productividad y disposición a las funciones, lo cual puede influir en la calidad de atención e intervención médica.

Moreno, Vaca, Martínez, Suasnaves, Cárdenas y Gómez (2018) realizaron una investigación con la finalidad de validar un instrumento de medición de riesgos psicosociales en empresas ecuatorianas. Los resultados evidenciaron que la confiabilidad de para la medición de riesgos fue superior al 0,05 en alfa de cronbach, generando valores correlativos altos referente a altos indicadores de estrés laboral y afecciones ocupacionales.

Martínez (2020), realizó una investigación referente al nivel de indicadores de riesgos psicosociales y su correlación con el estrés laboral en la realidad española, frente a las afecciones causadas por la pandemia, sobre todo durante la primera y segunda ola, suscitada en el primer y segundo periodo del 2020. Los resultados evidenciaron que las categorías de riesgos psicosociales se encontraban en un nivel alto en un promedio mayor al 70%, lo cual generaba indicadores de estrés laboral específicamente por la carga a la tarea, confinamiento, medio ambiente, seguridad y soporte del entorno. Por otro lado, frente a la evaluación de personal contagiado por la enfermedad, se concluye que el 30% de los decesos se debió a factores influidos por el alto nivel de estos riesgos y su deficiente gestión debido a las limitantes del covid-19 tanto en gestión y monitoreo de riesgos.

Con respecto a la realidad nacional, Tacca y Tacca (2019), realizaron una investigación referente a las exigencias psicosociales y estrés laboral en docentes universitarios de la ciudad de Lima. Los resultados demostraron que la ansiedad organizacional se relaciona con los riesgos psicológicos relativos al trabajo activo, compensaciones, doble presencia y bajo nivel de apoyo por parte del entorno; conforme al modelo internacional de evaluación de riesgos psicosociales ISTAS-

21. Así mismo, refieren que no existen factores sociodemográficos intervinientes, por lo que el estrés laboral crónico se presenta de manera indistinta.

Cárdenas (2020), realizó una investigación de evaluación de riesgos psicosociales y estrés laboral en un escuadrón de emergencia norte de la policía nacional del Perú, haciendo uso del método internacional CoPsQ ISTAS-21. Los resultados de correlación evidenciaron un grado de significancia de 0.977 y 0.965, lo cual delimita la dependencia del estrés frente a los niveles de riesgos psicosociales. Sumado a ello, se identificaron las sub dimensiones de mayor incidencia, las cuales fueron la de trabajo activo, desarrollo de habilidades, apoyo social y calidad de liderazgo.

Pastrana y Bejarano (2018), hicieron una investigación relativa al estrés laboral crónico o síndrome de Burnout y riesgos psicosociales en los trabajadores de una empresa minera del Perú. Mediante el método internacional de medición de riesgos CoPsQ ISTAS-21, se evidenció una correlación positiva entre ambas variables, la cual fue superior al 0,05%, a un nivel de significancia de 95%, por lo que se sugiere implementar procesos de monitoreo de riesgos psicosociales como parte del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, sumado a ello, a delimitar estrategias de higiene mental para el control y regulación de estos factores.

Paucar (2018), realizó una investigación en función a la medición de riesgos psicosociales y niveles de satisfacción laboral en colaboradores de una empresa minera del Perú. Con un grupo etario entre 22 y 66 años, se evidenció que el nivel de riesgos psicosociales puede causar bajos niveles de satisfacción y estrés laboral, resaltando las dimensiones de carga de trabajo, papel laboral y desarrollo de carrera con mayor nivel de correlación.

Sabastizagal, Astete y Benavides (2020), realizaron una investigación con el objetivo de delimitar el nivel de riesgos psicosociales específicos, como lo son las condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa. Con una amplia población de mayor a 3000 colaboradores de diferentes empresas del contexto peruano, cerca del 44% carece de condiciones seguras para realizar sus actividades; así mismo, se señala que el 40% carece de los medios de salud ocupacional necesarios y los sistemas de gestión que lleven un adecuado

monitoreo de estos riesgos, lo cual se evidencia en indicadores de ansiedad y estrés laboral crónico.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Caracterización del monitoreo de riesgos psicosociales y su dinámica.

El monitoreo de riesgos psicosociales es un proceso establecido normativamente, por leyes nacionales e internacionales, con la finalidad de ejercer un control sobre los factores de trabajo que influyen en la salud de los colaboradores. Este método tiene el objetivo de prevenir las afecciones psicológicas e indicadores asociados al estrés laboral crónico, cuya prevalencia es de mayor incidencia debido a excesivas cargas laborales por parte de las entidades corporativas. Así mismo, su aplicación reduce riesgos del desarrollo de enfermedades ocupacionales; es por ello que el siguiente acápite describe, además de las aportaciones del objeto de investigación, las teorías específicas relacionadas a las variables asociadas a esta.

1.3.2. Los riesgos psicosociales

El concepto de riesgos psicosociales hace referencia a las manifestaciones fenomenológicas-psicológicas frutos de una causalidad social-ambiental. Esta puede derivarse de muchas áreas en el cual se ve inmerso el desarrollo del ser humano, como el ámbito familiar, académico o laboral. Estos riesgos conllevan a deterioros de salud y desarrollo de enfermedades asociadas al estrés y, a largo plazo, complicaciones orgánicas complejas como lo son las cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias y trastornos mentales.

Dentro de los ámbitos de influencia de los riesgos psicosociales, el psicolaboral es uno de los más predominantes debido a su presencia perenne. Las entidades corporativas cumplen con una serie de necesidades humanas en las cuales un individuo sustenta parte de su vida, más allá del factor económico. Incluidas en ellas están las necesidades de aprobación, soporte, desarrollo profesional y personal. A mayor profundidad, Martínez (2020), menciona que el ser humano se identifica con la entidad y labor que realiza, con su profesión y funciones que ejerce, por lo que parte de su conducta se verá a satisfacer esta

necesidad de desarrollo, la cual se ve influenciada por los riesgos psicosociales pertenecientes a esta tarea.

Los riesgos psicosociales están presentes en todas las entidades laborales o medios de trabajo. Neffa (2015) expone que su presencia es medible, por lo que pueden ser descritas por métodos cualitativos y cuantitativos. No obstante, el nivel de presencia sí se ve relacionado con las disposiciones laborales impuestas por las empresas, y, de manera específica, Paucar (2018), refiere que surge de una mala organización de las entidades laborales y el trabajo en base a la producción, la negligente gestión por parte de los dirigentes y las malas prácticas laborales como parte de un contexto globalizado y no reglado por entidades estatales.

Para la Dirección Regional de Salud del Perú, los riesgos psicosociales son aquellas condiciones presentes de manera directa en una situación laboral. Estas se relacionan con el contenido del trabajo y la realización de la tarea y que estas, a su vez, influyen en el desarrollo de la misma y en la salud del colaborador. Así mismo, consideran que, al ser de connotaciones psicológicas, su complejidad va a ser definida por la percepción, experiencias y recursos de afrontamiento con los que cuenta la persona.

De acuerdo con DIGESA, el Ministerio de Salud del Perú considera como riesgos psicosociales a los siguientes aspectos relacionados con las funciones laborales:

- Desorganización.
- Conflictos internos.
- Acoso.
- Agobio
- Incertidumbre.
- Repetición.
- Aislamiento.
- Sobrecarga.
- Inestabilidad.
- Reconocimiento.

Por otro lado, Montoya (2021). considera que los riesgos psicosociales no se califican de manera definida; sino, que estos surgen de un análisis de las

disposiciones laborales propuestas por los empleadores, los cuales se relacionan de manera dinámica con los colaboradores, evidenciando similitud de consecuencias que generan validez en la presencia del mismo. Sumado a ello, expone que no existen riesgos psicosociales generales a medir por lo que es necesario de un estudio a profundidad de cada entidad laboral y comportamiento organizacional para delimitar los presentes.

Morón, Pérez- Pérez, y Pedrero (2017), a diferencia del autor anterior, menciona que los riesgos psicosociales son factores unificables y presentes en todas las entidades como conceptos colectivos, por lo que se pueden definir. De esta manera, considera que los más presentes en las entidades laborales son los siguientes:

- Procesos de comunicación ineficientes.
- Inestabilidad laboral.
- Presión en el trabajo.
- Falta de motivación laboral.
- Ritmo de trabajo.
- Estilo de liderazgo.
- Ausencia de autonomía en el trabajo.

En la actualidad, la presencia de riesgos psicosociales se ha visto en aumento debido a las medidas de confinamiento y el estado de emergencia dispuestos por los gobiernos como lucha frente a la pandemia ocasionada por el COVID-19. La poca socialización, reclusión, incertidumbre, temor y pérdidas humanas han generado grandes estragos emocionales ocasionando estrés crónico, trastornos de ansiedad e indicadores de depresión debido a los decesos de personas; mucho más para el sector salud, quienes son los que directamente atienden al virus y sus variantes. (Jauraritz, 2020)

1.3.3. Monitoreo de riesgos psicosociales

El monitoreo de riesgos psicosociales es un proceso por el cual se miden mediante instrumentos estadísticos el nivel de presencia en el cual se encuentran estos factores. Fue dictado dentro del margen de una normativa legal desde el año 2012, en la ley de seguridad y salud en el trabajo N° 29783, admitida por el gobierno peruano con la finalidad de salvaguardar la salud mental y física de los colaboradores. Así mismo, es auditada por la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral como parte del sistema de gestión en seguridad y salud

ocupacional. Esto responde a las certificaciones en OHSAS 18001 y 45000, cedida a entidades con una alta calidad en gestión de seguridad y salud ocupacional.

1.3.3.1. Metodología de evaluación de riesgos psicosociales CoPsQ ISTAS-21

Las condiciones y factores que intervienen en el deterioro de la salud de los colaboradores dentro de sectores laborales vienen siendo estudiadas por la medicina ocupacional, con la finalidad de establecer procesos que regulen el riesgo de padecer estrés laboral crónico y enfermedades ocupacionales. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

Dentro de las ciencias médicas y de la salud se encuentra la psicología ocupacional, quien estudia los procesos asociados a la conducta humana dentro de los entornos de trabajo, además de situaciones de riesgos laborales dentro del margen de la salud mental. A su vez, viene estudiando los riesgos psicosociales desde 1960, debido a la conceptualización del estrés laboral, que enmarca procesos ansioso-depresivos a causa de factores de trabajo.

Desde hace mucho tiempo, los riesgos psicosociales se trataron de manera aislada, no obstante, mediante el desarrollo de instrumentos de evaluación y monitoreo se desarrollaron métodos válidos que puedan diagnosticar situacionalmente estas variables y, a su vez, permitan efectuar planes de intervención que promuevan la disminución de la presencia y, por consiguiente, de los efectos en los colaboradores.

De esta manera, se desarrolla en el año 2003, el modelo de medición y monitoreo CoPsQ, creado por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), con sede en Barcelona desde el año 2000. Esta entidad surgió como respuesta a los movimientos sindicales a causa de las injusticias laborales. En la actualidad, esta institución cumple con estándares internacionales referentes a sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional, OHSAS, ISO y certificación por parte de Organización Internacional del Trabajo; por lo que su metodología se emplea de manera normativa para el monitoreo de riesgos psicosociales como parte de los sistemas de gestión y planes de prevención de riesgos ocupacionales. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

El método CoPsQ surge como respuesta a la necesidad de intervenir en la realidad corporativa, la cual se veía inmersa dentro de malas prácticas laborales orientadas a la producción desmedida y explotación del capital humano. Sumado a ello, surge como una contribución de supervisión de los derechos de los trabajadores conforme a la ley, lo cual promueve un trabajo digno y que no atente contra la salud integral de los colaboradores. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

Así mismo, el método CoPsQ fomenta la adaptabilidad, flexibilidad y actualización referente a cambios propios de la globalización y métodos del trabajo. En la actualidad, con la presencia del COVID-19, la metodología de desarrollo empresarial persigue un cambio de digitalización y virtualidad, por lo que se requiere de cimentar información que permita que estos cambios se desarrollen preservando la ergonomía y la salud mental de los empleados. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

La metodología desarrollada por ISTAS, que recibe así mismo el nombre de ISTAS-21 como sufijo del CoPsQ dispuesto por yuxtaposición, ha sido trasladado a 23 idiomas a nivel internacional, por lo que su aplicación es de gran envergadura. Consta de 2 versiones en función a la población a evaluar. La versión corta se aplica a una cantidad de participantes menor a 25 personas, mientras que la extensa cuando sobrepasa la cantidad mencionada. No obstante, la única diferencia entre ellas es la presencia de factores sociodemográficos, puesto el cuestionario con más ítems consta de preguntas que delimitan variables intervinientes como lo pueden ser la edad, sexo, tiempo de trabajo, carga familiar, entre otras. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

Los riesgos psicosociales conceptualizados por la metodología CoPsQ ISTAS-21 son los siguientes:

1.3.3.2.Exigencias psicológicas cuantitativas

Esta dimensión hace referencia a la mala organización de logística y disposición del empleador para cumplir una determinada tarea. El personal es poco referente a los sistemas de producción de la empresa, por lo que la carga e intensidad de la tarea será excesiva. Indicadores elevados de este factor indica la presencia de sintomatología ansiosa reduciendo la productividad y propiciando accidentes ocupacionales. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

1.3.3.3.Doble presencia

La doble presencia es el requerimiento de atención selectiva y disposición conductual para estar pendiente de los quehaceres personales como el de los laborales. Esta incidencia prevalece en mujeres por connotaciones culturales en la cual tienen que estar pendientes de las necesidades del hogar y del trabajo. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

La presencia de ese factor surge cuando no hay una adecuada organización y equilibrio frente a la carga laboral haciendo que el trabajador utilice tiempo fuera del trabajo para culminar con las funciones del mismo. A su vez, este indicador aumenta con ciertos factores presentes como lo son la carga familiar, estrato socioeconómico, entre otros. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

1.3.3.4.Exigencias emocionales

De manera conductual, se puede definir como la acción de enmascarar emociones para mantener una aparente normalidad dentro del entorno laboral. Surge de situaciones desagradables de presión, en la cual la ansiedad anticipatoria aumenta los estados de vigilia. Esta gestión de transferencia de emociones se evidencia en la disposición para establecer y mantener relaciones interpersonales, al igual que un factor de despersonalización o aplanamiento emocional al momento de desarrollar diferentes procesos de trabajo. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

1.3.3.5.Ritmo de trabajo

Se trata de la velocidad o tiempo estimado para realizar una determinada función; este puede ser constante o variable. Se encuentra sometida a la carga de trabajo y factores internos de la organización. En muchas ocasiones, surge por un deficiente análisis de crecimiento. Se encuentra ligada a la explotación laboral. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

1.3.3.6.Influencia

Abarca la percepción subjetiva del colaborador frente a la influencia que posee en la toma de decisiones referente a las funciones que realiza. Así mismo, considera el control del trabajo que tiene cada colaborador de manera autónoma, como lo es el definir la cantidad de labores que puede hacer en un determinado

momento, o aspectos claves para los procesos corporativos. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

1.3.3.7. Posibilidades de desarrollo

Es la capacidad que tiene la organización para gestionar líneas de carrera y desarrollo corporativo, lo cual se evidencia en cumplimiento de expectativas y necesidades en beneficios de los colaboradores y de la empresa. Se considera con la existencia de ascensos, aumento de remuneraciones, bonos por productividad o un adecuado comportamiento organizacional. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

1.3.3.8. Sentido del trabajo

Es la percepción de dirección que tienen la disposición laboral en el colaborador. Se encuentra delimitado por el componente volitivo y motivacional; de encontrar identidad y amor frente a las actividades que realiza. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

1.3.3.9. Claridad de rol

Conceptualiza la definición concreta del puesto de trabajo y las funciones que abarcan, siendo delimitadas de manera normativa, mediante documentación. El colaborador se limita a realiza sus funciones con la finalidad de no aumentar la carga y el ritmo de trabajo. Sumado a ello, la actividad de cada colaborador está enmarcada por la ley mediante una documentación, por lo que, si el colaborador se accidenta realizando una actividad que no le compete, la empresa se verá sancionada. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

1.3.3.10. Conflicto de rol

Es la congruencia entre las funciones y el rol dispuesto. Surge de un adecuado análisis de puesto, con las connotaciones salariales adecuadas relativas a la actividad. Sumado a ello, responde a las competencias académicas y habilidades blandas y duras. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

1.3.3.11. Previsibilidad

Es la planificación o deducciones a través de conjeturas de lo que puede suceder en alguna situación o contexto laboral. Es la presencia de un adecuado método de procesos que justifique la toma de decisiones y las consecuencias que pueden surgir a partir de las mismas. Este factor encamina a la empresa y dirige el accionar de los colaboradores. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

1.3.3.12. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

Abarca la fenomenología psicológica relativa a la incertidumbre y expectativas de las condiciones inmersas en el trabajo. Estas se limitan al ambiente, entorno, maquinaria, tiempo de exposición a condiciones físicas, gestión en seguridad, entre otros. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

1.3.3.13. Inseguridad sobre el empleo

Sugiere la inestabilidad de permanencia frente a los cambios del mercado y las decisiones de la empresa. Esto genera estragos de inseguridad e indicadores de ansiedad. De igual manera, se ve influenciada por el contexto socioeconómico y la dinámica de los empleos de la región. Por otro lado, se ve relacionado de manera directa con factores sociodemográficos, como lo son la carga familiar y lugar de residencia. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

1.3.3.14. Confianza vertical

Es la confianza que se tiene con el personal dirigente, jefes directos y subordinados. Surge de un adecuado clima laboral, en el cual se fomenta un ambiente de confraternidad, propicio para el desarrollo y mantenimiento de relaciones interpersonales laborales saludables. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

1.3.3.15. Justicia

Hace referencia al trato igualitario y justo que se ejerce por la compañía para con los trabajadores. Esto se basa en la igualdad de oportunidades, condiciones de trabajo, bandas salariales, desarrollo y consideraciones frente a la toma de decisiones o curso de los procesos y funciones específicas. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

1.3.3.16. Calidad de liderazgo

Es la percepción del liderazgo que ejercen los dirigentes directos o de mayor rango en las entidades. Se encuentra relacionada con el trato personal que se tiene con los colaboradores, el estilo de liderazgo, los estilos comunicativos, los patrones sancionadores, cultura, valores y clima dentro de la organización. En muchas ocasiones, las barreras burocráticas ponen límites de interacción y generan una percepción de inaccesibilidad, desentendimiento y despersonalización entre colaboradores y líderes. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

1.3.3.17. Estrés

Garfías (2014,) expone que el estrés es un término acuñado en la década de 1960 y que, su manifestación clínica ha sido estudiada de manera exhaustiva debido a la gran prevalencia de diagnósticos asociados a partir de entonces.

Para el manual de trastornos mentales, dispuesto por la Asociación Americana de Psicología y Psiquiatría, el estrés es una afección de manifestación somática con una causalidad psicológica que responde a una fenomenología cognitiva y afectiva. A su vez, es un desequilibrio de las disposiciones externas frente a los recursos que el ser humano posee para afrontar dichas situaciones, lo cual genera malestar de tipo clínico.

El estrés surge como un fenómeno adaptativo y provisorio, nos pone en un estado de vigilia con la finalidad de dirigir nuestra atención a determinados estímulos ante los cuales tenemos que desarrollar comportamientos flexibles y de adecuación. A su vez, fisiológicamente existen procesos anabólicos y catabólicos que median respuestas somáticas y hormonales ligadas a la hormona cortisol. No obstante, cuando la presencia del estrés es prolongada, surge un desequilibrio físico debido a un desorden metabólico en el proceso de recuperación de energía, por lo que surgen una serie de síntomas que generan malestar.

Frente a la adaptabilidad que podemos presentar ante este fenómeno, existen dos términos, los cuales son el eustrés y el distrés. El primero conceptualiza a aquella ansiedad recurrente que se puede sentir en situaciones de la vida cotidiana, como lo es el brindar un examen, terminar un deber a tiempo, cumplir con un itinerario; el cual no va más allá que una simple preocupación y focalización de la atención. No obstante, el segundo enmarca el malestar desadaptativo producto del estrés, el cual es el agotamiento físico y mental identificado de manera nosológica; se encuentra vinculado a procesos de pensamiento rumiativo obsesivo, tristeza patológica, trastornos emocionales, entre otros.

1.3.3.18. Estrés laboral crónico o Síndrome de Burnout

El estrés laboral son las manifestaciones clínicas nosológicas del estrés en el ámbito corporativo. El diagnóstico diferencial se identifica y define en la

causalidad, puesto que su aparición surge a partir de la interacción de las condiciones y los procesos psicológicos de los colaboradores.

Vidal (2019), expone que el estrés laboral surge de variables existentes en los ambientes de trabajo, las cuales son denominadas riesgos psicosociales. Estas se encuentran orientadas a la carga, tipo de trabajo y desorden organizacional, lo cual limita la conducta y procesos adaptativos de los colaboradores, generando colapsos que evidencian en el desarrollo de cuadros ansioso-depresivos.

Maslach y Jackson (1996), conceptualizan al estrés como un desequilibrio de los riesgos psicosociales presentes en los ambientes de trabajo, lo cual se encuentra vinculado a ausencia de procesos de control de los mismos. De igual manera, mencionan que en función a las necesidades humanas, la identificación con distintas tareas somete a la conducta del colaborador, el cual en muchas ocasiones encuentra ligado la fuerza del ego con el cumplimiento de la tarea, prescindiendo de las condiciones sujetas a la misma.

A su vez, los mismos autores crearon un instrumento de evaluación de este fenómeno, el cual responde a un diagnóstico clínico que se encuentra en el Manual de Criterios Clínicos y Estadísticos de Trastornos Mentales DSM, justo en el eje de riesgos psicosociales, como estrés laboral o profesional, ante el cual, para establecer un diagnóstico diferencial, el cuadro debe presentar la siguiente sintomatología:

- *Agotamiento emocional*: El trabajo suele generar desgaste emocional, apatía, desidia, desmotivación, problemas emocionales, trastornos de tipo afectivo, desorden afectivo, problema relacional, tendencia a la introversión y conductas asociales.
- *Despersonalización*: El trabajo o funciones realizadas generan una sensación de automatización, presenta una percepción de encontrarse su mente separada de su cuerpo mientras realiza sus funciones, como si observara lo que hace.
- *Realización personal*: Ha perdido el sentido de la tarea, carece de proyecciones futuras, considera que no tiene condiciones de mejora dentro de la organización.
- *Manifestaciones fisiológicas/cognitivas*: insomnio, hipersomnia, cefaleas, hiperventilación, ataques de pánico, pérdida de apetito, llanto incontrolable, pensamiento rumiativo, entre otros.

1.3.3.19. Ansiedad ocupacional

La ansiedad ocupacional es el proceso de estrés crónico abordado como objeto de estudio de manera específica por la medicina ocupacional, y a su vez en la subrama de la psicología ocupacional. Esta busca delimitar una relación dinámica de causalidad-efecto de los procesos psicológicos, condiciones laborales y riesgos psicosociales existentes dentro de las organizaciones, con el desarrollo del estrés laboral; con la finalidad de aplicar métodos reguladores para la prevención del riesgo de enfermedades ocupacionales. (Rivas y López, 2020)

Como diagnóstico diferencial, la ansiedad ocupacional puede enmarcar el estrés crónico, trastorno de ansiedad generalizada, no especificada, e incluso un síndrome mixto con manifestaciones psicológicas y somáticas. Sumado a ello, la intervención para el trastorno persigue un campo de intervención bipartito, entre el colaborador y las condiciones de la empresa, a partir de un monitoreo de riesgos psicosociales y modificación de condiciones para promover la salud integral de los trabajadores. (Rivas y López, 2020)

1.3.3.20. Estrés crónico y trastorno de ansiedad generalizado

El estrés crónico es un proceso ansioso producto de un trauma a causa de un desequilibrio por parte de las exigencias externas y los recursos de afrontamiento interno para el desarrollo de respuestas adaptativas. Este se puede producir en entornos laborales, asociado al síndrome de Burnout debido a los riesgos psicosociales y políticas laborales de suma exigencia. Las manifestaciones más recurrentes para el diagnóstico clínico son las siguientes:

- Estado de angustia y nerviosismo recurrente.
- Problemas de sueño asociados al insomnio e hipersomnia.
- Pensamiento disociativo referente a los eventos traumáticos.
- Manifestaciones somáticas frente a cogniciones asociadas con el trauma.
- Aplanamiento, desensibilización o intensificación de los procesos emocionales.
- Percepción alterada o distorsionada.
- Problemas para recordar los eventos traumáticos, o negación de los mismos.
- Comportamiento evitativo referente a manifestaciones psicológicas asociadas al trauma.

- Irritabilidad.
- Hipervigilancia.
- Dificultades para mantener la atención y la concentración.
- Sumado a ello, esto puede afectar áreas personales esenciales como lo es un adecuado funcionamiento social y ocupacional; esto no tiene que ver con respuestas fisiológicas asociadas al consumo de sustancias psicotrópicas.

El trastorno de ansiedad generalizada es la intensificación de la sintomatología psicósomática del proceso de estrés, y su presencia perdura de manera estable alrededor del tiempo, durante un promedio no menor e igual de 6 meses. Frecuentemente, aparece comórbido con trastornos de depresión, ataques de pánico y abuso de sustancias psicotrópicas. Para establecer el diagnóstico se requiere de una anamnesis completa, examen físico y psicológico. De igual manera, su causalidad puede deberse al desarrollo de estrés crónico o síndrome de burnout por un tiempo prolongado, por lo que parte de la identificación e intervención requiere de la modificación de la presencia de los riesgos psicosociales. (Vidal, 2019)

El trastorno de ansiedad generalizada presenta los siguientes requisitos de manifestaciones nosológicas:

- Agitación o nerviosísimo
- Ataques de pánico
- Dificultades motoras
- Dificultades cognitivas
- Llanto excesivo
- Pérdida de apetito
- Apatía o desidia.
- Tensión muscular
- Trastornos de sueño
- Conductas desadaptativas.
- Despersonalización
- Agotamiento emocional.
- Problemas motivacionales o volitivos.
- Percepción alterada.

Su intervención, en muchos casos, requiere de un trabajo multidisciplinario en función al monitoreo de los riesgos psicosociales existentes, atención médico psiquiatra e intervención en psicoterapia mediante relajación sistémica, desensibilización, entre otros. (Vidal, 2019)

1.3.4. Determinación de las tendencias históricas o antecedentes del monitoreo de riesgos psicosociales y su dinámica

En la descripción del proceso de evolución del monitoreo de riesgos psicosociales se tomó en cuenta los siguientes indicadores:

- Expansión del monitoreo de riesgos psicosociales.
- Formación teórica y evaluativa del método de monitoreo de riesgos psicosociales.
- Trascendencia de los métodos de monitoreo de riesgos psicosociales.
- Desarrollo del monitoreo de riesgos psicosociales.

Así pues, se considera que el monitoreo de riesgos psicosociales ha evolucionado longitudinalmente y, en el transcurso de este proceso ha recogido diversas aportaciones importantes para la intervención dentro de los indicadores de los medios laborales frente a la reducción del desarrollo de estrés laboral y trastornos mentales asociados, además de reducir la probabilidad de sufrir de alguna enfermedad ocupacional. A continuación, se describirá la evolución del proceso de monitoreo de riesgos psicosociales.

1.3.4.1. Etapa I Reconocimiento de los riesgos psicosociales asociados al estrés laboral y enfermedades ocupacionales 1960-1980

Garfias (2014), menciona que, en 1960, dentro de los sectores laborales se empezó a evidenciar cierta sintomatología de naturaleza psicosomática de preocupación clínica. Estos evidenciaban desde manifestaciones psicológicas hasta el desarrollo de alteraciones físicas como lo eran el aumento de frecuencia cardíaca, hiperventilación, cefaleas, sudoración excesiva y dificultades motoras; sumado a la presencia de afecciones cognitivas como una preocupación excesiva, tristeza patológica, alteraciones de percepción y flujo de pensamiento, dificultad de atención, entre otras; todo, en torno a variables laborales.

Esto conlleva a un proceso de evaluación epidemiológica en diferentes sectores del contexto americano, concluyendo en el término desarrollado por el

psiquiatra Freudenberger, H. (como se citó en, Garfias, 2014), quien introduce en el año 1975 el término estrés laboral crónico o síndrome de burnout dentro del ámbito médico. Este hacía referencia al estrés crónico asociado a una causal denominador dispuesto por el entorno laboral. Así mismo, dentro de los análisis etiológicos, se logró identificar a ciertos factores que aumentaban la prevalencia o disposición de desarrollo del mismo como parte de medios situacionales los cuales fueron definidos como riesgos psicosociales.

Para ese momento, los riesgos psicosociales eran comprendidos como aquellos factores presentes en el ambiente socio laboral que influyen en la salud del colaborador. Estos estaban asociados a la carga de trabajo, exposición ergonómica a distintas tareas o realización de funciones que generaban el desarrollo de afecciones de salud a partir de manifestaciones psicológicas y somáticas. Estos eran de gran agudeza clínica por lo que se puso en marcha el pronto desarrollo de intervenciones eficaces para la disminución del problema. (Garfias, 2014)

No obstante, hasta finales de 1978, la psicología, dentro del área ocupacional, se encontraba en desarrollo por lo que su intervención fue mediada, siendo la presente afección tratada por el área médica, quién buscaba proponer medios físicos adecuados para la reducción de los mismo, prescindiendo de los factores de naturaleza fáctica y abstracta, como lo son la conducta y el desarrollo de la dinámica social presentes en los ambientes de trabajo.

Esta etapa permitió el desarrollo de procesos de evaluación de riesgos psicosociales incipientes, no obstante, sirvieron de base para los métodos modernos de aplicación. Sumado a ello, se conceptualiza la carga laboral como un indicador de exigencia psicológica con repercusión de manera cognitivo-conductual y de tendencia psicosomática, marcando el inicio de un proceso integrativo entre disposiciones ergonómicas de naturaleza física y psicosociales propiamente dichas. (Garfias, 2014)

1.3.4.2.Etapa II Método de monitoreo de riesgos psicosociales y salud pública, 1980-2000

En 1984, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), fundada en 1919 como organización de las Naciones Unidas que se encarga de ejercer

auditorías internacionales conforme a las leyes laborales independientes de cada estado, redacta un artículo titulado “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control” en donde los define como variables que surgen de la dinámica de interacción del ser humano, el ambiente de trabajo, la satisfacción laboral, condiciones y las capacidades del colaborador, sumado a todo lo que sea relativo a ello, como lo pueden ser las preocupaciones, percepciones, autoexigencia, entre otros. (Gil-Monte, 2014, y Laura, 2017)

Es para entonces cuando se introduce el término de riesgos psicosociales de manera concreta, siendo considerado como un elemento indicador de situaciones que aumentan el riesgo de un problema sanitario dentro de un entorno de trabajo. Sumado a ello, son 5 los riesgos psicosociales caracterizados como dimensiones o ejes independientes en temas de auditoría, los cuales fueron la mala utilización de las habilidades o estrategias personales de afrontamiento al estrés, sobrecarga de trabajo o exceso de funciones, falta de control, conflicto de autoridad, remuneración congruente y falta de seguridad frente a la permanencia en el puesto. (Gil-Monte, 2014, y Laura, 2017)

Para este tiempo, Gollac (como se citó en Laura, 2017), suscribe que los riesgos psicosociales suscriben la evolución de la definición de salud puesto que respalda el factor psicológico y social, adicionado a la definición física tradicional, ante lo cual delimitaban al buen estado de salud como presencia de un cuadro patógeno clínica tangible y no tangible. Por lo que la introducción de este término destruye paradigmas que modifican los niveles de atención y preceptos por los cuales se suponía eran los cimientos de la medicina moderna.

En 1986, la OIT presenta un nuevo escrito en el que se divulgan que los factores asociados al estrés laboral se encuentran sometidos a los riesgos psicosociales, no obstante, fundamentan que para la evaluación de estos riesgos es imprescindible la consideración de los factores sociodemográficos puesto que el resultado de la evaluación de riesgos se encuentra vinculado a las percepciones del colaborador y el medio, por lo que aspectos como carga familiar, grado de instrucción, sexo, tipo de trabajo o contrato; resultan predictores de indicadores elevados de riesgos, estrés y, en consecuencia, mayor probabilidad de sufrir de un accidente o enfermedad ocupacional.

En el año de 1988, la Organización Mundial de la Salud (OMS), después de las diferentes publicaciones y estudios realizados referentes a los factores psicosociales y su incidencia en el desarrollo de estrés laboral, enfermedades y accidente ocupacionales, decide oficializar una definición de manera internacional, en la cual consideran a los riesgos psicosociales como “aquellas características de las condiciones del trabajo, de la organización y de los factores emocionales vinculados a las funciones que realiza una persona en una determinada entidad, y que estas afectan su salud a nivel fisiológico y psicológico”, el cual es un término que busca integrar las posturas teóricas expuestas hasta el momento. (Gil-Monte, 2014)

En el mismo año, El-Batwel y Cooper fundamentan una nueva investigación referente a los riesgos psicosociales en los cuales expresan de manera detallada la relación que estos poseen con la salud. El objetivo de los autores era fundamentar de manera concreta con evidencias clínicas el desarrollo de afecciones psicológicas y fisiológicas a partir de un monitoreo de riesgos psicosociales, exponiendo que estos pueden ser mediados mediante la intervención de personal especializado, al igual que por los propios involucrados como lo es el trabajador y el empleador. De igual manera, Kalime, et al. (como se citó en Gil-Monte, 2014), realizó una recopilación sistémica de las afecciones en la salud de los colaboradores el sostener niveles elevados de riesgos psicosociales, incitando al establecimiento de método de control y medidas de regulación, las cuales se concluyen en los convenios I y III de la OIT para con los estados, a nivel internacional.

1.3.4.3.Etapa III El monitoreo de riesgos psicosociales como método de control laboral dentro del campo de la medicina ocupacional, 2000-2011

Existen diversos métodos para la evaluación, supervisión y monitoreo de riesgos psicosociales, no obstante, durante el periodo de los 90's, estos no fueron definidos o conceptualizados de manera integral y conjunta, por lo que la insipiencia en el estudio se basó en el desarrollo de cuestionarios que medían variables aisladas e independientes, generando falencias correlativas pero aplicables a procesos de intervención. (López, Llorens y Moncada; s.f.)

Los métodos estadísticos encapsularon a la carga laboral como un factor psicosocial predominante y predictor del estrés laboral. Para el momento, el concepto de síndrome de Burnout había ganado una gran popularidad, siendo considerada la enfermedad del siglo emergente y, a su vez, con la aparición de miles de procesos de intervención directa, prescindiendo del monitoreo de riesgos, como los son la psicoterapia, terapia farmacológica, procesos de relajación; con el común denominador de intervención individualizada, sin un criterio que reparara la influencia de las organizaciones. (López, Llorens y Moncada; s.f.)

De esta manera, en el año 2003, surge el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS 21), promovido por la Confederación Sindical de Comisiones Obreras, en Barcelona, España. Al tratarse de una entidad dirigida para salvaguardar los derechos y la salud de los colaboradores, como proceso de intervención en la regulación de riesgos psicosociales y la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales, creó un método de medición de estos factores que es avalado por la OIT y aplicado a nivel internacional, el cual fue denominado CoPsQ ISTAS-21. (López, Llorens y Moncada; s.f.)

La metodología CoPsQ ISTAS21 fue desarrollada a partir del análisis fáctico y causal de los contextos laborales de Europa y América, en el cual se recopiló información de manera empírica con la finalidad de establecer una unidad de medida, variables y dimensiones en función al desarrollo de un instrumento válido y confiable de manera estadística para la medición de los riesgos psicosociales. Esta fue tomada de su desarrollo en Dinamarca por un grupo de investigadores del National Research Centre for the Working Environment, revisada y suscrita en el 2003. (López, Llorens y Moncada; s.f.)

Las dimensiones del método son las de exigencias cuantitativas, doble presencia, exigencias emocionales, ritmo de trabajo, influencia, posibilidades de desarrollo, sentido del trabajo, claridad del rol, conflicto del rol, previsibilidad, inseguridad sobre las condiciones de trabajo, inseguridad sobre el empleo confianza vertical, justicia y calidad de liderazgo. De esta manera, el presente método es el más usado y catalogado como adecuado conforme a las diferentes leyes en distintos estados, para el monitoreo de riesgos psicosociales, para que a

partir de ellos se realicen programas que reduzcan la prevalencia de estrés y posibles accidentes ocupacionales. (López, Llorens y Moncada; s.f.)

1.3.4.4. Etapa IV El monitoreo de riesgos psicosociales y el régimen legislativo laboral peruano, 2012-actualidad

Con la promulgación de la ley de seguridad y salud en el trabajo N° 29783, con decreto supremo N° 005-2012-TR; y actualización en D.S.001-2021-TR; configurada en el año 2012 por el presidente de la República Ollanta Humala, con la finalidad de disminuir las probabilidades de riesgos laborales, psicosociales, accidentes ocupacionales y afecciones asociadas al área de trabajo; las entidades peruanas como el Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud, Gerencias Regionales de Salud y Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) tienen el derecho y la obligación de establecer un control de auditorías en función a sistemas integrados de gestión de seguridad y salud ocupacional, al igual de planes anuales de seguridad, requerimiento y monitoreo de riesgos psicosociales, como parte fundamental de sus deberes como protectores de los derechos de los trabajadores y de los empleadores, bajo la normativa legal.

En el artículo N° 103 del decreto supremo establecido en el año 2021, acentuando el proceso de pandemia y la reinserción laboral, se establece como norma de vigilancia médica y salud ocupacional el establecer un monitoreo de riesgos psicosociales para la detección de anomalías en el flujo de trabajo y garantizar que las condiciones laborales sean las más óptimas para el desempeño de los colaboradores.

Desde la modificatoria del 2012, dentro de las auditorías, las entidades estatales solicitan a las empresas contar con el personal capacitado para la evaluación interna de riesgos psicosociales o, en todo caso, solicitar una vigilancia externa, de no ser un centro de salud, bajo la normativa conforme a ley, bajo detención de funcionamiento de no ser cumplida la norma. Sumado a ello, existe la infracción con sometimiento a multa de encontrarse irregularidades que atenten directamente con la salud de los colaboradores, sumada a la ausencia de el plan de gestión de la seguridad, programas de reducción de riesgos psicosociales para la reducción del estrés laboral, además de malas prácticas laborales de manera tributaria y administrativa.

1.3.5. Estrategia de monitoreo de riesgos psicosociales

El monitoreo de riesgos psicosociales es un método de fundamentación estadística y de diagnóstico clínico dentro del ámbito de la psicología ocupacional, el cual busca evaluar las condiciones inherentes a las entidades y ambientes de trabajo. Estas son universales y su conceptualización es flexible, sin embargo, se basa en un estudio de causalidad frente al desarrollo de estrés laboral y trastornos mentales asociados al ámbito organizacional. (Henao, 2017; y López, Llorens y Moncada; s.f.)

Esta estrategia se encuentra inmersa dentro de los planes de gestión de seguridad de manera universal, la cual se encuentra avalada legislativamente, por los regímenes laborales independientes de cada estado y por la Organización Internacional del trabajo; por lo que su aplicación es obligatoria. (Henao, 2017; y López, Llorens y Moncada; s.f.)

Los planes de monitoreo de riesgos psicosociales cuentan con dos partes, la primera es la aplicación de un cuestionario que encuadre todos los riesgos existentes dentro de los entornos laborales, ya sea de carácter físico o psicológico. La segunda parte se realiza mediante la aplicación de medidas de contención y reducción de los riesgos considerados como elevados y que afecten de manera directa e indirecta a la salud de los colaboradores. En función a ello, es necesario la intervención psicológica mediante un programa aplicativo que abarque el desarrollo de factores internos, en los colaboradores, para la reducción de la percepción de los mismos y, de manera concreta, en la reducción de los factores mediante modificaciones estructurales de las áreas, las cuales tienen que realizarse mediante una auditoría posterior a las observaciones. (Henao, 2017; y López, Llorens y Moncada; s.f.)

Usualmente, el empleador es quien se encarga de corregir las observaciones referentes a las disposiciones de la empresa, no obstante, se requiere de una asesoría permanente. Por lo que es necesario la aplicación del programa de corrección en función a las variables que requieran ser auditadas y, al desarrollo de estrategias dentro del capital humano. (Henao, 2017; y López, Llorens y Moncada; s.f.)

1.3.6. Características de monitoreo de riesgos psicosociales

Las principales características de una estrategia de monitoreo de riesgos psicosociales, según Grueso (2016) y López, Llorens y Moncada (s.f.); consisten en lo siguiente

1.3.6.1.Fase 1. Evaluación de riesgos psicosociales

- Es la parte estadística del proceso.
- Busca recopilar información del contexto psicosociales del ambiente en el cual se desarrollan las labores.
- Permite evaluar de manera concreta la carga de trabajo y medios internos de la empresa.

1.3.6.2.Fase 2. Diagnóstico de riesgos psicosociales

- Establece criterios nosológicos y de causalidad de los riesgos psicosociales y su relación con el estrés laboral.
- Brinda resultados objetivos de los procesos y del estado actual de cada uno de los riesgos psicosociales.
- Fundamenta la aplicación de medidas de contención, contingencia y modificaciones de patrones laborales en función al desarrollo de programas y auditorías para la reducción de los riesgos psicosociales de un alto nivel.

1.3.6.3.Fase 3. Aplicación del programa de intervención

- Permite reducir las afecciones psicológicas y físicas de los colaboradores, dentro del ambiente de trabajo.
- Permite una interacción directa con el personal de las entidades.
- Permite una interacción colaborativa con los dirigentes de las organizaciones.
- Permite establecer un feedback frente a la percepción de riesgos psicosociales.
- Fomenta la toma de consciencia de factores internos que permitan el desarrollo de estrategias para el afrontamiento a riesgos psicosociales elevados y el estrés laboral.
- Permite psicoeducar en temas preventivos frente al manejo de estrés.

1.3.6.4.Fase 4. Auditoría de riesgos psicosociales

- Permite reducir los niveles de riesgos psicosociales presentes en el ambiente.
- Contribuye con la salud psicológica de los colaboradores.
- Contribuye con el plan de salud y seguridad ocupacional existente de la empresa.
- Fundamenta la confianza, engagement y buen trato con el colaborador.
- Contribuyen con el clima y la satisfacción laboral.
- Se desarrolla una cultura organizacional alineada a los procesos de seguridad y salud ocupacional.

1.3.7. Técnicas utilizadas para el monitoreo de riesgos psicosociales

Fase 1. Evaluación de riesgos psicosociales

Instrumento o cuestionario: Documento de recolección de información que enmarca una serie de interrogantes en donde los colaboradores registran los datos necesarios para el proceso de evaluación. Es de escala likert y responde a un grado de intensidad de presencia en función a los riesgos psicosociales evaluados.

Esta técnica tiene una fundamentación estadística y busca, a través del procesamiento de datos, brindar información que contribuya con el establecimiento de un diagnóstico situacional de los riesgos psicosociales.

Recolección de factores sociodemográficos: Consiste en determinados indicadores de factores socioculturales inmersos en la realidad laboral de cada trabajador, lo que permite establecer sub variables de intervención en los resultados de la evaluación general.

Fase 2. Diagnóstico de riesgos psicosociales

Establecimiento de diagnóstico: En este punto se busca brindar un diagnóstico situacional del nivel de riesgos psicosociales, de su causalidad y repercusión en la salud de los colaboradores. Fundamenta de carácter clínico la presencia de estrés laboral y de los altos indicadores de factores asociados al trabajo. Permite y direcciona el proceso de intervención como medida de contención frente a los indicadores de emergencia. Permite establecer el registro epidemiológico de la presencia de estrés laboral crónico y síndrome de Burnout.

Fase 3. Aplicación del programa de intervención

Psicoeducación: Consta de fomentar un ambiente de aprendizaje frente a una variable psicológica. Permite el conocimiento del estrés a nivel clínico y ocupacional; su casuística y medidas de contención que contribuyan con la reducción de los estímulos estresores frente al desarrollo de estrategias de afrontamiento. (Aragón y Silva, 2018)

Intervención cognitivo conductual: Permite el cambio a nivel cognitivo, con efectos conductuales. Fundamenta el cambio de comportamiento en bases racionales, modificación de ideas y perspectivas, racionalización de fundamentos cognitivos carentes de lógica. Permite el cambio de conducta frente a un pensamiento coherente, disminuyendo los conflictos emocionales. Permite desarrollar estrategias cognitivas frente al estrés laboral, al igual que promueve el cambio de conducta frente a la percepción de los riesgos. (Aragón y Silva, 2018)

Modificación de conducta: Es el cambio de comportamiento, el cual promueve el cuidado de la salud y bienestar tanto psicológico como físico. Se basa en patrones de contingencias posteriores a la emisión de una conducta. (Aragón y Silva, 2018)

Insight: Proceso psicológico en el cual cierto material cognitivo se vuelve consciente, lo que nos permite establecer un cambio a través del darnos cuenta de lo que sucede tanto interna como externamente, referente a una determinada situación. Proviene de los conceptos psicoanalíticos, no obstante, es aplicado de carácter general por corrientes psicológicas modernas. (Aragón y Silva, 2018)

Terapia de relajación sistémica: Intervención psicológica por el cual se reducen los niveles de estrés, contribuyendo con una normalidad de las respuestas somáticas del organismo. Es una herramienta dirigida basada en material cognitivo e imaginación, que permite desarrollar estrategias internas de resiliencia y afrontamiento a situaciones que generen ansiedad, vinculadas a procesos desadaptativos. Es parte de la corriente cognitivo conductual. (Aragón y Silva, 2018)

Terapia de relajación de Jakobson: Estrategia de relajación interna estructurada, la cual fundamenta un programa de intervención a un estado de

tranquilidad progresiva mediante la relajación sistémica de músculos y facultades somáticas de manera consciente. Permite el desarrollo de estrategias psicológicas internas, emocionales y de respuesta somática asociativa frente a estímulos estresores. (Aragón y Silva, 2018)

Anclaje: Estrategia cognitivo conductual que permite la asociación cognitiva de movimientos corporales como imágenes mentales que promuevan una sensación de bienestar. Se encuentra asociada a otras técnicas como lo es la relajación sistémica o progresiva de Jakobson. Permite el desarrollo de estrategias cognitivas para el afrontamiento del estrés y ansiedad en general. (Aragón y Silva, 2018)

Fase 4. Auditoría de riesgos psicosociales

Auditoría: Proceso de medición de una variable en el cual se evalúan aspectos de la misma mediante la presencia de indicadores. Es un proceso de registro que establece la disminución o modificación de estructuras ambientales, con el objetivo de brindar una percepción objetiva del estado de una determinada situación, en respuesta a un objetivo. Permite establecer un patrón de avances y de desarrollar ambientes óptimos para el adecuado funcionamiento de diversos procesos. (Aragón y Silva, 2018)

Tabla 1.

Resumen de la evaluación de monitoreo de riesgos psicosociales

Etapas	Etapa I Reconocimiento de los riesgos psicosociales asociados al estrés laboral y enfermedades ocupacionales 1960-1980	Etapa II Método de monitoreo de riesgos psicosociales y salud pública, 1980-2000	3 Etapa III El monitoreo de riesgos psicosociales como método de control laboral dentro del campo de la medicina ocupacional, 2000-2011	Etapa IV El monitoreo de riesgos psicosociales y el régimen legislativo laboral peruano, 2012-actualidad
---------------	---	---	--	---

Expansión del monitoreo de riesgos psicosociales	Se evidenciaba una tendencia epidemiológica de malestar significativo, asociado a factores psicológicos, dentro de las organizaciones.	La Organización Mundial de la Salud corrobora la necesidad de un monitoreo de riesgos psicosociales para un adecuado funcionamiento del ser humano dentro de las estructuras laborales	La Organización Internacional del Trabajo promueve el desarrollo de políticas orientadas a la evaluación de riesgos psicosociales	La ley de seguridad y salud en el trabajo N° 29783 exigen la aplicación de un monitoreo de riesgos psicosociales
Formación teórica y evaluativa del monitoreo de riesgos psicosociales	Persigue los cimientos de los factores laborales, condiciones y aspectos que aumentan el riesgo de padecer estrés laboral o enfermedades ocupacional y mentales.	Se conceptualizan los sub dimensiones o aspectos fundamentales de los riesgos psicosociales	Se fundamenta el grado de causalidad de los riesgos con enfermedades mentales y/o estrés laboral	Comprende un estudio de análisis propiciados a la medicina ocupacional
Trascendencia del monitoreo de riesgos psicosociales	El monitoreo permitía reconocer el grado o nivel de interferencia de los riesgos psicosociales dentro de la conducta humana, como factor predictivo.	Se establece un lazo de causalidad frente al estrés laboral y/o comportamiento organizacional de alto riesgo	Permite el conocimiento del ambiente organizacional referente a la carga de trabajo y condiciones aplicables de manera universal	Eje fundamental para la prevención del estrés laboral crónico y/o accidentes ocupacionales.
Desarrollo de metodología de monitoreo de riesgos psicosociales	No existía una metodología concreta, por lo que los indicios de evaluación surgieron a partir de cuestionarios semi estructurados que enfocan aspectos observados en la realidad problemática emergente	Surgen las auditorías internas como métodos de evaluación de riesgos psicosociales	Se desarrolla la metodología CoPsQ ISTAS-21, como método reconocido internacionalmente para la evaluación de los riesgos psicosociales	Metodología adaptada al contexto laboral, en base a cuestionarios de índole internacional, como lo es el ISTAS -21

1.3.8. Marco Conceptual.

Ansiedad ocupacional: Manifestación clínica del estrés en diferentes entornos laborales, estudiado por la medicina ocupacional como factor psicológico o de riesgo laboral. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

Calidad de liderazgo: Es la percepción del liderazgo que ejercen los dirigentes directos o de mayor rango en las entidades. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

Confianza vertical: Es la confianza que se tiene con el personal dirigente, jefes directos y subordinados. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

Conflicto de rol: Es la congruencia entre las funciones y el rol dispuesto. Surge de un adecuado análisis de puesto, con las connotaciones salariales adecuadas relativas a la actividad. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

Claridad de rol: Conocimiento del ámbito específico del rol o puesto laboral, funciones, grado de jerarquía, responsabilidades y connotaciones asociadas al desarrollo de las actividades como colaborador de la empresa, en un lugar y ambiente determinado. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

Doble presencia: Necesidad de estar en sitios diferentes frente a la demanda de actividades en ambas áreas. Surge de la mala organización respecto a horarios. Con mayor frecuencia, se vinculan los temas relativos a las actividades del hogar y del trabajo. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

Estrés: Manifestación psicosomática que surge a partir del desequilibrio de las exigencias del entorno con los recursos personales de la persona para afrontarlos, lo cual conlleva a malestar clínico. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

Estrés laboral crónico o Síndrome de Burnout: El estrés laboral son las manifestaciones clínicas nosológicas del estrés en el ámbito corporativo. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

Exigencias emocionales: Es la respuesta emocional propia de la tarea a realizar. Surge de la interacción de la dinámica cognitiva y conductual; sumado a aspectos específicos de la tarea. Es precedente de malestar físico o somático. A

mayor carga de trabajo, mayores son las exigencias emocionales. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

Exigencias psicológicas cuantitativas: Fenomenología psicológica asociada a factores de alta demanda emocional o cognitiva. Surge de la percepción subjetiva de la cantidad de trabajo, frente a un análisis de la capacidad de respuesta. (López, Serrano y Moncada; s.f.).

Influencia: Capacidad de interferencia y toma de decisiones que el colaborador tiene sobre sus funciones, en función a un desarrollo óptimo de las mismas. (López, Serrano y Moncada; s.f.).

Inseguridad sobre las condiciones de trabajo. Percepción de inseguridad frente a la estructura inherente de las funciones laborales y el puesto ocupado; al igual que de la continuidad. Se rige por factores socioeconómicos y políticos. Surge a partir de la incertidumbre frente a malas prácticas laborales. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

Inseguridad sobre el empleo: Sugiere la inestabilidad de permanencia frente a los cambios del mercado y las decisiones de la empresa. Esto genera estragos de inseguridad e indicadores de ansiedad. (López, Serrano y Moncada; s.f.).

Justicia: Hace referencia al trato igualitario y justo que se ejerce por la compañía para con los trabajadores. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

Posibilidades de desarrollo: Oportunidad que brinda la entidad corporativa a los colaboradores frente al desarrollo personal, laboral y económico; conforme a su formación profesional. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

Previsibilidad: Es la planificación o deducciones a través de conjeturas de lo que puede suceder en alguna situación o contexto laboral. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

Ritmo de trabajo: Velocidad o rapidez con la que se realiza un trabajo. Se encuentra sujeto a la cantidad y tipo de funciones, asociadas a las capacidades del colaborador. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

Sentido del trabajo: Lógica de trabajo o percepción de realizar funciones específicas con un objetivo claro, frente a un proceso determinado. Se asocia al ámbito volitivo y motivacional. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

1.4. Formulación del problema

Insuficiencias en el proceso de monitoreo de riesgos psicosociales, inciden en el estrés ocupacional.

1.5. Justificación e importancia del estudio

Actualmente, el estrés laboral crónico es una de las afecciones más frecuentes que tienden a sufrir los colaboradores de entidades de atención médica y organizaciones en general, la cual se encuentra ligada a diferentes factores del trabajo que surgen a partir de malas prácticas laborales, al igual que condiciones ambientales organizacionales deficientes. Esto es de preocupación para la psicología clínica, puesto que el desarrollo del ser humano responde a una necesidad asociada al desempeño laboral, como agente de funcionamiento y de estructura conductual dentro de una sociedad, para el desarrollo de la autosuficiencia e independencia. No obstante, en muchas ocasiones, debido a riesgos psicosociales presentes en estos ambientes, se generan una serie de manifestaciones fenomenológicas y psicosomáticas asociadas al estrés y ansiedad ocupacional, deteriorando el estado de salud del colaborador de manera progresiva.

Uno de los principales aportes de este estudio es buscar una solución objetiva a un problema que se presenta, mediante patrones epidemiológicos, como enfermedad ocupacional de alta prevalencia. Por ello, a partir del análisis y establecimiento de fundamentación teórica frente a la intervención asociada a la reducción del estrés laboral crónico, se considera necesario aplicar una metodología de monitoreo de riesgos psicosociales, al igual que un diseño de intervención como parte del mismo para contribuir con el desarrollo de estrategias cognitivo-conductual y emocionales a nivel individual; y modificación de entornos y condiciones laborales, con la finalidad de reducir los indicadores de la presencia de síndrome de burnout o estrés laboral crónico.

Es importante, además, porque permitirá una modificación de la dinámica laboral existente en la entidad de trabajo en el cual se desarrollará el proceso de monitoreo de riesgos psicosociales. Así mismo, la presente investigación servirá de antecedente para trabajos futuros o aplicación de proyectos asociados a la variable, ya sea por parte de la universidad o alguna entidad indistinta.

Por último, el método de evaluación de riesgos psicosociales contará con rigor científico, puesto que surge de un análisis teórico de las variables, al igual que de la metodología de carácter internacional aplicada para un adecuado proceso de diagnóstico; la aplicación del programa de intervención y las auditorías consecuentes.

1.6.Hipótesis.

Si se aplica una estrategia de monitoreo de riesgos psicosociales, que tenga en cuenta su nivel, disposición y afectación; entonces se contribuye a la reducción de los factores que contribuyen con el estrés ocupacional en el personal de salud de la clínica Soluciones Médicas.

1.7.Variables, Operacionalización.

Variable independiente: Estrategia de monitoreo de riesgos psicosociales

Variable dependiente: Estrés laboral

Tabla 2.

Operacionalización de la variable riesgos psicosociales

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos	Fuentes de investigación
Riesgos psicosociales: Factores asociados a la desorganización y malas condiciones laborales que atentan la integridad	Exigencias cuantitativas	Distribución irregular del trabajo en función a cantidad y tiempo.	Encuesta Entrevista Análisis estadístico Análisis documental	Personal laboral asistencial de una clínica de la ciudad de Chiclayo. Personal laboral del área contable y administrativa de una clínica de la ciudad de Chiclayo.
	Doble presencia	Necesidad de atender actividades de laborales y no laborales en tiempos no determinados.		
		Dificultad para mantener la atención en horas de trabajo por el motivo de pensar y solucionar quehaceres del hogar.		
		Realizar actividades laborales con una extensión de tiempo mayor al horario establecido.		

psicofisiológica de los colaboradores. (Neffa, 2021).	Ritmo de trabajo	Exigencia de realizar el trabajo de una manera rápida y desorganizada.		
	Influencia	Falta de influencia en las actividades conforme a cantidad, naturaleza y objetivos de producción.		
	Posibilidad de desarrollo	Capacidad de desarrollarse profesionalmente en la empresa.		
		Falta de la implementación de una línea de carrera dentro de la organización.		
		No se cuenta con un estándar de beneficios institucionales para los colaboradores.		
	Sentido del trabajo	Falta de lógica referente a las funciones y objetivos de los procesos.		
		Falta de comunicación frente a los objetivos del trabajo, planes de acción frente a los procesos y funciones individuales y colectivas de los colaboradores.		
	Claridad de rol	Falta de perfiles de puesto establecidos conforme a funciones.		
	Conflicto de rol	Ambivalencia de las funciones de los colaboradores conforme a inequidad organizacional o salarial.		
	Previsibilidad	Carencia de proyecciones laborales, planes de acción.		
		El colaborador siente que va a la deriva en la empresa conforme a sus funciones.		
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Indiferencia a la gestión del plan de seguridad y salud ocupacional.		
		Ausencia de la realización de matrices IPERC, con reducción de riesgos.		
Presencia de trabajos de alto riesgo sin capacitaciones o equipos de protección personal.				
Inseguridad sobre el empleo	Periodos de contratación corto.			
Confianza vertical	Carencia de una comunicación asertiva entre pares.			

		Carencia de habilidades en función a la resolución de conflictos.		
	Justicia	Falta de equidad de naturaleza laboral, conforme a jerarquía, puesto, beneficios y bandas salariales.		
	Calidad de liderazgo	Inadecuada capacidad de dirección por parte de los dirigentes.		
		Presencia de una comunicación inadecuada dentro por parte de los líderes directos e indirectos de los colaboradores.		
	Despersonalización	Sensación de automatización frente a la realización de funciones.		
		Sensación de haber perdido la motivación frente a la realización de las tareas laborales.		
	Agotamiento emocional	Cansancio mental referente a las experiencias que se viven en el entorno laboral.		
		Carencia de respuesta emocional frente a situaciones cotidianas de la vida laboral y personal.		
	Estrés laboral	Presencia de manifestaciones psicofisiológicas debido a naturalezas laborales.		

1.8. Objetivos

1.8.1. Objetivo General

Aplicar una estrategia de monitoreo de riesgos psicosociales para la reducción del estrés ocupacional en el personal de salud de la Clínica Soluciones Médicas.

1.8.2. Objetivos Específicos

- a. Fundamentar epistemológicamente la el proceso de monitoreo de riesgos psicosociales, y de su dinámica.
- b. Determinar las tendencias históricas del proceso de monitoreo de riesgos psicosociales y de su dinámica.
- c. Diagnosticar el estado actual de la dinámica del proceso de monitoreo de riesgos psicosociales en el personal de salud de la clínica Soluciones Médicas.

- d. Elaborar un programa de intervención de monitoreo de riesgos psicosociales para fomentar el desarrollo de estrategias personales de afrontamiento a los riesgos psicosociales existentes.
- e. Corroborar los resultados de la investigación mediante un preexperimento
- f. Aplicar el programa de monitoreo de riesgos psicosociales del personal de salud de la clínica Soluciones Médicas.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

El tipo de investigación de acuerdo al objeto es aplicado, pues estudia un problema social siendo el del monitoreo de riesgos psicosociales; de esta forma, se pretende adquirir conocimientos en función a las variables, al igual que diseñar estrategias para brindar una parcial solución de manera práctica mediante una metodología estructurada de un proceso de monitoreo y programa de aplicación de mitigación y reducción de riesgos psicosociales.

De igual manera, la presente investigación es de naturaleza mixta, puesto que recoge procesos cuantitativos como cualitativos; profundiza la literatura y fuentes teóricas con la finalidad de proponer un modelo de intervención práctica, pedagógico y de intervención clínica basado en la revisión estadística de los riesgos psicosociales presentes en los entornos laborales.

El alcance de la investigación es descriptivo, puesto que pretende describir a la variable a partir de la revisión sistémica de documentación y literatura, que permita sustentar una base teórica y, a su vez proponer medidas de contención a partir de metodologías aplicativas en pro a la resolución del problema observado.

Por último, de acuerdo al grado de manipulación y periodo, el diseño de investigación es pre experimental – aplicada dado a que ejerce manipulación para medir la variable de estudio y busca su medida en un único y sólo momento.

2.2.Población y muestra.

Población: Se encuentra conformada por 33 colaboradores, que es su totalidad, pertenecientes a una clínica de la ciudad de Chiclayo,2021.

Muestra: Se encontrará conformada en su totalidad por 33 personas siendo 25 del sector asistencial y 8 del sector administrativo. Por procesamiento estadístico, es un muestreo por conveniencia del investigador, debido a cuestiones de confiabilidad. (García, Olivos, Galvez, Villanueva y Marin, 2021; y Orbegoso, 2019)

Criterios de inclusión:

-Personal de la clínica que se encuentre en planilla, como modelo de contratación.

Criterios de exclusión:

-Personal que se rehúse a participar de manera voluntaria en la investigación

-Personal que abandone el desarrollo del cuestionario.

2.3.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.3 1. Técnicas

Encuesta: Inventario de recolección directa de información de manera sistémica y estructurada. Su naturaleza aplicativa dependerá de la disposición de contenido, opciones de respuesta y procesamiento de información estadística.

Entrevista: Técnica de recolección de información realizada a través del diálogo a y manifestaciones perceptuales de una realidad concreta. Puede ser estructurada, no estructurada, directiva o de opinión libre.

Análisis documental: Técnica de recolección de información mediante la revisión de la literatura y fuentes bibliográficas de las variables o temática a estudiar. Se requiere de una rigurosa consideración de pautas conforme a la validez y confiabilidad de la documentación, al igual que adecuadas estrategias para determinar una recolección pertinente y contextualizada.

Análisis estadístico: Técnica de procesamiento de información a partir de la recolección de datos. Persigue los objetivos de la investigación y presenta una realidad objetiva, mediante resultados numéricos y porcentuales del contexto estudiado, frente al cual se pueden tomar decisiones.

Juicio de expertos: Validación práctica y confiable de un instrumento mediante el cual una serie de expertos en la naturaleza del tema conforme a asignatura y profesión, realizar un escrutinio minucioso de los documentos a aplicar a la población, dando su aprobación y observación para su modificatoria. Promueven un producto acreditable.

2.4. Instrumento

Inventario ISTAS-21 para la evaluación de riesgos psicosociales a nivel laboral: El método CoPsQ surge como respuesta a la necesidad de intervenir en la realidad corporativa, la cual se veía inmersa dentro de malas prácticas laborales orientadas a la producción desmedida y explotación del capital humano. Sumado a ello, surge como una contribución de supervisión de los derechos de los trabajadores conforme a la ley, lo cual promueve un trabajo digno y que no atente contra la salud integral de los colaboradores. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

Así mismo, el método CoPsQ fomenta la adaptabilidad, flexibilidad y actualización referente a cambios propios de la globalización y métodos del trabajo. En la actualidad, con la presencia del COVID-19, la metodología de desarrollo empresarial persigue un cambio de digitalización y virtualidad, por lo que se requiere de cimentar información que permita que estos cambios se desarrollen preservando la ergonomía y la salud mental de los empleados. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

La metodología desarrollada por ISTAS, que recibe así mismo el nombre de ISTAS-21 como sufijo del CoPsQ dispuesto por yuxtaposición, ha sido trasladado a 23 idiomas a nivel internacional, por lo que su aplicación es de gran envergadura. Consta de 2 versiones en función a la población a evaluar, no obstante, la única diferencia entre ellas es la presencia de factores sociodemográficos, puesto el cuestionario con más ítems consta de preguntas que delimitan variables intervinientes como lo pueden ser la edad, sexo, tiempo de trabajo, carga familiar, entre otras. (López, Serrano y Moncada; s.f.)

El cuestionario consta de 30 preguntas, en las cuales se describen 15 dimensiones determinadas por escalas individuales. No existe una escala general o sumatoria general, por lo que el diagnóstico se realiza por valoración de factores específicos. Las puntuaciones varían de 0 a 8 siendo las preguntas 11, 12, 13 14, 15, 16, 19, 20, 25, 26, 27, 28, 29 y 30; de naturaleza inversa.

2.5.Validez y Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad del instrumento Inventario Istas-21 de evaluación de riesgos psicosociales; se empleó el Coeficiente de Omega, basado en el análisis de la consistencia interna pertinente en base a las características de la investigación.

Tabla 3. Estadísticos de Confiabilidad

<u>Omega de McDonald's</u>	<u>N de elementos</u>
,887	30

Se obtuvo un coeficiente de .887, el cual evidencia que el cuestionario es válido y confiable con respecto a la variable y población a evaluar.

2.6.Procedimientos de análisis de datos.

Se coordinará con la gerente de la clínica a fin de solicitar la fecha y horario de disponibilidad para la aplicación del instrumento, situación que se dará de manera remota. Consecuentemente, se dará la consigna para la emoción de repuestas por parte de los evaluados, con la finalidad de evitar sesgo estadístico.

Una vez obtenidos los datos, se trasladarán a los programas estadísticos SPSS statistics y Excel, con la finalidad de diseñar una matriz para la categorización de variables y su procesamiento. Se establecerán el análisis de cada dimensión por sumatoria de ítems correspondientes con sus respectivos promedios y valores porcentuales, los cuales se presentarán mediante tablas y gráficos.

2.7.Criterios éticos

Se tomará en cuenta los principios éticos para la protección de las personas establecidos en el informe Belmont; el National Institutes of Health (2003), establece lo siguiente:

Autonomía: Se considera a cada persona como un ser autónomo y libre de decidir de manera voluntaria su permanencia u objeciones frente a todo proceso investigativo.

Beneficencia: Los objetivos de la investigación persiguen el beneficio de la población evaluada sin que esta sea sometida a procesos en los cuales se vea inmersa su integridad física, psicológica; con respeto hacia la dignidad humana.

Justicia: Las condiciones presentes en el proceso de investigación son igualitarias, las cuales se darán de la misma metodología para todos.

2.8. Criterios de Rigor científico.

Se toman en cuenta los criterios de rigor científico propuestos por Noreña, Alcaráz-Moreno, Rojas y Rebolledo-Malpica (2012):

Validez: Que la información recolectada y procesada responda a la verdad plausible y admisible en consistencia con las revisiones bibliográficas, diagnóstico situaciones y contexto aplicado.

Credibilidad: Congruencia de los resultados con la situación o contexto en el cual se aplicaron los procesos de recolección de información. Responde a la credibilidad conforme a la adecuada aplicación de métodos.

Confirmabilidad: La información debe responder con la verdad a cuestionamientos adjuntos a los procesos de investigación.

Relevancia: La información debe de ser de carácter relevante conforme a brindar una solución a la problemática o casuística investigada.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados

En el siguiente ápice, a partir del procesamiento de información, se puede apreciar los siguientes resultados conforme a la evaluación de riesgos psicosociales en colaboradores del área asistencial y administrativa de una clínica de salud ocupacional de la ciudad de Chiclayo, tanto en el momento de la aplicación previa a la estrategia de monitoreo de riesgos psicosociales, como posterior a su aplicación.

Tabla 4.

Niveles de presencia de los riesgos psicosociales según dimensiones

Dimensiones		Recuento	% de N columnas
Exigencias psicológicas	Favorable	2	6.1%
	Intermedio	9	27.3%
	Desfavorable	22	66.7%
Doble presencia	Favorable	4	12.1%
	Intermedio	13	39.4%
	Desfavorable	16	48.5%
Exigencias emocionales	Favorable	8	24.2%
	Intermedio	11	33.3%
	Desfavorable	14	42.4%
Ritmo de trabajo	Favorable	1	3.0%
	Intermedio	2	6.1%

	Desfavorable	30	90.9%
Influencia	Favorable	7	21.2%
	Intermedio	17	51.5%
	Desfavorable	9	27.3%
Posibilidades de desarrollo	Favorable	22	66.7%
	Intermedio	8	24.2%
	Desfavorable	3	9.1%
Sentido del trabajo	Favorable	13	39.4%
	Intermedio	5	15.2%
	Desfavorable	15	45.5%
Claridad de rol	Favorable	6	18.2%
	Intermedio	8	24.2%
	Desfavorable	19	57.6%
Conflicto de rol	Favorable	5	15.2%
	Intermedio	10	30.3%
	Desfavorable	18	54.5%
Previsibilidad	Favorable	9	27.3%
	Intermedio	15	45.5%
	Desfavorable	9	27.3%
Inseguridad sobre las condiciones laborales	Favorable	7	21.2%
	Intermedio	6	18.2%
	Desfavorable	20	60.6%
Inseguridad sobre el empleo	Favorable	6	18.2%
	Intermedio	4	12.1%
	Desfavorable	23	69.7%
Confianza vertical	Favorable	15	45.5%
	Intermedio	18	54.5%

	Desfavorable	0	0.0%
Justicia	Favorable	24	72.7%
	Intermedio	9	27.3%
	Desfavorable	0	0.0%
Calidad de liderazgo	Favorable	17	51.5%
	Intermedio	16	48.5%
	Desfavorable	0	0.0%

En la tabla N° 4, podemos apreciar los valores obtenidos a partir del pretest, en los colaboradores del área administrativa y asistencial de una clínica de salud ocupacional de la ciudad de Chiclayo. De esta forma se evidencia que los factores psicosociales asociados al contenido de la tarea obtienen valores desfavorables, superando el 50% del total de participantes. No obstante, los factores psicosociales relativos a aspectos directivos como lo son liderazgo, supervisión, comunicación y valores institucionales obtienen valores de 0% en el nivel desfavorable (calidad de liderazgo, justicia y confianza vertical), siendo tan solo el factor de previsibilidad con un nivel del 27%.

En el gráfico N° 1 se puede apreciar de manera detallada los niveles bajos relativos a factores psicosociales asociados a la alta dirección y gerencia, en factores de comunicación y liderazgo. Por otro lado, en el gráfico N°2 se puede apreciar los valores de tendencia desfavorable referente a los factores asociados al ritmo de trabajo y naturaleza de la tarea.

Figura 1
Niveles de presencia de los riesgos psicosociales según las dimensiones asociadas a la alta dirección

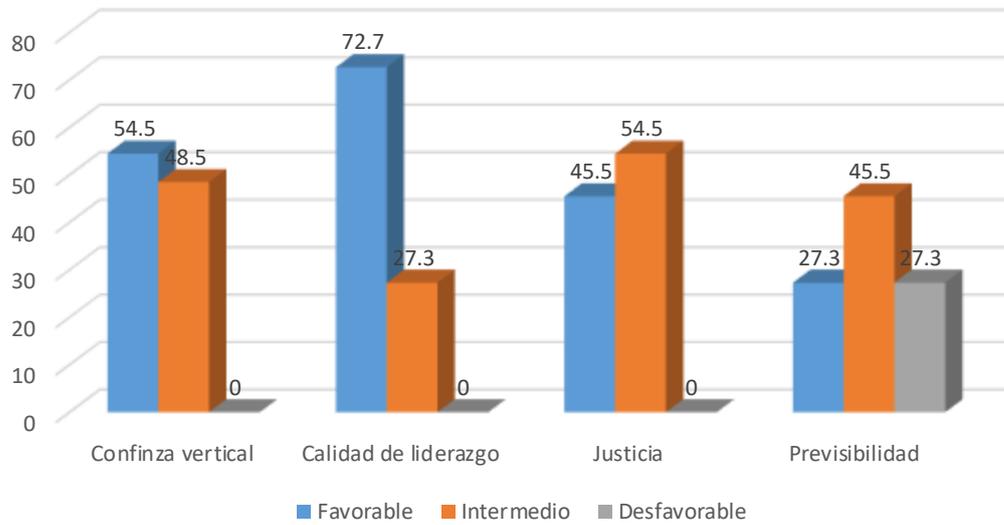


Figura 2
Niveles de presencia de los riesgos psicosociales según las dimensiones asociadas al contenido de la tarea

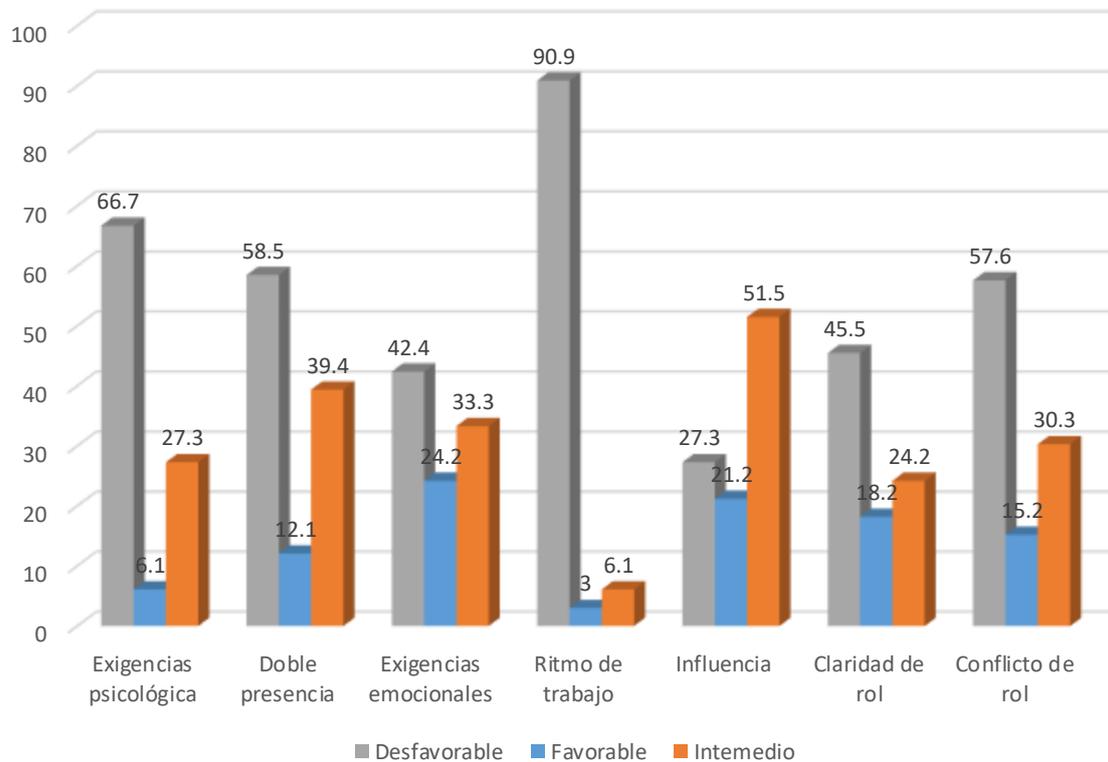


Tabla 5.
Dimensiones de riesgos psicosociales según sexo de los colaboradores

			SEXO	
			Femenino	Masculino
Exigencias Psicológicas	Desfavorable	Recuento	16	6
		%	72,7%	27,3%
	Intermedio	Recuento	7	2
		%	77,8%	22,2%
	Favorable	Recuento	1	1
		%	50,0%	50,0%
Doble Presencia	Desfavorable	Recuento	11	5
		%	68,8%	31,3%
	Intermedio	Recuento	11	2
		%	84,6%	15,4%
	Favorable	Recuento	2	2
		%	50,0%	50,0%
Exigencias emocionales	Desfavorable	Recuento	10	4
		%	71,4%	28,6%
	Intermedio	Recuento	9	2
		%	81,8%	18,2%
	Favorable	Recuento	5	3
		%	62,5%	37,5%
Ritmo de trabajo	Desfavorable	Recuento	23	7
		%	76,7%	23,3%
	Intermedio	Recuento	1	1
		%	50,0%	50,0%
	Favorable	Recuento	0	1
		%	0,0%	100,0%
Influencia	Desfavorable	Recuento	7	2
		%	77,8%	22,2%
	Intermedio	Recuento	12	5
		%	70,6%	29,4%
	Favorable	Recuento	5	2
		%	71,4%	28,6%
Posibilidades de desarrollo	Desfavorable	Recuento	3	0
		%	100,0%	0,0%
	Intermedio	Recuento	5	3
		%	62,5%	37,5%
	Favorable	Recuento	16	6
		%	72,7%	27,3%
Sentido del trabajo	Desfavorable	Recuento	12	3

		%	80,0%	20,0%
	Intermedio	Recuento	3	2
		%	60,0%	40,0%
	Favorable	Recuento	9	4
		%	69,2%	30,8%
Claridad de rol	Desfavorable	Recuento	15	4
		%	78,9%	21,1%
	Intermedio	Recuento	5	3
		%	62,5%	37,5%
	Favorable	Recuento	4	2
%		66,7%	33,3%	
Conflicto de rol	Desfavorable	Recuento	15	3
		%	83,3%	16,7%
	Intermedio	Recuento	6	4
		%	60,0%	40,0%
	Favorable	Recuento	3	2
%		60,0%	40,0%	
Previsibilidad	Desfavorable	Recuento	7	2
		%	77,8%	22,2%
	Intermedio	Recuento	11	4
		%	73,3%	26,7%
	Favorable	Recuento	6	3
%		66,7%	33,3%	
Inseguridad sobre las condiciones laborales	Desfavorable	Recuento	16	4
		%	80,0%	20,0%
	Intermedio	Recuento	3	3
		%	50,0%	50,0%
	Favorable	Recuento	5	2
%		71,4%	28,6%	
Inseguridad sobre el empleo	Desfavorable	Recuento	17	6
		%	73,9%	26,1%
	Intermedio	Recuento	2	2
		%	50,0%	50,0%
	Favorable	Recuento	5	1
%		83,3%	16,7%	
Confianza vertical	Intermedio	Recuento	13	5
		%	72,2%	27,8%
	Favorable	Recuento	11	4
	%	73,3%	26,7%	
Justicia	Intermedio	Recuento	7	2

		%	77,8%	22,2%
	Favorable	Recuento	17	7
		%	70,8%	29,2%
Calidad de Liderazgo	Intermedio	Recuento	11	5
		%	68,8%	31,3%
	Favorable	Recuento	13	4
		%	76,5%	23,5%

En la tabla N° 5, se observan las frecuencias y porcentajes en función a las dimensiones del cuestionario según sexo, de esta manera se puede observar que la categoría desfavorable prevalece en comparación a las demás. Así mismo, se aprecia un mayor porcentaje en féminas, puesto que su frecuencia es mayor, en comparación a los varones.

Tabla 6.
Dimensiones de Riesgos Psicosociales Según Área de trabajo

		ÁREA		
			Administrativo	Asistencial
Exigencias psicológicas	Desfavorable	Recuento	5	17
		%	22,7%	77,3%
	Intermedio	Recuento	3	6
		%	33,3%	66,7%
	Favorable	Recuento	0	2
		%	0,0%	100,0%
Doble Presencia	Desfavorable	Recuento	4	12
		%	25,0%	75,0%
	Intermedio	Recuento	3	10
		%	23,1%	76,9%
	Favorable	Recuento	1	3
		%	25,0%	75,0%
Exigencias emocionales	Desfavorable	Recuento	3	11
		%	21,4%	78,6%
	Intermedio	Recuento	3	8
		%	27,3%	72,7%
	Favorable	Recuento	2	6
		%	25,0%	75,0%
Ritmo de trabajo	Desfavorable	Recuento	8	22
		%	26,7%	73,3%
	Intermedio	Recuento	0	2
		%	0,0%	100,0%
	Favorable	Recuento	0	1
		%		

		%	0,0%	100,0%
Influencia	Desfavorable	Recuento	2	7
		%	22,2%	77,8%
	Intermedio	Recuento	5	12
		%	29,4%	70,6%
Favorable	Recuento	1	6	
	%	14,3%	85,7%	
Posibilidades de desarrollo	Desfavorable	Recuento	0	3
		%	0,0%	100,0%
	Intermedio	Recuento	2	6
		%	25,0%	75,0%
Favorable	Recuento	6	16	
	%	27,3%	72,7%	
Sentido del trabajo	Desfavorable	Recuento	5	10
		%	33,3%	66,7%
	Intermedio	Recuento	2	3
		%	40,0%	60,0%
Favorable	Recuento	1	12	
	%	7,7%	92,3%	
Claridad de rol	Desfavorable	Recuento	5	14
		%	26,3%	73,7%
	Intermedio	Recuento	2	6
		%	25,0%	75,0%
Favorable	Recuento	1	5	
	%	16,7%	83,3%	
Conflicto de rol	Desfavorable	Recuento	4	14
		%	22,2%	77,8%
	Intermedio	Recuento	3	7
		%	30,0%	70,0%
Favorable	Recuento	1	4	
	%	20,0%	80,0%	
Previsibilidad	Desfavorable	Recuento	2	7
		%	22,2%	77,8%
	Intermedio	Recuento	5	10
		%	33,3%	66,7%
Favorable	Recuento	1	8	
	%	11,1%	88,9%	
Inseguridad sobre las condiciones laborales	Desfavorable	Recuento	6	14
		%	30,0%	70,0%
	Intermedio	Recuento	0	6
		%	0,0%	100,0%
Favorable	Recuento	2	5	
	%	28,6%	71,4%	

Inseguridad sobre el empleo	Desfavorable	Recuento	6	17
		%	26,1%	73,9%
	Intermedio	Recuento	0	4
		%	0,0%	100,0%
	Favorable	Recuento	2	4
		%	33,3%	66,7%
Confianza vertical	Intermedio	Recuento	6	12
		%	33,3%	66,7%
	Favorable	Recuento	2	13
		%	13,3%	86,7%
Justicia	Intermedio	Recuento	6	3
		%	66,7%	33,3%
	Favorable	Recuento	2	22
		%	8,3%	91,7%
Calidad de liderazgo	Intermedio	Recuento	6	10
		%	37,5%	62,5%
	Favorable	Recuento	2	15
		%	11,8%	88,2%

En la tabla N° 6, se observan las frecuencias y porcentajes del nivel de presencia de Riesgos Psicosociales según área laboral. De esta manera, se obtienen valores elevados tanto para el área asistencial, como la administrativa, señalando la diferencia de participantes respecto a la conformación de cada grupo categórico.

Tabla 7.
Niveles de presencia de los riesgos psicosociales según dimensiones, desde la perspectiva de la alta dirección de la empresa

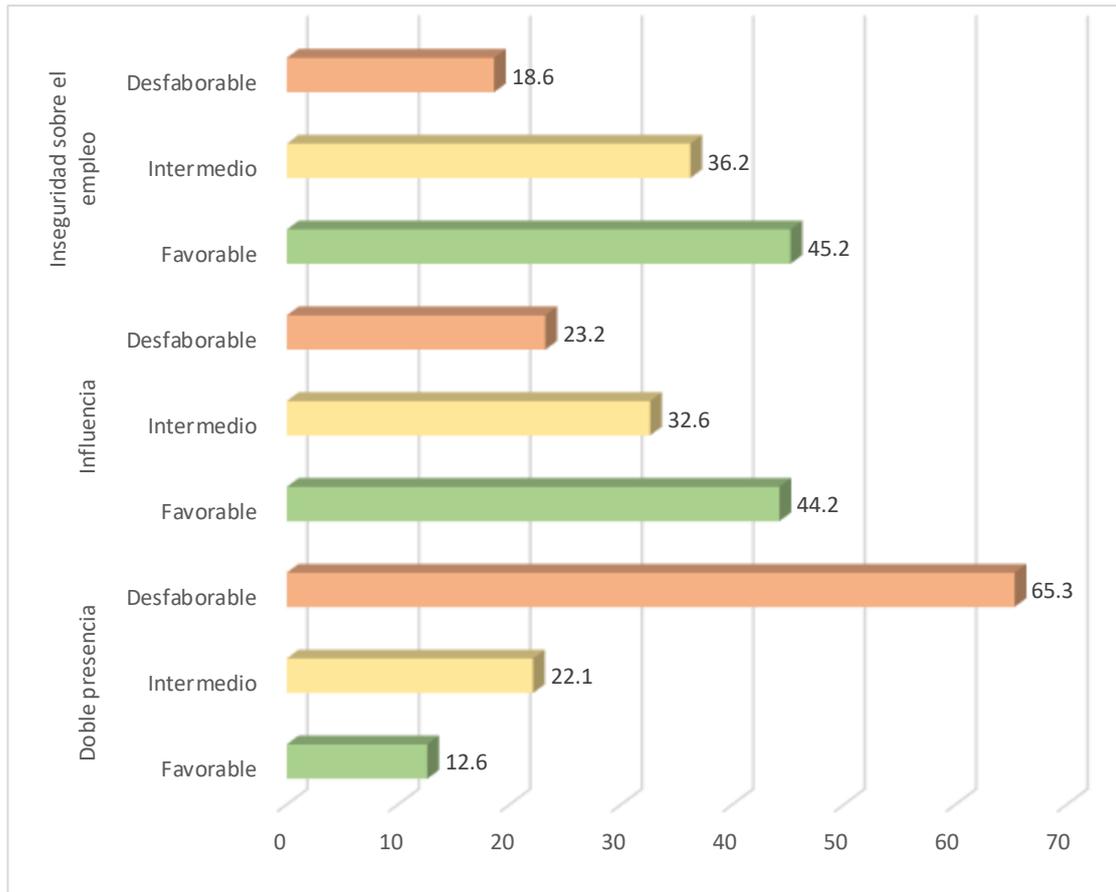
Dimensiones		% de N columnas
Exigencias psicológicas	Favorable	90.2%
	Intermedio	4.2%
	Desfavorable	5.6%
Doble presencia	Favorable	12.6%
	Intermedio	22.1%
	Desfavorable	65.3%
Exigencias emocionales	Favorable	83.9%
	Intermedio	10.8%
	Desfavorable	5.3%
Ritmo de trabajo	Favorable	76.2%
	Intermedio	15.2%
	Desfavorable	8.6%

Influencia	Favorable	44.2%
	Intermedio	32.6%
	Desfavorable	23.2%
Posibilidades de desarrollo	Favorable	81.4%
	Intermedio	9.4%
	Desfavorable	9.2%
Sentido del trabajo	Favorable	83.6%
	Intermedio	4.1%
	Desfavorable	9.6%
Claridad de rol	Favorable	90.3%
	Intermedio	7.1%
	Desfavorable	2.6%
Conflicto de rol	Favorable	75.7%
	Intermedio	10.8%
	Desfavorable	13.5%
Previsibilidad	Favorable	68.9%
	Intermedio	20.4%
	Desfavorable	10.7%
Inseguridad sobre las condiciones laborales	Favorable	88.3%
	Intermedio	1.1%
	Desfavorable	10.6%
Inseguridad sobre el empleo	Favorable	45.2%
	Intermedio	36.2%
	Desfavorable	18.6%
Confianza vertical	Favorable	93.1%
	Intermedio	4.3%
	Desfavorable	2.6%
Justicia	Favorable	85.3%
	Intermedio	14.7%
	Desfavorable	0.0%
Calidad de liderazgo	Favorable	93.5%
	Intermedio	6.5%
	Desfavorable	0.0%

En la tabla N° 7 podemos apreciar la percepción de la alta dirección, dirigentes y administración de la empresa referente a la presencia de riesgos psicosociales

dentro del entorno laboral. De esta manera se obtienen valores altos en la gestión de gran número de factores, siendo de observación los factores de doble presencia, influencia e inseguridad sobre el empleo, los cuales obtuvieron puntajes de nivel desfavorable de 65.3%, 23.2% y 18.6%; respectivamente.

Figura 3
Niveles de presencia de los riesgos psicosociales de mayor prevalencia, según percepción de la alta dirección



En el gráfico N° 3 podemos apreciar las variables con mayor prevalencia, según la percepción de la alta dirección; evidenciando una observación de conflicto sólo en los factores de doble presencia, inseguridad para con el empleo e influencia, siendo el primero de mayor disposición, con un valor de 65,3%.

3.2. Discusión de resultados

Al diagnosticar el estado actual de la dinámica del proceso se encontró que, los colaboradores evidencian niveles elevados de los riesgos psicosociales. Esto difiere conforme a las categorías relativas al contenido de la tarea, como de las asociadas a la alta dirección, siendo las primeras con niveles desfavorables

prevalentes, en comparación con la segunda, que evidencia un porcentaje de 0% en niveles desfavorables, a excepción del factor previsibilidad (27,3%). Sabastizagal, Astete y Benavides (2020), en una investigación de evaluación de riesgos psicosociales a personal empleada con actividad económicas, los resultados demostraron que el 40% de la población evaluada consideraba que no se disponían de los medios de salud ocupacional o condiciones seguras para la reducción de exposiciones a riesgos ocupacionales; siendo una responsabilidad que debe de ser asumida por alta dirección y compartida, de manera participativa, por los trabajadores. En función a los resultados expuestos, se evidencia que la participación correcta de la alta dirección puede generar cambios estructurados en la percepción de seguridad, a partir del principio de realidad asignada por la ley de seguridad y salud en el trabajo N°29783, del contexto legislativo peruano. Por otro lado, las investigaciones arrojan niveles de inconformidad intermedio para con la alta dirección, no obstante, elevados relativos a la naturaleza de la tarea, de lo cual se puede deducir que los procesos de gestión se deben de brindar de manera integral para la prevención de enfermedades ocupacionales o profesionales.

Por otro lado, conforme a los valores generales, los niveles de categoría desfavorable superan en un 50% a la mayoría de los riesgos psicosociales lo cual puede estar vinculado a exposiciones de riesgo frente a enfermedades ocupacionales o estrés laboral. Así mismo, Paucar (2018), en su investigación de riesgos psicosociales y factores asociados, realizada a una población etaria correspondiente a los años de 22 a 66; evidencia que categorías diagnósticas de desfavorables pueden generar, también, problemas de satisfacción laboral, desmotivación y problemas de valores organizacionales. En función a lo mencionado, se puede deducir que los niveles desfavorables asociados a la variable pueden influir en el desarrollo de nuevos problemas en contextos laborales que van desde la exposición a riesgos como conflictos sociales laborales.

Conforme al desarrollo de estrés laboral, Pastrana y Bejarano (2018), hicieron una investigación relativa al estrés laboral crónico o síndrome de Burnout y riesgos psicosociales en los trabajadores de una empresa minera del Perú; ello evidenció un valor de correlación superior al .75, con un nivel de correlación alto. Maslach, y Jackson (1996) mencionan que el estrés laboral crónico surge de la presencia constante de estímulos que mantengan un estado de alerta con repercusión somática por lo que, la creación del instrumento CoPsQ busca

corroborar la presencia de dichos factores a partir de percepciones psicológicas asociadas a estos estímulos desencadenantes. De esta manera, la evidencia de categorías diagnósticas desfavorables contribuye con la presencia del estrés laboral y posible desarrollo de enfermedades ocupacionales.

Dentro de la identificación de dimensiones, las relativas a la naturaleza del trabajo son las que evidencian una categoría diagnóstica desfavorable con prevalencia. No obstante, Cárdenas (2020), en la investigación realizada con el objetivo de encontrar valores de correlación entre el estrés laboral y los riesgos psicosociales, menciona que existen dimensiones asociadas al desarrollo de habilidades y calidad de liderazgo que inciden en el desarrollo de estrés ocupacional; por lo que dependerá directamente de gerencia el manejo de las mismas para mitigar el malestar psicológico. Sumado a ello, expone que es necesario la evaluación del contexto personal tanto para los trabajadores como para la dirección, puesto que en muchas ocasiones problemas de valores y datos sociodemográficos influyen en el comportamiento organizacional.

Dentro de los riesgos psicosociales con categorías diagnósticas elevadas, se tiene que los de contenido del trabajo son las que directamente generan grados de estrés laboral crónico, siendo las de dirección estímulos intervinientes para su masificación o, de lo contrario, como control de estos factores. Sumado a ello, los de dirección pueden generar conflictos sociales en los cuales el clima laboral se ve afectado, promoviendo la posibilidad de que procesos adjuntos a el producto de la empresa se vean afectados. Por otro lado, Castro (2018), en una investigación que tuvo como objetivo correlacionar el estrés laboral con presencia de riesgos psicosociales; evidenció que los niveles de riesgos psicosociales desencadenaban episodios de ansiedad y estrés a quienes tenían predisposición de los mismos, siendo la personalidad un factor influyente. Esto supone que los riesgos psicosociales marcarían un inicio de trastornos psicológico ocupacionales a partir de factores de personalidad, por lo que su importancia de control evitaría niveles estadísticos epidemiológicos de enfermedades ocupacionales.

A la actualidad, la ley de Seguridad y Salud en el trabajo N° 29783, tiene un apartado de cumplimientos requeridos para la evitación de riesgos disergonómicos y psicosociales, siendo los primeros de prevalencia explícita ya que se cuenta con bosquejos de instrumentos para las disposiciones corporales del ser humano en sus espacios de trabajo. Estos persiguen una normativa estructurada

y evidencian de manera concreta un mecanismo de prevención de la salud. No obstante, los riesgos psicosociales solo cuentan con unos conceptos básicos y repercusiones a partir de fundamentación teórica. No se cuenta con una normativa que exija la aplicación de control y evaluación de los mismos en un tiempo determinado, asumiéndose el periodo de anual por referencia a los primeros mencionados. Ello podría generar vacíos en la ley que permitan irregularidades en el control de los mismos.

A vista del empleador, los riesgos psicosociales tienen una percepción inexistente. Es difícil evaluar al regulador, usualmente considera que la erradicación de los mismos se realiza mediante de medidas de control establecidas. No obstante, si comparamos los valores obtenidos por parte de los colaboradores, con los que nos evidencia alta dirección, obtenemos una contrariedad absoluta; siendo para los de gerencia el de doble presencia como uno de los pocos con una categoría desfavorable, puesto que asumen que cierta necesidad humana de prestar atención a factores del hogar o ajenos a su ámbito laboral podrían suponer un aspecto que depende del colaborador. Leyton-Pavez, Valdés-Rubilar, y Huerta Riveros (2015), en una investigación que tenía como objetivo la medición de los riesgos psicosociales y su efecto en los colaboradores de clínicas de atención primaria en salud, evidencian lo contrario, puesto que un 75% de la población indicaron valores favorables a los riesgos psicosociales en general, acotando que el resultado se debe a la adecuada gestión en seguridad que cumplía la alta dirección de la empresa. De manera concreta, el rol del empleador es fundamental en el control de riesgos y, depende directamente de gerencia, el cumplimiento de las medidas de control para mitigar estos factores.

En función a la respuesta de contingencias frente a la crisis epidemiológica suscitada por la covid-19, las empresas han desarrollado planes de vigilancia médica como respuesta a la reducción de contagios, cese de proliferación y prevención de la salud; por los que los ambiente y funciones han sido acondicionados para reducir las probabilidades de riesgo. Estos nuevos reglamentos responden al plan para la vigilancia y el control del Covid-19, exigido por el ministerio del trabajo para el correcto funcionamiento de las empresas. Dentro de los factores psicológicos desencadenantes de estrés y trastornos de ansiedad, se encuentra el confinamiento y reducción de interacción social, al igual que el uso de mascarillas y protectores faciales, con la finalidad de reducir la

emisión de aerosoles propios de los procesos de respiración y comunicación verbal. El confinamiento aísla socialmente a la persona generando dificultades de relación y suprimiendo la naturaleza social. Definida de manera antropológica. La ausencia de contacto social predispone al desarrollo de problemas emocionales, como la disminución del buen estado de ánimo, preocupación y ansiedad. De esta manera, se puede deducir que la coyuntura epidemiológica nacional ha influido en el desarrollo de enfermedades ocupacionales, evidenciando presencia elevada de riesgos psicosociales. (Fernández, González, Iribar, y Peinado; 2017).

Dentro del plano de la capacidad de respuesta a los riesgos psicosociales por parte de la organización; la capacitación y actualizaciones de competencias es uno de los factores primordiales como medida de control frente a los factores asociados al contenido de trabajo. Salvador (2019), evidenció valores elevados de la presencia de riesgos psicosociales, ello debido a la poca capacitación que el personal tenía para el desarrollo de sus funciones. Esto fomentaba la desorganización, el requerimiento de trabajar con velocidad y el exceso de carga de trabajo debido a la incapacidad de conocimientos en los procesos. De igual manera, se evidencia la falta de capacitación en habilidades que permitan la flexibilidad de la conducta para una mejor adaptabilidad a las demandas de la organización. mismos en el compromiso organizacional. Dentro de la compilación teórica encontró que los riesgos psicosociales modifican patrones conductuales que detonan actitudes de hostilidad o baja predisposición volitiva y motivacional frente a la tarea; por lo que su efecto conlleva a un deterioro del desempeño y la productividad.

Ortega (2018), en una investigación que relaciona la influencia del género y los factores de riesgos psicosociales, partiendo de los preceptos culturales machistas y problemas de percepción para con la fuerza femenina de trabajo; en personal de salud de enfermería de la ciudad de Buenos Aires, se evidenció que el factor con más incidencia fue la doble presencia, sumado a la carga y ritmo de trabajo. Esto se explica a partir desde una postura en la cual la figura femenina es asociada a labores domésticos. Este pensamiento ideográfico trasciende a la educación cultural y genera normalización, como consecuencia de la cultura machista. Es por ello que la carga laboral y actividades domésticas son asumidas por el sexo femenino. Si bien en la presente investigación no se logra evidenciar una diferencia concreta de la influencia del género en la presencia de riesgos

psicosociales según género, es un precedente a abordar como criterio de diferenciación en la presencia de riesgos psicosociales, sobre todo en población con un mayor número de participantes. Cabe mencionar que la población estudiada contó un mayor número de mujeres por lo que no se pueden obtener valores estadísticos confiables para la asunción de influencia según sexo.

Frente al tipo de trabajo o área laboral, no existen datos significativos relacionados a una actividad en específicos. Martínez (2020) menciona que la interacción de las actividades con factores de personalidad podría predisponer a cuadros de estrés y ansiedad, no obstante, esto podría suceder de manera indistinta. Sumado a ello, se necesita comprender que los riesgos psicosociales son inherentes a la tarea y pueden actuar como estímulos desencadenantes, más que como factores que surgen del comportamiento humano. Los riesgos psicosociales evalúan la influencia de los factores laborales en la conducta del ser humano.

3.3. Aporte práctico

En el presente apartado se conceptualiza teóricamente el aporte y sus etapas. Así mismo, se observa la ejemplificación y modificación de la presencia de la variable mediante la aplicación parcial del programa:

Estrategia de Monitoreo de Riesgos Psicosociales, basado en la dinámica de proceso para accionar sobre el estrés laboral en colaboradores de una clínica de salud ocupacional.

Es necesaria la propuesta de esta estrategia de monitoreo de riesgos psicosociales, la cual está enfocada en la reducción del estrés laboral y factores desencadenantes asociados a cuadros clínicos de ansiedad ocupacional. Como se ha planteado en la situación problemática, los colaboradores que formaron parte en esta investigación presentaban indicadores de malestar psicológico referentes al contenido de la tarea, carga de trabajo y calidad de liderazgo. Todo ello son indicadores que predisponen a la persona al desarrollo de enfermedades ocupacionales, sobre todo el de la ansiedad ocupacional.

Así mismo, durante la entrevista con alta dirección, se manifestó una percepción subjetiva del control efectuado sobre el trabajo y su afectación a los colaboradores. La percepción de deficiencia de control de riesgos psicosociales no permite una visibilidad adecuada del colaborador y la naturaleza de la tarea;

existe una normalización de las desproporcionadas exigencias para con el personal, lo cual influye en la salud y desempeño de los colaboradores.

Así mismo, mediante el análisis de resultados, se observó una alta presencia de riesgos psicosociales, estos fueron asociados conforme a prevalencia, siendo los de el contenido de la terea de mayor afectación. Los relacionados a la alta dirección podrían generar malestar psicológico significativo; es por ello que se requiere de una intervención integral, la cual vincule a los colaboradores con los dirigentes de la organización.

3.3.1. Fundamentación del monitoreo de riesgos psicosociales, basado en la dinámica de proceso para accionar sobre el estrés laboral de los colaboradores de una clínica de salud ocupacional.

Los riesgos psicosociales son factores de trabajo asociados al contenido de la terea y calidad de liderazgo. Ello, junto con los riesgos disergonómicos, pueden afectar la salud de los colaborades generando cuadros de estrés laboral u ocupacional; al igual que enfermedades profesionales.

Desde una perspectiva histórica, la evaluación y monitoreo de riesgos psicosociales acuñan su concepto a finales del siglo XX. La Organización Internacional del Trabajo los define como factores asociados a las demandas laborales que generan malestar psicológico y físico. Para principios de los 2000 se realizan los primeros métodos de evaluación del mismo, siendo el Ista 21 CoPsQ, uno de los más esenciales para su detección. (Villagrán, Vasconcelos y Epinosza;2021)

El monitoreo de riesgos psicosociales consiste en la medición de los niveles de los factores psicológicos de trabajo que afectan directamente a la salud de los colaboradores para, posteriormente, ejercer un plan de control para su reducción o mitigación. Las medidas de control van a depender del factor y su manifestación en el ambiente de laboral. Su medición requiere de un esquema estructurado con fundamentación estadística.

El monitoreo de riesgos psicosociales se encuentra señalado en la Ley de Salud y Seguridad en el Trabajo N° 29783, dentro del plan de Seguridad y Salud en el trabajo para la prevención de la salud de los colaboradores. El reglamento, en los artículos N° 56 y 65, mencionan que estas son evaluaciones integrales de atención específica puesto que no son evaluaciones médicas; consisten en

evaluaciones psicológicas que registran la presencia de estos riesgos. De esta forma, se cumplen los cuatro aspectos a evaluar que son, la evaluación médico ocupacional directa al paciente, la evaluación psicológica de aptitud mental y la evaluación de riesgos disergonómicos y psicosociales; con la finalidad de preservar la salud de los colaboradores e identificar medidas de control para la reducción de los mismos. (Villagrán, Vasconcelos y Epinosza;2021)

La importancia del monitoreo de riesgos psicosociales es el de establecer un diagnóstico situacional de la organización conforme a factores laborales que puedan influir en la salud mental de los colaboradores que, por repercusión somática, podrían convertirse en dificultades orgánicas. Así mismo, la detección e identificación de los problemas permitirá establecer medidas de control al nivel correspondiente con la finalidad de reducir los niveles de probabilidad de sufrir algún riesgo ocupacional. Por otro lado, la realización de un monitoreo de riesgos psicosociales respeta la normativa referente a la ley de seguridad y salud en el trabajo; cuyo objetivo es la preservación de la salud de los colaboradores. (Montoya, 2021)

El monitoreo de riesgos psicosociales consta de dos pasos metodológicos. El primero está asociado a la evaluación e identificación de la presencia de los riesgos psicosociales dentro del ambiente laboral. Para ello es necesario la implementación de una herramienta estandarizada que permita medir a la variable dentro del contexto y, en adición, posibles instrumentos que reconozcan enfermedades profesionales. De igual manera, es necesario realizar un estudio previo de la organización, en la cual se pueda identificar el plan de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), políticas asociadas a estandarizaciones ISOS/OHSAS, política y valores organizacionales. Dentro de este aspecto se tienen en cuenta la estructura interna de la organización y el tiempo de realización de las operaciones; por otro lado, es necesario la evaluación de los puestos de trabajo dispuestos en el Manual de Operaciones y Funciones (MOF) con sus respectivos niveles y parámetros de exigencias. Así mismo, se requiere de la evaluación de los factores psicológicos personales de cada trabajador, los cuales interactúan de manera dinámica con los riesgos y que, a su vez, podrían servir de desencadenante para cuadros de estrés laboral; estos son denominados como factores personales y extralaborales. (Villagrán, Vasconcelos y Epinosza;2021)

El segundo aspecto metodológico del monitoreo de riesgos psicosociales consiste en la propuesta y aplicación de medidas de control referente a los hallazgos observados. Ello consiste en el establecimiento de medidas de regulación que disminuyan la presencia de riesgos psicosociales, estos deberán cumplir el principio de realidad y promover ambientes, características de trabajo y conductas seguras. Estos aspectos de control deberán ser expuestos en la matriz de Identificación de Peligros y la Evaluación de Riesgos y Controles (IPERC). Sumado a ello, es necesario la aplicación de un programa de intervención psicológica que permita disminuir la presencia de los riesgos en mención, sobre todo de los indicadores de estrés organizacional presentes en cada trabajador, identificados por previo análisis. (Montoya, 2021)

Dentro de una hoja de ruta, se deben empezar por conocer a la organización, los servicios que brinda y su política interna; posteriormente, se debe realizar un análisis del trabajo y su afinidad conforme a los puestos. Consiguientemente viene la aplicación de los instrumentos de medición, el cual termina con la aplicación de los controles de riesgos y programas de intervención.

El monitoreo de riesgos psicosociales se fundamenta legalmente en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N° 29783; el Decreto Supremo 005-2012-TR, reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. La Resolución Ministerial 375-TR-2008, Norma Básica De Ergonomía y de Evaluación de Riesgos Disergonómicos; La Ley General de Inspección del Trabajo N° 28806; La Ley General de Salud N° 26842; la Resolución Ministerial 312-2011 que abarca los protocolos de evaluación médica ocupacional; y la Ley de Salud Mental N° 30947.

3.3.2. Construcción del aporte práctico

Los colaboradores evidenciaron la presencia de riesgos psicosociales en una categoría diagnóstica alta, sobre todo para los relacionados al contenido de la tarea. Estos son propios de los medios laborales y generan malestar físico y psicológico, siendo capaces de generar una enfermedad ocupacional/profesional. Debido a ello, es importante proponer un monitoreo de riesgos psicosociales, siendo así uno de los modelos metodológicos de evaluación y reducción de estos estímulos, mediante medidas de control que fomenten la erradicación de estímulos estresores en el ambiente laboral.

A diferencia de otros modelos metodológicos, el contenido que aborda el monitoreo de riesgos psicosociales consta de estratos de intervención que permiten evaluar y desarrollar capacidades de respuesta y adaptabilidad en los colaboradores. Así mismo, la identificación de los estímulos desencadenantes permite establecer medidas de contingencia que fomenten su erradicación.

Por lo mencionado, es importante realizar un programa de monitoreo de riesgos psicosociales basado en la reducción del estrés laboral.

Este programa está estructurado en cinco etapas presentadas a continuación:

- Etapa I. Diagnóstico
- Etapa II: Objetivo General
- Etapa III: Sistema de actividades
 - Fases estratégicas
 - Técnicas para la ejecución del programa
- Etapa IV: Instrumentación
- Etapa V: Evaluación

A continuación, se describirá cada etapa del programa:

3.3.2.1. Etapa I. Diagnóstico

El monitoreo de riesgos psicosociales está encaminado a establecer parámetros de control en aspectos fundamentales de la tarea, y de la alta dirección, con la finalidad de reducir los niveles de estrés laboral y/o el desarrollo de afecciones profesionales. Las etapas y fases surgen a partir de las acotaciones encontradas en la descripción del problema y lo hallado como evidencia empírica a través del instrumento otorgado a los colaboradores y dirigencia, permiten corroborar la presencia de riesgos psicosociales en niveles altos.

La información empírica fue recogida de 33 colaboradores de una clínica de salud ocupacional, sumado a 5 personas encargadas de administración y gerencia. A ambos se les aplicó el cuestionario de identificación de riesgos psicosociales CoPsQ Ista 21, con una ligera modificación referente a la orientación de las preguntas, siendo la de los segundos una percepción de los colaboradores frente a la presencia de estos factores.

Se evidenció que los colaboradores presentan niveles altos de riesgos psicosociales con una mayor prevalencia de los relacionados al contenido y tipo de tarea, y un nivel menor en los relativos a la alta dirección. Por otro lado, la gerencia y administración evidenciaron resultados relativos a la ausencia de riesgos psicosociales, poniendo énfasis en los niveles altos e intermedio en aquellos que sugerían la atención del colaborador en agentes externos al trabajo.

Por otro lado, los colaboradores evidenciaron valores bajos e intermedios para los factores de riesgos psicosociales asociados a la alta dirección, evidenciando gestiones adecuadas referentes al trato con personal por parte de gerencia. Esto promueve el establecimiento de adecuados vínculos laborales que trascienden las dificultades de las funciones propias del trabajo.

Es necesario poner énfasis en que se está evaluando la presencia de riesgos psicosociales de manera transversal, por lo que con la aplicación del programa se pretende disminuir la presencia de riesgos psicosociales mediante medidas de control que respondan al principio de realidad según el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, con corroboración en la ley N° 29783, ley de seguridad y salud en el trabajo; promoviendo el objetivo de reestructurar las funciones laborales conforme a una política de salud física y mental integral.

En esta etapa se desarrollan las siguientes acciones:

- Caracterización de los riesgos psicosociales y su influencia en el ambiente de trabajo de los colaboradores de la clínica de salud ocupacional.
- Caracterización de los riesgos psicosociales y su influencia en el contenido de la tarea de los colaboradores de la clínica de salud ocupacional.
- Caracterización de los riesgos psicosociales y su influencia en la alta dirección de los colaboradores de la clínica de salud ocupacional.
- Caracterización de los riesgos psicosociales y su influencia en la percepción de las funciones y desempeño de los colaboradores.
- Identificar los factores de riesgo asociados a los riesgos psicosociales.

- Caracterización de los riesgos psicosociales y su influencia en las medidas de control conforme a la ley de seguridad y salud en el trabajo.

3.3.2.2.Etapa II. Objetivo general

Fomentar un adecuado control de riesgos psicosociales en los colaboradores y dirigentes de una clínica de salud ocupacional teniendo en cuenta la teoría, metodología y técnicas del monitoreo de riesgos psicosociales.

3.3.2.3.Etapa III. Sistema de actividades

Debido a la presencia de riesgos psicosociales asociados al desarrollo de estrés laboral, se desarrollarán actividades psicoterapéuticas basadas en el monitoreo de riesgos psicosociales, que persigue el objetivo de reestructurar el contenido del trabajo, la gestión de la alta dirección y las percepciones de los colaboradores sobre las disposiciones laborales de su entorno. Esto permitirá establecer un ambiente con mayor ergonomía, con un fin preventivo a partir del cuidado de la salud física y mental de los colaboradores.

El presente esquema agrupa las 5 fases en las cuales se enmarcan las actividades relativas a la intervención en el monitoreo de riesgos psicosociales.

a) Fase estratégica:

Fase 1. Psicoeducación sobre los riesgos psicosociales asociados al estrés ocupacional: Esta fase estará a cargo del facilitador, el objetivo de esta fase es reconocer a los colaboradores y recibir una retroalimentación sobre la percepción y presencia de los riesgos psicosociales mediante verbalización. Se identificarán de manera general el concepto de riesgos psicosociales y sus categorías; así mismo, la influencia de su presencia en el desarrollo de enfermedades mentales y físicas, a partir de rasgos psicossomáticos. Por otro lado, se aplicará un pre test y post-test sobre el concepto de riesgos psicosociales y sus dimensiones y se identificará la objetividad de su percepción por parte de los colaboradores.

Fase 2. Sesiones de trabajo y debate para la identificación objetiva de los riesgos psicosociales asociados al contenido del trabajo: Esta fase estará bajo responsabilidad del facilitador, en el cual abordará mediante un aporte teórico los conceptos de los riesgos psicosociales asociados al contenido de la tarea. Se

establecerán sesiones de debate para identificar los aspectos concretos que evidencian su presencia. Así mismo, se psicoeducará en su caracterización y causas.

Fase 3. Sesiones de trabajo y debate para la identificación objetiva de los riesgos psicosociales asociados a la alta dirección: Esta fase estará a cargo del facilitador y estará compuesta por dos momentos. El primero consistirá en un análisis funcional del comportamiento de gerencias y sus efectos en la realización del trabajo. Ello permitirá identificar las falencias y prácticas laborales inadecuadas. El segundo momento consistirá en el establecimiento de acuerdos y políticas con el personal con la finalidad de reducir la presencia de estos riesgos.

Fase 4. Sesiones de trabajo y debate para la aplicación de medidas de control conforme a La Ley N°29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo: Esta fase estará a cargo del facilitador, el objetivo de esta fase es, previa identificación de los riesgos psicosociales, establecer medidas de control administrativos para la reducción de riesgos psicosociales y fomentar conciencia sobre el desarrollo de enfermedades ocupacionales.

Fase 5. Sesiones de trabajo y debate para la integración de un plan de trabajo diseñado entre gerencia y los colaboradores, conforme al monitoreo de riesgos psicosociales dispuesto por La Ley N°29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo: Esta fase estará a cargo del facilitador, alta dirección y los colaboradores. En las sesiones correspondientes se trabajarán las integraciones de las medidas de control con el plan de Seguridad y Salud en el trabajo, poniéndolas en marcha y estableciendo auditorías que corroboren su implementación mediante el principio de realidad. Se fomentará un trabajo participativo con la finalidad de mantener un orden del contenido del trabajo, en función a un análisis de las disposiciones del capital humano.

Para el desarrollo de las fases, se han tomado en cuenta los riesgos psicosociales con más prevalencia en la organización puesto que son los que generan las dificultades emocionales en los colaboradores. Así mismo, se busca integrar a la alta dirección a un nivel comunicativo de horizontalidad con los

colaboradores, reduciendo el sesgo de burocracia. Su integración como capital humano permite visualizar la importancia de cada parte del sistema corporativo.

Es por ello que las fases establecidas tienen como finalidad reducir los niveles de los riesgos psicosociales presentes puesto que al estarlo generan malestar psicológico, el cual es somatizado mediante enfermedades ocupacionales, de las cuales la de mayor prevalencia es el estrés laboral. Sumado a ello, se pretendió establecer prácticas laborales acordes a la prevención de afecciones por disposiciones de trabajo. La modificación de las diligencias y perspectivas de trabajo permite crear más ambientes laborales justos y acordes a las necesidades humanas, que son las que deben de prevalecer con superioridad a las de la organización.

Es fundamental modificar la cultura de trabajo y postura del empresario de la sociedad, puesto que infravalora el trabajo del hombre, prescindiendo del cuidado integral de la salud sobre los intereses monetarios.

Para el desarrollo de las fases de intervención se debe considerar el compromiso de todos los colaboradores, la adherencia terapéutica es importante para el desarrollo de una normativa que regule el flujo de trabajo y demandas de alta dirección, fomentando un mejor ambiente laboral, una mejor calidad de liderazgo y mejoras prácticas laborales que respondan a regulaciones dispuestas por La Ley N°29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Son necesarias la consciencia de cambio y el interés por parte de la organización para conseguirlo.

Las sesiones se llevarán bajo la responsabilidad del facilitador. Estas estarán enmarcadas conforme a la realización de un Monitoreo de Riesgos Psicosociales conforme a las observaciones dispuestas por la Norma Básica de Ergonomía y Evaluación de Riesgos Disergonómicos, con el fin de cumplir con los requerimientos de La Ley N°29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, cuyo objetivo es velar por la salud del colaborador.

Fase 1. Psicoeducación sobre los riesgos psicosociales asociados al estrés ocupacional

Sesión 1: Iniciación en la capacitación de los riesgos psicosociales.

Objetivo: brindar información sobre los riesgos psicosociales y sus connotaciones teóricas.

Actividad	Descripción
Inicio	<p>En la presente sesión se da a conocer el programa, se realiza el encuadre de este, indicando, periodicidad de las sesiones, el tiempo y la forma de llevarlo a cabo.</p> <p>Seguidamente se realizará el encuadre de la primera sesión y la bienvenida al grupo.</p> <p>El facilitador realizará una dinámica introductoria con la finalidad de integrar al grupo de manera social. Posterior a ello solicitará que cada participante se presente resaltando una cualidad personal que lo represente.</p> <p>Posterior a ello, se aplicará el pre-test, con la finalidad de conocer los conocimientos previos referentes a la variable por parte del personal en general.</p>
Desarrollo	<p>El facilitador brindará una charla introductoria sobre el concepto de riesgos Psicosociales, sus categorías, causas y consecuencias. De igual manera, concientizará sobre la importancia de su detección dentro del entorno laboral.</p> <p>Se brindarán conceptos básicos sobre ergonomía, conforme a la La Norma Básica de Ergonomía y de Procedimiento de Evaluación de Riesgo Disergonómico.</p> <p>Se solicitará una lluvia de ideas para consolidar la información recibida.</p> <p>Finalmente, se brindará un Feedback acerca de lo conversado en la charla A través de la participación de todo el personal.</p>
Cierre	<p>El facilitador dividirá a los participantes en dos equipos y tendrán como consigna lo siguiente: "dramatizar un ambiente en el cual se perciba, a simple vista, la presencia de riesgos psicosociales". Esto permitirá retroalimentar el trabajo realizado.</p> <p>Al final de cierra la sesión y se invita al grupo para la siguiente sesión haciendo recuerdo de la hora y fecha.</p>

Sesión 2: Estrés laboral y sus causas a través de la presencia de los riesgos psicosociales.

Objetivo: brindar información sobre las consecuencias de una alta presencia de los riesgos psicosociales.

Actividad	Descripción
Inicio	<p>La presente sesión tendrá inicio con un ejercicio de reconocimiento. El facilitador solicitará que los participantes se agrupen en parejas, estableciendo los roles de A y B. El primero tendrá como papel el ser un trabajador, mientras que el B se comportará como un agente estresor. De esta manera, el segundo tiene que incomodar al primero. Algunos ejemplos de agentes estresores pueden ser el</p>

	<p>ruido, incomodidad corporal o mala postura, el inducir imaginariamente a la carencia de un equipo de trabajo ante una diligencia urgente. Ambas personas se turnarán para cumplir ambos roles, todo ello con la finalidad de ponerse en los papeles mencionados. Finalmente, se brindará un <i>Feedback</i> del ejercicio a través de la participación de los presentes. Se establecerán conceptos generados a partir del ejercicio que puedan promover la identificación de la presencia de riesgos psicosociales.</p>
Desarrollo	<p>EL facilitador brindará una charla sobre el estrés laboral y sus causas asociadas a la presencia de riesgos psicosociales. Se brindará un enfoque general del Síndrome de Burnout como enfermedad ocupacional y sus efectos psicopatológicos, los cuales se podrían evidenciar como enfermedades profesionales de manera longitudinal. Se brindará una ejemplificación correspondiente a los síntomas del estrés laboral y trastornos asociados (trastorno de ansiedad generalizada, ansiedad relacionada a entornos de trabajo, ansiedad no especificada), según el DSM- V, DSM IV- TR, y el CIE-10.</p>
Cierre	<p>Se realizará una dinámica de reconocimiento final que consiste en la revisión de un tamizaje de estrés. Se revisará indicadores generales de estrés que permitan realizar una autoevaluación. Posterior a ello, se discutirá en grupo si estos indicadores se encuentran asociados a disposiciones laborales o personales, identificando sus posibles causas.</p> <p>Se brindará un <i>feedback</i> del trabajo realizado. Se fomentará la participación de los colaboradores mediante la pregunta “¿Qué me llevo a casa?”, solicitando la expresión verbal de algunos colaboradores.</p>

Fase 2. Sesiones de trabajo y debate para la identificación objetiva de los riesgos psicosociales asociados al contenido del trabajo

Sesión 3: Reconociendo los riesgos psicosociales presentes en nuestras áreas.

Objetivo: Brindar indicadores de identificación objetiva para el reconocimiento de riesgos psicosociales.

Actividad	Descripción
Inicio	<p>La presente sesión tendrá inicio con un ejercicio de proximidad. Se les solicitará a los colaboradores el poder agruparse en equipos de 6 personas haciendo una redondela. Posterior a ello, se les solicitará que puedan tomarse de las manos. Una vez hecho ello, se les solicitará el poder soltarse y volver a tomarse las manos pero, esta vez, cruzando los brazos, a manera de darse un abrazo a sí mismo. Posteriormente, se les solicitará que puedan volver a la posición inicial del ejercicio, sin dejar de tomarse las manos. El ejercicio supone un reto de resolución de conflictos y trabajo en equipo. Se brindará una retroalimentación al terminar el mismo.</p>
Desarrollo	<p>EL facilitador brindará una charla sobre los indicadores existentes para la identificación de los riesgos psicosociales correspondientes a contenido de la tarea y alta dirección. Posterior a ello, se agruparán en los mismos equipos de</p>

	trabajo dispuestos para el ejercicio anterior. Se realizará un trabajo que consistirá en identificar los riesgos psicosociales existentes en función a su área de trabajo. Posterior a ello, se expondrán los hallazgos encontrados y propondrán alternativas de solución.
Cierre	Se realizará una dinámica lúcida llamada tirar de la cometa. Esta consiste en emparejar a los participantes. Posterior a ello, se les asignará el rol A y B, en el cual, el primero, asumirá el papel de ser una cometa. La cual es halada por el segundo. Los participantes se turnarán para vivir la experiencia. El objetivo del ejercicio consiste en determinar qué tanto control tienen dentro de ámbitos personales y qué tanta libertad tiene de realizar alguna acción por decisión en iniciativa propia. Posterior a ello, se brindará una retroalimentación del ejercicio.

Fase 3. Sesiones de trabajo y debate para la identificación objetiva de los riesgos psicosociales asociados a la alta dirección

Sesión 4: Identificando las necesidades de nuestro personal

Objetivo: Brindar indicadores de identificación objetiva para el reconocimiento de riesgos psicosociales en el área de gerencias y administración.

Actividad	Descripción
Inicio	La presente sesión tendrá inicio con un ejercicio de memoria. El facilitador mencionará que dentro de los ambientes se está buscando elaborar una lista de víveres para una persona vegetariana. De esta forma, se les pedirá que mencionen un producto en adición a los ya mencionados, de esta forma la lista irá creciendo. El juego concluirá cuando se presenta más de una equivocación en mínimo tres participantes, de manera consecutiva. El objetivo del ejercicio es identificar las posibles necesidades de una persona que no dispone de los alimentos de procedencia animal, en especial la carne, en función a su canasta básica. De esta manera, se busca generalizar el ejercicio desde un evento particular al reconocimiento de necesidades en entornos personales.
Desarrollo	La presente sesión tendrá dos partes. La primera consiste en una mentoría con alta dirección para el establecimiento de medidas correctivas referentes a las necesidades expuestas por los colaboradores en la sesión anterior. Se brindará una retroalimentación de la sesión anterior identificando puntos claves que, sumada a la percepción de gerencia, permita establecer un control interno para regular la presencia de riesgos psicosociales. Se segunda parte de la sesión consiste en integrar al equipo de colaboradores al trabajo mediante la exposición de estas medidas de control, de esta forma se puede tener una doble verificación y retroalimentación del trabajo planteado, previo puesto en marcha. Finalmente, se contará con tema de trabajo acorde a la necesidad de los colaboradores y conforme a la percepción de gerencias para la reducción de los riesgos psicosociales presentes.
Cierre	Se finalizará con un ejercicio gestáltico de agradecimiento, en el cual todos se tomarán de las manos y realizarán un grito gestáltico que represente un simbolismo de unidad una fraternidad como equipo de trabajo. Se realizará un

	<i>Feedback</i> de la sesión y fomentará el cuidado del trato personal indistinto a cargo u otros factores.
--	---

Sesión 5: Aproximaciones a las matrices de identificación de peligros y control de riesgo (IPERC), en función a medias de control de riesgos psicosociales. (Parte 1)

Objetivo: Estructurar indicadores a partir de la metodología IPERC, con la finalidad de identificar el nivel de riesgo.

Actividad	Descripción
Inicio	La presente sesión tendrá inicio con una técnica de Brainsotrming o lluvia de ideas referentes a los métodos de identificación de riesgos psicosociales y las matrices de identificación de peligros y control de riesgos. Se estructurarán conceptos básicos pertinentes que se emplearán para el desarrollo de la parte teórica. Posterior a ello, se agrupará a la población en equipos de 3 participantes con la finalidad de poder compartir y discutir la presencia de riesgos psicosociales en sus áreas correspondientes. Se plasmará en material visual el trabajo con la finalidad de socializarlo. Se brindará una retroalimentación de los trabajos observados.
Desarrollo	Se brindará una charla psicoeducativa referente a la metodología de identificación de peligros y control de riesgos (IPERC) y sus connotaciones asociadas a la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N° 29783. Así mismo, se explicarán los principios de la presente ley en conformidad con la aplicación de la normativa de reducción de riesgos disergonómicos y psicosociales. Se explicará la necesidad referente a la preservación de la salud y prevención de riesgos, el implementar correctamente las matrices IPERC, considerando específicamente aspectos concretos en donde se pueda visualizar la posible presencia de riesgos psicosociales y sus medidas de control.
Cierre	Se finalizará con un ejercicio lúdico que consiste en dividir al grupo de trabajo en 2 equipos. Se establecerá una zona accidentada en la cual, los equipos tendrán que escoger a un participante y guiarlo sin que tope con los obstáculos presentes. Para ello, deberán de establecer un código de comunicación no verbal con el cual el participante, que estará con los ojos vendados, pueda determinar por cuál camino deba ir o si sus acciones están siendo correctas. El objetivo de la presente dinámica es desarrollar las capacidades de comunicación, creatividad y de manejo social. Se brindará un <i>feedback</i> de lo realizado en el ejercicio con la participación de los equipos y el facilitador.

Sesión 6: Aproximaciones a las matrices de identificación de peligros y control de riesgo (IPERC), en función a medias de control de riesgos psicosociales. (Parte 2)

Objetivo: Estructurar indicadores a partir de la metodología IPERC, con la finalidad de identificar el nivel de riesgo y medidas de control.

Actividad	Descripción
Inicio	La sesión tendrá inicio con una dinámica de afrontamiento al estrés. Se implementará una serie de ejercicios mediante la metodología de pausas activas. Estos consisten en un conjunto de ejercicios de estiramiento que permitirá promover un estado de relajación y de retirada de estado referente a la actividad laboral. El hecho de despejar la mente contribuye con la tolerancia a largas jornadas de trabajo, promueve la motivación y genera un mejor estado de ánimo. El establecer pausas de descanso fomenta una mejor productividad laboral y reduce los niveles de estrés asociados a las altas cargas de trabajo. Se sugiere que se realicen durante cinco minutos, cada dos horas. Sumado a ello, el presente ejercicio persigue objetivos psicoeducativos, los cuales pueden ser aplicados en los ambientes laborales.
Desarrollo	Se solicitará la participación de los colaboradores con la finalidad de obtener un <i>Feedback</i> referente a la sesión pasada y, a su vez, tener presente el tema hablado en la sesión anterior. Se dará un repaso de los conceptos concretos referidos a la matriz de identificación de peligros y control de riesgos. Asimismo, se realizarán las matrices de riesgo correspondientes a sus áreas de trabajo. Se colocarán los indicadores de manera estructurada. Posterior a ello, se brindará información sobre las medidas de control de riesgo, con la finalidad de identificar las mejores y disminuir el nivel de los factores presentes.
Cierre	Se finalizará con un ejercicio de trabajo en equipo, que tiene la premisa de establecer un pequeño plan negocio referente a una necesidad que observan en la comunidad. Este puede ser un servicio o un objeto, el cual debe ser promocionado de manera creativa. El objetivo del ejercicio es evaluar factores de trabajo en equipo, comunicación, calidad de liderazgo y creatividad.

Fase 4. Sesiones de trabajo y debate para la aplicación de medidas de control conforme a La Ley N°29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo

Sesión 7: Aproximaciones de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N°29783 y las medidas de control para con los riesgos psicosociales.

Objetivo: Sensibilizar la necesidad de identificar los riesgos psicosociales y establecer medidas de control como preservación de salud y cuidado de la vida.

Actividad	Descripción
Inicio	Se iniciará con un trabajo con todos los participantes en general, el cual consiste en mostrar una pelota de plástico, la cual tiene que pasar por todas las manos de los colaboradores en el menor tiempo posible. El objetivo del ejercicio es fomentar el pensamiento creativo y la resolución de conflictos. Posterior a ello se brindará un <i>feedback</i> del trabajo realizado con la intervención de los participantes y el facilitador.

Desarrollo	El desarrollo de la presente sesión consistirá en brindar nociones generales de la Ley N° 29783 <i>Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo</i> ; sus principios y conceptos relacionados con el requerimiento legal de establecer monitoreos de riesgos psicosociales de manera anual. Así mismo, se expondrá los artículos que avalan el presente trabajo y su asociación a los riesgos disergonómicos.
Cierre	Se finalizará con un ejercicio lúdico que consiste en identificar los riesgos psicosociales mediante charadas. Los participantes se dividirán en dos equipos y ambos, a manera de charadas, dramatizarán situaciones en las que se manifieste un riesgo psicosocial de manera simple. Ganará el equipo con más puntaje. Cabe recalcar que es necesario que la dramatización permita el entendimiento de la situación, ante la cual el facilitador asumirá el papel de regulador. Posterior a ello, se brindará una retroalimentación del trabajo realizado y se dará por culminada la sesión.

Fase 5. Sesiones de trabajo y debate para la integración de un plan de trabajo diseñado entre gerencia y los colaboradores, conforme al monitoreo de riesgos psicosociales dispuesto por La Ley N°29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo

Sesión 8: Integración de las medidas de control en el Plan de Seguridad y Salud Ocupacional de la institución.

Objetivo: Fomentar el conocimiento del plan de Seguridad y Salud Ocupacional dentro de la institución. Fomentar la participación del personal en las actividades dispuestas por el Plan de Seguridad y Salud Ocupacional, en conformidad con la Ley N° 29783; Ley de Seguridad y Salud el trabajo.

Actividad	Descripción
Inicio	La presente sesión se iniciará con una dinámica orientada al desarrollo de la comunicación asertiva en entornos corporativos. Para ello, los equipos se dividirán en dos equipos, los cuales formarán una fila, uno tras otro. Al participante final de cada fila se le mostrará una imagen que tendrá que reproducir a nivel sensorial táctil, con su dedo índice, en la espalda de su compañero que tiene delante. Este último tendrá que descifrar el dibujo y transmitirlo al siguiente compañero y, de esta forma, hasta que se llegue a los primeros de ambas filas, quienes tendrán un lápiz y una hoja. En ella plasmarán la imagen que consideran haber recibido mediante el canal sensorial. Posterior a ello se contrastarán las imágenes obtenidas con la original. Se solicitará un <i>feedback</i> del ejercicio con los participantes y, posterior a ello, se brindarán conceptos concretos de la comunicación organizacional y su importancia, asociada a los canales de comunicación y de tipología asertiva.
Desarrollo	El desarrollo de la sesión consistirá en una charla informativa sobre la obligatoriedad de las empresas de sostener un <i>Plan anual de Seguridad y Salud</i>

	<p><i>Ocupacional</i> y los aspectos que abarca, en función al cumplimiento de la normativa ISO 18000, que certifica a las empresas como aptas frente al cumplimiento de normas que contribuyen con el cuidado de la salud y prevención de accidentes dentro del trabajo. Se explicará su relación con el RIST, que es el reglamento interno de Seguridad y Salud en el trabajo; y a su vez, su finalidad de promoción de una cultura de seguridad dentro de las organizaciones. Se explicarán las connotaciones legales por parte de la empresa de no cumplir con el reglamento, sobre todo con la mitigación de riesgos, como asuntos fundamentales para el desarrollo de las operaciones corporativas.</p>
Cierre	<p>Se realizará una dinámica kinestésica de orientación al desarrollo de la creatividad. Para ello, se dividirán en dos equipos. La consigna consiste en formar, de manera corpórea, un objeto como, por ejemplo, un barco, para ello tendrán que organizarse y físicamente formar un barco de manera creativa, ya sea estando de pie, en el suelo o de la manera más creativa posible. Se brindará una retroalimentación de la actividad expresando la necesidad de promover un pensamiento creativo en situaciones de tensión.</p>

Sesión 9: Implementando las medidas de control dentro del plan anual de seguridad y salud ocupacional y la Normativa de Control de Riesgos Disergonómicos y Psicosociales.

Objetivo: Fomentar la participación del personal en conformidad a la Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo en el plan de Seguridad y Salud Ocupacional.

Actividad	Descripción
Inicio	<p>La presente sesión se iniciará con una dinámica orientada al trabajo en equipo. Para ello, se dividirán en dos equipos y se dispondrán frente a frente. Jugarán el juego de piedra papel o tijera de manera grupal, de tal forma que tendrán que coordinar, previamente, qué opción elegir. Ganará quien logre cumplir con la regla del juego o, de caso contrario, quienes no actúen de manera coordinada en la elección de alternativas. Se dará una retroalimentación al trabajo realizado.</p>
Desarrollo	<p>El desarrollo de la sesión se trabajará mediante una inducción de la línea base de gestión en seguridad y salud en el trabajo, propio de la empresa. Ello consistirá en la explicación del sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo; el Plan anual de Seguridad y Salud en el Trabajo; las matrices IPERC y la normativa de evaluación y monitoreo de riesgos psicosociales. Se motivará a la participación de el personal mediante el establecimiento del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p>
Cierre	<p>Se realizará una dinámica Gestalt de agradecimiento holístico, que consistirá en hacer una redondela y gritar fuertemente una frase que represente el trabajo realizado hasta el momento. Se brindará un agradecimiento a los participantes,</p>

puesto que la última sesión se dará sólo con el área de gerencia. Se aplicará el post test con la finalidad de evaluar la evolución del trabajo realizado.

Sesión 10: Normativa legal del Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional en conformidad a la evaluación y monitoreo de riesgos psicosociales.

Objetivo: Fomentar el cumplimiento de la normativa conforme al control de riesgos Disergonómicos y Psicosociales en cara a la Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Actividad	Descripción
Inicio	La presente sesión se iniciará con una dinámica orientada a la calidad de liderazgo. Se le solicitará a gerencia que pueda realizar apreciaciones simples de las competencias de su grupo de trabajo, resaltado los aspectos positivos en relación a las actividades que se realizan en la institución. Sumado a ello, se les solicitará que propongan actividades que fomenten el desarrollo de las capacidades de su personal mediante una línea de desarrollo de competencias organizacionales.
Desarrollo	Siendo la última sesión, se dispondrá la realización de evaluación de la línea base conforme al control de riesgos referentes a los factores psicosociales. Sumado a ello, se elaborará un plan de capacitaciones referente a la reducción de riesgos psicosociales y talleres para el manejo de estrés laboral y ansiedad. Se impartirá los formatos correspondientes para las auditorías internas en función a la eficacia de los controles de riesgos psicosociales.
Cierre	Como cierre del proceso de intervención, gerencia promulgará un compromiso para con la institución y para con su capital humano en señal de un cambio de cultura orientada a la salud ocupacional, como medio preventivo de accidentes y preservación de la vida dentro de los ambientes laborales. Se les instará a cumplir con la normativa dispuesta por la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y sus respectivos decretos.

b) Técnicas para la ejecución del programa:

En función a lo expuesto en apartado teórico y las sesiones de aplicación a manera de intervención, el presente modelo expone tres niveles de trabajo para denotar eficacia, en conformidad a la Ley N°29783 Ley de Seguridad y Salud en el trabajo y la Norma Básica de Ergonomía y de Procedimiento de Evaluación de Riesgo Disergonómico.

Control de riesgos a través de las matrices de identificación de peligros y evaluación de riesgos y controles IPERC

Identificar los riesgos: A través de matrices IPERC, en colaboración con el encargado de las distintas áreas, el facilitador del monitoreo debe identificar los riesgos y probabilidades a sufrir accidentes y enfermedades ocupacionales que puedan existir en un ambiente determinado de trabajo. Posterior a ello, se elaborarán una serie de ítems asociados a la tarea y lugar que, a su vez, serán evaluados conforme a gravedad, obteniendo una calificación diagnóstica de alto, medio o bajo. Ello contribuirá con la selección de la mejor medida de control pudiendo ser administrativa, de ingeniería o la utilización de equipo de protección personal asociado al tipo de trabajo.

Diagnóstico de riesgos: Consiste en establecer un diagnóstico conforme a los posibles riesgos que se puedan suscitar dentro de un determinado ambiente laboral. El diagnóstico consiste en la estimación de la probabilidad con la severidad, generando puntuaciones que van desde el valor numérico 4, hasta el 36. Este tipo de identificación permitirá establecer un significado, el cual comprometerá al empleador a efectuar la acción correctiva.

Establecer un modelo correctivo: Los modelos correctivos están asociados a las estructuras de organización y responden a una jerarquía referente a la naturaleza de la tarea. De esta manera, pueden ser de ingeniería, administrativos o mediante la utilización de equipo de protección personal (EPP). Los primeros hacen referencia a la realización de modificaciones in situ o dentro del ambiente de trabajo con la finalidad de reducir la probabilidad de sufrir un accidente a nivel ocupacional; por otro lado, el segundo busca establecer modificaciones internas de la tarea. El equipo de protección personal se realiza de última instancia y responde a una necesidad de protección indispensable para cuando los dos primeros métodos no sean aplicables. Estos deben responder a una prevención absoluta de la probabilidad con la finalidad de garantizar la prevención y cuidado de la salud, a nivel integral, del colaborador.

Implementación del plan de gestión en seguridad y salud en el trabajo.

Diagnóstico situacional: El plan de gestión en seguridad y salud en el trabajo es una estructura prospectiva de consignas y requerimientos asociadas a la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales. Es de carácter obligatoria y responde a la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N° 29783. Para establecerla se requiere de un

diagnóstico situacional en la cual se identifiquen los avances en la gestión de manera práctica y las diferentes necesidades en función a las operaciones dentro de la organización.

Establecimiento de la línea base: El establecer una línea base consiste en tener una documentación que responda al principio de realidad sobre la implementación del plan de sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo. La acción responde a la ISO 14001, que persigue una intervención de planificar, hacer, verificar y actuar; con la finalidad de promover una gestión correcta en la materia. Entre los procesos requeridos se encuentran los ítems necesarios, como lo son el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo; implementación de equipo de protección personal, el plan de sistema de gestión en seguridad y matrices IPERC; sumado al establecimiento de un comité o supervisor en materia de seguridad y salud en el trabajo. El método que persigue el establecimiento de la línea corresponde a una comparativa que evalúa el trabajo realizado evidenciando progresivo a través de una perspectiva objetiva.

Plan anual de seguridad y salud en el trabajo: Consiste en establecer un cronograma de actividades que refuercen la prevención en seguridad y salud en el trabajo dentro de una institución. De manera concreta, permite evaluar el alcance del plan de gestión en seguridad y salud en el trabajo, sumado a la medición y viabilidad de las medidas correctivas implementadas para determinadas tareas. Sumado a ello, contribuye con el desarrollo de capacidades asociadas a la materia.

Psicoeducación: Corresponde a las actividades de intervención en psicología que promueven un cambio conductual de manera concreta en un determinado tema o aspecto. La psicoeducación parte de una premisa pedagógica que permite la implementación de programas de enseñanza que contribuyan con el aprendizaje social y la generalización de contenidos con la finalidad de informar y replicar un comportamiento funcional.

3.3.2.4. Etapa IV. Instrumentación

A continuación, se describen las actividades llevadas a cabo en el programa.

N°	Responsable	Actividad	Producto	Plazo a ejecutar
-----------	--------------------	------------------	-----------------	-------------------------

1	Investigador	Diagnóstico de los colaboradores de una clínica de salud ocupacional de Chiclayo	Diseño y aplicación del cuestionario de riesgos psicosociales, además de una entrevista estructurada con el área de gerencia, administración y alta dirección.	Diciembre
		Diseño y presentación del programa de monitoreo de riesgos psicosociales basado en la metodología de identificación ISTAS-21. Selección de grupo y puesta en acción del programa	Programa esquemas basado en la dinámica del proceso para accionar sobre los vínculos afectivos tempranos Acta de presentación del programa	Diciembre-marzo
2	Investigador - Capacitador	Ejecución del programa	Resolución de aplicación del programa	Mayo
3	Capacitador	Aplicación de sesiones de capacitación y psicoeducación	Identificación de riesgos psicosociales mediante monitoreo de riesgos conforme al plan de gestión en seguridad y salud en el trabajo.	Mayo-Junio
			Guía de sistema de actividades elaboradas y propuestas como fases en el acápite anterior	
			Pre y postest sobre la identificación de riesgos psicosociales	
4	Capacitador	Aplicación de sesiones de identificación de riesgos psicosociales asociados al contenido del trabajo	Identificación de riesgos psicosociales mediante monitoreo de riesgos conforme al plan de gestión en seguridad y salud en el trabajo.	Mayo-Junio
			Guía de sistema de actividades elaboradas y propuestas como fases en el acápite anterior	
5	Capacitador	Aplicación de sesiones de identificación de riesgos psicosociales asociados a la alta dirección	Identificación de riesgos psicosociales mediante monitoreo de riesgos conforme al plan de gestión en seguridad y salud en el trabajo.	Mayo-Junio

			Guía de sistema de actividades elaboradas y propuestas como fases en el acápite anterior	
6	Capacitador	Aplicación de sesiones para la aplicación de medidas de control conforme a la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N° 29783	Identificación de riesgos psicosociales mediante monitoreo de riesgos conforme al plan de gestión en seguridad y salud en el trabajo.	Mayo-Junio
			Guía de sistema de actividades elaboradas y propuestas como fases en el acápite anterior	
7	Capacitador	Aplicación de sesiones para la elaboración de un plan de trabajo diseñado entre gerencia y los colaboradores, conforme al monitoreo de riesgos psicosociales dispuesto por La Ley N°29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo	Identificación de riesgos psicosociales mediante monitoreo de riesgos conforme al plan de gestión en seguridad y salud en el trabajo.	Mayo-Junio
			Guía de sistema de actividades elaboradas y propuestas como fases en el acápite anterior	

3.3.2.5. Etapa V. Evaluación del programa

La evaluación será realizada durante todo el procedimiento, evidenciando las asistencias, participaciones, trabajo e intervención práctica de cada uno de los colaboradores del área asistencial y administrativa.

El capacitador e investigador debe evaluar procesos en:

- La participación de los colaboradores.
- Aportes para la identificación de los riesgos psicosociales
- Intervención en el plan de seguridad y salud en el trabajo.
- Participación en el establecimiento de medidas de control para la reducción de los efectos de los riesgos psicosociales.
- Participación en auditorías internas conforme a evaluación y monitoreo de riesgos psicosociales.
- Seguimiento de los resultados obtenidos conforme a entrevistas y medidas de recolección de información utilizadas al inicio y durante el proceso de monitoreo de riesgos psicosociales.

Por otro lado, el investigador propone, al término de cada fase, la aplicación de auditorías internas.

Cabe resaltar que se elaboró un instrumento de medición para la identificación y monitoreo de riesgos psicosociales basado en la metodología internacional ISTAS-21. Esta cumplió el rol de pre evaluación y post revisión referente a la asimilación de conocimientos y procesos impartidos dentro de la aplicación de las sesiones de monitoreo y capacitación.

El inventario de Riesgos psicosociales consta de 30 preguntas asociadas en distintas categorías referentes a factores de riesgos psicosociales relacionados con el contenido de la tarea y alta dirección; en las cuales se identifican componentes inherentes al trabajo como relativos al mismo. Se puntúa de escala Likert brindando valores por dimensiones independientes que van de 0 a 8; obteniendo categorías diagnósticas de leve, medio y alto en función a exposición del riesgo. (Anexo N° 03)

3.3.3. Valoración y corroboración de los Resultados

3.3.4. Valoración de resultados

Se realizó la aplicación del monitoreo de riesgos psicosociales en una clínica asistencial de Salud Ocupacional, con una población de 33 personas, siendo 25 correspondiente al sector asistencial y 8 al administrativo.

Al ser una población inferior a 50 personas, se decidió emplear la metodología de muestreo por conveniencia, requiriendo la participación de todo el personal de la institución; de forma tal que su alcance, representatividad y nivel de significación permita generalizar para el resto de la población las regularidades, las relaciones y los nexos encontrados.

El Programa de monitoreo de riesgos psicosociales fue desarrollado a través del instrumento y sus bases teóricas, dicho aporte se debe corroborar, evaluar o validar. Ello permitirá establecer respaldos de confiabilidad, que garanticen la aplicación. Desde esta perspectiva, la aplicación a la práctica del instrumento representa el tránsito de lo concreto pensado a la concreción, donde se vuelven a generar nuevos problemas.

3.3.5. Aplicación del aporte práctico

El programa de monitoreo de riesgos psicosociales se llevó a cabo en el mes de mayo y junio del año 2022. Todas sus actividades se desarrollaron de manera presencial

dentro de las instalaciones de la clínica asistencial en salud ocupacional objetivo. No se presentaron inconvenientes o dificultades referentes a la aplicación del programa.

Como se señala con anterioridad, se llevó la primera fase denominada *Psicoeducación sobre los riesgos psicosociales asociados al estrés ocupacional*, en la cual se desarrolló lo siguiente:

- Descripción de los riesgos psicosociales.
- Descripción del estrés laboral asociado a una enfermedad ocupacional.
- Conceptos de ergonomía y su normativa asociada.
- Procedimientos para la evaluación de riesgos disergonómicos.
- Sintomatología asociada al diagnóstico nosológico del estrés ocupacional.
- Medición de lo aprendido.

3.3.6. Corroboración estadística de las transformaciones logradas

Se corroboró la información dispuesta en la pre evaluación y post-test, aplicados en la fase inicial y final del programa de monitoreo de riesgos psicosociales.

Tabla 8.
Resultados del pre y post test sobre la fase psicoeducación

Dimensiones		Pre-test		Post-test	
		Recuento	% de N columnas	Recuento	% de N columnas
Exigencias Psicológicas	Favorable	2	6,1%	14	42,42%
	Intermedio	9	27,3%	7	21,21%
	Desfavorable	22	66,7%	12	36,36%
Doble Presencia	Favorable	4	12,1%	20	60,61%
	Intermedio	13	39,4%	5	15,15%
	Desfavorable	16	48,5%	8	24,24%
Exigencias emocionales	Favorable	8	24,2%	24	72,73%
	Intermedio	11	33,3%	6	18,18%
	Desfavorable	14	42,4%	3	9,09%
Ritmo de trabajo	Favorable	1	3,0%	10	30,3%
	Intermedio	2	6,1%	6	18,2%
	Desfavorable	30	90,9%	17	51,5%
Influencia	Favorable	7	21,2%	18	54,6%
	Intermedio	17	51,5%	11	33,3%
	Desfavorable	9	27,3%	4	12,1%
Posibilidades de desarrollo	Favorable	22	66,7%	25	75,8%
	Intermedio	8	24,2%	7	21,2%
	Desfavorable	3	9,1%	1	3,0%

Sentido del trabajo	Favorable	13	39,4%	19	57,6%
	Intermedio	5	15,2%	6	18,1%
	Desfavorable	15	45,5%	8	24,2%
Claridad de rol	Favorable	6	18,2%	8	24,2%
	Intermedio	8	24,2%	13	39,4%
	Desfavorable	19	57,6%	12	36,4%
Conflicto de rol	Favorable	5	15,2%	10	30,3%
	Intermedio	10	30,3%	14	42,4%
	Desfavorable	18	54,5%	9	27,3%
Previsibilidad	Favorable	9	27,3%	13	39,4%
	Intermedio	15	45,5%	15	45,4%
	Desfavorable	9	27,3%	5	15,2%
Inseguridad sobre las condiciones laborales	Favorable	7	21,2%	13	39,4%
	Intermedio	6	18,2%	7	21,2%
	Desfavorable	20	60,6%	13	39,4%
Inseguridad sobre el empleo	Favorable	6	18,2%	10	30,3%
	Intermedio	4	12,1%	9	27,35
	Desfavorable	23	69,7%	14	42,4%
Confianza vertical	Favorable	15	45,5%	20	60,6%
	Intermedio	18	54,5%	13	39,4%
	Desfavorable	0	0,0%	0	0%
Justicia	Favorable	24	72,7%	27	81,8%
	Intermedio	9	27,3%	6	18,2%
	Desfavorable	0	0,0%	0	0%
Calidad de Liderazgo	Favorable	17	51,5%	23	69,7%
	Intermedio	16	48,5%	9	27,3%
	Desfavorable	0	0,0%	0	0%

En la tabla N° 08 podemos apreciar la disminución de los valores correspondientes al diagnóstico alto o desfavorable frente a la presencia de riesgos psicosociales, siendo los más resaltantes los asociados al contenido de la tarea y disposiciones para necesidades fuera del ambiente laboral. No obstante, en factores relativos a la alta dirección, se observa un incremento del diagnóstico favorable debido a los adecuados procesos de gestión impartidos por el área de administración y gerencia. Los valores observados incrementan en un valor superior al 30%, en algunos casos, a los diagnósticos favorables, demostrando la efectividad del programa de monitoreo en riesgos psicosociales.

IV. CONCLUSIONES

1. Se aplicó un programa de monitoreo de riesgos psicosociales basado en la dinámica de proceso sobre la Norma Básica de Riesgos Disergonómicos y Psicosociales para la prevención del estrés ocupacional en colaboradores del área asistencial y administrativa de una clínica de salud ocupacional de la ciudad de Chiclayo.
2. La caracterización epistemológica del proceso del monitoreo de riesgos psicosociales indica que, esta respalda sus bases teóricas y metodológicas en los enfoques de control de riesgos mediante la identificación de matrices IPERC y su control de manera longitudinal.
3. Concerniente a la presencia de riesgos psicosociales dentro de la organización, los colaboradores ubicaron niveles altos referente a los mismos, sobre todo en los que eran relativos al contenido de la tarea; caso contrario podemos apreciar para los que se encuentran asociados a la alta dirección, quienes evidenciaron factores favorables.
4. Los colaboradores evidencian altas cargas de trabajo conforme a ritmo y cantidad; esto debido a la alta demanda de la atención dentro de la organización. Sumado a ello, no existe un control riguroso asociado al principio de realidad en la cual se verifique y controle la presencia de riesgos disergonómicos y psicosociales referidos a los puestos de trabajo existentes. Por otro lado, se instó a gerencia a establecer un control adecuado de la presencia de los riesgos, el cual está asociado a la Norma Básica de Ergonomía que, a su vez, se sustenta en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N° 29783.
5. El programa demostró eficacia puesto que se evidencia una disminución considerable (mayor al 30%) de los valores altos a los intermedios o bajos. De esta manera, su garantiza una generalización en contextos laborales.

V. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda establecer un cronograma de monitoreo de riesgos psicosociales con un intervalo de 6 meses, con la finalidad de evaluar procesos y aplicar medidas de contingencia y control para la reducción de la probabilidad de padecer de estrés ocupacional.
2. Establecer un régimen de pausas activas en los ambientes de trabajo con un intervalo de 2 horas, de manera diaria y continua, con la finalidad de reducir indicadores de la velocidad y carga de trabajo; ello contribuirá con buenos hábitos de salud mental que prevengan el estrés organizacional.
3. Establecer un plan de capacitaciones en métodos de relajación y reducción del estrés asociados a factores de trabajo. A su vez, capacitar al personal en medidas de emergencia psicológica frente a situaciones que requieran de una participación activa de personal en el desarrollo de actividades de promoción de la salud mental y la prevención del estrés ocupacional.
4. Establecer un programa de auditorías conforme a La Norma Básica de Ergonomía y de Procedimiento de Evaluación de Riesgo Disergonómico con la finalidad de controlar la presencia de los riesgos psicosociales dentro de la organización.

VI. REFERENCIAS

- Alcaráz-Moreno, N., Rojas, J., y Rebolledo-Malpica, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. *Aquichan*. 12(3). 263-274.
<http://jbposgrado.org/icuali/Criterios%20de%20rigor%20en%20la%20Inv%20cualitativa.pdf>
- American Psychological Association (2020). *Publication Manual of the American Psychological Association: The Official Guide to APA Style (7th ed.)*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Aragón, L. y Silva, A. (2018). *Intervención psicológica e investigación con N=1. Época del predominio de la inducción*. Universidad Nacional Autónoma de México.
<https://books.google.com.pe/books?id=VtISDwAAQBAJ&pg=PR14&dq=estrategias+de+intervenc+i%C3%B3n+psicol%C3%B3gica&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi89cu6rfbyAhWkSjABHfrFDMY4ChDoAXoECAkQAg#v=onepage&q=estrategias%20de%20intervenc+i%C3%B3n%20psicol%C3%B3gica&f=false>
- Boada- Grau, J., y Ficapal- Cusí, P. (2012). *Salud y trabajo, los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*. Editorial UOC.
<https://books.google.com.pe/books?id=dBAukG-hbsC&pg=PA147&dq=riesgos+psicosociales&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiZp9rjkcDyAhWfQjABHXOAC5EQ6AEwBHoECAQQAQAg#v=onepage&q=riesgos%20psicosociales&f=false>
- Cárdenas, J. (2020). *Riesgos psicosociales y estrés laboral en sub oficiales del escuadrón de emergencia norte de la policía nacional del Perú, 2020*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48747>
- Castella, T., Fernandez, L., García, N., Lázara, M., Llorens, C., Meléndez, M., y Moncada, S. (2005). *Organización del trabajo, salud y riesgos psicosociales. Guía del delegado y delegada de prevención*. Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud.
<http://istas.net/descargas/guia%20de%20sensibilizacion%20def.pdf>

- Castro, N. (2018). *Riesgos psicosociales y salud laboral en centros de salud*. Revista Ciencia y trabajo. 20 (63). https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492018000300155&script=sci_arttext&tlng=e
- Díaz, F., y Carrasco, M. (2018). *Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo*. Revista Contaduría y Administración. 63(4) 1-14. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6568095>
- Fernández, M., González, J., Iribar, C. y Peinado, J. (2017). *Riesgos psicosociales y estrés como predictores del burnout en médicos internos residentes en el servicio de urgencias*. Revista Gaceta Médica de México. 153 (4). 452-460. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=74933>
- García, L., Olivos, F., Galvez, N., Villanueva, J., y Marin, W. (2021). *Estadística aplicada a la investigación científica*. Editorial Papyrus. https://books.google.com.pe/books?id=pPcoEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=estad%C3%ADstica+para+la+investigaci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=estad%C3%ADstica%20para%20la%20investigaci%C3%B3n&f=false
- Garfias, O. (2014). *La medicina del trabajo: un recorrido histórico*. Palibrio LLC. https://books.google.com.pe/books?id=7IO_AwAAQBAJ&pg=PA89&dq=medicina+ocupacional&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi_2cSRieryAhWFRzABHdoyA1MQ6AEwBXoECAYQAg#v=onepage&q=medicina%20ocupacional&f=false
- Gil-Monte, P. (2014). *Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales*. Ediciones Pirámide.
- Gruoso, M. (2016). *Organizaciones saludables y procesos organizacionales e individuales. Comprensión y retos*. Editora académica. https://books.google.com.pe/books?id=nqMyDwAAQBAJ&pg=PT44&dq=monitoreo+de+riesgos+psicosociales&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjIh57_rPbyAhWvSjABHTm9D4cQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=monitoreo%20de%20riesgos%20psicosociales&f=false
- Gómez, E., Rodríguez, A., Ordosgoitia, K., Rojas, L., y Severiche, C. (2016). *Riesgos psicosociales en personal de asistencia de una clínica de tercer nivel de la ciudad*

- de Cartagena de Indias en 2016*. Nova. 15 (27). 77-89.
<https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/nova/article/view/1960>
- Henao, F. (2017). *Diagnóstico integral de las condiciones de trabajo y salud*. ECOE ediciones.
https://books.google.com.pe/books?id=6q5JDwAAQBAJ&pg=PT261&dq=monitoreo+de+riesgos+psicosociales&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwip9_yQrPbyAhWCRDABHaqmDbEQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=monitoreo%20de%20riesgos%20psicosociales&f=false
- Instituto Sindical de Trabajo y Ambiente. (2000). Método CoPsoQ Iastas 2, segunda versión. copsoq.istas21. https://copsoq.istas21.net/index.asp?ra_id=45
- Jaurarritza, E. (2020). *Aspectos Psicosociales frente al COVID-19*. Gobierno Vasco.
https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/spr1_covid_19/es_def/adjuntos/aspectos_psicosociales_frente_c.pdf
- Jiménez, F., Orozco, M., y Cáliz, N. (2017). *Factores de riesgos psicosociales en auxiliares de enfermería de un hospital de la red pública de la ciudad de Bogotá, Colombia*. Revista U. D. C. A, 20 (1). 23-32.
<http://www.scielo.org.co/pdf/rudca/v20n1/v20n1a04.pdf>
- Laura, H. (2017). *Hacia un enfoque ampliado de los riesgos laborales en Argentina. El estudio de los riesgos psicosociales y su incidencia en el sector público*. Revista Cuadernos de Cendes 34 (96). 109-128.
<https://www.redalyc.org/pdf/403/40354944005.pdf>
- Leyton- Pavez, C., Valdés-Rubilar, S., y Huerta-Rivero, P. (2016). *Metodología para la prevención e intervención de riesgos psicosociales en el trabajo del sector público de salud*. <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v19n1/0124-0064-rsap-19-01-00031.pdf>
- Ley de Seguridad y Salud en el trabajo*. (2012). Normas legales N°21456. Diario oficial el PERUANO. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1616762/Decreto-supremo-n-001-2021-TR.pdf>
- Llaneza, F. (2007). *Ergonomía y Psicología Aplicada, Manual para la Formación del Especialista*. Editorial Lex Nova.
<https://books.google.com.pe/books?id=o6kLIwAFTvAC&pg=PA425&dq=riesg>

os+psicosociales&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiZp9rjkcDyAhWfQjABHXOAC5EQ6AEwBnoECAkQA#v=onepage&q=riesgos%20psicosociales&f=false

López, R., Serrano, C., y Moncada, S. (s.f.). *Sistema de monitoreo de riesgos psicosociales CoPsQ ISTAS-21*. https://copsoq.istas21.net/index.asp?ra_id=45

López, R., Serrano, C., y Moncada, S. (s.f.). *¿Cómo se fundamenta el proceso?* https://copsoq.istas21.net/index.asp?ra_id=45

Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales DSM-IV-TR. Barcelona: Masson. AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION (APA). (1997). DSM IV. Breviario.

Martínez, L. (2020). *Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: instrumentos para su evaluación*. Revista de comunicación y salud. 10 (2). <http://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/212>

Maslach, C., y Jackson, S. (1996). *MBI Maslach Burnout Inventory*. CPP incorporated.

Montoya, C. (2021). *Riesgos psicosociales laborales*. Ediciones de la U. https://books.google.com.pe/books?id=S8k1EAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=riesgos+psicosociales&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=riesgos%20psicosociales&f=false

Moreno, L., Vaca, S., Martínez, D., Suasnavas, P., Cárdenas, I., y Gómez, A. (2018). *Diseño y validación de un cuestionario para el diagnóstico de riesgos psicosociales en empresas ecuatorianas*. Revista Ciencia y Trabajo. 20 (63). https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492018000300160&script=sci_arttext&tlng=n

Morón, J., Pérez- Pérez, I. y Pedrero, E. (2017). *Educación para la salud y prevención de riesgos psicosociales: En adolescentes y jóvenes*. Nercea Edinson. https://books.google.com.pe/books?id=JPekDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=riesgos+psicosociales&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=riesgos%20psicosociales&f=false

Neffa, J. (2015). *Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Editorial Ceil Conicet. <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/Neffa-Riesgos-psicosociales-trabajo.pdf>

- Orbegoso, E. (2019). *Aplicación de módulo de aprendizaje para mejorar la competencia estadística para la elaboración de tesis de doctorandos*. Aleph Impresiones. https://books.google.com.pe/books?id=ArjPDwAAQBAJ&pg=PT31&dq=estadística+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiKi9ai4_3yAhW8SDABHXUoARcQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=estadística%20investigacion&f=false
- Ortega, J. (2018). “Una cuestión de entrega”: desigualdades de género y factores de riesgo psicosocial en el trabajo de enfermería. *Revista de ciencias sociales: Sociedad de Cultura*. Vol. 22, N(1), pp. 48-65
- Pastrana, S., y Bejarano, J. (2018). *Síndrome de Burnout y riesgos psicosociales en los trabajadores de una empresa minera del Perú, 2018*. (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana de los Andes. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2125>
- Paucar, A. (2018). *Riesgos psicosociales emergentes y satisfacción laboral en colaboradores de una minera peruana*. (Tesis de licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3584>
- Presidencia de la República Peruana. (2017). *Decreto supremo N° 005-2017-TR*. El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-plan-nacional-de-seguridad-y-decreto-supremo-n-005-2017-tr-1509246-3/>
- Rivas, R., y López, X. (2020). *Soporte teórico para la evaluación ergonómica en el departamento de medicina ocupacional aplicada a cada proyecto: investigaciones médicas avanzadas*. Publicación independiente.
- Sabastizagal, I., Astete, J., y Benavides, F. (2020). *Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú*. *Revista Perú Med.* 37(1). <https://www.scielo.org/article/rpmesp/2020.v37n1/32-41/>
- Salvador, J. (2019). *Compromiso organizacional y riesgos psicosociales*. *Revista San Gregorio*. 1(35). http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072019000200157

- Seguro social de salud ESSALUD. (Junio de 2015). *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. Essalud. http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio_2015.htm
- Tacca, D., y Tacca, A. (2019). *Psychosocial risk factors and perceived stress in university*. Revista Propósitos y Representaciones. 7 (3). 323-338. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2307-79992019000300013&script=sci_abstract&tIng=en
- Vidal, V. (2019). *El estrés laboral: análisis y prevención*. Prensas de la universidad de Zaragoza. <https://books.google.com.pe/books?id=AvKRDwAAQBAJ&pg=PA66&dq=estr%C3%A8s+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjJg6D6s-XyAhVzSjABHfVZCNgQ6AEwBH0ECAYQA#v=onepage&q=estr%C3%A8s%20laboral&f=false>
- Villagrán, S., Vasconcelos, M.; y Espinoza, J. (2021). *Factores de riesgo psicosocial*. Cumex. <https://books.google.com.pe/books?id=RX5ZEAAAQBAJ&pg=PA27&dq=monitoreo+de+riesgos+psicosociales&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi2wOPitOj3AhWRH7kGHSGgCIEQ6AF6BAgJEA#v=onepage&q=monitoreo%20de%20riesgos%20psicosociales&f=false>
- Zapata, K., y Chancafe, G. (2018). *Estrés laboral y calidad de servicios en vendedores de una empresa de bebidas y abarrotes de la ciudad de Chiclayo. 2017*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

ANEXO N° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Manifestaciones del problema	<p>Dentro de los entornos laborales, en función a la organización Internacional del Trabajo y la Superintendencia Nacional de Fiscalización del Trabajo, como entidad peruana; se registra la presencia de factores que median el desempeño del colaborador y que responden a afecciones médicas, dependiendo del grado de exposición; estos factores son denominados como riesgos psicosociales. Según el modelo de ISTAS 21 internacional, los riesgos psicosociales cuentan con las dimensiones de exigencias comunicativas, doble presencia, exigencias emocionales, ritmo de trabajo influencia, posibilidad de desarrollo, sentido del trabajo, claridad del rol conflicto de rol, previsibilidad, inseguridad sobre las condiciones de trabajo, inseguridad sobre el empleo, confianza vertical, justicia y calidad de liderazgo. De igual manera, el Ministerio de Salud del Perú menciona que se identifican analizando características de la tarea, estructura de la organización y jerarquía, características de la empresa y el empleo; y organización del tiempo de trabajo. Dentro de la realidad peruana de monitoreo y control de riesgos ocupacionales, no existe una adecuada auditoría que delimite los alcances de los mismos; la automatización de la tarea exige que los colaboradores prescindan de la salud mental adecuada que surge de estructuras estables de tiempo de trabajo y tarea en específico.</p> <p>Al realizar un diagnóstico fáctico en la clínica Soluciones médicas, con sede en Chilcayo, se observan afecciones psicológicas relativas a riesgos psicosociales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - cefalea, - úlceras, trastornos osteomusculares, - enfermedades cardiovasculares, desmotivación, - estrés laboral, - Síndrome de Burnout, - ansiedad, aislamiento, - agresividad, absentismo,
-------------------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> - bajo rendimiento, accidentes de trabajo, - baja calidad en la prestación del servicio
Problema	Insuficiencias en el proceso de monitoreo de riesgos psicosociales, inciden en el estrés ocupacional.
Posibles causas del problema	<ul style="list-style-type: none"> - Deficiencias en el monitoreo de riesgos psicosociales presentes en los entornos laborales de manera periódica. - Deficiencia de higiene ocupacional por parte de las entidades de salud, referente a riesgos psicosociales, en el desarrollo del proceso de monitoreo de riesgos psicosociales. - Deficiencias en el manejo de estrés, ansiedad o síndrome de burnout presentes en sectores de trabajo relativos, en el desarrollo del proceso de monitoreo de riesgos psicosociales. - Insuficiente capacitación del personal de salud frente al monitoreo de riesgos psicosociales.
Objeto de la Investigación	El proceso de monitoreo de riesgos psicosociales.
Objetivo General de la Investigación	Aplicar una estrategia de monitoreo de riesgos psicosociales para la reducción del estrés ocupacional en el personal de salud de la Clínica Soluciones Médicas.
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> - Fundamentar epistemológicamente la el proceso de monitoreo de riesgos psicosociales, y de su dinámica. <p>Determinar las tendencias históricas del proceso de monitoreo de riesgos psicosociales y de su dinámica.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnosticar el estado actual de la dinámica del proceso de monitoreo de riesgos psicosociales en el personal de salud de la clínica Soluciones Médicas. - Elaborar un programa de intervención de monitoreo de riesgos psicosociales para fomentar el desarrollo de estrategias personales de afrontamiento a los riesgos psicosociales existentes. - Validar por criterio de expertos los resultados de la investigación. - Aplicar el programa de monitoreo de riesgos psicosociales del personal de salud de la clínica Soluciones Médicas.
Campo de la investigación	Dinámica del proceso de monitoreo de riesgos psicosociales.

Título de la Investigación	Estrategia de monitoreo de riesgos psicosociales para la reducción del estrés ocupacional en el personal de salud de la Clínica Soluciones Médicas.
Hipótesis	Si se aplica una estrategia de monitoreo de riesgos psicosociales, que tenga en cuenta su nivel, disposición y afectación; entonces se contribuye a la reducción del estrés ocupacional en el personal de salud de la clínica Soluciones Médicas.
Variables	Variable independiente. Estrategia de monitoreo de riesgos psicosociales.
	Variable dependiente. Estrés ocupacional.

ANEXO N° 2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable independiente	Dimensiones	Descripción
Estrategia de monitoreo de riesgos psicosociales	Introducción-fundamentación	Se establece el contexto y ubicación de la problemática a resolver. Ideas y puntos de partida que fundamentan la estrategia. Se indica la teoría en que se fundamenta el aporte propuesto.
	Diagnóstico	Indica el estado real del objeto y evidencia el problema en torno al cual gira y se desarrolla la estrategia, protocolo, o programa, según el aporte práctico a desarrollar. Sale de la aplicación de los instrumentos de investigación
	Planteamiento del objetivo general	Se desarrolla el objetivo general del aporte práctico. Se debe tener en cuenta que no es el de la investigación.
	Planeación estratégica	PRIMERA FASE: Aspectos de organización en el trabajo: se abordarán los factores de exigencias cuantitativas, ritmo de trabajo, posibilidad de desarrollo, sentido de trabajo, claridad de rol, previsibilidad e inseguridad sobre las condiciones de trabajo. SEGUNDA FASE: Aspectos sociales del trabajo: Se abordarán factores de doble presencia, influencia, conflicto de rol, inseguridad sobre el empleo, confianza vertical, justicia, calidad de liderazgo, despersonalización y agotamiento emocional.
	Instrumentación	Explicar cómo se aplicará, bajo qué condiciones, durante qué tiempo, responsables, participantes.
	Evaluación	Definición de los logros obstáculos que se han ido venciendo, valoración de la aproximación lograda al estado deseado

Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos	Fuentes de investigación
Estrés ocupacional: Factores asociados a la desorganización y malas condiciones laborales que atentan la integridad psicofisiológica	Exigencias cuantitativas	Distribución irregular del trabajo en función a cantidad y tiempo.	Encuesta Entrevista Análisis estadístico Análisis documental	Personal laboral asistencial de una clínica de la ciudad de Chiclayo Personal laboral del área contable y administrativa
	Doble presencia	Necesidad de atender actividades de laborales y no laborales en tiempos no determinados.		
		Dificultad para mantener la atención en horas de trabajo por el motivo de pensar y solucionar quehaceres del hogar.		

ca de los colaboradores . (Neffa, 2021).		Realizar actividades laborales con una extensión de tiempo mayor al horario establecido.	de una clínica de la ciudad de Chiclayo.
	Ritmo de trabajo	Exigencia de realizar el trabajo de una manera rápida y desorganizada.	
	Influencia	Falta de influencia en las actividades conforme a cantidad, naturaleza y objetivos de producción.	
	Posibilidad de desarrollo	Capacidad de desarrollarse profesionalmente en la empresa.	
		Falta de la implementación de una línea de carrera dentro de la organización.	
		No se cuenta con un estándar de beneficios institucionales para los colaboradores.	
	Sentido del trabajo	Falta de lógica referente a las funciones y objetivos de los procesos.	
		Falta de comunicación frente a los objetivos del trabajo, planes de acción frente a los procesos y funciones individuales y colectivas de los colaboradores.	
	Claridad de rol	Falta de perfiles de puesto establecidos conforme a funciones.	
	Conflicto de rol	Ambivalencia de las funciones de los colaboradores conforme a inequidad organizacional o salarial.	
	Previsibilidad	Carencia de proyecciones laborales, planes de acción.	
		El colaborador siente que va a la deriva en la empresa conforme a sus funciones.	
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Indiferencia a la gestión del plan de seguridad y salud ocupacional.	
Ausencia de la realización de matrices IPERC, con reducción de riesgos.			
Presencia de trabajos de alto riesgo sin capacitaciones o equipos de protección personal.			
Inseguridad sobre el empleo	Periodos de contratación corto.		

	Confianza vertical	Carencia de una comunicación asertiva entre pares.		
		Carencia de habilidades en función a la resolución de conflictos.		
	Justicia	Falta de equidad de naturaleza laboral, conforme a jerarquía, puesto, beneficios y bandas salariales.		
	Calidad de liderazgo	Inadecuada capacidad de dirección por parte de los dirigentes.		
		Presencia de una comunicación inadecuada dentro por parte de los líderes directos e indirectos de los colaboradores.		
	Despersonalización	Sensación de automatización frente a la realización de funciones.		
		Sensación de haber perdido la motivación frente a la realización de las tareas laborales.		
	Agotamiento emocional	Cansancio mental referente a las experiencias que se viven en el entorno laboral.		
		Carencia de respuesta emocional frente a situaciones cotidianas de la vida laboral y personal.		
Estrés laboral	Presencia de manifestaciones psicofisiológicas debido a naturalezas laborales.			

ANEXO N° 3 INSTRUMENTOS

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS
PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO- ENCUESTA ESTRUCTURADA PARA
COLABORADORES**

INTRODUCCIÓN

Este cuestionario tiene como propósito obtener información sobre determinados aspectos del proceso de monitoreo de riesgos psicosociales, que tiene como objetivo identificar determinados aspectos del estrés ocupacional. Los resultados, tratados de forma colectiva, se usarán para conocer los riesgos psicosociales en la empresa, posteriormente implementar medidas preventivas, es decir, cambios en las condiciones de trabajo para eliminarlos o reducirlos. Por eso es necesario que contestes TODAS las preguntas.

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

La respuesta es INDIVIDUAL. Por eso te pedimos que respondas sinceramente cada una de las preguntas, sin debatir con nadie, y sigas las instrucciones de cada una de ellas.

Las preguntas tienen diversas opciones de respuesta y tienes que señalar con una “X” la respuesta que considere que describe mejor tu situación. Si tienes más de un trabajo te pedimos que respondas sólo en relación a la empresa en la cual se está haciendo la evaluación de riesgos psicosociales.

EXIGENCIAS CUANTIATIVAS					
¿Con qué frecuencia...?	Siempre	Muchas veces	A veces	Solo alguna vez	Nunca
1. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
2. ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	0	1	2	3	4
3. ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	4	3	2	1	0
4. ¿Sientes que tu trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas doméstico-familiares?	4	3	2	1	0
5. ¿En el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?	4	3	2	1	0

6. ¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
7. ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	4	3	2	1	0
8. ¿Tienes influencia sobre CÓMO realizas tu trabajo?	4	3	2	1	0
CONTENIDO DEL TRABAJO					
¿En qué medida...?	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
9. ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
10. ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	4	3	2	1	0
11. ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
12. ¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	4	3	2	1	0
13. ¿Tus tareas tienen sentido?	4	3	2	1	0
14. ¿Las tareas que haces te parecen importantes?	4	3	2	1	0
DEFINICIÓN DE TAREAS					
¿En qué medida...?	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
15. ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	4	3	2	1	0
16. ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	4	3	2	1	0
17. ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	4	3	2	1	0
18. ¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
19. ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	4	3	2	1	0
20. ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	3	2	1	0
CONDICIONES DE TRABAJO					
En estos momentos, estás preocupado o preocupada por ... :	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
21.... si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
22....si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?	4	3	2	1	0
23....si te despiden o no te renuevan el contrato?	4	3	2	1	0

24....lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	4	3	2	1	0
--	---	---	---	---	---

RECONOCIMIENTO, CONFIANZA Y JUSTICIA					
En estos momentos, estás preocupado o preocupada por ... :	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
25.¿Confía la Dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo?	4	3	2	1	0
26.¿Te puedes fiar de la información procedente de la Dirección?	4	3	2	1	0
27.¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	4	3	2	1	0
28.¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?	4	3	2	1	0
29. ¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato planifica bien el trabajo?	4	3	2	1	0
30. ¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	4	3	2	1	0

ENCUESTA ESTRUCTURADA PARA JEFATURA Y ALTOS CARGOS

INTRODUCCIÓN

Este cuestionario tiene como propósito obtener información sobre determinados aspectos del proceso de monitoreo de riesgos psicosociales, que tiene como objetivo identificar determinados aspectos del estrés ocupacional. Los resultados, tratados de forma colectiva, se usarán para conocer los riesgos psicosociales en la empresa, posteriormente implementar medidas preventivas, es decir, cambios en las condiciones de trabajo para eliminarlos o reducirlos. Por eso es necesario que contestes TODAS las preguntas.

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

La respuesta es INDIVIDUAL. Por eso te pedimos que respondas sinceramente cada una de las preguntas, sin debatir con nadie, y sigas las instrucciones de cada una de ellas.

Las preguntas tienen diversas opciones de respuesta y tienes que señalar con una "X" la respuesta que considere que describe mejor tu situación. Si tienes más de un trabajo te pedimos que respondas sólo en relación a la empresa en la cual se está haciendo la evaluación de riesgos psicosociales.

EXIGENCIAS CUANTITATIVAS					
¿Con qué frecuencia...?	Siempre	Muchas veces	A veces	Solo alguna vez	Nunca
1. ¿La distribución de las tareas en los colaboradores es irregular y provoca acumulación del trabajo?	4	3	2	1	0
2. ¿Los trabajadores tienen tiempo suficiente para terminar con el trabajo diario?	0	1	2	3	4
3. ¿Hay momentos en los que, los colaboradores, necesitarían estar en la empresa y en casa a la vez?	4	3	2	1	0
4. ¿Sientes que el trabajo ocupa gran parte del tiempo, de los colaboradores, que perjudica en sus tareas doméstico-familiares?	4	3	2	1	0
5. ¿En el trabajo se abordan los problemas personales de otras personas?	4	3	2	1	0
6. ¿Los colaboradores tienen que trabajar muy rápido para cumplir con sus tareas?	4	3	2	1	0
7. ¿Los colaboradores tienen mucha influencia sobre las decisiones que afectan a su trabajo?	4	3	2	1	0
8. ¿Los colaboradores tienen influencia sobre cómo realizan su trabajo?	4	3	2	1	0

CONTENIDO DEL TRABAJO					
¿En qué medida...?	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
9. ¿El trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
10. ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	4	3	2	1	0
11. ¿El trabajo permite que los colaboradores aprendan cosas nuevas?	4	3	2	1	0
12. ¿El trabajo permite que los colaboradores apliquen sus habilidades y conocimientos?	4	3	2	1	0
13. ¿Las tareas de los colaboradores tienen sentido?	4	3	2	1	0
14. ¿Las tareas que los colaboradores hacen son importantes?	4	3	2	1	0
DEFINICIÓN DE TAREAS					
¿En qué medida...?	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
15. ¿El trabajo tiene objetivos claros?	4	3	2	1	0
16. ¿Los colaboradores saben exactamente lo que se espera de ellos en el trabajo?	4	3	2	1	0
17. ¿Se exigen cosas contradictorias en el trabajo?	4	3	2	1	0
18. ¿Se tiene claro las funciones asignadas a cada colaborador según puesto, y el cómo realizarlas?	0	1	2	3	4
19. ¿Se informa con suficiente antelación las decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	4	3	2	1	0
20. ¿Se brinda toda la información que necesitan los colaboradores para realizar bien su trabajo?	4	3	2	1	0

CONDICIONES DE TRABAJO					
En estos momentos, existe preocupación por ... :	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
21.... cambio del horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) que discrepe con la disposición de los colaboradores?	4	3	2	1	0
22....variación del salario (actualización, disminución, que sea variable, pago por bonos o vales, etc.)?	4	3	2	1	0
23....rotación, cambio de personal o renovaciones de contrato?	4	3	2	1	0
24....expectativas de desempleo en sus colaboradores?	4	3	2	1	0
RECONOCIMIENTO, CONFIANZA Y JUSTICIA					
En estos momentos, estás preocupado o preocupada por ... :	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
25.¿Confía la dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo?	4	3	2	1	0
26.¿Se puede confiar en la información procedente de la Dirección?	4	3	2	1	0
27.¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	4	3	2	1	0
28.¿Existe una distribución justa de las tareas o actividades?	4	3	2	1	0
29. ¿Se puede afirmar que existe una adecuada planificación del trabajo?	4	3	2	1	0
30. ¿Se puede afirmar que la alta dirección resuelve bien los conflictos?	4	3	2	1	0

**ANEXO N° 4 INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN EXPERIMENTAL POR
JUICIO DE EXPERTOS**

**Instrumento 1: CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS
PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO- Para colaboradores**

1. NOMBRE DEL JUEZ		Julio Adrián Villegas Davila
2.	PROFESIÓN	PSICOLOGÍA
	ESPECIALIDAD	PSICOLOGÍA EDUCATIVA
	GRADO ACADÉMICO	MAGISTER
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	5 AÑOS Docencia universitaria, psicología educativa, psicología clínica, evaluaciones psicológicas, capacitaciones y supervisiones.
CARGO	Jefe de centro Psicológico Insight. (CEO)	
Título de la Investigación: ESTRATEGIA DE MONITOREO DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA LA REDUCCIÓN DEL ESTRÉS OCUPACIONAL EN EL PERSONAL DE SALUD DE LA CLÍNICA SOLUCIONES MÉDICAS.		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Lic. Zapata Vidarte Kevin Martin

3.2	PROGRAMA DE POSTGRADO	Maestría en Psicología Clínica
4. INSTRUMENTO EVALUADO	1. Entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo ()	
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<p><u>GENERAL</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar el estado actual del proceso de riesgos psicosociales, que tiene como propósito obtener información sobre determinados aspectos del estrés laboral en los colaboradores de la clínica Soluciones Médicas. <p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de la dimensión de exigencias cuantitativas. • Determinar el nivel de la dimensión de doble presencia. • Determinar el nivel de la dimensión de exigencias emocionales. • Determinar el nivel de la dimensión de ritmo de trabajo. • Determinar el nivel de la dimensión de influencia. • Determinar el nivel de la dimensión de posibilidades de desarrollo. • Determinar el nivel de la dimensión de sentido del trabajo. • Determinar el nivel de la dimensión de claridad de rol. • Determinar el nivel de la dimensión de conflicto de rol. • Determinar el nivel de la dimensión de previsibilidad. • Determinar el nivel de la dimensión de inseguridad sobre las condiciones de trabajo. • Determinar el nivel de la dimensión de inseguridad sobre el empleo. • Determinar el nivel de la dimensión de confianza vertical. • Determinar el nivel de la dimensión de justicia. • Determinar el nivel de la dimensión de calidad de liderazgo. 	

A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en “A” si está de ACUERDO o en “D” si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

N	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
1	<p>Exigencias cuantitativas ¿Con qué frecuencia la distribución de las tareas es irregular y que se te acumule el trabajo?</p> <p>0 Nunca 1 Solo alguna vez 2 A veces 3 Muchas veces 4 Siempre</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
2	<p>Exigencias cuantitativas ¿Con qué frecuencia tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?</p> <p>4 Nunca 3 Solo alguna vez 2 A veces 1 Muchas veces 0 Siempre</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
3	<p>Doble presencia ¿Con qué frecuencia hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?</p> <p>0 Nunca 1 Solo alguna vez 2 A veces 3 Muchas veces 4 Siempre</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
4	<p>Doble presencia ¿Con qué frecuencia sientes que tu trabajo ocupa tanto tiempo que perjudica tus tareas doméstico-familiares?</p> <p>0 Nunca 1 Solo alguna vez 2 A veces 3 Muchas veces 4 Siempre</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

	<p>Escala de medición: Likert</p>	
5	<p>Exigencias emocionales ¿Con qué frecuencia en el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas? 0 Nunca 1 Solo alguna vez 2 A veces 3 Muchas veces 4 Siempre</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
6	<p>Ritmo de trabajo ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar muy rápido para cumplir con tus tareas? 0 Nunca 1 Solo alguna vez 2 A veces 3 Muchas veces 4 Siempre</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
7	<p>Influencia ¿Con qué frecuencia los colaboradores tienen mucha influencia sobre las decisiones que afectan a su trabajo? 0 Nunca 1 Solo alguna vez 2 A veces 3 Muchas veces 4 Siempre</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
8	<p>Influencia ¿Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo? 0 Nunca 1 Solo alguna vez 2 A veces 3 Muchas veces 4 Siempre</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

9	<p>Exigencias emocionales ¿En qué medida el trabajo, en general, es desgastador emocionalmente? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
10	<p>Ritmo de trabajo ¿En qué medida el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
11	<p>Posibilidades de desarrollo ¿En qué medida tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
12	<p>Posibilidades de desarrollo ¿En qué medida tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
13	<p>Sentido del trabajo ¿En qué medida tus tareas tienen sentido? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

14	<p>Sentido del trabajo ¿En qué medida las tareas que haces te parecen son importantes? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
15	<p>Claridad del rol ¿En qué medida tu trabajo tiene objetivos claros? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
16	<p>Claridad de rol ¿En qué medida sabes exactamente lo que se espera de ti en el trabajo? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
17	<p>Conflicto de rol ¿En qué medida se te exigen cosas contradictorias en el trabajo? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
18	<p>Conflicto de rol ¿En qué medida tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera? 0 En gran medida 1 En buena medida 2 En cierta medida 3 En alguna medida 4 En ningún caso</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

19	<p>Previsibilidad ¿En qué medida en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	A(X) D (SUGERENCIAS:
20	<p>Previsibilidad ¿En qué medida recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	A(X) D (SUGERENCIAS:
21	<p>Inseguridad sobre las condiciones de trabajo ¿En estos momentos, existe preocupación por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	A(X) D (SUGERENCIAS:
22	<p>Inseguridad sobre las condiciones de trabajo ¿En estos momentos, existe preocupación por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	A(X) D (SUGERENCIAS:
23	<p>Inseguridad sobre el trabajo ¿En este momento, existe preocupación por si te despiden o no te renuevan el contrato? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p>	A(X) D (SUGERENCIAS:

	<p>Escala de medición: Likert</p>	
24	<p>Inseguridad sobre el trabajo ¿En estos momentos, existe preocupación por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
25	<p>Confianza vertical ¿Confía la dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
26	<p>Confianza vertical ¿Te puedes fiar de la información procedente de la Dirección? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
27	<p>Justicia ¿Se solucionan los conflictos de una manera justa? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
28	<p>Calidad de liderazgo ¿Se distribuyen las tareas de una forma justa? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

29	<p>Calidad de liderazgo ¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato planifica bien el trabajo? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
30	<p>Calidad de liderazgo ¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

PROMEDIO OBTENIDO:	A(X) D ():
COMENTARIOS GENERALES:	
OBSERVACIONES	



Julio Adrian Villegas Davila
Ψ Magister en Psicología
N° 30091
N° de DNI: 45049714

Instrumento 2: CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO- Para dirección y jefaturas

1. NOMBRE DEL JUEZ		Julio Adrián Villegas Davila
2.	PROFESIÓN	PSICOLOGÍA
	ESPECIALIDAD	PSICOLOGÍA EDUCATIVA
	GRADO ACADÉMICO	MAGISTER
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	5 AÑOS Docencia universitaria, psicología educativa, psicología clínica, evaluaciones psicológicas, capacitaciones y supervisiones.
CARGO	CEO en centro psicológico Insight.	
Título de la Investigación: ESTRATEGIA DE MONITOREO DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA LA REDUCCIÓN DEL ESTRÉS OCUPACIONAL EN EL PERSONAL DE SALUD DE LA CLÍNICA SOLUCIONES MÉDICAS.		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Lic. Zapata Vidarte Kevin Martin
3.2	PROGRAMA DE POSTGRADO	Maestría en Psicología Clínica
4. INSTRUMENTO EVALUADO		5. Entrevista () 6. Cuestionario (X) 7. Lista de Cotejo () 8. Diario de campo ()

<p>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</p>	<p><u>GENERAL</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar el estado actual del proceso de riesgos psicosociales, que tiene como propósito obtener información sobre determinados aspectos del estrés laboral en los colaboradores de la clínica Soluciones Médicas. <p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de la dimensión de exigencias cuantitativas. • Determinar el nivel de la dimensión de doble presencia. • Determinar el nivel de la dimensión de exigencias emocionales. • Determinar el nivel de la dimensión de ritmo de trabajo. • Determinar el nivel de la dimensión de influencia. • Determinar el nivel de la dimensión de posibilidades de desarrollo. • Determinar el nivel de la dimensión de sentido del trabajo. • Determinar el nivel de la dimensión de claridad de rol. • Determinar el nivel de la dimensión de conflicto de rol. • Determinar el nivel de la dimensión de previsibilidad. • Determinar el nivel de la dimensión de inseguridad sobre las condiciones de trabajo. • Determinar el nivel de la dimensión de inseguridad sobre el empleo. • Determinar el nivel de la dimensión de confianza vertical. • Determinar el nivel de la dimensión de justicia. • Determinar el nivel de la dimensión de calidad de liderazgo.
-------------------------------------	--

A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en “A” si está de ACUERDO o en “D” si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

N	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
1	<p>Exigencias cuantitativas ¿Con qué frecuencia la distribución de las tareas en los colaboradores es irregular y provoca acumulación del trabajo?</p> <p>0 Nunca 1 Solo alguna vez 2 A veces 3 Muchas veces 4 Siempre</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
2	<p>Exigencias cuantitativas ¿Con qué frecuencia los trabajadores tienen tiempo suficiente para terminar con el trabajo diario?</p> <p>4 Nunca 3 Solo alguna vez 2 A veces 1 Muchas veces 0 Siempre</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
3	<p>Doble presencia ¿Con qué frecuencia hay momentos en los que, los colaboradores, necesitarían estar en la empresa y en casa a la vez?</p> <p>0 Nunca 1 Solo alguna vez 2 A veces 3 Muchas veces 4 Siempre</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
4	<p>Doble presencia ¿Con qué frecuencia Sientes que el trabajo ocupa gran parte del tiempo, de los colaboradores, que perjudica en sus tareas doméstico-familiares?</p> <p>0 Nunca 1 Solo alguna vez 2 A veces 3 Muchas veces</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

	<p>4 Siempre</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	
5	<p>Exigencias emocionales</p> <p>¿Con qué frecuencia en el trabajo se abordan los problemas personales de otras personas?</p> <p>0 Nunca 1 Solo alguna vez 2 A veces 3 Muchas veces 4 Siempre</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
6	<p>Ritmo de trabajo</p> <p>¿Con qué frecuencia los colaboradores tienen que trabajar muy rápido para cumplir con sus tareas?</p> <p>0 Nunca 1 Solo alguna vez 2 A veces 3 Muchas veces 4 Siempre</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
7	<p>Influencia</p> <p>¿Con qué frecuencia los colaboradores tienen mucha influencia sobre las decisiones que afectan a su trabajo?</p> <p>0 Nunca 1 Solo alguna vez 2 A veces 3 Muchas veces 4 Siempre</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
8	<p>Influencia</p> <p>¿Con qué frecuencia los colaboradores tienen influencia sobre cómo realizan su trabajo?</p> <p>0 Nunca 1 Solo alguna vez 2 A veces 3 Muchas veces 4 Siempre</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

9	<p>Exigencias emocionales ¿En qué medida el trabajo, en general, es desgastador emocionalmente? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
10	<p>Ritmo de trabajo ¿En qué medida el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
11	<p>Posibilidades de desarrollo ¿En qué medida el trabajo permite que los colaboradores aprendan cosas nuevas? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
12	<p>Posibilidades de desarrollo ¿En qué medida el trabajo permite que los colaboradores apliquen sus habilidades y conocimientos? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
13	<p>Sentido del trabajo ¿En qué medida las tareas de los colaboradores tienen sentido? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

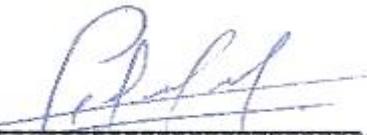
14	<p>Sentido del trabajo</p> <p>¿En qué medida las tareas que los colaboradores hacen son importantes?</p> <p>0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
15	<p>Claridad del rol</p> <p>¿En qué medida el trabajo tiene objetivos claros?</p> <p>0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
16	<p>Claridad de rol</p> <p>¿En qué medida los colaboradores saben exactamente lo que se espera de ellos en el trabajo?</p> <p>0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
17	<p>Conflicto de rol</p> <p>¿En qué medida se exigen cosas contradictorias en el trabajo?</p> <p>0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
18	<p>Conflicto de rol</p> <p>¿En qué medida se tiene en claro las funciones asignadas a cada colaborador según puesto de trabajo, y el cómo realizarlas?</p> <p>0 En gran medida 1 En buena medida 2 En cierta medida 3 En alguna medida 4 En ningún caso</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

19	<p>Previsibilidad ¿En qué medida se informa con suficiente antelación las decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
20	<p>Previsibilidad ¿En qué medida se brinda toda la información que los colaboradores necesitan para realizar bien su trabajo? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
21	<p>Inseguridad sobre las condiciones de trabajo ¿En estos momentos, existe preocupación por cambio del horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) que discrepe con la disposición de los colaboradores? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
22	<p>Inseguridad sobre las condiciones de trabajo ¿En estos momentos, existe preocupación por la variación del salario (actualización, disminución, que sea variable, pago por bonos o vales, etc.)? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	<p>A(X) D (</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

23	<p>Inseguridad sobre el trabajo ¿En este momento, existe preocupación por la rotación, cambio de personal o renovaciones de contrato? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	A(X) D () SUGERENCIAS:
24	<p>Inseguridad sobre el trabajo ¿En estos momentos, existe preocupación por las expectativas de desempleo en sus colaboradores? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	A(X) D () SUGERENCIAS:
25	<p>Confianza vertical ¿Confía la dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	A(X) D () SUGERENCIAS:
26	<p>Confianza vertical ¿Se puede confiar en la información procedente de la Dirección? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	A(X) D () SUGERENCIAS:
27	<p>Justicia ¿Se solucionan los conflictos de una manera justa? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	A(X) D () SUGERENCIAS:

28	<p>Calidad de liderazgo ¿Existe una distribución justa de las tareas o actividades? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	A(X) D () SUGERENCIAS:
29	<p>Calidad de liderazgo ¿Se puede afirmar que existe una adecuada planificación del trabajo? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	A(X) D () SUGERENCIAS:
30	<p>Calidad de liderazgo ¿Se puede afirmar que la alta dirección resuelve bien los conflictos? 0 En ningún caso 1 En alguna medida 2 En cierta medida 3 En buena medida 4 En gran medida</p> <p>Escala de medición: Likert</p>	A(X) D () SUGERENCIAS:

PROMEDIO OBTENIDO:	A(X) D ():
COMENTARIOS GENERALES:	
OBSERVACIONES	



Julio Adrián Villegas Davila
Ψ Magister en Psicología
N° 30091
N° de DNI: 45049714

ANEXOS N° 5 CONSENTIMIENTO INFORMADO

Centro de salud: Clínica Soluciones Médicas

Investigador: Zapata Vidarte Kevin Martin

Título: “ESTRATEGIA DE MONITOREO DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA LA REDUCCIÓN DEL ESTRÉS OCUPACIONAL EN EL PERSONAL DE SALUD DE LA CLÍNICA SOLUCIONES MÉDICAS”.

Yo, Teresa Inés Arrascue de los Santos, identificada con DNI 16754654, gerente del centro de Salud Soluciones Médicas, AUTORIZO a el Lic. Kevin Martin Zapata Vidarte, servidor de este establecimiento de salud, para que proceda con la aplicación de una prueba psicométrica a los colaboradores que accedan voluntariamente a formar parte de la investigación: “Estrategia de Monitoreo de Riesgos Psicosociales Para La Reducción Del Estrés Ocupacional en el Personal de Salud de la Clínica Soluciones Médicas”

Chiclayo, 22 de noviembre de 2021


S SOLUCIONES MÉDICAS DEL NORTE S.A.C.
Teresa Arrascue De Los Santos
GERENTE GENERAL

FIRMA

DNI: 16754654

ANEXOS N° 6 APROBACIÓN DE INFORME DE TESIS

El Docente:

Dr. Juan Carlos Callejas Torres

De la Asignatura:

SEMINARIO DE TESIS II

APRUEBA:

El Informe de Tesis: “ESTRATEGIA DE MONITOREO DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA LA REDUCCIÓN DEL ESTRÉS OCUPACIONAL EN EL PERSONAL DE SALUD DE LA CLÍNICA SOLUCIONES MÉDICAS”.

Presentado por:

Bach. Kevin Martin Zapata Vidarte

Chiclayo, 10 de julio de del 2022



Dr. Callejas Torres Juan Carlos