

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**LOS RIESGOS PSICOSOCIALES LABORALES Y SU INFLUENCIA
EN LA MOTIVACIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DEL
MINISTERIO PÚBLICO DE TACNA, AÑO 2009**

TESIS

PRESENTADA POR:

ABOG. ELIANA DEL CARMEN PORTALES ORTEGA

Para optar el Grado Académico de:

**MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGÍSTER SCIENTIAE*)
CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

TACNA - PERÚ

2011

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN – TACNA

ESCUELA DE POSGRADO

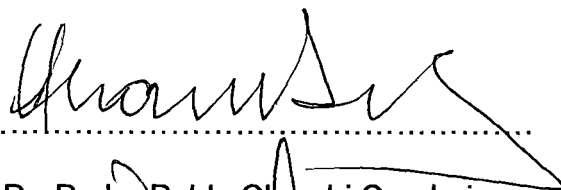
MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Los Riesgos Psicosociales Laborales y su Influencia en la Motivación

Laboral en el personal del Ministerio Público de Tacna, año 2009

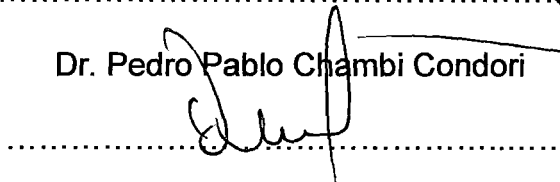
Tesis sustentada y aprobada el 12 de abril del 2011; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE:



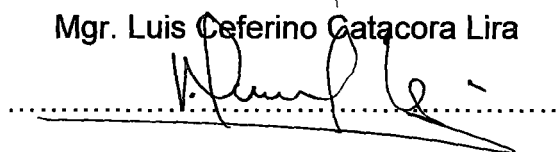
Dr. Pedro Pablo Chambi Condori

SECRETARIO:



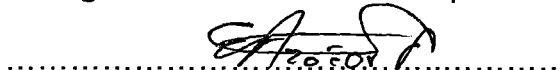
Mgr. Luis Ceferino Catacora Lira

MIEMBRO:



Mgr. Alberto Patricio Lanchipa Ale

ASESOR:



Dr. Rafael Enrique Azocar Prado

DEDICATORIA:

A Edwin, Lucía y Gabriela, con amor incondicional.

AGRADECIMIENTOS:

Al personal del Ministerio Público de Tacna, por su apoyo en la ejecución del presente trabajo de investigación.

CONTENIDO

	Pág.
Página de jurado	
Dedicatoria	I
Agradecimiento	II
Resumen	VIII
Abstract	IX
Introducción	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
1.1. Descripción del problema	6
1.1.1. Antecedentes del problema	8
1.1.2. Problemática de la investigación	9
1.2. Formulación del problema	11
1.3. Justificación del problema	12
1.4. Alcances y limitaciones	14
1.5. Objetivos	16
1.5.1. Objetivo general	16
1.5.2. Objetivos específicos	16
1.6. Hipótesis	17

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de estudio	19
2.2. Bases teóricas	23
2.3. Definición de términos	104
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	106
3.1. Tipo y diseño de la investigación	106
3.2. Población y muestra	106
3.3. Operacionalización de variables	108
3.4. Técnicas e instrumentos para recolección de datos	109
3.5. Procesamiento y análisis de datos	116
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	117
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	160
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	165
ANEXOS	173

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
CUADRO N° 01: Puntuaciones y niveles de las dimensiones de riesgo psicosocial. Muestra total.	121
CUADRO N° 02: Niveles de motivación laboral. Según la muestra total y el género.	131
CUADRO N° 03: Ítems de la encuesta de motivación laboral con menor promedio.	134
CUADRO N° 04: Ítems de la encuesta de motivación laboral con mayor promedio.	136

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
GRÁFICO N° 01: Niveles de percepciones de exposición al riesgo psicosocial, según el género de la muestra. Dimensión: Exigencias psicológicas.	125
GRÁFICO N° 02: Niveles de percepciones de exposición al riesgo psicosocial, según el género de la muestra. Dimensión: Trabajo activo y posibilidades de desarrollo: influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos.	126
GRÁFICO N° 03: Niveles de percepciones de exposición al riesgo psicosocial, según el género de la muestra. Dimensión: Apoyo social y calidad de liderazgo.	127
GRÁFICO N° 04: Niveles de percepciones de exposición al riesgo psicosocial, según el género de la muestra. Dimensión: Inseguridad.	128
GRÁFICO N° 05: Niveles de percepciones de exposición al riesgo psicosocial, según el género de la muestra. Dimensión: Doble presencia.	129

GRÁFICO N° 06: Niveles de percepciones de exposición al riesgo
psicosocial, según el género de la muestra.

Dimensión: Estima. 130

GRÁFICO N° 07: Niveles de motivación laboral según el género y la
muestra total. 132

RESUMEN

Se desarrolló una investigación no experimental, con diseño descriptivo-correlacional. Participaron 130 (60,4%) trabajadores del Ministerio Público de Tacna (Población total: 215). Se aplicaron dos instrumentos de recolección de datos: el Manual de Riesgos Psicosociales y la Encuesta de Motivación Laboral. Se halló que no existe influencia de los riesgos psicosociales laborales en la motivación laboral. El 56,9% de la muestra encuestada presenta un nivel medio o regular de motivación laboral, mientras que el 30,8% presenta un nivel alto. Al efectuar la comparación de los niveles de exposición a los riesgos psicosociales según el género, se encontró que las mujeres están más expuestas que los varones en los siguientes rasgos: exigencias psicológicas (18% y 12%, respectivamente); trabajo activo y posibilidades de desarrollo (23% y 7%) y doble presencia (41% y 23%). Por otro lado, al efectuar la comparación de los niveles de motivación laboral según el género, se encontró que en el nivel bajo o "Poco motivado" no existen diferencias significativas entre ambos grupos.

Palabras claves: Riesgo psicosocial, motivación laboral, Ministerio Público.

ABSTRACT

A non experimental investigation was developed, with descriptive-correlational design. Participation of 130 (60,4%) workers of the Public Ministry of Tacna. Two instruments of data collection were applied: the Manual of Psycho-social Risks that it evaluates the following psycho-social dimensions of risk and the Survey of Labor Motivation. 56.9% of the survey sample present/display a mean level or regular of labor motivation, whereas 30.8% present/display a high level. When carrying out the comparison of the levels of exhibition to the psycho-social risks of the workers according to the sort, was that the women more are exhibited than the men in the following characteristics: Psychological exigencies (18% and 12%, respectively); active work and possibilities of development (23% and 7%) and Double are present at (41% and 23%). On the other hand, when carrying out the comparison of the levels of labor motivation according to the sort, was that in the low level or "Little motivated" significant differences between both groups do not exist. It is also observed that the men surpass to the women in the high level or "Very motivated" (33,3% and 28,8%, respectively).

Key words: Psycho-social risk, labor motivation, Public Ministry.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación, constituye un tema inédito en nuestra región, pues se trata de un problema (riesgos psicosociales) que no ha sido valorado en su justa dimensión por los especialistas en temas de gestión, ni mucho menos por expertos en salud y seguridad ocupacional. En efecto, los riesgos psicosociales, son un conjunto de factores de carácter psicológico y social que al interior de la propia organización se desarrollan y que pueden afectar tanto la calidad como la cantidad del trabajo del empleado o servidor. En ese sentido, nuestro estudio pretende poner el acento en un tema que en Europa viene cobrando vigencia, pues ya se ha demostrado que constituye un conjunto de factores que, al igual que los riesgos laborales de tipo físico o logístico, también pueden afectar negativamente al trabajador y a la propia organización.

Los factores psicosociales incluyen todos aquellos elementos, derivados de la forma cómo el trabajo está organizado y se ejecuta, y que tienen una repercusión a nivel psicológico y social en la persona, lo cual afecta su capacidad de adecuación al trabajo, su motivación laboral y su desempeño laboral. Por lo tanto, cuando existen deficiencias en los

factores psicosociales en el entorno laboral, el resultado final es la insatisfacción y malestar del trabajador. Esto generará múltiples secuelas y disfunciones, tanto en la propia persona (ansiedad, baja motivación, depresión, frustración permanente, agresividad, estrés), como en la empresa (disminución en la productividad, incremento del ausentismo, inasistencias por enfermedad, aumento de accidentes laborales y conflictividad laboral).

Sin embargo, aun cuando existe abundante bibliografía sobre todo europea, respecto de los riesgos psicosociales en el trabajo, en el Perú, se trata de un tema nuevo que no ha merecido todavía el interés de los expertos en seguridad e higiene laboral, ni mucho menos de los especialistas en gestión. Por ello, consideramos que en nuestra región puede plantearse el estudio de este tema para enfatizar su importancia y de esta manera más especialistas puedan sumarse a los aún pocos profesionales interesados en el estudio y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Por la revisión bibliográfica, sabemos que de no identificarse y neutralizarse los factores de riesgos psicosociales en una institución pública, no se estaría desarrollando una labor de prevención integral de aquellos factores que pueden afectar negativamente el desempeño laboral del trabajador. En efecto, sabemos

que la existencia de los riesgos psicosociales en las instituciones públicas, afectarían negativamente el desempeño de sus trabajadores. Sin embargo, no tenemos datos concluyentes que confirmen o descarten si efectivamente en las instituciones públicas, especialmente en el Ministerio Público de Tacna, se presentan riesgos psicosociales para sus trabajadores, y tampoco conocemos el tipo de riesgos y su probable efecto en la motivación hacia el trabajo en sus empleados.

En el presente trabajo de investigación, nuestra preocupación está dirigida, básicamente, a la identificación de los riesgos psicosociales que podrían afectar negativamente al Ministerio Público de la ciudad de Tacna, y por supuesto, al propio trabajador. Sin embargo, la identificación de los riesgos psicosociales no es el único objetivo principal, pues no sería de utilidad a las autoridades de esta organización, si sólo se conocen aquellos factores que constituyen riesgos psicosociales para el trabajador. Nosotros creemos que el proceso de evaluación e identificación de riesgos psicosociales y sus efectos en la institución, es importante, pero debe ir acompañado de la debida elaboración de una estrategia para neutralizar dichos factores de riesgos para que no afecten el bienestar del trabajador ni ocasione pérdidas significativas a la propia institución.

Terminada esta breve introducción al estudio de este importante tema, nos queda agregar que la motivación laboral del recurso humano en las instituciones públicas viene siendo objeto de estudios tendientes a identificar aquellos factores que afectan la motivación laboral e incrementar los niveles de motivación laboral, pues se trata de un sector que a nivel regional viene enfrentando un ambiente de creciente presión social y política por la implementación de un nuevo código procesal penal, lo que exige en sus empleados una enorme capacidad para adaptarse a estos cambios. Es por ello, que se ha planteado estudiar y analizar de qué manera están relacionadas las variables: riesgos psicosociales y motivación laboral en el Ministerio Público de Tacna.

La presente tesis está estructurada de la siguiente forma: en el capítulo I, denominado Planteamiento del Problema, se describe, formula y justifica el problema de investigación, así como se dan a conocer los alcances y limitaciones, objetivos e hipótesis. En el capítulo II, denominado Marco teórico, se hace una revisión de los antecedentes de estudio, de las bases teóricas actualizadas referentes a las variables estudiadas en la presente investigación, con la correspondiente definición de términos. En el capítulo III, denominado Marco Metodológico, se hace una descripción del método y diseño de estudio, se describen las

variables y sus respectivos indicadores. Se consigna a su vez, la población y la muestra de estudio, para finalmente, plantear las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados, y su respectivo procesamiento y análisis. En el capítulo IV, denominado Resultados y Discusión, se presentan los resultados del presente estudio, utilizando para ello, cuadros y gráficos estadísticos. En este mismo capítulo, se presenta el contraste de las hipótesis operacionales, y se incluye la Discusión de resultados, en la que se hace el análisis de las implicancias de los resultados encontrados así como su comparación con otras investigaciones nacionales e internacionales. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones del estudio. Estos capítulos desarrollados se acompañan de las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores en general y en particular de las instituciones públicas en su jornada laboral, tienen su origen en el terreno de las condiciones y en la propia organización del trabajo, y aunque sus consecuencias no son tan evidentes como los de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, no por ello son menos reales. Decimos esto, pues a veces se cree que un verdadero riesgo laboral se refiere a las características de los equipos mecánicos, eléctricos y electrónicos y a las instalaciones físicas de la institución, sin tener en cuenta que el término riesgo laboral incluye también a aquellas situaciones psicológicas y sociales que pueden afectar la salud psicológica del trabajador, y por ende, su grado de bienestar, motivación y satisfacción en el trabajo.

Todo lo anterior, ha supuesto que se hable de nuevos riesgos psicosociales como “riesgos emergentes”. Aunque esta denominación no

significa que se trate de un problema antes inexistente, sino que la incidencia de los aspectos psicosociales del trabajo ha experimentado un crecimiento importante frente a los riesgos “tradicionales” de seguridad, higiene o ergonomía.

El interés hacia los riesgos laborales de origen mecánico, químico o biológico, implicó un incremento en los esfuerzos por mejorar las condiciones físicas del trabajo. Sin embargo, sobre todo en las instituciones públicas con fuerte componente burocrático, las condiciones laborales que vienen afectando a los trabajadores, guardan relación ya no con sólo las condiciones físicas o ambientales, sino también con factores de carácter psicosocial o interpersonales. Es decir, nuestro interés está centrado en identificar aquellas situaciones de tipo psicosocial que se desarrollan en el Ministerio Público de Tacna que podrían afectar la salud psicología del trabajador y por ende, disminuir su capacidad de trabajo y la calidad de su desempeño laboral. Por otro lado, las condiciones psicosociales negativas, que pueden presentarse en un centro de trabajo, puede tener amplias repercusiones en una gama de consecuencias, entre ellas, se encontrarían la motivación hacia el trabajo. Nuestro trabajo de investigación busca, entonces, no sólo la identificación de los riesgos psicosociales sino también, contribuir a un mayor conocimiento y

valoración de esta variable poco conocida en nuestro medio, nos referimos a los riesgos psicosociales en el trabajo.

1.1.1. Antecedentes del problema

A nivel nacional y regional no se registran mayores antecedentes directos de estudios similares al presente, especialmente en trabajadores del sector público. En nuestro país, se han desarrollado investigaciones sobre condiciones laborales y estrés laboral en enfermeras, docentes universitarios, profesores de nivel básico, militares y hasta en profesionales de la salud, pero lamentablemente no se realizan investigaciones sobre estrés en empleados públicos, menos entre los empleados del Ministerio Público del Perú. Sin embargo, este problema de investigación tiene sus antecedentes en los estudios sobre el estrés laboral, satisfacción y riesgos psicosocial que se efectúan periódicamente en España. Según un estudio publicado en el portal web *Universia*, titulado los "Riesgos psicosociales en los empleados de la Administración Pública en la Comunidad de Madrid", el 31% de los empleados públicos padece estrés producido por la burocratización, la jerarquía, la mala planificación laboral y la falta de recursos y la sobrecarga de trabajo.

La implementación del nuevo Código Procesal Penal en la Región Tacna, ha significado un incremento en el número de quejas, muestras de insatisfacción y hasta renunciadas entre el personal jurisdiccional y administrativo. El nuevo Código Procesal Penal exige un ritmo más acelerado en el proceso de toma de decisiones y en las actividades a realizar. También se requiere altas condiciones físicas y psicológicas para lograr un desempeño eficaz. Por otro lado, se realizan, con mayor frecuencia, evaluaciones del desempeño laboral que implican un mayor grado de estrés en los trabajadores. Nuestra experiencia en la Fiscalía de Familia, nos permitió conocer esta situación problemática que suscitó interés en investigar con mayor profundidad y amplitud este problema.

1.1.2. Problemática de investigación

Los factores psicosociales en la organización, se refieren a un conjunto muy elevado de aspectos relacionados con la gestión y organización del trabajo que pueden tener diferentes consecuencias (en sentido positivo) como son la mejora de la salud laboral, el incremento de la motivación laboral, la eficacia del desempeño en el trabajo, el clima y la satisfacción laboral. Pero en términos negativos, puede tener consecuencias tales como empeoramiento de la salud laboral, ineficacia

en el desempeño laboral, desmotivación, clima laboral negativo e insatisfacción laboral.

Consideramos importante la identificación de los riesgos psicosociales, la eliminación de lo que sea posible y la evaluación del resto de riesgos para la adopción de las medidas preventivas. Creemos que una política de recursos humanos de carácter preventiva eficaz, incluirá necesariamente la evaluación de los riesgos psicosociales al mismo nivel que la de los riesgos de seguridad e higiene.

Si deseamos efectuar una labor preventiva eficaz de riesgos psicosociales en el Ministerio Público, la prevención primaria deberá abordar la evaluación y control de los riesgos desde las causas y actuará sobre el contenido de la organización micro financiera o el entorno de trabajo. Se debe empezar por la evaluación de riesgos, con lo que todas nuestras intervenciones se deben basar en la identificación de los factores psicosociales que son fuente potencial de riesgos de los trabajadores, especialmente sensibles o afectados por éstos y de las medidas que deberían adoptar las empresas de micro finanzas.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema General.

¿Cuál es el nivel de influencia de los riesgos psicosociales laborales y la motivación laboral del trabajador del Ministerio Público de Tacna?

1.2.2. Problemas específicos.

- a. ¿Cuál es el nivel de motivación laboral de los trabajadores Ministerio Público de Tacna?
- b. ¿Existe relación entre los niveles a las dimensiones de riesgos psicosociales laborales y la motivación que presentan los trabajadores del Ministerio Público de Tacna?
- c. ¿Existen diferencias significativas en los niveles de motivación laboral de los trabajadores del Ministerio Público, según el género de la muestra?
- d. ¿Existen diferencias significativas en los niveles de exposición a riesgos psicosociales de los trabajadores del Ministerio Público, según el género de la muestra?

1.3. Justificación e importancia del problema

En el “Manual de Salud Ocupacional” elaborado por la Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional, integrante de la Dirección General de Salud Ambiental, órgano de línea del Ministerio de Salud del Perú (Lima, 2005)¹ se lee lo siguiente: “La Organización Internacional del Trabajo (OIT), informa en el año 2003, que cada año en el mundo, 270 millones de asalariados son víctimas de accidentes de trabajo y 160 millones contraen enfermedades profesionales. En América Latina y el Perú aún no se conoce bien la magnitud que alcanzan las enfermedades ocupacionales. La OIT estima, que en países en vías de desarrollo, el costo anual de los accidentes y enfermedades ocupacionales está entre el 2% al 11% del Producto Bruto Interno (PBI), en el Perú es de aproximadamente \$ 50,000 millones de dólares americanos, es decir entre \$1,000 y \$5,500 millones de dólares americano anuales”.

Teniendo en cuenta este diagnóstico pesimista de la OIT, creemos que es posible disminuir estos costos con acciones preventivas promocionales de bajo costo e inversión. Como sabemos, con frecuencia los trabajadores están expuestos a factores de riesgos físicos, químicos, biológicos, psicosociales y ergonómicos presentes en las actividades

¹ Dirección General de Salud Ambiental – DIGESA (MINSAPERÚ). Extraído el 03 de agosto del 2009, de: <http://www.digesa.sld.pe/aire/ecodialogo2002/DIGESA-%20DEEMA.doc>

laborales. Dichos factores pueden conducir a una ruptura del estado de salud, y pueden causar accidentes, enfermedades profesionales y otras relacionadas con el ambiente laboral. Si bien ya se ha reconocido la trascendencia del estudio de estos factores y, considerando que una vez bien definidos se pueden eliminar o controlar, aún se necesita incrementar el interés y la responsabilidad social (Empleadores - Estado - Trabajadores) y la sociedad civil en sus diferentes manifestaciones organizativas, para desplegar más esfuerzos en este sentido. Por otra parte, en el Perú, se desconoce la magnitud de la población trabajadora que se encuentra expuesta a diferentes riesgos ocupacionales y no se cuenta con información estadística sobre enfermedades y accidentes de trabajo.

Existen, además otras justificaciones de orden normativo (leyes nacionales) que justifican el presente estudio, pues en el sector Salud, de conformidad con lo dispuesto en la Ley del Ministerio de Salud, Ley N° 27657 del año 2002, son dos las instituciones que tienen competencias en salud ocupacional: el Instituto Nacional de Salud (INS) cuya misión es desarrollar y difundir la investigación y la tecnología en salud ocupacional, y la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) que es el órgano técnico normativo en los aspectos de salud ocupacional, a través de la

Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional (DESO), para lo cual coordina con los Institutos Especializados, Organismos Públicos Descentralizados de Salud, Órganos Desconcentrados y con la Comunidad Científica Nacional e Internacional. Recordemos que mediante R. M. N° 573-2003-SA/DM con fecha 27 de Mayo de 2003, se asigna funciones con competencias en salud ocupacional a las Direcciones de Salud y Direcciones de Redes de Salud, como órganos desconcentrados; y una de estas funciones es la de vigilancia y control de riesgos en el trabajo, en las diversas actividades económicas, la cual requiere que sea estandarizada mediante el uso de instrumentos de gestión, así como del conocimiento de principios básicos en salud ocupacional, y de criterios técnicos normativos en los que se enmarca su competencia. Finalmente, agregaremos que estudios como el presente únicamente buscan controlar los riesgos ocupacionales en el marco de la descentralización y del desarrollo sostenible que nuestro país y especialmente nuestra región busca alcanzar.

1.4. Alcances y limitaciones

Alcances:

El presente informe de investigación, busca sensibilizar a los altos funcionarios del Ministerio Público a nivel nacional y regional a que

valoren la importancia de contar con un personal jurisdiccional y administrativos en condiciones psicológicas óptimas, para un desarrollo eficiente y eficaz de su trabajo. Es necesario subrayar que, con la implementación del nuevo Código Procesal Penal, el ritmo de trabajo y las exigencias físicas y psicológicas se han incrementado poniendo al trabajador en riesgo de experimentar desmotivación, bajo nivel de compromiso institucional, estrés y negligencia en el ejercicio de sus funciones. Si a estas nuevas condiciones laborales se le agregan riesgos psicosociales, las repercusiones en el trabajo serían negativas. Por ello, las conclusiones y recomendaciones del presente informe, deben servir para que los altos funcionarios de esta institución introduzcan mejoras en las condiciones de trabajo que favorezcan la salud integral del trabajador y mejoren ostensiblemente su desempeño laboral.

Limitaciones

Dos serían las principales limitaciones de la presente investigación. La primera, es la falta de conocimiento por parte de los altos funcionarios públicos de riesgos psicosociales, de su importancia en la motivación laboral y de los métodos de evaluación. Tratándose de una variable poco conocida, los responsables en gestionar instituciones públicas conocen, principalmente, la existencia de riesgos físicos,

mecánicos y químicos que pueden afectar la salud física de trabajador, pero no conocen, suficientemente, la existencia de riesgos psicosociales. La segunda, es que dentro del marco general de las condiciones laborales y del respeto de los derechos de los trabajadores, nuestro país y nuestra región no parecen tener en la agenda el cuidado a las óptimas condiciones de trabajo. A pesar de los positivos avances en materia de protección de los derechos laborales y de las mejoras en las condiciones de trabajo, falta mucho por hacer para crear las condiciones óptimas que favorezcan el pleno bienestar de los trabajadores, y esto incluye su salud psicológica.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. General

Determinar el nivel de influencia de los riesgos psicosociales laborales y la motivación laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Tacna.

1.5.2. Específicos

- a. Determinar el nivel de motivación laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Tacna.

- b. Determinar si existe relación entre los niveles de exposición de las dimensiones de riesgos psicosociales laborales con la motivación que presentan los trabajadores del Ministerio Público de Tacna.
- c. Comparar los niveles de motivación laboral de los trabajadores según el género de la muestra.
- d. Comparar los niveles de exposición a los riesgos psicosociales de los trabajadores según el género de la muestra.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe influencia significativa entre los riesgos psicosociales laborales y la motivación laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Tacna.

1.6.2. Hipótesis específicas

- a. El nivel de motivación laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Tacna es regular.

- b. Los niveles de exposición de las dimensiones de riesgos psicosociales laborales tienen relación con la motivación que presentan los trabajadores del Ministerio Público de Tacna.
- c. Existen diferencias significativas en los niveles de motivación laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Tacna según el género de la muestra.
- d. Existen diferencias significativas en los niveles de exposición a los riesgos psicosociales de los trabajadores del Ministerio Público de Tacna según el género de la muestra.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

A. “Estudio de riesgos psicosociales en el Hospital San Rafael HHSCJ - Barcelona”, España.

Autores:

Otero Sierra, Carmen (Servicio de Prevención HHSCJ - Barcelona) y Dalmau Pons, Inés (CEP-UPC Universitat Politècnica de Catalunya – Barcelona) llevaron a cabo un estudio de riesgos psicosociales en el Hospital San Rafael HHSCJ (Barcelona), en el año 2003.

Población y muestra:

Se definió la población objeto del estudio como una muestra representativa de trabajadores de los servicios asistenciales y administrativos, de todos los turnos de trabajo: 59 trabajadores. Esta

muestra fue extraída a través de un muestreo estratificado, mediante números aleatorios de la plantilla del hospital de junio 2003: 299 trabajadores.

Instrumentos de recojo de datos:

Evaluación de factores psicosociales FSICO, que es un método elaborado en el Centro Nacional de Condiciones de trabajo del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo y ISTAS-21 (COPSOQ), que es un Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo.

Conclusiones:

- a. Ambos métodos FSICO e ISTAS21, tienen importantes similitudes: un coeficiente elevado de fiabilidad y validez, están validados en España; son cuestionarios que disponen de un soporte informático con parámetros poblacionales españoles y se recomiendan para cualquier tipo de actividad empresarial.
- b. En cambio con el método ISTAS21 las exposiciones más desfavorables son: exigencias psicológicas de esconder, control sobre los tiempos de trabajo emociones, exigencias psicológicas sensoriales, previsibilidad, doble presencia,

Inseguridad en el trabajo, calidad de liderazgo, estima y exigencias psicológicas emocionales. Exposiciones intermedias: influencia, exigencias psicológicas cognitivas, exigencias psicológicas cuantitativas, refuerzo y conflicto de rol. El resto como exposiciones más favorables.

B. “Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas”, España.

Autores:

F. G. Benavides; D. Gimeno; J. Benach; J. M. Martínez; S. Jarque; A. Berra & J. Devesa (Unitat de Recerca en Salut Laboral. Departament de Ciències Experimentals i de la Salut. Universitat Pompeu Fabra, Barcelona-España). Febrero del 2002.

Población y muestra:

Estudio transversal con una muestra de 890 trabajadores que participaron voluntariamente en cuatro empresas.

Instrumentos de recojo de datos:

Los factores de riesgo psicosocial se midieron mediante un Cuestionario Autoadministrado que valoró la presencia de demanda, control y apoyo social, según la percepción del trabajador.

Objetivo:

El objetivo de este trabajo ha sido describir la distribución de los factores de riesgo psicosocial (demanda, control, apoyo social y apoyo de los compañeros y apoyo de los supervisores), medidos a través de un cuestionario, según diferentes características personales y laborales de los trabajadores en cuatro empresas de nuestro entorno.

Resultados:

Al comparar las medianas de las puntuaciones para cada uno de los factores psicosociales en las cuatro empresas, respecto a las diferentes categorías de las variables socio-laborales medidas, se observa que el valor de la mediana fue bastante constante en el caso del apoyo social. El apoyo social de compañeros, únicamente presentó diferencias estadísticamente significativas entre las cuatro empresas para los administrativos: 6 en A, 4 en B y 5 en C y D. En el caso del apoyo social de supervisores, se observaron algunas diferencias significativas entre las

empresas en los varones, en los trabajadores mayores de 50 años y en los trabajadores con estudios secundarios. La variabilidad de los valores medianos del control y la demanda, fue mayor entre las empresas en relación con las diferentes variables consideradas, pero sobre todo con respecto a la ocupación. Así, se observó una diferencia estadísticamente significativa en relación con la falta de control en los administrativos, donde ésta falta de control alcanza un valor de 26 en la empresa D y de 20 en la empresa B, variabilidad que es menor entre directivos y profesionales: 21 en B y 18 en el resto.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Definiciones

Se llaman así, a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que

afectan el bienestar o a la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo.²

El informe del Comité de la OIT y de la OMS sobre medicina del trabajo (1984), define los factores psicosociales como “interacciones entre el trabajo su medio ambiente, las satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte y, por la otra las capacidades del trabajador, sus necesidades su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias puede influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”.³

El Portal del Sindicato COMFIA (acrónimo de Comisiones Financiero y Administrativo, organización sindical española), define los riesgos psicosociales como: “aquellas características de las condiciones de trabajo, que afectan a la salud de las personas a través de

² Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional. Dirección General de Salud Ambiental del Ministerio de Salud (2005). *Manual de Salud Ocupacional*. Lima: Dirección General de Salud Ambiental. Citado el 10 de agosto del 2009. Disponible en: <http://www.cepis.ops-oms.org/bvsacd/cd27/salud.pdf>

³ *Los factores de riesgo psicosocial en el medio laboral. Un enfoque multidisciplinar: Resumen de ponencias*. Zaragoza, febrero de 2003. Citado el 13 de agosto del 2009. Disponible en: <http://www.smhstar.org/archivos/070417jor5librodeponencias.pdf>

mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés”.⁴

Los factores psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo, y sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos o fisiológicos. En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición. La organización del trabajo es el origen de esta exposición y el estrés es el detonante del efecto, es decir, de la enfermedad o de la alteración de la salud que se puede producir.⁵

Diferencias individuales ante los riesgos psicosociales en el trabajo.

Señalamos que ante una determinada condición psicosocial laboral adversa, no todos los trabajadores desarrollarán las mismas reacciones. Ciertas características propias de cada trabajador (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.), determinarán la magnitud y la naturaleza, tanto de sus reacciones como de las consecuencias, que sufrirá. Así, estas características personales

⁴ Sindicato Comfia-Ccoo. (España). Boletín Salud Laboral. *Evaluación de Riesgos Psicosociales*. Citado el 18 de agosto del 2009. Disponible en: <http://www.comfia.net/saludlaboral/html/4970.html>

⁵ Generalitat de Catalunya. Departamento de Trabajo. Dirección General de Relaciones Laborales. *Riesgos Psicosociales*. Citado el 11 de agosto del 2009. Disponible en: http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_703.htm

también tienen un papel importante en la generación de problemas de esta naturaleza Cabe agregar que, el trabajador en su centro laboral como fuera de él, se ve expuesto a una gran cantidad de factores que ponen a prueba su capacidad de adaptación. Esta capacidad es limitada, el efecto sinérgico de estos factores sobre la persona, van minando su capacidad de resistencia o de adaptación, de manera que tal vez un aspecto, en principio nimio, sea el que desencadene, o no (según predisposición individual correspondiente a personalidad tipo A o B)⁶ una serie de reacciones adversas a su salud. Consecuencias que por ser nefastas para el trabajador y por las cuantiosas pérdidas que ocasionan en las empresas y el país, es que consideramos de suma urgencia presentar a continuación.

Consecuencias de los factores de riesgo psicosociales

Benavides, F. et al (2002),⁷ mencionan que, cuando las condiciones psicosociales son adversas o desfavorables, se derivan en

⁶ Portal de Salusline: "En línea Directa con su Salud". Última Actualización: 18-09-2008. Citado el 12 de agosto del 2009. Disponible en: <http://www.salusline.com/tools/?TOOL=tipoa&CUSTOM=SALUSLINE>

⁷ Benavides, F.G. et al. *Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas*. Gac Sanit., Barcelona, V. 16, N. 3, 2002. Citado el 08 de agosto del 2009. Disponible en: http://www.scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112002000300005&lng=pt&nrm=iso

consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador, la empresa y el país, así tenemos:

A. En el trabajador:

- Cambios en el comportamiento
- Alteraciones en el área cognitiva: desatención, poca o falta de concentración en áreas, memoria (olvidos), etc.
- Deterioro de la integridad física y mental, tales como:
 - Problemas neurológicos, enfermedades psicosomáticas (asma, cardiopatías, úlceras, cáncer, etc.).
 - Poca o ninguna motivación, baja autoestima, fatiga, estados depresivos, suicidios y otros.
 - Estrés laboral (con toda la problemática que lleva asociada)
En la empresa: ausentismo, mayor frecuencia de accidentes, pérdidas económicas en la producción y productividad laboral.

José Luis González Meseguer (s.f.), líder sindicalista español refiriéndose a las consecuencias psicológicas en el trabajador debido a factores psicosociales, decía que: “el estrés relacionado con el trabajo constituye, en este momento, el segundo problema de salud en el trabajo

más frecuente y afecta al 28 % de los trabajadores: más de 40 millones de personas en la Unión Europea. El 9% de los trabajadores y trabajadoras, han sido objeto de intimidación en el trabajo, en los últimos doce meses. El 4 % de los trabajadores europeos se queja de haber estado sometido a violencia física procedente de fuera de la organización”.⁸

El Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud de España (ISTAS)⁹ señala que: “debido a la exposición a los factores psicosociales, es previsible un aumento de los trastornos musculoesqueléticos, enfermedades psicosomáticas y trastornos menores de la salud mental relacionados con el trabajo. Por otro lado, además, en las últimas décadas numerosas investigaciones han puesto de manifiesto la importancia de los factores psicosociales, cuyo origen son las estrategias de organización del trabajo laborales como una de las causas relevantes de las enfermedades que constituyen la principal causa de muerte en el mundo industrializado: las enfermedades cardiovasculares”.

⁸ González Meseguer, José Luis (s.f.), *Riesgos psicosociales y Ley de Prevención de Riesgos Laborales*. Citado el 08 de agosto del 2009. Disponible en: http://www.intersindical.org/salutlaboral/stepv/vall_riespsico.pdf

⁹ Artículo: *Factores Psicosociales y estrés: prevención y evaluación de riesgos*. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS-España). Citado el 19 de agosto del 2009. Disponible en: <http://www.istas.net/ecoinformas/web/index.asp?idpagina=112>

B. En la empresa:

Los riesgos psicosociales pueden afectar a la empresa provocando: ausentismo, mayor frecuencia de accidentes, pérdidas económicas en la producción y productividad laboral.

C. En el país:

La población económicamente activa (PEA) con enfermedades físicas y/o alteraciones mentales¹⁰ (con baja autoestima, pobre autoconcepto, escasa asertividad, ansiedad, depresión y otros), muestra poco o ningún progreso individual lo cual repercute en el desarrollo económico de un país.

Prevención de los factores de riesgos psicosociales.

En la actualidad, la legislación de muchos países¹¹ establece un nuevo enfoque preventivo. Exige que las empresas vayan más allá de los deberes y obligaciones dictados por las leyes, más aun, de la mera corrección de la situación de riesgo manifestados a través de incidentes,

¹⁰ Benavides, F. et al (2002), señalan que la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo está asociada con múltiples efectos perjudiciales para la salud, como problemas mentales, cardiovasculares u osteomusculares.

¹¹ Por ejemplo: Reino Unido, Bélgica, Alemania, Brasil, Países Bajos y Suecia, han adaptado la metodología COPSQ 2 (Metodología para la evaluación e intervención preventiva ante el riesgo psicosocial elaborada por el AMI - Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca),

accidentes, estudios de salud, enfermedades, etc., la ley exige que las empresas desarrollen sistemas preventivos, cuyos elementos básicos son: Identificación, evaluación, análisis, diagnóstico, diseño y aplicación de estrategias de intervención o fase de prevención y control.

Cada una de los elementos o fases de la prevención antes mencionadas, son laboriosas y delicadas por la sutileza de los asuntos en los que se hallan inmersos como son las relaciones interpersonales (familiares - sociales - laborales, etc.), por lo que requieren la supervisión e intervención de especialistas.

Ahora bien, la prevención de los factores de riesgo psicosocial (por ejemplo, el control sobre el ritmo en el trabajo), al igual que para el resto de factores de riesgo laboral, sean de naturaleza química (como los disolventes) o física (como el ruido), exige dos condiciones: en primer lugar, identificar y medir la dosis, un concepto aplicable a cualquier factor de riesgo; y en segundo lugar, comparar el valor obtenido con un valor de referencia establecido previamente, para finalmente decidir si se debe actuar o no. Sin embargo, esta lógica de la prevención encuentra en la actualidad serias dificultades para su aplicación en el ámbito de los factores de riesgo psicosocial, ya que los procedimientos para

identificarlos y medirlos, aunque han mejorado en los últimos años, continúan presentando importantes limitaciones relacionadas con su validez. Además, y más importante aún, no existen valores de referencia, como los que ya existen para determinados factores de riesgo químicos o físicos, que faciliten la toma de decisiones en prevención.

Sin embargo, al igual que los riesgos químicos o físicos, los riesgos psicosociales también están presentes en el medio laboral,¹² al tratarse de características estructurales cuyo origen es organizativo y no individual. Sin embargo, su medición, hoy por hoy, es sobre todo factible a través de la percepción individual de los sujetos, mediante cuestionarios que tratan de captar un proceso no directamente observable.

Identificación de los factores de los riesgos psicosociales.

Esta fase puede llevarse a cabo mediante diversas técnicas, tales como: observaciones, entrevistas, encuestas, cuestionarios, dinámicas grupales y otras elaboradas con anticipación. Puede realizarse bajo dos modalidades:

¹² “No cabe duda de la existencia, entre otros, de los daños ocasionados a los trabajadores/as por el entorno de naturaleza psicosocial, entonces ahora es una oportunidad inestimable para caracterizar estos factores de riesgo, exigir su evaluación y la planificación de medidas preventivas que garanticen la seguridad y salud de los/as trabajadores/as”. José Luis González Meseguer (s.f.). *Riesgos psicosociales y Ley de Prevención de Riesgos Laborales*. Citado el 08 de agosto del 2009. Disponible en: http://www.intersindical.org/salutlaboral/stepv/vall_riespsico.pdf

- ◆ Por partes (por cada sección o puestos de trabajo).
- ◆ De manera global (para todo el centro laboral).

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

Clasificaciones de Riesgos Psicosociales.

A. Factores psicosociales según la OIT.

Factores inherentes al trabajo:

- El ajuste persona-entorno.
- La carga de trabajo.
- La jornada de trabajo.
- El diseño del entorno.
- Factores ergonómicos.

- Autonomía y control.
- El ritmo del trabajo.
- La supervisión electrónica del trabajo.
- Claridad y sobrecarga de los roles asignados.

Factores interpersonales:

- El acoso sexual.
- La violencia en el lugar de trabajo

La seguridad en el empleo:

- La ambigüedad sobre el futuro del empleo.
- El desempleo.

Factores macroorganizativos:

- Gestión de la calidad total.
- Estilo de dirección.
- Estructura organizativa
- Clima y cultura organizativos
- Medición y remuneración del rendimiento
- Cuestiones de personal.

Desarrollo de la carrera profesional:

- Socialización
- Etapas de la carrera profesional.

Factores individuales:

- Patrones de comportamiento de los tipos A y B.
- Resistencia.
- Autoestima.
- Locus de control.
- Estilos de afrontamiento.
- Apoyo social.
- Género, estrés en el trabajo y enfermedad.
- Aspectos étnicos.

B. Factores psicosociales según NIOSH

- Sobrecarga cuantitativa.
- Insuficiente carga cualitativa.
- Conflicto de roles.
- Falta de control sobre la situación personal.
- Falta de apoyo social
- Estresores físicos.
- Nuevas tecnologías.
- Trabajo a turnos.

C. Factores psicosociales según INSHT

Factores relacionados con la tarea

- Ritmo de trabajo
- Monotonía y repetitividad.
- Iniciativa y autonomía.
- Nivel de responsabilidad.

Factores relacionados con la organización del tiempo de trabajo.

- Pausas de trabajo.
- Horario flexible.
- Trabajo a turnos y nocturno.

Factores relacionados con la estructura de la organización

- Comunicación en el trabajo.
- Participación en la toma de decisiones.
- Estilo de mando.
- Definición de competencias.
- Características propias de la empresa.

D. Factores psicosociales según el I.N.S.L. (Instituto Navarro de Salud Laboral).

Participación, implicación y responsabilidad:

- Autonomía.
- Trabajo en equipo.
- Iniciativa.
- Control sobre la tarea.
- Control sobre el trabajador.
- Rotación.
- Supervisión.

Formación, información y comunicación:

- Flujos de comunicación.
- Acogida.
- Adecuación persona-trabajo.
- Reconocimiento.
- Adiestramiento.
- Descripción de puestos de trabajo.
- Aislamiento.

Gestión del tiempo:

- Ritmo de trabajo.

- Apremio de trabajo.
- Carga de trabajo.
- Autonomía temporal.
- Fatiga.

Cohesión de grupo:

- Clima social.
- Manejo de conflictos.
- Cooperación.
- Ambiente de trabajo.

Descripción de los factores de riesgos psicosociales.¹³

A. Carga mental de trabajo.

Se define la fatiga mental como la alteración temporal (disminución) de la eficiencia funcional mental y física; esta alteración está en función de la intensidad y duración de la actividad precedente y del esquema temporal de la presión mental. La disminución de la eficiencia funcional se

¹³ Tomado de: Salvador Moncada, Luis & Llorens Serrano, Clara. *El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España y el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Citado el 19 de agosto del 2009. Disponible en: http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_703.htm

manifiesta, por ejemplo, mediante una impresión de fatiga, una peor relación esfuerzo/resultado, a través de la naturaleza y frecuencia de los errores, etc.¹⁴

Es el esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador, para hacer frente al conjunto de demandas que recibe en el curso de realización de su trabajo. Este factor valora la carga mental a partir de los siguientes indicadores:

- ◆ Las presiones de tiempo: contempla a partir del tiempo asignado a la tarea, la recuperación de retrasos y el tiempo de trabajo con rapidez.
- ◆ Esfuerzo de atención: este viene dado por una parte, por la intensidad o el esfuerzo de concentración o reflexión necesarias para recibir las informaciones del proceso y elaborar las respuestas adecuadas y por la constancia con que debe ser sostenido este esfuerzo. El esfuerzo de atención, puede incrementarse en función de la frecuencia de aparición de incidentes y las consecuencias que

¹⁴ Arquer, Isabel. *Carga mental de trabajo: fatiga*. (Centro Nacional de Condiciones de Trabajo- España). Citado el 23 de agosto del 2009. Disponible en: http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_445.htm

podieran ocasionarse durante el proceso por una equivocación del trabajador.

- ◆ La fatiga percibida: la fatiga es una de las principales consecuencias que se desprende de una sobrecarga de las exigencias de la tarea.
- ◆ El número de informaciones, que se precisan para realizar la tarea y el nivel de complejidad de las mismas, son dos factores a considerar para determinar la sobrecarga. Así, se mide la cantidad de información manejada y la complejidad de esa información.
- ◆ La percepción subjetiva de la dificultad que para el trabajador tiene su trabajo.¹⁵

B. Autonomía temporal

Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de su tiempo de trabajo y descanso. Es uno de los riesgos psicosociales en el trabajo, según el I.N.S.L.¹⁶ (Instituto Navarro de Salud Laboral), y se

¹⁵ Artículo: *Carga mental de trabajo*. Citado el 16 de agosto del 2009. Disponible en: <http://tusaludlaboral.galeon.com/productos1356473.html>

¹⁶ Gurrea Gracia, Javier (2003). *Factores de riesgo psicosocial: Dimensión, evaluación e incapacidad*. En: *Factores de riesgo psicosocial en el medio laboral: Un enfoque multidisciplinar*. Resumen de ponencias. Zaragoza, febrero de 2003. Citado el 14 de agosto del 2009. Disponible en: <http://www.smhstar.org/archivos/070417jor5librodeponencias.pdf>

clasifica dentro de los factores de riesgos psicosociales, denominado: Gestión del tiempo. En esta categoría se encuentran los siguientes riesgos:

- Ritmo de trabajo.
- Apremio de trabajo.
- Carga de trabajo.
- Autonomía temporal.
- Fatiga.

C. Contenido del trabajo

Se hace referencia al grado en que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activan una cierta variedad de capacidades, responden a una serie de necesidades y expectativas del trabajador, y permiten el desarrollo psicológico del mismo. Puede estar constituido por tareas variadas y con sentido, que implica la utilización de diversas capacidades del trabajador, o por tareas monótonas o repetitivas, que pueden resultar importantes, motivadoras o rutinarias.

D. Supervisión-participación

Define el grado de autonomía: el grado de la distribución del poder de decisión, respecto a distintos aspectos relacionados con el desarrollo del trabajo, entre el trabajador y la dirección.

E. Definición de rol

Considera los problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador y es evaluado a partir de dos cuestiones:

- a. La ambigüedad de rol. Se produce esta cuando se da al trabajador una inadecuada información sobre su rol laboral u organizacional.
- b. La conflictividad del rol. Existe conflictividad entre roles cuando existen demandas de trabajo conflictivas o que el trabajador no desea cumplir. Pueden darse conflictos entre demandas de la organización y los valores y creencias propias, conflictos entre obligaciones de distinta gente y conflictos entre tareas muy numerosas o muy difíciles.

F. Interés por el trabajador

Hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal, a largo plazo, por el trabajador, o bien

si la consideración que tiene del trabajador es de carácter instrumental, a corto plazo. La preocupación personal y a largo plazo, tiende a manifestarse en varios aspectos: asegurando la estabilidad en el empleo. Se consideran además, aspectos relativos a la promoción, formación, información y estabilidad en el empleo.

G. Relaciones personales

Se refiere a la calidad de las relaciones personales de los trabajadores: comunicación con otros trabajadores.

H. Turnos rotativos

El ser humano es un ser diurno y al alterar el bio-ritmo del sueño y vigilia (con trabajos de noche y sueño de día), se darán alteraciones en la salud.

Metodología de evaluación de los riesgos psicosociales.

Los riesgos psicosociales forman parte de los denominados "riesgos emergentes", tan importantes o más que cualquiera de los riesgos más conocidos o clásicos (seguridad e higiene) y cómo éstos

tienen el origen en unas condiciones de trabajo deficientes, en este caso, organizativas.

Actualmente disponemos de numerosas evidencias científicas que confirman que la exposición a los factores de riesgo psicosocial afectan a la salud. A corto plazo, se manifiesta a través de lo que denominamos estrés, que incluye diversos aspectos de la salud física, mental y social. A largo plazo, la exposición a los riesgos psicosociales puede provocar alteraciones cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinas, musculoesqueléticas y de la salud mental.

La importancia de estos riesgos es, hoy en día, innegable y tanto es así que la misma Unión Europea los ha considerado como actuación prioritaria en sus nuevas estrategias sobre seguridad y salud laboral para el periodo 2002-2006, presentadas en Barcelona en el año 2002.¹⁷

¹⁷ Unión Europea. Parlamento Europeo. *Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones*. Parlamento Europeo. Citado el 25 de agosto del 2009. Disponible en: http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!DocNumber&lg=es&type_doc=COMfinal&an_doc=2003&nu_doc=57

Hay muchos métodos de estudio de estos riesgos, pero contamos solamente con dos metodologías válidas en nuestra sociedad:

- a. La metodología Factores psicosociales. Metodología de evaluación, también conocida como F-Psico 1, elaborada y publicada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) el año 1998.
- b. La metodología CoPsoQ 2: metodología para la evaluación e intervención preventiva ante el riesgo psicosocial elaborada por el AMI (Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca), adaptada a nuestro entorno por un equipo de investigadores liderado por el Instituto Sindical, Trabajo, Ambiente y Salud y publicada el año 2003.

Después de valorar las características de las dos metodologías, se recomienda la utilización del CoPsoQ: metodología para la evaluación e intervención preventiva ante el riesgo psicosocial por las razones siguientes:

- ◆ Tiene una base conceptual clara y explícita. Está basada en la teoría general del estrés y en el uso del método epidemiológico y los cuestionarios estandarizados, y es compatible con los modelos con mayor evidencia científica

de relación entre la exposición a los riesgos psicosociales y los efectos sobre la salud: el modelo demanda control y apoyo social; esfuerzo y recompensa, y exigencias del trabajo reproductivo y productivo, y en el uso del método epidemiológico y los cuestionarios estandarizados.

- ◆ Los indicadores de validez y fiabilidad del método son muy altos. Ante la inexistencia de valores límite de exposición, la pregunta que se plantea es cómo podemos recomendar, de forma razonable, qué exposiciones deben de ser modificadas para proteger la salud de los trabajadores. El uso de valores poblacionales de referencia que aporta la metodología del CoPsoQ, permite superar este escollo y puede ser, en este sentido, un enorme avance. Estos valores han sido obtenidos mediante una encuesta representativa de la población ocupada y, por eso, representan un objetivo de exposición razonablemente asumible a corto plazo para las empresas. Además, el método identifica las áreas de mejora en organización del trabajo con relación a la salud, mediante el cálculo de indicadores como la distancia a la cual se encuentra la

empresa de la situación teóricamente ideal y de la situación de la población de referencia.

- ◆ Es un método reconocido en el ámbito internacional, y actualmente está adaptado o en proceso de adaptación al Reino Unido, Bélgica, Alemania, Brasil, Países Bajos y Suecia.

Otras características destacables del método son:

- ◆ La metodología prevé la evaluación de riesgos, así como el proceso de actuación basado en la participación en el conjunto de las fases de la intervención, como elemento clave para concretar las intervenciones y soluciones más adecuadas, en función de las necesidades de cada empresa.
- ◆ Para la identificación de riesgos, utiliza la técnica del cuestionario individual que garantiza la voluntariedad, el anonimato, la confidencialidad y la adaptación a la unidad objeto de evaluación.
- ◆ Es una metodología que tiene dos versiones de encuesta (cuestionario). La versión denominada corta, para microempresas, empresas que tienen una plantilla inferior a

25 trabajadores y para autoevaluación; y la versión denominada media, para empresas que tienen una plantilla de 25 o más trabajadores. Las dos versiones identifican y valoran los cinco grandes grupos de factores de riesgo psicosocial, para los cuales existe evidencia científica suficiente de afectación negativa a la salud.

- ◆ Se trata de un instrumento diseñado para cualquier tipo de trabajo en el mundo laboral. La relevancia para la salud de todas y cada una de estas dimensiones, entre las diferentes ocupaciones y sectores de actividad, puede ser diferente, pero en todos los casos se usan las mismas definiciones e instrumentos de medida, cosa que hace posible las comparaciones entre ocupaciones y sectores. Desde el punto de vista operativo, esto supone la mejor base de información posible para la priorización de problemas y actividades preventivas en las empresas que, de hecho, constituyen en sí mismas unidades de gestión integradas con distintas actividades y ocupaciones. Otra consideración de gran importancia es la de la equidad. El sentido y el espíritu de la prevención es garantizar que el trabajo no sea nocivo para la salud, independientemente de la actividad,

ocupación o cualquier otra condición social. Sólo los análisis, con métodos universales, pueden garantizar que otorguemos a la salud de los trabajadores y trabajadoras en peores condiciones, la misma importancia que a la de los colectivos más favorecidos.

Manual del método PSQ CAT21 COPSOQ¹⁸

A. Objetivo

Este documento es el manual de referencia del método PSQ CAT21 COPSOQ (CoPsoQ) y debe ser leído con detenimiento por todas aquellas personas que pretendan usarlo. Contiene de manera sintética pero suficientemente documentada, las características y contenidos del método, la metodología que se ha utilizado para realizarlo, las principales evidencias de validez y fiabilidad, indicaciones logísticas y técnicas para llevar a cabo el proceso de evaluación e inicio de la acción preventiva (preparación y ejecución del trabajo de campo, informatización de los datos, análisis y presentación de resultados y propuesta de medidas preventivas).

¹⁸ La descripción del Instrumento de Evaluación de Riesgos Psicosociales ha sido formulada por la Generalitat de Catalunya. Departamento de Trabajo. Dirección General de Relaciones Laborales. Citado el 15 de agosto del 2009. Disponible en: http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_703.htm

B. Finalidad preventiva

El PSQCAT21 COPSOQ, es un instrumento de evaluación orientado a la prevención. Identifica los riesgos al nivel de menor complejidad conceptual posible, facilita la localización de los problemas y el diseño de soluciones adecuadas, y aporta valores poblacionales de referencia que representan un objetivo de exposición razonablemente asumible a corto plazo por las empresas. Los resultados de la aplicación del PSQ CAT21 COPSOQ, deben ser considerados como oportunidades para la identificación de áreas de mejora de la organización del trabajo. La evaluación de riesgos no es un fin en sí misma ni una mera prescripción burocrática de obligado cumplimiento. Es un paso previo para llegar a una prevención racional y efectiva. En consecuencia, no debe usarse el método PSQ CAT21 COPSOQ si se pretende no hacer nada con los resultados.

C. Participación

La participación de los agentes implicados en la prevención (servicio de prevención, delegados de prevención, comité de seguridad y salud, representantes de la dirección y de los trabajadores) es de especial importancia en todos los procesos de prevención de riesgos y, como no podría ser de otra manera, también en la utilización del método PSQ

CAT21 COPSOQ. La prevención es un proceso social (y no sólo técnico): la participación de los agentes sociales es esencial.

Es una necesidad metodológica (los agentes sociales tienen una parte del conocimiento derivado de la experiencia que no es sustituible y que es complementario al técnico). Es un imperativo democrático (los agentes sociales tienen derecho a intervenir en las decisiones que afectan a la salud laboral).

Es un requerimiento operativo (es necesaria la implicación activa de los agentes sociales si se pretende una prevención eficaz, pues son quienes tienen capacidad última de decisión y acción en el marco de la empresa). La implementación de este principio supone, en primer lugar, que exista acuerdo entre los representantes de la dirección de la empresa y los representantes de los trabajadores/as sobre la utilización del método PSQ CAT21 COPSOQ; en segundo lugar, que junto con los técnicos de prevención, la representación de la dirección de la empresa y de los trabajadores/as participen en todo el proceso de intervención, decidir unidades de análisis, adaptar el cuestionario a la realidad del centro de trabajo, velar por el anonimato y la confidencialidad, informar a los trabajadores/as, interpretar los resultados, devolver los resultados a los

trabajadores/as, proponer medidas preventivas, priorizar su implementación y evaluar su eficacia. Cuanto más visible sea esta participación efectiva, mayor confianza se generará entre la plantilla.

Cuando evaluamos riesgos psicosociales, evaluamos cómo se hace el trabajo, y ello sólo puede hacerse "haciendo hablar a la gente" y escuchándola, en este caso mediante un cuestionario. Así mismo, la totalidad de la plantilla implicada debe poder discutir los resultados y participar también en la selección y puesta en marcha de medidas preventivas.

D. Anonimato y confidencialidad

El método PSQ CAT21 COPSOQ es un cuestionario individual, pero no evalúa al individuo sino la exposición a factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial, a través de las respuestas de todo el colectivo empleado en la unidad objeto de evaluación. Por ello, las respuestas al cuestionario son anónimas y debe garantizarse su confidencialidad. Los datos deben ser tratados por personas (ajenas o no a la empresa) que asuman y cumplan rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. No debe usarse el método PSQ

CAT21 COPSOQ, si no se garantiza el anonimato y la confidencialidad de los datos.

E. No-modificación

Algunas preguntas del cuestionario deben ser revisadas y adaptadas a la realidad específica de la población y empresa o institución en la que va a ser usado, teniendo en cuenta los objetivos de análisis y prevención que se persigan y la garantía de anonimato. Estas modificaciones deberán ser acordadas entre técnicos/as, representantes de la dirección y de los trabajadores y trabajadoras.

No puede modificarse ni suprimirse cualquier otra pregunta no incluida en la tabla de preguntas a modificar o suprimir. Asimismo no pueden añadirse preguntas, el cuestionario incluye todas las necesarias para la identificación y medida de riesgos. Por otro lado, la introducción de preguntas tendría graves consecuencias en el proceso de informatización y análisis.

F. Descripción de las dimensiones de exposición

Como ya se ha comentado, una orientación preventiva pragmática es facilitar la identificación de riesgos al nivel de menor complejidad

conceptual posible, lo que facilita la búsqueda de alternativas organizativas. Este es el motivo de fondo por el que el instrumento que se presenta, conceptualiza las 4 grandes dimensiones descritas en el marco conceptual anterior en un total de 20 dimensiones (a las que se añadió la dimensión adicional de doble presencia) más abordables desde el punto de vista de la prevención en las empresas. Estas grandes dimensiones son:

- ◆ Exigencias psicológicas del trabajo, que tienen un componente cuantitativo y otro cualitativo y que son conceptualmente compatibles con la dimensión de exigencias psicológicas del modelo demanda-control de R. Karasek.¹⁹
- ◆ Trabajo activo y desarrollo de habilidades, que constituyen aspectos positivos del trabajo, conceptualmente compatibles con la dimensión de control del modelo demanda-control.
- ◆ Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, conceptualmente compatible con la dimensión de apoyo

¹⁹ Sardiña García, Diana (mayo 2004). *El estrés en el trabajo: Modelo de Karasek*. Citado el 20 de agosto del 2009. Disponible en: <http://www.cop.es/delegaci/palmas/biblio/rrhh/rrhh09.pdf>

social del modelo demanda-control expandido por J. Jonson.

- ◆ Inseguridad en el empleo, conceptualmente compatible, aunque de manera parcial, con la dimensión de control de estatus (estabilidad del empleo, perspectivas de promoción, cambios no deseados) del modelo esfuerzo - compensaciones de J. Siegrist, y estima (reconocimiento, apoyo adecuado, trato justo), dimensión tomada de la versión española del ERI (5,10,11).

Dimensiones del PSQ CAT21 COPSOQ.

Los siguientes apartados describen la totalidad de las dimensiones que mide la versión media del PSQ CAT21 COPSOQ. Las definiciones que siguen están adaptadas a esta versión media, pero sus contenidos conceptuales son los mismos que los que pueden encontrarse en el manual de la versión larga del cuestionario para usos de investigación, aunque la mayoría de las escalas de ésta última contienen, como ya se ha explicado, un número mayor de ítems.

A. Doble presencia

En el mundo del trabajo actual existen actividades y ocupaciones específicas de género (hombres y mujeres no hacemos lo mismo) y generalmente las mujeres ocupan puestos de trabajo con peores condiciones que los hombres (de menor contenido y responsabilidad, con menores niveles de influencia, peores perspectivas de promoción y menos pagados). Por otro lado, las mujeres trabajadoras se responsabilizan y realizan la mayor parte del trabajo familiar y doméstico, con lo que efectúan un mayor esfuerzo de trabajo total en comparación con los hombres. Estas desigualdades entre hombres y mujeres, respecto a las condiciones de trabajo y a la cantidad de trabajo realizado, se manifiestan en desigualdades en salud entre hombres y mujeres.

Esta "doble jornada" laboral de la mayoría de mujeres trabajadoras es en realidad una "doble presencia", pues las exigencias de ambos trabajos (el productivo y el familiar y doméstico) son asumidas cotidianamente de manera sincrónica (ambas exigencias coexisten de forma simultánea). La organización del trabajo productivo, puede facilitar o dificultar la compatibilización de ambos. Precisamente, por su carácter sincrónico, estas exigencias resultan difíciles de medir a través de las habituales medidas de tiempo o cargas de trabajo que siguen la lógica

diacrónica propia del trabajo productivo (unas tareas se suceden a las otras consecutivamente, pero no simultáneamente).

B. Dimensión de exigencias psicológicas.

Exigencias psicológicas cuantitativas

Las exigencias psicológicas cuantitativas, se definen como la relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido, imposibilidad de llevar el trabajo al día, o acumulación de trabajo, que también puede tener relación con la distribución temporal irregular de las tareas. También puede ocurrir la situación contraria, que las exigencias sean limitadas o escasas.

Desde el punto de vista de la prevención, las exigencias cuantitativas deben adecuarse al tiempo disponible para el trabajo. Una buena planificación y programación, como base de la asignación de tareas, tener la plantilla necesaria para realizar la cantidad de trabajo que recae en el centro o un buen cronometraje, pueden suponer elementos que faciliten la asunción de estas exigencias. El aumento de influencia sobre el trabajo, de las oportunidades para el desarrollo de habilidades y del apoyo social de compañeros y superiores jerárquicos, pueden suponer

elementos de ayuda importantes para manejar niveles elevados de exigencias de manera más saludable.

Exigencias psicológicas cognitivas

Cognición significa pensamiento y las exigencias cognitivas en el trabajo, tratan sobre la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas cosas a la vez. En las investigaciones realizadas, no se ha encontrado relación entre las exigencias cognitivas consideradas aisladamente y los indicadores empleados para medir la salud, y solamente hemos observado una relación entre este tipo de exigencias y la medida de la sintomatología cognitiva de estrés y la satisfacción laboral, relaciones que muestran importantes diferencias entre hombres y mujeres.

Si la organización del trabajo facilita las oportunidades y los recursos necesarios, las exigencias cognitivas pueden contribuir al desarrollo de habilidades, pues implican la necesidad de aprender, y pueden significar más un desafío que una amenaza. En caso contrario, las exigencias cognitivas pueden significar una carga a añadir a las cuantitativas y por ello deben ser consideradas de manera específica al analizar el ambiente psicosocial de trabajo. Este es el caso observado a menudo con la introducción de nuevas tareas, tecnologías o formas de

trabajo, cuando los trabajadores no reciben la formación y entrenamiento suficientes para enfrentarse con las nuevas exigencias, lo que les supone la necesidad de un esfuerzo cognitivo excesivo.

Exigencias psicológicas emocionales

Las exigencias emocionales incluyen aquellas que afectan nuestros sentimientos, sobretodo cuando requieren de nuestra capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferirnos, y ante quienes podemos mostrar comprensión y compasión. Puede ser un equilibrio muy complicado, ya que el trabajador o trabajadora tiene que tratar de no involucrarse en la situación y de no confundir los sentimientos, por ejemplo de sus clientes, pacientes o alumnos, con los suyos propios. Esta situación, es frecuente en las profesiones dirigidas a prestar servicios a las personas, en las que los y las trabajadoras deben usar sus habilidades profesionales, sus capacidades personales y a la vez dejar su vida privada al margen. Pero esta diferenciación puede ser difícil, si las exigencias emocionales son excesivas.

Cuando los trabajadores experimentan las exigencias emocionales como una carga, es muy importante discutir las varias posibilidades de

actuación. En general, estas exigencias son una "parte integrante" del trabajo en todas aquellas ocupaciones dirigidas a prestar servicio a las personas, y no se pueden modificar mucho. Por ejemplo, no se pueden "eliminar" los enfermos de cáncer, los alumnos complicados, las víctimas de agresiones, los usuarios con graves problemas económicos, etc. Lo que sí se puede hacer, es reducir los tiempos de exposición y aumentar las habilidades individuales para manejar estas cargas a través de formación, supervisión y estrategias de protección psicológica, además de fomentar el apoyo de compañeros y compañeras y de la dirección.

Exigencias psicológicas de esconder emociones

La exigencia de esconder las emociones afecta tanto a los sentimientos negativos como a los positivos, pero en la práctica se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador o trabajadora esconde a los clientes, los superiores, compañeros, compradores o usuarios por razones "profesionales". Esta escala también es nueva, y la intención original era que las dos preguntas sobre "esconder los sentimientos" formaran parte de la escala anterior de exigencias emocionales.

Las exigencias emocionales y de esconder emociones, pueden tener tres orígenes distintos: trabajar con "clientes" (usuarios con los que establecen una relación regular y duradera: trabajadoras sociales domiciliarias, enfermeras y maestras), con compradores o "usuarios" (usuarios puntuales con los que no establecen una relación regular y duradera: conductores, trabajadores de banca, dependientas) y hasta con los propios compañeros y superiores (encargados de tiendas, jefes, directores).²⁰

Exigencias psicológicas sensoriales

Hemos denominado exigencias sensoriales a las exigencias laborales respecto a nuestros sentidos, que en realidad representan una parte importante de las exigencias que se nos imponen cuando estamos trabajando. Estas exigencias han mostrado, en la investigación, poca relación con las diferentes mediciones de estrés, fatiga y salud. En los análisis realizados con los datos poblacionales daneses y con los españoles, estas exigencias se han relacionado con síntomas somáticos de estrés, probablemente porque guardan una estrecha relación con variables ergonómicas.

²⁰ Para mayor abundancia, consultar el Artículo: *Cómo gestionar las emociones en el trabajo*. (junio del 2007). Portal web UNIVERSIA COLOMBIA. Citado el 19 de agosto del 2009. Disponible en <http://www.universia.net.co/laboral-empresarial/destacado/comogestionarlasemocioneseneltrabajo.html>

Ésta es pues una dimensión para la que disponemos de un nivel limitado de evidencias de su relación con la salud. La decisión final de incluirla en la versión media del cuestionario fue tomada sobre la base de su relación con variables ergonómicas (de gran importancia para el bienestar y la salud en el trabajo) y por constituir uno de los componentes de lo que hasta el momento se ha considerado "carga mental", concepto que consideramos una aproximación muy parcial al de exigencias psicológicas, pero que está presente en el debate y en la práctica de la prevención en las empresas.

C. Dimensión de trabajo activo y desarrollo de actividades

Influencia en el trabajo

La influencia en el trabajo es tener margen de decisión, de autonomía, respecto al contenido y las condiciones de trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo). La influencia en el trabajo, es una de las dimensiones centrales en relación con el medio ambiente psicosocial.²¹ Una larga serie de investigaciones han demostrado que una baja influencia en el trabajo, aumenta el riesgo de

²¹ Moncada, Salvador; Llorens, Clara & Sánchez, Esther. *Factores psicosociales: la importancia de la organización del trabajo para la salud de las personas*. Citado el 20 de agosto del 2009. Disponible en: <http://www.srt.gov.ar/super/eventos/Semana2005/Ponencias/Moncada/Martes%2026%20-%20Moncada.doc>

diversas enfermedades (cardiovasculares, psicosomáticas, trastornos musculoesqueléticos, de salud mental...), estrés, bajas por enfermedad, etc.

Posibilidades de desarrollo en el trabajo

Se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona. La realización de un trabajo debe permitir la adquisición de las habilidades suficientes -pocas o muchas- para realizar las tareas asignadas, aplicar esas habilidades y conocimientos y mejorarlos. Se puede realizar un trabajo creativo o, por el contrario, el trabajo puede ser rutinario, repetitivo y monótono y no representar ningún tipo de aprendizaje ni crecimiento.

Como ya se ha mencionado, las posibilidades de desarrollo en el trabajo forman la otra mitad de la dimensión de "control", contemplada por el modelo demanda-control. El del PSQ CAT21 COPSOQ, mantiene separados estos dos aspectos, ya que varias investigaciones han demostrado que no siempre van juntos. Además, también se ha observado que los dos factores no siempre tienen la misma importancia para la salud. Muchas investigaciones indican que las personas con pocas posibilidades de desarrollo en el trabajo, tienen más ausencias por

enfermedad, más problemas de salud y mayor probabilidad de expulsión del mercado de trabajo.

Control sobre los tiempos de trabajo

Esta dimensión, complementa la de influencia con relación al control sobre los tiempos a disposición del trabajador. En el trabajo, ejercemos un determinado poder de decisión sobre nuestros tiempos de trabajo y de descanso (pausas, fiestas, vacaciones...). El control sobre los tiempos de trabajo representa una ventaja en relación con las condiciones de trabajo (decidir cuándo hacemos una pausa o podemos charlar con un compañero...) y también con las necesidades de conciliación de la vida laboral y familiar (ausentarse del trabajo para atender exigencias familiares, escoger los días de vacaciones...). Se ha podido comprobar en muchas investigaciones, una relación entre un bajo nivel de libertad respecto al tiempo de trabajo e indicadores de salud, estrés y satisfacción laboral. El análisis ajustado por edad y sexo mostró, además, una asociación con la salud mental.

Sentido del trabajo

El hecho de ver sentido al trabajo, significa poder relacionarlo con otros valores o fines que los simplemente instrumentales (estar ocupado y

obtener a cambio unos ingresos económicos). Las personas podemos afrontar, de una forma más positiva para nuestra salud, las dificultades que nos afectan durante la jornada laboral si el trabajo lo experimentamos con sentido. Así, el sentido del trabajo puede verse como un factor de protección, una forma de adhesión al contenido del trabajo o a la profesión, pero no necesariamente a la empresa o a la organización (por ejemplo, una maestra puede encontrar mucho sentido a sus funciones de educadora, independientemente de las características psicosociales de su puesto de trabajo, sobre las que puede opinar que existen muchas mejorables o que requieren profundos cambios organizativos). La falta de sentido, se considera uno de los factores estresantes básicos en relación con las actividades humanas, y se relaciona con el mal estado de salud, el estrés y la fatiga. Por el contrario, un alto sentido del trabajo puede incluso suponer un factor de protección frente a otras exposiciones estresantes.

Integración en la empresa

Esta dimensión está estrechamente relacionada con la anterior. Sin embargo, aquí nos concentramos en la implicación de cada persona en la empresa y no en el contenido de su trabajo en sí. Es frecuente que los trabajadores piensen en dos categorías: "ellos" y "nosotros". La persona

no se identifica con la empresa sino con sus compañeros, con quienes comparte intereses, lo que no representa ningún riesgo para la salud pues, por lo menos en cierto modo, puede implicar un alto nivel de apoyo social y de sentimiento de grupo entre los trabajadores. Frente a este concepto, existen estrategias empresariales de gestión de recursos humanos que intentan integrar a cada trabajador en la empresa para que los trabajadores sientan que los problemas y objetivos de ésta son también suyos. Estas estrategias sólo comparten el objetivo final del compromiso, y pueden en realidad ser muy distintas. Por ejemplo, pueden intentar fomentar la implicación con la empresa por la vía de dificultar la cooperación y la solidaridad entre los trabajadores, lo que puede constituir más una práctica antisindical e insaludable por lo que supone de impedimento del apoyo en el trabajo, que un instrumento de mejora de la calidad del trabajo; o pueden pretender aumentar la implicación de los trabajadores con la empresa por la vía de reconocer su contribución al logro de los objetivos.

D. Dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo.

Previsibilidad

Esta dimensión, se refiere al hecho de que las personas necesitamos disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para adaptarnos a los cambios que pueden afectar nuestra vida, de lo contrario aumentan nuestros niveles de estrés. La falta de previsibilidad se ha relacionado con peores indicadores de salud mental y de vitalidad. En relación con el empleo, precisamos de toda la información necesaria para hacer bien nuestro trabajo, pero también precisamos conocer con antelación futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas o nuevas tareas.

Claridad de rol

Esta dimensión tiene que ver con la definición del puesto de trabajo. La definición clara del rol (o del papel a desempeñar) es una de las dimensiones clásicas en la psicología social. Si el papel a desempeñar no está bien definido, puede resultar un factor muy estresante. La falta de definición del rol puede deberse a la indefinición del puesto de trabajo o dicho de otra manera, a la falta de definición de las tareas a realizar. Por ejemplo, una trabajadora social puede pensar qué se espera de ella, que

tome café con los ancianos, que atiende en su domicilio para hablar con ellos, pero que al mismo tiempo se espera de ella que se encargue de la limpieza, la higiene personal y las compras. Además, cree que también se le va a exigir que sepa planificar su trabajo de forma racional y economizando el tiempo. La alta o la poca precisión de respuesta, a este tipo de preguntas, lleva a equívocos el o la trabajadora afectada.

Conflictos de rol

Los conflictos de rol, tratan de las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y a conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que tenemos que hacer entran en contraposición con las normas y valores personales. Este tipo de conflictos pueden ser de larga duración en muchas ocupaciones y pueden resultar altamente estresantes.

Calidad del liderazgo

El papel de la dirección y la importancia de la calidad de dirección para asegurar el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de los trabajadores, es un tema de importancia crucial en la literatura de management y de dirección de recursos humanos, y en general se tiende a recomendar el rol de líder más que el de jefe para las tareas de

dirección, aunque su puesta en práctica es más bien escasa en este país. Desde el punto de vista de la salud, se ha observado que la calidad de la dirección es uno de los factores que exhiben una clara relación con la salud de los trabajadores, y en particular con una buena salud mental, alta vitalidad y un bajo nivel de estrés, por lo menos en lo que se refiere a los síntomas somáticos. Por otro lado, esta dimensión está muy relacionada con las que siguen a continuación (apoyo social y refuerzo), pero aquí tiene un sentido netamente instrumental relacionado con superiores jerárquicos.

Refuerzo

El refuerzo (término quizás más utilizado en su versión inglesa feedback) es otra forma de apoyo instrumental, y trata sobre recibir mensajes de retorno de compañeros y superiores sobre cómo se trabaja. La mayoría de las personas reciben refuerzo muchas veces al día, pero normalmente en formas indirectas, ininteligibles, teniendo que adivinar lo que en realidad significan. Sin embargo, es muy importante para cada uno de los trabajadores recibir información detallada sobre cómo hace su trabajo, para así poder modificar las cosas que fallen, lo que posibilita, además, mayores oportunidades para el aprendizaje y el desarrollo de habilidades (lo que es beneficioso para la salud) y constituye también, una de las bases objetivas para el trato justo en el trabajo.

Apoyo social en el trabajo

En la investigación psicosocial se divide el concepto de redes sociales en dos dimensiones parciales: apoyo social y relaciones sociales.²² Mientras que las relaciones sociales forman la parte estructural del asunto (¿con cuántas personas se trata cada individuo y en qué relaciones?), el apoyo social representa el aspecto funcional. El apoyo social, trata sobre el hecho de recibir el tipo de ayuda que se necesita y en el momento adecuado, y se refiere tanto a los compañeros y compañeras de trabajo como a los y las superiores. El apoyo social, se refiere pues al aspecto funcional, mientras que las siguientes dimensiones: posibilidades de relación social y sentimiento de grupo, se refieren a los aspectos estructurales y emocionales de las redes sociales. La falta o la pobreza de apoyo social, es una de las dimensiones fundamentales en relación con los factores estresantes, y existe una amplia literatura científica que relaciona la falta de apoyo con más estrés, aumento de enfermedades y mayor mortalidad.

Posibilidades de relación social

La posibilidad de relacionarse socialmente en el trabajo, constituye la vertiente estructural del concepto de redes sociales, fuertemente

²² Artículo On Line: *Falta de apoyo social y de calidad de liderazgo*. El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS-España). Citado el 20 de agosto del 2009. Disponible en: <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=1977>

relacionado con la salud en multitud de investigaciones. De hecho, podemos asegurar que, como decíamos anteriormente con relación a la creatividad, la necesidad de relacionarnos socialmente constituye otra de las características esenciales de la naturaleza humana (somos, sobretodo, seres creativos y sociales), por lo que no parece razonable que un trabajo pueda ser saludable si impide o dificulta la sociabilidad.

Trabajar de forma aislada, sin posibilidades de contacto y relación humana con los y las compañeras de trabajo, representa un considerable aumento del riesgo para las personas que trabajan a "alta tensión" (muchas exigencias y poco control), mientras que el trabajo en equipo y colectivo, podría suponer una moderación del riesgo. Las relaciones sociales en un lugar de trabajo pueden por un lado ser con los compradores, clientes y por otro con los compañeros.

Sentimiento de grupo

Mientras que la dimensión anterior simplemente trataba de la existencia o no de relaciones con los compañeros, examinamos aquí la calidad de dichas relaciones, lo que representa el componente emocional del apoyo social. Puesto que la mayor parte de las personas adultas pasan una gran parte de su tiempo en el lugar de trabajo, es de gran

importancia el estado de ánimo y el clima en dicho lugar. En un extremo, podemos encontrar lugares de trabajo con muchos conflictos, acoso y mal ambiente; mientras que, en el otro extremo, tendríamos lugares de trabajo donde cada persona se siente como parte de un grupo. No formar parte de un grupo, en el lugar de trabajo se ha relacionado con estrés, fatiga y mala salud.

E. Dimensión de compensaciones.

Inseguridad en el trabajo

Existen fuertes evidencias de que la inseguridad en el empleo, la temporalidad y, en general, la precariedad laboral, se relacionan con múltiples indicadores de salud, y se ha puesto especialmente de manifiesto su relación con la siniestralidad laboral. Sin embargo, con esta dimensión, pretendemos ir algo más allá de la inseguridad contractual (lo que representa una innegable causa de estrés y de los diversos trastornos de salud con él relacionados) para incluir la inseguridad sobre otras condiciones de trabajo: movilidad funcional y geográfica, cambios de la jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago, y carrera profesional.

Estima

La estima, es otro de los componentes de la dimensión de compensaciones del trabajo, integrante del modelo "esfuerzo-compensaciones" comentado anteriormente. La estima incluye el reconocimiento de los superiores y el esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo. La estima, representa una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado y constituye, juntamente con las perspectivas de promoción, la seguridad en el empleo y las condiciones de trabajo, y un salario adecuado a las exigencias del trabajo.²³

Descripción de la dimensión Satisfacción.

a) Satisfacción con el trabajo

La satisfacción con el trabajo, es una medida general para la calidad del medio ambiente laboral que se ha empleado en cientos de investigaciones. La baja satisfacción en el trabajo, se relaciona con casi todo lo que uno se puede imaginar: estrés, estar quemado, ausencias, falta de crecimiento personal, mala salud, consumo de medicinas, mala

²³ Para mayor análisis, consultar el Portal Web: Costa Sur. Artículo On Line: *Los estresores: Ayuda y consejos para este problema*. (julio de 2007). Citado el 24 de agosto del 2009. Disponible en: <http://psicologia.costasur.com/es/los-estresores.html>

productividad, etc. Sin embargo, hay que recordar que el concepto de (in)satisfacción en el trabajo no es un concepto bien definido, y que está en función de las expectativas. Se puede decir que la (in)satisfacción en el trabajo, es un tipo de indicador que es importante observar, pero que no da ninguna respuesta en si mismo; para poder concluir habría que observar también las expectativas entre otros factores.

b) Salud general

En general, se ha considerado la percepción de la salud como menos "científica" y de menor validez que la valoración del estado de salud realizada por un médico. Sin embargo, durante las últimas décadas, han aparecido una larga serie de publicaciones sobre la salud percibida, que han cambiado de forma radical esta opinión. Lo que se ha demostrado es que la percepción de la salud es un indicador muy fiable de mortalidad y morbilidad, utilización de servicios de salud, jubilación anticipada, desempleo, ausencia por enfermedad y un largo etc. Así, la percepción del estado de salud es un excelente indicador, fácil de obtener y de interpretar.

c) Salud mental

La salud mental, es uno de los aspectos más importantes de la salud de una persona, y para la mayoría de la gente es, en sí, un pilar central de la calidad de vida. Además, una mala salud mental puede ser el origen de una serie de consecuencias negativas para la salud, desde uso o abuso de productos medicinales hasta el suicidio, y, por supuesto, puede complicar, agravar e incluso ser el origen inmediato de enfermedades físicas. En el lugar de trabajo, la mala salud mental puede manifestarse como muchas ausencias, malas relaciones con compañeros y clientes, etc.²⁴

Una buena salud mental, está relacionada principalmente con sentimiento de grupo, calidad de liderazgo, previsibilidad, apoyo social y sentido del trabajo. Además, se ha mostrado que la gente que esta obligada a esconder sus sentimientos en su trabajo, tiene peores indicadores de salud mental, mientras que no se han observado relaciones de la salud mental con las exigencias cognitivas o sensoriales.

²⁴ Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH). *El estrés en el trabajo*. Citado el 11 de agosto del 2009. Disponible en: <http://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101sp.html>

d) Vitalidad

La vitalidad significa el extremo "bueno" de una dimensión que va desde extenuación y fatiga, hasta vitalidad y energía. El concepto de vitalidad, se encuentra muy cerca de la "alegría de vivir" y como tal, se debe considerar como un bien en si mismo. La vitalidad ha mostrado tener una alta correlación con el hecho de sentirse quemado (burn out).²⁵

La alta vitalidad se relaciona principalmente con sentimiento de grupo, calidad de dirección, previsibilidad y sentido del trabajo. Aparte, se observa que las personas obligadas a esconder emociones en el trabajo tienen una vitalidad especialmente baja.

Utilidad de los resultados de la Evaluación de Riesgos Psicosociales.

Los resultados permiten conocer si las condiciones de trabajo, pueden ocasionar exposición a factores de riesgo de naturaleza psicosocial. Tienen su origen en la organización del trabajo. Si un trabajador se encuentra en una o varias dimensiones en situación de rojo, podría tener

²⁵ El término Burn Out procede del inglés y se traduce en castellano por "estar quemado". A mediados de los años 70 el psiquiatra Herbert Freudenberger describió el síndrome Burn Out, aunque no con tal nombre, como una patología psiquiátrica que experimentaban algunos profesionales que trabajaban en algún tipo de institución cuyo objeto de trabajo son personas." Portal web Universia. Consultado el 08 de agosto del 2009. Disponible en:
<http://contenidos.universia.es/especiales/burn-out/concepto/index.htm>

consecuencias negativas en su salud en un futuro, además que tales situaciones ya puedan estar produciéndose; hoy por hoy, malestar físico o mental pueden ser evitados.²⁶

La defensa de la salud en el puesto de trabajo constituye uno de los derechos fundamentales y está protegido por la legislación vigente. La empresa/organización tiene la obligación de garantizar que las condiciones de trabajo sean saludables. Impedir que las condiciones psicosociales de trabajo dañen la salud es posible mediante medidas que:

- ◆ Faciliten que la cantidad de trabajo sea adecuada al tiempo disponible para realizarlo.
- ◆ Incrementen las oportunidades de desarrollo de nuestras habilidades y conocimientos; evitando el trabajo monótono y repetitivo.
- ◆ Incrementen el nivel de control sobre los tiempos de trabajo a disposición (pausas, descansos, permisos, vacaciones...).
- ◆ Potencien la participación en las decisiones relacionadas con las tareas.

²⁶ Caicoyaa, M. *Dilemas en la evaluación de riesgos psicosociales*. Arch. Prevención de Riesgos Laborales. 2006; 7 (3): 109-118. Citado el 17 de agosto del 2009. Disponible en: http://www.scsmt.cat/text_complert/32_41_dilemas.pdf

- ◆ Potencien la decisión de los/as trabajadores/as sobre sus condiciones.
- ◆ Faciliten el apoyo entre el personal de la empresa/organización.
- ◆ Fomenten la claridad y la transparencia organizativa, definiendo puestos trabajo, tareas asignadas y margen de autonomía.
- ◆ Proporcionen formación y habilidades directivas no autoritarias.
- ◆ Eliminen la competitividad entre compañeros y/o departamentos.
- ◆ Eliminen el trabajo aislado.
- ◆ Garanticen el respeto y el trato justo.
- ◆ Garanticen la seguridad y la estabilidad en el empleo y en las condiciones de trabajo (jornada, sueldo, etc.).
- ◆ Eliminen la discriminación por sexo, edad, etnia o de cualquier otra índole.
- ◆ Faciliten la compatibilización entre la vida laboral y familiar.

2.2.2. LA MOTIVACIÓN LABORAL

Definiciones.

La motivación es un concepto complejo, de importante vigencia en la actualidad y básico en el estudio de las organizaciones, sean éstas públicas como privadas. Su relación con el desempeño laboral, la satisfacción y la productividad organizacional, la ha convertido en tema esencial en el estudio del comportamiento organizacional. Sin embargo, tanto la definición como la explicación del fenómeno cuentan con una variedad de posibilidades.

La motivación es un fenómeno altamente complejo. Definirla no es tarea sencilla. Cualquier definición que se adopte sería, en cierto modo, arbitraria y dependerá del enfoque en que se ubique el estudio del tema. Para nosotros, la motivación es un proceso mediante el cual se inicia, se sostiene y se direcciona una conducta, para alcanzar un incentivo que satisfaga una necesidad importante de una persona.

Sin embargo Robbins, S. (1999)²⁷ define la motivación como “la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas

²⁷ Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall, p. 168

organizacionales, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual”.

Solana Ricardo (1993) considera que: “La motivación es, en síntesis, lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía”.²⁸

También puede definirse como el “conjunto de factores que impulsan a una persona a querer hacer algo o alcanzar una meta. En el proceso motivacional la tensión producida por la percepción de una carencia, mueve a la persona a un comportamiento de búsqueda y esfuerzo por logros concretos que satisfagan tal necesidad y reduzcan la tensión”.²⁹

²⁸ Solana, Ricardo F. (1993). *Administración de Organizaciones*. Buenos Aires: Ediciones Interoceánicas, p. 208

²⁹ Glosario de Términos. Citado el 25 de agosto del 2009. Disponible en: <http://www.mujeresempresarias.org/forma/m.html>

Stoner, James y otros (1996), define el proceso motivacional como “los factores que ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y comprometido”.³⁰

Por otro lado, los expertos internacional Koontz, Harold y Wehrich, Heinz señalan que: “Decir que los administradores motivan a sus subordinados, es decir, que realizan cosas con las que esperan satisfacer esos impulsos y deseos e inducir a los subordinados a actuar de determinada manera”.³¹

Finalmente, en cuanto a la motivación laboral, el experto peruano en gestión empresarial Julio López Mas, Docente de la UNMSM (2005) define la motivación de la siguiente manera: “La motivación, dentro del ámbito laboral, es definida actualmente como un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados”.³²

³⁰ Stoner, James; Freeman, R. Edward y Gilbert, Daniel (1996). *Administración* (Sexta Edición). México: Editorial Pearson, p. 484

³¹ Koontz, Harold & Wehrich, Heinz. (1999). *Administración, una perspectiva global* (Onceava Edición). México: Editorial Mc Graw Hill, p. 501

³² López Mas, Julio (julio, 2005). *Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg*. Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM (Vol. 8, N° 15, Lima, Julio 2005). Citado el 24 de agosto del 2009. Disponible en:

Teorías o enfoques motivacionales

En cuanto a las primeras ideas de motivación, que fueron apareciendo en distintos contextos históricos, valen destacar dos conjuntos de ideas fundacionales: En el modelo tradicional, que se encuentra ligado a la escuela de la Administración Científica, la cual decía que la forma de motivar a los trabajadores era mediante un sistema de incentivos salariales; o sea, que cuanto más producían los trabajadores, más ganaban. Para esta escuela la motivación se basaba únicamente en el interés económico (“homo economicus”), entendiéndose por este concepto al hombre racional motivado únicamente por la obtención de mayores beneficios. Para nosotros, la motivación humana es mucho más compleja puesto que abarca tanto la parte económica como la intelectual, social, cultural, biológica, etc.

En el modelo expuesto por la escuela de Las Relaciones Humanas³³, se rechaza la existencia del hombre económico, para este enfoque la clave determinante de la productividad es “la situación social”; la cual abarcaría el grado de satisfacción en las relaciones internas del grupo, el grado de satisfacción en las relaciones con el supervisor o

http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtualData/publicaciones/administracion/N15_2005/a04.pdf

³³ Este enfoque también es conocido como la “Escuela de Mayo” (por el nombre de su fundador Elton Mayo).

directivo, el grado de participación en las decisiones y el grado de información sobre el trabajo y sus fines.

Diversas teorías compiten por explicar el fenómeno de la motivación en el trabajo. Algunas podrían ser complementarias, otras son abiertamente irreconciliables. Algunas relacionan la motivación con un grupo determinado de variables, otras con variables diferentes. Algunas se apoyan de la evidencia práctica. Algunas nacieron de la reflexión teórica, otras, en cambio, son teorías producto de la practica y experiencia.

Las teorías de la motivación, difieren en cuanto al factor o variable que se considera tiene mayor importancia para lograr la motivación, y con esta, base se realizan los pronósticos adecuados. A modo de ejemplo, tenemos que la Teoría de las Necesidades y la Teoría de la Equidad, se refieren a las satisfacciones e insatisfacciones de las personas. La teoría de los Refuerzos, se refiere a que las consecuencias de una conducta específica pueden afectar su repetición. La Teoría de las Expectativas, detalla el proceso mediante el cual las personas pueden optar por distintas acciones alternativas, en base a sus expectativas de lo que obtendrán de cada conducta. La Teoría de las Metas, se concentra en el

proceso de establecerlas y la forma en que las metas mismas afectan la motivación.

Jerarquía de necesidades.

Como afirma Robbins, S. (1999)³⁴, la teoría de la motivación más conocida, es la Jerarquía de las Necesidades de Abraham Maslow. Esta teoría, es un primer intento de clasificar las motivaciones humanas y comprender su incidencia sobre la conducta. Las necesidades del ser humano, según esta teoría, pueden agruparse en cinco categorías:

- a. Necesidades fisiológicas:** estas necesidades constituyen la primera prioridad del individuo y se encuentran relacionadas con su supervivencia. Dentro de éstas encontramos, entre otras, necesidades como la homeóstasis (esfuerzo del organismo por mantener un estado normal y constante de riego sanguíneo), la alimentación, el saciar la sed, el mantenimiento de una temperatura corporal adecuada; también se encuentran necesidades de otro tipo, como el sexo, la maternidad, necesidades tendientes a garantizar la existencia del individuo y la especie.

³⁴ Robbins, S. (1999). Op. cit., p. 169

- b. Necesidades de seguridad:** con su satisfacción se busca la creación y mantenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de estas, encontramos la necesidad de estabilidad, la de tener orden y la de tener protección, entre otras. Estas necesidades se relacionan con el temor de los individuos a perder el control de su vida, y están íntimamente ligadas al miedo, miedo a lo desconocido, a la anarquía.
- c. Necesidades sociales o de afiliación:** una vez satisfechas las necesidades fisiológicas y de seguridad, la motivación se da por las necesidades sociales. Estas tienen relación con la necesidad de compañía del ser humano, con su aspecto afectivo y su participación social. Dentro de estas necesidades tenemos la de comunicarse con otras personas, la de establecer amistad con ellas, la de manifestar y recibir afecto, la de vivir en comunidad, la de pertenecer a un grupo y sentirse aceptado dentro de él, entre otras.
- d. Necesidades psicológicas o del ego:** también conocidas como las necesidades del ego o de la autoestima. Este grupo radica en la necesidad de toda persona de sentirse apreciado, tener prestigio y destacar dentro de su grupo social, de igual manera se incluyen la autovaloración y el respeto a sí mismo.

- e. **Necesidades de autorrealización:** también conocidas como de autorrealización o autoactualización, que se convierten en el ideal para cada individuo. En este nivel el ser humano requiere trascender, dejar huella, realizar su propia obra, desarrollar su talento al máximo.

Tales necesidades están organizadas jerárquicamente en forma de "pirámide", con las fisiológicas en la base y las de autorrealización en el vértice. El individuo tiende a satisfacerlas en orden ascendente, de tal manera que organizará su conducta alrededor de la satisfacción de las necesidades de menor orden que estén insatisfechas (las necesidades satisfechas, en otras palabras, no motivan). Cuando las necesidades que en un momento son motivadoras comienzan a ser satisfechas de manera regular, el individuo comienza a estar motivado por las necesidades del siguiente orden.

En el mundo laboral los diferentes tipos de necesidades son satisfechas con variados y específicos incentivos. Por ejemplo, las necesidades fisiológicas son satisfechas con incentivos como salarios y beneficios económicos; las de seguridad pueden ser satisfechas con estabilidad laboral o protección contra enfermedades profesionales y

accidentes de trabajo; las necesidades sociales con relaciones interpersonales armónicas en su grupo de trabajo; las psicológicas con reconocimientos y ascensos, por ejemplo; y, las de autorrealización con la asignación de un trabajo desafiante, adaptado a las expectativas y capacidades del trabajador.

No obstante lo anterior, Ivancevich y otros (1996) señalan que “las ideas de Maslow nos ayudan en gran medida a entender que cada uno tiene necesidades básicas que hay que satisfacer (...) La jerarquía de necesidades de Maslow describe un modelo de necesidades humanas básicas, pero ofrece una guía práctica muy limitada para motivar al personal”.³⁵

Teoría bifactorial o motivación-higiene

Frederick Herzberg, en la década de 1950, ideó la teoría bifactorial, más conocida como la teoría de los dos factores: motivación-higiene o factores extrínsecos-intrínsecos. En su investigación, pidió a un grupo de 200 contadores e ingenieros que pensarán por un momento en las cosas del trabajo que les proporcionaban bienestar especial y otras en las que les provocaba malestar. También les pidió que escribieran los factores

³⁵ Ivancevich, J. et al. (1996). *Gestión: Calidad y Competitividad*. México: Irwin, p. 443

que generaban esos sentimientos. Los resultados de su investigación revelaron que la sensación de logro conducía a la satisfacción, la carencia de los logros pocas veces se mencionó como causa de malestar. En vez de ello se citaba algún otro factor negativo, por ejemplo las políticas de la empresa.

Algunos factores tienden a relacionarse en forma constante con la satisfacción laboral y otras con la insatisfacción. Los factores intrínsecos como los logros, reconocimientos, el propio trabajo, la responsabilidad y el progreso se relacionan con la satisfacción laboral. Por su parte, los encuestados insatisfechos propendían a citar factores extrínsecos, como la supervisión, las políticas y administración de la compañía, las condiciones de trabajo, el salario, las relaciones con los compañeros.

Para Herzberg, lo opuesto a la satisfacción no es la insatisfacción, como se creía. Eliminar las características que producen insatisfacción no vuelve por fuerza satisfactorio el trabajo. Herzberg postulaba que sus descubrimientos indicaban la existencia de un continuo doble: el opuesto de “satisfacción” es “no-satisfacción” y el de “insatisfacción” es “no-insatisfacción”.³⁶

³⁶ Portal web: El Galeón. Artículo: *La motivación Laboral*. Citado el 29 de agosto del 2009. (En línea). Disponible en: <http://motivacionlaboral.galeon.com/teorias.htm>

Para Gibson (1985)³⁷, el estudio inicial de Herzberg dio por resultado dos conclusiones específicas de la teoría: las condiciones extrínsecas del puesto que generan insatisfacción; y las condiciones intrínsecas que producen motivación.

Primeramente, hay una serie de condiciones extrínsecas del puesto, que producen insatisfacción entre los empleados, si no se encuentran presentes. Si están presentes, eso no motivará forzosamente a los empleados. Esas condiciones son los insatisfactores o factores de higiene, puesto que son necesarios para mantener, por lo menos, un nivel mínimo de “no-insatisfacción” Estos factores son: el salario, la seguridad, en el puesto, las condiciones de trabajo, el estatus, los procedimientos de la compañía, la calidad de la supervisión técnica y la calidad de las relaciones interpersonales entre colegas, con los superiores y con los subalternos. Segundo, una serie de condiciones intrínsecas del puesto existen y funcionan para constituir fuertes niveles de motivación y satisfacción que pueden originar un buen desempeño. Si esas condiciones no se encuentran presentes, no resultan muy insatisfactorias. Esta serie de factores se llaman los *satisfactores o motivadores* y son los

³⁷ Gibson, J., Ivancevich, J. & Donnelly, J. (2001). *Las Organizaciones: Comportamiento, estructura, procesos*. (Décima Edición). Santiago de Chile: Mc Graw Hill Editores, p.108

siguientes: el logro, el reconocimiento, la responsabilidad, el ascenso, el trabajo mismo y la posibilidad de progreso.

Tabla N° 01

Factores Motivacionales (intrínsecos)	Factores de Higiene (extrínsecos)
Reconocimiento	Política de la empresa
Responsabilidad	Administración
La realización personal o logro	Relaciones interpersonales (con superiores, con iguales, con subordinados)
El trabajo en sí mismo	Condiciones de trabajo
	Supervisión
El progreso o ascenso	Status
	El salario
	Seguridad en el puesto

A. Factores higiénicos

Existen una serie de condiciones extrínsecas del puesto que producen insatisfacción entre los empleados, aún si no se encuentran presentes. Si están presentes, eso no motivará forzosamente a los empleados. Esas condiciones son los insatisfactores o factores de

higiene, puesto que son necesarios para mantener por lo menos un nivel mínimo de “no-insatisfacción”.

Estos factores son: el salario, la seguridad en el puesto, las condiciones de trabajo, el estatus, los procedimientos de la compañía, la calidad de la supervisión técnica, y la calidad de las relaciones interpersonales entre colegas con los superiores y con los subalternos.

B. Factores motivadores

Existen también una serie de condiciones intrínsecas del puesto y funcionan para constituir fuertes niveles de motivación y satisfacción que pueden originar un buen desempeño. Si esas condiciones no se encuentran presentes, no resultan muy insatisfactorias. Esta serie de factores, se llaman los *satisfactores o motivadores* y son los siguientes: el logro, el reconocimiento, la responsabilidad, el ascenso, el trabajo mismo y la posibilidad de progreso.

La teoría de Herzberg, proporciona una distinción útil entre los factores de mantenimiento que son necesarios pero no suficientes y los de motivación, que pueden generar un mayor esfuerzo del empleado. Esta teoría amplió la perspectiva de los administradores, al mostrar el rol

potencialmente poderoso de las recompensas intrínsecas que se derivan del trabajo mismo.

Teoría de las tres necesidades

Llamada también la teoría de las necesidades aprendidas, fue desarrollada por David McClelland y propone la existencia de tres motivos o necesidades principales en el trabajo.

A. Necesidad de logro

Es el impulso que sienten algunas personas para buscar y lograr objetivos. Un trabajador con esta necesidad, busca lograr objetivos para ascender rápidamente en jerarquía. Davis, K. et al., (2003)³⁸, sostienen que los logros parecen tener importancia principalmente por sí mismos, sólo por las recompensas que los acompañan. Además, sostienen que los trabajadores orientados al logro, muestran ciertas características: trabajan más intensamente cuando perciben que se les dará el crédito personal por sus esfuerzos, existe riesgo apenas moderado de fracaso y se les

³⁸ Davis, Keith y John W. Newstrom (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo* (Onceava Edición). México: McGraw-Hill/Interamericana, p. 123

brinda retroalimentación específica sobre su rendimiento. Las personas que se sienten impulsadas por los logros, se responsabilizan de sus acciones y resultados y controlan su destino, buscan retroalimentación con regularidad y disfrutan de los logros obtenidos individual o colectivamente.

B. Necesidad de poder

Son los impulsos que tienen algunas personas por obtener y ejercer el poder. Se preocupan por influir en los demás y llevar la voz cantante en las discusiones. Según McClelland, el poder tiene dos orientaciones: puede ser negativo, si la persona que lo ejerce insiste en la dominación y el sometimiento; puede ser positivo, si refleja una conducta persuasiva y capaz de inspirar.

Davis, K. et al., (2003)³⁹, sostienen que las personas motivadas hacia el poder son gerentes excelentes, si su impulso es de poder institucional, no de poder personal. El poder institucional, es la necesidad de influir en el comportamiento de otros para el bien de la empresa. Las personas con este tipo de necesidad, buscan el poder por medios

³⁹ Davis, K. et al., (2003). Op. cit., p.124

legítimos y ascienden a las posiciones de liderazgo mediante un rendimiento satisfactorio, de modo que reciben la aceptación de los demás. Sin embargo, un empleado que tiene la necesidad de poder personal, no suele ser exitoso como líder organizacional.

C. Necesidad de afiliación

“Es el deseo de relaciones personales estrechas y amistosas” (Robbins, S. 1999)⁴⁰. Este tipo de necesidades se relaciona con el impulso que sienten las personas de relacionarse socialmente. Davis, K. et al., (2003)⁴¹, sostienen que las personas motivadas hacia la afiliación, trabajan mejor si se le felicita por sus actitudes favorables y su cooperación. Las personas motivadas hacia la afiliación, tienden a rodearse de amigos. Obtienen satisfacción interna por estar entre amigos y quieren libertad en el trabajo, para formar esas relaciones.

Ivancevich, Lorenzi y Skinner (1996)⁴², definen a las necesidades de afiliación como el deseo de trabajar con otros, de interactuar con otros

⁴⁰ Robbins, S. (1999), Op. cit., p. 175

⁴¹ Davis, K. et al., (2003). Op. cit., p.123

⁴² Ivancevich, J. (1996). Op. cit., et. al., p. 446

y de prestarles apoyo, así como de aprender los hechos de la vida a través de las experiencias ajenas. Un marcado deseo de aceptación social, puede ser una poderosa fuerte motivadora en la vida cotidiana de las personas. Las organizaciones de trabajo, son instituciones sociales importantes en las que las personas entran en mutuo contacto con carácter regular.

Teoría de la expectativa

La teoría de la expectativa fue desarrollada por Víctor H. Vroom. Aunque tiene sus críticos, la mayor parte de la evidencia de la investigación apoya esta teoría.⁴³ Esta teoría dice que la fortaleza de una tendencia o inclinación de comportarse de cierta manera, depende de la fortaleza de la expectativa de que el acto sea seguido por un resultado determinado.

Vroom explica que la motivación, es el producto de tres factores: cuánto desea la persona obtener una recompensa (valencia), su propio cálculo de las probabilidades de que el esfuerzo genere el rendimiento

⁴³ Robbins, S. (1999). Op. cit., p. 187

adecuado (expectativas), y su cálculo de que el rendimiento genere la retribución o recompensa (instrumentalidad).

A. Instrumentalidad

Con relación al factor de instrumentalidad del modelo de expectativas, Ivancevich y otros, (1996)⁴⁴, sostienen que es la probabilidad de que el rendimiento satisfactorio en el trabajo, producirá otros resultados deseados como: aumentos de salarios, o promociones.

Davis, K. et al., (2003)⁴⁵, sostienen con relación a la instrumentalidad, que es la creencia del empleado en que se le dará una retribución o recompensa toda vez que termine una tarea. En éste caso, el trabajador elabora un juicio subjetivo acerca de las probabilidades de que la empresa valore su rendimiento.

Con el propósito de ejemplificar la instrumentalidad del modelo de expectativas, se podría afirmar que un trabajador que observa que las promociones usualmente se basan en datos de rendimiento, la instrumentalidad tiene un valor alto. Empero, si el trabajador percibe que

⁴⁴ Ivancevich, J. et al., (1996). Op. cit., p. 447

⁴⁵ Davis, K. et al., (2003). Op. cit., p.140

las promociones se basan en datos de favoritismo, la instrumentalidad será baja para ese trabajador. Las consecuencias de la instrumentalidad baja, generan una fuerza laboral desmotivada y por consiguiente insatisfecha con el trabajo que realizan.

B. Valencia

Víctor Vroom⁴⁶, refiere que el término valencia se refiere a la preferencia de la persona por percibir una recompensa. Es una expresión de la dimensión de su deseo de alcanzar un objetivo.

La valencia, representa la intensidad del deseo del individuo de lograr un resultado. Las recompensas deseables estimulan el esfuerzo, las recompensas indeseables desalientan el esfuerzo.

Como se puede colegir de estas dos definiciones, la valencia de una retribución varía en cada empleado. Por ejemplo, un empleado de la Municipalidad Provincial de Tacna pueda que desee intensamente un salario alto, entonces el salario tiene valencia alta para él, o que una secretaria desee intensamente una promoción, entonces la promoción tiene una valencia alta para ella.

⁴⁶ Citado por Davis, k. et al, Op. cit. p. 139

Finalmente, es necesario precisar que la valencia se mide en el intervalo de -1 a 1 , puesto que las personas pueden tener preferencias positivas o negativas en cuanto un resultado, la valencia puede ser positivas o negativas. Si el trabajador prefiere no alcanzar un resultado, en vez de lograrlo, la valencia será negativa. En caso de que le sea indiferente, la valencia será igual a cero.

C. Expectativa

En relación con las expectativa Davis, K. et al., (2003)⁴⁷, la define como la “intensidad de la creencia de que el esfuerzo personal en el trabajo lleve a terminar una tarea”. Por ejemplo, un trabajador sabe por experiencia que el nivel de sus ingresos guarda relación directa con el número de horas que trabaja. Las expectativas se expresan en probabilidades, es decir, el cálculo que hace el empleado del grado en que el rendimiento depende de la magnitud del esfuerzo realizado.

Puesto que las expectativas son las probabilidades de relación entre esfuerzo y rendimiento, su valor va de 0 a 1 . En caso de que un empleado no ve ninguna probabilidad de que el esfuerzo genere el

⁴⁷ Davis, K. et al., (2003). Op. cit., p.139

rendimiento buscado, la expectativa es igual a cero. En el otro extremo, si tiene confianza de que se completará la tarea, la expectativa vale 1.

Un aspecto fundamental en la satisfacción hacia el trabajo, se da cuando el trabajador reconoce que su esfuerzo físico o mental que despliega en la realización de su trabajo, le permitirá alcanzar el rendimiento esperado. En contraste con la eficacia personal, Davis, K. (2003)⁴⁸ señala que algunos trabajadores sufren el llamado fenómeno del impostor. El “impostor” cree no ser tan capaz como parece serlo, y por consiguiente, teme que su incompetencia sea evidente para los demás. El fenómeno del impostor es una característica de una gran mayoría de nuestros funcionarios públicos y es que la politización de las organizaciones públicas trajo como corolario que la meritocracia, predicada por Max Weber⁴⁹, sea colocada en el “ataúd organizacional” y paseada en cortejo fúnebre por la incompetencia. En este marco de actuación, se puede predecir que muchos de nuestros funcionarios públicos se encuentren llenos de dudas de que un esfuerzo de cualquier magnitud, genere un rendimiento alto por consiguiente la valorización de sus expectativas son bajas consigo mismo.

⁴⁸ Davis, K. et al., (2003). Op. cit., p.140

⁴⁹ Artículo On Line: *Max Weber y la Teoría de la Burocracia*. Citado el 02 de septiembre del 2009. Disponible en:
<http://www.elprisma.com/apuntes/economia/maxweberburocracia/default5.asp>

Teoría de la equidad

La teoría de la equidad de J. Stacy Adams, se basa en la percepción que el trabajador tiene del trato que recibe. Robbins, S. (1998)⁵⁰, en relación con esta teoría, dice que los empleados comparan sus aportaciones individuales y los beneficios que reciben con los de otros y responden eliminando cualquier desigualdad. Es decir, sopesan lo que ponen (entrada) en una situación de trabajo y lo que obtienen (salida) y comparan la proporción con la de sus compañeros cercanos. Si consideran que su proporción es igual a la de aquellos con los que se comparan, se dice que hay un estado de equidad; piensan que la situación es justa, que prevalece la justicia. Pero en caso contrario hay una inequidad. Cuando hay inequidades, los empleados tratarán de corregirlas.

La teoría de equidad afirma que cuando los empleados perciben una desigualdad, pueden elegir una o más de las siguientes seis opciones.⁵¹

- ◆ Cambiar sus aportaciones.
- ◆ Cambiar sus productos.

⁵⁰ Robbins, S. (1999). Op. cit., p. 183

⁵¹ Robbins, S. (1999). Op. cit., p. 185

- ◆ Distorsionar las percepciones sobre uno mismo.
- ◆ Elegir una referencia diferente.
- ◆ Renunciar.

La teoría de la equidad, reconoce que los individuos no sólo están interesados en el monto absoluto de las recompensas que reciben por sus esfuerzos, sino también en la relación de este monto con lo que obtienen los demás. Las entradas como el esfuerzo, la experiencia, la educación y la competencia se comparan con salidas como los niveles salariales, los aumentos, el reconocimiento y otros factores. Cuando la gente percibe un desequilibrio en su proporción de entrada y salida al compararla con la de otros, se crea una tensión que provee la base para la motivación, puesto que el individuo lucha por lo que le parece equitativo y justo.⁵²

La teoría de la equidad, nos permite comprender por qué se debilita la productividad y calidad de los productos y servicios en la empresa, por qué se incrementa los niveles de ausentismo o por qué se producen renuncias voluntarias dentro de la organización. Por ejemplo, podemos explicar por qué un trabajador, que percibe una remuneración

⁵² Artículo On Line: *La Motivación Laboral*. Citado el 01 de septiembre del 2009. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/lamotivacion.htm>

inferior a la que percibe otro trabajador con similitud de entradas, abandona la organización.

Las personas con estudios profesionales y los empleados con mayor antigüedad con frecuencia exageran el valor de esos estudios para exigir mejores recompensas, hace que éste sea el criterio dominante para exigir mejores resultados en términos de sueldos y prestaciones reales, recompensas sociales o psicológicas.

Teoría de la evaluación cognoscitiva

La Teoría de la Evaluación Cognoscitiva busca determinar la influencia de las recompensas sobre la motivación intrínseca. Básicamente esta teoría plantea que, cuando una persona realiza una actividad impulsado por motivación intrínseca y recibe alguna recompensa (motivador extrínseco), esto provoca una disminución de la motivación intrínseca inicial. Como lo afirma Robbins, S. (1999)⁵³, “Distribuir recompensas extrínsecas por comportamientos que ya se han recompensado de manera intrínseca, tiende a disminuir el nivel total de motivación”.

⁵³ Robbins, S. (1999). Op. cit., p. 178

La explicación más común del fenómeno señala que al agregar compensaciones externas (recompensas), el individuo empieza a percibir que su conducta es controlada desde afuera, por otros (los que otorgan la recompensa). Esto afecta negativamente su auto motivación y dificulta su motivación intrínseca.

Se ha descubierto, sin embargo, que no todas las recompensas tienen el mismo efecto sobre la motivación intrínseca. Las recompensas tangibles (dinero o cualquier otro premio material, por ejemplo) disminuyen la motivación intrínseca, mientras que las recompensas intangibles (un elogio, por ejemplo) no la afectan. Por otro lado, las recompensas esperadas (anunciadas con anticipación) disminuyen la motivación intrínseca, mientras que las recompensas inesperadas no la afectan. Así, una recompensa tangible y esperada (sueldo) afecta fuertemente la motivación intrínseca. Una recompensa intangible e inesperada no la afectaría (felicitaciones, elogios).

Teoría del establecimiento de metas

La teoría del establecimiento de metas, destaca el papel motivador de las metas específicas (sobre todo si son difíciles), llevan a un alto desempeño laboral. Una meta, es cualquier cosa que un individuo se

esfuerce por alcanzar. En igualdad de las demás condiciones (capacidad, conocimiento de la tarea, atractivo de las recompensas, disponibilidad de recursos), un trabajador con metas claras, tendrá un mejor desempeño que otro que no las tenga o cuyas metas sean difusas.

Robbins, S. (1999)⁵⁴ señala que las metas específicas y difíciles, producen un nivel más alto de resultados que con la meta generalizada (por ejemplo cuando se le dice al trabajador: "haz tu mejor esfuerzo"). Para que las metas puedan obrar como incentivos de la motivación, deben tener cierto grado de dificultad (metas con muy baja o demasiada dificultad no operan como motivadoras), deben ser específicas (señalar clara y precisamente qué es lo que se desea lograr). Las metas específicas y difíciles despiertan deseos de alcanzarla (intensidad de la motivación), orientan la conducta en un determinado sentido (dirección) y estimulan la persistencia a lo largo del tiempo, hasta que se logra la meta. Además, tiene que haber retroalimentación, es decir, el individuo debe tener la posibilidad de conocer sus progresos en su camino a la meta. La influencia de esas metas, sobre el desempeño, está influenciado por otros factores: el compromiso con la meta, la eficacia personal, el tipo de tareas y la cultura nacional y/o regional (el tipo de valores y motivaciones estimulados por la cultura de la sociedad).

⁵⁴ Robbins, S. (1999). Op. cit., p. 180

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

A. Factores de riesgo laboral.

Son las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales, con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor

B. Estrés laboral

El estrés, es la presión o tensión experimentada por la percepción de un desequilibrio entre la demanda de la situación y la capacidad personal para responder con éxito a esa demanda, cuando las consecuencias de la resolución son percibidas como importantes.

C. Estresores

Es cualquier suceso, situación, persona u objeto, que se percibe como estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en la persona evaluada.

D. Acoso Laboral.

Es tanto la acción de un hostigador u hostigadores, conducente a producir miedo o terror en el trabajador afectado hacia su lugar de trabajo, como el efecto o la enfermedad que produce en el trabajador como consecuencia de dicho hostigamiento o acoso.

E. Motivación

Es el proceso que impulsa a una persona a actuar de una determinada manera o por lo menos origina una propensión hacia un comportamiento específico.

F. Motivación laboral.

Es el interés o fuerza intrínseca en el trabajador que se da en relación con objetivos laborales que el individuo quiere alcanzar

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de investigación

Investigación no experimental. Investigación de tipo descriptiva-correlacional. Con este método se mide la relación o asociación entre variables mediante el coeficiente de correlación, que describe el grado en que dos variables varían de modo concomitante.

3.2. Población y muestra de estudio

Investigación tipo censal, no probabilístico. No se seleccionó una muestra de la población total de trabajadores (funcionarios, personal administrativos y personal técnico y jurisdiccional). Es decir, participaron todos los trabajadores que aceptaron contestar a los cuestionarios y encuestas. Se entregó a todos los trabajadores del Ministerio Público de Tacna, las encuestas en sobres cerrados para que los cumplimentaran en sus respectivos domicilios y luego los entregaran a las personas encargadas para su recepción. Sin embargo, no todas las encuestas fueron devueltas. El porcentaje de entrega de las encuestas fue de 60,4%

de la población total. La distribución de la población y muestra de trabajadores del Ministerio Público de Tacna es como sigue:

Tabla N° 02

Distribución de la población y muestra

Despacho	Población	Muestra	%
Fiscalía Superior Civil y de Familia	06	02	0,9
Fiscalías Superior Penal Coordinadora	07	03	1,4
Fiscalías Superiores Penales	26	16	7,4
Fiscalía Penal Corporativa de Tacna	52	32	14,8
Fiscalía de Prevención del delito	05	02	0,4
Fiscalías Provinciales de Familia	08	03	1,4
Fiscalía Provincial Civil	05	02	0,9
Fiscalía Corporativa de Gregorio Albarracín	10	06	2,8
Fiscalía Corporativa de Alto de la Alianza	12	07	3,2
Unidad de Víctimas y testigos	06	05	2,3
Administración (Archivo, Notificaciones, etc.)	32	22	10,2
Medicina legal	30	19	8,8
Mantenimiento a los locales.	16	11	5,1
Total trabajadores	215	130	60,4

Tabla N° 03

Distribución de la muestra según el género

Género	F	%
Varones	57	44
Mujeres	73	56
Total	130	100%

3.3. Variables de estudio y operacionalización de variables

A. Variable independiente. Riesgos psicosociales.

Indicadores:

- a. Exigencias psicológicas.
- b. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo: influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos.
- c. Apoyo social y calidad de liderazgo.
- d. Inseguridad.
- e. Doble presencia.
- f. Estima

B. Variable dependiente. Motivación laboral

Indicadores:

- a. Salario

- b. Prestaciones
- c. Seguridad
- d. Ambiente Laboral
- e. Aspiraciones Personales

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.4.1. Para la variable independiente:

Denominación: Manual de la versión media del método PSQ CAT21 COPSQ (Cuestionario psicosocial de Copenhague) adaptado en España por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) el año 2002.

Método de aplicación:

a. Preparación del trabajo de campo

El trabajo de campo requiere organización y planificación. Puesto que el objetivo es la evaluación de riesgos, se pretende que contesten el cuestionario la totalidad de trabajadores y trabajadoras que ocupan las unidades de trabajo objeto de evaluación. Para ello, es imprescindible considerar todas aquellas cuestiones que puedan afectar a la tasa de respuesta.

b. Diseño de mecanismos de distribución, respuesta y recogida del cuestionario.

El objetivo es diseñar formas de distribución, respuesta y recogida que preserven la confidencialidad y anonimato y garanticen la participación. Algunas medidas concretas que cumplen estos objetivos para la distribución y recogida del cuestionario pueden ser:

- Distribuir el cuestionario dentro de sobres que puedan usarse para su devolución. El cuestionario y el sobre para su devolución no contendrán códigos de identificación (nombre, DNI, símbolos) de la persona que responde.
- Utilizar urnas cerradas (pueden ser cajas de cartón forradas con papel que indique que es el lugar de devolución del cuestionario), en las que se mezclen los cuestionarios de distintos departamentos o áreas.
- Ubicar las urnas en espacios cerrados pero a los que tenga acceso una parte importante del personal y en los que siempre haya alguien (por ejemplo: comedor, centralita telefónica, etc.).
- Debe asegurarse la distribución de los cuestionarios al personal, independientemente de cualquier condición social (sexo, edad, nivel de estudios, etc.), de empleo (tipo de contrato, etc.) y de trabajo (jornada, turno, etc.).

- El cuestionario es individual y confidencial, por lo que debe ser contestado con las suficientes condiciones materiales de intimidad.

En ambos casos, debe tenerse en cuenta que el periodo de recogida de respuestas debe ser suficiente pero no excesivo. Entre uno y dos días es, generalmente, razonable. La respuesta puede requerir entre 10 y 25 minutos, en función de la complejidad del puesto de trabajo de la persona que contesta. Personas con bajos niveles de instrucción o con dificultades de lenguaje pueden necesitar algo más de tiempo. Si el cuestionario se contesta en el centro de trabajo, debe reorganizarse el servicio de tal forma que los trabajadores dispongan del tiempo necesario.

Tabla N° 04

Puntuaciones y niveles de las dimensiones de Riesgo

Psicosocial

Apartado o dimensión psicosocial	Puntuación para la población ocupada de referencia		
	Favorable	Intermedio	Desfavorable
1. Exigencias Psicológicas	0 a 7	8 a 10	11 a 24
2. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	40 a 26	25 a 21	20 a 0
3. Inseguridad	0 a 1	2 a 5	6 a 16
4. Apoyo social y calidad de liderazgo	40 a 29	28 a 24	23 a 0
5. Doble presencia	0 a 3	4 a 6	7 a 16
6. Estima	16 a 13	12 a 11	10 a 0

c. Calificación de resultados

- Comparar la puntuación obtenida en cada uno de los apartados o dimensiones con los intervalos de puntuaciones que se observa en las tres columnas de la derecha, “Favorable”, “Intermedio” y “Desfavorable”, y subrayar el intervalo que incluya la puntuación.

- Ahora, ya es posible ver en qué situación de exposición (Favorable, Intermedio o Desfavorable) a las 06 dimensiones o apartados psicosociales se encuentra el trabajador en su puesto de trabajo:
 - ✓ Exigencias psicológicas.
 - ✓ Trabajo activo y posibilidades de desarrollo: influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos.
 - ✓ Apoyo social y calidad de liderazgo.
 - ✓ Inseguridad.
 - ✓ Doble presencia.
 - ✓ Estima.

d. Calificación de puntuaciones en las dimensiones psicosociales

Interpretación de resultados

Los tres intervalos de puntuaciones para la población ocupada de referencia que se ha observado en la anterior tabla, han sido establecidos mediante una encuesta a una muestra representativa de la población ocupada en la Comunidad Autónoma de Navarra (España), muestra que es también representativa de la población ocupada española. Cada uno de estos tres intervalos, clasifica la población ocupada de referencia en tres grupos exactamente iguales: el intervalo **Favorable** incluye la tercera parte de la población de referencia para la que su puntuación es más

favorable para la salud; el intervalo **Desfavorable** incluye la situación contraria (tercera parte de la población ocupada de referencia para la que su puntuación es más desfavorable para la salud); mientras que el intervalo **Intermedio**, define el tercio de la población ocupada de referencia que se encuentra entre los dos extremos Favorable y Desfavorable.

Si, por ejemplo, la puntuación en el apartado 1 es 12, ello quiere decir que la organización del trabajo, sitúa al trabajador entre la población ocupada que peor está en cuanto a exigencias psicológicas del trabajo (intervalo **Desfavorable**). Si, por ejemplo, la puntuación del apartado 6 es 12, ello indica que la organización del trabajo, sitúa al trabajador entre la población ocupada que está en situación **Intermedia**. Si la puntuación en el apartado 2 es 30, ello indica que la organización del trabajo, sitúa al trabajador entre la población ocupada que mejor está en cuanto a aspectos positivos del trabajo (Intervalo **Favorable**). Cuando en algún apartado la puntuación obtenida, sitúe al trabajador en el intervalo Desfavorable, se vuelve a leer las preguntas de este apartado, éstas le dan pistas al evaluador de cuál puede ser el origen del problema y ayudarán a interpretar los resultados.

3.4.2. Para la variable dependiente:

Denominación: Encuesta de Motivación Laboral.

a. Puntuaciones.

Cada afirmación tiene tres opciones de respuesta, las cuales, de acuerdo a la afirmación en la cual se encuentren, una respuesta estará en favor o en contra de la motivación y satisfacción laboral; para mostrar las puntuaciones de cada afirmación de acuerdo a su respuesta, se muestra la siguiente tabla:

Tabla N° 05

N° Afirmación	Positivo	Intermedio	Negativo
Puntuación	5	3	1
2, 5, 16	No	Poco	Sí
El resto de afirmaciones	Sí	Poco	No

c. Formas de evaluación.

Tabla N° 06

Tipo de Resultado	Puntuación
Alto	80-95
Regular o medio	45-80
Bajo	0-45

3.5. Procesamiento y análisis de datos

Personal, de primera fuente. Los trabajadores recibieron los sobres conteniendo las encuestas y se les pidió que los devolvieran al día siguiente. De manera tal que la contestación a los instrumentos se hizo en casa y con la debida protección al anonimato. Los datos fueron tabulados con el Programa Excell 97 (de Windows). Su procesamiento se efectuó mediante el Programa SPSS versión 15.0. Los datos son presentados en cuadros y gráficos estadísticos. Se aplicaron estadísticos descriptivos e inferenciales. La significación del coeficiente de correlación se estudió por medio de la distribución t de Student. Para establecer la correlación entre variables se usó la correlación de Pearson y Chi cuadrado.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. MINISTERIO PÚBLICO DE TACNA.⁵⁵

Visión Institucional

“Ser un Ministerio organizado, moderno y eficiente, que brinde un servicio de alta calidad a la sociedad y contribuya a mejorar la administración de justicia; integrado por fiscales, médicos, funcionarios y profesionales con una cultura humanista de sólidos valores morales y éticos, elevada mística y compromiso para enfrentar nuevos retos, que inspiren la confianza de la sociedad, el respeto del Estado y el orgullo Institucional, consolidando el Nuevo Código Procesal Penal como un sistema Procesal Penal eficiente y público”.

Misión Institucional

“El Ministerio Público, es un organismo constitucionalmente autónomo, que está al servicio de la sociedad y de la administración de

⁵⁵ Portal web oficial del Ministerio Público - Fiscalía de la Nación - Distrito Judicial de Tacna. Consultado el 03 de noviembre del 2009. Disponible en: http://www.mpfjn.gob.pe/distrito_judicial/index.php?dj=tacna

justicia, defiende la legalidad, los intereses públicos, la independencia de los órganos jurisdiccionales y la recta administración de justicia, fortaleciendo el Estado democrático, social y de derecho”.

Atención al usuario

El Ministerio Público, con el Nuevo Código Procesal Penal, tiene designada un Área de Atención al Usuario, el mismo que tiene como objetivo brindar toda la información sobre la situación de las carpetas fiscales a los usuarios del Ministerio Público, ya sea a las partes o a los abogados apoderados. El único requisito es portar su DNI para recibir la siguiente información:

- ◆ La ubicación de casos antiguos (SIAFT) y nuevos (SGF).
- ◆ El Fiscal responsable.
- ◆ El número del caso

La oficina de Atención al Usuario se encuentra en el primer piso del Ministerio Público de Tacna, ubicado en la calle Inclán S/N y funciona de lunes a viernes de 08:00 a 16:00 horas, donde se ofrece una mejor orientación, servicios y facilidades en el seguimiento de los procesos.

Mesa de Partes

Mesa de Partes desarrolla una labor muy importante dentro del Nuevo Sistema Procesal Penal debido a la importancia que tiene en el ingreso y numeración de las carpetas fiscales a nivel de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Tacna. La mesa de partes recibe los siguientes documentos:

- ◆ Informes policiales
- ◆ Denuncias de parte
- ◆ Denuncias verbales con su respectivo formato
- ◆ Expediente del Poder Judicial

La oficina de Mesa de Partes se encuentra en el primer piso del Ministerio Público de Tacna, ubicada en la calle Inclán S/N y funciona de Lunes a Domingo las 24 horas del día, es decir que se recepciona denuncias en cualquier momento, esa es la ventaja de este Nuevo Sistema Procesal.

Registro Nacional de Detenidos y Sentenciados (RENADESPLE)

El Registro Nacional de Detenidos y Sentenciados a Pena Privativa de Libertad Efectiva - RENASDESPLE, es un servicio que el Ministerio Público brinda a todas las personas que requieran saber, si alguno de sus familiares se encuentra detenido con pena privativa de la libertad, en

algún centro penitenciario a nivel nacional. Se puede consultar la fecha y lugar de detención a nivel nacional, delito, número de atestado, número de denuncia, estado de la investigación preliminar, fiscalía a cargo de la investigación, número de expediente, juzgado a cargo del proceso, fecha del auto apertorio, situación jurídica del procesado y tipo de condena. La oficina de RENADESPLE se encuentra en el primer piso del Ministerio Público de Tacna, ubicado en la calle Inclán S/N y funciona de lunes a viernes de 08:00 a 16:00 horas.

Fiscalía de Turno

Este servicio recibe las distintas denuncias en forma interrumpida, las 24 horas del día, los días laborables y no laborables de los 7 días de la semana, con el objeto de lograr eficacia y oportuna atención a los requerimientos de los usuarios del servicio de justicia penal, permitiendo con ello una eficiente administración de justicia.

Fiscalía de Prevención del Delito

La Fiscalía de prevención del delito de Tacna es un órgano del Ministerio Público encargado de representar en las acciones destinadas a prevenir la comisión de delitos, las cuales se promueven de oficio o a solicitud de partes.

Unidad Distrital de Asistencia a Víctimas y Testigos

Brindar servicios de índole legal, psicológico, médico y social, lo que va ha permitir que los agraviados y/o testigos, como conocedores directos e indirectos del delito, brinden su mejor apoyo en la búsqueda de la verdad y la justicia, afianzando la eficiencia dentro del proceso penal.

4.2. Puntuaciones y niveles de las dimensiones de riesgo psicosocial

Cuadro N° 01

Dimensiones	Puntuación media	Nivel
Exigencias Psicológicas	6,12	Favorable
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	32,46	Favorable
Inseguridad	0,85	Favorable
Apoyo social y calidad de liderazgo	32	Favorable
Doble presencia	1,15	Favorable
Estima	13	Favorable

Fuente: Evaluación de Riesgos Psicosociales/Ministerio Público de Tacna/2009

Interpretación:

Las exigencias psicológicas que se plantean a los trabajadores, son de cuatro tipos: cuantitativas (cantidad de tiempo, rapidez), cognitivas (razonar, pensar, percepción de detalles, etc.), emocionales (calma, serenidad, represión de emociones, amabilidad para la atención al público, etc.) y sensoriales (ver y escuchar de manera óptima). En los cuatro tipos de **Exigencias psicológicas** que se demandan a los trabajadores del Ministerio Público de Tacna, éstos han resultado con una puntuación promedio de 6,12. Lo que implica que el nivel de exposición a los Riesgos Psicosociales en este rubro es **Favorable**, o lo que es lo mismo, no existen Riesgos Psicosociales desfavorables para los trabajadores de esta Institución en la Dimensión Exigencias Psicológicas.

La segunda Dimensión de Riesgos Psicosociales, denominada: **Trabajo activo y posibilidades de desarrollo**, presenta un nivel **Favorable** para los encuestados; es decir, no constituyen situaciones que afecten su salud psicológica y social. Esta dimensión implica que los siguientes indicadores: influencia en el trabajo, posibilidades de desarrollo en el trabajo, control sobre los tiempos de trabajo, sentido del trabajo e integración en la institución, son percibidos de modo positivo por los trabajadores de esta Institución.

La tercera dimensión de Riesgos Psicosociales, denominada: **Inseguridad en el trabajo** es percibido de modo **Favorable** por los trabajadores encuestados. Esta dimensión implica que los trabajadores pueden percibir que las condiciones de su trabajo son seguras, y por lo tanto, no desarrollarían preocupaciones por su seguridad en el puesto y en la Institución.

La cuarta dimensión de los riesgos psicosociales se denomina: Dimensión de **Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo**, e implica los siguientes indicadores: previsibilidad, claridad de rol, conflictos de rol, calidad del liderazgo, refuerzo, apoyo social en el trabajo, posibilidades de relación social y sentimiento de grupo. Esa dimensión es percibida de modo **Favorable** por los trabajadores del Ministerio Público de Tacna.

La quinta dimensión de los riesgos psicosociales en el trabajo se denomina: **Doble presencia**. En este caso, el nivel es **Favorable** para los trabajadores. Esta dimensión evalúa la percepción de los trabajadores de que su desempeño laboral, es afectado por sus responsabilidades y tareas que debe realizar en su hogar, como esposo, esposa, padre o madre. Ello significa que son dos los roles que los trabajadores cumplen

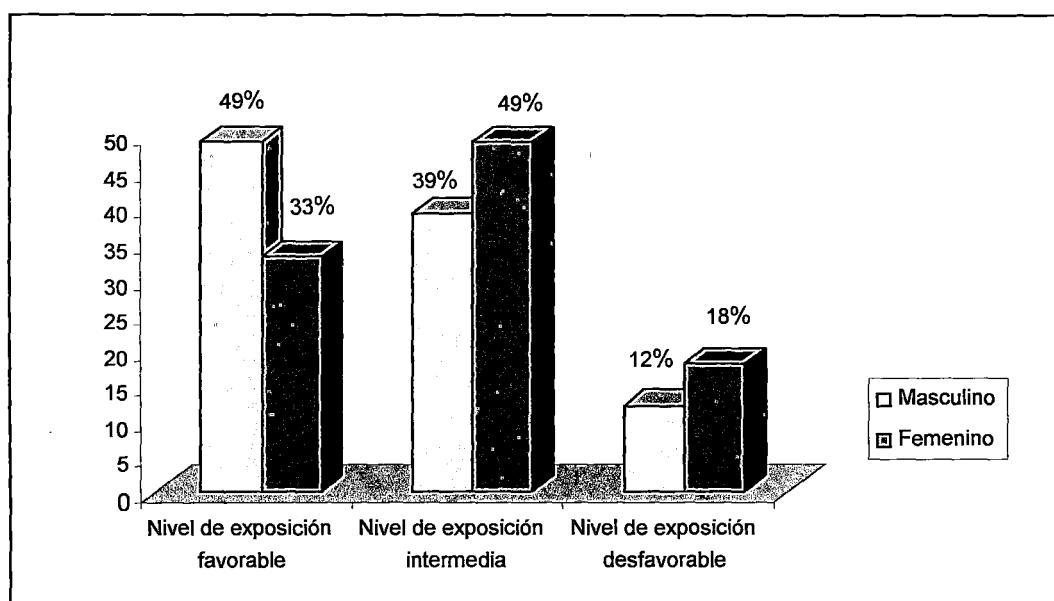
en su vida diaria: presencia en el hogar (con todas las responsabilidades que ello implica) y las responsabilidades en el trabajo. Definitivamente, no todos los trabajadores presentan este problema de la Doble Presencia, algunos sólo tienen responsabilidades en el centro de trabajo, pero los trabajadores casados, y especialmente trabajadoras casadas y madres, sienten que no pueden entregar todos sus esfuerzos a la institución, pues también tienen responsabilidades que cumplir en sus hogares, y las preocupaciones familiares pueden interferir en su desempeño laboral.

La sexta dimensión de los riesgos psicosociales se denomina: **Estima**, e implica las sensaciones de ser valorado y apreciado, tanto en sus cualidades personales y profesionales por parte de los directivos y/o jefes del centro de trabajo. En nuestra investigación, observamos que los trabajadores perciben de modo **Favorable** esta dimensión de riesgos psicosocial.

4.2.1. Niveles de percepciones de exposición al riesgo psicosocial, según el género de la muestra.

A. Dimensión: Exigencias psicológicas

Gráfico N° 01



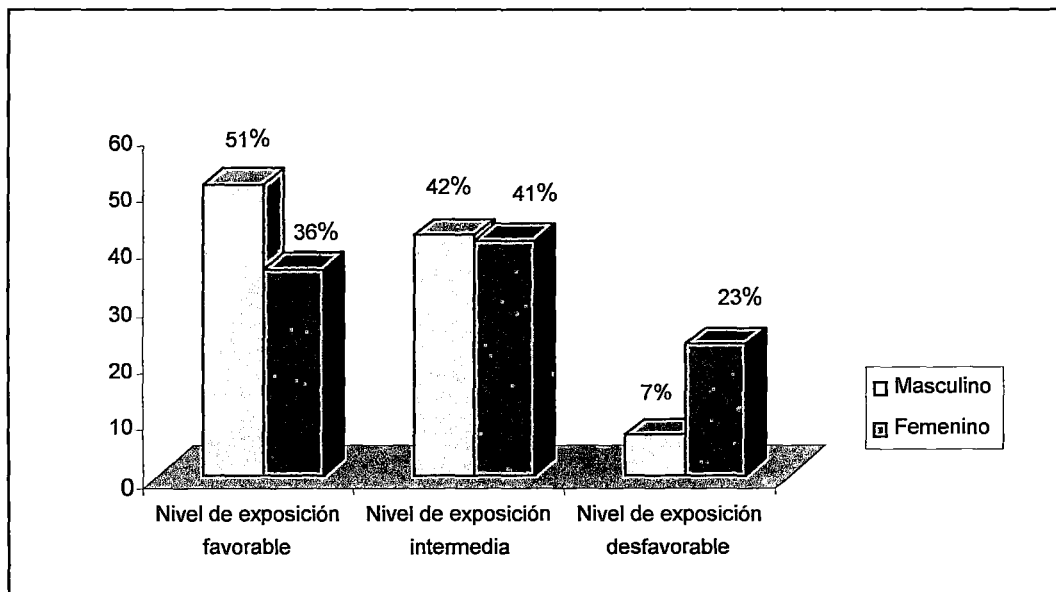
Fuente: Evaluación de Riesgos Psicosociales/Ministerio Público de Tacna/2009

Interpretación:

Se observa que las trabajadoras mujeres superan a los varones en el nivel de exposición desfavorable (18% y 12%, respectivamente). En tal sentido, el 18% de las trabajadoras perciben que las exigencias psicológicas constituyen riesgo psicosocial en el trabajo.

B. Dimensión: Trabajo activo y posibilidades de desarrollo: influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos

Gráfico N° 02



Fuente: Evaluación de Riesgos Psicosociales/Ministerio Público de Tacna/2009

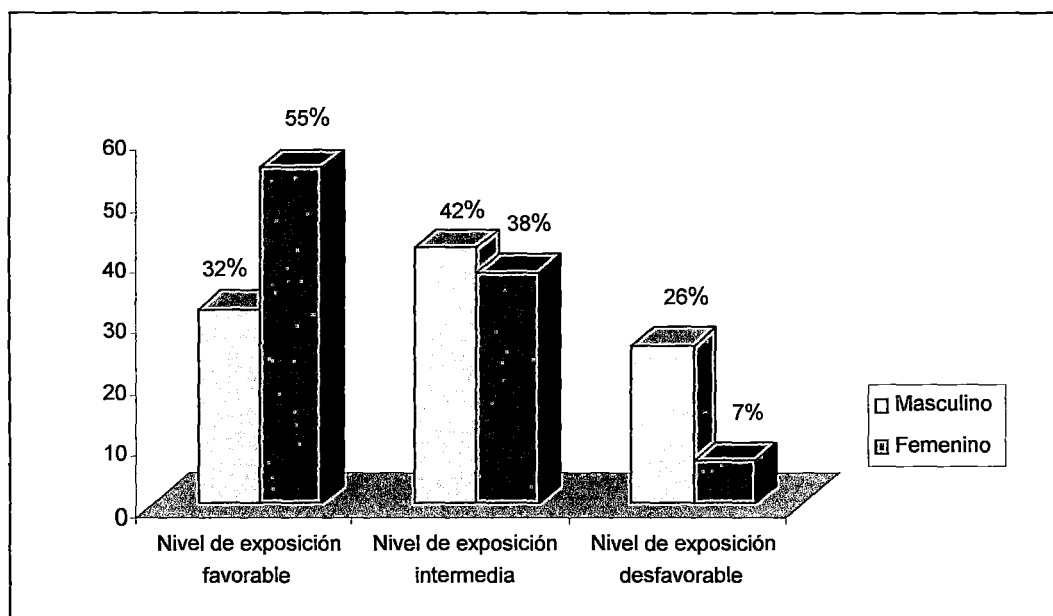
Interpretación:

Se observa que las trabajadoras mujeres superan a los varones en el nivel de exposición desfavorable (23% y 7%, respectivamente). En tal sentido, el 23% de las trabajadoras perciben que el trabajo activo y

posibilidades de desarrollo: influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos, constituye riesgo psicosocial en el trabajo.

C. Dimensión: Apoyo social y calidad de liderazgo

Gráfico N° 03



Fuente: Evaluación de Riesgos Psicosociales/Ministerio Público de Tacna/2009

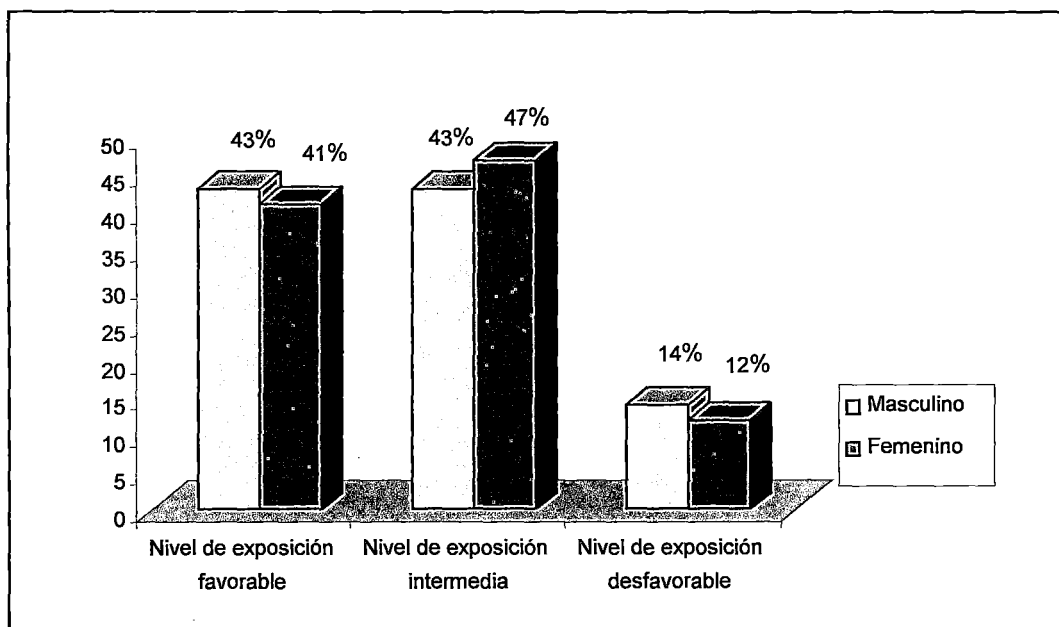
Interpretación:

Se observa que los trabajadores varones superan a las mujeres en el nivel de exposición desfavorable (26% y 7%, respectivamente). En tal

sentido, el 26% de los trabajadores perciben que el apoyo social y calidad de liderazgo, constituye riesgo psicosocial en el trabajo.

D. Dimensión: Inseguridad.

Gráfico N° 04



Fuente: Evaluación de Riesgos Psicosociales/Ministerio Público de Tacna/2009

Interpretación:

Se observa que los trabajadores varones superan a las mujeres en el nivel de exposición desfavorable (14% y 12%, respectivamente). En tal

sentido, el 14% de los trabajadores perciben que la inseguridad, constituye riesgo psicosocial en el trabajo.

E. Dimensión: Doble presencia

Gráfico N° 05



Fuente: Evaluación de Riesgos Psicosociales/Ministerio Público de Tacna/2009

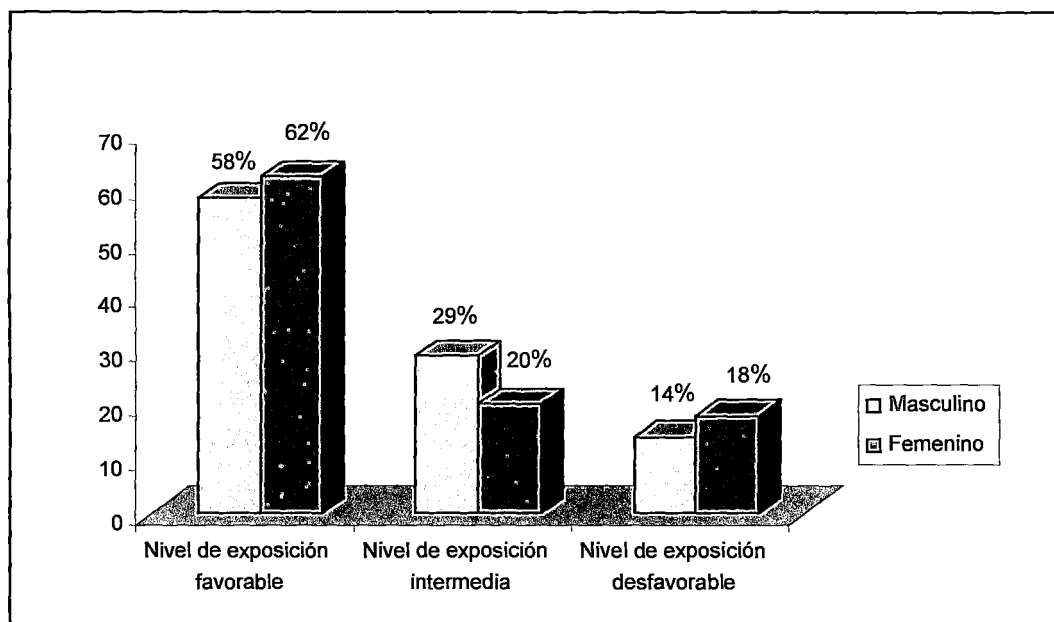
Interpretación:

Se observa que las trabajadoras mujeres superan a los varones en el nivel de exposición desfavorable (41% y 23%, respectivamente). En tal

sentido, el 41% de las trabajadoras perciben que la doble presencia, constituye riesgo psicosocial en el trabajo.

F. Dimensión: Estima

Gráfico N° 06



Fuente: Evaluación de Riesgos Psicosociales/Ministerio Público de Tacna/2009

Interpretación:

Se observa que las trabajadoras mujeres superan a los varones en el nivel de exposición desfavorable (18% y 14%, respectivamente). En tal sentido, el 18% de las trabajadoras perciben que la falta de respeto u

consideración a la estima de los trabajadores constituye riesgo psicosocial en el trabajo.

4.3. Niveles de motivación laboral

4.3.1. Según la muestra total y el género

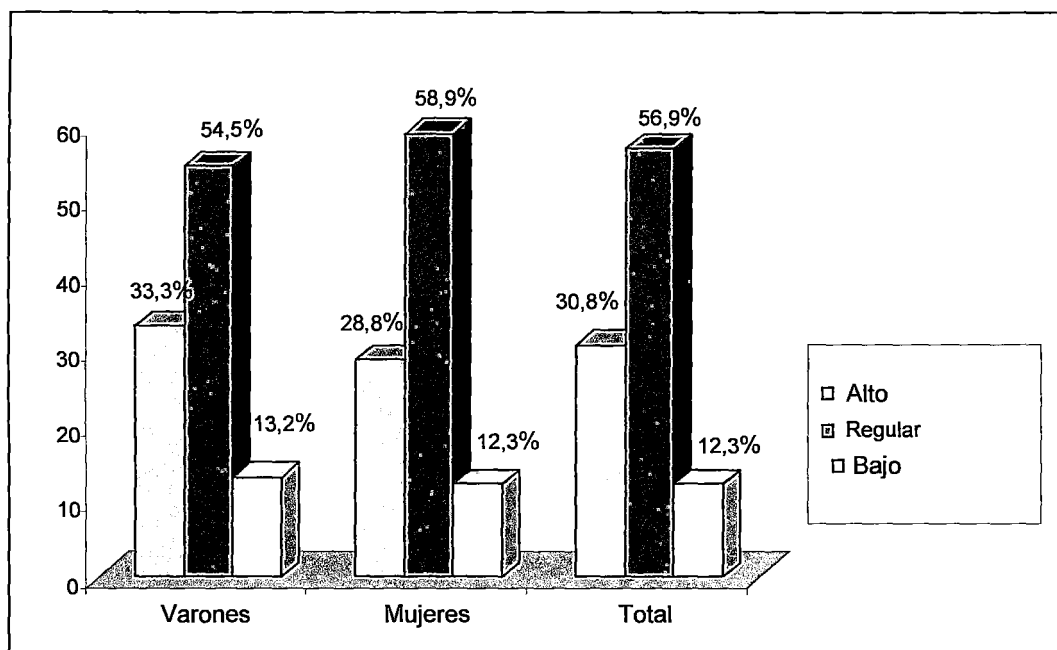
Cuadro N° 02

Género	Varones		Mujeres		Total	
	f	%	f	%	f	%
Alto	19	33,3	21	28,8	40	30,8
Regular	31	54,5	43	58,9	74	56,9
Bajo	7	13,2	9	12,3	16	12,3
Total	57	100%	73	100%	130	100%

Fuente: Evaluación de Motivación Laboral/Ministerio Público de Tacna/2009

Niveles de motivación laboral según el género y la muestra total

Gráfico N° 07



Fuente: Cuadro N° 02

Análisis e Interpretación de Resultados:

El 30,8% del total de la muestra encuestada presenta un nivel alto, a este grupo le sigue el 52,9% con un nivel regular. Por otro lado, se observa que el 12,3% de la muestra total presenta un nivel bajo. Al

comparar los niveles de motivación laboral según el género, se observa que los varones superan a las mujeres en el nivel alto (33,3%, y 28,8%, respectivamente). En cuanto al nivel bajo, no se observan diferencias significativas en los trabajadores varones y mujeres (13,2% y 12,3%, respectivamente).

4.3.2. Ítems de la encuesta de motivación laboral con menor promedio

Cuadro N° 03

N° de Ítems	Ítem	Promedio
1	<i>Los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas.</i>	1,8
4	<i>Mi trabajo me da prestaciones sociales adecuadas.</i>	1,9
6	<i>El reconocimiento social que se me tiene, en comparación al que se le tiene a otros(as) profesionales es el adecuado a la función que desempeño.</i>	2,0
13	<i>Recibo un trato justo en mi trabajo.</i>	2,0

Fuente: Evaluación de Motivación Laboral/Ministerio Público de Tacna/2009

Análisis e Interpretación de Resultados:

En este cuadro, observamos que existen 04 ítems que presentan el menor promedio; es decir, son ítems que han recibido las menores puntuaciones por parte de los trabajadores encuestados. El ítem con la menor puntuación: "Los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas", refleja las preocupaciones e insatisfacciones del trabajador, por cuanto el salario que percibe no alcanza a cubrir sus necesidades básicas. Sabemos que este hecho dificulta la motivación hacia el trabajo, pues un trabajador que no está satisfecho con el salario que recibe y éste no alcanza a satisfacer sus necesidades elementales, no puede sentir alto nivel de motivación hacia el trabajo. El segundo ítem con la menor puntuación: "Mi trabajo me da prestaciones sociales adecuadas", también es fuente de incomodidad y displacer en el trabajador. No es motivador saber que la institución no le brinda las prestaciones que la ley establece para los trabajadores: seguridad social, prestaciones de salud, entre otros beneficios sociales y familiares. Pero por no protestar y no ser objeto de probables represalias, la mayoría de los trabajadores no reclaman por el cumplimiento estricto de estos derechos.

4.3.3. Ítems de la encuesta de motivación laboral con mayor promedio.

Cuadro N° 04

N° de Ítems	Ítem	Promedio
18	<i>Recibo mi salario, aguinaldo y mis vacaciones de acuerdo a la ley.</i>	3,7
11	<i>Creo que mi trabajo actual es interesante.</i>	3,6
16	<i>Mi trabajo es una fuente que me genera estrés.</i>	3,2
14	<i>Creo que mi jefe tiene buenas relaciones laborales conmigo.</i>	3,0

Fuente: Evaluación de Motivación Laboral/Ministerio Público de Tacna/2009

Análisis e Interpretación de Resultados:

Existen una serie de ítems que han recibido, por parte de los trabajadores del Ministerio Público encuestados, puntuaciones altas. El primer ítem: "Recibo mi salario, aguinaldo y mis vacaciones de acuerdo a

la ley”, refleja una situación laboral que viene cumpliéndose de manera óptima en esta institución pública.

El segundo ítem con la mayor puntuación: “Creo que mi trabajo actual es interesante”. A pesar que en el balance general el nivel de motivación laboral de los trabajadores no es alto, los trabajadores perciben que se trata de un trabajo interesante. La percepción de “un trabajo interesante” es un valioso indicador de la motivación laboral.

Otro ítem que recibió la mayor puntuación es el 16 (3,2 como promedio). Este ítem se refiere a “Mi trabajo es una fuente que me genera estrés”. En efecto, la aplicación del Nuevo Código Procesal Penal, ha influido en la aparición de síntomas de tensión psicológica o de reacciones estresantes. Los trabajadores, perciben distintas formas de presión psicológica, administrativa y jurisdiccional de sus superiores, pues los estándares de evaluación del desempeño laboral han cambiando con la implementación del Nuevo Código Procesal Penal y con las nuevas políticas institucionales.

4.4. CONTRASTE DE LAS HIPÓTESIS

4.4.1. Contraste de las hipótesis específicas

Hipótesis específicas N° 01:

“El nivel de motivación laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Tacna es regular”.

Contraste:

Según se observa en el gráfico N° 07, la mayoría de los trabajadores del Ministerio Público de Tacna presentan un nivel de motivación Medio o Regular (54,5%).

Por lo descrito se acepta la primera Hipótesis Especifica.

Hipótesis específicas N° 02:

“Los niveles de exposición de las dimensiones de riesgos psicosociales laborales tienen correlación con la motivación que presentan los trabajadores del Ministerio Público de Tacna”.

Contraste:

Dimensión 1: Exigencias psicológicas

Existe correlación significativa entre la dimensión: exigencias psicológicas y la motivación laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Tacna.

La prueba de hipótesis que permite estudiar la significación de una correlación entre dos variables, viene dada por una prueba de conformidad respecto al modelo de independencia que establece, que la correlación entre las dos variables será cero en la población origen. Las hipótesis estadísticas de esta prueba de conformidad vienen dadas por:

$H_0: \rho = 0$ (No existe relación entre las variables)

$H_1: \rho \neq 0$ (Si existe relación entre las variables)

La significación del coeficiente de correlación se estudia por medio de la distribución t de Student. Para ello se obtiene el valor de:

$$t = r_{xy} \sqrt{\frac{n-2}{1-r_{xy}^2}}$$

Que se sitúa bajo la distribución t (n-2, $\alpha/2$).

El reporte del SPSS versión 15.0 sobre el Coeficiente de Correlación de Pearson, da el siguiente reporte:

Correlaciones

		Motivación Laboral	Dimensión Exigencias Psicológicas
Motivación laboral	Correlación de Pearson	1	,087
	Sig. (bilateral)		,674
	N	130	130
Dimensión Exigencias Psicológicas	Correlación de Pearson	,087	1
	Sig. (bilateral)	,674	
	N	130	130

El valor de $r = 0,087$; que al reemplazarlo en el Estadístico de Prueba correspondiente, se obtiene el valor de t calculado = 0,428 que resulta ser menor que el valor del t crítico (24; 0,025) = 2,064. Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula; es decir, no existe una relación significativa entre la Motivación Laboral y la Dimensión Exigencias Psicológicas, considerando un 5% de significancia.

Dimensión 2: Trabajo activo y posibilidades de desarrollo

Existe correlación significativa entre la dimensión: Trabajo activo y posibilidades de desarrollo y la motivación laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Tacna.

$H_0: \rho = 0$ (No existe relación entre las variables)

$H_1: \rho \neq 0$ (Si existe relación entre las variables)

El reporte del SPSS versión 15.0 sobre el Coeficiente de Correlación de Pearson, da el siguiente reporte:

Correlaciones

		Motivación Laboral	Dimensión Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo
Motivación laboral	Correlación de Pearson	1	-,148
	Sig. (bilateral)		,470
	N	130	130
Dimensión Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo	Correlación de Pearson	-,148	1
	Sig. (bilateral)	,470	
	N	130	130

El valor de $r = -0,148$; que al reemplazarlo en el Estadístico de Prueba correspondiente, se obtiene el valor de t calculado = -0,7333 que resulta ser mayor que el valor del t crítico ($24 ; 0,025$) =

-2,064. Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula; es decir, no existe una relación significativa entre la motivación laboral y la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo, considerando un 5% de significancia.

Dimensión 3: Inseguridad

Existe correlación significativa entre la dimensión: inseguridad y la motivación laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Tacna.

$H_0: \rho = 0$ (No existe relación entre las variables)

$H_1: \rho \neq 0$ (Si existe relación entre las variables)

El reporte del SPSS versión 15.0 sobre el Coeficiente de Correlación de Pearson, da el siguiente reporte:

Correlaciones

		Motivación Laboral	Dimensión Inseguridad
Motivación laboral	Correlación de Pearson	1	-,101
	Sig. (bilateral)		,623
	N	130	130
Dimensión Inseguridad	Correlación de Pearson	-,101	1
	Sig. (bilateral)	,623	
	N	130	130

El valor de $r = -0,101$; que al reemplazarlo en el Estadístico de Prueba correspondiente, se obtiene el valor de t calculado $= -0,497$ que resulta ser mayor que el valor del t crítico $(24; 0,025) = -2,064$. Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula; es decir, no existe una relación significativa entre la Motivación Laboral y la Dimensión Inseguridad, considerando un 5% de significancia.

Dimensión 4: Apoyo social y calidad de liderazgo

Existe correlación significativa entre la dimensión: apoyo social y calidad de liderazgo y la motivación laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Tacna.

$H_0: \rho = 0$ (No existe relación entre las variables)

$H_1: \rho \neq 0$ (Si existe relación entre las variables)

El reporte del SPSS versión 15.0 sobre el Coeficiente de Correlación de Pearson, da el siguiente reporte:

Correlaciones

		Motivación	Dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo
Motivación laboral	Correlación de Pearson	1	-,007
	Sig. (bilateral)		,973
	N	130	130
Dimensión Apoyo Social Calidad de	Correlación de Pearson	-,007	1
	Sig. (bilateral)	,973	
	N	130	130

El valor de $r = -0,007$; que al reemplazarlo en el Estadístico de Prueba correspondiente, se obtiene el valor de t calculado = $-0,034$ que resulta ser mayor que el valor del t crítico $(24; 0,025) = -2,064$. Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula; es decir, no existe una relación significativa entre la Motivación Laboral y la Dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo, considerando un 5% de significancia.

Dimensión 5: Doble presencia

Existe correlación significativa entre la dimensión: doble presencia y la motivación laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Tacna.

$H_0: \rho = 0$ (No existe relación entre las variables)

$H_1: \rho \neq 0$ (Si existe relación entre las variables)

El reporte del SPSS versión 15.0 sobre el Coeficiente de Correlación de Pearson, da el siguiente reporte:

Correlaciones

		Motivación	Dimensión Doble Presencia
Motivación laboral	Correlación de Pearson	1	-,110
	Sig. (bilateral)		,592
	N	130	130
Dimensión Doble Presencia	Correlación de Pearson	-,110	1
	Sig. (bilateral)	,592	
	N	130	130

El valor de $r = -0,110$; que al reemplazarlo en el Estadístico de Prueba correspondiente, se obtiene el valor de t calculado = $-0,542$ que resulta ser mayor que el valor del t crítico ($24 ; 0,025$) = $-2,064$. Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula; es decir, no existe una relación significativa entre la Motivación Laboral y la Dimensión Doble Presencia, considerando un 5% de significancia.

Dimensión 6: Estima

Existe correlación significativa entre la dimensión: estima y la motivación laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Tacna.

$H_0: \rho = 0$ (No existe relación entre las variables)

$H_1: \rho \neq 0$ (Si existe relación entre las variables)

El reporte del SPSS versión 15.0 sobre el Coeficiente de Correlación de Pearson, da el siguiente reporte:

Correlacione

		Motivación	Dimensión Estima
Motivación laboral	Correlación de Pearson	1	,128
	Sig. (bilateral)		,532
	N	130	130
Dimensión Estima	Correlación de Pearson	,128	1
	Sig. (bilateral)	,532	
	N	130	130

El valor de $r = 0,128$; que al reemplazarlo en el Estadístico de Prueba correspondiente, se obtiene el valor de t calculado = $0,632$ que resulta ser menor que el valor del t crítico $(24; 0,025) = 2,064$. Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula; es decir, no existe una

relación significativa entre la Motivación Laboral y la Dimensión Estima, considerando un 5% de significancia.

Según los coeficientes de correlación de Pearson, todas las dimensiones de riesgos psicosociales laborales tienen relación muy baja o nula con la motivación laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Tacna. Es decir, no constituyen condiciones de riesgos psicosocial para los trabajadores del Ministerio Público de Tacna.

Por lo tanto se rechaza la hipótesis segunda hipótesis específica.

Hipótesis específicas N° 03:

Hipótesis Nula

“Existen diferencias significativas en los niveles de motivación laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Tacna, según el género de la muestra”.

Hipótesis Alterna

“No existen diferencias significativas en los niveles de motivación laboral de los trabajadores del M.P.T. según el género de la muestra”.

Contraste:

Según el gráfico N° 07, no se observan diferencias significativas ($p= 0.05$) en los niveles de motivación laboral según el género de la muestra. Por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula.

Hipótesis específicas N° 04:

Hipótesis Nula

“Existen diferencias significativas en los niveles de exposición a los riesgos psicosociales de los trabajadores del Ministerio Público de Tacna según el género de la muestra”.

Hipótesis Alterna

“No existen diferencias significativas en los niveles de exposición a los riesgos psicosociales de los trabajadores del Ministerio Público de Tacna según el género de la muestra”.

Contraste:

Según los gráficos N° 1, 2, 3, 4, 5 y 6, los niveles de exposición a los riesgos psicosociales de los trabajadores del Ministerio Público. (según el género de la muestra), se observan que existen diferencias significativas ($p=0.05$) en las siguientes dimensiones: exigencias Psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, inseguridad, doble presencia y estima. Sin embargo, en la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo, no existen

diferencias significativas cuando se comparan los niveles de exposición según el género de la muestra. Por lo tanto, se acepta la Hipótesis Nula.

4.4.2 Contraste de la Hipótesis General

“Existe influencia significativa entre los riesgos psicosociales laborales y la motivación laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Tacna”.

Proceso de contraste de la hipótesis general:

Aplicando la distribución “Ji” cuadrado para determinar el grado de dependencia, se tiene lo siguiente:

Prueba estadística de chi cuadrado

a) Formulación de Hipótesis Estadística

H_0 : Los riesgos psicosociales laborales y la motivación laboral, son independientes.

H_1 : Los riesgos psicosociales laborales y la motivación laboral, son dependientes

b) Determinación del tipo de prueba.

Teniendo en cuenta el contenido de la H_1 , que anticipa la dirección de la prueba, resulta conveniente realizar una prueba unilateral cola a la derecha.

c) Especificación del nivel de significación de la prueba.

Se asume el nivel de significación del 5%.

d) Distribución de muestreo apropiada para la prueba.

Utilizaremos la distribución Muestral de Chi cuadrado.

e) Los grados de libertad son: (C-1) (F-1)

Donde: C: Columnas ; F: Filas

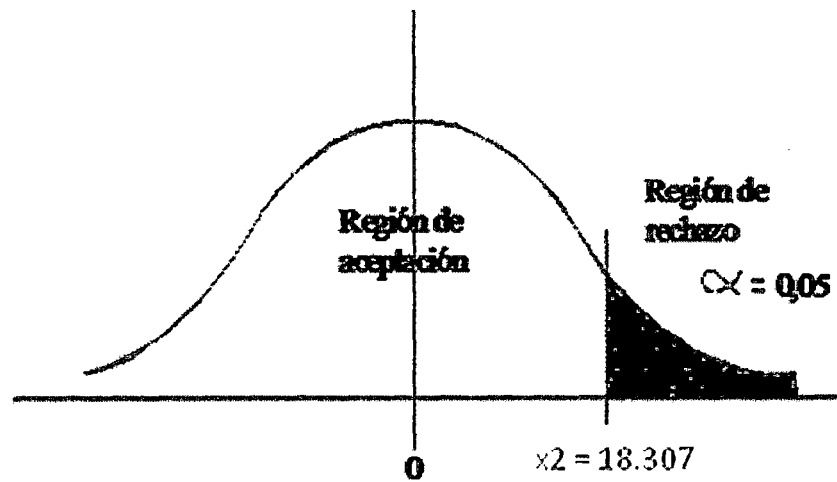
$$Gl. = (6-1) (3-1)$$

$$Gl = 10$$

f) CHI en tablas:

$$\alpha = 0.05 ; \chi^2_{(10)} = 18.307$$

g) Esquema gráfico de la prueba.



h) Datos para el cálculo del estadístico de la prueba.

Motivación	Dimensiones Psicosociales						Total
	1	2	3	4	5	6	
Alto	52	55	58	55	29	77	326
Regular	58	54	52	58	58	32	312
Bajo	20	21	20	17	43	21	142
Total	130	130	130	130	130	130	780

i) Procedimiento de cálculo de chi cuadrado

Celdas	Fo	Fe	Fo - Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	52	54.33	- 2.33	5.4289	0.0999
2	58	52.00	6.00	36.00	0.6923
3	20	23.66	- 3.66	13.3956	0.5662
4	55	54.33	0.67	0.4489	0.0082
5	54	52.00	2.00	4.00	0.0769
6	21	23.66	- 2.66	7.0756	0.2990
7	58	54.33	3.67	13.4689	0.2473
8	52	52.00	0.00	0.00	0.00
9	20	23.66	- 3.66	13.3956	0.5662
10	55	54.33	0.67	0.4489	0.0082
11	58	52.00	6.00	36.00	0.6923
12	17	23.66	- 6.66	44.3556	1.8747
13	29	54.33	- 25.33	641.6089	11.8094
14	58	52.00	6.00	36.00	0.6923
15	43	23.66	19.34	374.0356	15.8088
16	77	54.33	22.67	513.9289	9.4594
17	32	52.00	- 20	400.00	7.6923
18	21	23.66	- 2.66	7.0756	0.2990
Total					50.8924

j) Fórmula

$$\chi_t^2 = \frac{\sum (F_o - F_e)^2}{F_e}$$

Esquema de comprobación

$$H_0 \longrightarrow \mu_1 = \mu_2$$

$$H_1 \longrightarrow \mu_1 \neq \mu_2$$

$$\alpha = 5 \%$$

k) Contraste de resultados

Si $\chi_c^2 > \chi_t^2$ Entonces se rechaza la hipótesis Nula

Si $\chi_c^2 < \chi_t^2$ Entonces se acepta la hipótesis Nula

Entonces se tiene:

$$\begin{aligned}\chi_t^2 &= 18.307 \\ \chi_c^2 &= 50.8924\end{aligned}$$

l) Decisión estadística

Como el estadístico $\chi_c^2 (50.8924) > \chi_t^2 (18.307)$, entonces se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la hipótesis alternativa. Lo cual significa que existe relación de dependencia entre las variables: dimensiones psicosociales laborales y niveles de motivación laboral con un nivel de confianza del 95%. En términos operativos, se puede afirmar que a medida que aumenten los niveles de riesgo psicosocial laboral, la motivación laboral se verá afectada en el personal del Ministerio Público de Tacna.

Por lo descrito, queda verificada la Hipótesis General.

4.5. Discusión de resultados

Una de las premisas que se desprenden de los hallazgos acerca de los riesgos psicosociales laborales, es que éstos afectan una serie de variables organizacionales y de gestión, entre éstas se tiene el desempeño laboral, la satisfacción, la motivación, compromiso organizacional, entre otros aspectos organizacionales y de trabajo. En efecto, la presencia de riesgos psicosociales, en el centro de trabajo, constituiría un factor que desestabilizaría la gestión institucional y afectaría negativamente los planes, a las personas y a los procesos organizacionales. Abundantes referencias bibliográficas aportan conocimiento en este sentido (Sardiña García, Diana; Salvador Moncada, Luis; Llorens Serrano, Clara; Moreno Sáenz, Neus; Asociación peruana de prevención de riesgos en el trabajo en las empresas; Sindicato COMFIA-CCOO; Letayf, Jorge, González, etc.). Es por ello que los hallazgos encontrados en la presente investigación, corroboran las referencias bibliográficas consultadas. Sin embargo, es necesario precisar que los resultados estadísticos en ambas variables, es decir, los niveles de motivación laboral, no han resultado deficitarios e insuficientes, pues apenas un 12,3% de la población encuestada presentó niveles bajos de motivación laboral y por otro lado, en general, los niveles de exposición de riesgos psicosociales en el trabajo (en todas sus dimensiones) arrojaron

resultados favorables. En otras palabras, ninguna dimensión de riesgos psicosociales constituiría una condición de riesgo psicosocial para los trabajadores del Ministerio Público de Tacna.

Por otra parte, consideramos que el Ministerio Público de Tacna es una institución que viene mostrando respeto a las condiciones laborales, pero en caso contrario (si existieran riesgos psicosociales laborales) los trabajadores tampoco podrían mostrar indicios de desmotivación o insatisfacción laboral, pues estamos frente a una población laboral que en su gran mayoría, trabajan bajo la modalidad de contrato, y ello exige un nivel de compromiso laboral muy alto no dando lugar a que se observen señales de desmotivación laboral, pues ello se traduciría en consecuencias negativas para la permanencia y promoción de dichos trabajadores.

Ahora bien, la ausencia de riesgos psicosociales en el trabajo, abona a favor de una gestión administrativa atenta a las condiciones de trabajo y que desarrolla políticas de prevención de riesgos psicosociales (respecto al estrés, hostigamiento laboral y sexual, conflictos interpersonales, actitudes confrontativas en el personal, desunión y

ruptura de las relaciones sociales, entre otros posibles problemas en la gestión de los recursos humanos).

En el presente trabajo de investigación, aproximadamente una tercera parte de la población encuestada (30,8%) presenta un nivel Alto de motivación laboral. Sin embargo, un preocupante 52,9% de los trabajadores presentan un nivel regular o medio de motivación laboral. Esta situación, aparentemente negativa, merecería una explicación adicional, pues se requiere profundizar en la investigación de las expresiones o manifestaciones de la motivación laboral en una institución pública. Esto último, es señalado por cuanto la desmotivación laboral puede ser expresada a través de una encuesta anónima, pero nunca sería manifestada a través del propio desempeño en el contexto del trabajo. En otras palabras, podría haber un cierto descontento o disminución de la motivación en el trabajo del Ministerio Público, pero sin expresar conductualmente en la institución. De allí que la insatisfacción laboral, puede ser un componente cognitivo de la motivación laboral. En este sentido, podríamos tener trabajadores insatisfechos, pero con un desempeño laboral alto, con alto nivel de productividad, por ejemplo.

Respecto de las diferencias o semejanzas de la motivación laboral según la variable género, se encontró que los varones superan a las mujeres trabajadoras; es decir, muestran indicadores de mayor motivación que sus pares, las mujeres. En este punto, hay que precisar lo siguiente, es probable que los varones muestren indicadores de motivación en el trabajo, aunque esto no necesariamente se traduzca en un mejor desempeño laboral, tanto en cantidad como en calidad. Un alto nivel de motivación laboral, no garantiza un incremento en la productividad; hay que recordar que se trata de un proceso psicológico complejo y las relaciones entre motivación y desempeño, no necesariamente son directas o positivas (a mayor motivación, mayor productividad). Como sabemos, la motivación laboral no es un fenómeno sencillo.

En cuanto a la variable riesgos psicosociales, al compararse la exposición de riesgos psicosociales, según el género de la muestra, se observa que existen diferencias significativas en la exposición a determinadas dimensiones de los riesgos psicosociales, tanto en varones como en mujeres.

En este sentido, las mujeres están más expuestas desfavorablemente a las dimensiones laborales exigencias psicológicas

(cognitivas, emocionales y sensoriales); trabajo activo y doble presencia (las mujeres trabajadoras se responsabilizan y realizan la mayor parte del trabajo familiar y doméstico, con lo que efectúan un mayor esfuerzo de trabajo total en comparación con los hombres). Los varones, están más expuestos desfavorablemente a las dimensiones apoyo social (previsibilidad, claridad de rol, conflictos de rol, calidad del liderazgo y refuerzo) e inseguridad en el trabajo (temporalidad laboral, la precariedad laboral, cambios de la jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago y carrera profesional). Se considera que estas diferencias son intrínsecas a las propias condiciones de masculinidad o feminidad en el personal, pues los roles de género tradicionales continúan exigiendo a las mujeres el cumplimiento de un doble rol, como madre y como esposa. Es por ello que, en determinadas circunstancias, las condiciones de trabajadoras puede afectar negativamente el rol de madre o viceversa. En el caso de los varones, merece un análisis aparte la dimensión apoyo social. Es posible que este aspecto, lo varones perciben que sus pares, las trabajadoras mujeres, reciben más apoyo de sus superiores, de los usuarios y de los propios colegas que ellos mismos. Probablemente, esta percepción sea cierta, y podría atribuirse a rezagos de la presencia de actitudes tradicionales de mayor simpatía, protección y de tolerancia hacia la mujer en nuestra sociedad.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

PRIMERA

Existe influencia significativa de los riesgos psicosociales laborales en la motivación laboral en los trabajadores del Ministerio Público de Tacna, con un nivel del 95% de confianza. Se comprobó con la prueba estadística de "Ji" cuadrado, que el "Ji" calculado ($\chi_c^2 = 50.8924$) resulta ser mayor que el valor del "Ji" crítico ($\chi_t^2 = 18.307$). Lo cual comprueba la existencia de la relación de dependencia entre las variables en estudio.

SEGUNDA

El 56,9% de la muestra encuestada presenta un nivel regular de motivación laboral. En segundo lugar, el 30,8% presenta un nivel alto. Finalmente, el 12,3% de la muestra presenta un nivel bajo.

TERCERA

Mediante las medias aritméticas obtenidas de las calificaciones individuales al cuestionario de riesgos psicosociales, se comprobó que no todas las dimensiones de riesgo psicosocial obtuvieron niveles favorables; existen riesgos psicosociales como la baja estima personal y la doble presencia de roles, que afectan la motivación laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Tacna.

CUARTA

Al efectuar la comparación de los niveles de motivación laboral, según el género de la muestra participante, se tiene que en el nivel bajo no existen diferencias significativas entre ambos grupos. Se observa también que los varones superan a las mujeres en el nivel alto (33,3% y 28,8%, respectivamente). Contrariamente, las mujeres superan a los varones en el nivel regular (58,9% y 54,5%, respectivamente).

QUINTO

Al efectuar la comparación de los niveles de exposición a los riesgos psicosociales de los trabajadores, según el género, se encontró que los varones están más expuestos (nivel alto de exposición) que las mujeres en los siguientes riesgos psicosociales: apoyo social (26% y 7%,

respectivamente) e inseguridad (14% y 12%, respectivamente). Por el contrario, las mujeres están más expuestas que los varones en los siguientes rasgos: exigencias psicológicas (18% y 12%, respectivamente); trabajo activo y posibilidades de desarrollo (23% y 7%, respectivamente) y doble presencia (41% y 23%, respectivamente).

RECOMENDACIONES

PRIMERA

Aun cuando no se ha comprobado la presencia de indicadores de riesgos psicosociales en alguna de sus dimensiones, es importante mantener el interés constante respecto de este aspecto, pues como se ha señalado en el marco teórico referencial, las situaciones o condiciones laborales, que tienen potencial para convertirse en riesgos psicosocial para los trabajadores, se modifican o cambian en forma periódica. Entonces, la intervención frente a los riesgos psicosociales, debería tener las mismas características que la intervención frente a cualquier otro riesgo en el trabajo. De esto se deduce que, en primer lugar, en todas las instituciones públicas deben evaluarse periódicamente los riesgos psicosociales. Esta evaluación, debe realizarse con una finalidad preventiva. Debe tener como objetivo proporcionar un mejor conocimiento para poder controlar los riesgos de forma eficaz, ya que partimos de que la evaluación no es un fin en sí misma ni una mera prescripción burocrática de obligado cumplimiento. La puesta en práctica de toda acción preventiva requiere, en primer término, el conocimiento de las condiciones de cada uno de los puestos de trabajo en el Ministerio

Público, para identificar y evitar los riesgos y evaluar los que no puedan evitarse.

SEGUNDA

La no presencia de riesgos psicosociales desfavorables en el Ministerio Público de Tacna, no exime a esta institución la implementación de una política de gestión preventiva. Partiendo de la evidencia científica y atendiendo a los criterios de gestión pública moderna, en términos estrictamente de prevención, la gestión preventiva tiene que centrarse, por un lado, en los riesgos psicosociales y, por otro, en la organización del trabajo. Los riesgos psicosociales, son la exposición que debemos evitar o reducir y la organización del trabajo es el origen de esta exposición. Es por ello que se debe evaluar estos riesgos y combatirlos en el origen. La evaluación de los riesgos y la selección de las medidas preventivas, deben realizarse con la participación activa de los trabajadores y trabajadoras del Ministerio Público de Tacna.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arquer, Isabel (1997). *Carga mental de trabajo: fatiga*. (Centro Nacional de Condiciones de Trabajo- España). Citado el 17 de agosto del 2009. Disponible en:
http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_445.htm
- Benavides, F. G. et al. (2002). *Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas*. Gac Sanit., Barcelona, V. 16, N°. 3, 2002. Citado el 08 de julio del 2009. Disponible en:
<http://wwwscielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112002000300005&lng=pt&nrm=iso>
- Bohlander, G., Snell, S. y Sherman, A. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. (12° Edición). México: Thomson Learning.
- Burriel Lluna, Germán (1997). *Sistema de gestión de riesgos laborales e industriales*. Madrid: Fundación MAPFRE
- Caicoyaa, M. (2004). *Dilemas en la evaluación de riesgos psicosociales*. Arch. Prevención de Riesgos Laborales. 2004; 7 (3): 109-118. Citado el 17 de agosto del 2009. Disponible en:
http://www.scsmt.cat/text_complert/32_41_dilemas.pdf

- Cornejo, R. (1996). *Metodología de la investigación*. (8º Edición). Centro de Ediciones. Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa.
- Chiavenato, I. (1995): *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Bogotá: McGrill-Interamericana
- Davis, Keith y John W. Newstrom (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo* (11º Edición). México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Dessler, Gary (1997). *Administración de personal*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Dirección General de Salud Ambiental – DIGESA (MINSA-PERÚ). Salud Ocupacional. Citado el 19 agosto del 2009. Disponible en: <http://www.digesa.sld.pe/aire/ecodialogo2002/DIGESA-%20DEEMA.doc>
- Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional. Dirección General de Salud Ambiental del Ministerio de Salud (2005). *Manual de Salud Ocupacional*. Lima: Dirección General de Salud Ambiental. Citado el 10 de agosto del 2009. Disponible en: <http://www.cepis.ops-oms.org/bvsacd/cd27/salud.pdf>
- Dessler, Gary (1997). *Administración de personal*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.

- Flores, A. Javier y Bedoya, J. Edgar (2004). *Cómo hacer y evaluar una Tesis*. Universidad José Carlos Mariátegui de Moquegua.
- Fundación MAPFRE (s.f.). *Manual de seguridad en el trabajo*. Madrid. Citado el 17 agosto del 2009. Disponible en:
<http://www.mapfre.com/fundacion/es/publicaciones/pmma/libros/li-10.shtml>
- Generalitat de Catalunya. *Riesgos psicosociales en el trabajo*. Departamento de Trabajo. Dirección General de Relaciones Laborales. Citado el 15 de agosto del 2009. Disponible en:
http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_703.htm
- Gibson, J.; Ivancevich, J.; y Donnelly, J. (1997). *Las Organizaciones - Comportamiento, Estructura, Procesos*. (8° Edición). Bogotá: Mc Graw Hill / Irwin.
- González Meseguer, José Luis (s.f.), *Riesgos psicosociales y Ley de Prevención de Riesgos Laborales*. Citado el 08 de julio del 2009. Disponible en:
http://www.intersindical.org/salutlaboral/stepv/vall_riespsico.pdf
- Gurrea Gracia, Javier (2003). *Factores de riesgo psicosocial: Dimensión, evaluación e incapacidad*. En: *Factores de riesgo psicosocial en el medio laboral: Un enfoque multidisciplinar*.

Resumen de ponencias. Zaragoza, febrero de 2003. Citado el 14 de agosto del 2009. Disponible en:

<http://www.smhstar.org/archivos/070417jor5librodeponencias.pdf>

- Hersey, P., Blanchard, K. y Johnson, D. (1998). *Administración del comportamiento organizacional* (7° Edición). México: Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH). *El estrés en el trabajo*. Citado el 18 de agosto del 2009. Disponible en: <http://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101sp.html>
- Ivancevich, J., Lorenzi, P. y Skinner, S. (1996). *Gestión: calidad y competitividad*. Madrid: Irving.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (1998). *Administración: Una perspectiva global*. (11° Edición). México. Mc Graw Hill.
- Kast, F. y Rosenzweig, J. (1996), *Administración en las organizaciones (Enfoque de Sistemas y de Contingencia)* (4° Edición.). México: Editorial Trillas
- López Mas, Julio (julio, 2005). *Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg*. Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM (Vol. 8, Nº 15, Lima, Julio 2005). Citado el 24 de agosto del 2009. Disponible en:

http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtualData/publicaciones/administracion/N15_2005/a04.pdf

- Letayf, Jorge y González, Carlos (1994). *Seguridad, higiene y control ambiental*. Madrid: Mc Graw Hill.
- *Max Weber y la Teoría de la Burocracia* (sin autor). Citado el 29 de julio del 2009. Disponible en:
<http://www.elprisma.com/apuntes/economia/maxweberburocracia/default5.asp>
- Moncada, Luis; Llorens Serrano, Clara y Moreno Saenz, Neus. *Evaluar e Intervenir Sobre los Riesgos Psicosociales: es necesario y posible. La Metodología ISTAS21 (CoPsoQ)*. Citado el 17 de agosto del 2009. Disponible en:
<http://www.srt.gov.ar/publicaciones/NoticiaSRT/99/banconacion/5riegospsicosociales.pdf>
- Namakforoosh, M. (2002). *Metodología de la investigación*. (2° Edición). México: Limusa.
- Ponencia: *Los factores de riesgo psicosocial en el medio laboral. Un enfoque multidisciplinar: Resumen de ponencias*. Zaragoza, febrero de 2003. Citado el 03 de septiembre del 2009. Disponible en:
<http://www.smhstar.org/archivos/070417jor5librodeponencias.pdf>

- Portal web de Salusline: *En línea Directa con su Salud*. Última Actualización: 18-09-2006. Citado el 12 de agosto del 2009. Disponible en:
<http://www.salusline.com/tools/?TOOL=tipoa&CUSTOM=salusline>
- Portal web: ISTAS. Artículo: *Factores Psicosociales y estrés: prevención y evaluación de riesgos*. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS-España). Citado el 19 de agosto del 2009. Disponible en:
<http://www.istas.net/ecoinformas/web/index.asp?idpagina=112>
- Portal web ISTAS. Artículo: *Falta de apoyo social y de calidad de liderazgo*. El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS-España). Citado el 20 de agosto del 2009. Disponible en:
<http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=1977>
- Portal web: Salud Laboral. Artículo: *Carga mental de trabajo*. Citado el 16 de agosto del 2009. Disponible en:
<http://tusaludlaboral.galeon.com/productos1356473.html>
- Portal web: Costa Sur. Artículo: *Los estresores: Ayuda y consejos para este problema*. (julio de 2007). Citado el 25 de agosto del 2009. Disponible en: <http://psicologia.costasur.com/es/los-estresores.html>

- Robbins, Stephen (1999). *Comportamiento organizacional*. (8° Edición). México: Prentice Hall.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2000). *Administración*. (6° Edición). México: Prentice Hall.
- Sardiña García, Diana (mayo 2004). *El estrés en el trabajo: Modelo de Karasek*. Citado el 20 de agosto del 2009. Disponible en:
<http://www.cop.es/delegaci/palmas/biblio/rrhh/rrhh09.pdf>
- Solana, Ricardo F. (1993). *Administración de Organizaciones*. Buenos Aires: Ediciones Interoceánicas.
- Stoner, James; Freeman, R. Edward Y Gilbert, Daniel (1996). *Administración* (6° Edición). México: Editorial Pearson
- Salvador Moncada, Luis y Llorens Serrano, Clara. *El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España y el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Citado el 18 de agosto del 2009. Disponible en:
http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_703.htm
- Seminario internacional (2003) *Formación de auditores internos para la norma OHSAS 18001* (Seguridad y salud ocupacional). Organiza: Asociación peruana de prevención de riesgos en el trabajo en las empresas. Lima.

- SINDICATO COMFIA-CCOO. (España). Boletín Salud Laboral. *Evaluación de Riesgos Psicosocial*. Citado el 08 de septiembre del 2009. Disponible en:
<http://www.comfia.net/saludlaboral/html/4970.html>
- Unión Europea. Parlamento Europeo. Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Parlamento Europeo. Citado el 17 de agosto del 2009. Disponible en: http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!DocNumber&lg=es&type_doc=COMfinal&an_doc=2003&nu_doc=57
- UNIVERSIA. Artículo: *Cómo gestionar las emociones en el trabajo*. (junio del 2007). Portal web UNIVERSIA COLOMBIA. Citado el 19 de agosto del 2009. Disponible en:
<http://www.universia.net.co/laboral-empresarial/destacado/comogestionarlasemocioneseneltrabajo.htm>
- Valdivia, D. Raúl (2001). *El proyecto de investigación. Guía Auto-instructiva*. Universidad Privada de Tacna. Tacna.
- Weinert, A. B. (1985). *Manual de Psicología de las Organizaciones. La Conducta Humana en las Organizaciones*. Barcelona: Herder.

ANEXOS

ANEXO N° 01: Cuestionario PSQ CAT 21 COPSOQ para la evaluación de
Riesgos Psicosociales.

ANEXO N° 02: Encuesta de Motivación Laboral

CUESTIONARIO PSQ CAT21 COPSOQ PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Instrucciones

Este cuestionario, está diseñado para identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de las personas trabajadoras.

Se trata de un cuestionario anónimo. El cuestionario no contiene códigos de identificación (nombre, DNI, símbolos) de la persona que responde. Se han suprimido aquellas preguntas u opciones de respuesta que permitían identificar a un/a trabajador/a. En cualquier caso, la información que contiene es confidencial.

Toda la información será analizada por personal técnico, sujeto al mantenimiento del secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines que hemos descrito. En el informe de resultados, no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada. Esta introducción al cuestionario supone para ti y el conjunto de trabajadores y trabajadoras, una garantía legal de que todo el personal que va a trabajar para esta evaluación de riesgos, asumen y cumplen rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales.

La contestación del cuestionario es individual, es un cuestionario que contesta cada trabajador pero no evalúa al individuo sino a la organización del trabajo.

Te pedimos que respondas sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar.

La mayoría de preguntas tienen varias opciones de respuesta y te pedimos que señales con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación (por ejemplo, escogiendo una sola opción entre las posibles respuestas: "siempre / muchas veces / algunas veces / sólo alguna vez / nunca").

En otras preguntas no se trata de marcar una opción, sino de responder con un número.

Si tienes más de un empleo, te pedimos que refieras todas tus respuestas solamente al que haces en esta Institución.

Muchas gracias por tu colaboración

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS
PSICOSOCIALES**

Edad: _____ Género: V () M (). Antigüedad en la institución:

Para responder, utiliza las siguientes alternativas:

SIEMPRE	: S
MUCHAS VECES	: MV
A VECES	: AV
SÓLO ALGUNA VEZ	: SAV
NUNCA	: N

APARTADO 1

Por favor elige una SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas.

	S	MV	AV	SAV	N
1. ¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
2. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
3. ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	0	1	2	3	4
4. ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	4	3	2	1	0
5. ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
6. ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	4	3	2	1	0
Suma tus respuestas					

APARTADO 2

Por favor, elige una SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:

	S	MV	AV	SAV	N
7. ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	4	3	2	1	0
8. ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan las tareas?	4	3	2	1	0
9. ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	4	3	2	1	0
10. ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	4	3	2	1	0
11. Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu lugar de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial?	4	3	2	1	0
12. ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	3	2	1	0
13. ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
14. ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	4	3	2	1	0
15. ¿Tienen sentido tus tareas?	4	3	2	1	0
16. ¿Hablas con entusiasmo de tu institución a otras personas?	4	3	2	1	0
Suma tus respuestas					

APARTADO 3

Por favor, elige una SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:

En estos momentos ¿estás preocupado por...	S	MV	AV	SAV	N
17. ¿Lo difícil que sería encontrar otro empleo en el caso de que te quedaras desempleado?	4	3	2	1	0
18. ¿Si te cambian las tareas contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
19. ¿Si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?	4	3	2	1	0
20. ¿Si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
Suma tus respuestas					

APARTADO 4

Por favor, elige una SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:

	S	MV	AV	SAV	N
21. ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	4	3	2	1	0
22. ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	4	3	2	1	0
23. En tu institución, ¿se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	4	3	2	1	0
24. ¿Recibes toda la información que necesitas para hacer bien tu trabajo?	4	3	2	1	0
25. ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	4	3	2	1	0
26. ¿Recibes ayuda y apoyo de tu superior inmediato/a?	4	3	2	1	0
27. ¿Tu lugar de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros o compañeras?	4	3	2	1	0
28. En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	4	3	2	1	0
29. ¿Tus jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	4	3	2	1	0
30. ¿Tus jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	4	3	2	1	0
Suma tus respuestas					

APARTADO 5

Por favor, elige una SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:

Este apartado está diseñado para personas trabajadoras que conviven con alguien (pareja, hijos, padres...).

Si vives solo o sola no respondas, pasa directamente al **Apartado 6**.

Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:

31. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces?

- Soy el/la responsable principal y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas. 4
- Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas. 3
- Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas. 2
- Sólo hago tareas puntuales. 1
- No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas. 0

APARTADO 6

Por favor, elige una SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:

	S	MV	AV	SAV	N
32. Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
33. Cuando estás en la institución, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
34. ¿Hay momentos en que necesitarías estar en la institución y en casa a la vez?	4	3	2	1	0
Suma tus respuestas					

APARTADO 7

Por favor, elige una SOLA OPCIÓN para cada una de las siguientes frases:

	S	MV	AV	SAV	N
35. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.	4	3	2	1	0
36. En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario.	4	3	2	1	0
37. En el trabajo me tratan injustamente.	0	1	2	3	4
38. Si pienso en todo el trabajo y el esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado.	4	3	2	1	0
Suma tus respuestas					

Gracias por tu colaboración

ENCUESTA DE MOTIVACIÓN LABORAL

A continuación se presentan una serie de afirmaciones elaboradas con el propósito de determinar la motivación que el trabajo produce en las personas, para ello se le pide responder con sinceridad y absoluta libertad. Lea cuidadosamente las afirmaciones y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una "X" la respuesta que corresponda:

Si: Siempre

Poco: Término medio

No: Nunca o Nada

Afirmaciones	Si	Poco	No
1. Los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas			
2. Creo que he elegido mal mi profesión.			
3. Mi trabajo actual me permite tener vacaciones anuales.			
4. Mi trabajo me da prestaciones sociales adecuadas.			
5. Deseo otro empleo en lugar del actual.			
6. El reconocimiento social que tiene mi empleo actual es el adecuado a la función que desempeño.			
7. Gano lo suficiente en mi actual empleo para atender a mi familia.			
8. Me siento seguro y estable en mi empleo.			
9. La institución me proporciona crecimiento económico y profesional.			
10. Recibo algún incentivo por parte de la institución cuando hago un trabajo bien hecho.			
11. Creo que mi trabajo actual es interesante.			
12. Me siento con ánimos para realizar adecuadamente mi trabajo.			
13. Recibo un trato justo en mi trabajo.			
14. Creo que mi jefe(a) tiene buenas relaciones laborales conmigo.			
15. Las relaciones con mis demás compañeros(as) me motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo.			
16. Mi trabajo es una fuente que me genera estrés.			
17. Considero que el trabajo que desempeño está de acuerdo con mis capacidades.			
18. Recibo mi salario, aguinaldo y mis vacaciones de acuerdo a la ley.			
19. Mi salario lo recibo con puntualidad.			

Gracias por tu colaboración