



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Factores psicosociales laborales de los colaboradores de  
una institución pública del distrito de San Juan de  
Lurigancho 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

**Br. Rosa Luz Lapa Rivera**

**ASESORA:**

**Dra. Jessica Paola Palacios Garay**

**SECCIÓN:**

**Ciencias empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión de políticas públicas**

**PERÚ – 2018**

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Rosa Luz Lapa Rivera

cuyo título es:

" FACTORES PSICOSOCIALES LABORALES DE LOS COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:15 (número) Quince(letras).

Lima, San Juan de Lurigancho 09 de octubre del 2018

*Plp Sebastian Sanchez Diaz*  
 .....  
 Dr. Sebastian Sanchez Diaz  
 PRESIDENTE

*Dr. Maritza Guzman Meza*  
 .....  
 Dra. Maritza Guzman Meza  
 SECRETARIO

*Plp Jessica Paola Palacios Garay*  
 .....  
 Dra. Jessica Paola Palacios Garay  
 VOCAL



*[Signature]*

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del SGC	Aprobó	 <i>[Signature]</i> Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--	--------	---

**Dedicatoria**

A mi hija Antonella que es la razón de mí existir, motivo y estímulo permanente de mis esfuerzos y sacrificios para ser cada día mejor madre y profesional.

**Agradecimiento**

Expreso mi agradecimiento a los estudiantes, asesores, docentes, directivos e instituciones que han colaborado en la materialización de la presente investigación. A mis familiares por su apoyo fundamental en mi formación profesional, quienes a la distancia supieron siempre transmitirnos su confianza y aliento para que supiera mantener el equilibrio como persona.

### Declaración de autoría

Yo, Rosa Luz Lapa Rivera, sede/filial Lima Este; declaro que el trabajo académico titulado Factores psicosociales laborales en los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018 presentado en folios 109 para la obtención del grado académico profesional de Maestra en Gestión pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 20 de agosto de 2018

.....  
Firma



## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Se realiza la presentación de la tesis titulada: Factores psicosociales laborales en los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018 cuyo objetivo general fue Factores psicosociales laborales en los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018 en la que se planteó la investigación cuyos resultados puedan ser inferirles hacia poblaciones con características similares.

El trabajo presenta en el primer capítulo la fundamentación científico técnica y humanística de la variable, los antecedentes, la justificación, el planteamiento del problema, hipótesis e hipótesis a las que se desean arribar en la investigación. En el segundo capítulo presenta los componentes metodológicos, en la tercera sección presenta los resultados, seguidamente en la cuarta sección presenta la discusión del tema, luego en la quinta sección exponer las conclusiones, seguidamente en la sexta sección se dan las recomendaciones pertinentes y en la séptima sección se adjunta las referencias bibliográficas y los anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación

## Índice

	<b>Página</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>RESUMEN</b>	x
<b>ABSTRACT</b>	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	12
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	37
1.5. Justificación del estudio	38
1.6. Hipótesis	39
1.7. Objetivos	40
<b>II. MÉTODO</b>	41
2.1. Diseño de investigación	42
2.2. Variables, operacionalización	43
2.3. Población y muestra	45
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	46
2.5. Método de análisis de datos	48
2.6. Aspectos éticos	49
<b>III. RESULTADOS</b>	50
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	68
<b>V. CONCLUSIONES</b>	72
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	74
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	76
<b>ANEXOS</b>	81

### Lista de tablas

		Página
Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable factores psicosociales laborales	44
Tabla 2	Distribución de la población	45
Tabla 3	Distribución de la muestra	46
Tabla 4	Validez de contenido del instrumento de factores psicosociales laborales por juicio de expertos	47
Tabla 5	Nivel de confiabilidad de la variable factores psicosociales	48
Tabla 6	Baremos de la variable factores de riesgo psicosocial	48
Tabla 7	Niveles en la percepción de factores de riesgo psicosocial	51
Tabla 8	Niveles en la percepción del liderazgo y relaciones sociales	52
Tabla 9	Niveles en la percepción del control sobre el trabajo	53
Tabla 10	Niveles en la percepción demandas del trabajo	54
Tabla 11	Niveles en la percepción de recompensas	55
Tabla 12	Prueba de normalidad de los datos	56
Tabla 13	Coeficientes de la regresión logística de las dimensiones de los factores psicosociales	57
Tabla 14	Coeficientes de la regresión logística de los indicadores en el interior de la dimensión del liderazgo y relaciones sociales	59
Tabla 15	Coeficientes de la regresión logística de los indicadores en el interior del control sobre el trabajo	61
Tabla 16	Coeficientes de la regresión logística de los indicadores en el interior de las demandas del trabajo	63
Tabla 17	Coeficientes de la regresión logística de los indicadores en el interior de la recompensa del trabajo	66

**Lista de figuras**

		Página
Figura 1	Niveles en la percepción de factores de riesgo psicosocial	51
Figura 2	Niveles en la percepción del liderazgo y relaciones sociales	52
Figura 3	Niveles en la percepción del control sobre el trabajo	53
Figura 4	Niveles en la percepción demandas del trabajo	54
Figura 5	Niveles en la percepción de recompensas	55
Figura 6	Pesos de las dimensiones de los factores psicosociales	57
Figura 7	Pesos de los indicadores dentro de la dimensión de liderazgo y relaciones sociales	59
Figura 8	Pesos de los indicadores en el interior del control sobre el trabajo	61
Figura 9	Pesos de los indicadores en el interior de la demanda del trabajo	64
Figura 10	Pesos de los indicadores en el interior de la recompensa del trabajo	66

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la dimensión predominante que más influye en los Factores psicosociales laborales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

En la parte metodológica la investigación fue de tipo sustantiva con nivel explicativo, el método fue hipotético deductivo con diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo conformada por o por conveniencia del investigador, se utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento de recolección de datos fue el cuestionario de 123 ítems dicho instrumento cumplió con las propiedades básica de tener validez a través de los juicios de expertos y confiabilidad con una prueba piloto utilizando el alfa de Cronbach por encontrarse en una escala de likert.

Se llegó a la siguiente conclusión general según el objetivo general la dimensión predominante que más influye en la variable en estudio fue el liderazgo y relaciones sociales. En la parte descriptiva se observó que el 29,6% de los encuestados perciben un nivel bajo, mientras que el 70.4% de los mismos consideran un nivel medio de factores de riesgo psicosocial.

**Palabras clave:** Factores psicosociales laborales

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the predominant dimension that most influences the occupational psychosocial factors of employees of a public institution in the district of San Juan de Lurigancho 2018.

In the methodological part, the research was of a substantive type with an explanatory level, the method was hypothetical deductive with a non-experimental cross-sectional design, the population was conformed by or for the convenience of the researcher, the survey technique was used and as a collection instrument of data was the questionnaire of 123 items that instrument fulfilled with the basic properties of having validity through expert judgments and reliability with a pilot test using the Cronbach's alpha to be on a likert scale.

The following general conclusion was reached according to the general objective: the predominant dimension that most influenced the variable under study was leadership and social relations. In the descriptive part it was observed that 29.6% of the respondents perceive a low level, while 70.4% of them consider a medium level of psychosocial risk factors.

***Keywords:*** Occupational psychosocial factors

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

A nivel internacional se han evidenciado problemas en los factores psicosociales; tal como lo expresaron los resultados en Ecuador, Guerra (2016) encontró bajos niveles de factores psicosociales y el rendimiento de los colaboradores está sujeto a factores tales como: el estrés, sobrecarga de trabajo, conflictos interpersonales, falta de comunicación. Lo cual provoca que las tareas designadas no se cumplan en los plazos establecidos por la ciudadanía y que el flujo de información adecuado para el buen funcionamiento de la institución. La mayoría de los colaboradores manifiestan problemas durante su trayectoria laboral, sin tener el conocimiento previo de los Riesgos Psicosociales a los cuales está expuesto, mientras realiza las funciones o tareas necesarias que requiere el puesto.

A nivel nacional, se evidencian problemas en los factores psicosociales y manifiestan niveles bajos de factores psicosociales y Moreno (2011) definió que los factores de riesgo psicosocial, son factores que probablemente pueden generar daños a la salud, son negativos y desfavorables, lo que en consecuencia, pueden afectar tanto la salud física como la mental. Son factores que se relacionan con el estrés, que pueden perturbar y desequilibrar los recursos y las capacidades y demandas con las que cuenta una persona, para controlar, manejar y responder a la cantidad de actividades provenientes del trabajo. Son incontables y pueden derivarse de los diversos componentes en el trabajo, como por ejemplo: ausencia de control en el trabajo, cambios de horarios de manera improvisada, ambigüedad del rol, inadecuada comunicación organizacional, aumento en el ritmo del trabajo, entre otros. Dado a que estos factores, pueden producirse en cualquiera de los desequilibrios ocasionados entre las demandas y los recursos, el enumerar estos factores sería una tarea interminable.

En la institución se ha evidenciado bajos niveles de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y está influyendo en las formas de trabajar y los ambientes en los que se relacionan, se ha observado también bajos niveles de control sobre el trabajo habiendo poca posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización, además se encontró bajos niveles de demanda del trabajo y poca recompensa y mantener buenos niveles de factores psicosociales es importante; por lo que Paspuel (2014) sostuvo que los factores psicosociales laborales han adquirido mayor importancia debido al aumento del trabajo intelectual, aumento de empresas pertenecientes al sector servicios, uso generalizado de las nuevas tecnologías, son riesgos emergentes y la globalización.

Por lo que se lleva a cabo la presente investigación, cuyo objetivo fue determinar la dimensión predominante de los factores psicosociales laborales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

## **1.2. Trabajos previos**

### **Antecedentes internacionales**

Saldaña (2017) en su investigación titulada *Relación factores psicosociales intralaborales y satisfacción laboral en empleados de Empocaldas S.A. E.S.P (Seccionales del Oriente De Caldas)*, tuvo como objetivo analizar la relación existente entre los factores psicosociales intralaborales y la satisfacción laboral de los empleados de Empocaldas S.A. E.S.P de las seccionales del oriente de Caldas. El estudio fue correlacional con diseño no experimental, con una muestra de 48 trabajadores. Para la recolección de datos de los factores psicosociales intralaborales se utilizó la Batería de Instrumentos del Ministerio de la Protección Social (2010). Se concluyó: No existe relación directa entre los factores intralaborales y el nivel de satisfacción de los trabajadores de Empocaldas. La dimensión demandas emocionales fue la única variable que se relacionó directamente con la satisfacción. A pesar de que dicha relación es débil, se evidencia que las situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea, contribuyen en la variación de los niveles de satisfacción. Las demandas emocionales fueron identificadas como un factor de riesgo, lo que indica que si se percibe insatisfacción laboral puede ser a causa de esta dimensión. Es comprensible que dicha dimensión se presente como un riesgo, ya que Empocaldas al ser una organización que presta un servicio de atención al usuario, los trabajadores se ven expuestos a tratos negativos o situaciones de estrés que afecten negativamente las emociones de los colaboradores. Finalmente, es de anotar que varios factores intralaborales puntaron como protectores. Ninguno influencia de forma significativa en los niveles de satisfacción laboral, pues todas las correlaciones son débiles.

Guerra (2016) en su investigación titulada *Los factores de riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los colaboradores de la dirección provincial del registro civil del cantón Ambato, provincia de Tungurahua*, tuvo como objetivo determinar la incidencia de los factores de riesgos psicosociales que afectan a los colaboradores de la Dirección Provincial del Registro Civil, de Tungurahua, cantón Ambato. El estudio fue exploratorio,

descriptivo y explicativo, con una muestra de 33 trabajadores. Se concluyó: La Dirección Provincial del Registro Civil presenta diferentes tipos de problemas que impiden que su trabajo se realice con un ambiente de trabajo idóneo y por lo tanto que su rendimiento no sea el eficiente, provocando que se produzca diversos efectos afectando la imagen de la institución. El rendimiento de los colaboradores está sujeto a factores tales como: el estrés, sobrecarga de trabajo, conflictos interpersonales, falta de comunicación. Lo cual provoca que las tareas designadas no se cumplan en los plazos establecidos por la ciudadanía y que el flujo de información adecuado para el buen funcionamiento de la institución. La mayoría de los colaboradores manifiestan problemas durante su trayectoria laboral, sin tener el conocimiento previo de los Riesgos Psicosociales a los cuales está expuesto, mientras realiza las funciones o tareas necesarias que requiere el puesto.

Pando, Varillas, Aranda y Elizalde (2016) en su artículo titulado *Análisis factorial exploratorio del 'Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo' en Perú*, tuvo como objetivo validar un instrumento evaluación de factores psicosociales para su aplicación en trabajadores en Perú. Se realizó un análisis factorial exploratorio del Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo con una población de trabajadores peruanos. La población se constituyó con 542 sujetos que laboran en la construcción, industria textil, servicios de educación, de salud, minería, pesca y agroindustria, entre otros. El análisis estadístico se basó en la determinación del coeficiente alfa de Cronbach, porcentaje de varianza explicado y los valores eigen de cada ítem de la escala. Resultados: El coeficiente  $\alpha$  de Cronbach del cuestionario en general fue de 0,9, lo que indica una fiabilidad excelente y por encima de los resultados de otras escalas similares. De manera individual la mayoría de los 7 factores del cuestionario obtuvieron valores satisfactorios; los que presentaron alfa de Cronbach por debajo de 0,7 fueron 'Carga de trabajo'  $\alpha = ,5$ , que calificaría como 'Inadecuada' y 'Contenido y características de la tarea' con  $\alpha = ,6$ , calificando como 'Adecuada pero con déficits'. Se concluyó: Es posible utilizar el 'Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo' con fines de investigación y de evaluación en las empresas en Perú.

Beleño y Ucros (2014) en su tesis titulada *Factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés en trabajadores administrativos de la universidad de la Costa CUC en el 2014*, tuvieron como objetivo caracterizar los factores de riesgo psicosociales Intra y extra laborales, individuales y niveles de estrés de los administrativos de la Universidad de la

Costa – CUC, fundamentado en la investigación de corte cuantitativa de tipo descriptiva. La muestra estuvo conformada por 227 administrativos de la Institución Universitaria. Se utilizó como instrumentos la batería de evaluación de factores Psicosociales diseñada por el Ministerio de protección Social. Dentro de los resultados se destaca que los principales riesgos en niveles medios, altos y muy altos se encuentran: En el constructo intralaboral: dominio control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en las dimensiones: consistencia de rol, demandas de la jornada de trabajo, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, capacitación, participación y manejo del cambio, claridad del rol, características de liderazgo, relaciones sociales en el trabajo y retroalimentación del desempeño. En el constructo extralaboral las dimensiones: características de la vivienda y su entorno, desplazamiento vivienda trabajo y tiempo fuera del trabajo. Se concluyó que a causa de los dominios y dimensiones en riesgo mencionadas con antelación, los administrativos de la Universidad de la Costa presentan sintomatología relacionada con el Estrés en un nivel de riesgo del 58%, por lo cual se hace pertinente realizar intervenciones inmediatas que permitan favorecer el bienestar de los empleados administrativos.

Beltrán (2014) en su tesis titulada *Factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España, durante el período 2002 – 2012*, tuvo como objetivo precisar sobre el desarrollo investigativo en lo referente a los factores psicosociales y su relación con el bienestar, de los trabajadores en Colombia y España durante el período 2002-2012, por medio de los estudios encontrados sobre factores psicosociales y su impacto benéfico en el bienestar del trabajador, marco legal de ambos países, así como también, la revisión documental, consolidación y posterior análisis de la literatura, en torno al estado del arte del presente estudio en relación a los factores psicosociales laborales. Se trata de un estudio documental, realizado por medio, de una revisión de literatura en las bases de datos y posterior selección, clasificación, consolidación, sistematización y análisis de los estudios de investigación encontrados, los cuales, analizaban aspectos relacionados con los factores psicosociales y su relación con el bienestar del trabajador en Colombia y España, durante el período 2002-2012. Se concluyó que los estudios referentes a los factores psicosociales y su relación con el bienestar del trabajador, representa un importante y permanente reto para las organizaciones. De la misma manera, se destacan los avances que sobre dicha relación presenta España, pues, en Colombia, aun los estudios siguen direccionados hacia los factores de riesgo o perjudiciales, más que hacia

factores protectores o de bienestar, generadores de un efecto benéfico en los trabajadores y por ende en la organización.

### **Antecedentes nacionales**

Cuba (2017) en su tesis titulada *Factores de riesgo psicosociales intralaborales y factores de riesgo psicosociales extralaborales en el personal de la dependencia de mantenimiento de una institución militar, Callao, 2017*, tuvo como objetivo determinar las diferencias en el riesgo psicosocial intralaboral y el riesgo psicosocial extralaboral en el personal de la dependencia de mantenimiento de una institución militar, Callao, 2017, según edad, tiempo de servicio y rango. El tipo de investigación fue descriptiva – comparativa y el diseño es no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo compuesta por 126 colaboradores de mantenimiento de una institución militar, de edades entre 20 a 61 años; los instrumentos aplicados son las pruebas de factores de riesgo psicosociales extralaborales y los factores de riesgos psicosociales intralaborales, ambas pruebas adaptadas por Cuba (2017). Se concluyó que no existen diferencias significativas entre las variables riesgos psicosociales extralaborales y los factores psicosociales intralaborales en función a la edad, tiempo de servicio y rango, además se encontró niveles alto en riesgo psicosociales extralaborales y nivel medio de riesgo psicosociales intralaborales.

Mestanza (2017) en su tesis titulada *Factores psicosociales laborales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de nivel III Lima – 2017*, tuvo como objetivo determinar la dimensión predominante que más influye en los Factores psicosociales laborales en el personal de enfermería del servicio de emergencia. La investigación fue de tipo sustantiva con nivel explicativo, el método fue hipotético deductivo con diseño no experimental de corte transversal , la población estuvo conformada por 88 personal de enfermería el muestreo fue no probabilístico intencional o por conveniencia del investigador , se utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento de recolección de datos fue el cuestionario de 123 ítems dicho instrumento cumplió con las propiedades básica de tener validez a través de los juicios de expertos y confiabilidad con una prueba piloto utilizando el alfa de Cronbach por encontrarse en una escala de likert. Se concluyó que la dimensión predominante que más influye en la variable en estudio fue el liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. En la parte descriptiva se observó que el 30.2% de los encuestados perciben un nivel bajo, mientras que el 69.8% de los mismos consideran un nivel medio de factores de riesgo psicosocial.

Quispez (2016) en su tesis titulada *Factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2016*, tuvo como objetivo determinar cuáles son los factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral del servicio de obstetricia de alto riesgo del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen-2016. Fue un estudio observacional, prospectivo, transversal, analítico y cuantitativo. La población para el estudio era los profesionales, técnicos y administrativos que laboran en el servicio de obstetricia de alto riesgo del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. La técnica que se usó fue la encuesta para la recolección de datos, para lo cual se usó la versión corta del Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el trabajo ISTAS 21 (CoPsoQ) con preguntas de opción de respuesta según la escala de Likert. Para el procesamiento y plan de análisis se utilizó el software SPSS V22; y se usó la estadística descriptiva y la prueba exacta de Fisher, respectivamente. Se obtuvo que el 48,5% de los encuestados fue mayor de 50 años, el 80,9% sexo femenino, 91,2% realizaba labor asistencial: obstetrices con un 41,2% y médicos con un 26,5%, 48,5% de los encuestados eran nombrados según su condición laboral y el 55,9% de los encuestados tenían más 15 años laborando en la institución. Hay relación estadísticamente significativa entre las variables descritas y los factores de riesgo psicosocial. La conclusión fue que los factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral son: exigencias psicológicas, inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima.

Mollo (2015) en su investigación titulada *Relación entre los factores psicosociales y la retroalimentación laboral en asesores de riesgos del área comercial de Lima de una compañía de seguros del Perú*, tuvo como objetivo analizar la relación entre los factores psicosociales y la retroalimentación laboral de asesores de riesgo en el Área Comercial de una compañía de seguros del Perú. Centraliza su interés en observar la relación de los “agentes estresores” y la autopercepción de su labor en los clientes internos que laboran en ventas de intangibles de empresas de alta competencia con la finalidad de coadyuvar la calidad de vida laboral. El estudio fue de tipo ex post facto, con una muestra de 112 sujetos. Se concluyó que existe relación significativa entre los factores psicosociales según la retroalimentación laboral positiva de los asesores de riesgos del área comercial de Lima de la compañía de seguros, por lo tanto, la hipótesis principal queda comprobada. Igualmente en la relación de los factores psicosociales con la retroalimentación negativa, no hay relación significativa en los niveles ocupacionales.

López, García, y Pando (2014) en su investigación titulada *Factores de riesgo psicosocial y Burnout en población económicamente activa de Lima, Perú*, tuvieron como objetivo definir la prevalencia del síndrome de desgaste emocional y su vínculo con factores de peligro psicosocial laborales en empleados de Lima. La muestra estuvo conformada por 339 trabajadores de diversas profesiones entre las que se incluyó personal de salud, profesores, obreros entre otros. La investigación fue de diseño descriptivo, de corte transversal, correlacional, no experimental de tipo cuantitativo. Se utilizó como instrumentos el inventario de Maslach Burnout y el grado de elementos psicosociales en el trabajo que valora dimensiones como condiciones de lugar de trabajo, contenidos y características de la tarea, carga de trabajo, desarrollo profesional, exigencias laborales, remuneración y aspectos organizativos. En cuanto a los factores psicosociales de riesgo se observó que de los encuestados un 10.75% presento riesgo alto, riesgo medio un 62.92% y el 26% de los encuestados estaban en condiciones satisfactorias. Se llegó a la conclusión que los factores psicosociales de mayor riesgo asociado, al síndrome de Burnout con resultados significativos fueron las características de la tarea, condiciones del ambiente laboral, carga laboral y exigencias en el trabajo.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Bases teóricas de los factores psicosociales laborales**

##### **Definición de factores psicosociales laborales**

Pando, Aranda, Parra y Ruiz (2013) manifestaron que el concepto de factores psicosociales se ha utilizado para señalar aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo. Los factores psicosociales son susceptibles de provocar daños a la salud de los trabajadores, pero también pueden influir positivamente.

Para Gil-Monte (2012), los factores psicosociales son:

Condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso

con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. Los términos organización del trabajo y factores organizativos son intercambiables en el contexto laboral con factores psicosociales para señalar las condiciones de trabajo que conducen al estrés. (p. 238).

Según Jiménez y Báez (2010) los factores psicosociales laborales son condiciones que vive el empleado según su trabajo. Se constituyen por las condiciones del empleo, el diseño del puesto y la calidad en el trabajo. Las condiciones de empleo comprenden el tipo de contrato, el salario y el diseño de carreras. El diseño de puesto se refiere a la rotación de puestos y trabajo grupal. La calidad en el trabajo trata del uso de habilidades personales, demandas laborales, autonomía, capacidad de control, seguridad física en el trabajo, apoyo social y horas de trabajo.

Toro, Londoño, Sanín y Valencia (2010), definieron a los factores psicosociales laborales, como aquella condición presente en el trabajo, de carácter tecnológico, empresarial, socio-económico o personal, con la que se encuentra relacionado una persona y que puede afectar de manera positiva o negativamente, la salud, el bienestar, el desempeño o el desarrollo individual o colectivo, es decir, los efectos positivos o negativos organizacionales que ejercen los factores psicosociales, pueden impactar no solo al trabajador como un individuo sino a la organización misma representada por su colectividad.

En este contexto, el Ministerio de Protección Social (2008), refirió que los factores psicosociales comprenden aquellos aspectos intralaborales o dentro de la organización, extralaborales o fuera de la organización y condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, las cuales en una interrelación dinámica, a través de percepciones y experiencias, cuentan con la capacidad de influir en la salud y el desempeño de las personas. Lo que involucra una valoración, estudio e intervención del trabajador orientada hacia una visión humana integral desde las organizaciones abarcando sus tres contextos: el individual, el intralaboral y el extralaboral.

## **Modelos de factores psicosociales laborales**

### **Modelo demanda – control – apoyo social.**

Karasek (1979) planteó un modelo compuesto inicialmente por dos dimensiones: demandas de trabajo y control de trabajo como tomar decisiones o poder usar las capacidades propias. Posteriormente, Johnson, Stewart, Hall, Fredlund, y Theorell (1996) tras la aplicación del modelo de forma experimental observaron que el apoyo social debía de formar parte de él, surgiendo así el definitivo modelo de demanda-control-apoyo social que analiza los efectos de las características del trabajo en la salud de la persona.

Karasek y Theorell (1990) definieron los siguientes componentes:

**Demandas psicológicas:** factores tales como la cantidad de trabajo, la presión temporal, el nivel de atención o interrupciones.

**Control:** es la dimensión principal del modelo, ya que atenúa los efectos de las demandas psicológicas del trabajo. La existencia de estrés está más relacionada con el hecho de no controlar el trabajo realizado, más que de la cantidad de tareas que se deben de atender, es decir de las demandas psicológicas. El control a su vez se compone de dos dimensiones: la autonomía y del desarrollo de actividades.

La autonomía es la posibilidad que tiene a persona de influir en las decisiones del trabajo y de controlar sus propias actividades.

El desarrollo de actividades se refiere a la capacidad que tiene la actividad laboral para ampliar sus propias capacidades, como el aprendizaje, la creatividad, etc.

**Apoyo social:** es la última dimensión asociada al modelo. Se refiere tanto a la relación con los compañeros como con los superiores jerárquicos dentro de la organización. El apoyo social implica tanto la relación emocional que se establece entre los miembros como el soporte técnico o instrumental que estos aporten al equipo. El apoyo social dentro de la estructura social de un entorno laboral tiene la capacidad de incrementar las capacidades para enfrentar los factores estresantes crónicos, es decir actúa, al igual que el control como moderador de los efectos negativos cuando es adecuado.

El modelo pretende predecir el riesgo de enfermedad relacionado con el estrés y el comportamiento activo/pasivo que puede adquirir el trabajador en función de las condiciones laborales a las que está expuesto. Para ello tiene en cuenta los mecanismos de aprendizaje y de tensión psicológica, que se producen en función de la interacción de las dimensiones de demanda y control. Este modelo aboga por que el estrés aparece en entornos donde habiendo altas exigencias laborales, además esté limitado el control de la actividad en los trabajadores.

De este modelo han derivado dos hipótesis de trabajo: 1) la hipótesis de la aditividad: defiende que los diferentes componentes del modelo tienen efectos aditivos a la hora de influir en la salud de los trabajadores expuestos, y 2) la hipótesis de la interacción: postula que la presencia conjunta en un puesto de trabajo de elevado nivel de exigencias de trabajo, más un bajo control y un inadecuado apoyo social, producen un ambiente de alta tensión con mayor probabilidad de ausencia de bienestar psicosocial y de mala salud. Karasek y Theorell (1990).

### **Modelo desequilibrio esfuerzo-recompensa.**

Según Siegrist (1996) se basa en el desequilibrio entre esfuerzo y recompensa en el trabajo. Este modelo nace de la necesidad de aclarar el concepto de control en el trabajo e incorporar los atributos de los trabajadores para manejar las exigencias. Planteó que cuando el esfuerzo invertido es más alto que el nivel de reconocimiento que percibe el trabajador, éste último se somete a un estrés que es perjudicial para su salud, entonces aparecen reacciones emocionales que reflejan el estado de angustia, expresadas a través de la desmoralización, la frustración, incluso la depresión.

Para Siegrist (1996), la recompensa en el trabajo está compuesta por tres elementos: 1) La recompensa del salario, 2) El respeto y el reconocimiento social en el trabajo, 3) Las perspectivas de promoción y seguridad en el empleo.

Este modelo planteó: 1) fuertes exigencias y adecuadas recompensas, provocan mayor fatiga, pero estimulan a los trabajadores a involucrarse y su actividad les proporciona satisfacciones con menores riesgos para su salud; 2) fuertes exigencias e insuficientes recompensas, provocan tensiones, desagrado e insatisfacción y dan lugar a conflictos reivindicativos, o estimulan la rotación para la búsqueda de otro empleo si la situación del

mercado de trabajo lo permite; 3) débiles exigencias y adecuadas recompensas generan un trabajo calmo, rutinario, pasivo que puede disminuir la motivación y la creatividad; y, 4) débiles exigencias e inadecuadas recompensas provocan desaliento, poco involucramiento, estimulan los pedidos de cambio de lugar de trabajo y la rotación si el mercado de trabajo lo permite, así como una propensión al ausentismo prolongado sin causas totalmente justificadas.

En este modelo se hace una diferencia entre el esfuerzo (extrínseco) que exige la tarea o el ambiente de trabajo, respecto del esfuerzo proveniente de las motivaciones y las expectativas que tendría el trabajador frente a él mismo (intrínseco).

Se sustenta que existe un equilibrio entre el esfuerzo y el reconocimiento, donde las demandas y las exigencias son aceptadas por el trabajador, el cual es recompensado, mediante reconocimientos, respecto de sus pares, jerarquías, ganancias, oportunidades de promoción, seguridad, aprecio, control de estatus, etc. Por su parte, el desequilibrio entre esfuerzo y recompensa representaría la brecha entre la inversión que hacen los trabajadores para efectuar un trabajo de calidad y el reconocimiento que reciben por aquello.

El modelo de Siegrist (1996) introdujo la motivación intrínseca de los trabajadores y su personalidad como un elemento que podría ejercer un impacto sobre la salud en el trabajo. Sin embargo, se debe poner atención en atribuir a la personalidad de los trabajadores una relación con los problemas en el trabajo, ya que eso podría generar la estigmatización del trabajador enfermo y una subestimación de las condiciones del medio de trabajo que pueden estar afectando la salud de la persona.

### **Modelo dinámico de factores de riesgo psicosocial**

El modelo Villalobos (2005) es un modelo dinámico, en el cual afirma que para la creación de un sistema de vigilancia epidemiológica se debe analizar los factores de riesgo psicosocial en base a estos tres principios: el individuo, el trabajo y el entorno.

Villalobos (2014), refirió que el modelo tiene varias características:

**Sistémico:** Contempla los elementos que lo componen, tomando en consideración a todos los elementos que pueden influir en el trabajo ensamblados en un conjunto, las partes se influyen unas a otras.

**Dinámico:** no es estático, hace un símil con el sistema solar, ya que todos los elementos se mueven y las relaciones entre ellos son cambiantes.

**Estructura de categorías analíticas:** Considera las partes de otros modelos, pero de una manera estructural para su abordaje, llegando a un mayor detalle, incluyendo la identificación de factores protectores.

**Fuentes:** son los elementos del modelo, es decir la fuente de riesgo que básicamente considera las condiciones individuales, intralaborales y extralaborales. A su vez tienen subfuentes.

Según este modelo un riesgo psicosocial es condición o condiciones del individuo, del medio extralaboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos que son negativos para el trabajador, la organización y los grupos; los cuales producen estrés, y generan efectos a nivel emocional, cognoscitivo, del comportamiento social y laboral y fisiológico. Villalobos (2005).

En toda organización existen diversos factores que si no son debidamente gestionados pueden desencadenar en factores de riesgo psicosocial, para que se transforme en riesgo deben darse los siguientes factores: a) la duración o tiempo de exposición a la condición que se percibe como riesgosa; b) la intensidad del factor de riesgo; c) la frecuencia en su ocurrencia; y d) el potencial dañino o grado en que un factor de riesgo es capaz de producir efectos negativos en la salud de la persona.

En este modelo se sugiere no confundir el factor de riesgo psicosocial con las fuentes de los factores psicosociales. El momento que se identifica la fuente permite saber dónde debe ponerse el control. Villalobos (2005).

Se concluye que la investigación después de una revisión de la literatura concluye que la teoría en la que se basa la investigación es la del Modelo dinámico de factores de riesgo psicosocial dicho modelo resalta la importancia de los tres principios de los factores de

riesgo psicosocial el individuo, el trabajo y el entorno Según Villalobos (2004), los factores de riesgo psicosocial constituyen un riesgo cuando, bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición, afectan negativamente la salud de los trabajadores a nivel emocional, cognoscitivo, comportamental y fisiológico, por lo cual se asocian directamente a respuesta de estrés en los seres humanos.

### **Factores protectores psicosociales**

De acuerdo a la OMS (2010) el lugar de trabajo debe ser denominado como uno de los principales escenarios, para promover la salud de los trabajadores. Pues, es a partir de allí donde se puede influenciar de manera positiva, los estilos de vida de los trabajadores, causando un impacto benéfico en la salud y la seguridad del trabajador.

Astudillo, Alarcón y Lema (2009) definieron a los protectores psicosociales, como aquellas características del individuo o del ambiente laboral, o incluso, lo que se percibe acerca de ellos, los cuales son capaces de reducir los efectos nocivos que los estresores pueden ocasionar sobre la salud y el bienestar.

Toro, et al. (2010), explicaron que los factores protectores psicosociales son cualquier condición psicosocial presente en el trabajo de una persona o colectividad laboral, se presenta cuando dicha condición mitiga o elimina un riesgo y además ejerce un efecto positivo sobre la salud, el bienestar, el desempeño y también su propio desarrollo personal.

Salcedo (2011), señaló que los factores protectores, son aquellos aspectos de la organización de la empresa que se encuentran en el ambiente laboral y que ayudan a propiciar el bienestar de los colaboradores, generando satisfacción personal, y por ende, aumento de la eficiencia. Es claro, que el bienestar es uno de los principales promotores de la satisfacción laboral, y por tanto, un precursor de la productividad y la eficiencia empresarial.

### **Factores de riesgo psicosocial**

Según Toro, et al. (2010) las constantes transformaciones y necesidades que emergen, producto de la globalización, hace que cada vez con mayor frecuencia se incremente la aparición de factores de riesgos psicosociales, pues, las diversas estrategias de mercados,

dinámicos y cambiantes, afectan las condiciones laborales, incrementando así las exigencias a los empleados, ocasionando daños en la salud y el bienestar del trabajador.

Para Moreno (2011) los factores de riesgo psicosocial, son factores que probablemente pueden generar daños a la salud, son negativos y desfavorables, lo que en consecuencia, pueden afectar tanto la salud física como la mental. Son factores que se relacionan con el estrés, que pueden perturbar y desequilibrar los recursos y las capacidades y demandas con las que cuenta una persona, para controlar, manejar y responder a la cantidad de actividades provenientes del trabajo. Son incontables y pueden derivarse de los diversos componentes en el trabajo, como, por ejemplo: ausencia de control en el trabajo, cambios de horarios de manera improvisada, ambigüedad del rol, inadecuada comunicación organizacional, aumento en el ritmo del trabajo, entre otros. Dado a que estos factores, pueden producirse en cualquiera de los desequilibrios ocasionados entre las demandas y los recursos, el enumerar estos factores sería una tarea interminable.

En este sentido, los factores de riesgo psicosocial son factores existentes que ponen en riesgo la salud de los trabajadores, los cuales poseen características que dificultan tratarlos, evaluarlos y por tanto controlarlos. Dentro de algunas de las características importantes se encuentran: pueden afectar a otros riesgos, se dificulta precisarlos, modificarlos e intervenirlos, son moderados por otros factores, entre otros. Moreno (2011).

Por su parte, Salcedo (2011) define a los factores de riesgo psicosocial, como aquellas condiciones en las que interactúa el individuo cuando las demandas y características del trabajo, no se adaptan a las expectativas, necesidades o capacidades propias del trabajador, con las cuales, pueden aparecer un número de efectos que alteran perjudicialmente la salud del trabajador, entre los que se encuentran: la insatisfacción laboral e inconvenientes en las relaciones de trabajo.

Cortés (2004) citado en Chaj (2013), mencionó las distintas causas que se derivan de los factores de riesgo psicosocial:

**Carga mental.** Se refiere al grado de movilización, el esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador para hacer frente al conjunto de demandas que recibe el sistema nervioso en el curso de realización de su trabajo.

Autonomía temporal. Este factor se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de su tiempo de trabajo y descanso. Si una persona no puede desarrollar su trabajo con autonomía, su motivación puede verse afectada, lo que genera insatisfacción y repercute en el rendimiento.

Contenido del trabajo. Se refiere 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.

Supervisión participación. Define el grado de autonomía decisional. 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. Este factor se evalúa a partir de la valoración que el trabajador otorga al control ejercido por la dirección y el grado de participación efectiva respecto a distintos aspectos del trabajo, así como por la valoración que el trabajador realiza de distintos medios de participación.

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 ésta cuando se da al trabajador una inadecuada información sobre su rol laboral u organizacional; y, b) la conflictividad de rol, existe conflictividad entre roles cuando existen demandas de trabajo conflictivas o que el trabajador no desea cumplir. Pueden darse conflictos entre las 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.

Interés por el trabajador. Se refiere al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador o bien si la consideración que tiene del trabajador es de carácter instrumental y a corto plazo. La preocupación personal y a largo plazo tiende a manifestarse en varios aspectos. Donde se asegure la estabilidad en el empleo, considerar la evolución de la carrera profesional de los trabajadores, facilitar la información de los aspectos que le puedan concernir y facilitar la formación a los trabajadores. Por ello, se evalúan aspectos relativos a la promoción, formación, información y estabilidad en el empleo.

Relaciones personales. Mide la calidad de las relaciones personales de los trabajadores y es evaluado a través de tres conceptos. Se indaga hasta qué punto es posible la comunicación con otros trabajadores, se hace referencia a la calidad de las relaciones que el trabajador tiene con los distintos colectivos con los que puede tener contacto y se valoran las relaciones que se dan generalmente en el grupo de trabajo.

Doble presencia. Es el hecho de que recaigan sobre una misma persona la necesidad de responder a las demandas del espacio de trabajo doméstico familiar y a las demandas del trabajo. La doble presencia es un riesgo para la salud que se origina por el aumento de la carga de trabajo así como por la dificultad para responder a ambas demandas cuando se producen de manera simultánea.

### **Importancia de los factores psicosociales laborales**

Paspuel (2014) sostuvo que los factores psicosociales laborales han adquirido mayor importancia debido al aumento del trabajo intelectual, aumento de empresas pertenecientes al sector servicios, uso generalizado de las nuevas tecnologías, son riesgos emergentes y la globalización.

Aumento del trabajo intelectual: La evolución y desarrollo de los países más industrializados ha traído consigo que el trabajo haya evolucionado de ser actividad física a cada vez más intelectual. También la tendencia general en las empresas a una mayor especialización de los trabajadores, en los que se da el trabajo repetitivo y la presión de los tiempos de producción. O bien en un incremento del trabajo en equipo, donde muchas veces no son claros los límites de las funciones y definición de puestos, donde existe mayor flexibilidad y versatilidad, lo que contribuye a aumentar el estrés por la mayor intensificación del trabajo. Paspuel (2014).

Aumento de empresas pertenecientes al sector servicios: Si bien los riesgos psicosociales aparecen en cualquier sector de producción, hay una mayor probabilidad de que se den en el sector servicios. Las empresas de servicios han pasado a ser las grandes generadoras de nuevo empleo, con nuevas formas en sistemas de contratación, subcontratación, externalización, u organizaciones en forma de red, que limitan la jerarquía y aumentan la complejidad de las relaciones de trabajo, convirtiéndose en relaciones de mercado donde la calidad del servicio es el objetivo común de todas ellas. Paspuel (2014).

Uso generalizado de las nuevas tecnologías: Estos riesgos también están muy ligados al uso de tecnologías de la información. La utilización generalizada de aparatos electrónicos, que en principio facilitan al trabajador la ejecución de tareas y su realización con más autonomía organizativa, ha significado también una mayor disponibilidad temporal y dependencia personal del trabajador a su empresario sin límite de horarios o de jornadas de trabajo. Desde otro punto de vista, el uso masivo de ordenadores como herramienta de trabajo ha pasado a ser indispensable, lo que en trabajadores que han dejado de ser jóvenes ha podido suponer una sobre exigencia y adaptación que no siempre ha sido fácil, con el temor añadido de que se pueda prescindir de ellos si no dan la “talla tecnológica”. Paspuel (2014).

Son riesgos emergentes: Son riesgos que siempre han existido, pero es ahora cuando están saliendo a la luz. El campo de la seguridad y salud siempre ha estado orientado a reducir la siniestralidad. En países que han logrado reducir considerablemente los accidentes laborales graves y mortales se ha visto que el absentismo laboral que aún se sigue produciendo depende en gran medida de estos factores, que hasta entonces no se habían tenido en cuenta prácticamente. Se trata de tener una consideración global de las condiciones de trabajo, que tenga en cuenta la organización y gestión de la empresa como elementos importantes en la protección de la salud de los trabajadores. Paspuel (2014).

La globalización: La emergencia de los riesgos psicosociales también está relacionada con la economía globalizada y la feroz competitividad mundial, lo que repercute en los trabajadores en ritmos de trabajo o de tiempos a disposición del empresario, donde la flexibilidad está tomando un auge que está cambiando el concepto del trabajo. Paspuel (2014).

### **Tipos de factores psicosociales laborales**

El Ministerio de la protección social (2008) citado en Saldaña (2017), expuso que los factores psicosociales se dividen en factores psicosociales intralaborales, factores psicosociales extralaborales y factores individuales, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.

En los tres casos la salud del empleado y su desempeño en la organización están comprometidos, por lo que es un deber de las instituciones, que realicen evaluaciones que identifiquen los riesgos psicosociales a los que están expuestos, con el objetivo de generar mecanismos de control e intervención, así como el fortalecimiento de factores protectores psicosociales. Saldaña (2017).

### **Factores psicosociales intralaborales.**

Según el Ministerio de la protección social (2008) se refieren a las condiciones internas de la empresa. Entre los cuales se encuentran:

**Gestión organizacional:** Se refiere a los aspectos propios de la administración del recurso humano, que incluyen el estilo de mando, las modalidades de pago y de contratación, la participación, el acceso a actividades de inducción y capacitación, los servicios de bienestar social, los mecanismos de evaluación del desempeño y las estrategias para el manejo de los cambios que afecten a las personas, entre otros.

**Características de la organización del trabajo:** Contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de organización del trabajo y las demandas cualitativas y cuantitativas de la labor.

**Características del grupo social de trabajo:** Comprende el clima de relaciones, la cohesión y la calidad de las interacciones, así como el trabajo en equipo.

**Condiciones de la tarea:** Incluyen las demandas de carga mental (velocidad, complejidad, atención, minuciosidad, variedad y apremio de tiempo); el contenido mismo de la tarea que se define a través del nivel de responsabilidad directo (por bienes, por la seguridad de otros, por información confidencial, por vida y salud de otros, por dirección y por resultados); las demandas emocionales (por atención de clientes); especificación de los sistemas de control y definición de roles.

**Carga física:** Comprende el esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.

Condiciones del medioambiente de trabajo: Aspectos físicos (temperatura, ruido, iluminación, ventilación, vibración); químicos; biológicos; de diseño del puesto y de saneamiento, como agravantes o coadyuvantes de factores psicosociales.

Interfase persona–tarea: Evaluar la pertinencia del conocimiento y habilidades que tiene la persona en relación con las demandas de la tarea, los niveles de iniciativa y autonomía que le son permitidos y el reconocimiento, así como la identificación de la persona con la tarea y con la organización.

Jornada de trabajo: Contar con información detallada por áreas y cargos de la empresa sobre duración de la jornada laboral; existencia o ausencia de pausas durante la jornada, diferentes al tiempo para las comidas; trabajo nocturno; tipo y frecuencia de rotación de los turnos; número y frecuencia de las horas extras mensuales y duración y frecuencia de los descansos semanales.

Número de trabajadores por tipo de contrato.

Tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa: Programas de vivienda, educación, recreación, deporte, etc.

Programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores.

### **Factores psicosociales extralaborales.**

De acuerdo con el Ministerio de la protección social (2010) se refieren a las condiciones externas de la empresa como:

Tiempo fuera del trabajo: Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.

Relaciones familiares: Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar.

Comunicación y relaciones interpersonales: Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos.

Situación económica del grupo familiar: Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos.

Características de la vivienda y de su entorno: Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.

Influencia del entorno extralaboral en el trabajo: Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.

Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda: Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido.

### **Factores psicosociales individuales.**

Para el Ministerio de la protección social (2010) se refiere a las características particulares del trabajador como:

Información sociodemográfica actualizada anualmente y discriminada de acuerdo al número de trabajadores. Esta información debe incluir datos sobre: sexo, edad (calculada a partir del año de nacimiento), estado civil, grado de escolaridad (último nivel de estudios alcanzado), ocupación o profesión, lugar de residencia actual, estrato socioeconómico de la vivienda, tipo de vivienda (propia, familiar o en arriendo) y número de personas a cargo (se refiere al número de personas que de forma directa dependen económicamente del trabajador).

Información ocupacional: Incluye aspectos importantes como: lugar actual de trabajo, antigüedad en la empresa, nombre del cargo, tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo), antigüedad en el cargo actual, departamento, área o sección de la

empresa donde se trabaja, tipo de contrato, horas de trabajo diarias contractualmente establecidas y modalidad de pago.

Características de personalidad y estilos de afrontamiento mediante instrumentos psicométricos y clínicos aplicados por expertos.

Condiciones de salud evaluadas con los exámenes médicos ocupacionales del programa de salud ocupacional.

### **Consecuencias de los factores psicosociales laborales**

Paspuel (2014) manifestó que existen consecuencias fisiológicas, psicológicas, reacciones de comportamiento y problemas persistentes de salud.

#### **Consecuencias fisiológicas.**

Las hormonas suprarrenales: En diversas profesiones sucede que el ritmo de trabajo impuesto, el trabajo por turnos, la falta de tiempo para cumplir una tarea dada, la monotonía, la responsabilidad de la vida de las personas y algunos otros factores más hacen que aumente la secreción hormonal, alterándose la secreción de los corticosteroides y las catecolaminas con reacción al estrés profesional.

Las reacciones cardiovasculares: Debido al peso de las responsabilidades, la sobrecarga mental continua, la irregularidad del ciclo trabajo/descanso y otros factores más se crea una situación potencialmente peligrosa para la salud del trabajador. Esta carga ha contribuido sin duda a la hipertensión de los individuos predispuestos a ella.

#### **Consecuencias psicológicas.**

Con gran frecuencia, los factores psicosociales inherentes al trabajo y a las condiciones de empleo actúan durante largo tiempo, de forma continua o intermitente. Pese a los numerosos medios con que cuenta cada uno para hacer frente a tales situaciones, las exigencias pueden ir más allá de los recursos de la persona y resultar inútil todo lo que intente, o bien suscitan a la larga nueva dificultad. Puede ser la causa de trastornos de las funciones psicológicas y del comportamiento. Entre los primeros indicadores de tales trastornos deben mencionarse las actitudes negativas que se evidencian: irritación, preocupación, tensión y depresión. De ello puede derivarse un malfuncionamiento de las facultades cognitivas (capacidad para

concentrarse, para memorizar y para tomar decisiones). Formas de comportamiento concebidas en un principio para evitar este estado de cosas, dirigidas a asumir y dominar su trabajo, pueden transformarse en comportamientos obsesivos, rígidos e irreflexivos.

Los trastornos psicossomáticos de los que se queja el trabajador y los síntomas psicopatológicos, o incluso la sensación de no encontrarse a gusto, son los efectos a largo plazo de los factores psicossociales laborales más corrientemente medidos.

### **Reacciones de comportamiento.**

El rendimiento en el trabajo: La variación del rendimiento del trabajador es una de las consecuencias que suscita la mayor preocupación por parte de las organizaciones.

El absentismo y la movilidad laboral: De acuerdo con una serie de estimaciones, las ausencias del trabajo por causa de enfermedad han aumentado en todos los países industrializados en el curso de los últimos decenios. La frecuencia anual de las ausencias ha progresado a un ritmo mayor que el número de jornadas perdidas, lo que indica que el aumento de breves períodos de ausencia ha sido mayor que el de las ausencias prolongadas.

### **Problemas persistentes de salud.**

Afecciones somáticas crónicas: La elevación prolongada de la tensión muscular isométrica podría ser la causa de diversas manifestaciones patológicas de los músculos, tendones y articulaciones. La hipertensión lábil debida a una activación episódica del sistema nervioso simpático puede alterar el funcionamiento del sistema cardiovascular, provocando una hipertensión esencial y afecciones del miocardio. Por lo que se refiere al tracto gastrointestinal, fuertes fluctuaciones del control neurovegetativo del riego sanguíneo, de la movilidad y de las secreciones pueden ser la causa de una úlcera gástrica o duodenal, de una diarrea o de un estreñimiento crónico. La movilización constante de hidratos de carbono o de lípidos que ulteriormente no son metabolizados por los músculos del esqueleto podría ser origen de otros metabólicos (colesterol) que se acumulan en las arterias para provocar la arteriosclerosis.

Los riesgos psicossociales en el trabajo y la salud mental: Los factores psicossociales en el trabajo influyen en el deterioro de la salud mental.

## **Dimensiones de factores psicosociales**

### **Dimensión 1: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.**

El Ministerio de la Protección Social (2010) señaló que el liderazgo sugiere a un tipo particular de relación social que se constituye entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área.

Para Koontz, Weihrich y Cannice (2012) el liderazgo es el “arte o proceso de influir en las personas para que participen con disposición y entusiasmo hacia el logro de las metas del grupo” (p. 413).

Asimismo, el Ministerio de la Protección Social (2010) indicó que las relaciones sociales son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en: a) la posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral; b) las características y calidad de las interacciones entre compañeros; c) el apoyo social que se recibe de compañeros; d) el trabajo en equipo, entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común; y, e) la cohesión, entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración.

Chiavenato (2011) señaló que en la esfera de trabajo las personas participan en grupos sociales existentes dentro de la organización y se mantienen en una continua interacción social, además las relaciones sociales determinan la naturaleza del autoconocimiento de las personas.

### **Dimensión 2: Control sobre el trabajo.**

El Ministerio de la Protección Social (2010) afirmó que el control sobre el trabajo es:

Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo. (p. 20).

Martínez (2001) manifestó que el control hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La primera es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades. El segundo hace referencia al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado.

### **Dimensión 3: Demanda del trabajo.**

De acuerdo con el Ministerio de la Protección Social (2010), las demandas del trabajo son “exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo” (p. 20).

Las demandas cuantitativas son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo.

Las demandas de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla.

Las demandas emocionales se refieren a situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor.

Las demandas de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, se considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente,

los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador.

Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación. Las demandas son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químico, biológico (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.

Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos. Ministerio de la Protección Social (2010).

#### **Dimensión 4: *Recompensa.***

Para el Ministerio de la Protección Social (2010), la recompensa es la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Comprende diversos tipos de retribución: a) la financiera: compensación económica por el trabajo; b) de estima: compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo; y, c) de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo.

Mientras que Chiavenato (2011) sostuvo que recompensa se refiere a beneficios que la organización coloca a disposición de sus trabajadores y los mecanismos y formas para distribuir estos beneficios, considerando salarios, vacaciones, ascensos a puestos más elevados, así mismo algunas recompensas como garantía de estabilidad laboral, a un desarrollo adicional y a varias formas de reconocimiento por servicios notables.

### **1.4. Formulación del problema**

#### **Problema general**

¿Cuál es la dimensión predominante de los factores psicosociales laborales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018?

## **Problemas específicos**

### **Problema específico 1**

¿Cuál es el indicador predominante de la percepción de la dimensión liderazgo y relaciones sociales en el trabajo de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018?

### **Problema específico 2**

¿Cuál es el indicador predominante de la percepción de la dimensión del control sobre el trabajo de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018?

### **Problema específico 3**

¿Cuál es el indicador predominante de la percepción de la dimensión de la demanda del trabajo de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018?

### **Problema específico 4**

¿Cuál es el indicador predominante de la percepción de la dimensión de la recompensa del trabajo de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **Justificación teórica**

La investigación sustenta sus bases teóricas en la variable factores de riesgo psicosocial intralaborales que la base teórica de Villalobos (2005) quien señala que los factores psicosociales en el trabajo deben ser comprendidos desde un enfoque sistémico que contemple los posibles elementos y relaciones que influyen en la experiencia laboral de los trabajadores. Así, propone un modelo dinámico para la creación de un Sistema de Vigilancia Epidemiológica que comprende los factores de riesgo psicosocial en tres componentes básicos: el individuo, el trabajo y el entorno.

### **Justificación metodológica**

La investigación se justifica metodológicamente en el establecimiento de la predominancia por medio de regresión logística, además se realizó el proceso de validez de contenido de juicio de expertos y la confiabilidad del instrumento en una población con características similares.

### **Justificación práctica**

La investigación se justifica de manera práctica debido a que los resultados de la presente investigación posibilitaron realizar las recomendaciones que benefician a los colaboradores de la institución y a la propia institución.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

La dimensión predominante de los factores psicosociales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

### **Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

El indicador predominante en el interior de la dimensión liderazgo y relaciones sociales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

#### **Hipótesis específica 2**

El indicador predominante en el interior de la dimensión del control sobre el trabajo de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018, es control y autonomía sobre el trabajo.

#### **Hipótesis específica 3**

El indicador predominante en el interior de la dimensión de la demanda de trabajo de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018, es exigencias de responsabilidad del cargo.

**Hipótesis específica 4**

El indicador predominante en el interior de la dimensión de la recompensa del trabajo de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018, es recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que realiza.

**1.7. Objetivos****Objetivo general**

Determinar la dimensión predominante de los factores psicosociales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018

**Objetivos específicos****Objetivo específico 1**

Determinar el indicador predominante de la percepción de la dimensión liderazgo y relaciones sociales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

**Objetivo específico 2**

Determinar el indicador predominante de la percepción de la dimensión del control sobre el trabajo de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

**Objetivo específico 3**

Determinar el indicador predominante de la percepción de la dimensión de la demanda del trabajo de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

**Objetivo específico 4**

Determinar el indicador predominante de la percepción de la dimensión de la recompensa del trabajo de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

## **II. MÉTODO**

## **2.1. Diseño de investigación**

### **Enfoque de la investigación**

Para el presente trabajo de investigación el enfoque fue cuantitativo. como lo manifestaron Hernández, Fernández y Baptista (2014) “aquel que aplica la recolección de datos para probar hipótesis con base en la comprobación numérica y el análisis estadístico, con el fin de implantar pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

### **Método**

En el presente trabajo de investigación fue hipotético deductivo mediante la definición de Sánchez y Reyes (2015) quienes afirmaron que “este método propio de las investigaciones cuantitativas parte de una hipótesis aceptable como resultado de sus inferencias del conjunto de datos empíricos o de principios o leyes más generales” (p. 59). En caso de datos empíricos se arriba a la hipótesis mediante procedimientos inductivos y en caso de principios o leyes más generales las hipótesis se infieren de procedimientos deductivos.

### **Tipo de estudio**

El tipo de investigación del estudio fue sustantiva, explicativa como lo expresaron Sánchez y Reyes (2015) este tipo de investigación está orientado a responder “a los problemas fundamentales, describiendo, explicando y prediciendo o retrodecir la realidad encaminada a la búsqueda de principios o leyes generales; permitiendo afirmar que la investigación sustantiva al perseguir la verdad encamina hacia la investigación básica o pura” (p. 45).

El nivel de investigación fue explicativo. De acuerdo a Sánchez y Reyes (2015) está encaminada a identificar o explicar factores causales de la ocurrencia de un fenómeno. Es necesario explicitar hipótesis.

### **Diseño**

El diseño del presente trabajo fue no experimental de acuerdo con Hernández, et al. (2014) quienes señalaron que los estudios se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

En el presente trabajo no experimental se buscó determinar la predominancia de los factores psicosociales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

Así mismo la investigación fue de corte transversal o transaccional como lo señalaron Sánchez y Reyes (2015) refieren que “representan las mediciones u observaciones que se hace a los sujetos en un mismo momento en el tiempo” (p. 123).

Diagrama representativo:



Donde:

M = muestra)

O= observaciones de la variable (factores psicosociales)

## 2.2. Variables, operacionalización

### Definición conceptual de la variable

#### V1: Factores Psicosociales

La Organización internacional del trabajo y la Organización mundial de la Salud (1984) citado por Castro, et al. (2014) manifestó que:

Los factores psicosociales en el ambiente laboral son considerados como las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la 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 pueden influir en la salud, rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (p. 290).

### Definición operacional de la variable

#### V1: Factores Psicosociales

Las dimensiones de la variable factores psicosociales fueron liderazgo y relaciones sociales, control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensa del trabajo.

Tabla 1.

*Matriz de operacionalización de la variable factores psicosociales laborales*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.	Características del liderazgo	63,64,65,66,67,68,69,70,71,72,73,74,75	Siempre (1)	Alto
	Relaciones sociales en el trabajo	76,77,78,79,80,81,82,83,84,85,86,87,88,89	Casi siempre (2)	Medio
	Retroalimentación del desempeño	90,91,92,93,94		Bajo
	Relación con los colaboradores	115,116,117,118,119,120,121,122,123	Algunas veces (3)	
Control sobre el trabajo	Claridad en el rol	53,54,55,56,57,58,59		
	Capacitación	60,61,62		
	Participación y manejo del cambio	48,49,50,51	Casi nunca (4)	
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	39,40,41,42	Nunca (5)	
Demandas del trabajo	Control y autonomía sobre el trabajo	44,45,46		
	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12		
	Demandas emocionales			
	Demandas cuantitativas	106,107,108,109,110,111,112,113,114		
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	13,14,15,32,43,47		
	Exigencias de responsabilidad del cargo	35,36,37,38		
	Demanda de carga mental	19,22,23,24,25,26		
	Consistencia del rol	16,17,18,20,21		
Recompensa	Demandas de la jornada de trabajo	27,28,29,30,52,31,33,34		
	Recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que realiza.	95,102,103,104,105		
	Reconocimiento y compensación	96,97,98,99,100,101.		

Nota: Ministerio de la Protección Social.2010

## 2.3. Población y muestra

### Población

Según Hernández et al. (2014, p.174) la población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.

La población estuvo conformada por el personal de administradores y fiscalizadores

Tabla 2.

#### *Distribución de la población*

Personal	Nº de población
Administradores	160
Fiscalizadores	90
Total	250

*Nota:* elaboración propia

### Muestra

Para hallar dicha muestra se siguió el siguiente procedimiento:

Calcular el tamaño de muestra con la fórmula:

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{E^2 (N - 1) + Z^2 * P * q}$$

Z= Nivel de confianza, usualmente se utilizó al 95% y tiene un valor de 1.96.

E= Error de estimación. Es la variación esperada entre lo que se encuentra en la muestra con relación a la población. Se aplica en decimales, verbi Grace 5 % de error es igual 0.05.

n= Tamaño de muestra

p= Proporción de la variable de estudio.

q= Variabilidad de la variable

Como se puede apreciar en la fórmula anterior, el tamaño de la muestra es indiferente al tamaño de la población, pero si se considera al total de la población el tamaño de la muestra se ajustaría, así:

$$n = \frac{(1.96)^2 (250) * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 (250 - 1) + (1.96)(1.96)(0.5)(0.5)} = \frac{3.8416 \times 250 \times 0.25}{0.62 + 0.96} = \frac{240.1}{1.58}$$

$$n = 151.9$$

Total, de muestra 152

Tabla 3.

*Distribución de la muestra*

Personal	Nº de población	Nº de muestra
Administradores	160 x 0.61	98
Fiscalizadores	90 x 0.61	54
Total	250	152

*Nota:* elaboración propia

La muestra estuvo conformada por un total de 152 administradores y fiscalizadores.

### **Muestreo**

El tipo de muestreo aplicado fue de tipo probabilístico según Según Kish (1995), Kalton y Heeringa (2003) citado por Hernández, Fernández y Baptista (2014):

Las muestras probabilísticas tienen muchas ventajas, quizá la principal sea que puede medirse el tamaño del error de nuestras predicciones. Se dice incluso que el principal objetivo en el diseño de una muestra probabilística es reducir al máximo este error, al que se le llama error estándar. (p. 177).

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica de recolección de datos**

La técnica que se utilizó para medir la variable de investigación fue la encuesta y se utilizó como instrumento el cuestionario para recopilar información en la muestra de estudio.

Según Sánchez y Reyes (2015) los cuestionarios son “documentos o formatos escritos de interrogaciones o preguntas relacionadas con los propósitos del estudio, pueden ser de diferentes características: de elección forzada, de repuestas abiertas, dicotómicas, de comparación por pares y de alternativas múltiples” (p. 164).

## **Instrumento para medir los factores psicosociales**

### **Variable: Factores psicosociales**

#### **Ficha Técnica:**

**Nombre:** Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaborales.

**Autores:** Ministerio de la Protección y Seguridad Social y Pontificia Universidad Javeriana.

**Año:** 2010

**Aplicación:** Individual o Colectiva

**Tipo de instrumento:** cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador que lo responde.

**Objetivo del cuestionario:** Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral.

**Número de Ítems:** forma A 123 ítems.

**Duración de la aplicación:** 28 minutos aproximadamente minutos

#### **Validación**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “validez de contenido es el grado en que un instrumento expresa un dominio específico de contenido de lo que se mide” (p. 201). Se establecerá a la validación como un procedimiento que permite garantizar la efectividad para la recolección de la información requerida. En tal sentido el instrumento se sometió al juicio de expertos. Por lo cual se contó con expertos en el área. Dando como resultados los siguientes calificativos:

Tabla 4.

*Validez de contenido del instrumento de factores psicosociales laborales por juicio de expertos*

Experto	Nombre y Apellidos	Aplicable
1	Dra. Jessica Palacios Garay	Aplicable
2	Mg. Augusto Fernández Lara	Aplicable

*Nota:* elaboración propia

#### **Confiabilidad**

Según Hernández, et al. (2014) “confiabilidad grado en que un instrumento aplicado al mismo individuo u objeto obtiene resultados consistentes y coherentes” (p. 200). Se refiere que a través de la confiabilidad se soporta la objetividad de los resultados coherentes e iguales, después de la aplicación de constantes pruebas repetidas.

En el presente estudio se aplicó la prueba Alpha de Cronbach ya que la escala de medición que se utilizó es de tipo Likert, polinómica obteniendo como resultado que el instrumento es altamente confiable.

Tabla 5.

*Nivel de confiabilidad de la variable factores psicosociales*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,987	123

*Nota:* elaboración propia

El coeficiente Alfa de Cronbach dio como resultado de 0,987 por lo que significa que el instrumento es altamente confiable.

### Escala y baremos

La escala de medición final se realizó a través de baremos. Así mismo fueron elaborados según los intervalos y en relación con sus respectivas categorías

Tabla 6.

*Baremos de la variable factores de riesgo psicosocial*

General	Cuantitativo				Cualitativo
	Dim1	Dim2	Dim3	Dim4	
451-615	151-205	77-105	184-250	40-55	Alto
287-450	96-150	49-76	117—183	26-39	Medio
123-286	41-95	21-48	50-116	11-25	Bajo

*Nota:* elaboración propia

### 2.5. Método de análisis de datos

Se realizó estadística descriptiva, hallando frecuencia y porcentaje; por otro lado se realizó análisis inferencial por lo que se utilizó El coeficiente de la regresión logística, muestra el peso que tiene cada dimensión sobre la variable, ello significa que, cuando el coeficiente es más grande el peso sobre la variable también es grande, caso contrario, si el coeficiente es pequeño el peso sobre la variable también es pequeña, o dicho de otra manera, un coeficiente alto incrementa la probabilidad de que un encuestado (o evaluado) tenga un nivel bajo en la variable respecto a otro encuestado (o evaluado) que tenga un nivel alto en la variable.

## **2.6. Aspectos éticos**

Para la presente investigación se toman en cuenta los aspectos éticos, en ellos se han considerado la autorización de la institución, el consentimiento informado a los encuestados; de tal manera que sus respuestas contribuyan a los resultados de la presente investigación.

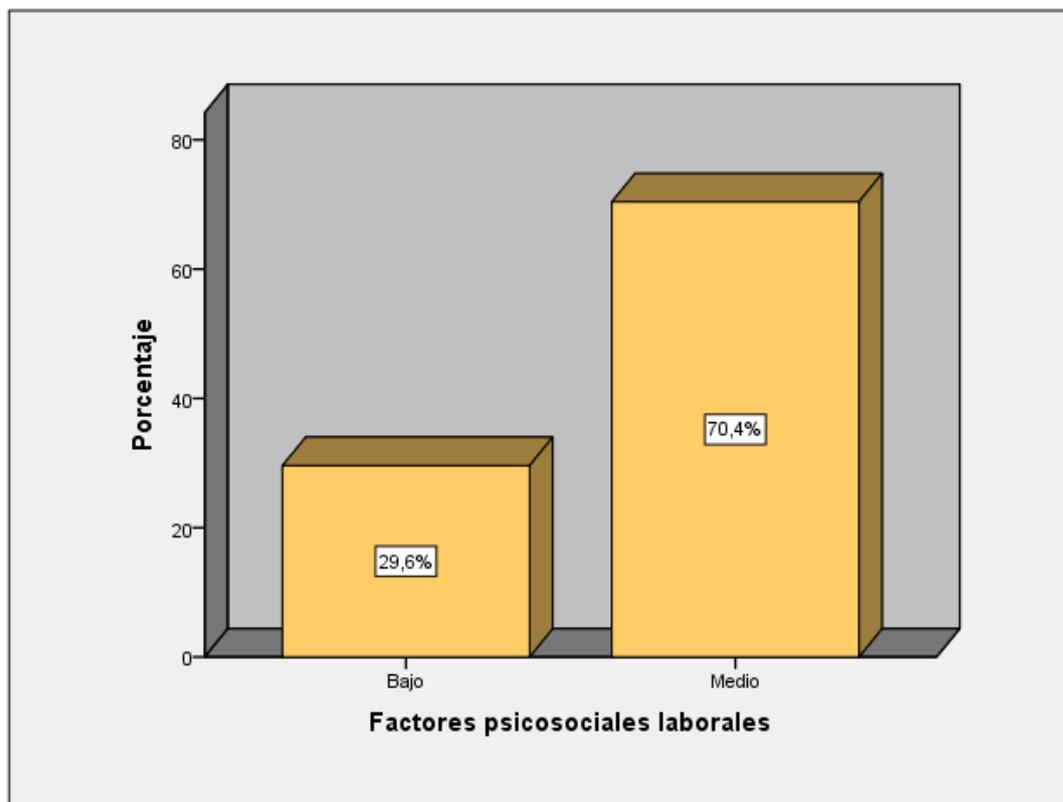
### **III. RESULTADOS**

### 3.1. Descripción

Tabla 7.

*Niveles en la percepción de factores de riesgo psicosocial*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	45	29,6	29,6	29,6
	Medio	107	70,4	70,4	100,0
	Total	152	100,0	100,0	



*Figura 1. Niveles en la percepción de factores de riesgo psicosocial*

De la tabla 7 y figura 1, se observó que el 29,6% de los encuestados perciben un nivel bajo, mientras que el 70,4% de los mismos consideran un nivel medio de factores de riesgo psicosocial.

Tabla 8.

*Niveles en la percepción del liderazgo y relaciones sociales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	25	16,4	16,4	16,4
	Medio	73	48,0	48,0	64,5
	Alto	54	35,5	35,5	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

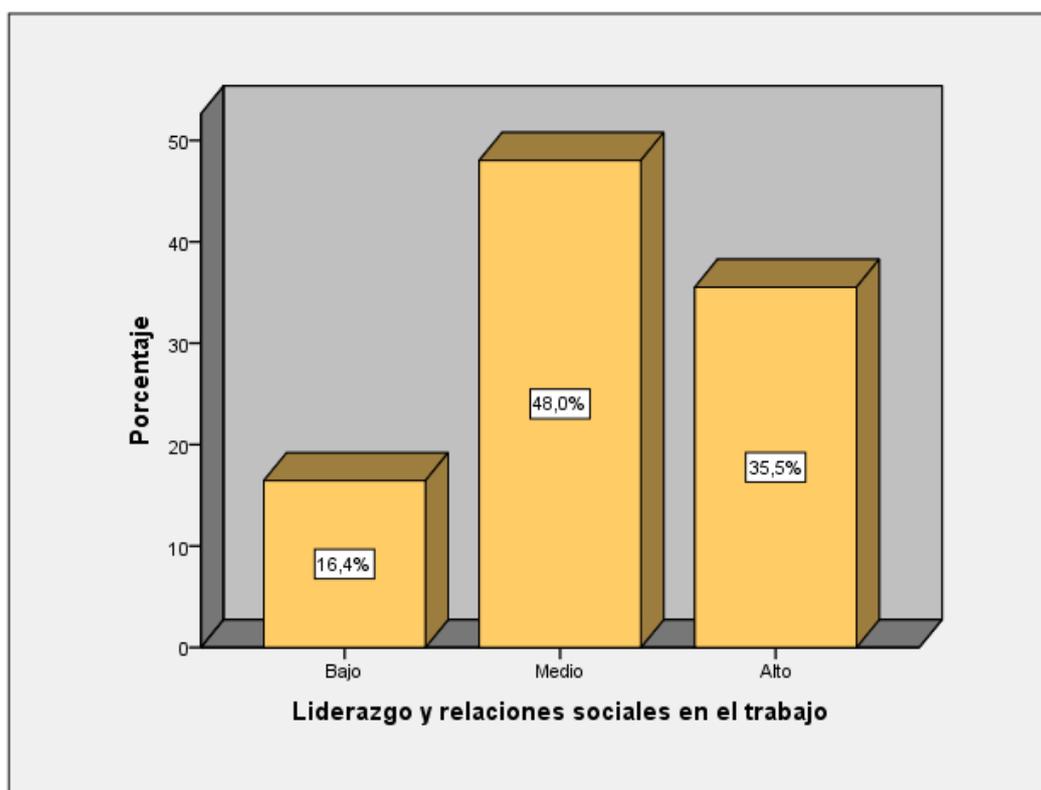


Figura 2. Niveles en la percepción del liderazgo y relaciones sociales

De la tabla 8 y figura 2, se observó que el 16.4% de los encuestados perciben un nivel bajo, mientras que el 48% de los mismos consideran un nivel medio y el 35.5% percibe un nivel alto de factores de riesgo del liderazgo y relaciones sociales.

Tabla 9.

*Niveles en la percepción del control sobre el trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	33	21,7	21,7	21,7
	Medio	119	78,3	78,3	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

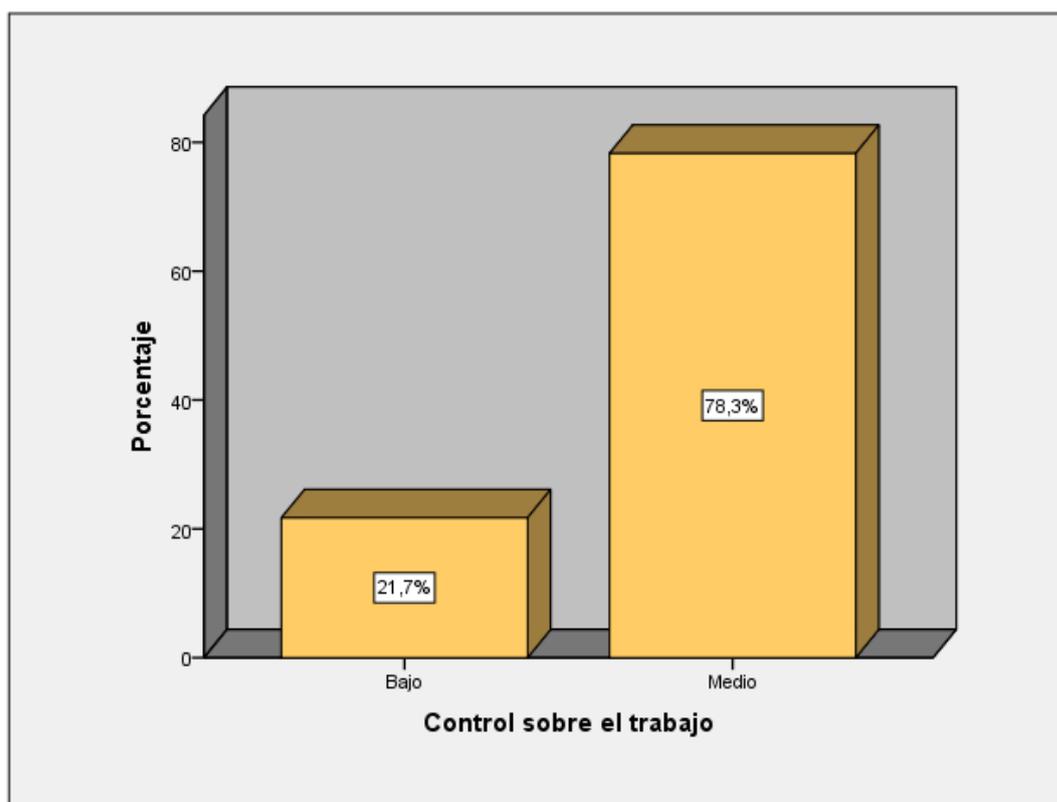


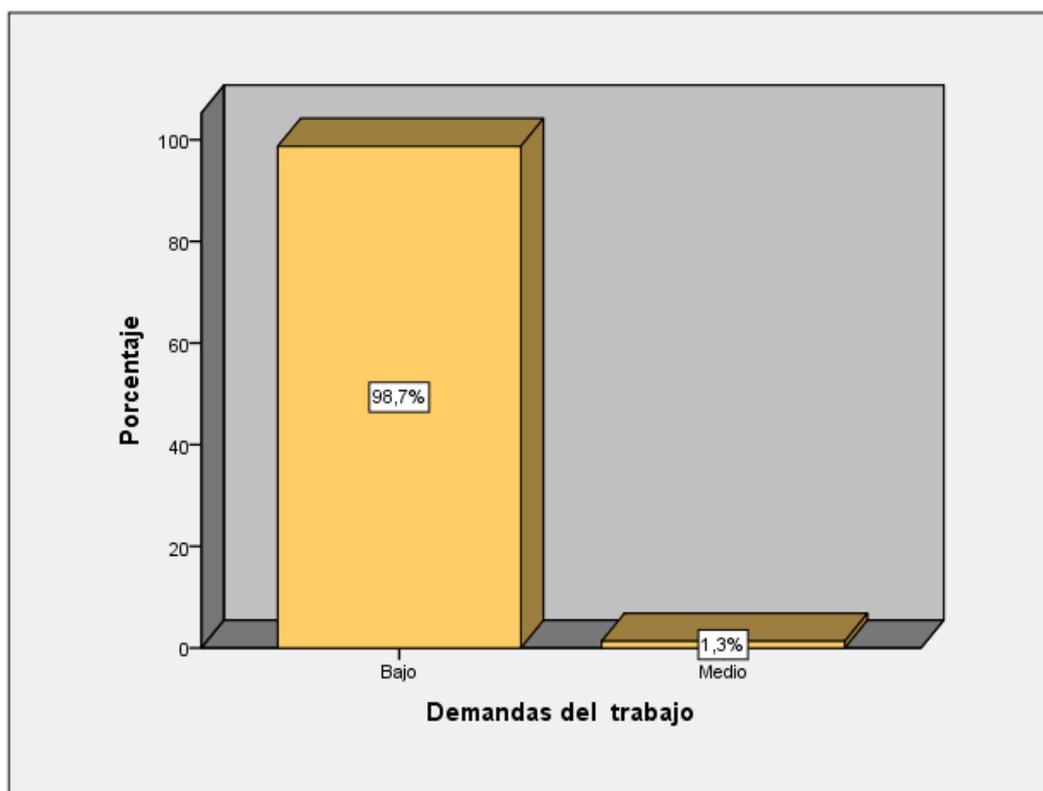
Figura 3. Niveles en la percepción del control sobre el trabajo

De la tabla 9 y figura 3, se observó que el 21.7% de los encuestados perciben un nivel bajo, mientras que el 78.3% de los mismos consideran un nivel medio de factores de riesgo del control sobre el trabajo.

Tabla 10.

*Niveles en la percepción demandas del trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	150	98,7	98,7	98,7
	Medio	2	1,3	1,3	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

*Figura 4.* Niveles en la percepción demandas del trabajo

De la tabla 10 y figura 4, se observó que el 96.7% de los encuestados perciben un nivel bajo, mientras que el 1.3% de los mismos consideran un nivel medio de factores de riesgo de demandas del trabajo.

Tabla 11.

*Niveles en la percepción de recompensas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	30	19,7	19,7	19,7
	Medio	64	42,1	42,1	61,8
	Alto	58	38,2	38,2	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

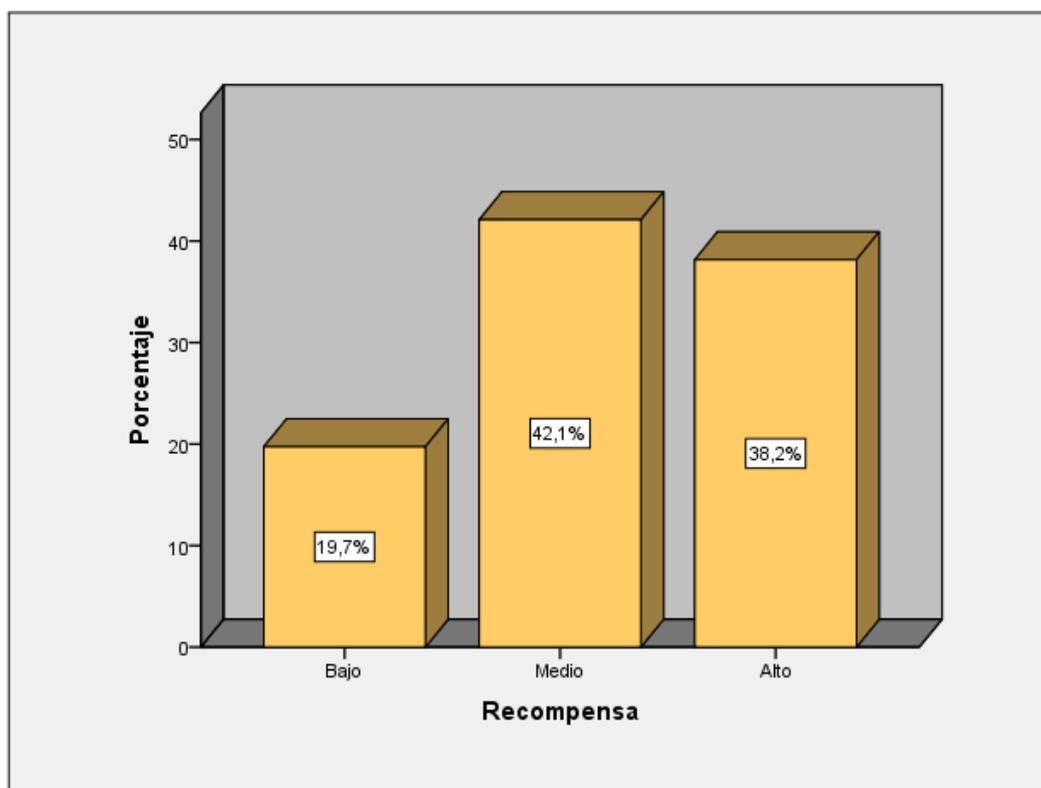


Figura 5. Dimensión que influye en la percepción de recompensas

De la tabla 11 y figura 5, se observó que el 19.7% de los encuestados perciben un nivel bajo, mientras que el 42.1% de los mismos consideran un nivel medio y el 38.2% presenta un nivel alto de factores de riesgo de recompensas.

### 3.2 Prueba de normalidad

Tabla 12.

*Prueba de normalidad de los datos*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Factores psicosociales laborales	,207	152	,000
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	,256	152	,000
Control sobre el trabajo	,230	152	,000
Demandas del trabajo	,115	152	,000
Recompensa	,192	152	,000

Se realizó la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov – Smirnov debido a que el tamaño de la muestra es considerada como grande (152 encuestados), se observa de los resultados de la prueba de bondad de Kolmogorov – Smirnov; que tienen como resultado que el puntaje total no se aproxima a una distribución normal ( $p < 0.05$ ), debido a estos hallazgos se debe emplear regresión logística.

### 3.3. Prueba de hipótesis

La contrastación de las hipótesis se realizó mediante la regresión logística, debido a que según la prueba de normalidad de datos la variable y los factores no presentan normalidad en los datos, ya que su valor “p” es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ .

#### Hipótesis general

#### Hipótesis de Investigación

La dimensión predominante de los factores psicosociales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018 es Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

#### Hipótesis Estadística

$H_0$  : No existen diferencias en las dimensiones de los factores psicosociales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

$H_1$  : Existen diferencias en las dimensiones de los factores psicosociales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

### Nivel de Significación

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

### Función de Prueba

Se realizó por medio de la regresión logística

### Regla de decisión

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “ $p$ ” de los coeficientes del modelo logístico es menor que  $\alpha$ .

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “ $p$ ” de los coeficientes del modelo logístico es mayor que  $\alpha$ .

### Cálculos estadísticos

Tabla 13.

*Coefficientes de la regresión logística de las dimensiones de los factores psicosociales*

		B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
								Inferior	Superior
Paso 1 <sup>a</sup>	D1	20,209	3440,076	,000	1	,995	597665250,806	,000	.
	D2	-3,199	6718,641	,000	1	1,000	,041	,000	.
	D3	-1,330	26435,548	,000	1	1,000	,264	,000	.
	D4	3,561	1,106	10,376	1	,001	35,200	4,032	307,296
	Constante	-62,418	29454,454	,000	1	,998	,000		

a. Variables especificadas en el paso 1: ND1, ND2, ND3, ND4.

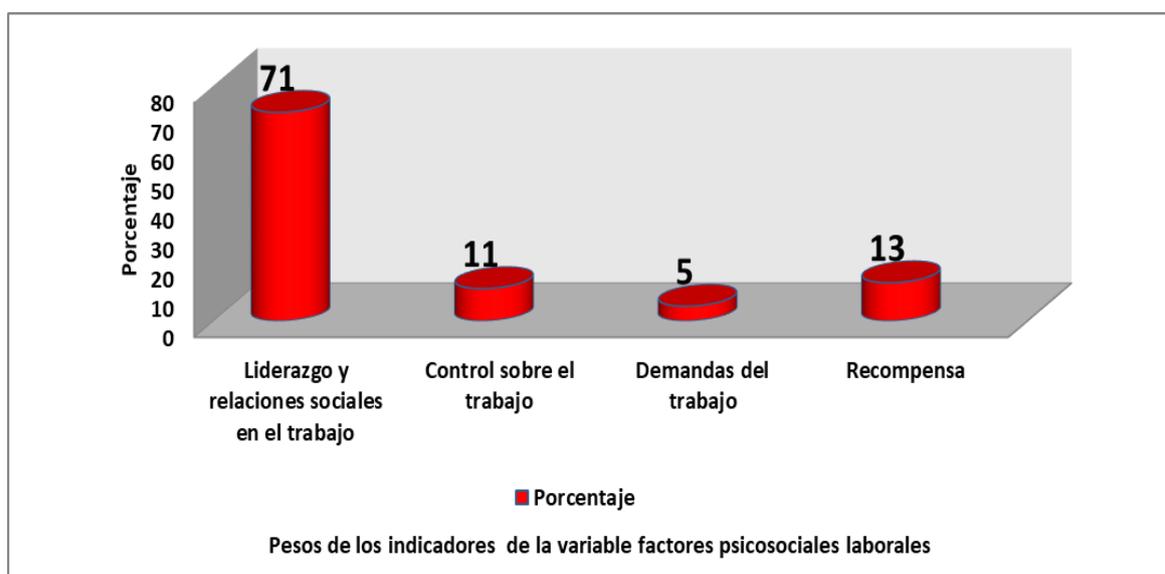


Figura 6. Pesos de las dimensiones de los factores psicosociales

La dimensión de mayor peso es liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Como el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$  en todas las dimensiones, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente, existen diferencias en las dimensiones de los factores psicosociales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

A la luz de los resultados, Liderazgo y relaciones sociales ( $B=20,209$ ) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más los factores psicosociales. Así mismo, este factor presenta un odds ratio ( $\text{Exp}(B) = 597665250,806$ ) significando que es un factor de riesgo y además significa que un encuestado solo tiene 597665250,806 veces de posibilidad de calificar como baja la influencia de la percepción de los factores psicosociales respecto a otro encuestado que considera un nivel alto de la influencia de los factores psicosociales. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general de investigación, ya que la dimensión o factor que predomina es Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

### **Primera hipótesis específica**

#### **Hipótesis de investigación**

El indicador predominante en el interior de la dimensión liderazgo y relaciones sociales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018, es Relaciones sociales en el trabajo.

#### **Hipótesis estadística**

$H_0$  : No existen diferencias en los indicadores en el interior del liderazgo y relaciones sociales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

$H_1$  : Existen diferencias en los indicadores en el interior del liderazgo y relaciones sociales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

### Nivel de significación

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

### Función de Prueba

Se realizó por medio de la regresión logística

### Regla de decisión

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “ $p$ ” de los coeficientes del modelo logístico es menor que  $\alpha$ .

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “ $p$ ” de los coeficientes del modelo logístico es mayor que  $\alpha$ .

Tabla 14.

*Coefficientes de la regresión logística de los indicadores en el interior de la dimensión del liderazgo y relaciones sociales*

		B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
								Inferior	Superior
Paso 1 <sup>a</sup>	I1	2,846	,802	12,595	1	,000	17,216	3,576	82,890
	I2	19,520	3622,920	,000	1	,996	300209010,822	,000	.
	I3	13,912	5297,410	,000	1	,998	1101844,742	,000	.
	I4	-2,950	1,271	5,386	1	,020	,052	,004	,632
	Constante	-68,522	12835,581	,000	1	,996	,000		

a. Variables especificadas en el paso 1: NI1, NI2, NI3, NI4.

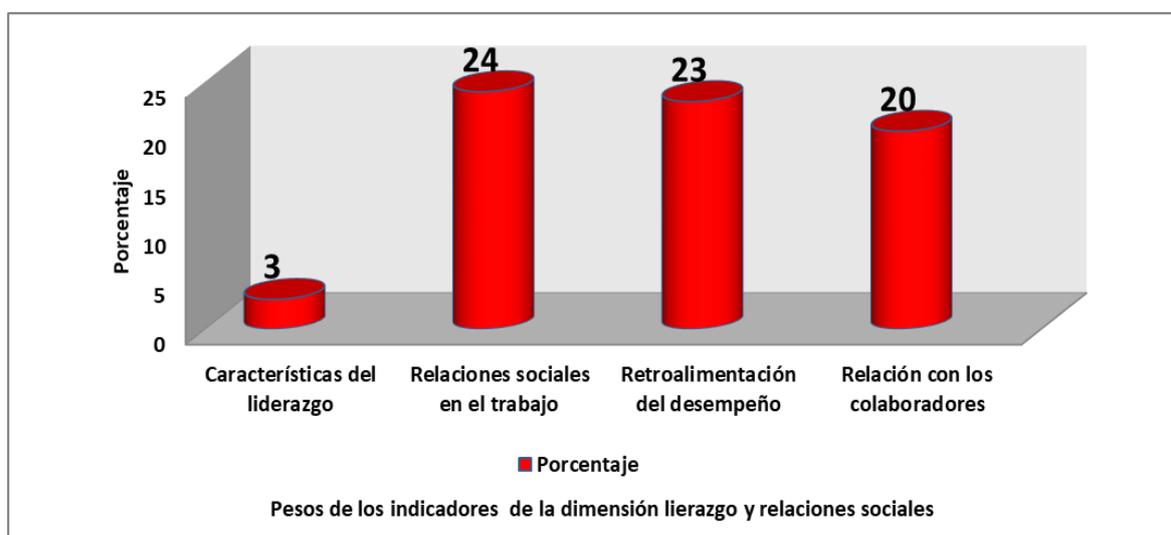


Figura 7. Pesos de los indicadores dentro de la dimensión de liderazgo y relaciones sociales

El indicador dentro del liderazgo y relaciones sociales de los colaboradores de la institución pública de mayor peso es el indicador I2 denominado liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

### **Conclusión**

Como el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$  en uno de los indicadores, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente, existen diferencias en los indicadores dentro del liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

A la luz de los resultados, el indicador I2 denominado Relaciones sociales ( $B = 19,520$ ) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la percepción de factores psicosociales. Así mismo, este indicador dentro del liderazgo y relaciones sociales presenta un odds ratio ( $\text{Exp}(B) = 300209010,822$ ) significando que es un factor de riesgo y además significa que un encuestado tiene 300209010,822 veces más de posibilidad de calificar como bajo la influencia del indicador dentro del liderazgo y relaciones sociales en la percepción de los factores psicosociales respecto a otro encuestado que considera un nivel alto de la influencia del indicador liderazgo y relaciones sociales en la percepción de factores psicosociales. Por lo tanto, se acepta la primera hipótesis específica de investigación, ya que el indicador dentro del comportamiento del consumidor que predomina es el indicador I2 denominado liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

## **Segunda hipótesis específica**

### **Hipótesis de investigación**

El indicador predominante en el interior de la dimensión del control sobre el trabajo de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018, es control y autonomía sobre el trabajo.

### **Hipótesis estadística**

H0 : No existen diferencias en los indicadores en el interior del control sobre el trabajo de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

H1 : Existen diferencias en los indicadores en el interior del control sobre el trabajo de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

### Nivel de significación

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

### Función de Prueba

Se realizó por medio de la regresión logística

### Regla de decisión

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “p” de los coeficientes del modelo logístico es menor que  $\alpha$ .

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “p” de los coeficientes del modelo logístico es mayor que  $\alpha$ .

Tabla 15.

*Coefficientes de la regresión logística de los indicadores en el interior del control sobre el trabajo*

	B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
							Inferior	Superior
Paso 1 <sup>a</sup>								
I5	1,998	,686	8,491	1	,004	7,371	1,923	28,250
I6	17,403	3908,822	,000	1	,996	36141164,074	,000	.
I7	17,250	4171,381	,000	1	,997	31015720,511	,000	.
I8	-14,746	4171,381	,000	1	,997	,000	,000	.
I9	22,392	28420,713	,000	1	,999	5306097588,881	,000	.
Constante	-47,483	28688,252	,000	1	,999	,000		

a. Variables especificadas en el paso 1: NI5, NI6, NI7, NI8, NivelI9.

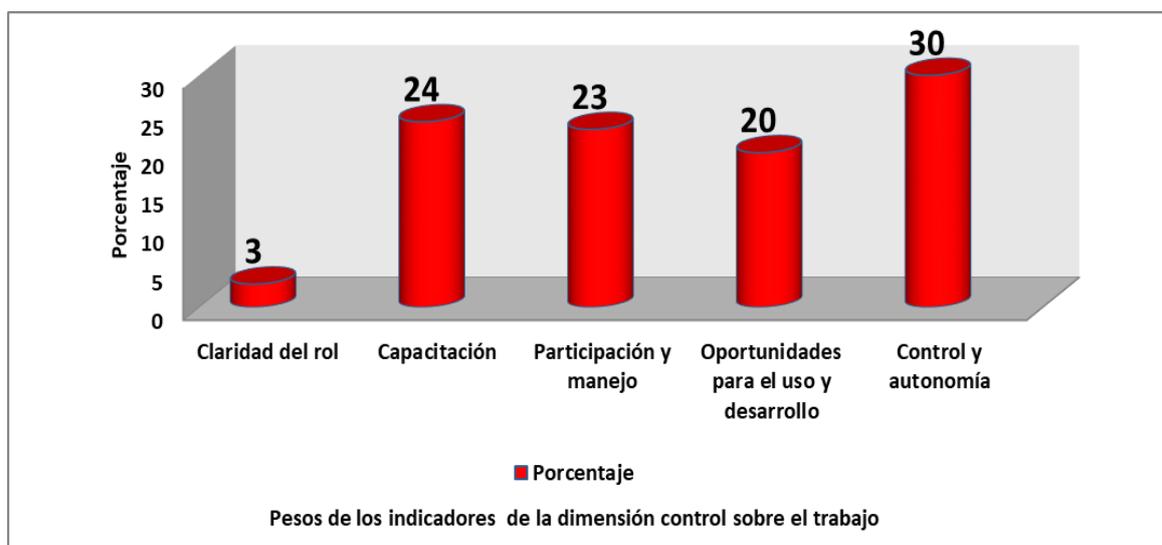


Figura 8. Pesos de los indicadores en el interior del control sobre el trabajo

El indicador dentro del control sobre el trabajo en el personal de los colaboradores de la institución pública de mayor peso es el indicador I9 denominado Control y autonomía sobre el trabajo

### **Conclusión**

Como el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$  en uno de los indicadores, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente, existen diferencias en los indicadores dentro del control sobre el trabajo.

A la luz de los resultados, el indicador I9 denominado Control y autonomía ( $B = 22,392$ ) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la percepción de control sobre el trabajo. Así mismo, este indicador dentro de la dimensión control sobre el trabajo presenta un odds ratio ( $\text{Exp}(B) = 5306097588,881$ ) significando que es un factor de riesgo y además significa que un encuestado tiene 5306097588,881 veces más de posibilidad de calificar como bajo la influencia del indicador dentro del control sobre el trabajo en la percepción de factores psicosociales respecto a otro encuestado que considera un nivel alto de la influencia del indicador dentro del indicador de control sobre el trabajo en la percepción de factores psicosociales.

Por lo tanto, se acepta la segunda hipótesis específica de investigación, ya que el indicador dentro del control sobre el trabajo que predomina es el indicador I9 denominado Control y autonomía.

### **Tercera hipótesis específica**

#### **Hipótesis de investigación**

El indicador predominante en el interior de la dimensión de la demanda del trabajo de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018, es exigencias de responsabilidad del cargo.

#### **Hipótesis estadística**

$H_0$  : No existen diferencias en los indicadores en el interior de la demanda del trabajo los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

H1 : Existen diferencias en los indicadores en el interior de la demanda del trabajo los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

### Nivel de significación

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

### Regla de decisión

Rechazar H0 cuando la significación observada “p” de los coeficientes del modelo logístico es menor que  $\alpha$ .

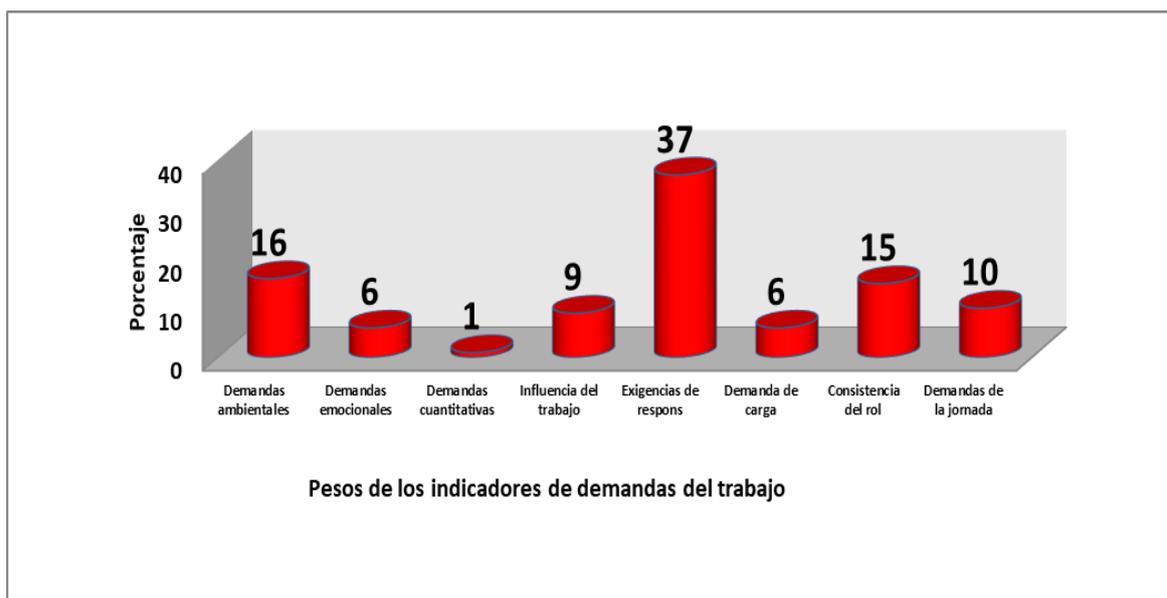
No rechazar H0 cuando la significación observada “p” de los coeficientes del modelo logístico es mayor que  $\alpha$ .

Tabla 16.

*Coefficientes de la regresión logística de los indicadores en el interior de las demandas del trabajo*

	B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
							Inferior	Superior
Paso 1 <sup>a</sup> II10	37,732	4646,431	,000	1	,994	24365981476669396,000	,000	.
II11	-13,855	40460,536	,000	1	1,000	,000	,000	.
II12	2,239	,827	7,326	1	,007	9,382	1,854	47,468
II13	21,204	3153,443	,000	1	,995	1616836698,019	,000	.
II14	86,646	82011,007	,000	1	,999	4,263E+37	,000	.
II15	-13,855	40460,598	,000	1	1,000	,000	,000	.
II16	-35,059	40827,653	,000	1	,999	,000	,000	.
II17	23,877	40192,926	,000	1	1,000	23424323784,827	,000	.
Constante	-149,335	58026,026	,000	1	,998	,000		

a. Variables especificadas en el paso 1: NivelII10, NivelII11, NivelII12, NivelI13, NivelII14, NivelII15, NivelII16, NivelII17.



*Figura 9.* Pesos de los indicadores en el interior de la demanda del trabajo

El indicador dentro de las demandas del trabajo los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018, de mayor peso es el indicador I14 denominado Exigencias de responsabilidad del cargo.

### **Conclusión**

Como el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$  en dos de los indicadores, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente, existen diferencias en los indicadores del interior de demandas del trabajo en el personal, en la percepción de los factores psicosociales.

A la luz de los resultados, el indicador I14 denominado exigencias de responsabilidad del cargo. ( $B = 86,648$ ) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la percepción de las demandas de los factores psicosociales. Así mismo, este indicador dentro de demandas del trabajo presenta un odds ratio ( $\text{Exp}(B) = 4,263\text{E}+37$ ) significando que es un factor de riesgo y además significa que un encuestado tiene  $4,263\text{E}+37$  veces más de posibilidad de calificar como bajo la influencia del indicador dentro de demandas del trabajo en la percepción de los factores psicosociales respecto a otro encuestado que considera un nivel alto de la influencia del indicador dentro del indicador de las demandas del trabajo.

Por lo tanto, se acepta la tercera hipótesis específica de investigación, ya que el indicador dentro de las demandas del trabajo que predomina es el indicador I14 denominado exigencias de responsabilidad del cargo.

#### **Cuarta hipótesis específica**

##### **Hipótesis de investigación**

El indicador predominante en el interior de la dimensión de la recompensa del trabajo de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018, es recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que realiza.

##### **Hipótesis estadística**

H0 : No existen diferencias en los indicadores en el interior de la recompensa del trabajo de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

H1 : Existen diferencias en los indicadores en el interior de la recompensa del trabajo de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

##### **Nivel de significación**

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

##### **Función de Prueba**

Se realizó por medio de la regresión logística

##### **Regla de decisión**

Rechazar H0 cuando la significación observada “p” de los coeficientes del modelo logístico es menor que  $\alpha$ .

No rechazar H0 cuando la significación observada “p” de los coeficientes del modelo logístico es mayor que  $\alpha$ .

Tabla 17.

*Coefficientes de la regresión logística de los indicadores en el interior de la recompensa del trabajo*

		B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
								Inferior	Superior
Paso 1 <sup>a</sup>	I18	20,827	4261,594	,000	1	,996	1108789458,699	,000	.
	I19	2,944	,807	13,311	1	,000	19,000	3,907	92,408
	Constante	-47,542	8523,187	,000	1	,996	,000		

a. Variables especificadas en el paso 1: NivelI18, NivelI19.



Figura 10. Pesos de los indicadores en el interior de la recompensa del trabajo

El indicador dentro de las estrategias de servicio de mayor peso es el indicador I18 denominado Recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que realiza.

Como el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$  en dos de los indicadores, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente, existen diferencias en los indicadores del interior de las demandas en la percepción de factores psicosociales.

A la luz de los resultados, el indicador I18 denominado recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que realiza. ( $B = 20,827$ ) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la percepción de recompensa del trabajo de los factores

psicosociales. Así mismo, este indicador dentro de la recompensa del trabajo presenta un odds ratio ( $\text{Exp}(B) = (1108789458,699)$ ) significando que es un factor de riesgo y además significa que un encuestado tiene 1108789458,699 veces más de posibilidad de calificar como bajo la influencia del indicador dentro de la recompensa del trabajo en la percepción de recompensas del trabajo respecto a otro encuestado que considera un nivel alto de la influencia del indicador dentro del indicador de la recompensa de trabajo en la percepción de recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que realiza los factores psicosociales.

Por lo tanto, se acepta la tercera hipótesis específica de investigación, ya que el indicador dentro de recompensa del trabajo que predomina es el indicador I18 denominado Recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que realiza.

## **IV. DISCUSIÓN**

En el trabajo de investigación, de acuerdo al objetivo general se observó que como el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$  en todas las dimensiones, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente, existen diferencias en las dimensiones de los factores psicosociales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018 y la dimensión o factor que predomina es Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, coincidiendo con la investigación de Mestanza (2017) concluyó que la dimensión predominante que más influye en la variable en estudio fue el liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. En la parte descriptiva se observó que el 30.2% de los encuestados perciben un nivel bajo, mientras que el 69.8% de los mismos consideran un nivel medio de factores de riesgo psicosocial y Guerra (2016) encontró que la población presenta diferentes tipos de problemas que impiden que su trabajo se realice con un ambiente de trabajo idóneo y por lo tanto que su rendimiento no sea el eficiente, provocando que se produzca diversos efectos afectando la imagen de la institución. El rendimiento de los colaboradores está sujeto a factores tales como: el estrés, sobrecarga de trabajo, conflictos interpersonales, falta de comunicación. Lo cual provoca que las tareas designadas no se cumplan en los plazos establecidos por la ciudadanía y que el flujo de información adecuado para el buen funcionamiento de la institución. La mayoría de los colaboradores manifiestan problemas durante su trayectoria laboral, sin tener el conocimiento previo de los Riesgos Psicosociales a los cuales está expuesto, mientras realiza las funciones o tareas necesarias que requiere el puesto.

A nivel nacional Mollo (2015) concluyó que existe relación significativa entre los factores psicosociales según la retroalimentación laboral positiva de los asesores de riesgos del área comercial de Lima de la compañía de seguros, por lo tanto, la hipótesis principal queda comprobada. Igualmente, en la relación de los factores psicosociales con la retroalimentación negativa, no hay relación significativa en los niveles ocupacionales. Por otro lado, López, García, y Pando (2014) se observó que de los encuestados un 10.75% presento riesgo alto, riesgo medio un 62.92% y el 26% de los encuestados estaban en condiciones satisfactorias. Se llegó a la conclusión que los factores psicosociales de mayor riesgo asociado, al síndrome de Burnout con resultados significativos fueron las características de la tarea, condiciones del ambiente laboral, carga laboral y exigencias en el trabajo.

La investigación de Saldaña (2017) concluyó: No existe relación directa entre los factores intralaborales y el nivel de satisfacción de los trabajadores de Empocaldas. La dimensión demandas emocionales fue la única variable que se relacionó directamente con la satisfacción. A pesar de que dicha relación es débil, se evidencia que las situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea, contribuyen en la variación de los niveles de satisfacción. Las demandas emocionales fueron identificadas como un factor de riesgo, lo que indica que si se percibe insatisfacción laboral puede ser a causa de esta dimensión. Es comprensible que dicha dimensión se presente como un riesgo, ya que Empocaldas al ser una organización que presta un servicio de atención al usuario, los trabajadores se ven expuestos a tratos negativos o situaciones de estrés que afecten negativamente las emociones de los colaboradores. Finalmente, es de anotar que varios factores intralaborales puntaron como protectores. Ninguno influencia de forma significativa en los niveles de satisfacción laboral, pues todas las correlaciones son débiles.

En el trabajo de investigación, de acuerdo al primer objetivo específico se observó que Como el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$  en uno de los indicadores, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente, existen diferencias en los indicadores dentro del liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y el indicador dentro del comportamiento del consumidor que predomina es el indicador I2 denominado liderazgo y Relaciones sociales en el trabajo. Al respecto Quispez (2016) concluyó fue que los factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral son: exigencias psicológicas, inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima.

En el trabajo de investigación, que de acuerdo al segundo objetivo específico se observó que como el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$  en uno de los indicadores, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente, existen diferencias en los indicadores dentro del control sobre el trabajo y el indicador dentro del indicador de control sobre el trabajo en la percepción de factores psicosociales

En el trabajo de investigación, que de acuerdo al tercer objetivo específico se observó que Como el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$  en dos de los indicadores, se rechaza la hipótesis nula. Por

consiguiente, existen diferencias en los indicadores del interior de demandas del trabajo en el personal, en la percepción de los factores psicosociales y el indicador dentro de las demandas del trabajo que predomina es el indicador I14 denominado exigencias de responsabilidad del cargo, por lo que la investigación de Beleño y Ucros (2014) encontró que los resultados se destaca que los principales riesgos en niveles medios, altos y muy altos se encuentran: En el constructo intralaboral: dominio control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en las dimensiones: consistencia de rol, demandas de la jornada de trabajo, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, capacitación, participación y manejo del cambio, claridad del rol, características de liderazgo, relaciones sociales en el trabajo y retroalimentación del desempeño. En el constructo extralaboral las dimensiones: características de la vivienda y su entorno, desplazamiento vivienda trabajo y tiempo fuera del trabajo. Se concluyó que a causa de los dominios y dimensiones en riesgo mencionadas con antelación, los administrativos de la Universidad de la Costa presentan sintomatología relacionada con el Estrés en un nivel de riesgo del 58%, por lo cual se hace pertinente realizar intervenciones inmediatas que permitan favorecer el bienestar de los empleados administrativos.

En el trabajo de investigación, que de acuerdo al cuarto objetivo específico se observó que Como el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$  en dos de los indicadores, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente, existen diferencias en los indicadores del interior de las demandas en la percepción de factores psicosociales y el indicador dentro de recompensa del trabajo que predomina es el indicador I18 denominado Recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que realiza. Al respecto Beltrán (2014) concluyó que los estudios referentes a los factores psicosociales y su relación con el bienestar del trabajador, representa un importante y permanente reto para las organizaciones. De la misma manera, se destacan los avances que sobre dicha relación presenta España, pues, en Colombia, aun los estudios siguen direccionados hacia los factores de riesgo o perjudiciales, más que hacia factores protectores o de bienestar, generadores de un efecto benéfico en los trabajadores y por ende en la organización.

## **V. CONCLUSIONES**

**Primera:**

Objetivo general (Determinar la dimensión predominante de los factores psicosociales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018). El factor predominante de esta investigación es, liderazgo y relaciones sociales.

**Segunda:**

El primer objetivo específico (Determinar el indicador predominante de la percepción de la dimensión liderazgo y relaciones sociales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018). El indicador predominante dentro de la dimensión liderazgo y relaciones sociales es relaciones sociales en el trabajo.

**Tercera:**

El segundo objetivo específico (Determinar el indicador predominante de la percepción de la dimensión del control sobre el trabajo de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018). El indicador predominante dentro de la dimensión del control sobre el trabajo es control y autonomía.

**Cuarta:**

El tercer objetivo específico (Determinar el indicador predominante de la dimensión de la demanda del trabajo de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018). El indicador predominante dentro de la dimensión la demanda del trabajo es exigencias de recompensa.

**Quinta:**

El cuarto objetivo específico (Determinar el indicador predominante de la dimensión de la recompensa del trabajo de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018). El indicador predominante dentro de la dimensión la demanda del trabajo es Recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que realiza.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primera:**

Se recomienda al Director de la institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho realizar capacitación en temas de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensa debido a los bajos niveles encontrados en la presente investigación.

**Segunda:**

Se recomienda al Director de la institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho organizar capacitación en Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo en donde toquen temas de desarrollo de liderazgo, mantenimiento de relaciones en el trabajo, la retroalimentación en el desempeño y la mejora de las relaciones con los colaboradores.

**Tercera:**

Se recomienda al Director de la institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho realizar capacitación de control sobre el trabajo para tener claridad en el rol de la capacitación, la participación y manejo del cambio, las oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos de control y autonomía sobre el trabajo.

**Cuarta:**

Se recomienda al Director de la institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho realizar capacitación en demandas del trabajo en donde toquen temas de demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas emocionales, entorno extralaboral, las exigencias y responsabilidades de los cargos, demanda de la carga mental y consistencia del rol laboral

**Quinta:**

Se recomienda al Director de la institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho recompensar a los colaboradores derivados de la pertinencia a la organización y del trabajo que realiza.

## **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Astudillo, P., Alarcón, A., y Lema, M. (2009). Protectores de estrés laboral: Percepción del personal de enfermería y médicos, Temuco, Chile. *Ciencia y Enfermería*, 15 (3), 111-122.
- Beleño, R., y Ucros, M. (2014). *Factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés en trabajadores administrativos de la Universidad de la Costa CUC en el 2014*. (Tesis de maestría). Barranquilla, Colombia: Universidad de la Costa CUC.
- Beltrán, A. (2014). *Factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España, durante el período 2002 – 2012*. (Tesis de maestría). Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario.
- Chaj, A. A. (2013). *Factor de riesgo psicosocial y salud mental*. (Tesis). Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. Novena edición. México: Mc Graw Hill.
- Cortés, J. (2004). *Cuestionarios de autoevaluación y aprendizaje sobre prevención de riesgos laborales*. España: Tebar.
- Cuba, M. Y. (2017). *Factores de riesgo psicosociales intralaborales y factores de riesgo psicosociales extralaborales en el personal de la dependencia de mantenimiento de una institución militar, Callao, 2017*. (Tesis). Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 29 (2), 237-241.
- Guerra, W. L. (2016). *Los factores de riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los colaboradores de la dirección provincial del registro civil del cantón Ambato, provincia de Tungurahua*. (Tesis). Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Jiménez, B. M., y Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Disponible en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Johnson, J. V., Stewart, W., Hall, E. M., Fredlund, P., y Theorell, T. (1996). Long-term psychosocial work environment and cardiovascular mortality among Swedish men. *American Journal of Public Health*, 86 (3), 324-331.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain. Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- Karasek, R., y Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. 14ª edición. México: Mc Graw Hill.
- López, M, García, S, y Pando, M. (2014). Factores de riesgo psicosocial y burnout en población económicamente activa de Lima, Perú. *Ciencia y trabajo*, 16 (51), 164-169. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300007>
- Mestanza, M. A. (2017). *Factores psicosociales laborales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de nivel III Lima – 2017*. (Tesis de maestría). Perú: Universidad César Vallejo.
- Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, resolución 2646 de 2008*. Recuperado de: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

- Ministerio de la protección social. (2008). *Resolución 2646 de 2008*. Bogotá. Disponible en <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>
- Mollo, M. E. (2015). *Relación entre los factores psicosociales y la retroalimentación laboral en asesores de riesgos del área comercial de Lima de una compañía de seguros del Perú*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57 (1), 4-19.
- OMS. (2010). *Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo*. 1-144.
- Pando, M., Aranda, C., Parra, L., y Ruiz, D. (2013). *Eugenesia Laboral: Salud Mental Positiva en el Trabajo*. Colombia: Universidad Libre.
- Pando, M., Varillas, W., Aranda, C., y Elizalde, F. (2016). Análisis factorial exploratorio del 'Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo' en Perú. *An Fac med.*, 77 (4), 365-71.
- Paspuel, L. E. (2014). *Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C.A.* (Tesis). Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Quispez, C. M. (2016). *Factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2016*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres.
- Salcedo, O. (2011). *La intervención en el riesgo psicosocial: Una estrategia Gana-gana multifactorial*. Colombia: H & A Consulting Ltda.

- Saldaña, F. (2017). Relación factores psicosociales intralaborales y satisfacción laboral en empleados de empocaldas S.A. E.S.P (Seccionales del Oriente De Caldas). (Tesis de maestría). Universidad de Manizales.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41.
- Toro, F., Londoño, M, Sanín, A., y Valencia, M. (2010). Modelo analítico de factores psicosociales en contextos laborales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 29 (2), 95-137.
- Villalobos, G. (2014). *Taller internacional Factores Psicosociales en el Trabajo*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Villalobos, G. (2005). *Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. (Tesis doctoral). La Habana, Cuba: Escuela Nacional de Salud Pública.
- Villalobos, G. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. *Ciencia y trabajo*, 6 (14), 197 - 201.
- Villalobos, G. (2005). *Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. Tesis doctoral para la obtención del grado científico de Doctor en Ciencias de la Salud. Escuela Nacional de Salud Pública. La Habana, Cuba

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

### Título: Factores psicosociales laborales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			Dimensiones	Indicadores	Items	Nivel/rango
<b>Problema general</b> ¿Cuál es la dimensión predominante de los factores psicosociales laborales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018?	<b>Objetivo general</b> Determinar la dimensión predominante de los factores psicosociales laborales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018	<b>Hipótesis general</b> La dimensión predominante de los factores psicosociales laborales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018 es liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.	Variable : Factores psicosociales laborales			
			Liderazgo y relaciones Sociales en el trabajo.	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores	63,64,65,66,67,68,69,70,71,72,73,74,75 76,77,78,79,80,81,82,83,84,85,86,87,88,89 90,91,92,93,94 115,116,117,118,119,120,121,122,123	Alto Medio bajo
<b>Problemas específicos</b> <b>Problema específico 1</b> ¿Cuál es el indicador predominante de la percepción de la dimensión liderazgo y relaciones sociales en el trabajo de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018?	<b>Objetivos específicos</b> <b>Objetivo específico 1</b> Determinar el indicador predominante de la percepción de la dimensión liderazgo y relaciones sociales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.	<b>Hipótesis específicas</b> <b>Hipótesis específica 1</b> El indicador predominante en el interior de la dimensión liderazgo y relaciones sociales en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de un hospital de tercer nivel de Lima, 2017 es relaciones en el trabajo.	Control sobre el trabajo	Claridad en el rol Capacitación Participación y manejo del cambio Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos Control y autonomía sobre el trabajo	53,54,55,56,57,58,59 60,61,62 48,49,50,51 39,40,41,42 44,45,46	
			Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas emocionales Demandas cuantitativas Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral Exigencias de responsabilidad del cargo Demanda de carga mental Consistencia del rol Demandas de la jornada de trabajo	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12 106,107,108,109,110,11,112,113,114 13,14,15,32,43,47 35,36,37,38 19,22,23,24,25,26 16,17,18,20,21 27,28,29,30,52 31,33,34	
<b>Problema específico 2</b> ¿Cuál es el indicador predominante de la percepción de la dimensión control sobre el trabajo de los colaboradores de una institución pública del	<b>Objetivo específico 2</b> Determinar el indicador predominante de la percepción de la dimensión del control sobre el trabajo de los colaboradores de una institución pública del	<b>Hipótesis específica 2</b> El indicador predominante en el interior de la dimensión del control sobre el trabajo en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de un hospital de tercer nivel de Lima,				

<p>distrito de San Juan de Lurigancho 2018?</p> <p><b>Problema específico 3</b> ¿Cuál es el indicador predominante que más influye en la percepción de la dimensión de la demanda de trabajo de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018?</p> <p><b>Problema específico 4</b> ¿Cuál es el indicador predominante de la dimensión recompensa del trabajo de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018 ?</p>	<p>distrito de San Juan de Lurigancho 2018</p> <p><b>Objetivo específico 3</b> Determinar el indicador predominante de la percepción de la dimensión demanda del trabajo de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.</p> <p><b>Objetivo específico 4</b> Determinar el indicador predominante de la percepción de la dimensión recompensa del trabajo de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.</p>	<p>2018 es control y autonomía sobre el trabajo.</p> <p><b>Hipótesis específica 3</b> El indicador predominante en el interior de la dimensión la demanda del trabajo de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018 es exigencias de responsabilidad del cargo.</p> <p><b>Hipótesis específica 4</b> El indicador predominante en el interior de la dimensión recompensa del trabajo de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018 es recompensa derivada de la pertinencia a la organización y del trabajo que realiza.</p>	<p>Recompensa</p>	<p>Recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que realiza. Reconocimiento y compensación</p>	<p>95,102,103,104,105 96,97,98,99,100,101.</p>	
---	---	--	-------------------	---	--	--

### Anexo 2. Cuestionario de factores de riesgo psicosociales laborales

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre aspectos de su trabajo

Le agradeceremos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta

Ejemplo.

	siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X		<del>X</del>		

Respuesta Definitiva
respuesta equivocada

Tenga presente que el cuestionario no lo evalúa a usted como trabajador, sino busca como es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Gracias por su colaboración

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del (los) sitios(s) o lugares donde habitualmente realiza su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto	X				
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío	X				
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor	X				
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable	X				
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable	X				
6	El espacio donde trabajo es cómodo	X				
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afectan mi salud.	X				
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico	X				

9	Los equipos y herramientas con los que trabajo son cómodos	X				
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud.		X			
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo		X			
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado	X				

Para responder las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional	X				
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes		X			
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar.	X				

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental		X			
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado	X				
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información	X				
19	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido	X				
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
20	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo	X				
21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles		X			

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
22	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor.		X			
23	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa		X			

24	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros		X			
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
25	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo	X				
26	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas		X			
27	En el trabajo me dan órdenes contradictorias		X			
28	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias		X			
29	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos		X			
30	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica.		X			

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Trabajo en horario de noche		X			
32	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar	X				
33	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana.			X		
34	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes	X				
35	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo		X			
36	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo			X		
37	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa		X			
38	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco		X			

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
39	Mi trabajo me permita desarrollar mis habilidades	X				
40	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos	X				
41	Mi trabajo me permite conocer nuevas cosas	X				
42	Mie asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades	X				

43	Puedo tomar pausas cuando lo necesito	X				
44	Puedo decir cuánto trabajo hago en el día	X				
45	Puedo decidir a velocidad de mi trabajo	X				
46	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo	X				
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
47	Puedo para un momento mi trabajo para atender algún asunto personal		X			

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
48	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos	X				
49	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo.	X				
50	Puedo dar sugerencias sobre cambios que ocurren en mi trabajo	X				
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
51	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tiene en cuenta mis ideas y sugerencias	X				
52	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor	X				

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
53	Me informan con claridad cuáles son mis funciones	X				
54	Me informan cuales son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo	X				
55	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo	X				
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
56	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en mi empresa	X				
57	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo	X				
58	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo	X				

59	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos del trabajo	X				
----	---	---	--	--	--	--

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información y capacitación que la empresa le facilita para ser su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
60	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo	X				
61	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo	X				
62	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo	X				

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
63	Mi jefe me da instrucciones claras	X				
64	Mi jefe me ayuda a organizar mejor el trabajo	X				
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
65	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones	X				
66	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo	X				
67	Mi jefe me distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo	X				
68	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo	X				
69	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo	X				
70	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo	X				
71	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo	X				
72	Mi jefe me ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo		X			
73	Siento que puedo confiar en mi jefe		X			
74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo	X				
75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito	X				

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
76	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo	X				
77	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa	X				
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
78	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo	X				
79	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo	X				
80	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan	X				
81	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa	X				
82	Hay integración en mi grupo de trabajo	X				
83	Mi grupo de trabajo es muy unido	X				
84	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo	X				
85	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran	X				
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
86	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo	X				
87	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades	X				
88	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros		X			
89	algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas	X				

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
90	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo	X				
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
91	Me informan sobre lo que debo de mejorar en mi trabajo	X				
92	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara.	X				
93	La forma que evalúan m trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
94	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
95	En la empresa confían en mi trabajo	X				
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
96	En la empresa me pagan a tiempo mi salario	X				
97	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa	X				
98	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo	X				
99	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar	X				
100	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa	X				
101	La empresa se preocupa del bienestar de los trabajadores	X				
102	Mi trabajo en la empresa es estable		X			
103	El trabajo que hago me hace sentir bien	X				
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
104	Siento orgullo de trabajar en esta empresa	X				
105	Hablo bien de la empresa con otras personas	X				

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
106	Atiendo clientes o usuarios muy enojados	X				
107	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados.		X			
108	Atiendo clientes o usuarios muy tristes		X			
109	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas		X			
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
110	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda		X			
111	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan.			X		
112	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos		X			
113	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia			X		

114	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas.		X			
-----	--	--	---	--	--	--

Soy jefe de otras personas en mi trabajo: si o no

Si su respuesta fue si por favor responda las siguientes preguntas.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las personas que usted supervisa o dirige.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
115	Tengo colaboradores que me comunican tarde los asuntos de trabajo			X		
116	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos			X		
117	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo		X			
118	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones			X		
119	Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo			X		
120	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos			X		
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
121	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita.		X			
122	Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño.	X				
123	Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo.		X			

### Anexo 3. Artículo científico



## **Factores psicosociales laborales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018**

**Br. Rosa Luz Lapa Rivera**

**luzdelfinvida@hotmail.com**

**Escuela de Posgrado**

**Universidad César Vallejo Filial Lima Este**

### **1. RESUMEN**

La investigación tuvo como objetivo determinar la dimensión predominante que más influye en los Factores psicosociales laborales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

En la parte metodológica la investigación fue de tipo sustantiva con nivel explicativo, el método fue hipotético deductivo con diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo conformada por o por conveniencia del investigador, se utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento de recolección de datos fue el cuestionario de 123 ítems dicho instrumento cumplió con las propiedades básicas de tener validez a través de los juicios de expertos y confiabilidad con una prueba piloto utilizando el alfa de Cronbach por encontrarse en una escala de likert.

Se llegó a la siguiente conclusión general según el objetivo general la dimensión predominante que más influye en la variable en estudio fue el liderazgo y relaciones sociales. En la parte descriptiva se observó que el 29,6% de los encuestados perciben un nivel bajo, mientras que el 70.4% de los mismos consideran un nivel medio de factores de riesgo psicosocial.

**Palabras clave:** Factores psicosociales laborales

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the predominant dimension that most influences the occupational psychosocial factors of employees of a public institution in the district of San Juan de Lurigancho 2018.

In the methodological part, the research was of a substantive type with an explanatory level, the method was hypothetical deductive with a non-experimental cross-sectional design, the population was conformed by or for the convenience of the researcher, the survey technique was used and as a collection instrument of data was the questionnaire of 123 items that instrument fulfilled with the basic properties of having validity through expert judgments and reliability with a pilot test using the Cronbach's alpha to be on a likert scale.

The following general conclusion was reached according to the general objective: the predominant dimension that most influenced the variable under study was leadership and social relations. In the descriptive part it was observed that 29.6% of the respondents perceive a low level, while 70.4% of them consider a medium level of psychosocial risk factors.

**Keywords:** Occupational psychosocial factor.

## **2. INTRODUCCIÓN**

A nivel internacional se han evidenciado problemas en los factores psicosociales; tal como lo expresaron los resultados en Ecuador, Guerra (2016) encontró bajos niveles de factores psicosociales y el rendimiento de los colaboradores está sujeto a factores tales como: el estrés, sobrecarga de trabajo, conflictos interpersonales, falta de comunicación. Lo cual provoca que las tareas designadas no se cumplan en los plazos establecidos por la ciudadanía y que el flujo de información adecuado para el buen funcionamiento de la institución. La mayoría de los colaboradores manifiestan problemas durante su trayectoria laboral, sin tener el conocimiento previo de los Riesgos Psicosociales a los cuales está expuesto, mientras realiza las funciones o tareas necesarias que requiere el puesto.

A nivel nacional, se evidencian problemas en los factores psicosociales y manifiestan niveles bajos de factores psicosociales y Moreno (2011) definió que los factores de riesgo psicosocial, son factores que probablemente pueden generar daños a la salud, son negativos y desfavorables, lo que en consecuencia, pueden afectar tanto la salud física como la mental. Son factores que se relacionan con el estrés, que pueden perturbar y desequilibrar los recursos y las capacidades y demandas con las que cuenta una persona, para controlar, manejar y responder a la cantidad de actividades provenientes del trabajo. Son incontables

y pueden derivarse de los diversos componentes en el trabajo, como por ejemplo: ausencia de control en el trabajo, cambios de horarios de manera improvisada, ambigüedad del rol, inadecuada comunicación organizacional, aumento en el ritmo del trabajo, entre otros. Dado a que estos factores, pueden producirse en cualquiera de los desequilibrios ocasionados entre las demandas y los recursos, el enumerar estos factores sería una tarea interminable.

En la institución se ha evidenciado bajos niveles de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y está influyendo en las formas de trabajar y los ambientes en los que se relacionan, se ha observado también bajos niveles de control sobre el trabajo habiendo poca posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización, además se encontró bajos niveles de demanda del trabajo y poca recompensa y mantener buenos niveles de factores psicosociales es importante; por lo que Paspuel (2014) sostuvo que los factores psicosociales laborales han adquirido mayor importancia debido al aumento del trabajo intelectual, aumento de empresas pertenecientes al sector servicios, uso generalizado de las nuevas tecnologías, son riesgos emergentes y la globalización.

Por lo que se lleva a cabo la presente investigación, cuyo objetivo fue determinar la dimensión predominante de los factores psicosociales laborales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

Asimismo Mestanza (2017) en su tesis titulada *Factores psicosociales laborales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de nivel III Lima – 2017*, tuvo como objetivo determinar la dimensión predominante que más influye en los Factores psicosociales laborales en el personal de enfermería del servicio de emergencia. La investigación fue de tipo sustantiva con nivel explicativo, el método fue hipotético deductivo con diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo conformada por 88 personal de enfermería el muestreo fue no probabilístico intencional o por conveniencia del investigador, se utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento de recolección de datos fue el cuestionario de 123 ítems dicho instrumento cumplió con las propiedades básicas de tener validez a través de los juicios de expertos y confiabilidad con una prueba piloto utilizando el alfa de Cronbach por encontrarse en una escala de likert. Se concluyó que la dimensión predominante que más influye en la variable en estudio fue el liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. En la parte descriptiva se observó que el 30.2% de los encuestados perciben un nivel bajo, mientras que el 69.8% de los mismos consideran un nivel medio de factores de riesgo psicosocial.

## **V1: Factores Psicosociales**

La Organización internacional del trabajo y la Organización mundial de la Salud (1984) citado por Castro et al. (2014) manifestó que:

Los factores psicosociales en el ambiente laboral son considerados como las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la 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 pueden influir en la salud, rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (p.290).

## **3. METODOLOGÍA**

Para el presente trabajo de investigación el enfoque fue cuantitativo. como lo manifestaron Hernández, Fernández y Baptista (2014) “aquel que aplica la recolección de datos para probar hipótesis con base en la comprobación numérica y el análisis estadístico, con el fin de implantar pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

En el presente trabajo de investigación fue hipotético deductivo mediante la definición de Sánchez y Reyes (2015) quienes afirmaron que “este método propio de las investigaciones cuantitativas parte de una hipótesis aceptable como resultado de sus inferencias del conjunto de datos empíricos o de principios o leyes más generales” (p. 59). En caso de datos empíricos se arriba a la hipótesis mediante procedimientos inductivos y en caso de principios o leyes más generales las hipótesis se infieren de procedimientos deductivos.

El tipo de investigación del estudio fue sustantiva, explicativa como lo expresaron Sánchez y Reyes (2015) este tipo de investigación está orientado a responder “a los problemas fundamentales, describiendo, explicando y prediciendo o retrodecir la realidad encaminada a la búsqueda de principios o leyes generales; permitiendo afirmar que la investigación sustantiva al perseguir la verdad encamina hacia la investigación básica o pura” (p. 45).

El nivel de investigación fue explicativo. De acuerdo a Sánchez y Reyes (2015) está encaminada a identificar o explicar factores causales de la ocurrencia de un fenómeno. Es necesario explicitar hipótesis.

El diseño del presente trabajo fue no experimental de acuerdo con Hernández, et al. (2014) quienes señalaron que los estudios se realizan sin la manipulación deliberada de las

variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

En el presente trabajo no experimental se buscó determinar la predominancia de los factores psicosociales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018

Así mismo la investigación fue de corte transversal o transaccional como lo señalaron Sánchez y Reyes (2015) refieren que “representan las mediciones u observaciones que se hace a los sujetos en un mismo momento en el tiempo” (p. 123).

#### **4. RESULTADOS**

Para comprobación de la hipótesis se utilizó la regresión logística ordinal.

##### **Hipótesis general**

##### **Hipótesis de Investigación**

La dimensión predominante de los factores psicosociales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018 es Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

##### **Hipótesis Estadística**

$H_0$  : No existen diferencias en las dimensiones de los factores psicosociales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

$H_1$  : Existen diferencias en las dimensiones de los factores psicosociales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

##### **Nivel de Significación**

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

##### **Función de Prueba**

Se realizó por medio de la regresión logística

##### **Regla de decisión**

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “ $p$ ” de los coeficientes del modelo logístico es menor que  $\alpha$ .

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “ $p$ ” de los coeficientes del modelo logístico es mayor que  $\alpha$ .

## Cálculos estadísticos

Tabla 13

*Coefficientes de la regresión logística de las dimensiones de los factores psicosociales*

		B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
								Inferior	Superior
Paso 1 <sup>a</sup>	D1	20,209	3440,076	,000	1	,995	597665250,806	,000	.
	D2	-3,199	6718,641	,000	1	1,000	,041	,000	.
	D3	-1,330	26435,548	,000	1	1,000	,264	,000	.
	D4	3,561	1,106	10,376	1	,001	35,200	4,032	307,296
	Constante	-62,418	29454,454	,000	1	,998	,000		

a. Variables especificadas en el paso 1: ND1, ND2, ND3, ND4.

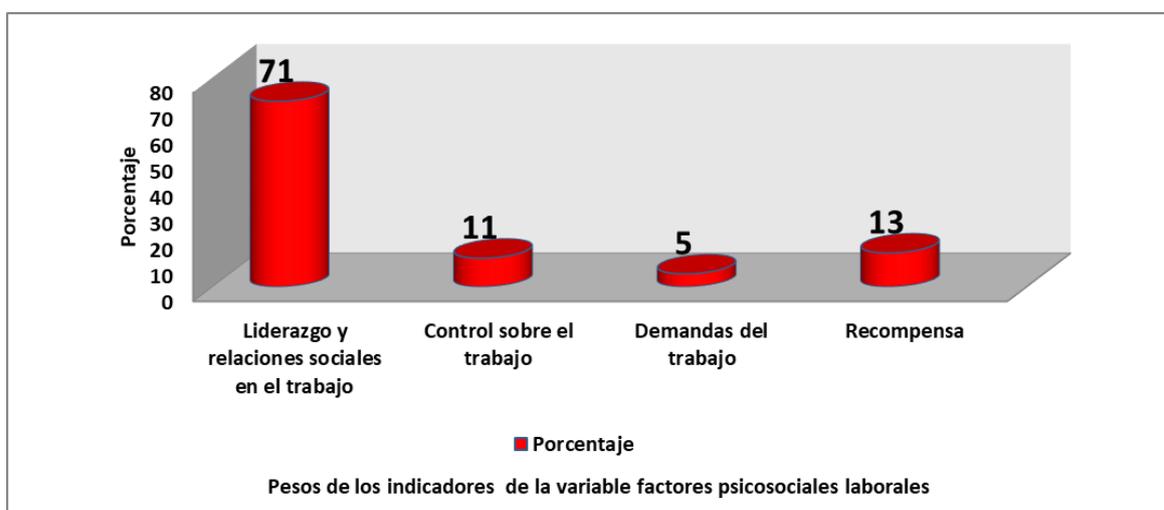


Figura 8. Pesos de las dimensiones de los factores psicosociales

La dimensión de mayor peso es liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Como el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$  en todas las dimensiones, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente, existen diferencias en las dimensiones de los factores psicosociales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

A la luz de los resultados, Liderazgo y relaciones sociales ( $B=20,209$ ) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más los factores psicosociales. Así mismo, este factor presenta un odds ratio ( $\text{Exp}(B) = 597665250,806$ ) significando que es un factor de riesgo y además significa que un encuestado solo tiene 597665250,806 veces de posibilidad de calificar como baja la influencia de la percepción de los factores psicosociales respecto a otro encuestado que considera un nivel alto de la influencia de los factores psicosociales. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general de investigación, ya que la dimensión o factor que predomina es Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

### Primera hipótesis específica

#### Hipótesis de investigación

El indicador predominante en el interior de la dimensión liderazgo y relaciones sociales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018, es Relaciones sociales en el trabajo.

#### Hipótesis estadística

H<sub>0</sub> : No existen diferencias en los indicadores en el interior del liderazgo y relaciones sociales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

H<sub>1</sub> : Existen diferencias en los indicadores en el interior del liderazgo y relaciones sociales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

Tabla 14

*Coefficientes de la regresión logística de los indicadores en el interior de la dimensión del liderazgo y relaciones sociales*

		B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
								Inferior	Superior
Paso 1 <sup>a</sup>	I1	2,846	,802	12,595	1	,000	17,216	3,576	82,890
	I2	19,520	3622,920	,000	1	,996	300209010,822	,000	.
	I3	13,912	5297,410	,000	1	,998	1101844,742	,000	.
	I4	-2,950	1,271	5,386	1	,020	,052	,004	,632
	Constante	-68,522	12835,581	,000	1	,996	,000		

a. Variables especificadas en el paso 1: NI1, NI2, NI3, NI4.

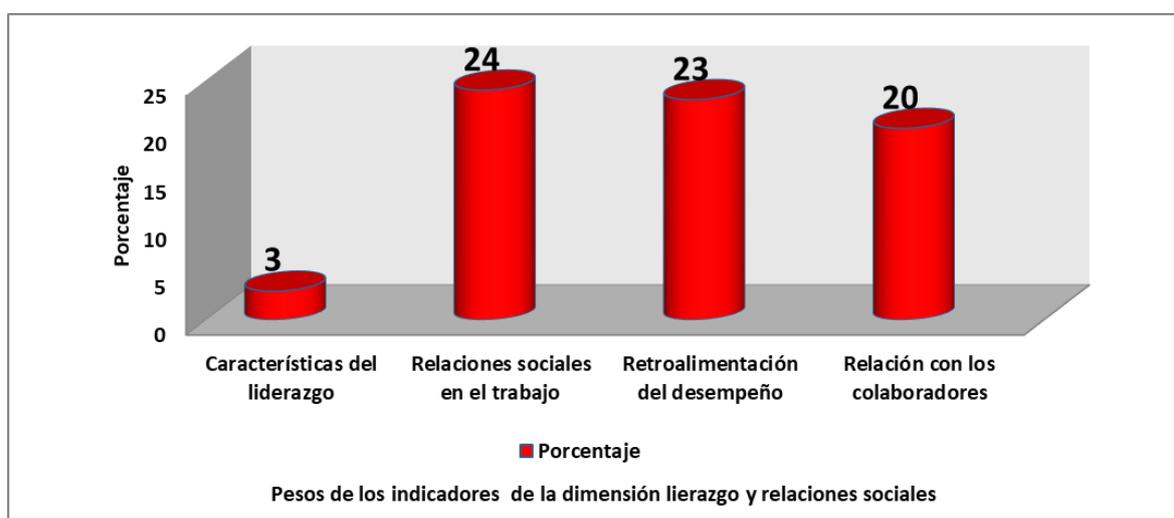


Figura 9. Pesos de los indicadores dentro de la dimensión de liderazgo y relaciones sociales

El indicador dentro del liderazgo y relaciones sociales de los colaboradores de una institución pública de mayor peso es el indicador I2 denominado liderazgo y Relaciones sociales en el trabajo.

Como el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$  en uno de los indicadores, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente, existen diferencias en los indicadores dentro del liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

A la luz de los resultados, el indicador I2 denominado Relaciones sociales ( $B = 19,520$ ) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la percepción de factores psicosociales. Así mismo, este indicador dentro del liderazgo y relaciones sociales presenta un odds ratio ( $\text{Exp}(B) = 300209010,822$ ) significando que es un factor de riesgo y además significa que un encuestado tiene 300209010,822 veces más de posibilidad de calificar como bajo la influencia del indicador dentro del liderazgo y relaciones sociales en la percepción de los factores psicosociales respecto a otro encuestado que considera un nivel alto de la influencia del indicador liderazgo y relaciones sociales en la percepción de factores psicosociales. Por lo tanto, se acepta la primera hipótesis específica de investigación, ya que el indicador dentro del comportamiento del consumidor que predomina es el indicador I2 denominado liderazgo y Relaciones sociales en el trabajo.

## **Segunda hipótesis específica**

### **Hipótesis de investigación**

El indicador predominante en el interior de la dimensión del control sobre el trabajo de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018, es control y autonomía sobre el trabajo.

### **Hipótesis estadística**

H0 : No existen diferencias en los indicadores en el interior del control sobre el trabajo de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

H1 : Existen diferencias en los indicadores en el interior del control sobre el trabajo de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

Tabla 15

*Coefficientes de la regresión logística de los indicadores en el interior del control sobre el trabajo*

	B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
							Inferior	Superior
Paso 1 <sup>a</sup> I5	1,998	,686	8,491	1	,004	7,371	1,923	28,250
I6	17,403	3908,822	,000	1	,996	36141164,074	,000	.
I7	17,250	4171,381	,000	1	,997	31015720,511	,000	.
I8	-14,746	4171,381	,000	1	,997	,000	,000	.
I9	22,392	28420,713	,000	1	,999	5306097588,881	,000	.
Constante	-47,483	28688,252	,000	1	,999	,000		

a. Variables especificadas en el paso 1: NI5, NI6, NI7, NI8, NivelI9.

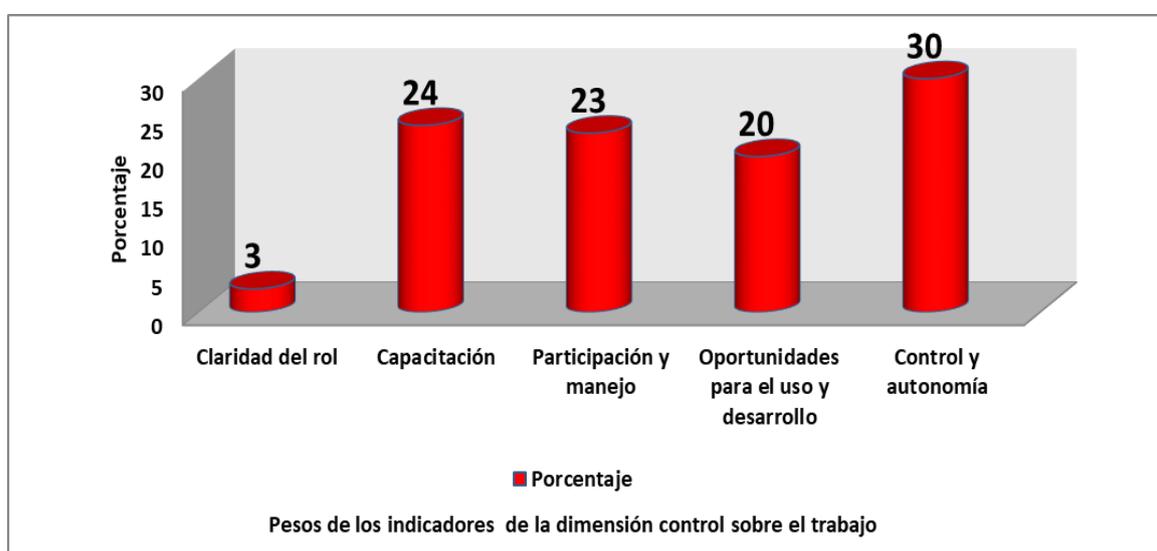


Figura 10. Pesos de los indicadores en el interior del control sobre el trabajo

El indicador dentro del control sobre el trabajo en el personal de enfermería de mayor peso es el indicador I9 denominado Control y autonomía sobre el trabajo.

Como el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$  en uno de los indicadores, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente, existen diferencias en los indicadores dentro del control sobre el trabajo.

A la luz de los resultados, el indicador I9 denominado Control y autonomía ( $B = 22,392$ ) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la percepción de control sobre el trabajo. Así mismo, este indicador dentro de la dimensión control sobre el trabajo presenta un odds ratio ( $\text{Exp}(B) = 5306097588,881$ ) significando que es un factor de riesgo y además significa que un encuestado tiene 5306097588,881 veces más de posibilidad de calificar como bajo la influencia del indicador dentro del control sobre el trabajo en la percepción de factores

psicosociales respecto a otro encuestado que considera un nivel alto de la influencia del indicador dentro del indicador de control sobre el trabajo en la percepción de factores psicosociales.

Por lo tanto, se acepta la segunda hipótesis específica de investigación, ya que el indicador dentro del control sobre el trabajo que predomina es el indicador I9 denominado Control y autonomía.

### Tercera hipótesis específica

#### Hipótesis de investigación

El indicador predominante en el interior de la dimensión de la demanda del trabajo de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018, es exigencias de responsabilidad del cargo.

#### Hipótesis estadística

H0 : No existen diferencias en los indicadores en el interior de la demanda del trabajo los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

H1 : Existen diferencias en los indicadores en el interior de la demanda del trabajo los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

Tabla 16

*Coefficientes de la regresión logística de los indicadores en el interior de las demandas del trabajo*

	B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
							Inferior	Superior
Paso 1 <sup>a</sup> II10	37,732	4646,431	,000	1	,994	24365981476669396,000	,000	.
I11	-13,855	40460,536	,000	1	1,000	,000	,000	.
I12	2,239	,827	7,326	1	,007	9,382	1,854	47,468
I13	21,204	3153,443	,000	1	,995	1616836698,019	,000	.
I14	86,646	82011,007	,000	1	,999	4,263E+37	,000	.
I15	-13,855	40460,598	,000	1	1,000	,000	,000	.
I16	-35,059	40827,653	,000	1	,999	,000	,000	.
I17	23,877	40192,926	,000	1	1,000	23424323784,827	,000	.
Constante	-149,335	58026,026	,000	1	,998	,000		

a. Variables especificadas en el paso 1: NivelII10, NivelII11, NivelII12, NivelI13, NivelII14, NivelII15, NivelII16, NivelII17.

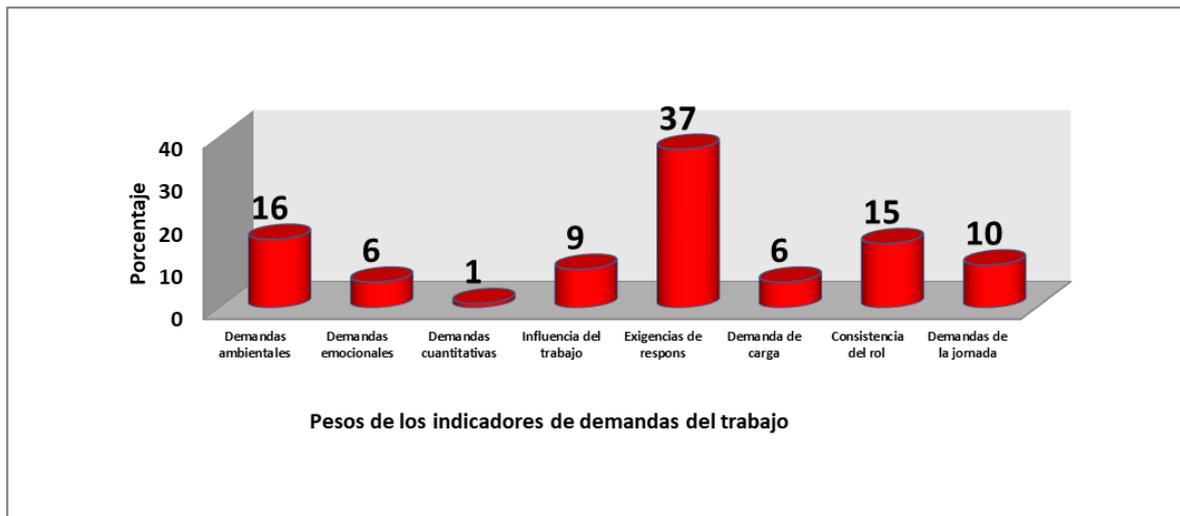


Figura 11. Pesos de los indicadores en el interior de la demanda del trabajo

El indicador dentro de las demandas del trabajo los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018, de mayor peso es el indicador I14 denominado Exigencias de responsabilidad del cargo.

Como el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$  en dos de los indicadores, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente, existen diferencias en los indicadores del interior de demandas del trabajo en el personal, en la percepción de los factores psicosociales.

A la luz de los resultados, el indicador I14 denominado exigencias de responsabilidad del cargo. ( $B = 86,648$ ) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la percepción de las demandas de los factores psicosociales. Así mismo, este indicador dentro de demandas del trabajo presenta un odds ratio ( $\text{Exp}(B) = 4,263E+37$ ) significando que es un factor de riesgo y además significa que un encuestado tiene  $4,263E+37$  veces más de posibilidad de calificar como bajo la influencia del indicador dentro de demandas del trabajo en la percepción de los factores psicosociales respecto a otro encuestado que considera un nivel alto de la influencia del indicador dentro del indicador de las demandas del trabajo.

Por lo tanto, se acepta la tercera hipótesis específica de investigación, ya que el indicador dentro de las demandas del trabajo que predomina es el indicador I14 denominado exigencias de responsabilidad del cargo.

### Cuarta hipótesis específica

#### Hipótesis de investigación

El indicador predominante en el interior de la dimensión de la recompensa del trabajo de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018, es recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que realiza.

#### Hipótesis estadística

H0 : No existen diferencias en los indicadores en el interior de la recompensa del trabajo de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

H1 : Existen diferencias en los indicadores en el interior de la recompensa del trabajo de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018.

Tabla 17

*Coefficientes de la regresión logística de los indicadores en el interior de la recompensa del trabajo*

	B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% C.I. para EXP(B)	
							Inferior	Superior
Paso 1 <sup>a</sup> I18	20,827	4261,594	,000	1	,996	1108789458,699	,000	.
I19	2,944	,807	13,311	1	,000	19,000	3,907	92,408
Constante	-47,542	8523,187	,000	1	,996	,000		

a. Variables especificadas en el paso 1: NivelI18, NivelI19.



Figura 12. Pesos de los indicadores en el interior de la recompensa del trabajo

El indicador dentro de las estrategias de servicio de mayor peso es el indicador I18 denominado Recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que realiza.

Como el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$  en dos de los indicadores, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente, existen diferencias en los indicadores del interior de las demandas en la percepción de factores psicosociales.

A la luz de los resultados, el indicador I18 denominado recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que realiza. ( $B = 20,827$ ) presenta mayor coeficiente y por ende aporta más a la percepción de recompensa del trabajo de los factores psicosociales. Así mismo, este indicador dentro de la recompensa del trabajo presenta un odds ratio ( $\text{Exp}(B) = 1108789458,699$ ) significando que es un factor de riesgo y además significa que un encuestado tiene 1108789458,699 veces más de posibilidad de calificar como bajo la influencia del indicador dentro de la recompensa del trabajo en la percepción de recompensas del trabajo respecto a otro encuestado que considera un nivel alto de la influencia del indicador dentro del indicador de la recompensa de trabajo en la percepción de recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que realiza los factores psicosociales.

Por lo tanto, se acepta la tercera hipótesis específica de investigación, ya que el indicador dentro de recompensa del trabajo que predomina es el indicador I18 denominado Recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que realiza.

## 5. DISCUSIÓN

En el trabajo de investigación, de acuerdo al objetivo general se observó que como el valor de significación observada (Sig.) es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$  en todas las dimensiones, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente, existen diferencias en las dimensiones de los factores psicosociales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018 y la dimensión o factor que predomina es Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, coincidiendo con la investigación de Mestanza (2017) concluyó que la dimensión predominante que más influye en la variable en estudio fue el liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. En la parte descriptiva se observó que el 30.2% de los encuestados perciben un nivel bajo, mientras que el 69.8% de los mismos consideran un nivel medio de factores de riesgo psicosocial y Guerra (2016) encontró que la población presenta diferentes tipos de problemas que impiden que su trabajo se realice con

un ambiente de trabajo idóneo y por lo tanto que su rendimiento no sea el eficiente, provocando que se produzca diversos efectos afectando la imagen de la institución. El rendimiento de los colaboradores está sujeto a factores tales como: el estrés, sobrecarga de trabajo, conflictos interpersonales, falta de comunicación. Lo cual provoca que las tareas designadas no se cumplan en los plazos establecidos por la ciudadanía y que el flujo de información adecuado para el buen funcionamiento de la institución. La mayoría de los colaboradores manifiestan problemas durante su trayectoria laboral, sin tener el conocimiento previo de los Riesgos Psicosociales a los cuales está expuesto, mientras realiza las funciones o tareas necesarias que requiere el puesto.

## **6. CONCLUSIONES**

Objetivo general (Determinar la dimensión predominante de los factores psicosociales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018). El factor predominante de esta investigación es, liderazgo y relaciones sociales.

## **7. REFERENCIAS**

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Mestanza, M. A. (2017). *Factores psicosociales laborales en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de nivel III Lima – 2017*. (Tesis de maestría). Perú: Universidad César Vallejo.
- Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, resolución 2646 de 2008*. Recuperado de: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>

Anexo 4. Confiabilidad de factores psicosociales

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40
1	1	4	1	3	3	1	4	1	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	1	5	5	3
2	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	2	1	5	5	3
3	3	3	3	2	4	1	5	4	3	3	3	3	3	4	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	1	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	4	5	2
4	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	2	4
5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3
6	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	2	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	2	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4
7	3	4	4	3	3	1	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	1	5	5	3
8	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	2	1	5	5	3
9	3	3	3	2	4	1	5	4	3	3	3	3	3	4	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	1	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	4	5	2
10	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	2	4
11	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3
12	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4
13	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3
14	4	3	4	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3
15	4	3	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	5	4	5	4	4	2	4	4	5	4
16	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	5	4	
17	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	2	5	2	5	3	3	2	3	3	5
18	1	3	3	2	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	2	3	3	2	4	3
19	4	4	3	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4
20	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	5	5	3
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
22	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3
23	4	3	4	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3
24	4	3	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	5	4	5	4	4	2	4	4	5	4
25	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	5	4
26	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	2	5	2	5	3	3	2	3	3	5
27	1	3	3	2	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	2	3	3	2	4	3
28	4	4	3	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4
29	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	5	5	3
30	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4

P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54	P55	P56	P57	P58	P59	P60	P61	P62	P63	P64	P65	P66	P67	P68	P69	P70	P71	P72	P73	P74	P75	P76	P77	P78	P79	P80	
2	3	1	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
3	2	1	5	3	2	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	5	4	3	
1	1	1	4	1	1	1	1	3	2	3	3	3	2	4	1	5	4	3	3	3	3	3	4	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	1	2	3	3	2	
3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3		
3	3	1	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	2	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	2	4	5	4	5	4	
2	3	1	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
3	2	1	5	3	2	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	5	4	3	
1	1	1	4	1	1	1	1	3	2	3	3	3	2	4	1	5	4	3	3	3	3	3	4	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	1	2	3	3	2	
3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
3	3	1	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	3	3	2	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3
4	2	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	3	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	
3	3	3	5	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	
2	3	3	2	3	4	4	4	5	4	1	3	3	2	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
4	4	3	5	3	3	3	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	
4	2	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	
4	2	4	4	4	4	4	2	1	4	4	3	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3
3	3	3	5	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	
2	3	3	2	3	4	4	4	5	4	1	3	3	2	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
4	4	3	5	3	3	3	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4		
4	2	3	5	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	
4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	

P81	P82	P83	P84	P85	P86	P87	P88	P89	P90	P91	P92	P93	P94	P95	P96	P97	P98	P99	P100	P101	P102	P103	P104	P105	P106	P107	P108	P109	P110	P111	P112	P113	P114	P115	P116	P117	P118	P119	P120	P121	P122	P123		
3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3		
3	3	4	5	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	4	4	2	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	5		
2	1	2	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	4	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	1	2	3		
3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	2	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	2	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	2	4	5	4		
3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3		
3	3	4	5	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	4	4	2	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	5		
2	1	2	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	4	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	1	2	3		
3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
4	4	3	5	5	3	4	4	3	5	5	3	4	3	3	3	3	4	3	5	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	
5	4	2	4	3	3	5	4	2	4	3	3	5	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	4	4	5	4	4	2	4	4	5	4	4	2	4	4	5	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	5	3	4	4	5	
4	3	3	2	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3
3	5	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	
3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
4	4	3	5	5	3	4	4	3	5	5	3	4	3	3	3	3	4	3	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5
5	4	2	4	3	3	5	4	2	4	3	3	5	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	4	4	5	4	4	2	4	4	5	4	4	2	4	4	5	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	5	3	4	4	5	
4	3	3	2	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3
3	5	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	30	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,982	123

Interpretación: La confiabilidad de la variable factores psicosociales presenta una confiabilidad muy alta con un valor de 0,982 puntos.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Fernández Lara Augusto Ricardo

DNI: 07675570

Especialidad del validador: Temático

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de Junio del 2018



Firma del Experto Informante.  
Mg. Adm. en Educ.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Jessica Palacios Garay  
 DNI: 00370752

Especialidad del validador: Metodologa

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de 06 del 2018

Jessica Palacios  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad

Feedback Studio - Google Chrome  
 Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&ts=3&u=1073416922&o=990304626

feedback studio | tesis

**Resumen de coincidencias** ✕  

## 21 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	19 %	>
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
3	www.movicarga.com Fuente de Internet	<1 %	>
4	www.acosomoral.org Fuente de Internet	<1 %	>
5	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	>
6	unadgrupo40302213.bl... Fuente de Internet	<1 %	>
7	www.jourlib.org Fuente de Internet	<1 %	>
8	scielosp.org Fuente de Internet	<1 %	>
9	María Paula Bolívar Mu... Publicación	<1 %	>
10	"Design of psychosocia... Publicación	<1 %	>
11	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	>
12	umich.edu Fuente de Internet	<1 %	>



**Factores psicosociales laborales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**  
**B<sup>a</sup>. Rosa Luz Lapa Rivera**

**ASESORA:**  
**Dra. Jessica Paola Palacios Garay**

**SECCIÓN:**  
**Ciencias empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
**Gestión de políticas públicas**

**PERÚ – 2018**

Página: 1 de 69    Número de palabras: 15743    Text-only Report | High Resolution    Activado

3:28 a. m. 16/08/2018

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD          DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, PALACIOS GARAY, JESSICA PAOLA, docente de la Escuela de POSGRADO de la Universidad César Vallejo SEDE LIMA ESTE S.J.L, revisor (a) de la tesis titulada "FACTORES PSICOSOCIALES LABORALES DE LOS COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO 2018", del (de la) estudiante LAPA RIVERA ROSA LUZ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 09 de octubre del 2018



Firma

PALACIOS GARAY, JESSICA PAOLA

DNI: 00370757

			
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL          UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo **LAPA RIVERA ROSA LUZ**, identificado con DNI N° 10052135, egresado de la Escuela Profesional de POSGRADO de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"FACTORES PSICOSOCIALES LABORALES DE LOS COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO 2018"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 10052135.

FECHA: 16 de octubre del 2018

					
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	VICERECTORADO DE INVESTIGACION	VICERECTORADO DE INVESTIGACION



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

LA ESCUELA DE POSGRADO MIGUEL ANGEL PEREZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ROSA LUZ LAPA RIVERA

INFORME TITULADO:

"FACTORES PSICOSOCIALES LABORALES DE LOS COLABORADORES  
DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE URILGANCHO 2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 17 de AGOSTO 2018

NOTA O MENCIÓN: 15 (quince)



Miguel Pérez

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN