



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Riesgos psicosociales en el trabajo de los servidores
públicos de la Contraloría General de la República, 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Rossana Aideny Luján Delgado

ASESOR:

Dr. Edwin Alberto Martínez López

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2017

Página del Jurado

Presidente

Secretario

Vocal

Dedicatoria

Para mis padres Gilberto y Aidene y mis adorados hijos Angie, Vielka, Grace, Alessandro y mi pequeña Anya, quienes son mi motivación diaria para seguir siempre adelante.

Agradecimiento

A mis profesores y mis compañeros de estudios, quienes me acompañaron y alentaron en todo momento.



Declaratoria de Autoría

Yo, **Rossana Aideny Luján Delgado**, estudiante de la Escuela de Posgrado Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado **“Riesgos psicosociales en el trabajo de los servidores públicos de la Contraloría General de la República, 2017”** presentado en 123 folios para la obtención del grado académico 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 establecido 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 determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 18 de mayo de 2017

Rossana Aideny Luján Delgado

DNI: 08498688

Presentación

Señor Presidente

Señores Miembros del Jurado Calificador

Presento la Tesis titulada: “Riesgos psicosociales en el trabajo de los servidores públicos de la Contraloría General de la República, 2017”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magíster en Gestión Pública.

En espera que el aporte que brinde esta investigación contribuya en la solución de la problemática de la gestión pública en especial en los aspectos relacionados a los riesgos psicosociales en el trabajo, sobre todo en la institución pública como es la Contraloría General de la República.

La información se ha estructurado en ocho capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y en el octavo capítulo los apéndices de la presente investigación.

La autora.

Índice de contenido

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	xiv
1.1. Antecedentes	15
1.1.1. Antecedentes internacionales	15
1.1.2. Antecedentes nacionales	17
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	19
1.2.1. Riesgos psicosociales	19
1.3. Justificación	32
1.4. Problema	34
1.5. Hipótesis	37
1.6. Objetivos	38
II. MARCO METODOLÓGICO	40
2.1. Variables	41
2.2. Operacionalización de variables	41
2.3. Metodología	42
2.4. Tipos y Nivel de estudio	43
2.5. Diseño	43
2.6. Población, muestra y muestreo	44
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.8. Métodos de análisis de datos	50
2.9. Aspectos éticos	50

III. RESULTADOS	51
3.1. Descripción de resultados	52
3.2. Contrastación de hipótesis	58
IV. DISCUSIÓN	70
V. CONCLUSIONES	74
VI. RECOMENDACIONES	77
VII. REFERENCIAS	80
VIII. APÉNDICES	85
Anexo 1. Matriz de consistencia	86
Anexo 2. Instrumentos de medición de la variable de riesgo psicosocial	89
Anexo 3. Análisis de fiabilidad	93
Anexo 4. Base de datos de la prueba piloto	95
Anexo 5. Base de datos de la muestra	96
Anexo 6. Certificado de validez de contenido	104
Anexo 7. Carta de presentación	113
Anexo 8. Artículo científico	115

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable riesgo psicosocial en el trabajo	42
Tabla 2: Distribución de la población de servidores públicos	44
Tabla 3: Distribución de la muestra de servidores públicos	45
Tabla 4: Niveles de interpretación del cuestionario para la evaluación de los riesgos psicosociales	48
Tabla 5: Validación por juicio de expertos del cuestionario para la evaluación de los riesgos psicosociales	49
Tabla 6: Resultados de la confiabilidad del cuestionario para la evaluación de los riesgos psicosociales	50
Tabla 7: Comparaciones porcentuales de riesgos psicosociales	52
Tabla 8: Comparaciones porcentuales del riesgo psicosocial relacionado a las exigencias psicológicas	53
Tabla 9: Comparaciones porcentuales del riesgo psicosocial relacionado al control sobre el trabajo	54
Tabla 10: Comparaciones porcentuales del riesgo psicosocial relacionado al apoyo social	55
Tabla 11: Comparaciones porcentuales del riesgo psicosocial relacionado a las compensaciones de l trabajo	56
Tabla 12: Comparaciones porcentuales del riesgo psicosocial relacionado a la doble presencia	57
Tabla 13: Prueba de U de Mann Whitney para comparar riesgos psicosociales	58
Tabla 14: Prueba de U de Mann Whitney para comparar riesgos psicosociales relacionados a las exigencias psicológicas	60
Tabla 15: Prueba de U de Mann Whitney para comparar riesgos psicosociales relacionados al control sobre el trabajo	62
Tabla 16: Prueba de U de Mann Whitney para comparar riesgos psicosociales relacionados al apoyo social	64
Tabla 17: Prueba de U de Mann Whitney para comparar riesgos	66

psicosociales relacionados a las compensaciones del trabajo	
Tabla 18: Prueba de U de Mann Whitney para comparar riesgos	
psicosociales relacionados a la doble presencia	68

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1: Comparaciones porcentuales del riesgo psicosocial	52
Figura 2: Comparaciones porcentuales del riesgo psicosocial relacionado a las exigencias psicológicas	53
Figura 3: Comparaciones porcentuales del riesgo psicosocial relacionado al control sobre el trabajo	54
Figura 4: Comparaciones porcentuales del riesgo psicosocial relacionado al apoyo social	55
Figura 5: Comparaciones porcentuales del riesgo psicosocial relacionado a las compensaciones del trabajo	56
Figura 6: Comparaciones porcentuales del riesgo psicosocial relacionado a la doble presencia	57
Figura 7: Diferencia del riesgo psicosocial entre los grupos evaluados	59
Figura 8: Diferencia del riesgo psicosocial relacionado a las exigencias psicológicas entre los grupos evaluados	61
Figura 9: Diferencia del riesgo psicosocial relacionado al control sobre el trabajo entre los grupos evaluados	63
Figura 10: Diferencia del riesgo psicosocial relacionado al apoyo social entre los grupos evaluados	65
Figura 11: Diferencia del riesgo psicosocial relacionado a compensaciones del trabajo entre los grupos evaluados	67
Figura 12: Diferencia del riesgo psicosocial relacionado a la doble presencia entre los grupos evaluados	69

Resumen

La investigación titulada **“Riesgos psicosociales en el trabajo de los servidores públicos de la Contraloría General de la República, 2017”**, tuvo el objetivo general de determinar si los riesgos psicosociales eran diferentes entre dos Gerencias de la Contraloría General de la República.

El tipo de investigación fue no experimental, descriptiva y el diseño comparativo. La muestra estuvo compuesta por 196 servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República. El instrumento utilizado fue el Cuestionario Iastas de Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen (2005), que fue validado –contenido- para el presente estudio mediante juicio de expertos y determinada su confiabilidad –consistencia interna- mediante alfa de Cronbach ($\alpha=0.879$).

Los resultados indican que existe diferencia significativa ($U=4273,500$ y $p=0.009<0.05$) entre los riesgos psicosociales que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017. Considerando el rango promedio, se observa que los trabajadores de la Gerencia Central de Administración, perciben mayor riesgo psicosocial que los trabajadores de la Gerencia de Coordinación Regional Lima.

Palabras clave: Riesgo psicosocial, servidor público, institución pública.

Abstract

The investigation psychosocial titled "Risks in the work of the public servants of the General Controllershship of the Republic, 2017", he had the general objective of determining if the psychosocial risks were different between two Managements of the General Controllershship of the Republic.

The investigation type was not experimental, descriptive and the comparative design. The sample was composed by 196 public servants that work in the Central Management of Administration and the Management of Regional Coordination Lima of the General Controllershship of the Republic. The used instrument was the Questionnaire Iistas of Moncada, Llorens, Navarrese and Kristensen (2005) that was validated for the present study by means of experts' trial and certain their dependability mediating alpha of Cronbach ($\alpha=0.879$).

The results indicate that significant difference exists ($U=4273,500$ and $p=0.009<0.05$) among the psychosocial risks that perceive the public servants that work in the Central Management of Administration and the Management of Regional Coordination Lima of the General Controllershship of the Republic 2017. Considering the range average, it is observed that the workers of the Central Management of Administration, perceive psychosocial bigger risk that the workers of the Management of Regional Coordination Lima.

Words key: Psychosocial risk, public server, public institution.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes internacionales

Delgado (2012), en su tesis titulada “Riesgos derivados de las condiciones de trabajo y de la percepción de salud según el género de la población trabajadora en España”, tuvo como propósito, la descripción de las percepciones de salud y los respectivos riesgos laborales a los que los trabajadores españoles se encuentran expuestos. Por tal razón, realizó un análisis de carácter cuantitativo bajo un diseño transversal; a partir de la información obtenida a través de la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (ENCT), la cual se realizó en los años 2006-2007. La muestra, estuvo conformada por 11,056 trabajadores. Dicha encuesta, recopila información sociodemográfica, laboral y de niveles de exposición a diferentes riesgos laborales, tales como es el caso de los riesgos psicosociales. Las conclusiones llegan a mostrar, que los varones están expuestos a riesgos químicos, físicos y carga física del trabajo; y que las mujeres, están más expuestas a riesgos de carácter biológico. Tenemos por otro lado, que más varones que mujeres, perciben que su salud se ve afectada por el trabajo que realizan.

Barrios (2014), en su tesis “Efectos del desgaste laboral, como riesgo psicosocial, en la productividad”, tuvo como objetivo evaluar las consecuencias en la productividad, dado el riesgo psicosocial asociado al desgaste laboral. La metodología de investigación es mixta, puesto que se desarrolla desde el enfoque cualitativo y cuantitativo. El método fue de campo y el diseño no experimental. La muestra estuvo integrada por 135 trabajadores del ramo comercial, metalmecánico y de construcción, administrándoseles el Maslach Burnout Inventory (MBI) adaptado por el autor. Entre sus conclusiones señala, que una adecuada asociación trabajo-salud; reduce la tensión percibida, la cual a su vez; como consecuencia reduce el desgaste. Aunque ello debe estar además, acompañado del desenvolvimiento equilibrado entre los aspectos laborales y familiares.

Mendoza (2013), en su tesis titulada “Percepción de riesgos psicosociales, estrés, ansiedad, variables de salud y conciliación de la vida laboral-familiar en trabajadores y trabajadoras”, tuvo como intención, conocer si el personal expuesto a riesgos psicosociales en su lugar de trabajo, está más proclive a experimentar estrés y ansiedad. Para ello utiliza una investigación de enfoque cuantitativo y diseño correlacional. La muestra fue conformada con 260 trabajadores, a los cuales se les aplicó el Inventario de situaciones y respuestas de ansiedad ISRA; el Cuestionario de Ansiedad Estado-Rasgo STAI y el Cuestionario DECORE para medir riesgos psicosociales. La conclusión del estudio, señala que los riesgos psicosociales derivan en estrés y ansiedad. Puntualiza que los trabajadores tienden a presentar ansiedad cuando perciben falta de apoyo organizacional y de control sobre el trabajo. Asimismo, las mujeres son las que perciben que poseen bajo control sobre su labor, presentan menos satisfacción, más estrés y menos motivación en el trabajo en comparación con los varones y están peor recompensadas, reflejándose mayor sensación de fragilidad.

Melo (2014), en su tesis “Prácticas en la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo: Observando a los jugadores de dados”, tuvo como objetivo identificar las prácticas en que se concreta la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo e identificar también, los aspectos que determinan sus efectos y su utilidad. El estudio fue de tipo etnográfico, que incluye la observación participante y entrevistas en profundidad, y cuyo diseño metodológico; se enmarca en su carácter cualitativo; tanto por el tipo de datos con los que se trabaja, como por el procedimiento analítico. La observación participante se llevó a cabo en dos empresas, localizadas en Barcelona, en las que se pudo acompañar reuniones entre los diferentes agentes que participaron del proceso. Con algunos de ellos, se llevaron a cabo entrevistas en profundidad sobre la respectiva intervención. Posteriormente, se prosiguió con el análisis de contenido categorial del diario de campo de las entrevistas y de los documentos. Entre las conclusiones que señala la autora, es necesario señalar de manera relevante; el punto donde menciona que como producto de la creación del escenario de riesgo, aparecen la inseguridad y el malestar que genera, el cual a su vez, favorece el enfrentamiento entre los que provocan el riesgo y los que están expuestos a él, afectando la

relación armónica que debería primar, para optimizar las producciones laborales. En este sentido, el escenario de riesgo culpabiliza a la dirección de la organización y victimiza a los trabajadores, expuestos a condiciones de trabajo dañinas que no pueden controlar. Como consecuencia se concretan prácticas de crítica, control, rechazo, etc., desde posiciones opuestas, lo que finalmente produce más riesgo psicosocial.

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”, persiguió el propósito de determinar las características de los factores de riesgo psicosociales de los trabajadores administrativos de la Universidad de la Costa. El estudio fue cuantitativo descriptivo. La muestra seleccionada estuvo compuesta por 227 administrativos de la institución universitaria indicada. El instrumento utilizado fue el cuestionario de Factores Psicosociales elaborada por el Ministerio de protección Social de Colombia. Concluye indicando que los principales riesgos psicosociales de los trabajadores están asociados al dominio y control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Mintra (2014), en su estudio reportado en el “Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana”, tuvo como objetivo describir los factores de riesgo psicosocial a la que están expuestos diferentes trabajadores de Lima Metropolitana. Para ello, utiliza un tipo de estudio de carácter cualitativo, para cuya implementación, recurre a la teoría fundamentada y el análisis documental. El estudio finalmente concluye señalando, que los riesgos psicosociales a la que los trabajadores están expuestos; se hallan fundamentalmente asociados a las entornos laborales no saludables, falta de organización y precisión de roles, carencia de liderazgo y comunicación inapropiadas, sueldos exiguos, poca capacitación, poco reconocimiento y promoción, turnos de trabajo, carga cuantitativa, carga mental. Por otro lado se encuentra el riesgo extralaboral como desplazamientos, tipo de vivienda, difícil

situación económica, familiar y condiciones individuales tales como tiempo libre, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales.

López, García y Pando (2014), en su estudio “Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú”, tuvo como propósito establecer el nivel de prevalencia del Burnout para luego relacionarlo con los factores de riesgo psicosocial laborales. Siendo el estudio de tipo cuantitativo descriptivo, y encuestándose a 339 trabajadores con la escala de Factores Psicosociales en el Trabajo (MBI-GS). Los resultados muestran un nivel de prevalencia muy alto de Burnout, específicamente en la dimensión desgaste emocional o agotamiento. Las exigencias laborales constituyen el principal factor de riesgo, seguido de la carga de trabajo y las condiciones del lugar de trabajo para la prevalencia del mismo. De manera concluyente, señala que la prevalencia del Burnout está de manera significativa, en relación con los factores de riesgo psicosocial.

El Instituto Salud y Trabajo (2011), realizó un estudio denominado “Diagnóstico situacional en Seguridad y Salud en el Trabajo”, tuvo el objetivo de describir el estado en que se encuentra la seguridad y salud en el trabajo. El estudio correspondió a un enfoque cualitativo a través de análisis documental y entrevistas a profundidad a interlocutores gubernamentales, empresariales y sindicales en materia a sus necesidades y prioridades con respecto a la seguridad y salud en el trabajo. En cuanto a la exposición a riesgos en el ambiente de trabajo, como resultado, el estudio señala que los principales riesgos a la que están expuestos los trabajadores en las diferentes actividades económicas, son: ruido, riesgo disergonómico, psicosocial, vibración, temperaturas extremas, biológico, sustancias químicas y polvo, siendo el riesgo psicosocial ignorado y en todo caso, uno de los menos estudiados, por lo tanto reduciéndose su atención a los niveles de estrés en los trabajadores.

Vásquez, Maruy y Verne (2014), en su estudio titulado “Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el

año 2014. Lima, Perú”, tuvo como objetivo establecer los niveles de síndrome de Burnout en trabajadores de una institución de salud. La metodología utilizada, corresponde a una investigación descriptiva, transversal. La muestra estuvo constituida por 54 trabajadores (médicos, enfermeras y técnicos de enfermería) que laboran en el mencionado Servicio de Emergencia de Pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia, a quienes se les administró el Maslach Burnout Inventory-HS. Los resultados muestran que el 3,76% de los trabajadores encuestados presenta síndrome de Burnout; Al estudiar los alcances de la variable, reporta que el 12,97% del personal presentó un nivel alto de agotamiento emocional, el 11,12% un nivel alto de despersonalización, y el 14,81% un bajo nivel de realización personal. Asimismo concluye como agregado, que la falta de trabajo de la cónyuge, sexo, condición laboral y tiempo de trabajo se encuentran significativamente relacionados con cada una de las dimensiones de variable.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1. Riesgo psicosocial

Antes de hablar de riesgo psicosocial se estudiaron los factores psicosociales, los cuales no necesariamente tendrían que ser de riesgo, dado que hay factores que favorecen la calidad de vida laboral.

El estudio de los factores de riesgo en el trabajo se inicia desde los años 80, específicamente en año 1984 cuando la OIT publica el documento titulado “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” (OIT, 1984), aunque su incidencia ya era observada desde la Organización Mundial de la Salud desde 1974. Este documento, resalta la influencia que ineludiblemente tiene el entorno y la satisfacción percibida en la salud del trabajador.

Otro hito de gran importancia en el desarrollo del concepto, lo presentó la Organización Mundial de la Salud a través del documento “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud” (OMS, 1986), documento en el cual, se considera factores psicosociales a aquellas situaciones del entorno

laboral, que usualmente son interpretadas por el trabajador como adversas o favorecedoras de su salud psicológica.

Posteriormente Karasek y Theorell (1990), proponen su denominado Modelo Demanda-Control, donde señalan que hay dos particularidades en el espacio laboral, las cuales intervienen como riesgo psicosociales ya que originan el estrés: las exigencias psicológicas y el control que posee el trabajador sobre éstas.

Años más tarde, Siegrist (1996), propone su Modelo del Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa donde refiere que los reciprocidades que prevalecen entre la organización y el personal son valorados desde la falta de equilibrio que se genera entre los esfuerzos que el trabajador invierte (costes) y las retribuciones que logra (ganancias). De acuerdo a este modelo, los riesgos psicosociales se generan cuando el trabajador percibe que el esfuerzo que invierte supera los beneficios que obtiene.

Posteriormente la OIT (1998), incluye la utilización del término factores de riesgo, para referirse a aquellas situaciones relacionales o del entorno que afectan negativamente la conducta y salud del trabajador, enmarcándolas dentro de una relación de causalidad.

Es a partir de entonces, que diversos investigadores han estudiado los riesgos psicosociales en el trabajo, considerándolos principalmente como fuentes de estrés que proceden de la estructura, los procesos o el comportamiento organizacional (Cox, Griffiths y Rial-González, 2000; Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, 2005).

Los factores psicosociales son condiciones que están presentes en el entorno laboral y que afectan positiva o negativamente en la salud y bienestar del trabajador; es decir, estos factores pueden favorecer o perjudicar la calidad de vida laboral. En este último caso, dado su efecto negativo; se convierten en factores de riesgo psicosocial dado que se constituyen en “causas de estrés

laboral o estresor, y posee incluso, el potencial de producir daño psicológico, físico o social a las personas” (Gil, 2009, p. 9).

Diversas definiciones existen en referencia al riesgo psicosocial, aunque todas ellas la señalan como la causante de afectar la salud de los trabajadores. Así, Gollac (2013), define riesgos psicosociales como “los riesgos para la salud, física, psíquica, mental y social producidos por los determinantes socioeconómicos, la condición de empleo, la organización y el contenido del trabajo y los factores relacionales que participan en el funcionamiento psíquico y mental de los trabajadores” (p. 176).

Por su parte Neffa (2015), lo define como:

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral vigente en empresas u organizaciones que se desenvuelven en un contexto histórico, económico y social determinado y esencialmente a la configuración de los factores que incluye el proceso de trabajo (fuerza de trabajo, objetos, medios de trabajo) como factor determinante. (p. 114).

Asimismo, Llorens y Moncada (2005), señalan que los riesgos psicosociales “son condiciones de trabajo, derivadas de la organización del trabajo, para las que tenemos estudios científicos suficientes que demuestran que perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras”. (p. 11).

Moreno (2011), menciona con respecto a los riesgos psicosociales:

Los riesgos psicosociales laborales son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente. Los riesgos psicosociales laborales son situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud (p. 8).

Para el Comité Mixto OIT-OMS (1984), los factores de riesgo psicosocial en el trabajo “abarcán las interacciones entre el medio ambiente laboral, las características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores y la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo” (p.74).

Por su parte, Mansilla (2004) lo define como “el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, y tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes” (p. 3). De manera clara y precisa, esta definición no indica que el deterioro de la salud es como consecuencia de alguna enfermedad, sino; por la situación laboral misma. Dicho de manera más explícita, es la organización del trabajo, de acuerdo a como está constituida; la que tendría que afectar la salud para ser considerado riesgo psicosocial. Es por ello que el ISTAS (2002), la define como “aquellas características de las condiciones del trabajo y, sobretodo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que llamamos estrés” (p. 54).

De manera más amplia y detallada, Villarroel (2013), define los riesgos psicosociales no solo considerando la situación del trabajo o característica de la organización, sino también “al contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar, en forma negativa, el bienestar y la salud (física, psíquica o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo” (p. 7). Sin embargo, esta definición supone percepciones y juicios subjetivos de parte del trabajador, dado que cada individuo tiene diversas formas de reaccionar ante estas situaciones. De acuerdo a esta apreciación, el riesgo social no se produce por las condiciones del medioambiente laboral solamente, sino además, por las características psicológicas del mismo individuo, ya que lo que afecta a uno puede no afectar a otro, de acuerdo a la manera de asumir subjetivamente cada quien, estas experiencias en el físico psicológico del espacio laboral.

Al respecto Gil (2012), menciona:

La exposición a riesgos no deteriora necesariamente la salud del trabajador, aunque como su nombre indica, son una fuente de riesgo; pues si el individuo utiliza unas estrategias de afrontamiento funcionales podrá manejar la situación laboral para eliminar el riesgo, o podrá modificar su comportamiento, sus cogniciones o sus emociones para adaptarse a la situación y convivir con ella (, p. 238).

En todo caso es el mismo trabajador quien convierte una situación laboral común en una situación de riesgo psicosocial, siempre y cuando la situación laboral sobrepase las capacidades de afronte del individuo o grupo de individuos debido a que existe exposición a una organización disfuncional, o sea que “provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés” (CEM, 2013, p. 13).

Desde una percepción más amplia y concluyente, Coutrot (2013), ha conceptualizado los riesgos psicosociales como “riesgos para la salud mental, física y social generados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales, susceptibles de interactuar con el funcionamiento psíquico y mental, con impactos sobre la organización donde estos se desempeñan” (p. 22). Es decir, las condiciones y la organización de la tarea deben ser interpretadas de una específica manera por la cognición del sujeto para ser consideradas riesgo psicosocial, retomando también en este enfoque, que se toman los rasgos subjetivos del sujeto, como elemento para determinar su afectación negativa, de ser el caso.

De acuerdo a Villarroel (2013), los efectos que podrían causar los riesgos psicosociales, son:

Efectos sobre la salud física de los trabajadores: a través de activaciones hormonales y estimulaciones nerviosas se produce aumento de la presión arterial; palpitaciones, cansancio, enfermedades cardiovasculares; tensión muscular, trastornos músculo

esqueléticos; dificultades para dormir; trastornos psicossomáticos; trastornos médicos de diversos tipos (respiratorios, gastrointestinales, entre otras), entre otros.

Efectos sobre la salud psicológica de los trabajadores: Tendencia a las excesivas preocupaciones, irritabilidad, depresión; ansiedad, tensión psíquica; desánimo, disminución de la capacidad del procesamiento de información y de respuesta; burnout; aislamiento social debido a la dificultad para establecer relaciones interpersonales y de asociatividad (redes de apoyo social) dentro y fuera del trabajo; conductas relacionadas con la salud (fumar, consumo de alcohol y drogas lícitas o ilícitas, sedentarismo, entre otras); falta de participación social.

Efectos sobre los resultados del trabajo y sobre la propia organización: ausentismo laboral, principalmente por masificación de licencias médicas; mayor incidencia en accidentes de trabajo, con los costos que ello significa para la organización; abusos y violencia laboral, presentismo por personal con jornadas extensas sin productividad o personas físicamente presentes, pero sin producir; aumento de costos de producción, derivado de seguidas rotaciones de personal por despidos o por falta de fidelidad con la empresa, disminución en el rendimiento, productividad y calidad, entre otros; disposición hacia el sabotaje y ausencia de cooperación. (p. 8).

Base teórica de los factores de riesgo psicosocial

Inicialmente, el estudio referente a los factores de riesgo psicosocial se estableció, desde que conceptualmente los factores psicosociales constituían un espectro más amplio de la interacción entre trabajo y persona. De tal manera, los factores psicosociales, fueron concebidos no necesariamente en su efecto negativo, puesto que no siempre fueron considerados de riesgo para el bienestar de las personas sino que también podrían ser favorecedoras.

Sin embargo, fue la OMS/OIT (1984), las que finalmente definieron los factores psicosociales como de riesgo, aunque las siguió denominando factores psicosociales, y las describió como aquellas condiciones laborales (organización, contenido, ejecución) susceptibles que afectan el bienestar y la salud (física o psicológica) de las personas y del mismo modo a la forma de ejecutar su trabajo.

Este planteamiento se sustenta en el enfoque teórico demanda-control-apoyo social inicialmente propuesto por Karasek (Karasek y Theorell, 1990) y complementado por Johnson (Johnson y Hall, 1988). Este modelo describe tras analizar las situaciones circunstanciales, en las que se suscitan en el trabajo agudizándose de manera crónica y así configurar los estresores.

Karasek (Karasek y Theorell, 1990), fue quien enfocando los impactos del entorno laboral, en la salud y la conducta del trabajador, los cuales al parecer son producto del conjunto de demandas de orden psicológico relacionadas al trabajo, y de las particulares características esenciales del trabajo asociadas a la posibilidad de opción de decidir, sobre la forma de cómo responder a ellas de acuerdo a las capacidades individuales que el trabajador posee. Esta concepción lo condujo a elaborar un modelo de dos dimensiones donde se integran los dos aspectos señalados anteriormente y su respectiva condición de afectar psicosocialmente las circunstancias laborales.

Es necesario hacer mención, que el modelo mencionado se elaboró tomando como base otras disciplinas de diversas áreas, desde el campo de la sociología y la salud. Ya se había tomado en cuenta desde los enfoques que permite la sociología, la influencia que las exigencias psicológicas y sociales (estresores) ejercen en el surgimiento y desarrollo de la enfermedad.

Tenemos por otro lado, que la psicología asumió el tema de satisfacción y motivación laboral en función del control y autonomía que pudiera gozar un trabajador. Desde el campo de la salud, ya había un proceso de identificación del efecto de los estresores psicosociales en el ámbito laboral, como factor de

riesgo de enfermedades cardiovasculares asociados al trabajo (Karasek y Theorell, 1990)

Ya en la década del 70 del siglo pasado, investigaciones diversas, constataron que la prevalencia de depresión, indefensión aprendida y tensión psicológica; así como actitudes negativas hacia el entorno laboral se deben a la influencia de dos factores: las fuertes demandas psicológicas y la capacidad de control a través del ejercicio de conducta autónoma (Karasek y Theorell, 1990). Asimismo, desde la investigación epidemiológica ya ha quedado evidenciada la asociación que existe entre estrés y enfermedad, que en el entorno laboral está en función al apoyo social percibido (Johnson y Hall, 1988), Estableciéndose con esto, el entendimiento de cómo las características de las relaciones sociales, pueden predeterminar los riesgos psicosociales en el trabajo.

De lo anterior se desprende el modelo demanda-control-apoyo social (Karasek y Theorell, 1990) que comprende los riesgos psicosociales desde la participación de tres dimensiones: las demandas psicológicas, el control y el apoyo social.

Las “demandas psicológicas” son las exigencias psicológicas que percibe el trabajador con respecto a la tarea que realiza. Principalmente se refiere a la magnitud del esfuerzo invertido, no solo en términos de demanda cognitiva sino del esfuerzo en general que implica la ejecución de cualquier tarea laboral.

El “control” es el principal aspecto del modelo teórico. El control permite mantener reguladas las demandas del trabajo. En otras palabras, de acuerdo a esta concepción, lo que determina la experiencia del estrés, no es la demanda o exigencia de trabajo, sino en qué medida accede a la posibilidad de tener control para afrontarlas. Las principales características del control son la autonomía y el desarrollo de habilidades. Con autonomía el trabajador tiene la libre opción de decidir inmediatamente qué hacer para afrontar una demanda concreta. El desarrollo de capacidades hace alusión a la posibilidad de que el mismo trabajador haga uso de conocimientos y creatividad para resolver una

situación determinada. Según Karasek y Theorell, (1990) el control son opciones o espacios que la misma organización suministra al trabajador para planificar y ejecutar acciones para responder a las demandas que su trabajo le exige.

El “apoyo social”, por su parte, hace que el trabajador desarrolle e incremente sus habilidades para afrontar dado el caso, una situación estresante; es un regulador del estrés. El apoyo social se hace de manifiesto en ámbito organizacional. Tiene dos factores: relación emocional que el trabajo comporta y soporte instrumental. El apoyo social y el control son factores que al estar interrelacionados, son susceptibles del cambio organizacional, razón por el cual cualquier situación de este tipo afectará irremediablemente a ambas.

El modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa (Siegrist, 1996) explica el riesgo psicosocial desde la influencia de factores como el esfuerzo (que es valorada desde el estrés y la carga laboral que significa el trabajo) y la recompensa (valorada por la estima recibida, el salario y los ascensos).

El esfuerzo en el trabajo es reconocido como parte de un proceso de intercambio socialmente organizado al cual la sociedad en general contribuye en términos de recompensas. Éstas son distribuidas por tres sistemas: el dinero, la estima y las oportunidades de promoción (que incluyen la estabilidad laboral). El modelo considera que la falta de reciprocidad entre los costes del esfuerzo y las ganancias recibidas en contraprestación provoca reacciones de tensión sostenidas a nivel emocional y psicológico (Siegrist, 1996).

Ante la falta de una compensación merecida, de acuerdo a lo mencionado; los riesgos psicosociales se originan ante la percepción de que el esfuerzo es mayor a la recompensa debido a la inestabilidad laboral, movilidad ocupacional forzada, lo que incluye las consecuencias financieras (Siegrist, 1996).

Es bajo los modelos demanda-control-apoyo social (Karasek y Theorell, 1990; Johnson y Hall, 1988) y el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa (Siegrist, 1996) que se crea el modelo COPSQ que en su versión española se

denomina COPSOQ-ISTAS 21 (Moncada, Llorens, Kristensen, y Vega, 2007). De acuerdo a los autores mencionados, ambos modelos deben ser observados como suplementarios ya que los dos interpretan que los riesgos psicosociales son consecuencia del ambiente del trabajo.

Sin embargo, de acuerdo a Moncada, Llorens, Kristensen, y Vega (2007) estos modelos no comprenden algunas consideraciones fundamentales que también se deben tener en cuenta para caracterizar los factores de riesgo psicosocial. Ante la necesidad de una compensación emotiva, desprendida de la sensación e interpretación real de ser tratado con respeto como forma reivindicativa de la dignidad personal, se complementa que en este sentido, manifiesta que las exigencias psicológicas no solo deben estar en función a ritmos e intensidades de trabajo sino también deben de considerarse aquellos aspectos afectivos dado que el trabajador también está expuesto a diversas situaciones vinculadas a las emociones y los sentimientos, sobre todo en aquellos trabajados donde la demanda está en función al contacto interpersonal (Moncada, Llorens, Kristensen, y Vega, 2007).

Del mismo modo, con respecto al control refiere que no es suficiente explicarla en términos de autonomía y desarrollo de capacidades para responder a las exigencias de trabajo, sino que también se deben de considerar la necesidad de control sobre los tiempos de descanso y el sentido de trabajo, descartándose la sensación de opresión.

Con respecto al apoyo social, considera que también es importante tener en cuenta la claridad en cuanto a los roles y tareas y los conflictos de rol (contradicción dentro lo que la tarea exige y los principios éticos), la previsibilidad (tener a la mano todo lo necesario para realizar la tarea y adaptarse rápidamente al cambio) y el refuerzo (disposición de mecanismos reguladores de retorno que aliente el modo de trabajo) (Moncada, Llorens, Kristensen, y Vega, 2007).

Dimensiones de los riesgos psicosociales

Para dimensionar la variable riesgos psicosociales, se hará uso de la propuesta de Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen (2005).

Dimensión 1. Exigencias psicológicas

Las exigencias psicológicas poseen un doble sentido, la cuantitativa y el tipo de tarea. Lo cuantitativo hace referencia a la proporción de cantidad de trabajo y tiempo disponible para llevarlo a cabo. Con respecto al tipo de tarea, las exigencias psicológicas son diferentes si es que se labora o no con y para personas, hecho que particulariza las exigencias psicológicas desde el punto de vista emocional. (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, 2005). Sus indicadores son:

Exigencias cuantitativas: Son la exigencia psicológica resultante del volumen de trabajo. Se consideran altas cuando el trabajador percibe que tiene más trabajo del que puede hacer en el tiempo que le asignan para hacerlo, lo que se conoce también como alcanzar metas de producción.

Exigencias emocionales: Son las exigencias para no inmiscuirse en situaciones emocionales propias de las relaciones interpersonales que alude la labor realizada, sobre todo en aquellos trabajos donde se brindan servicios a personas y se busca facilitar situaciones de cambio.

Dimensión 2. Control sobre el trabajo

La definición de control sobre el trabajo es primordial con respecto a la salud y se describe desde dos dimensiones: influencia (o autonomía) y desarrollo de habilidades. Un alto nivel de control en el trabajo establece la base objetiva para el trabajo activo y el aprendizaje, para lo que también es trascendental el sentido del trabajo (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, 2005). Sus indicadores son:

Ritmo de trabajo: Constituye la exigencia psicológica que tiene que ver particularmente con la intensidad del trabajo, lo cual está asociado a la cantidad y el tiempo.

Influencia en el trabajo: Tiene que ver con los niveles de participación y en qué medida se involucra cada trabajador respecto a las decisiones con respecto a su trabajo diario.

Posibilidades de desarrollo: Se refiere a las opciones que brinda la ejecución del trabajo utilizar los conocimientos, habilidades y experiencias de los trabajadores y obtener otros nuevos, los cuales además de impulsar al aprendizaje por las obligaciones, implique un estímulo paralelo.

Sentido del trabajo: Hace referencia al contenido del trabajo, con el sentido de las tareas por sí mismas, y la visualización de su aporte al producto o servicio final.

Dimensión 3. Apoyo social

El trabajo brinda diferentes perspectivas de relación interpersonal, y se asocian con la salud de manera diversa. El apoyo social constituye lo funcional de estas relaciones, mientras que el sentimiento de grupo describe su componente emocional. Asimismo, la presencia de rangos, colegas de trabajo y jefes, complejiza aún más estas relaciones (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, 2005).

Además, el trabajo significa desempeñar definidos roles, que pueden no ser claros, estableciéndose desubicación de funciones o pueden significar algunas contradicciones, configurando un universo de intercambios instrumentales y emocionales entre las personas en la organización, en un contexto de cambios que se requiere anticipar. Los indicadores de esta dimensión son:

Claridad de rol: Es el conocimiento específico acerca de las tareas a efectuar, propósitos, recursos a utilizar y margen de autonomía en el trabajo.

Conflicto de rol: Son las demandas discordantes que se manifiestan en el trabajo y las que puedan acarrear conflictos de tipo profesional o ético.

Previsibilidad: La previsibilidad significa la disposición de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder ejecutar correctamente el trabajo y para adaptarse a los cambios.

Confianza vertical: La confianza es la seguridad que se tiene de que la Dirección y trabajadores actuarán de manera adecuada o competente.

Justicia: Alude a las circunstancias en que las personas son atendidas con equidad en su trabajo

Calidad del liderazgo: La calidad de liderazgo significa la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos.

Dimensión 4. Compensaciones del trabajo

La proporción entre la compensación recibida debido al esfuerzo empleado en el trabajo es el eje central del “modelo esfuerzo – recompensa”. Se define como la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de compensaciones que a largo plazo constituye un riesgo para la salud. Básicamente la inseguridad sobre las condiciones de trabajo son es la que más riesgo representa para la salud (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, 2005). Sus dimensiones son:

Inseguridad sobre las condiciones de trabajo: Es la ansiedad por lo que deviene en el futuro sobre todo en lo concerniente a cambios no deseados de las condiciones de trabajo esenciales

Inseguridad sobre el empleo. Es la ansiedad por el futuro que ver con la estabilidad en el trabajo y las probabilidades de empleabilidad

Dimensión 5. Doble presencia

Son las exigencias concurrentes, paralelas, que se suscitan desde el espacio laboral y familiar. Estas se repercuten mutuamente dentro de dicho espacio, generándose una afectación recíproca tanto en el campo familiar, como en el laboral. Son altas cuando las exigencias laborales obstruyen el afronte de las exigencias familiares. En el contexto laboral se refiere a las exigencias cuantitativas, con respecto a las modificaciones que se pudieran dar a la jornada de trabajo y también con la escasa cesión de autonomía sobre ésta. En cierta medida la exigencia laboral, los horarios y la falta de control sobre la permanencia en el trabajo interfieren con la vida familiar y social del trabajador. (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, 2005).

Doble presencia en casa: La necesidad de responder a las demandas del trabajo doméstico-familiar.

Doble presencia en el trabajo: La necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado.

1.3. Justificación

Justificación teórica

El estudio se justifica teóricamente porque hace uso de la metodología internacional COPSQ, concebida en principio en el National Research Centre for the Working Environment de Dinamarca, para evaluar los riesgos psicosociales, el cual ha ido adaptándose a diversos contextos generando una perspectiva teórica cada vez más sólida, en tanto cada vez más, queda demostrada su solvencia, en una realidad objetiva que sustenta sus resultados al ser aplicada. Este modelo considera que los factores psicosociales, como ya se ha manifestado, son factores de riesgo, los cuales afectan la salud y que se presentan principalmente en el entorno laboral y está caracterizado por manifestaciones de estrés, el cual a

su vez termina siendo precursor de enfermedades cuya gravedad está en función de la intensidad, frecuencia y duración. En este sentido, el estudio permitirá conocer los niveles de exposición de los trabajadores a los factores de riesgo psicosocial y compararlos entre dos áreas que cumplen funciones similares. Ello con la finalidad de contar con información teórica que sirva de base para posteriores abordajes que permitan su control y previniendo el riesgo psicosocial en el entorno laboral

Justificación práctica.

En la práctica, la investigación se justifica porque aborda el tema de la salud en el trabajo, dado que la prevalencia de factores psicosociales en el trabajo constituye una de los principales motivos por las cuales un trabajador se ausenta debido a la salud, y se ha asociado específicamente con las enfermedades cardiovasculares, trastornos de salud mental y músculo esqueléticos. Los factores psicosociales también han sido asociados con comportamientos no saludables como el hábito de fumar, el consumo de alcohol y drogas y el sedentarismo. La utilidad del estudio se circunscribe en la práctica, puesto que es evidente que esos problemas de salud derivados de lo que los estudios plantean en el plano laboral, son una realidad inevitable y urgente de ser tratados y dado que conociendo los niveles de riesgo psicosocial a las que están expuestos los servidores públicos, se podrán desarrollar acciones para revertir los efectos en su salud. Por otro lado, el interés de conocer los problemas en dos grupos laborales diferentes es precisar si efectivamente la carga, demanda o exigencia laboral realizada bajo presión es también diferente en función de las funciones que cumplen, lo que conllevaría a la necesidad de elaborar programas preventivos o planes de mejora pertinentes y eficaces.

Justificación metodológica

La tesis se justifica metodológicamente porque propone un modelo de medición del riesgo psicosocial en entornos laborales que corresponden a la administración pública. El instrumento utilizado, será previamente validado mediante juicio de

expertos para luego determinar su grado de confiabilidad; dándole el tratamiento más objetivo posible, ya que de esta manera servirá también para realizar otros estudios desde diferentes diseños de investigación o con poblaciones diferentes a las usadas aquí.

1.4. Problema

En la actualidad, el proceso de globalización que demanda resultados en cuanto a acción y gestión somete a las organizaciones públicas elevar sus niveles de calidad en la entrega de valor público. Ello supone procesos con niveles cada vez más específicos y mayor demanda cognitiva y capacidades de afronte de situaciones socioemocionales que el cumplimiento de estos procesos involucra. A ello se suma las condiciones de trabajo a la que está expuesto el trabajador, que usualmente son poco saludables y las situaciones sociales que vive en aspectos diferentes a su rol familiar, tales como la familia y las relaciones interpersonales constituyéndose en factores de riesgo psicosocial. Socialmente todo se interrelaciona; cada persona constituye un componente de la sociedad global e innegablemente se vive en una etapa histórica en que la degradación a la que se está llegando, impacta en diversos aspectos del quehacer en el tejido social donde cada individuo, por sus características propias, muchas veces con disfuncionalidad psicológica, cuenta para ser parte y procreador de dicha degradación o por lo contrario, ser parte de los ciudadanos necesarios para contrarrestarla. La salud mental en sus diversas variantes, en este caso, derivada de las condiciones y realidades específicas en los centros laborales, es fundamental, debe ser cuidada y preservada, para tener ciudadanos sanos pensantes para que no sean parte del problema,

A nivel mundial, la Oficina Internacional del Trabajo (OIT, 2012), ha señalado que los riesgos psicosociales representan costos para el trabajador y la organización que los emplea. El trabajador sufre las consecuencias en términos de “estigmatización, desórdenes físicos y mentales, de incapacidad para trabajar, de riesgo de perder el trabajo, de tensionar o fracturar las relaciones en el hogar e incluso de muerte” (OIT, 2012, p. 2). En la organización por su parte, los riesgos

psicosociales traen como consecuencia “relaciones laborales perturbadas, mayor ausentismo, rotación y traslados del personal y capacitación recurrente y; por otra parte, menor motivación del personal, menor satisfacción y creatividad, además de un empobrecimiento de la imagen pública” (OIT, 2012, p. 2).

Por otro lado, según la Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo (Eurofound, 2012), la falta de seguridad en el trabajo trae como consecuencia que el 16% de la fuerza laboral tenga algún problema de ansiedad, se desencadenan mayores desafíos cognitivos y les resulta difícil compatibilizar las exigencias del puesto de trabajo y en el hogar, evidenciándose que solamente el 18% de los trabajadores presentan satisfacción con su situación. Según la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (INSHT, 2011), se han agravado los riesgos derivados de factores psicosociales en comparación a los cuatro últimos años. El nivel de atención demandado durante la tarea es mayor, también se acrecientan las percepciones de tener más carga laboral, sentirse agotado, tener que laborar con mayor rapidez o ejecutar distintas tareas en forma paralela. Con respecto a la salud de los trabajadores, el 86.4% mencionan que sus dificultades de salud se han empeorado o se presentan como consecuencia del trabajo que realizan (INSHT, 2011).

A nivel nacional es el Ministerio del Trabajo la instancia que vela por la salud de los trabajadores y considera que aquellos factores que afectan la salud y bienestar de los trabajadores es el denominado riesgos psicosociales en el trabajo (MINTRA, 2014). Los riesgos psicosociales no son una cuestión de segundo orden para la seguridad y salud en el trabajo dado a que en el escenario organizacional actual y del mercado laboral, es una de los mayores problemas que enfrenta la sociedad y la organizaciones (Cevallos, Valenzuela, y Paravic, 2014), principalmente en instituciones públicas donde existen grandes demandas en cuanto a calidad del servicio y entrega de valor público. Una de estas instituciones es la Contraloría General de la República.

La Contraloría General de la República es la mayor autoridad del Sistema Nacional de Control. Sus funciones son supervisar, vigilar y verificar la idonea

gestión de las políticas públicas y la utilización de los recursos y bienes del Estado. Para cumplir eficientemente sus funciones, goza de autonomía administrativa, funcional, económica y financiera. Por ser una instancia sensible frente a la coyuntura política que vive el país, el personal de la Contraloría está expuesto a diferentes niveles de riesgo psicosocial que pueden estar causando problemas de tipo cognitivo, afectivo, fisiológico y de conducta que a la par estarían afectando su desempeño y salud; siendo su nivel de productividad significativamente afectado.

En la Contraloría existen diversas Gerencias, cada una de ellas con funciones específicas, por lo que la demanda cognitiva y socioemocional también tiende a variar, por lo que se hace necesario conocer cuáles de éstas son las más sensibles a estos riesgos, sobre todo la Gerencia de Administración quienes tiene que brindar soporte a las demás Gerencias que conforman la Contraloría.

1.4.1. Problema general:

¿Qué diferencia existe entre los riesgos psicosociales que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2016?

1.4.2. Problemas específicos

¿Qué diferencia existe entre las exigencias psicológicas que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017?

¿Qué diferencia existe entre el control sobre el trabajo que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017?

¿Qué diferencia existe entre el apoyo social que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017?

¿Qué diferencia existe entre las compensaciones del trabajo que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017?

¿Qué diferencia existe entre la doble presencia que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017?

1.5 Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general:

Existe diferencia significativa entre los riesgos psicosociales que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.

1.5.2. Hipótesis específicos

Existe diferencia significativa entre las exigencias psicológicas que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.

Existe diferencia significativa entre el control sobre el trabajo que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.

Existe diferencia significativa entre el apoyo social que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.

Existe diferencia significativa entre las compensaciones del trabajo que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.

Existe diferencia significativa entre la doble presencia que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.

1.6 Objetivos

1.6.1. Objetivo general:

Determinar si existe diferencia entre los riesgos psicosociales que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.

1.6.2. Objetivos específicos

Determinar si existe diferencia entre las exigencias psicológicas que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.

Determinar si existe diferencia entre el control sobre el trabajo que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la

Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.

Determinar si existe diferencia entre el apoyo social que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.

Determinar si existe diferencia entre las compensaciones del trabajo que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.

Determinar si existe diferencia entre la doble presencia que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.

II. Marco metodológico

2.1. Variables

Según Valderrama (2013), las variables son: “características observables que posee cada persona, objeto o institución, y que, al ser medidas, varía cuantitativa y cualitativamente, una en relación a la otra” (p. 157). En la presente investigación la variable de estudio son los factores psicosociales.

Variable: Riesgos psicosociales en el trabajo

Los riesgos psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, 2005).

2.2. Operacionalización de variables

De acuerdo a Valderrama (2013), la definición operacional es “el proceso mediante el cual se transforman las variables de conceptos abstractos a unidades de medición” (p. 160).

Variable: Riesgos psicosociales en el trabajo

Son las puntuaciones de tipo ordinal obtenidas a partir de la tipificación de las respuestas en las dimensiones exigencias psicológicas, control sobre el trabajo, apoyo social, compensaciones del trabajo y doble presencia en base a 48 ítems con opciones de respuesta tipo Likert “Siempre/En gran medida”, “Muchas veces/En buena medida”, “A veces/En cierta medida”, “Solo alguna vez/En alguna medida” y “Nunca/En ningún caso”. En la tabla 1 se observa la matriz operacional de esta variable.

Tabla 1.

Operacionalización de la variable riesgos psicosociales en el trabajo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Exigencias psicológicas	- Exigencias cuantitativas	1 – 3		
	- Exigencias emocionales	4 – 6		
Control sobre el trabajo	- Ritmo de trabajo	7 – 9		
	- Influencia en el trabajo	10 – 12		
	- Posibilidades de desarrollo	13 – 15	5. Siempre/En gran medida	
	- Sentido del trabajo	16 – 18	4. Muchas	
Apoyo social	- Claridad de rol	19 – 21	veces/En buena medida	Bajo: 48 – 111
	- Conflicto de rol	22 – 24		
	- Previsibilidad	25 – 27	3. A veces/En cierta medida	Medio: 112 – 176
	- Confianza vertical	28 – 30		
	- Justicia	31 – 33	2. Solo alguna vez/En alguna medida	Alto: 177 – 240
Compensaciones del trabajo	- Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	37 – 39	1. Nunca/En ningún caso	
	- Inseguridad sobre el empleo	40 – 42		
Doble presencia	- Doble presencia en casa	43 – 46		
	- Doble presencia en el trabajo	47 – 48		

2.3. Metodología

La investigación utilizó el método hipotético-deductivo, el cual es un procedimiento científico, que se inicia con la observación del fenómeno de estudio, para luego seguir con la formulación de hipótesis que pretendan explicar el fenómeno observado, después se procede a la verificación a través de un proceso deductivo cotejándolas con la experiencia. Según Popper (2008), este método exige al investigador a concertar la reflexión racional con la observación de la realidad.

2.4. Tipos y Nivel de estudio

El tipo de estudio es Básico porque según De la Orden (1985), “se define como aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin práctico específico e inmediato”.

De acuerdo a Sánchez y Reyes (2002), el nivel de estudio es Descriptivo porque “está orientado al conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación espacio temporal dada” (p. 14).

De acuerdo a Méndez (2012), en los estudios descriptivos “se identifican características del universo de investigación, se señalan formas de conducta y actitudes del total de la población investigada, se establecen comportamientos concretos y se descubre y comprueba la asociación entre las variables de investigación” (p. 231).

En este caso, se describe la variable riesgo psicosocial en un muestra determinada de trabajadores.

2.5. Diseño

El diseño de estudio utilizado es el no experimental, descriptivo comparativo, dado que (Sánchez y Reyes, 2002):

Se recoge datos relevante de varias muestras con respecto a un mismo fenómeno o aspecto de interés y luego se caracteriza este fenómeno en base a comparaciones de los datos recogidos, pudiendo hacerse esta comparación en los datos generales o en una categoría de ellas. (p. 78).

En la presente investigación se recogió información de la Gerencia de Administración de la Contraloría General de la República y la Gerencia de Coordinación Regional Lima y luego se procedió a compararlos a partir de los

niveles de riesgo psicosocial que presentan sus servidores. El esquema de este tipo de investigación es el siguiente:

M1	O ₁				
M2	O ₂	O ₁	=	O ₂	=
M3	O ₃			O ₃	=
Mn	O _n			O _n	=
			≠		≠

Donde:

M1, M2, M3, Mn: Muestras estudiadas

O₁, O₂, O₃, O_n: Observaciones

=: Iguales

≠: Diferentes

2.6. Población, muestra y muestreo

Población

Población es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández, Fernández y Batista, 2014, p. 174).

En la presente investigación, la población estuvo determinada por todos los servidores públicos de la Gerencia de Administración de la Contraloría General de la República y la Gerencia de Coordinación Regional Lima.

En la tabla 2 se observa la distribución de la población de estudio:

Tabla 2.

Distribución de la población de servidores públicos

Año	Sub Total
Gerencia Central de Administración	160
Gerencia de Coordinación Regional Lima	239
TOTAL	399

Muestra

De acuerdo a Hernández, Fernández y Batista (2014), muestra es “subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta” (p. 173).

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

n= número de la muestra

z = Puntuación z con significancia de 0.05= 1,96

p= Probabilidad de ocurrencia= 0,5

q= Probabilidad de no ocurrencia= 0,5

e= Nivel de significancia= 0,05

N= Población= 399

De acuerdo a la fórmula propuesta se requieren 196 sujetos como mínimo como muestra. La determinación de la muestra se realizó mediante afijación proporcional, cada grupo es elegido en proporción a la muestra identificada:

Tabla 3.

Distribución de la muestra de servidores públicos

Año	Sub Total
Gerencia Central de Administración	79
Gerencia de Coordinación Regional	117
Lima	
Total	196

Muestreo

Es un procedimiento cuya “función básica es determinar que parte de una realidad en estudio debe examinarse con la finalidad de hacer inferencia” (Pino, 2007, p. 372).

El muestreo utilizado en la presente investigación es el probabilístico (aleatorio simple) ya que “todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos para ser parte de la muestra “ (Carrasco, 2009, p. 241).

Criterio de inclusión:

- Estar bajo el régimen de contrato DL 728
- Servidor en servicio activo
- Edades entre 30 y 55 años

Criterio de exclusión:

- Contrato laboral diferente al DL 728
- Encontrarse en período de descanso o licencia
- Menor de 30 y mayor de 55 años

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica para la recolección de datos empleada fue la encuesta el cual es definido por Pino (2007) como una técnica “que está destinado a un fin específico, es decir obtener datos descriptivos que los encuestados pueden proporcionar a partir de su propia experiencia” (p. 416).

Instrumento

El instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual “es un conjunto de preguntas escritas que forman parte entre si de un sistema. Las preguntas responden a aquellos indicadores con los que se operacionaliza una variable” (Pino, 2007, p. 416).

Los cuestionarios a utilizar para el presente estudio son:

Cuestionario para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo

Ficha Técnica

Nombre:	Cuestionario para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo
Autor:	Molinero (2015)
Original:	Moncada, Llorens, Kristensen, Vega. (2011)
Administración:	Individual y grupal
Duración:	15 minutos
Aplicación:	Adultos
Significación:	Evalúa los riesgos psicosociales de origen laboral.

Descripción

El instrumento consta de 48 ítems al cual el sujeto responde en una escala de 5 niveles:

5. Siempre/En gran medida
4. Muchas veces/En buena medida
3. A veces/En cierta medida
2. Solo alguna vez/En alguna medida
1. Nunca/En ningún caso

Consta de 5 dimensiones:

Exigencias psicológicas (6 ítems)

Control sobre el trabajo (12 ítems)
 Apoyo social (18 ítems)
 Compensaciones del trabajo (6 ítems)
 Doble presencia (6 ítems)

Calificación

La corrección es la suma simple del valor atribuido a cada ítem.

Interpretación:

Para interpretar los resultados, usamos la siguiente tabla de interpretación:

Tabla 4.

Niveles de interpretación del cuestionario para la evaluación de los riesgos psicosociales

	Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	6 - 13	14 - 22	23 - 30
Control sobre el trabajo	12 - 27	28 - 44	45 - 60
Apoyo social	18 - 41	42 - 66	67 - 90
Compensaciones del trabajo	6 - 13	14 - 22	23 - 30
Doble presencia	6 - 13	14 - 22	23 - 30
Global	48 - 111	112 - 176	177 - 240

Validez de los instrumentos

Validez es el “grado en que la calificación o resultado del instrumento realmente refleja lo que se está midiendo” (Pino, 2007, p. 425).

El instrumento fue traducido al español por Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen (2005), mediante la participación de expertos daneses y españoles quienes revisaron las traducciones y la validez del contenido de estas. Es a partir de esta traducción que se añade la dimensión doble presencia que no se

encontraba presente en la versión original danesa. Asimismo el instrumento fue expuesto a análisis factorial a fin de validar su estructura teórica por Burgos (2011) a partir de una muestra chilena, concluyendo que los modelos ajustados permiten concluir que en la población chilena trabajadora, el estrés laboral es una variable latente que puede ser medido a través de las dimensiones que mide el instrumento ISTAS21.

Tabla 5

Validación por juicio de expertos del cuestionario para la evaluación de los riesgos psicosociales

Expertos	Opinión
Mg. Quezada Lucio Nel	Hay suficiencia y es aplicable
Dra. Garro Aburto Luzmila	Hay suficiencia y es aplicable
Dr. Martínez López Edwin Alberto	Hay suficiencia y es aplicable

Confiabilidad

De acuerdo a Pino (2007), la confiabilidad es “la estabilidad de los resultados, o de las calificaciones obtenidas en el instrumento” (p. 425).

La confiabilidad fue determinada por Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen (2005), quienes reportaron un alfa de Cronbach con valores entre 0,65 y 0,92 para las distintas dimensiones del instrumento. A nivel latinoamericano, Burbos (2001) reporta que el instrumento alcanzó una consistencia interna adecuada (α Cronbach >0.7).

Del mismo modo, para fines del presente estudio, la prueba fue administrada a un grupo piloto de 20 participantes y con los datos obtenidos se procedió a calcular el alfa de Cronbach (ver anexo 4), resultando un valor $\alpha=0.879$, lo que significa que el instrumento tiene una alta confiabilidad

Tabla 6

Resultados de la confiabilidad del cuestionario para la evaluación de los riesgos psicosociales

Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	48

2.8. Métodos de análisis de datos

Análisis descriptivos:

Éste se realizó mediante tablas y frecuencias a fin de observar el comportamiento de las variables y sus dimensiones.

Análisis inferencial:

Las hipótesis fueron comprobadas mediante la prueba U de Mann Whitney, dado que los datos son a nivel ordinal.

Todos estos cálculos fueron realizados con el programa estadístico SPSS v 21.

2.9. Aspectos éticos

De acuerdo a las características de la investigación social se tomó en cuenta los aspectos éticos que son fundamentales ya que se trabajaron con personas, por lo tanto, el sometimiento a la investigación requiere la autorización escrita, por lo que se aplicará el consentimiento informado.

III. Resultados

3.1. Descripción de resultados

Tabla 7

Comparaciones porcentuales del riesgo psicosocial

			Grupo		Total
			Gerencia de Coordinación Regional Lima	Gerencia Central de Administración	
Riesgo psicosocial	Bajo	N	1	0	1
		%	0,9%	0,0%	0,5%
	Medio	N	115	73	188
		%	98,3%	92,4%	95,9%
	Alto	N	1	6	7
		%	0,9%	7,6%	3,6%
Total	N	117	79	196	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	

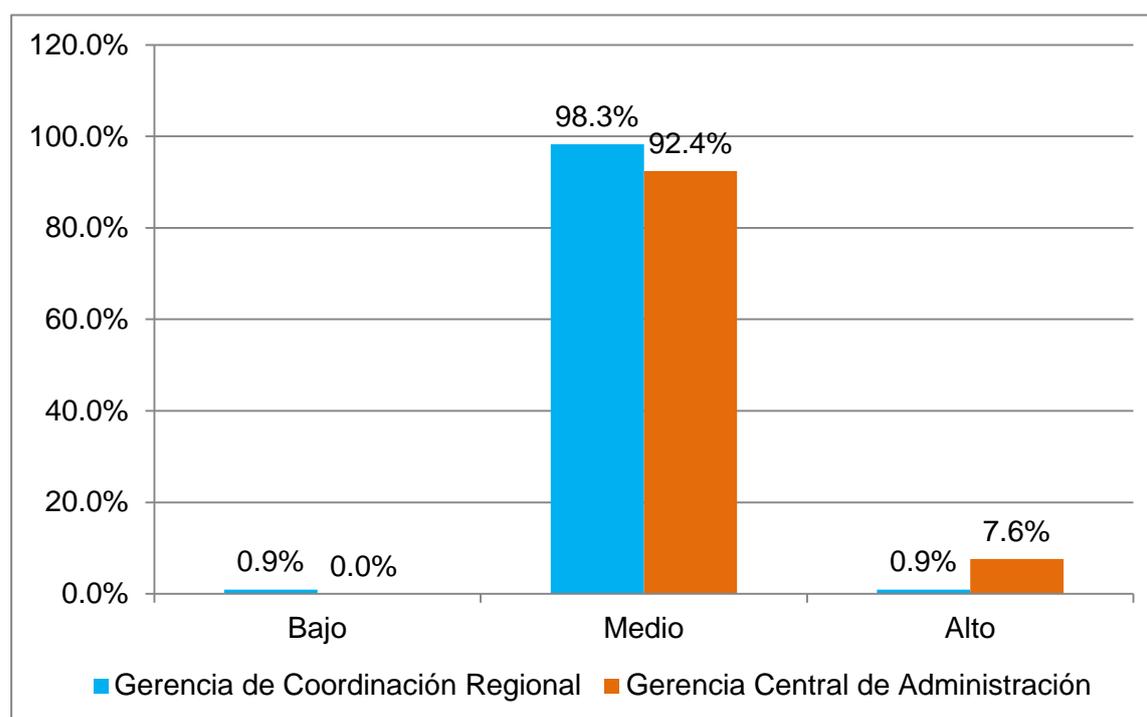


Figura 1. Comparaciones porcentuales del riesgo psicosocial

En la tabla 7 y figura 1 se observa que el personal de ambas gerencias evaluadas percibe en un nivel “Medio” (98,3% y 92,4%), los factores de riesgo psicosocial en el lugar de trabajo; sin embargo, en la Gerencia Central de Administración existe un 7,6% que la percibe en un nivel alto en comparación con los 0,9% de la Gerencia de Coordinación Regional Lima que perciben en ese mismo nivel.

Tabla 8

Comparaciones porcentuales del riesgo psicosocial relacionado a las exigencias psicológicas

			Grupo		Total
			Gerencia de Coordinación Regional Lima	Gerencia Central de Administración	
Exigencias psicológicas	Bajo	N	42	53	95
		%	35,9%	67,1%	48,5%
	Medio	N	71	20	91
		%	60,7%	25,3%	46,4%
	Alto	N	4	6	10
		%	3,4%	7,6%	5,1%
Total	N	117	79	196	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	

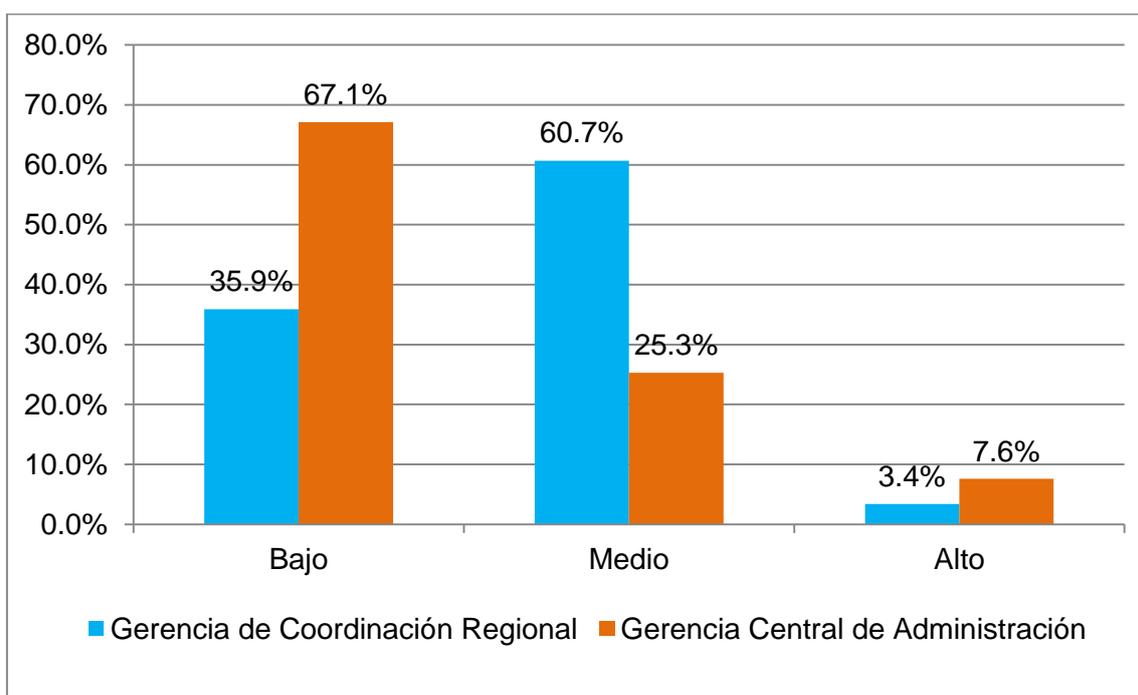


Figura 2. Comparaciones porcentuales del riesgo psicosocial relacionado a las exigencias psicológicas

En la tabla 8 y figura 2 se observa que la mayoría del personal de la Gerencia Central de Administración percibe un “Bajo” nivel de exigencias psicológicas (67,1%); mientras que en la Gerencia de Coordinación Regional Lima la mayoría la percibe en un nivel “Medio” (60,7%).

Tabla 9

Comparaciones porcentuales del riesgo psicosocial relacionado al control sobre el trabajo

			Grupo		Total
			Gerencia de Coordinación Regional Lima	Gerencia Central de Administración	
Control sobre el trabajo	Bajo	N	1	0	1
		%	0,9%	0,0%	0,5%
	Medio	N	38	23	61
		%	32,5%	29,1%	31,1%
	Alto	N	78	56	134
		%	66,7%	70,9%	68,4%
Total	N	117	79	196	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	

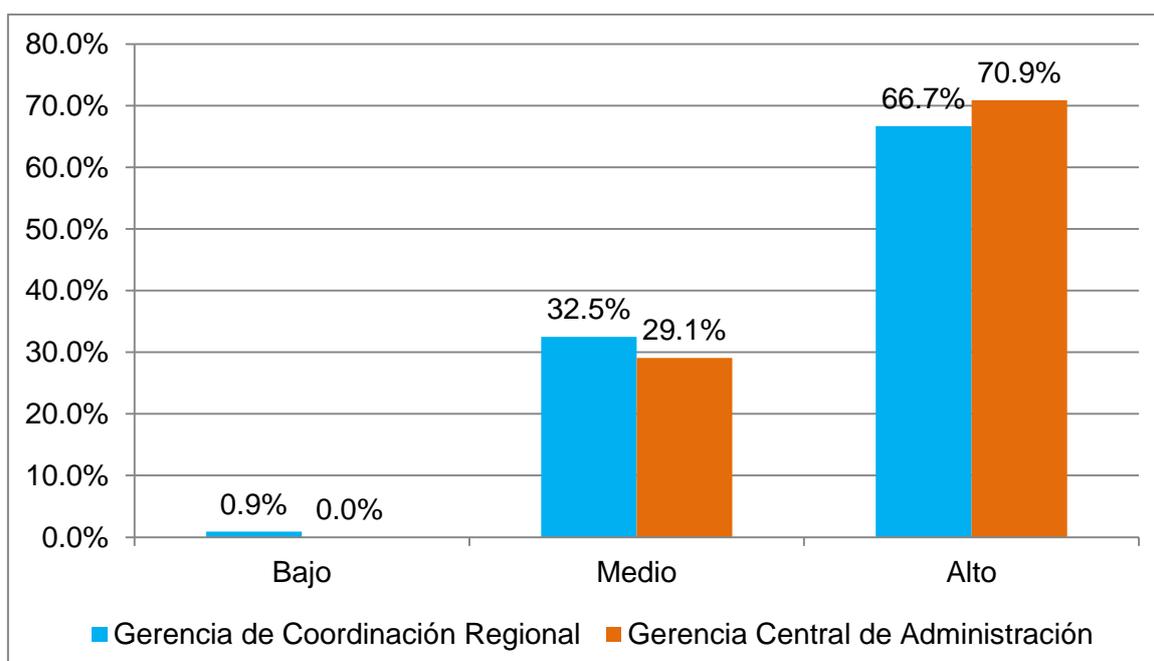


Figura 3. Comparaciones porcentuales del riesgo psicosocial relacionado al control sobre el trabajo

En la tabla 9 y figura 3 se observa que la mayoría del personal de la Gerencia de Coordinación Regional Lima y de la Gerencia Central de Administración percibe un “Alto” nivel (66,7% y 70,9% respectivamente) de factores de riesgo psicosocial relacionadas al control sobre el trabajo.

Tabla 10

Comparaciones porcentuales del riesgo psicosocial relacionado al apoyo social

			Grupo		Total
			Gerencia de Coordinación Regional Lima	Gerencia Central de Administración	
Apoyo social	Bajo	N	4	2	6
		%	3,4%	2,5%	3,1%
	Medio	N	76	24	100
		%	65,0%	30,4%	51,0%
	Alto	N	37	53	90
		%	31,6%	67,1%	45,9%
Total	N	117	79	196	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	

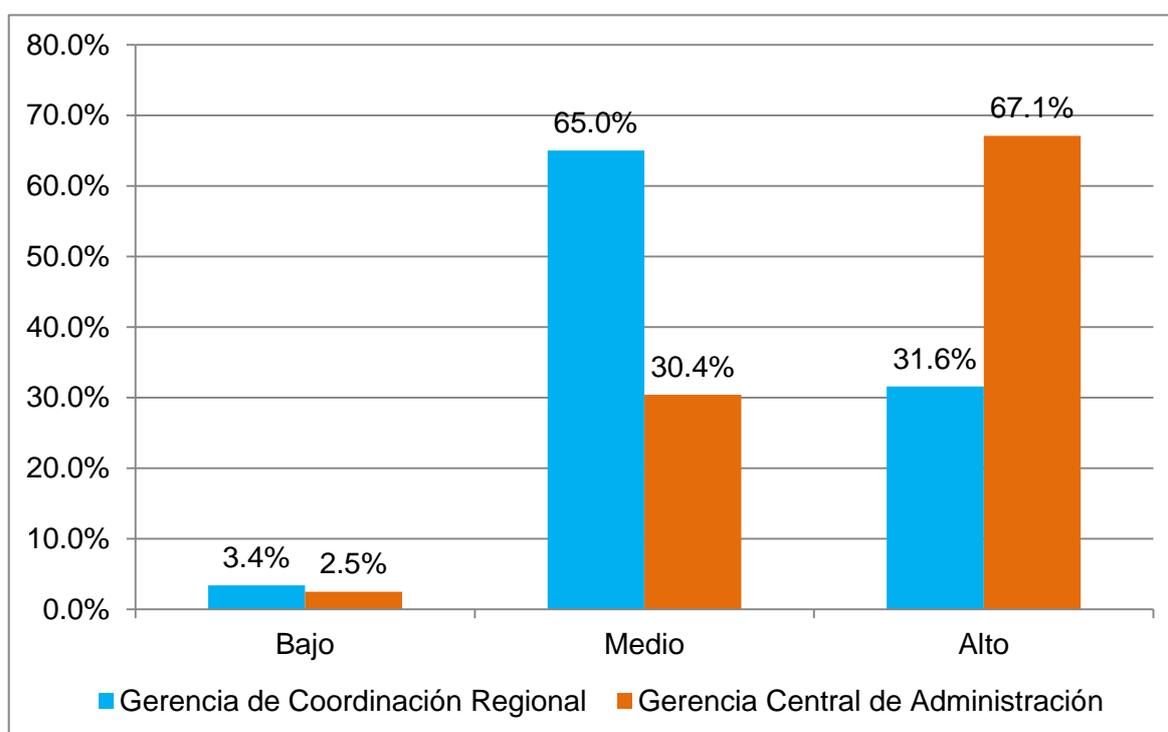


Figura 4. Comparaciones porcentuales del riesgo psicosocial relacionado al apoyo social

En la tabla 10 y figura 4 se observa que la mayoría del personal de la Gerencia de Coordinación Regional Lima percibe un nivel “Medio” (65%) del riesgo psicosocial relacionado al apoyo social; mientras que en la Gerencia Central de Administración la mayoría la percibe en un nivel “Alto” (67,1%).

Tabla 11

Comparaciones porcentuales del riesgo psicosocial relacionado a las compensaciones del trabajo

			Grupo		Total
			Gerencia de Coordinación Regional Lima	Gerencia Central de Administración	
Compensaciones en el trabajo	Bajo	N	74	56	130
		%	63,2%	70,9%	66,3%
	Medio	N	35	15	50
		%	29,9%	19,0%	25,5%
	Alto	N	8	8	16
		%	6,8%	10,1%	8,2%
Total	N	117	79	196	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	

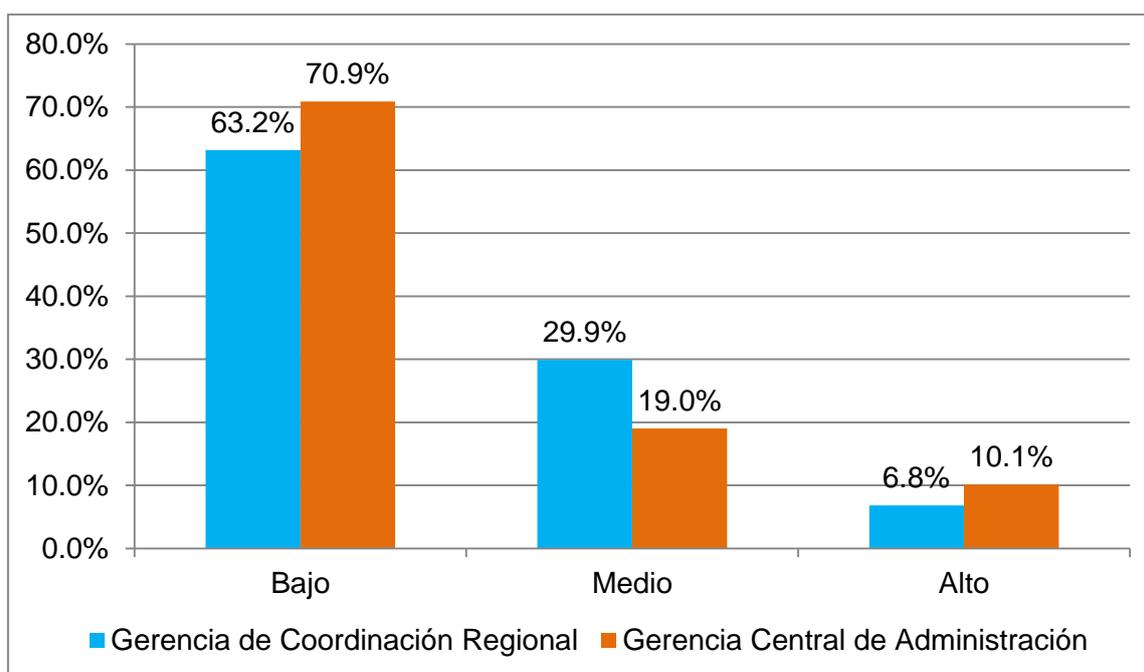


Figura 5. Comparaciones porcentuales del riesgo psicosocial relacionado a las compensaciones del trabajo

En la tabla 11 y figura 5 se observa que el personal de ambas gerencias evaluadas percibe en un nivel "Bajo" (63,2% y 70,9%), el nivel de riesgo psicosocial relacionado a las compensaciones del trabajo.

Tabla 12

Comparaciones porcentuales del riesgo psicosocial relacionado a la doble presencia

			Grupo		Total
			Gerencia de Coordinación Regional Lima	Gerencia Central de Administración	
Apoyo social	Bajo	N	71	58	129
		%	60,7%	73,4%	65,8%
	Medio	N	41	15	56
		%	35,0%	19,0%	28,6%
	Alto	N	5	6	11
		%	4,3%	7,6%	5,6%
Total	N	117	79	196	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	

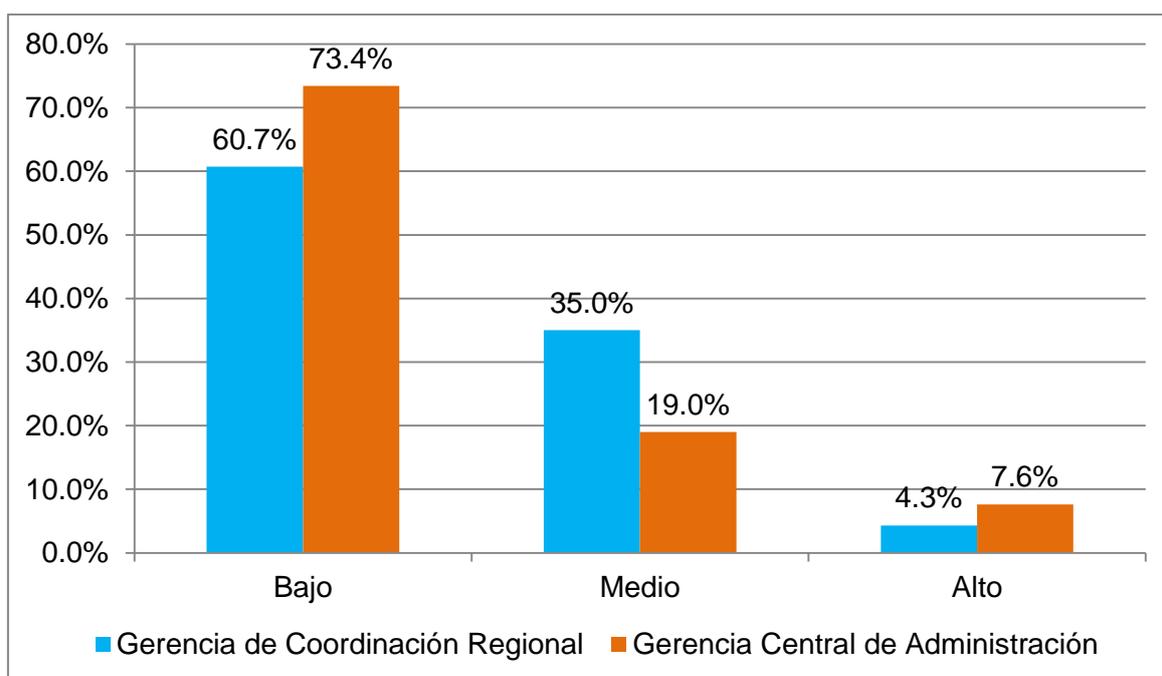


Figura 6. Comparaciones porcentuales del riesgo psicosocial relacionado a la doble presencia

En la tabla 12 y figura 6 se observa que el personal de ambas gerencias evaluadas percibe en un nivel “Bajo” (60,7% y 73,4%), el nivel de riesgo psicosocial relacionado a la doble presencia.

3.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe diferencia significativa entre los riesgos psicosociales que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.

H_G: Existe diferencia significativa entre los riesgos psicosociales que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.

Tabla 13

Prueba de U de Mann Whitney para comparar riesgos psicosociales

Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos	Test U de Mann-Whitney
Gerencia de Coordinación Regional Lima	117	95,53	11176,50	U=4273,500
Gerencia Central de Administración	79	102,91	8129,50	Sig. asintót = 0, 009
Total	196			

De los resultados y valores inferenciales que se muestran en la tabla, se tiene $U=4273,500$ y $p=0.009<0.05$; lo que significa rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, Existe diferencia significativa entre los riesgos psicosociales que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017. Considerando el rango promedio, se observa que los trabajadores de la Gerencia Central de Administración, perciben mayor riesgo psicosocial que los trabajadores de la Gerencia de Coordinación Regional Lima. Estos mismos resultados se muestran en la figura 7.

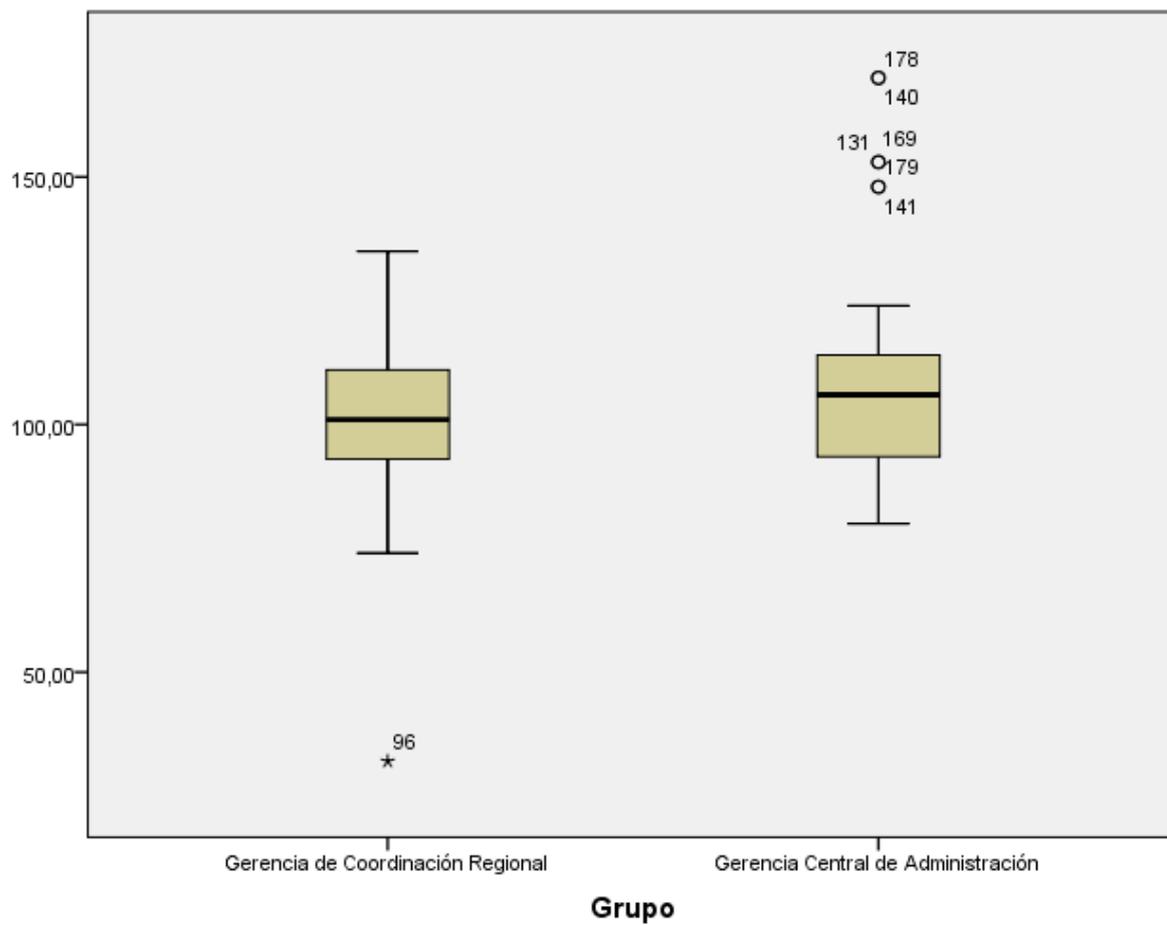


Figura 7. Diferencia del riesgo psicosocial entre los grupos evaluados

Hipótesis específica 1

H₀: No existe diferencia significativa entre las exigencias psicológicas que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.

H₁: Existe diferencia significativa entre las exigencias psicológicas que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.

Tabla 14

Prueba de U de Mann Whitney para comparar el riesgo psicosocial relacionado a las exigencias psicológicas

Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos	Test U de Mann-Whitney
Gerencia de Coordinación Regional Lima	117	109,34	12793,00	U=3353,000
Gerencia Central de Administración	79	82,44	6513,00	Sig. asintót = 0, 000
Total	196			

De los resultados y valores inferenciales que se muestran en la tabla, se tiene $U=3353,000$ y $p=0.000<0.05$; lo que significa rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, Existe diferencia significativa entre las exigencias psicológicas que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017. Considerando el rango promedio, se observa que los trabajadores de la Gerencia de Coordinación Regional Lima, perciben mayor riesgo psicosocial relacionado a las exigencias psicológicas, que

los trabajadores de la Gerencia Central de Administración. Estos mismos resultados se muestran en la figura 8.

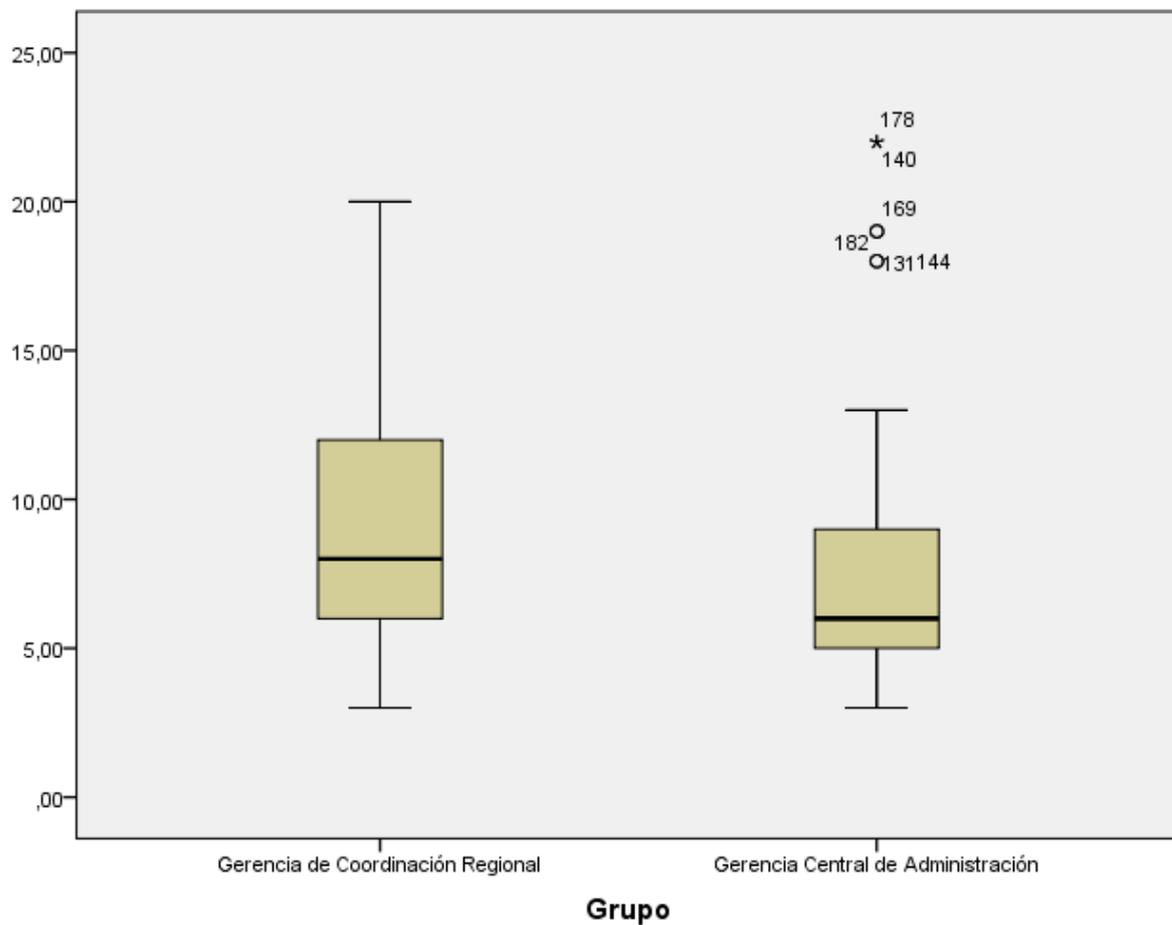


Figura 8. Diferencia del riesgo psicosocial relacionado a las exigencias psicológicas entre los grupos evaluados

Hipótesis específica 2

H₀: No existe diferencia significativa entre el control sobre el trabajo que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.

H₁: Existe diferencia significativa entre el control sobre el trabajo que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.

Tabla 15

Prueba de U de Mann Whitney para comparar el riesgo psicosocial relacionado al control sobre el trabajo

Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos	Test U de Mann-Whitney
Gerencia de Coordinación Regional Lima	117	96,74	11318,00	U=4415,000
Gerencia Central de Administración	79	101,11	7988,00	Sig. asintót = 0, 511
Total	196			

De los resultados y valores inferenciales que se muestran en la tabla, se tiene $U=4415,000$ y $p=0.511 > 0.05$; lo que significa aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna; es decir, No existe diferencia significativa entre el control sobre el trabajo que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017. Estos mismos resultados se muestran en la figura 9.

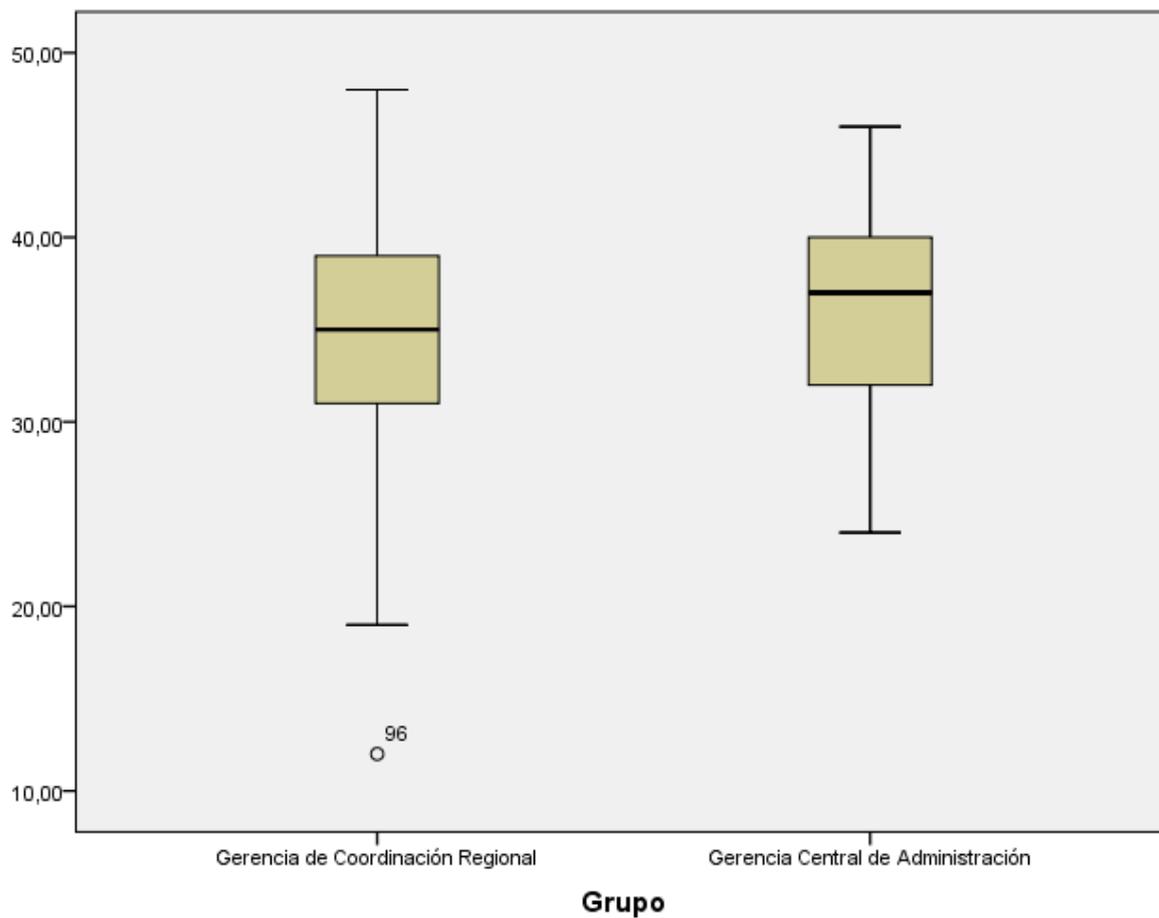


Figura 9. Diferencia del riesgo psicosocial relacionado al control sobre el trabajo entre los grupos evaluados

Hipótesis específica 3

H₀: No existe diferencia significativa entre el apoyo social que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.

H₃: Existe diferencia significativa entre el apoyo social que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.

Tabla 16

Prueba de U de Mann Whitney para comparar el riesgo psicosocial relacionado al apoyo social

Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos	Test U de Mann-Whitney
Gerencia de Coordinación Regional Lima	117	84,73	9913,50	U=3010,500
Gerencia Central de Administración	79	118,89	9392,50	Sig. asintót = 0, 000
Total	196			

De los resultados y valores inferenciales que se muestran en la tabla, se tiene $U=3010.500$ y $p=0.000<0.05$; lo que significa rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, Existe diferencia significativa entre el apoyo social que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017. Considerando el rango promedio, se observa que los trabajadores de la Gerencia Central de Administración, perciben mayor riesgo psicosocial relacionado al apoyo social, que los trabajadores de la Gerencia de

Coordinación Regional Lima. Estos mismos resultados se muestran en la figura 10.

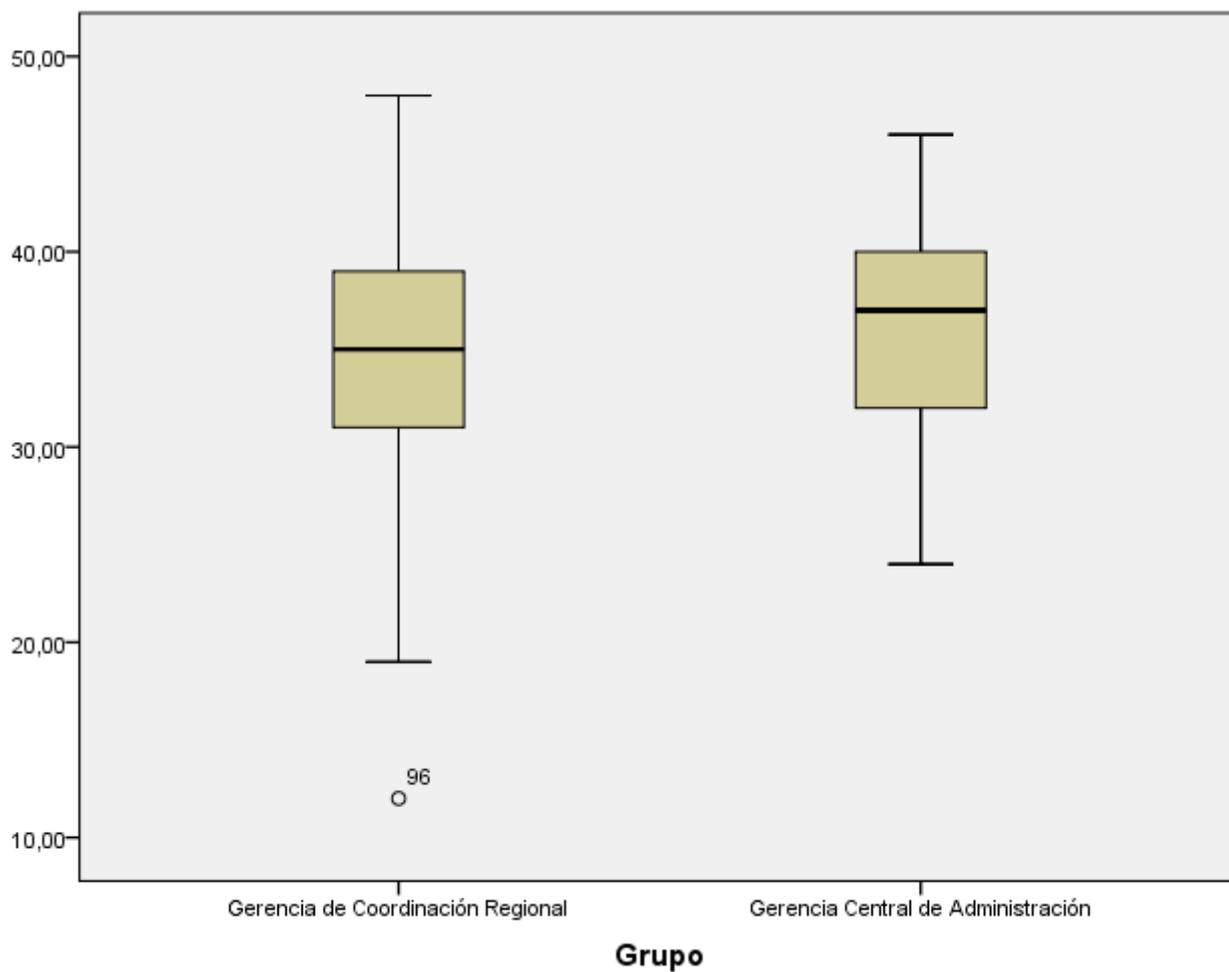


Figura 10. Diferencia del riesgo psicosocial relacionado al apoyo social entre los grupos evaluados.

Hipótesis específica 4

H₀: No existe diferencia significativa entre las compensaciones del trabajo que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.

H₁: Existe diferencia significativa entre las compensaciones del trabajo que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.

Tabla 17

Prueba de U de Mann Whitney para comparar el riesgo psicosocial relacionado a las compensaciones dell trabajo

Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos	Test U de Mann-Whitney
Gerencia de Coordinación Regional Lima	117	100,83	11797,50	U=4348,500
Gerencia Central de Administración	79	95,04	7508,50	Sig. asintót = 0, 399
Total	196			

De los resultados y valores inferenciales que se muestran en la tabla, se tiene $U=4348,500$ y $p=0.399>0.05$; lo que significa aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna; es decir, No existe diferencia significativa entre las compensaciones que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017. Estos mismos resultados se muestran en la figura 11.

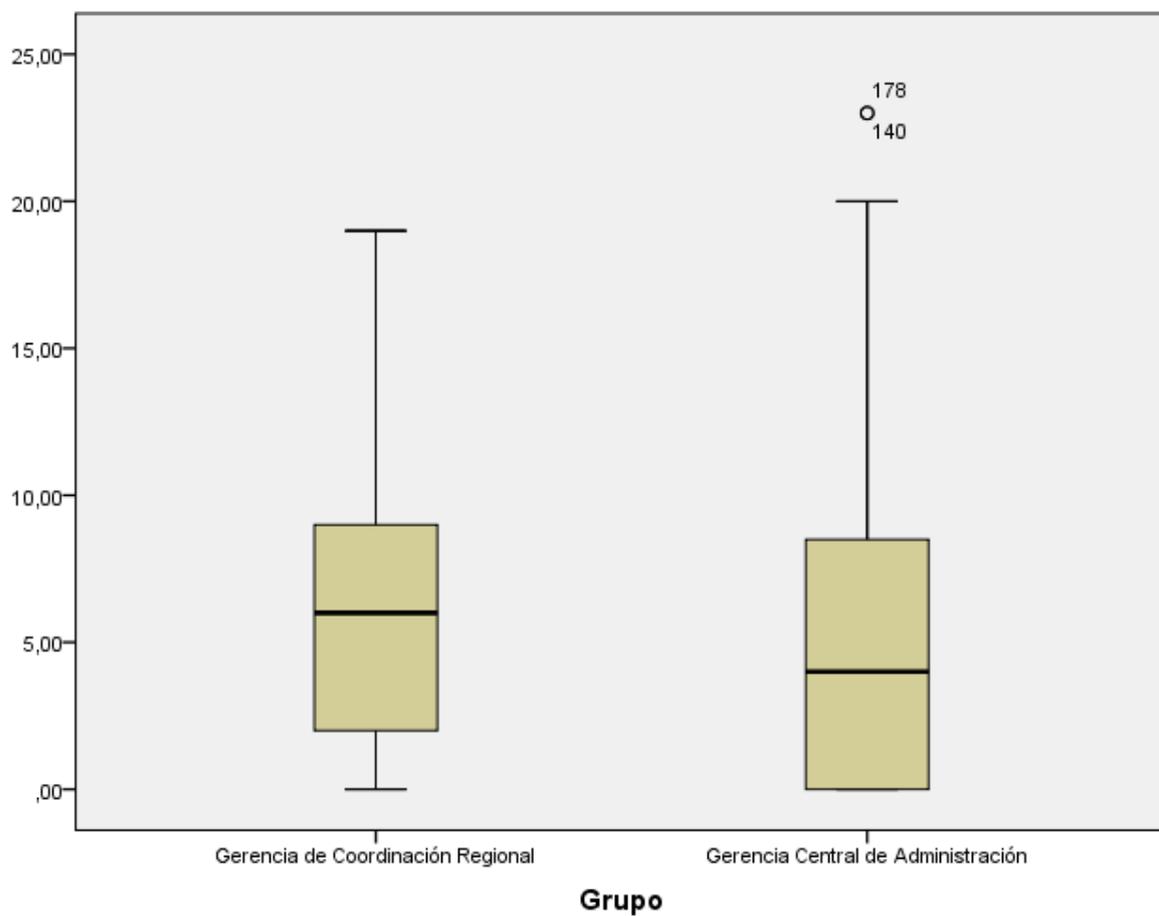


Figura 11. Diferencia de factores del riesgo psicosocial relacionado a las compensaciones del trabajo entre los grupos evaluados.

Hipótesis específica 5

H₀: No existe diferencia significativa entre la doble presencia que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.

H₁: Existe diferencia significativa entre la doble presencia que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.

Tabla 18

Prueba de U de Mann Whitney para comparar el riesgo psicosocial relacionado a la doble presencia

Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos	Test U de Mann-Whitney
Gerencia de Coordinación Regional Lima	117	102,80	12027,50	U=4118,500
Gerencia Central de Administración	79	92,13	7278,50	Sig. asintót = 0,120
Total	196			

De los resultados y valores inferenciales que se muestran en la tabla, se tiene $U=4118,500$ y $p=0.120 > 0.05$; lo que significa aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna; es decir, No existe diferencia significativa entre la doble presencia que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017. Estos mismos resultados se muestran en la figura 12.

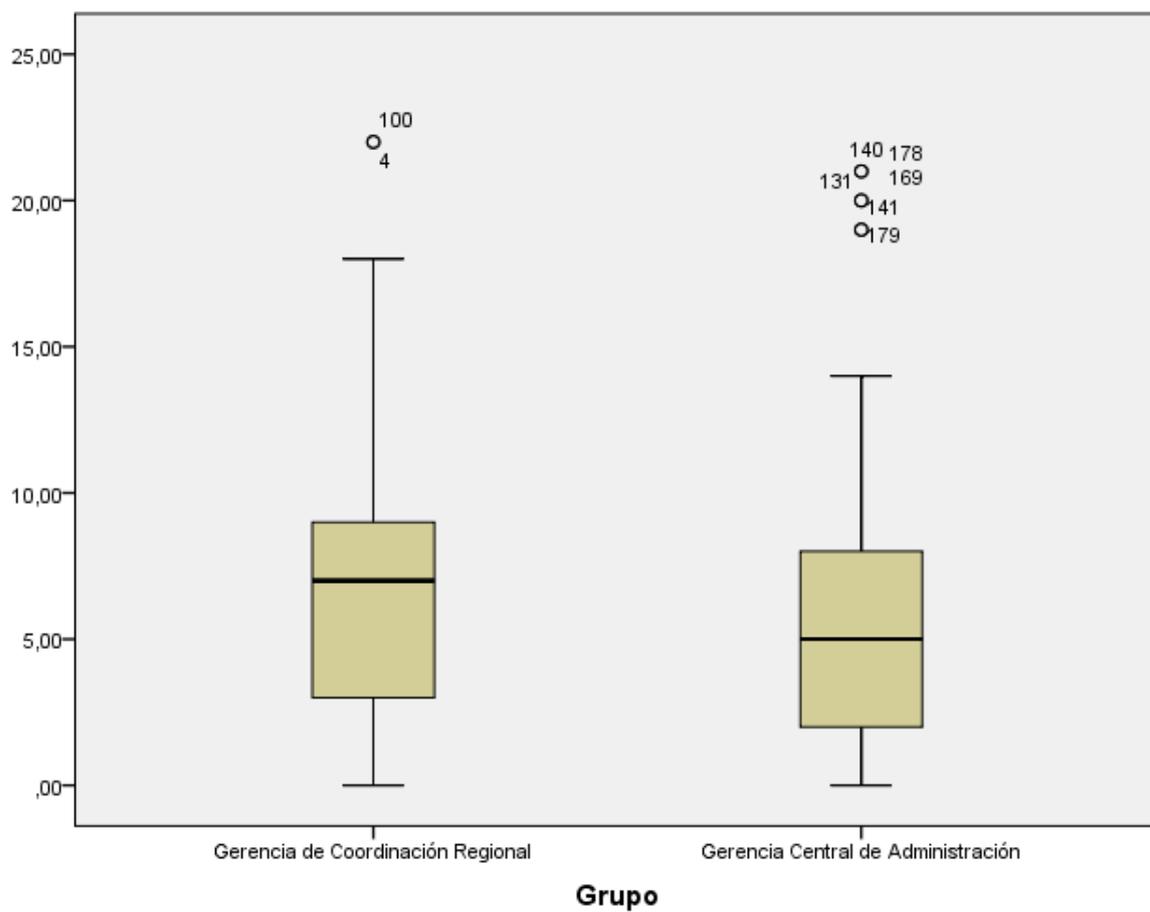


Figura 12. Diferencia del riesgo psicosocial relacionado a la doble presencia entre los grupos evaluados.

IV. Discusión

Luego del análisis realizado se ha observado que existe diferencia significativa ($U=4273,500$ y $p=0.009<0.05$) entre los riesgos psicosociales que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República. Los servidores de la Gerencia Central de Administración perciben mayor riesgo psicosocial que los servidores de la Gerencia de Coordinación Regional Lima. Esto quiere decir que estos servidores están más propensos al estrés, dado que consideran que ciertas características del entorno de trabajo afectan su salud física o psicológica (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, 2005). Esto puede explicarse por las diferentes funciones que cumplen ambos grupos, ya que los trabajadores de la Gerencia de Coordinación Regional Lima son los que se encargan del trabajo de campo, que involucra relaciones con el público externo que son objetos de auditoría y que además demanda aproximación a diversos entornos; mientras que los de la Gerencia Central de Administración solo tienen un público generalmente interno y solo atiende a público externo como proveedores y dentro de su mismo entorno laboral. Diversos entornos hacen que el trabajo sea más motivante y desafiante, y el hecho de no tener diversos entornos lo convierte en rutinario. En esta línea, un estudio realizado por el MINTRA (2014), ha señalado que los riesgos psicosociales a los que los trabajadores están expuestos se hallan asociados a los entornos laborales no saludables.

Del mismo modo se ha evidenciado que existe diferencia significativa ($U=3353,000$ y $p=0.000<0.05$) entre las exigencias psicológicas que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República. Los servidores de la Gerencia de Coordinación Regional Lima perciben mayores exigencias psicológicas que los servidores de la Gerencia Central de Administración. Estos primeros perciben que tienen más trabajo del que puede hacer en el tiempo que le asignan para hacerlo dado el volumen y la intensidad en que se presentan; a su vez sienten que están más expuestos en situaciones emocionales propias de las relaciones interpersonales (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, 2005). En esos mismos términos López, García y

Pando (2014), han señalado en su estudio que las exigencias laborales constituyen el principal factor de riesgo, seguido de la carga de trabajo y las condiciones del lugar de trabajo para la prevalencia del estrés laboral.

Por otro lado, se ha comprobado que no existe diferencia significativa ($U=4415,000$ y $p=0.511>0.05$) entre el riesgo relacionado al control sobre el trabajo que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, lo que su a vez tienden a ser altos. Esto quiere decir que ambos grupos no tienen influencia o autonomía para determinar las acciones a ejecutar o para responder a las demandas que involucra su función, hecho que imposibilitan su desarrollo profesional y reduce el sentido de trabajo (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, 2005). Sobre este punto Mendoza (2013), ha señalado que los trabajadores tienden a presentar mayor ansiedad y estrés cuando perciben falta de apoyo organizacional y de control sobre el trabajo; lo que supone que los trabajadores evaluados tienden a estresarse debido a que no siempre tiene autonomía para ejecutar acciones que corresponden a su función. Sobre este mismo punto Beleño y Ucros (2014), ha señalado que los principales riesgos psicosociales de los trabajadores están asociados al dominio y control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales.

Asimismo, se ha evidenciado que existe diferencia significativa ($U=3010.500$ y $p=0.000<0.05$) entre el apoyo social que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República. Los servidores de la Gerencia Central de Administración perciben la presencia de mayores factores de riesgo psicosocial relacionado al apoyo social que los servidores de la Gerencia de Coordinación Regional Lima. Estos perciben en mayor medida, que el grupo con quienes comparte tareas no les resulta funcional para realizar su trabajo ocasionándole situaciones contradictorias relacionadas a la claridad del rol, conflictos del rol con su perspectiva ética, desconfianza de la competencia de los demás, percepciones de injusticia y falta de calidad en el liderazgo (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, 2005). Resultados similares reporta Melo (2014),

quien manifiesta que las consecuencias de la creación del escenario de riesgo son la inseguridad y el malestar que genera y que favorece el enfrentamiento entre los que provocan el riesgo y los que están expuestos a él. Para este autor, la crítica, el control y el rechazo es lo que produce mayor riesgo psicosocial en el trabajo.

También se ha encontrado que no existe diferencia significativa ($U=4348,500$ y $p=0.399>0.05$) entre los factores de riesgo psicosocial relacionados a las compensaciones del trabajo que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, lo que su vez tienden a ser bajos. Esto significa que ambos grupos perciben que su esfuerzo guarda concordancia con el nivel de compensación del trabajo realizado (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, 2005). Aunque es necesario considerar lo mencionado por Vásquez, Maruy y Verne (2014), que manifiestan que la falta de trabajo de la cónyuge, sexo, condición laboral y tiempo de trabajo se encuentran significativamente relacionados a la manifestación de estrés laboral.

Del mismo modo, se ha demostrado que no existe diferencia significativa ($U=4118,500$ y $p=0.120>0.05$) entre la doble presencia que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, lo que a su vez tiende a ser bajo. Ambos grupos perciben que las exigencias laborales no obstruyen el afronte de las exigencia familiares (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, 2005). Al respecto, Barrios (2014) ha señalado que una adecuada asociación trabajo-salud reduce la tensión percibida, lo que a su vez reduce el desgaste, aunque ello debe estar acompañado del desenvolvimiento equilibrado entre los aspectos laborales y familiares. Desde este punto de vista, se puede señalar que controlando los factores de riesgo psicosocial relacionado a la doble presencia, se reducirá el desgaste entre los trabajadores.

V. Conclusiones

- Primero: Existe diferencia significativa ($U=4273,500$ y $p=0.009<0.05$) entre los riesgos psicosociales que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017. Considerando el rango promedio, se observa que los trabajadores de la Gerencia Central de Administración, perciben mayor riesgo psicosocial que los trabajadores de la Gerencia de Coordinación Regional Lima.
- Segunda: Existe diferencia significativa ($U=3353,000$ y $p=0.000<0.05$) entre las exigencias psicológicas que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017. Considerando el rango promedio, se observa que los trabajadores de la Gerencia de Coordinación Regional Lima, perciben mayor riesgo psicosocial relacionado a las exigencias psicológicas, que los trabajadores de la Gerencia Central de Administración.
- Tercera: No existe diferencia significativa ($U=4415,000$ y $p=0.511>0.05$) entre el control sobre el trabajo que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017. El nivel de riesgo psicosocial relacionado al control sobre el trabajo tiende a ser alto en ambos grupos.
- Cuarta: Existe diferencia significativa ($U=3010.500$ y $p=0.000<0.05$) entre el apoyo social que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017. Considerando el rango promedio, se observa que los trabajadores de la Gerencia Central de Administración, perciben mayor riesgo psicosocial relacionado al apoyo social, que los trabajadores de la Gerencia de Coordinación Regional Lima.

- Quinta: No existe diferencia significativa ($U=4348,500$ y $p=0.399>0.05$) entre las compensaciones del trabajo que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017. El nivel de riesgo psicosocial relacionado a las compensaciones del trabajo, tiende a ser bajo en ambos grupos.
- Sexta: No existe diferencia significativa ($U=4118,500$ y $p=0.120>0.05$) entre la doble presencia que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017. El nivel de riesgo psicosocial relacionado a la doble presencia, tiende a ser bajo en ambos grupos.

VI. Recomendaciones

- Primera: Generar acciones desde el área de recursos humanos que permitan reducir o eliminar los riesgos psicosociales relacionados a las exigencias psicológicas, el control sobre el trabajo y el apoyo social. Enfatizar la reducción de las exigencias psicológicas en la Gerencia de Coordinación Regional Limal, el apoyo social en la Gerencia Central de Administración y el control sobre trabajo en ambas.
- Segunda: En cuanto a las exigencias psicológicas, es necesario organizar los procesos y los recursos, en función de la carga de trabajo. Por otro lado se requiere algún programa de contención socioemocional para las personas que están expuestas a diferentes situaciones de tensión como producto de la interacción con el sujeto auditado o los conflictos que pudiesen discurrir durante las interacciones sociales.
- Tercera: Con respecto al control sobre el trabajo, es necesario replantear los procedimientos y lineamientos que rigen la actuación laboral de los trabajadores, en tanto que están imposibilitando el trabajo autónomo dado que el trabajador no siente que puede decidir sobre las acciones que cree más conveniente para resolver situaciones propias de sus funciones, dado que las directivas al parecer son demasiado rígidas.
- Cuarta: Sobre el apoyo social, es necesario incidir en las acciones con la Gerencia de Central de Administración, cuyos trabajadores sienten que no tienen claridad en el rol que realizan o que éste se antepone a sus principios o a los de otros. En dicha Gerencia se percibe que no hay equidad en la atención que se les brinda desde la superioridad, por lo que se requiere algún programa que permita mejorar las relaciones interpersonales.
- Quinta: Implementar algún programa de reconocimiento e incentivos de tal modo que se pueda mantener el nivel bajo en la manifestación de riesgos psicosociales relacionados a las compensaciones del trabajo.

El trabajador debe sentir permanentemente que su esfuerzo está compensado suficientemente, por lo que se debe a la institución.

Sexta: Aunque no se evidencia como una problemática en este grupo de estudio, es importante siempre el orientar una cultura de permanencia en el trabajo u horarios de trabajo, en función de las roles que cada servidor cumple como parte de una estructura familiar funcional. Ello con la finalidad de evitar la presencia de riesgos psicosociales relacionados a la doble presencia.

VII. Referencias

- Barrios, M. (2014). *Efectos del desgaste laboral, como riesgo psicosocial, en la productividad*. Tesis doctoral. Universidad de Carabobo. Venezuela.
- 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. Universidad de la Costa CUC. Colombia.
- Burgos, J. (2011). *Validación de Constructo del cuestionario CopSoQ (ISTAS 21): una aplicación del Análisis Factorial Confirmatorio usando Modelos de Ecuaciones Estructurales*. Disponible en <http://www.repositorio.uchile.cl/handle/2250/106341>
- Cevallos P.; Valenzuela, S y Paravic, T. (2014). Factores de riesgos psicosociales en el trabajo: género y enfermería. *Avances en Enfermería* 32(2), pp. 271-279.
- Confederación de empresarios de Málaga, CEM (2013). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Málaga: CEM
- Cooper, C. L. (1998). *Theories of Organizational Stress*. Oxford: Oxford University Press.
- Cooper, C. L., Dewe, Ph., y O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational Stress*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Coutrot, T. (2013). *Riesgos psicosociales y precariedad laboral: el caso francés*. Buenos Aires: CEIL - CONICET Universidad Nacional de la Plata.
- Cox, T., Griffiths, A., y Rial-Gonzalez, E. (2000). *Research on work-related stress*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities: European Agency for Safety & Health at Work.
- Delgado, D. (202). *Riesgos derivados de las condiciones de trabajo y de la percepción de salud según el género de la población trabajadora en España*. Tesis Doctoral. Universidad de Alcalá. España.
- Eurofound, European Foundation for the Improvement of Living and working conditions (2012). *Fifth European Working Conditions Survey*. Luxembourg : Publications Office of the European Union.
- Gil, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 83(2):169-73.

- Gil, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 29(2), pp. 237-41
- Gollac, M. (2013). Los riesgos psicosociales en el trabajo. Buenos Aires: UNLP, CEIL.
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6° Edición). México: Mc Graw-Hill.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, INSHT (2011). *VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. Madrid: INSHT
- Instituto Salud y Trabajo (2011). Diagnostico situacional en Seguridad y Salud en el Trabajo. Lima: ISAT.
- Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud, ISTAS (2002). *Manual de la versión media del método ISTAS-21 (CoPsoQ) de evaluación de riesgos psicosociales*. Madrid: Autor. Recuperado de: http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/manual_metodo.pdf
- Johnson, V. y Hall, E. (1988). Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross sectional study of a random sample of the Swedish working population. *Am J Public Health*, 78, pp. 1336-1342.
- Karasek , R. y Theorell, T. (1990). *Healthy work, stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Llorens, C. y Moncada, S. (coord.) (2005). *Organización del trabajo, salud y riesgos psicosociales*. España: Amat.
- López, M., García, S. y Pando, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú. *Ciencia & trabajo*, 16(51), 164-169.
- Mansilla, F. (2004). El riesgo psicosocial en el trabajo: Una realidad emergente. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, (89), pp. 3 – 5. Madrid
- Melo, I. (2014). *Prácticas en la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo: Observando a los jugadores de dados*. Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Barcelona. España.
- Mendoza, C. (2013). *Percepción de riesgos psicosociales, estrés, ansiedad, variables de salud y conciliación de la vida laboral-familiar en trabajadores*

- y trabajadoras. Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid. España.
- MINTRA (2014). *Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana*. Lima: Ministerio de Trabajo.
- Moncada, S.; Llorens, C.; Navarro, A. y Kristensen, T. (2005). ISTAS21: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ). *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 8 (1); pp. 18-29
- Moncada, S.; Llorens, C; Kristensen, T. y Vega, S. (2007). NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales. España: INSHT.
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad en el Trabajo*, (57), pp. 4-19.
- Neffa, J. (2015). Los riesgos psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio. Argentina: CEIL-CONICET Universidad Nacional de la Plata.
- OIT (1984). *Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control*. Ginebra: OIT.
- OIT (1998). *Enciclopedia de Seguridad y salud en el Trabajo*. Madrid: Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales.
- OIT (2012). SOLVE: *Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo*. Ginebra: OIT.
- OMS (1986). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra: OIT.
- OMS/OIT (1984). Informe del comité mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo. Novena reunión. Ginebra: OMS/OIT.
- Organización Internacional del Trabajo y Organización Mundial de la Salud (1984). *Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. (Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo)*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo. N°56. Disponible en: http://labordoc.ilo.org/record/24_5439?ln=en
- Pino, R. (2007). *Metodología de la investigación*. Lima. Editorial San Marcos.

- Siegrist J. (1996). Adverse health effects of higheffort/ low-reward conditions. *J Occup Health Psychol.*, 1, pp.27-41.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, pp. 27-41.
- Vásquez, J., Maruy, A. y Verne E. (2014). Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. Lima, Perú. *Revista Neuropsiquiátrica* 77 (3), pp. 168-174.
- Villaruel C. (coord.) (2013). *Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo*. Chile: Ministerio de Salud.

VIII. Apéndices

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Riesgos psicosociales en el trabajo de los servidores públicos de la Contraloría General de la República, 2017 AUTOR: Rossana Aideny Luján Delgado						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general</p> <p>¿Qué diferencia existe entre los riesgos psicosociales que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué diferencia existe entre las exigencias psicológicas que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017?</p> <p>¿Qué diferencia existe entre</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar si existe diferencia entre los riesgos psicosociales que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar si existe diferencia entre las exigencias psicológicas que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.</p> <p>Determinar si existe</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe diferencia significativa entre los riesgos psicosociales que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe diferencia significativa entre las exigencias psicológicas que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.</p> <p>Existe diferencia significativa</p>	Variable: Riesgos psicosociales en el trabajo (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, 2005).			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Exigencias psicológicas	- Exigencias cuantitativas - Exigencias emocionales	1 – 6	Bajo: 48 – 111 Medio: 112 – 176 Alto: 177 – 240
			Control sobre el trabajo	- Ritmo de trabajo - Influencia en el trabajo - Posibilidades de desarrollo - Sentido del trabajo	7 – 18	
			Apoyo social	- Claridad de rol - Conflicto de rol - Previsibilidad - Confianza vertical - Justicia - Calidad del liderazgo	19 – 36	
			Compensaciones del trabajo	- Inseguridad sobre las condiciones de trabajo - Inseguridad sobre el empleo	37 – 42	
Doble presencia	- Doble presencia en casa - Doble presencia en el trabajo	43 – 48				

<p>el control sobre el trabajo que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017?</p> <p>¿Qué diferencia existe entre el apoyo social que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017?</p> <p>¿Qué diferencia existe entre las compensaciones del trabajo que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017?</p> <p>¿Qué diferencia existe entre la doble presencia que</p>	<p>diferencia entre el control sobre el trabajo que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.</p> <p>Determinar si existe diferencia entre el apoyo social que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.</p> <p>Determinar si existe diferencia entre las compensaciones del trabajo que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.</p> <p>Determinar si existe</p>	<p>entre el control sobre el trabajo que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.</p> <p>Existe diferencia significativa entre el apoyo social que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.</p> <p>Existe diferencia significativa entre las compensaciones del trabajo que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.</p> <p>Existe diferencia significativa entre la doble presencia que</p>				
---	---	--	--	--	--	--

<p>perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017?</p>	<p>diferencia entre la doble presencia que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.</p>	<p>perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.</p>				
---	---	---	--	--	--	--

Anexo 2. Instrumentos de medición de la variable riesgo psicosocial

La respuesta del cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar la evaluación de riesgos psicosociales. Su objetivo es identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados, tratados de forma colectiva, se usarán para conocer los riesgos psicosociales en la institución y posteriormente implementar medidas preventivas, es decir, cambios en las condiciones de trabajo para eliminarlos o reducirlos. Por eso es necesario que contestes **TODAS** las preguntas.

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

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

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

Esta introducción del cuestionario supone una garantía legal que el personal que trabajará en esta evaluación de riesgos asume y cumple los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. Los cuestionarios se destruirán una vez se planifiquen las medidas preventivas.

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

Contesta de acuerdo a la siguiente escala:

- 5. Siempre/En gran medida
- 4. Muchas veces/En buena medida
- 3. A veces/En cierta medida
- 2. Solo alguna vez/En alguna medida
- 1. Nunca/En ningún caso

N°		5	4	3	2	1
1	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?					
2	¿Te retrasas en la entrega de tu trabajo?					
3	¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?					
4	¿En el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?					
5	¿Tu trabajo te afecta emocionalmente?					
6	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?					
7	¿Tienes que trabajar muy rápido?					
8	¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?					
9	¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?					
10	¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?					
11	¿Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?					
12	¿Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?					
13	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?					
14	¿Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?					
15	¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?					
16	¿Tus tareas tienen sentido?					
17	¿Te sientes comprometido con tu profesión?					
18	¿Las tareas que haces te parecen importantes?					

N°		5	4	3	2	1
19	¿Tu trabajo tiene objetivos claros?					
20	¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?					
21	¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?					
22	¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?					
23	¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?					
24	¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?					
25	¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?					
26	La información que recibes te permiten adaptarte al cambio					
27	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?					
28	¿Confía la Dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo?					
29	¿Los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?					
30	¿Te puedes fiar de la información procedente de la Dirección?					
31	¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?					
32	¿La dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?					
33	¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?					
34	¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato planifica bien el trabajo?					
35	¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato distribuye bien el trabajo?					

N°		5	4	3	2	1
36	¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos?					
37	¿En estos momentos estás preocupado por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?					
38	¿En estos momentos estás preocupado por si te cambian de tareas contra tu voluntad?					
39	¿En estos momentos estás preocupado por las condiciones que tienes para trabajar?					
40	¿En estos momentos estás preocupado por si tienes suficientes recursos para cumplir tus tareas?					
41	¿En estos momentos estas preocupado por tu futuro laboral?					
42	¿En estos momentos estas preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras desempleado?					
43	¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la institución y en casa a la vez?					
44	¿Piensas en las tareas del trabajo cuando estás en casa?					
45	¿Sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?					
46	¿Sientes que las preocupaciones del hogar perjudican tu desempeño laboral?					
47	¿Piensas en las tareas del hogar cuando estás en la institución?					
48	¿Sientes que tus responsabilidades en el hogar te consumen tanta energía que perjudica tu desempeño laboral?					

Anexo 3. Análisis de fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad

Factores de riesgo psicosocial

Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	48

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Item1	85,9000	558,832	,374	,876
Item2	85,8000	558,379	,340	,876
Item3	85,8500	545,082	,609	,872
Item4	85,8500	556,239	,472	,875
Item5	85,8500	551,187	,592	,873
Item6	85,9500	563,313	,387	,876
Item7	85,9500	575,208	,122	,880
Item8	85,3000	567,274	,244	,878
Item9	85,7500	574,408	,104	,880
Item10	85,4000	559,095	,351	,876
Item11	85,4500	556,892	,377	,876
Item12	85,5500	553,208	,461	,875
Item13	85,4500	552,471	,534	,874
Item14	85,4500	560,892	,326	,877
Item15	85,7000	569,589	,166	,880
Item16	85,7500	536,197	,729	,870
Item17	85,8500	551,292	,565	,873
Item18	85,4000	561,305	,327	,877
Item19	85,8500	552,029	,491	,874
Item20	85,8500	551,187	,592	,873
Item21	85,7000	559,484	,452	,875
Item22	85,7500	581,987	,000	,881
Item23	85,3500	565,397	,290	,877
Item24	85,9500	559,418	,309	,877
Item25	85,7500	537,145	,691	,870
Item26	85,6500	549,503	,523	,874

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Item27	85,6500	546,239	,559	,873
Item28	86,0000	557,368	,461	,875
Item29	85,6500	579,924	,035	,881
Item30	85,5000	562,684	,225	,879
Item31	85,9500	538,997	,682	,871
Item32	86,1500	556,450	,456	,875
Item33	85,6500	549,503	,523	,874
Item34	85,5500	541,839	,594	,872
Item35	85,9000	577,884	,038	,882
Item36	85,8000	571,116	,132	,880
Item37	86,3000	559,905	,418	,875
Item38	86,1000	560,200	,405	,876
Item39	85,7000	581,484	,008	,881
Item40	86,3500	589,713	-,130	,883
Item41	86,0500	592,471	-,197	,883
Item42	86,0000	577,368	,088	,880
Item43	85,7000	546,642	,563	,873
Item44	85,4000	563,937	,249	,878
Item45	85,9000	548,937	,521	,874
Item46	85,9500	568,997	,184	,879
Item47	86,2000	562,168	,354	,876
Item48	85,7000	582,326	-,008	,882

Anexo 4. Base de datos de la prueba piloto

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	Item26	Item27	Item28	Item29	Item30	Item31	Item32	Item33	Item34	Item35	Item36	Item37	Item38	Item39	Item40	Item41	Item42	Item43	Item44	Item45	Item46	Item47	Item48		
1	4	1	0	1	0	1	1	3	3	1	4	1	3	3	1	1	0	4	1	0	1	1	3	4	1	3	1	0	1	4	1	0	3	1	3	1	0	1	4	1	2	3	3	3	3	1	0	1		
2	2	3	3	2	3	2	1	0	0	3	2	3	3	3	1	3	2	2	0	3	2	1	0	2	3	3	3	0	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2		
3	3	2	3	2	3	3	3	1	0	1	0	3	0	4	2	0	1	0	2	3	3	3	1	0	1	3	2	3	1	0	0	1	0	1	0	2	1	1	3	0	2	0	0	4	2	2	0	4		
4	0	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	0	2	2	1	2	0	2	2	2		
5	1	2	2	2	2	2	3	3	0	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	0	3	3	3	3	3	4	0	2	0	1	0	1	1	4	0	2	3	2	1	
6	1	0	0	0	0	0	3	0	4	1	4	1	3	3	3	1	1	4	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	1	4	1	0	0	0	4	0	2	2	1	2	2	2	0	2	0	0	0	0		
7	3	0	1	0	1	1	3	3	1	4	1	0	3	1	1	0	4	1	0	1	1	3	4	1	3	1	0	1	4	0	0	3	1	3	0	0	0	0	3	2	2	2	2	3	0	4	2	3	3	
8	0	3	4	4	2	1	0	3	3	2	3	3	3	1	3	4	2	3	3	2	4	0	2	0	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	0	0	2	2	2	1	2	2	
9	2	3	0	0	2	1	0	4	3	2	3	0	0	1	0	0	2	3	3	2	1	0	2	3	2	0	3	2	2	3	0	2	3	2	0	4	1	1	2	0	1	2	0	4	3	0	1	1		
10	1	1	1	1	1	1	1	2	0	1	0	3	1	1	4	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	2	0	0	0	1	0	0	1	1	4	1	2	0	0	1	0	1		
11	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	0	0	3	3	2	2	3	2	3	3	0	2	2	3	3	0	0	2	0	2	3	2	3	0	2	2	2	0	3	2	2	2	3	3	2		
12	1	1	1	3	1	3	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	0	1	3	1	1	1	1	0	1	0	1	3	1	1	1	1	0	4	1	0	1	4		
13	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	0	4	3	3	0	0	3	1	3	4	3	0	0	0		
14	0	4	2	2	2	0	1	2	4	4	0	1	2	0	0	1	1	0	1	2	2	4	2	0	0	4	0	2	2	0	1	1	4	4	0	4	2	2	0	1	1	0	2	2	0	4	2	2		
15	1	0	2	3	2	3	3	3	1	3	1	0	3	0	4	2	0	1	0	2	3	3	3	1	0	1	3	2	3	4	0	0	1	0	4	3	2	0	1	0	0	0	3	0	1	0	2	3		
16	3	0	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	3	4	2	2	2	1	0	1	2	4	3	2	0	4	3	3	2	1	2	3		
17	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	0	0	2	4	0	2	2	3	3	3	3	2	4	
18	1	4	0	0	0	0	0	3	0	4	1	4	1	3	3	3	1	1	4	0	0	0	3	1	4	0	4	0	0	1	4	1	0	4	0	4	0	0	1	4	2	1	1	3	0	0	0	0	0	
19	0	1	0	1	0	1	1	3	3	1	4	1	0	3	0	1	0	4	1	0	1	1	3	4	0	3	1	0	4	4	1	0	3	1	3	1	0	1	4	1	2	3	0	0	0	0	0	0	1	
20	2	0	3	2	3	2	1	0	3	0	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	2	1	0	0	3	3	3	3	3	2	0	3	0	3	3	3	3	0	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2

Anexo 5. Base de datos de la muestra

	Exigencias psicológicas	Control sobre el trabajo	Apoyo social	Compensaciones del trabajo	Doble presencia	Global
1	8	29	28	18	12	95
1	8	36	32	0	4	80
1	8	31	52	2	5	98
1	16	35	22	16	22	111
1	14	35	41	9	12	111
1	9	39	47	11	7	113
1	14	35	28	16	10	103
1	17	39	26	18	18	118
1	9	28	39	2	1	79
1	6	35	50	8	6	105
1	6	37	47	0	3	93
1	9	29	48	4	7	97
1	3	36	42	19	7	107
1	7	35	48	7	5	102
1	8	42	38	7	8	103
1	14	41	53	6	13	127
1	10	36	42	1	7	96
1	4	35	48	5	1	93
1	7	33	46	5	0	91
1	8	45	40	4	6	103
1	10	28	46	4	8	96
1	6	43	60	0	4	113
1	8	39	55	4	4	110

	Exigencias psicológicas	Control sobre el trabajo	Apoyo social	Compensaciones del trabajo	Doble presencia	Global
1	10	43	48	3	8	112
1	13	24	39	3	14	93
1	12	37	43	8	11	111
1	5	35	58	2	0	100
1	8	39	54	8	2	111
1	8	29	56	7	7	107
1	12	42	55	9	17	135
1	11	34	40	6	7	98
1	8	34	45	4	4	95
1	8	38	55	0	3	104
1	8	43	57	2	5	115
1	9	33	29	6	8	85
1	7	40	47	0	4	98
1	8	31	53	4	2	98
1	9	28	26	13	10	86
1	4	47	48	0	9	108
1	12	44	44	11	14	125
1	7	42	54	0	0	103
1	14	35	30	9	9	97
1	9	39	52	16	12	128
1	10	35	58	8	2	113
1	8	40	50	0	3	101
1	10	39	42	12	9	112
1	9	40	57	5	8	119
1	4	32	41	6	8	91
1	12	32	52	11	7	114

	Exigencias psicológicas	Control sobre el trabajo	Apoyo social	Compensaciones del trabajo	Doble presencia	Global
1	11	47	46	6	10	120
1	17	25	43	16	14	115
1	8	38	49	3	14	112
1	8	42	56	6	8	120
1	6	30	40	11	13	100
1	11	32	36	17	0	96
1	6	27	55	0	2	90
1	4	26	56	1	3	90
1	7	33	38	7	2	87
1	4	22	43	5	0	74
1	6	43	60	0	0	109
1	4	34	34	0	2	74
1	4	38	61	0	2	105
1	5	44	58	0	12	119
1	14	48	48	1	9	120
1	12	35	37	9	8	101
1	12	25	31	6	2	76
1	5	40	37	8	10	100
1	12	24	29	18	7	90
1	7	39	53	0	2	101
1	13	32	20	13	8	86
1	7	40	39	7	4	97
1	6	34	47	2	7	96
1	7	28	35	5	0	75
1	9	30	41	15	3	98
1	9	28	29	13	5	84

	Exigencias psicológicas	Control sobre el trabajo	Apoyo social	Compensaciones del trabajo	Doble presencia	Global
1	13	23	47	4	10	97
1	14	33	35	13	7	102
1	4	23	50	9	2	88
1	12	21	24	10	13	80
1	4	40	57	0	1	102
1	4	31	46	1	0	82
1	12	36	40	12	12	112
1	4	19	50	0	1	74
1	6	35	52	5	8	106
1	13	32	43	7	0	95
1	13	32	43	7	0	95
1	11	33	44	8	11	107
1	13	32	46	8	8	107
1	5	40	52	1	3	101
1	10	30	25	12	6	83
1	7	40	56	5	3	111
1	7	47	53	3	5	115
1	20	33	43	13	14	123
1	6	48	61	6	0	121
1	10	32	34	3	4	83
1	4	12	12	0	4	32
1	8	29	28	18	12	95
1	8	36	32	0	4	80
1	8	31	52	2	5	98
1	16	35	22	16	22	111
1	14	35	41	9	12	111

	Exigencias psicológicas	Control sobre el trabajo	Apoyo social	Compensaciones del trabajo	Doble presencia	Global
1	9	39	47	11	7	113
1	14	35	28	16	10	103
1	17	39	26	18	18	118
1	9	28	39	2	1	79
1	6	35	50	8	6	105
1	6	37	47	0	3	93
1	9	29	48	4	7	97
1	3	36	42	19	7	107
1	7	35	48	7	5	102
1	8	42	38	7	8	103
1	14	41	53	6	13	127
1	10	36	42	1	7	96
1	4	35	48	5	1	93
1	7	33	46	5	0	91
1	8	45	40	4	6	103
1	10	28	46	4	8	96
2	5	38	56	8	9	116
2	6	40	56	2	5	109
2	4	31	58	0	1	94
2	4	37	57	1	3	102
2	3	43	60	0	1	107
2	11	45	57	4	0	117
2	13	25	23	7	12	80
2	3	27	56	1	1	88
2	4	37	63	0	0	104
2	4	38	63	0	1	106

	Exigencias psicológicas	Control sobre el trabajo	Apoyo social	Compensaciones del trabajo	Doble presencia	Global
2	6	30	40	5	7	88
2	6	31	56	6	7	106
2	4	45	58	1	0	108
2	19	34	60	20	20	153
2	8	41	48	6	6	109
2	11	39	46	4	11	111
2	9	24	26	11	14	84
2	6	40	57	0	5	108
2	6	34	52	0	3	95
2	6	41	56	6	6	115
2	9	30	38	9	10	96
2	5	32	49	0	3	89
2	22	43	61	23	21	170
2	11	34	66	18	19	148
2	4	30	41	7	2	84
2	6	39	59	12	8	124
2	18	36	45	16	3	118
2	9	30	46	2	2	89
2	8	33	48	0	4	93
2	4	42	57	1	4	108
2	7	37	46	0	1	91
2	6	33	37	9	5	90
2	5	38	56	0	3	102
2	7	36	54	10	7	114
2	6	32	52	7	3	100
2	6	39	57	1	6	109

	Exigencias psicológicas	Control sobre el trabajo	Apoyo social	Compensaciones del trabajo	Doble presencia	Global
2	9	33	53	3	4	102
2	5	46	44	18	8	121
2	5	38	56	8	9	116
2	6	40	56	2	5	109
2	4	31	58	0	1	94
2	4	37	57	1	3	102
2	3	43	60	0	1	107
2	11	45	57	4	0	117
2	13	25	23	7	12	80
2	3	27	56	1	1	88
2	4	37	63	0	0	104
2	4	38	63	0	1	106
2	6	30	40	5	7	88
2	6	31	56	6	7	106
2	4	45	58	1	0	108
2	19	34	60	20	20	153
2	8	41	48	6	6	109
2	11	39	46	4	11	111
2	9	24	26	11	14	84
2	6	40	57	0	5	108
2	6	34	52	0	3	95
2	6	41	56	6	6	115
2	9	30	38	9	10	96
2	5	32	49	0	3	89
2	22	43	61	23	21	170
2	11	34	66	18	19	148

	Exigencias psicológicas	Control sobre el trabajo	Apoyo social	Compensaciones del trabajo	Doble presencia	Global
2	4	30	41	7	2	84
2	6	39	59	12	8	124
2	18	36	45	16	3	118
2	9	30	46	2	2	89
2	8	33	48	0	4	93
2	4	42	57	1	4	108
2	7	37	46	0	1	91
2	6	33	37	9	5	90
2	5	38	56	0	3	102
2	7	36	54	10	7	114
2	6	32	52	7	3	100
2	6	39	57	1	6	109
2	9	33	53	3	4	102
2	5	46	44	18	8	121
2	5	38	56	8	9	116
2	6	40	56	2	5	109
2	4	31	58	0	1	94

Anexo 6. Certificado de validez de contenido

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS								
1	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	X		X		X		
2	¿Te retrasas en la entrega de tu trabajo?	X		X		X		
3	¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	X		X		X		
4	¿En el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?	X		X		X		
5	¿Tu trabajo te afecta emocionalmente?	X		X		X		
6	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: CONTROL SOBRE EL TRABAJO								
7	¿Tienes que trabajar muy rápido?	X		X		X		
8	¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	X		X		X		
9	¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	X		X		X		
10	¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	X		X		X		
11	¿Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	X		X		X		
12	¿Tienes influencia sobre como realizas tu trabajo?	X		X		X		
13	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	X		X		X		
14	¿Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	X		X		X		
15	¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	X		X		X		
16	¿Tus tareas tienen sentido?	X		X		X		
17	¿Te sientes comprometido con tu profesión?	X		X		X		
18	¿Las tareas que haces te parecen importantes?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 : APOYO SOCIAL								
19	¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	X		X		X		
20	¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	X		X		X		
21	¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	X		X		X		
22	¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	X		X		X		
23	¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	X		X		X		

24	¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?	X		X		X	
25	¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	X		X		X	
26	La información que recibes te permiten adaptarte al cambio	X		X		X	
27	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	X		X		X	
28	¿Confía la Dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo?	X		X		X	
29	¿Los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	X		X		X	
30	¿Te puedes fiar de la información procedente de la Dirección?	X		X		X	
31	¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	X		X		X	
32	¿La dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	X		X		X	
33	¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?	X		X		X	
34	¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato planifica bien el trabajo?	X		X		X	
35	¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	X		X		X	
36	¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: COMPENSACIONES DEL TRABAJO		Si	No	Si	No	Si	No
37	¿En estos momentos estás preocupado por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	X		X		X	
38	¿En estos momentos estás preocupado por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	X		X		X	
39	¿En estos momentos estás preocupado por si te varían el salario?	X		X		X	
40	¿En estos momentos estas preocupado por si tienes suficientes recursos para cumplir tus tareas?	X		X		X	
41	¿En estos momentos estas preocupado por tu futuro laboral?	X		X		X	
42	¿En estos momentos estas preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras desempleado?	X		X		X	

DIMENSIÓN 5: DOBLE PRESENCIA		Si	No	Si	No	Si	No
43	¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la institución y en casa a la vez?	X		X		X	
44	¿Piensas en las tareas del trabajo cuando estás en casa?	X		X		X	
45	¿Sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	X		X		X	
46	¿Sientes que las preocupaciones del hogar perjudican tu desempeño laboral?	X		X		X	
47	¿Piensas en las tareas del hogar cuando estás en la institución?	X		X		X	
48	¿Sientes que tus responsabilidades en el hogar te consumen tanta energía que perjudica tu desempeño laboral?	X		X		X	

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: NEL QUEZADA LUCIO DNI: 09448572

Especialidad del validador: ESTADISTICO

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

24 de 04 del 2017

COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERU

 LIC. NEL QUEZADA LUCIO
 Firma de la autoridad responsable.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS								
1	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	X		X		X		
2	¿Te retrasas en la entrega de tu trabajo?	X		X		X		
3	¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	X		X		X		
4	¿En el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?	X		X		X		
5	¿Tu trabajo te afecta emocionalmente?	X		X		X		
6	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	X		X		X		
DIMENSION 2: CONTROL SOBRE EL TRABAJO		Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Tienes que trabajar muy rápido?	X		X		X		
8	¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	X		X		X		
9	¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	X		X		X		
10	¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	X		X		X		
11	¿Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	X		X		X		
12	¿Tienes influencia sobre como realizas tu trabajo?	X		X		X		
13	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	X		X		X		
14	¿Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	X		X		X		
15	¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	X		X		X		
16	¿Tus tareas tienen sentido?	X		X		X		
17	¿Te sientes comprometido con tu profesión?	X		X		X		
18	¿Las tareas que haces te parecen importantes?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 : APOYO SOCIAL		Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	X		X		X		
20	¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	X		X		X		
21	¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	X		X		X		
22	¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	X		X		X		
23	¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	X		X		X		

24	¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?	X		X		X	
25	¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	X		X		X	
26	La información que recibes te permiten adaptarte al cambio	X		X		X	
27	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	X		X		X	
28	¿Confía la Dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo?	X		X		X	
29	¿Los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	X		X		X	
30	¿Te puedes fiar de la información procedente de la Dirección?	X		X		X	
31	¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	X		X		X	
32	¿La dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	X		X		X	
33	¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?	X		X		X	
34	¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato planifica bien el trabajo?	X		X		X	
35	¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	X		X		X	
36	¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4: COMPENSACIONES DEL TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No
37	¿En estos momentos estás preocupado por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	X		X		X	
38	¿En estos momentos estás preocupado por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	X		X		X	
39	¿En estos momentos estás preocupado por si te varían el salario?	X		X		X	
40	¿En estos momentos estas preocupado por si tienes suficientes recursos para cumplir tus tareas?	X		X		X	
41	¿En estos momentos estas preocupado por tu futuro laboral?	X		X		X	
42	¿En estos momentos estas preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras desempleado?	X		X		X	

DIMENSIÓN 5: DOBLE PRESENCIA		Si	No	Si	No	Si	No
43	¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la institución y en casa a la vez?	X		X		X	
44	¿Piensas en las tareas del trabajo cuando estás en casa?	X		X		X	
45	¿Sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	X		X		X	
46	¿Sientes que las preocupaciones del hogar perjudican tu desempeño laboral?	X		X		X	
47	¿Piensas en las tareas del hogar cuando estás en la institución?	X		X		X	
48	¿Sientes que tus responsabilidades en el hogar te consumen tanta energía que perjudica tu desempeño laboral?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Garro Aburto Luzmila DNI: 09469026

Especialidad del validador: Docente de Investigación (Metodóloga)

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

20 de 04 del 2017


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS								
1	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	✓		✓		✓		
2	¿Te retrasas en la entrega de tu trabajo?	✓		✓		✓		
3	¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	✓		✓		✓		
4	¿En el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?	✓		✓		✓		
5	¿Tu trabajo te afecta emocionalmente?	✓		✓		✓		
6	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: CONTROL SOBRE EL TRABAJO								
7	¿Tienes que trabajar muy rápido?	✓	No	✓	No	✓	No	
8	¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	✓		✓		✓		
9	¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	✓		✓		✓		
10	¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	✓		✓		✓		
11	¿Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	✓		✓		✓		
12	¿Tienes influencia sobre como realizas tu trabajo?	✓		✓		✓		
13	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	✓		✓		✓		
14	¿Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	✓		✓		✓		
15	¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	✓		✓		✓		
16	¿Tus tareas tienen sentido?	✓		✓		✓		
17	¿Te sientes comprometido con tu profesión?	✓		✓		✓		
18	¿Las tareas que haces te parecen importantes?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 : APOYO SOCIAL								
19	¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	✓		✓		✓		
20	¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	✓		✓		✓		
21	¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	✓		✓		✓		
22	¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	✓		✓		✓		
23	¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	✓		✓		✓		

24	¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?	✓		✓		✓	
25	¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	✓		✓		✓	
26	La información que recibes te permiten adaptarte al cambio	✓		✓		✓	
27	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	✓		✓		✓	
28	¿Confía la Dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo?	✓		✓		✓	
29	¿Los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	✓		✓		✓	
30	¿Te puedes fiar de la información procedente de la Dirección?	✓		✓		✓	
31	¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	✓		✓		✓	
32	¿La dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	✓		✓		✓	
33	¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?	✓		✓		✓	
34	¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato planifica bien el trabajo?	✓		✓		✓	
35	¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	✓		✓		✓	
36	¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 4: COMPENSACIONES DEL TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No
37	¿En estos momentos estás preocupado por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	✓		✓		✓	
38	¿En estos momentos estás preocupado por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	✓		✓		✓	
39	¿En estos momentos estás preocupado por si te varían el salario?	✓		✓		✓	
40	¿En estos momentos estas preocupado por si tienes suficientes recursos para cumplir tus tareas?	✓		✓		✓	
41	¿En estos momentos estas preocupado por tu futuro laboral?	✓		✓		✓	
42	¿En estos momentos estas preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras desempleado?	✓		✓		✓	

DIMENSIÓN 5: DOBLE PRESENCIA		Si	No	Si	No	Si	No
43	¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la institución y en casa a la vez?	✓		✓		✓	
44	¿Piensas en las tareas del trabajo cuando estás en casa?	✓		✓		✓	
45	¿Sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	✓		✓		✓	
46	¿Sientes que las preocupaciones del hogar perjudican tu desempeño laboral?	✓		✓		✓	
47	¿Piensas en las tareas del hogar cuando estás en la institución?	✓		✓		✓	
48	¿Sientes que tus responsabilidades en el hogar te consumen tanta energía que perjudica tu desempeño laboral?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: EDWIN ALBERTO MARTÍNEZ LÓPEZ DNI: 09080039

Especialidad del validador:.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

27 de 09 del 2017


Firma del Experto Informante.

Anexo 7. Cartas de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

Escuela de Posgrado

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 05 de abril de 2017

Carta P. 0254- 2017 EPG – UCV LN

Sres.
Contraloría General de la República

Atención:
Sr. Christian Ampuero Gonzalez
Gerencia de Coordinación Regional Lima



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **Rossana Aideny Luján Delgado** identificada con DNI N.° **08498688** y código de matrícula N.° **6000154313**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"Riesgos psicosociales en el trabajo de los servidores públicos de la Contraloría General de la República, 2017"

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Venturo Orbegoso
Director de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Filial Lima Norte

SCVM

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

Escuela de Posgrado

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 05 de abril de 2017

Carta P. 0254- 2017 EPG – UCV LN

Sres.

Contraloría General de la República

Atención:

Sr. Enrique Shimabukuro Teruya
Gerencia Central de Administración



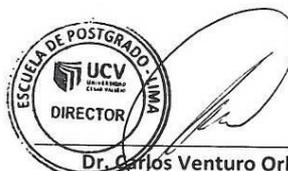
De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **Rossana Aideny Luján Delgado** identificada con DNI N.° **08498688** y código de matrícula N.° **6000154313**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"Riesgos psicosociales en el trabajo de los servidores públicos de la Contraloría General de la República, 2017"

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Director de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Filial Lima Norte

SCVM

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

Anexo 8. Artículo Científico



Riesgos psicosociales en el trabajo de los servidores públicos de la Contraloría General de la República, 2017

Rossana Aideny Luján Delgado

rluxan1@gmail.com

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

La investigación tuvo el objetivo general de determinar si los riesgos psicosociales eran diferentes entre dos Gerencias de la Contraloría General de la República. El tipo de investigación fue no experimental, descriptiva y el diseño comparativo. La muestra estuvo compuesta por 196 servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República. El instrumento utilizado fue el Cuestionario Iastas de Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen (2005), que fue validado para el presente estudio mediante juicio de expertos y determinado su confiabilidad mediante alfa de Cronbach ($\alpha=0.879$). Los resultados indican que existe diferencia significativa ($U=4273,000$ y $p=0.009<0.05$) entre los riesgos psicosociales que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017. Considerando el rango promedio, se observa que los trabajadores de la Gerencia Central de Administración, perciben mayor riesgo psicosocial que los trabajadores de la Gerencia de Coordinación Regional Lima.

Palabras clave: Riesgo psicosocial, servidor público, institución pública.

Abstract

The investigation had the general objective of determining if the psychosocial risks were different between two Managements of the General Controllershship of the Republic. The investigation type was not experimental, descriptive and the comparative design. The sample was composed by 196 public servants that work in the Central Management of Administration and the Management of Regional Coordination Lima of the General Controllershship of the Republic. The used instrument was the Questionnaire Istas of Moncada, Llorens, Navarrese and Kristensen (2005) that was validated for the present study by means of experts' trial and certain their dependability mediating alpha of Cronbach ($\alpha=0.879$). The results indicate that significant difference exists ($U=4273,000$ and $p =0.009<0.05$) among the psychosocial risks that perceive the public servants that work in the Central Management of Administration and the Management of Regional Coordination Lima of the General Controllershship of the Republic 2017. Considering the range average, it is observed that the workers of the Central Management of Administration, perceive psychosocial bigger risk that the workers of the Management of Regional Coordination Lima.

Words key: Psychosocial risk, public server, public institution.

Introducción

A nivel mundial, la Oficina Internacional del Trabajo (OIT, 2012), ha señalado que los riesgos psicosociales representan costos para el trabajador y la organización que los emplea. El trabajador sufre las consecuencias en términos de “estigmatización, desórdenes físicos y mentales, de incapacidad para trabajar, de riesgo de perder el trabajo, de tensionar o fracturar las relaciones en el hogar e incluso de muerte” (OIT, 2012, p. 2). En la organización por su parte, los riesgos psicosociales traen como consecuencia “relaciones laborales perturbadas, mayor ausentismo, rotación y traslados del personal y capacitación recurrente y; por otra

parte, menor motivación del personal, menor satisfacción y creatividad, además de un empobrecimiento de la imagen pública” (OIT, 2012, p. 2).

Por otro lado, según la Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo (Eurofound, 2012), la falta de seguridad en el trabajo trae como consecuencia que el 16% de la fuerza laboral tenga algún problema de ansiedad, se desencadenan mayores desafíos cognitivos y les resulta dificultoso compatibilizar las exigencias del puesto de trabajo y en el hogar, evidenciándose que solamente el 18% de los trabajadores presentan satisfacción con su situación. Según la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (INSHT, 2011), se han agravado los riesgos derivados de factores psicosociales en comparación a los cuatro últimos años. El nivel de atención demandado durante la tarea es mayor, también se acrecientan las percepciones de tener más carga laboral, sentirse agotado, tener que laborar con mayor rapidez o ejecutar distintas tareas en forma paralela. Con respecto a la salud de los trabajadores, el 86.4% mencionan que sus dificultades de salud se han empeorado o se presentan como consecuencia del trabajo que realizan (INSHT, 2011).

A nivel nacional es el Ministerio del Trabajo la instancia que vela por la salud de los trabajadores y considera que aquellos factores que afectan la salud y bienestar de los trabajadores es el denominado riesgos psicosociales en el trabajo (MINTRA, 2014). Los riesgos psicosociales no son una cuestión de segundo orden para la seguridad y salud en el trabajo dado a que en la escenario organizacional actual y del mercado laboral, es una de los mayores problema que enfrenta la sociedad y la organizaciones (Cevallos, Valenzuela, y Paravic, 2014), principalmente en instituciones públicas donde existen grandes demandas en cuanto a calidad del servicio y entrega de valor público. Una de estas instituciones es la Contraloría General de la Republica.

Los riesgos psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, 2005).

Para el Comité Mixto OMS - OIT (1984), los factores de riesgo psicosocial en el trabajo “abarcan las interacciones entre el medio ambiente laboral, las características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores

y la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo” (p.74).

El estudio de los factores de riesgo psicosocial se inició desde el abordaje conceptual de los factores psicosocial, que constituían un espectro más amplio de la interacción entre trabajo y persona. En este sentido, los factores psicosociales no siempre fueron considerados de riesgo para el bienestar de las personas sino que también podrían ser favorecedoras.

Sin embargo, fue la OMS/OIT (1984), las que finalmente definieron los factores psicosociales como de riesgo, aunque las siguió denominando factores psicosociales, y las describió como aquellas condiciones laborales (organización, contenido, ejecución) susceptibles que afectar el bienestar y la salud (física o psicológica) de las personas y del mismo modo a la forma de ejecutar su trabajo.

La investigación se sustenta en el enfoque teórico demanda-control-apoyo social inicialmente propuesto por Karasek (Karasek y Theorell, 1990) y complementado por Johnson (Johnson y Hall, 1988). Este modelo realiza una descripción y análisis de aquellas circunstancias que se suscitan en el trabajo y se tornan crónicos para configurar los estresores. Karasek (Karasek y Theorell, 1990) fue quien advirtió las consecuencias del entorno laboral, en la salud y la conducta del trabajador, los cuales al parecer derivan de la conjunción de las demandas psicológicas relacionadas al trabajo y de las características esenciales del trabajo asociadas a la opción de decidir sobre la forma como responder a ellas de acuerdo a las capacidades individuales que el trabajador posee.

Por otro lado, la Contraloría General de la República es la mayor autoridad del Sistema Nacional de Control. Sus funciones son supervisar, vigilar y verificar la idónea gestión de las políticas públicas y la utilización de los recursos y bienes del Estado. Para cumplir eficientemente sus funciones, goza de autonomía administrativa, funcional, económica y financiera. Por ser una instancia sensible frente a la coyuntura política que vive el país, el personal de la Contraloría está expuesto a diferentes niveles de riesgo psicosocial que pueden estar causando problemas de tipo cognitivo, afectivo, fisiológico y de conducta que a la par estarían afectando su desempeño y salud; siendo su nivel de productividad significativamente afectado.

En la Contraloría existen diversas Gerencias, cada una de ellas con funciones específicas, por lo que la demanda cognitiva y socioemocional también tiende a variar, por lo que se hace necesario conocer cuáles de éstas son las más sensibles a estos riesgos, sobre todo la Gerencia de Administración quienes tiene que brindar soporte a las demás Gerencias que conforman la Contraloría. En este sentido, el estudio permitirá conocer los niveles de exposición de los servidores públicos a los factores de riesgo psicosocial y compararlos entre dos áreas que cumplen las mismas funciones. Ello con la finalidad de contar con información teórica que sirva de base para posteriores abordajes que permitan su control y previniendo el riesgo psicosocial en el entorno laboral.

Metodología

El tipo de investigación fue descriptiva porque estuvo orientada al conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación espacio temporal dada (Sánchez y Reyes, 2002). En este caso, se describe la variable riesgo psicosocial en un muestra determinada de servidores públicos.

El diseño de estudio utilizado fue el descriptivo comparativo, dado que se recogen datos relevante de varias muestras con respecto a un mismo fenómeno o aspecto de interés y luego se caracteriza este fenómeno en base a comparaciones de los datos recogidos, pudiendo hacerse esta comparación en los datos generales o en una categoría de ellas (Sánchez y Reyes, 2002). En la presente investigación se recogió información de la Gerencia de Administración de la Contraloría General de la República y la Gerencia de Coordinación Regional Lima y luego se procedió a compararlos a partir de los niveles de riesgo psicosocial que presentan sus servidores

La población de estudio estuvo conformada por 399 servidores públicos de la Gerencia de Administración de la Contraloría General de la República y la Gerencia de Coordinación Regional Lima. La muestra de 196 participantes fue seleccionada en forma probabilística (Carrasco, 2009).

La técnica para la recolección de datos empleada fue la encuesta el cual es definido por Pino (2007) como una técnica “que está destinado a un fin específico, es decir obtener datos descriptivos que los encuestados pueden proporcionar a

partir de su propia experiencia” (p. 416). El instrumento fue el cuestionario para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo. Su validez fue obtenida mediante el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada con el Coeficiente Alfa de Cronbach ($\alpha=0,879$), resultando alta confiabilidad.

El análisis descriptivo es presentado en tablas de frecuencias y porcentajes; y la comprobación de hipótesis se realizó mediante la prueba U de Mann Whitney.

Resultados

Tabla 1

Comparaciones porcentuales del riesgo psicosocial

			Grupo		Total
			Gerencia de Coordinación Regional Lima	Gerencia Central de Administración	
Factores de riesgo psicosocial	Bajo	N	1	0	1
		%	0,9%	0,0%	0,5%
	Medio	N	115	73	188
		%	98,3%	92,4%	95,9%
	Alto	N	1	6	7
		%	0,9%	7,6%	3,6%
Total	N	117	79	196	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	

En la tabla 1 se observa que el personal de ambas gerencias evaluadas perciben que los factores de riesgo psicosocial se encuentran en un nivel “Medio” (98,3% y 92,4%); sin embargo, en la Gerencia Central de Administración hay un 7,6% que la percibe en un nivel alto en comparación con los 0,9% de la Gerencia de Coordinación Regional Lima.

A continuación se procede a mostrar los resultados de la comprobación de hipótesis:

H_0 : No existe diferencia significativa entre los riesgos psicosociales que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.

H_G : Existe diferencia significativa entre los riesgos psicosociales que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017.

Los resultados son:

Tabla 2

Prueba de U de Mann Whitney para comparar riesgos psicosociales

Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos	Test U de Mann-Whitney
Gerencia de Coordinación Regional Lima	117	95,53	11176,50	U=4273,000
Gerencia Central de Administración	79	102,91	8129,50	Sig. asintót = 0, 009
Total	196			

De los resultados y valores inferenciales que se muestran en la tabla, se tiene $U=4273,000$ y $p=0.009<0.05$; lo que significa rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, Existe diferencia significativa entre los riesgos psicosociales que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017. Considerando el rango promedio, se observa que los trabajadores de la Gerencia Central de Administración, perciben mayor riesgo psicosocial que los trabajadores de la Gerencia de Coordinación Regional Lima. Estas diferencias se manifiestan en las dimensiones exigencias psicológicas y apoyo social, pero no en las dimensiones control sobre el trabajo, compensaciones del trabajo ni doble presencia.

Discusión

Luego del análisis realizado se ha observado que existe diferencia significativa ($U=4273,000$ y $p=0.009<0.05$) entre los riesgos psicosociales que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República. Los servidores de la Gerencia Central de Administración perciben mayor riesgo psicosocial que los servidores de la Gerencia de Coordinación

Regional Lima. Esto quiere decir que estos servidores están más propensas al estrés, dado que consideran que ciertas características del entorno de trabajo afectan su salud física o psicológica (Moncada, Llorens, Navarro y Kristensen, 2005). Esto puede explicarse por las diferentes funciones que cumplen ambos grupos, ya que los trabajadores de la Gerencia de Coordinación Regional Lima son los que se encargan del trabajo de campo, que involucra relaciones con el público externo que son objetos de auditoría y que además demanda aproximación a diversos entornos; mientras que los de la Gerencia Central de Administración solo tienen un público generalmente interno y solo atiende a público externo como proveedores y dentro de su mismo entorno laboral. Diversos entornos hacen que el trabajo sea más motivante y desafiante, y el hecho de no tener diversos entornos lo convierte en rutinario. En esta línea, un estudio realizado por el MINTRA (2014), ha señalado que los riesgos psicosociales a la que los trabajadores están expuestos se hallan asociadas a los entornos laborales no saludables. Asimismo, López, García y Pando (2014), han señalado que las exigencias laborales constituyen el principal factor de riesgo, seguido de la carga de trabajo y las condiciones del lugar de trabajo para la prevalencia de estrés laboral. Por su parte Melo (2014), manifiesta que las consecuencias de la creación del escenario de riesgo son la inseguridad y el malestar que genera y que favorece el enfrentamiento entre los que provocan el riesgo y los que están expuestos a él. Para este autor, la crítica, el control, el rechazo es lo que produce mayor riesgo psicosocial en el trabajo. Es sobre estas consideraciones que se deberán caracterizar los riesgos presentes en las gerencias evaluadas.

Conclusión

Existe diferencia significativa ($U=4273,000$ y $p=0.009<0.05$) entre los riesgos psicosociales que perciben los servidores públicos que laboran en la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Coordinación Regional Lima de la Contraloría General de la República, 2017. Considerando el rango promedio, se observa que los trabajadores de la Gerencia Central de Administración, perciben

mayor riesgo psicosocial que los trabajadores de la Gerencia de Coordinación Regional Lima.

Referencias

- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos
- Cevallos P.; Valenzuela, S y Paravic, T. (2014). Factores de riesgos psicosociales en el trabajo: género y enfermería. *Avances en Enfermería* 32(2), pp. 271-279.
- Eurofound, European Foundation for the Improvement of Living and working conditions (2012). *Fifth European Working Conditions Survey*. Luxembourg : Publications Office of the European Union.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, INSHT (2011). *VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. Madrid: INSHT
- Johnson, V. y Hall, E. (1988). Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross sectional study of a random sample of the Swedish working population. *Am J Public Health*, 78, pp. 1336-1342.
- Karasek , R. y Theorell, T. (1990). *Healthy work, stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- MINTRA (2014). *Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana*. Lima: Ministerio de Trabajo.
- Moncada, S.; Llorens, C.; Navarro, A. y Kristensen, T. (2005). ISTAS21: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ). *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 8 (1); pp. 18-29
- OIT (2012). SOLVE: *Integrando la promoción de la salud a las políticas de SST en el lugar de trabajo*. Ginebra: OIT.
- OMS/OIT (1984). Informe del comité mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo. Novena reunión. Ginebra: OMS/OIT.
- Pino, R. (2007). *Metodología de la investigación*. Lima. Editorial San Marcos.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2002). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Editorial Mantaro.