

**Universidad Católica de Santa María**

**Escuela de Postgrado**

**Maestría de Administración de Negocios**



**“IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO  
PSICOSOCIAL EN EL ESTRÉS LABORAL Y  
PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA UNIDAD  
REGISTRAL DE LA SUNARP, SEDE AREQUIPA, 2017”**

Tesis presentado por la Bachiller:  
**Ezratty Vela, María Teresa**

Para optar el Grado Académico de:  
**Maestro en Administración de Negocios**

Asesor:  
**Dr. Jhon Delgado Nieto**

**Arequipa - Perú**

**2018**

## DICTAMEN DE PROYECTO DE TESIS

Arequipa, 25 de junio de 2017

Señor.  
Dr. Hugo Tejada Pradell  
Director de la Escuela de Postgrado  
Universidad Católica de Santa María  
Presente.-

De mi mayor consideración.

Es grato dirigirle la presente para saludarlo, asimismo, respecto al dictamen del proyecto de tesis "Impacto de los factores de riesgos psicosocial en el estrés laboral y productividad del personal de la unidad registral de la SUNARP, sede Arequipa, 2017" presentado por la bachiller María Teresa Ezratty Vela; le informo acerca de mi opinión favorable. Sin embargo, se deberá levantar las observaciones siguientes:

1. Respecto al título, este debe expresarse de mejor forma, sugiriéndose: tesis "Impacto de los factores de riesgo (Sin "S") psicosocial en el estrés laboral y productividad del personal de la unidad registral de la SUNARP, sede Arequipa, 2017".
2. Considerar para cada cuadro, gráfica y figura: Fuente y elaboración.
3. El grado académico a optar es: "Maestro en Administración de Negocios".
4. Manejar una hipótesis única y bajo el formato: "Dado que... Es probable que..."
5. En el cuadro de operacionalización de variables, se sugiere solamente considerar las siguientes columnas: Variables, sub variables, indicadores y sub indicadores (Si fuera pertinente). Los demás datos no son necesarios. Asimismo, recordar que mientras más "Items", mejor llamados indicadores, se traten, la demostración de la hipótesis tendrá mayor grado de complejidad, por lo que se sugiere disminuir estos factores.

6. Considerar en el proyecto: Interrogantes básicas, tanto general como específicas bajo el título de sistematización del problema; asimismo, considerar objetivos, uno por cada interrogante y justificación por tipo, pudiendo ser personal, metodológica, social, económica, entre otras.
7. Tener en cuenta la estructura capitular otorgada por la escuela de posgrado y ceñirse a la misma, considerando las diversas numeraciones por cada capítulo.
8. Considerar presupuesto y cronograma.
9. Se recomienda dar mayor coherencia entre objetivos, conclusiones y recomendaciones.

La subsanación de observaciones es de entera responsabilidad de la bachiller antes de solicitar fecha de sustentación, sugiriendo absolver todas las dudas que tenga a fin de evitar inconvenientes.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,

Mg. Ricardo Valdez Cornejo  
Docente dictaminador

Arequipa, 03 de julio del 2017

Señor:

Dr. Hugo Tejada Pradell  
Director de la Escuela de Postgrado  
Universidad Católica de Santa María  
Presente.-

De mi especial consideración

Por medio del presente emito el dictamen correspondiente en atención a la Boleta N° 100 de nombramiento de Jurado Dictaminador.

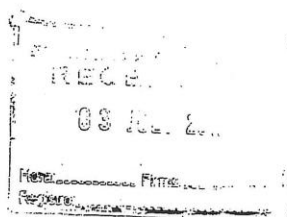
Borrador de Tesis : "IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIAL  
EN EL ESTRÉS LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DEL  
PERSONAL DE LA UNIDAD REGISTRAL DE LA SUNARP –  
SEDE AREQUIPA 2017"

Presentado por el (a) Bachiller : EZRATTY VELA, María Teresa

Para optar el Grado Académico de : MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

Dictamen : Aprobado

Atentamente,

  
Dr. John A. Delgado Nieto



AREQUIPA - PERÚ

*Universidad Católica de Santa María*

Tel: (5154) 251210 Fax: (5154) 251213 E-mail: [ucsm@ucsm.edu.pe](mailto:ucsm@ucsm.edu.pe) Web: <http://www.ucsm.edu.pe> Apartado: 1350

« IN SCIENTIA ET FIDE EST FORITUDO NOSTRA »

**DICTAMEN**

A : Dr. Hugo Tejada Pradell  
Director de la Escuela de Postgrado de la UCSM  
Asunto : Dictamen de borrador de tesis para el grado académico de Maestro  
Enunciado : "Impacto de los factores de riesgos psicosocial en el estrés laboral y productividad del personal de la unidad registral de la SUNARP- Sede Arequipa 2017"  
Graduando : Bachiller Srta. EZRATTY VELA María Teresa  
Fecha : Arequipa, 12 de septiembre de 2017

Previo atento saludo, le informo que el presente borrador de tesis cuenta con *opinión favorable* del suscrito,

Es cuanto tengo por informar,

Atentamente,

  
Dr. Elberth Hernán Samalvides Márquez  
Docente Dictaminador

c.c. arch.



## DEDICATORIA

Con amor a mis padres, Ricardo y Roxana, y mi querida hermana Lucía, porque su cariño incondicional es lo que me alienta a alcanzar mis objetivos de vida.



*Ahora, tras los avances tecnológicos y la disminución de la carga física, los factores de riesgo psicosocial salen a relucir como un repertorio de condiciones intangibles, que impactan negativamente el psiquismo, las emociones y la salud en general del que trabaja, con manifestaciones claras de ansiedad, angustia, depresión y estrés*

*Diana Arias*

*Podemos definir los factores psicosociales como aquellas condiciones presentes en el trabajo, relacionados con la organización, el contenido y la realización del trabajo que pueden afectar tanto el bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo así como la productividad empresarial.*

*Ricardo Fernández García*



## ÍNDICE GENERAL

|                                                                                                            |                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| ASPECTOS CENTRALES.....                                                                                    | 1                             |
| 1. RESULTADOS Y PROPUESTA .....                                                                            | 2                             |
| 1.1 RESULTADOS.....                                                                                        | 3                             |
| <b>1.1.1 Tablas De Estadísticas Descriptivas</b> .....                                                     | 3                             |
| <b>1.1.2 Tablas Cruzadas De Variables Sociodemográficas y Variables Independientes/ Dependientes</b> ..... | 5                             |
| 1.2 CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN .....                                                                         | 17                            |
| 1.3 SUGERENCIAS .....                                                                                      | 25                            |
| 1.4 PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.....                                                                         | 26                            |
| ASPECTOS FINALES Y FORMALES .....                                                                          | 43                            |
| 2. BIBLIOGRAFIA.....                                                                                       | 44                            |
| 3. CRONOGRAMA DE TRABAJO DEL PROYECTO.....                                                                 | 56                            |
| PROYECTO DE TESIS.....                                                                                     | ¡Error! Marcador no definido. |
| CAPITULO I MARCO TEÓRICO.....                                                                              | 59                            |
| 4. PLANTEAMIENTO TEÓRICO.....                                                                              | 60                            |
| 4.1. Planteamiento del problema.....                                                                       | 60                            |
| 4.2. Sistematización del problema.....                                                                     | 61                            |
| <b>4.2.1 Interrogante general</b> .....                                                                    | 61                            |
| <b>4.2.2 Interrogantes específicas</b> .....                                                               | 61                            |
| 4.3. Justificación del problema.....                                                                       | 62                            |
| <b>4.3.1. Socio-Económica</b> .....                                                                        | 62                            |
| <b>4.3.2. Metodológica</b> .....                                                                           | 62                            |
| <b>4.3.3. Personal</b> .....                                                                               | 63                            |
| 5. VARIABLES .....                                                                                         | 64                            |
| Fuente: Elaboración propia .....                                                                           | 67                            |
| 6. MARCO CONCEPTUAL.....                                                                                   | 68                            |

|                                                                                                                                         |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 6.1. Factores de Riesgo Psicosocial .....                                                                                               | 68  |
| 6.2. Estrés laboral .....                                                                                                               | 71  |
| 6.3. Productividad .....                                                                                                                | 75  |
| 6.4. Antecedentes investigativos .....                                                                                                  | 78  |
| 7. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....                                                                                                  | 84  |
| 7.1. Objetivo principal.....                                                                                                            | 84  |
| 7.2. Objetivos secundarios .....                                                                                                        | 84  |
| 8. Hipótesis del estudio .....                                                                                                          | 84  |
| CAPITULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....                                                                                              | 85  |
| 9. Planteamiento Operacional .....                                                                                                      | 86  |
| 9.1. Tipo o diseño de investigación.....                                                                                                | 86  |
| 9.2. Técnicas.....                                                                                                                      | 86  |
| 9.3. Instrumentos .....                                                                                                                 | 86  |
| 10. Población y Muestra.....                                                                                                            | 91  |
| 11. Estrategias de recolección de datos.....                                                                                            | 91  |
| 11.1. Pre-Selección de la Muestra.....                                                                                                  | 91  |
| 11.2. Criterios de inclusión .....                                                                                                      | 91  |
| 11.3. Criterios de Procesamiento de Información .....                                                                                   | 91  |
| 12. Limitaciones .....                                                                                                                  | 92  |
| 13. ANEXOS: INSTRUMENTOS.....                                                                                                           | 93  |
| 13.1 CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL .....                                                                  | 94  |
| FORMA A.....                                                                                                                            | 94  |
| 13.2 CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL ..                                                                     | 102 |
| 13.3 CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL .....                                                                                                  | 104 |
| 13.4 MANUAL DE LA BATERÍA PARA LA EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO<br>PSICOSOCIAL DEL MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL DE COLOMBIA. .... | 106 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1: Descriptivo - SEXO .....                                                                               | 3  |
| Tabla 2: Descriptivo - MODALIDAD .....                                                                          | 3  |
| Tabla 3: Descriptivo - AREA DE REGISTRO .....                                                                   | 4  |
| Tabla 4: Tabulación cruzada - Modalidad/Intrapersonal.....                                                      | 5  |
| Tabla 5: Tabulación cruzada - Modalidad/Extrapersonal .....                                                     | 6  |
| Tabla 6: Tabulación cruzada - Modalidad/Productividad .....                                                     | 6  |
| Tabla 7: Tabulación cruzada - Modalidad/Estrés Psicológico .....                                                | 7  |
| Tabla 8: Tabulación cruzada - Modalidad/Estrés Fisiológico .....                                                | 7  |
| Tabla 9: Tabulación cruzada - Área/Intrapersonal .....                                                          | 8  |
| Tabla 10: Tabulación cruzada - Área/Extrapersonal .....                                                         | 8  |
| Tabla 11: Tabulación cruzada - Área/Productividad.....                                                          | 9  |
| Tabla 12: Tabulación cruzada - Área/Estrés Psicológico .....                                                    | 9  |
| Tabla 13: Tabulación cruzada - Área/Estrés Fisiológico .....                                                    | 10 |
| Tabla 14: Tabulación cruzada – Productividad/ Subescalas de Demandas de Trabajo.....                            | 10 |
| Tabla 15: Tabulación cruzada – Productividad/ Subescalas de Control .....                                       | 11 |
| Tabla 16: Tabulación cruzada – Productividad/ Subescalas de Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo ..... | 11 |
| Tabla 17: Tabulación cruzada – Productividad/ Subescalas de Recompensa .....                                    | 12 |
| Tabla 18: Tabulación cruzada – Productividad/ Subescalas de Condiciones Extralaborales .....                    | 13 |
| Tabla 19: Tabulación cruzada – Estrés/ Subescalas de Demanda de Trabajo.....                                    | 14 |
| Tabla 20: Tabulación cruzada – Estrés/ Subescalas de Control .....                                              | 14 |
| Tabla 21: Tabulación cruzada – Estrés/ Subescalas de Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo .....        | 15 |
| Tabla 22: Tabulación cruzada – Estrés/ Subescalas de Recompensa.....                                            | 16 |
| Tabla 23: Tabulación cruzada – Estrés/ Subescalas de Condiciones Extralaborales .....                           | 16 |
| Tabla 24: Cronograma de ejecución sobre propuestas de riesgo por demandas de trabajo .....                      | 28 |
| Tabla 25: Presupuesto del Cronograma de ejecución sobre propuestas de riesgo por demandas de trabajo ..         | 29 |
| Tabla 26: Cronograma de ejecución sobre propuestas de riesgo por control .....                                  | 32 |
| Tabla 27: Presupuesto de ejecución sobre propuestas de riesgo por control.....                                  | 33 |
| Tabla 28: Cronograma de ejecución sobre propuestas de riesgo por liderazgo .....                                | 35 |
| Tabla 29: Presupuesto del Cronograma de ejecución sobre propuestas de riesgo por liderazgo .....                | 36 |
| Tabla 30: Cronograma de ejecución sobre propuestas de riesgo por recompensa .....                               | 38 |
| Tabla 31: Presupuesto del Cronograma de ejecución sobre propuestas de riesgo por recompensa ..                  | 39 |
| Tabla 32: Cronograma de ejecución sobre propuestas de riesgo extralaborales .....                               | 41 |
| Tabla 33: Cronograma de ejecución sobre propuestas de riesgo extralaborales .....                               | 42 |
| Tabla 34: Cronograma de trabajo del Proyecto.....                                                               | 57 |
| Tabla 35: Operacionalización de variables .....                                                                 | 64 |
| Tabla 36: Escala del Cuestionario Estrés Laboral de Prieto Teresita y Trucco .....                              | 87 |

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

|                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Diagrama 1: Propuestas de intervención a factores de riesgo por demandas de trabajo ..... | 27 |
| Diagrama 2: Propuestas de intervención a factores de riesgo por control .....             | 31 |
| Diagrama 3: Propuestas de intervención a factores de riesgo por liderazgo .....           | 34 |
| Diagrama 4: Propuestas de intervención a factores de riesgo por recompensa .....          | 37 |
| Diagrama 5: Propuestas de intervención a factores de riesgo extralaborales .....          | 40 |



## RESUMEN

El objetivo de esta investigación es identificar la relación entre factores de riesgo psicosocial, estrés laboral y productividad en trabajadores de la unidad registral de la SUNARP, Sede Arequipa. Se utilizó la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial (Ministerio de la Protección Social Pontificia Universidad Javeriana, 2010), el Cuestionario de Estrés Laboral (Pietro y Trucco, 1995) y el reporte de indicadores de productividad del área registral de la SUNARP- Sede Arequipa, aplicados a una muestra de 52 trabajadores encargados de la calificación de registros de propiedad. Los resultados dan cuenta de que existe una relación significativa entre factores de riesgo (Intralaboral y Extralaboral) y estrés laboral, indicando que a mayor riesgo psicosocial mayor será el estrés laboral (fisiológico y psicológico) y una relación significativa negativa entre factores de riesgo psicosocial y productividad, indicando que a mayor riesgo psicosocial percibido menor será la productividad laboral. Por último tras el análisis de los resultados se plantea una propuesta de intervención para prevenir y reducir los niveles de incidencia de estos factores y poder incrementar la productividad y reducir el estrés laboral existente en los trabajadores registrales actualmente.

**PALABRAS CLAVES:** *FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, ESTRES LABORAL, PRODUCTIVIDAD, SUNARP.*

## ABSTRACT

The objective of this research is to identify the relationship between psychosocial risk factors, work stress and productivity in workers of the SUNARP, Arequipa registry unit. We used the Drums of Instruments for the Evaluation of Psychosocial Risk Factors (Javeriana University Ministry of Social Protection, 2010), the Work Stress Questionnaire (Pietro and Trucco, 1995) and the Productivity Indicators Report of the registration area of the SUNARP, Arequipa, applied to a sample of 52 workers in charge of the qualification of property registers. The results show that there is a significant relationship between risk factors (Intralaboral and Extralaboral) and work stress, indicating that the higher the psychosocial risk, the greater the work stress (physiological and psychological) and a significant negative relationship between psychosocial risk factors and productivity, indicating that the highest perceived psychosocial risk lower is labor productivity. Finally, after the analysis of the results, a proposal of intervention is proposed to prevent and reduce the incidence levels of these factors and to increase the productivity and reduce the existing labor stress in the current registration workers.

**KEY WORDS:** *PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS, WORK STRESS, PRODUCTIVITY, SUNARP.*



## INTRODUCCIÓN

Los seres humanos confieren a su trabajo un lugar muy importante en su vida, puesto que es a este que una persona le dedica la mayor parte de su tiempo, tanto dentro de una la jornada laboral como fuera de ella, ya que es parte inclusive de la personal.

El trabajo concede a la persona recursos para poder satisfacer necesidades y a la vez conferir y determinar su estatus social. Sin embargo, puede ser fuente de insatisfacción y llegar a afectar nuestra salud física y psicológica. (Gil-Monte, 2012)

Las nuevas formas de organizaciones que rápidamente incorporaron avances tecnológicos para responder a un mercado competitivo, permitieron elevar la productividad en los trabajadores, pero han llevado a reportes crecientes de prevalencia de algunos riesgos psicosociales. (Gil-Monte, 2012)

Los profesionales orientados a velar por la seguridad y salud en el trabajo manifiestan que las alteraciones que pueden influir sobre la salud mental de las personas son conocidas como riesgos psicosociales, definiéndolas como condiciones presentes en una situación laboral, relacionadas con la gestión del trabajo, el contenido de la tarea e incluso con el entorno interno y externo, que afectan la capacidad del trabajador para desarrollar sus labores. (Gil-Monte, 2009)

Por otro lado, el ambiente laboral actual, exige el aumento de niveles de responsabilidades y esto obliga a un colaborador a esforzarse aún más para satisfacer las crecientes expectativas sobre su productividad, puesto que de esta depende en gran medida, el éxito de una organización. Sin embargo, la productividad de los empleados puede verse considerablemente obstaculizada por los altos niveles de estrés experimentados en el entorno de trabajo, generados por estas grandes demandas que sobrepasan la capacidad de afrontamiento del individuo.

El estrés es, posiblemente, uno de los factores de riesgo psicosocial que más ha aumentado en los últimos tiempos, debido a un método de trabajo cada vez más centrado en el individuo y en la relación con su entorno (Fernández, 2012).

El estrés es un mal universal y las personas de casi todos los estilos de vida tienen que hacer frente al estrés. Por ello, el estrés laboral es un tema recurrente en la agenda de los directivos de las empresas que buscan conocer las causas que contribuyen a aumentar los

niveles de estrés en sus colaboradores y que influyen en el desempeño laboral de los mismos. Debido a la cantidad masiva de gente que lo padece, el manejo del estrés laboral se ha convertido en un gran reto para las organizaciones. Dean (2002) consideró las enfermedades relacionadas con el estrés como la principal causa de bajos niveles de productividad en el lugar de trabajo. La presión en el trabajo ha llevado al estrés, convirtiéndose en el factor número uno que causa enfermedad. Michac (1997) describió las razones para la baja productividad de la siguiente manera: Falta de planificación y motivación, cambio, ambiente deficiente, comunicación inadecuada y falta de identificación con los objetivos de la empresa. El estrés hace que el empleado se sienta bajo presión, hasta el punto en el que el empleado no será capaz de hacer frente a la situación, afectando tanto la salud del colaborador como a la empresa de una manera negativa (CIPD, 2008).

De acuerdo con Swanepoel, Erasmus, Van Wyk y Schenk (1998), el estrés relacionado con el trabajo ha sido un tema que ha recibido una creciente atención en el área de salud ocupacional en las últimas tres décadas. Estos autores opinaron que el mundo, especialmente el mundo laboral y empresarial, se ha ido sometiendo cada vez más a fuerzas que cambian rápidamente, como el aumento de la competencia, la calidad, la innovación y el aumento del ritmo para hacer negocios. Las demandas sobre los empleados crecieron de manera igualmente dramática y esto creó estrés dentro de los empleados. Aparte del estrés que surge de la situación laboral, otras fuentes de estrés pueden relacionarse con factores personales como: las relaciones con los demás y el uso del tiempo libre.

Por lo tanto, el estrés puede describirse como las reacciones psicológicas y físicas adversas que ocurren en un individuo como resultado de su incapacidad para hacer frente a las demandas que se le hacen a él (Moorhead y Griffen, 1998).

Sin embargo, cabe recalcar que, el estrés no es necesariamente malo; es una oportunidad cuando ofrece una ganancia potencial. Pero sea cual sea su naturaleza, por lo general comienza cuando los individuos se colocan en un ambiente de trabajo que es incompatible con su estilo de trabajo o temperamento, se agrava cuando las personas descubren que tienen o pueden ejercer poco control sobre ella.

El vínculo establecido entre los factores de estrés laboral y el bienestar de los empleados impone a los empleadores una clara obligación moral de proporcionar un medio ambiente saludable (Patterson, West, Lawthom y Nickell, 1997).

Además de esta obligación moral, también se ha argumentado que los empleadores deben ser conscientes del impacto de la reducción del bienestar y la mala salud en términos monetarios. Por ejemplo, Kessler, Bauber, Birnbaum, Frank, Greenberg y Rose (1999) estimaron que, influidos por la depresión, cada trabajador percibía pérdidas mensuales de productividad de aproximadamente \$ 200 a \$ 400, y Greenberg, Stiglin, Finkelstein y Berndt (1993) estimaron que el descenso de la productividad debido a la depresión tuvo un costo para corporaciones estadounidenses de \$ 12,1 mil millones.

Hanif (2004) declaró el estrés como un elemento universal que los empleados de todo el mundo están experimentando como una cuestión de rutina. También lo declaró como el asesino silencioso más letal y mortal para un empleado, especialmente en los momentos de depresión.

El estrés es muchas veces incomprendido y mal interpretado y cuyas malas consecuencias son evitables. Por lo tanto, es importante entender las causas del estrés mucho antes de pensar en manejarlo.

Es claro que los empleados que trabajan en el entorno libre de estrés son más productivos y demuestran ser activos valiosos para una organización, pero cuando las organizaciones no se comprometen en lidiar con el estrés de sus empleados, esto resulta en un mayor ausentismo, rotación, ineficiencia laboral y daños legales.

Es por ello, que luego de lo expuesto anteriormente, el presente estudio, explora la implicación de los factores de riesgo psicosocial, el stress laboral y la productividad de los colaboradores pertenecientes al área registral de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Arequipa, y de esta manera ofrecer alternativas en pro del bienestar y satisfacción laboral de los colaboradores.

Este trabajo estará dividido en 2 apartados importantes:

- Aspectos centrales que comprende: Los resultados y propuesta de intervención
- Aspectos finales y formales que comprenden: La bibliografía y Anexos (Proyecto de Investigación).

# ASPECTOS CENTRALES



# 1. RESULTADOS Y PROPUESTA



# 1.1 RESULTADOS

En el presente capítulo se darán a conocer los resultados obtenidos del análisis estadístico de los datos recolectados de cada uno de los trabajadores del área registral de la SUNARP (Superintendencia Nacional de Relaciones Públicas), Sede Arequipa.

Los datos recabados se analizaron mediante el paquete estadístico SPSS 22.0, en donde se emplearon frecuencias y pruebas paramétricas (Correlación de Pearson).

## 1.1.1 Tablas De Estadísticas Descriptivas

**Tabla 1: Descriptivo - SEXO**

|        |           | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-----------|------------|------------|
| Válido | Femenino  | 22         | 42.3       |
|        | Masculino | 30         | 57.7       |
|        | Total     | 52         | 100.0      |

Fuente: Datos obtenidos del análisis en el SPSS.  
Elaboración propia

Se evaluó a los trabajadores de la SUNARP, en la tabla 1 se puede observar respectivamente: del sexo femenino fueron 22 (42.3%) y del sexo masculino fueron 30 (57.7%); conformando así una muestra de 52 personas (100%).

**Tabla 2: Descriptivo - MODALIDAD**

|        |              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | Practicantes | 24         | 46.2       |
|        | CAS          | 17         | 32.7       |
|        | CAP          | 11         | 21.2       |
|        | Total        | 52         | 100.0      |

Fuente: Datos obtenidos del análisis en el SPSS.  
Elaboración propia

Las modalidades de trabajo aquí descritas son las de practicantes, CAS (personal no fijo que no goza de beneficios sociales) y CAP (personal nombrado y en planillas)

En relación con la modalidad de contrato de los trabajadores evaluados, se observa en la tabla 2 que la mayor incidencia se da con los practicantes con 24 (46.2%), luego tenemos los CAS con 17 (32.7%) y por último los CAP con 11 (21.2%).

**Tabla 3: Descriptivo - AREA DE REGISTRO**

|        |           | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-----------|------------|------------|
| Válido | Naturales | 7          | 13.5       |
|        | Predios   | 29         | 55.8       |
|        | Jurídicas | 10         | 19.2       |
|        | Vehicular | 6          | 11.5       |
|        | Total     | 52         | 100.0      |

Fuente: Datos obtenidos del análisis en el SPSS.  
Elaboración propia

Se observa en la tabla 3 que cada uno de los trabajadores evaluados se encuentra en una determinada área de registro, las cuales se dividen en 4: en la que se da mayor presencia de evaluados es en el área de registro de predios con 29 (55.8%), luego tenemos al área de registro jurídico con 10 (19.2%), sucesivo tenemos el área de registro natural con 7 (13.5%) y por último el área de registro vehicular con 6 (11.5%) personas.

## 1.1.2 Tablas Cruzadas De Variables Sociodemográficas y Variables Independientes/ Dependientes

Se hizo un análisis en base a los cualitativos de las variables de factores de riesgo, productividad y estrés; con las variables de modalidad y área. Esto se hizo para poder analizar en cuál de las áreas o modalidades se da una mayor influencia en razón a las variables de factores de riesgo, productividad y estrés.

### 1.1.2.1 Modalidad – Factores de riesgo/Productividad/Estrés:

**Tabla 4: Tabulación cruzada - Modalidad/Intrapersonal**

|           |              | INTRAPERSONAL |       | Total |
|-----------|--------------|---------------|-------|-------|
|           |              | Bajo          | Medio |       |
| MODALIDAD | Practicantes | 18            | 6     | 24    |
|           | CAS          | 10            | 7     | 17    |
|           | CAP          | 4             | 7     | 11    |
| Total     |              | 32            | 20    | 52    |

Fuente: Datos obtenidos del análisis en el SPSS.  
Elaboración propia

En la tabla 4, podemos observar la incidencia de factores de riesgo tanto intrapersonales en razón a la modalidad de los trabajadores. Se observa una mayor incidencia en los practicantes con niveles bajos de factores de riesgo intrapersonal (N=18) y en razón de niveles medios hay una incidencia de CAS y CAP igualitarias (N=7).

**Tabla 5: Tabulación cruzada - Modalidad/Extrapersonal**

|           |              | EXTRAPERSONAL |       | Total |
|-----------|--------------|---------------|-------|-------|
|           |              | Bajo          | Medio |       |
| MODALIDAD | Practicantes | 21            | 3     | 24    |
|           | CAS          | 13            | 4     | 17    |
|           | CAP          | 3             | 8     | 11    |
| Total     |              | 37            | 15    | 52    |

Fuente: Datos obtenidos del análisis en el SPSS.  
Elaboración propia

Sucesivo a ello vemos la incidencia de factores de riesgo extrapersonales y la modalidad de trabajo de los trabajadores evaluados; observándose así niveles bajos en los trabajadores, siendo así la más representativa los practicantes con niveles bajos de factores de riesgo extrapersonales (N=21) y en relación a los niveles medios, el cruce de CAP es el más representativo (N=8).

**Tabla 6: Tabulación cruzada - Modalidad/Productividad**

|           |              | PRODUCTIVIDAD |          |         |      | Total |
|-----------|--------------|---------------|----------|---------|------|-------|
|           |              | Alto          | Promedio | Regular | Bajo |       |
| MODALIDAD | Practicantes | 4             | 8        | 10      | 2    | 24    |
|           | CAS          | 3             | 8        | 2       | 4    | 17    |
|           | CAP          | 7             | 4        | 0       | 0    | 11    |
| Total     |              | 14            | 20       | 12      | 6    | 52    |

Fuente: Datos obtenidos del análisis en el SPSS.  
Elaboración propia

En la tabla 6, se observan los cruces en base a la modalidad del trabajador y la productividad expuesta según el cuestionario tomado. Se denotan en los practicantes mayor incidencia en niveles regulares de productividad (N=10), en relación a los CAS mayor incidencia en niveles promedios de productividad (N=8) y con los CAP se dan niveles altos de productividad (N=7).

**Tabla 7: Tabulación cruzada - Modalidad/Estrés Psicológico**

|           |              | ESTRÉS PSICOLOGICO |       |      | Total |
|-----------|--------------|--------------------|-------|------|-------|
|           |              | Bajo               | Medio | Alto |       |
| MODALIDAD | Practicantes | 11                 | 12    | 1    | 24    |
|           | CAS          | 8                  | 9     | 0    | 17    |
|           | CAP          | 6                  | 5     | 0    | 11    |
| Total     |              | 25                 | 26    | 1    | 52    |

Fuente: Datos obtenidos del análisis en el SPSS.  
Elaboración propia

En la tabla 7, se observa los cruces en base a la modalidad del trabajador y los niveles de estrés psicológico que pueden presentar. Dándonos así que en los practicantes hay mayor incidencia en niveles medios de estrés psicológico (N=12), a su vez en los CAS se observan mayor incidencia en niveles medios de estrés psicológico (N=9) y por último en los CAS se denota una diferencia, ya que presentan mayor incidencia en niveles bajos en cuanto al estrés psicológico (N=6).

**Tabla 8: Tabulación cruzada - Modalidad/Estrés Fisiológico**

|           |              | ESTRÉS FISIOLÓGICO |       |      | Total |
|-----------|--------------|--------------------|-------|------|-------|
|           |              | Bajo               | Medio | Alto |       |
| MODALIDAD | Practicantes | 20                 | 3     | 1    | 24    |
|           | CAS          | 15                 | 2     | 0    | 17    |
|           | CAP          | 8                  | 3     | 0    | 11    |
| Total     |              | 43                 | 8     | 1    | 52    |

Fuente: Datos obtenidos del análisis en el SPSS.  
Elaboración propia

En la tabla 8, se dan los cruces de la modalidad de los trabajadores y los niveles de estrés fisiológico. Denotándose que en los practicantes (N=20), en los CAS (N=15) y en los CAP (N=8); se da mayor incidencia en niveles bajos en cuanto al estrés fisiológico.

### 1.1.2.2 Área - Factores de riesgo/Productividad/Estrés:

**Tabla 9: Tabulación cruzada - Área/Intrapersonal**

|       |           | INTRAPERSONAL |       | Total |
|-------|-----------|---------------|-------|-------|
|       |           | Bajo          | Medio |       |
| AREA  | Naturales | 5             | 2     | 7     |
|       | Predios   | 16            | 13    | 29    |
|       | Jurídicas | 7             | 3     | 10    |
|       | Vehicular | 4             | 2     | 6     |
| Total |           | 32            | 20    | 52    |

Fuente: Datos obtenidos del análisis en el SPSS.  
Elaboración propia

En la tabla 9 podemos observar los cruces que se dan entre el área de registros de los trabajadores y los factores de riesgo intrapersonal. Dando así que los Naturales (N=5), Predios (N=16), Jurídicas (N=7) y Vehicular (N=4); presentan mayor incidencia en niveles bajos de factores de riesgo intrapersonales.

**Tabla 10: Tabulación cruzada - Área/Extrapersonal**

|       |           | EXTRAPERSONAL |       | Total |
|-------|-----------|---------------|-------|-------|
|       |           | Bajo          | Medio |       |
| AREA  | Naturales | 5             | 2     | 7     |
|       | Predios   | 19            | 10    | 29    |
|       | Jurídicas | 8             | 2     | 10    |
|       | Vehicular | 5             | 1     | 6     |
| Total |           | 37            | 15    | 52    |

Fuente: Datos obtenidos del análisis en el SPSS.  
Elaboración propia

En la tabla 10 podemos observar los cruces que se dan entre el área de registros de los trabajadores y los factores de riesgo extrapersonal. Dando así que los Naturales (N=5), Predios (N=19), Jurídicas (N=8) y Vehicular (N=5); presentando mayor incidencia en niveles bajos de factores de riesgo extrapersonal.

**Tabla 11: Tabulación cruzada - Área/Productividad**

|       |           | PRODUCTIVIDAD |          |         |      | Total |
|-------|-----------|---------------|----------|---------|------|-------|
|       |           | Alto          | Promedio | Regular | Bajo |       |
| AREA  | Naturales | 3             | 1        | 1       | 2    | 7     |
|       | Predios   | 4             | 14       | 10      | 1    | 29    |
|       | Jurídicas | 3             | 5        | 1       | 1    | 10    |
|       | Vehicular | 4             | 0        | 0       | 2    | 6     |
| Total |           | 14            | 20       | 12      | 6    | 52    |

Fuente: Datos obtenidos del análisis en el SPSS.

Elaboración propia

En la tabla 11 podemos observar los cruces que se dan entre el área de registro de los trabajadores y la variable de productividad. Denotando que los Naturales (N=3) presentan mayor incidencia en niveles alto en cuanto a productividad; los Predios (N=14) mayor incidencia en niveles promedios en cuanto a productividad; las Jurídicas (N=5) mayor incidencia en niveles promedios en cuanto a la variables y por ultimo Vehicular (N=4) mayor incidencia en niveles altos de productividad.

**Tabla 12: Tabulación cruzada - Área/Estrés Psicológico**

|       |           | ESTRÉS PSICOLOGICO |       |      | Total |
|-------|-----------|--------------------|-------|------|-------|
|       |           | Bajo               | Medio | Alto |       |
| AREA  | Naturales | 4                  | 3     | 0    | 7     |
|       | Predios   | 14                 | 15    | 0    | 29    |
|       | Jurídicas | 6                  | 4     | 0    | 10    |
|       | Vehicular | 1                  | 4     | 1    | 6     |
| Total |           | 25                 | 26    | 1    | 52    |

Fuente: Datos obtenidos del análisis en el SPSS.

Elaboración propia

La tabla 12, denota el cruce del área de registro y el estrés psicológico; dándose así que: naturales (N=4) presentan mayor incidencia en niveles bajos de estrés psicológico, predios (N=15) mayor incidencia en niveles medios de estrés psicológico, jurídicas (N=6) mayor incidencia en niveles bajos de estrés psicológico y vehiculares (N=4) mayor incidencia en niveles medios de estrés psicológico.

**Tabla 13: Tabulación cruzada - Área/Estrés Fisiológico**

|       |           | ESTRÉS FISIOLÓGICO |       |      | Total |
|-------|-----------|--------------------|-------|------|-------|
|       |           | Bajo               | Medio | Alto |       |
| AREA  | Naturales | 7                  | 0     | 0    | 7     |
|       | Predios   | 25                 | 4     | 0    | 29    |
|       | Jurídicas | 8                  | 2     | 0    | 10    |
|       | Vehicular | 3                  | 2     | 1    | 6     |
| Total |           | 43                 | 8     | 1    | 52    |

Fuente: Datos obtenidos del análisis en el SPSS.  
Elaboración propia

La tabla 13, se muestra el cruce del área de registro y el estrés fisiológico; dándose así que: todas las áreas presentan mayor incidencia en niveles bajos de estrés fisiológico; naturales (N=7), predios (N=25) jurídicas (N=8) y vehiculares (N=3).

### 1.1.3 Tablas De Correlación Entre La Variable De Factores De Riesgo Con Las Variables De Estrés Y Productividad

#### 1.1.3.1 Condiciones Intralaborales/Productividad

##### 1.1.3.1.1 Demandas de Trabajo

**Tabla 14: Tabulación cruzada – Productividad/ Subescalas de Demandas de Trabajo**

|           |                        | DEM.<br>CUAN. | DEM.<br>CAR.<br>MEN | EXI.<br>CAR. | AMB. Y<br>FIS. | JOR.<br>TRA. | CON.<br>ROL. | LAB.<br>Sobre<br>EXT |
|-----------|------------------------|---------------|---------------------|--------------|----------------|--------------|--------------|----------------------|
| PRO. HOM. | Correlación de Pearson | .225          | .151                | .256         | -,297*         | -.047        | -,536**      | -,458**              |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Datos obtenidos del análisis en el SPSS.  
Elaboración propia

Se observa en la sub escala Demandas de Trabajo ciertas correlaciones negativas y significativas a nivel de 0.01 y 0.05. Tenemos que a mayores niveles de riesgo de consistencia de rol y mayor riesgo en la influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral menor productividad ( $p < 0.01$ ). Por otro lado tenemos que a mayores niveles de demandas ambientales y de esfuerzo físico, se darán menores niveles de productividad ( $p < 0.05$ ).

### 1.1.3.1.2 Control

**Tabla 15: Tabulación cruzada – Productividad/ Subescalas de Control**

|           |                           | CON. Y<br>AUT. | DES. HAB.<br>DEZ | PAR. Y<br>CAM. | CLA. ROL. | CAPACITACIÓ<br>N |
|-----------|---------------------------|----------------|------------------|----------------|-----------|------------------|
| PRO. HOM. | Correlación<br>de Pearson | .109           | ,-352*           | .204           | .239      | .253             |

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Datos obtenidos del análisis en el SPSS.  
Elaboración propia

Se observan en la sub escala de Control, una correlación negativa y significativa a nivel de 0.05. Se denotan que a mayores niveles de riesgo en oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas, menor serán los niveles de productividad (0.05).

### 1.1.3.1.3 Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo

**Tabla 16: Tabulación cruzada – Productividad/ Subescalas de Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo**

|           |                           | CAR. LID. | REL.<br>SOL.TRA. | RET. DES. |
|-----------|---------------------------|-----------|------------------|-----------|
| PRO. HOM. | Correlación<br>de Pearson | ,-582 **  | ,-391 **         | ,-555 **  |

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Datos obtenidos del análisis en el SPSS.  
Elaboración propia.

Se denotan en la sub escala de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, correlaciones negativas significativas a nivel de 0.01 y 0.05. La primera de ellas en base a características de liderazgo, denota que a mayor índice de riesgo menor será el nivel de productividad ( $p < 0.01$ ).

Luego con la escala de relaciones sociales en el trabajo, se observa que mayores niveles de riesgo en esta escala se darán menores niveles y productividad ( $p = 0.01$ ). Por ultimo en la escala de retroalimentación al desempeño, se da que a mayores niveles de riesgo de ello, se darán menores niveles en la productividad ( $p < 0.01$ ).

#### 1.1.3.1.4 Recompensa

**Tabla 17: Tabulación cruzada – Productividad/ Subescalas de Recompensa**

|           |                           | REC.<br>COM. | Y | PER.<br>REAL. | Y |
|-----------|---------------------------|--------------|---|---------------|---|
| PRO. HOM. | Correlación<br>de Pearson | ,-283*       |   | ,-428**       |   |

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Datos obtenidos del análisis en el SPSS.  
Elaboración propia

Se denota en la sub escala de recompensa que hay relaciones negativas significativas a nivel de 0.01 y 0.05. La primera de ellas se dará con la variable de reconocimiento y compensación, la cual refiere que mayor niveles de riesgo en ella, menor será productividad ( $p < 0.05$ ). Y luego en base a la variable de recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, se observa que a mayores niveles de riesgo en esta variable, se darán menores niveles en productividad ( $p < 0.01$ ).

### 1.1.3.2 Condiciones Extralaborales/Productividad

**Tabla 18: Tabulación cruzada – Productividad/ Subescalas de Condiones Extralaborales**

|           |                        | TIEM.<br>FUER. | REL.<br>FAM. | COM.<br>E<br>INTER | SIT.<br>GRUP. | VIV. Y<br>ENT. | INFLU.<br>ENTOR. | VIV. TRA. VIV. |
|-----------|------------------------|----------------|--------------|--------------------|---------------|----------------|------------------|----------------|
| PRO. HOM. | Correlación de Pearson | .183           | ,-338*       | .026               | ,-466**       | .170           | ,-322*           | ,-436**        |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Datos obtenidos del análisis en el SPSS.  
Elaboración propia

En base a la escala de condiciones extralaborales, se observan relaciones negativas significativas a nivel de 0.01 y 0.05. A mayores niveles de riesgo en relaciones familiares, menores los niveles de productividad ( $p < 0.05$ ); luego a mayores niveles de riesgo en la situación económica del grupo familiar, menores niveles en productividad ( $p < 0.01$ ).

Sucesivo a ello, a mayores niveles de riesgo en influencia del entorno extralaboral en el trabajo, serán menores los niveles de productividad ( $p < 0.05$ ).

Por ultimo en base a la sub escala de desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, se da que a mayores niveles de riesgo de ella, habrán menores niveles de productividad ( $p < 0.01$ ).

### 1.1.3.3 Condiciones Intralaborales/Estrés Psicológico y Estrés Fisiológico

#### 1.1.3.3.1 Demandas de Trabajo

**Tabla 19: Tabulación cruzada – Estrés/ Subescalas de Demanda de Trabajo**

|                |                           | DEM.<br>TRA. | DEM.<br>CAR.<br>MEN | EXI.<br>CAR. | AMB. Y<br>FIS. | JOR.<br>TRA. | CON.<br>ROL. | LAB.<br>Sobre<br>EXT |
|----------------|---------------------------|--------------|---------------------|--------------|----------------|--------------|--------------|----------------------|
| EST.<br>PSICO. | Correlación<br>de Pearson | .100         | -.235               | -.120        | .200           | .119         | .267         | ,379**               |
| EST.<br>FISIO. | Correlación<br>de Pearson | .200         | -.191               | -.101        | .239           | ,307*        | ,292*        | ,370**               |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos obtenidos del análisis en el SPSS.  
Elaboración propia

Se observan relaciones significativas en base a la escala de estrés a nivel de 0.01 y 0.05. La primera sub escala de factores de riesgo intralaboral, demandas de jornada de trabajo, refiere que a mayores niveles de riesgo esta se darán mayores niveles de estrés fisiológico ( $p < 0.05$ ). Luego a mayores niveles de riesgo en consistencia de rol, se darán mayores niveles de estrés fisiológico ( $p < 0.05$ ) y por ultimo a mayores niveles de riesgo de influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral, se darán mayores niveles de estrés psicológico ( $p < 0.01$ ) y fisiológico ( $p < 0.01$ ).

#### 1.1.3.3.2 Control

**Tabla 20: Tabulación cruzada – Estrés/ Subescalas de Control**

|                |                           | CON. Y<br>AUT. | DES. HAB.<br>DEZ | PAR. Y<br>CAM. | CLA. ROL. | CAPACITACIÓN |
|----------------|---------------------------|----------------|------------------|----------------|-----------|--------------|
| EST.<br>PSICO. | Correlación<br>de Pearson | ,401**         | ,375**           | ,390**         | ,393**    | ,318*        |
| EST.<br>FISIO. | Correlación<br>de Pearson | ,298*          | ,365**           | ,465**         | .224      | .244         |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos obtenidos del análisis en el SPSS.  
Elaboración propia

Se denotan que a mayores niveles de riesgo de control y autonomía sobre el trabajo, se darán mayores niveles de estrés psicológico ( $p<0.01$ ) y fisiológico ( $p<0.05$ ); luego a mayores niveles de riesgo de oportunidad de desarrollo y uso de habilidades y destrezas, mayores los niveles de estrés psicológico ( $p<0.01$ ) y fisiológico ( $p<0.01$ ); sucesivo a mayores niveles de riesgo de participación y manejo al cambio, serán mayores los niveles de estrés psicológico ( $p<0.01$ ) y fisiológico ( $p<0.01$ ); además de a mayores niveles de riesgo de claridad de rol, mayores los niveles de estrés psicológico ( $p<0.01$ ) y por último a mayores niveles de riesgo en capacitación mayores niveles de estrés psicológico ( $p<0.05$ ).

### 1.1.3.3 Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo

**Tabla 21: Tabulación cruzada – Estrés/ Subescalas de Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo**

|             |                        | CAR. LID. | REL.<br>SOL.TRA. | RET. DES. |
|-------------|------------------------|-----------|------------------|-----------|
| EST. PSICO. | Correlación de Pearson | ,404**    | ,425**           | ,502**    |
| EST. FISIO. | Correlación de Pearson | ,424**    | ,312**           | ,568**    |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos obtenidos del análisis en el SPSS.

Elaboración propia

En esta escala se puede observar que a mayores niveles de riesgo en características de liderazgo, relaciones sociales en el trabajo y retroalimentación del desempeño; mayores serán los niveles de estrés psicológico ( $p<0.01$ ) y fisiológico ( $p<0.01$ ).

### 1.1.3.3.4 Recompensa

**Tabla 22: Tabulación cruzada – Estrés/ Subescalas de Recompensa**

|                |                           | REC.<br>COM. | Y | PER.<br>REAL. | Y |
|----------------|---------------------------|--------------|---|---------------|---|
| EST.<br>PSICO. | Correlación<br>de Pearson | ,359**       |   | ,637**        |   |
| EST. FISIO.    | Correlación<br>de Pearson | ,287**       |   | ,458**        |   |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos obtenidos del análisis en el SPSS.  
Elaboración propia

En esta tabla se puede observar que a mayores niveles de riesgo en las sub escalas de reconocimiento y compensación, y recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza; serán mayores los niveles de estrés psicológico ( $p < 0.01$ ) y estrés fisiológico ( $p < 0.01$ ).

### Condiciones Extralaborales/ Estrés Psicológico y estrés Fisiológico

**Tabla 23: Tabulación cruzada – Estrés/ Subescalas de Condiciones Extralaborales**

|                |                           | TIEM.<br>FUER. | REL.<br>FAM. | COM.<br>E<br>INTER | SIT.<br>GRUP. | VIV. Y<br>ENT. | INFLU.<br>ENTOR. | VIV. TRA.<br>VIV. |
|----------------|---------------------------|----------------|--------------|--------------------|---------------|----------------|------------------|-------------------|
| EST.<br>PSICO. | Correlación<br>de Pearson | -.096          | -.091        | -.161              | .203          | .174           | .102             | .226              |
| EST.<br>FISIO. | Correlación<br>de Pearson | .017           | -.060        | -.094              | .188          | .201           | .143             | .253              |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos obtenidos del análisis en el SPSS.  
Elaboración propia

En base a la escala de condiciones extralaborales y sus sub escalas, no se observan relaciones significativas.

## 1.2 CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos nos permiten responder a los objetivos de investigación iniciales.

- a) Primero analizaremos los resultados de las 3 variables de objeto de estudio con ***respecto a la modalidad de contrato (CAP, CAS y practicantes)***.
  - Los colaboradores registrales reportan un nivel bajo de riesgo intralaboral, aunque según modalidad de contrato, el personal CAP, es decir el personal nombrado, reporta en su mayoría un nivel medio de riesgo psicosocial. Pero en general, las condiciones laborales actuales no atentan contra la salud psicológica ni física de los trabajadores. Lo mismo sucede con los factores de riesgo extralaborales, donde la mayoría de participantes reportó un nivel bajo de riesgo, y de la misma manera, si analizamos a los colaboradores por tipo de contrato laboral, solo en el caso de los CAP, hay una tendencia a un riesgo medio. Por lo que podemos decir que no existen factores fuera del trabajo que atenten con la salud mental y física de la muestra, sin embargo el personal CAP estaría más expuesto a un riesgo medio.
  - Por otro lado, la variable productividad muestra mayores diferencias entre modalidades de contrato. Si bien es cierto que la mayoría de la muestra puntúa un nivel promedio de productividad, analizando los datos por modalidad de contrato, concluimos que: La mayor parte de personal CAP posee un nivel alto de productividad, la mayor parte de la población en modalidad CAS responden a un nivel promedio, mientras que los practicantes en su mayoría reportan una productividad regular.
  - Con respecto a los reportes de niveles de estrés, vemos que la mayor parte de la población se sitúa en un estrés psicológico medio, pero cabe resaltar que la modalidad CAP de trabajadores reportan estrés psicológico bajo. Además con respecto a los niveles de estrés fisiológico, la mayor parte de la muestra se encuentra en un nivel bajo. Por lo tanto, podemos afirmar que los participantes no padecen de síntomas mentales o físicos que alteren su sistema nervioso o su estabilidad emocional.

*En conclusión, la población muestra niveles bajos de riesgo psicosocial, un nivel promedio de productividad y estrés psicológico medio y fisiológico bajo. Las diferencias más notables se dan solo en la modalidad CAP, que reportan un nivel de riesgo psicosocial medio, una productividad alta y bajo estrés psicológico y fisiológico.*

*Infiriendo que la modalidad de contrato incide en la percepción de riesgo y en sus niveles de productividad, personal permanente, aparentemente se muestra más productivo y percibe más factores de riesgo psicosociales en comparación a las modalidades CAS y practicantes.*

b) De la misma manera obtuvimos datos de las 3 variables con respecto al **área de trabajo (Naturales, jurídicas, predios y vehicular).**

- En primer lugar, podemos resaltar que el área con porcentaje de riesgo intralaboral más bajos es la de jurídicas y naturales, sin embargo el área de predios posee los índices más bajos en riesgo extralaboral.
- Con respecto a la productividad, naturales y vehicular poseen más colaboradores con una alta productividad, mientras que predios y jurídicas existe mayor muestra con una productividad promedio. Y una minoría de la muestra reporta niveles bajos de productividad, por lo que se entiende que no existen problemas a la hora de cumplir con la carga laboral que se asigna por áreas de trabajo.
- Y por último las áreas que reportan niveles bajos en estrés psicológico son naturales y jurídicas mientras que a niveles medios se encuentran predios y vehicular. Y con respecto al estrés fisiológico todas las áreas reportan no tener síntomas de este.

*Por lo que podemos inferir que en general, la muestra no reporta problemas físicos relacionados a tensión emocional pero si las áreas de registro de predios y vehiculares manifiestan más alteraciones mentales y emocionales a comparación con el resto de áreas registrales.*

*En general, podemos concluir que la mayor parte de la muestra por áreas reporta lo siguiente: Naturales: bajo riesgo psicosocial, hay más colaboradores con productividad*

*alta y niveles bajos de estrés. Predios: bajo riesgo psicosocial, pero existen más personas con productividad promedio y un nivel medio de estrés psicológico. Además, en Jurídicas hay más personas con niveles bajos de riesgos psicosociales, con una productividad promedio y niveles bajos de estrés psicológico y vehicular en su mayoría manifiesta niveles bajos de riesgo psicosociales, existen más personas que tienen una productividad alta y más personas de su área reportan un nivel medio de estrés psicológico.*

*Observamos que cada área registral posee características diferentes entre las tres variables medidas, pero en ninguna se encuentra peligro de salud física y mental, ni problemas para realizar el trabajo asignado a tiempo.*

- c) Luego de analizar los cuadros de tablas cruzadas, veamos las tablas con **datos de correlación**.

#### **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORALES**

Con respecto a escala “Demandas de trabajo”:

- La sub-escala “demandas cuantitativas” no posee relación ni con la variable productividad ni con estrés laboral.
- La sub-escala “demandas de carga mental” no posee relación ni con la variable productividad ni con estrés laboral.
- La sub-escala “exigencias de responsabilidad del cargo” no posee relación ni con la variable productividad ni con estrés laboral.
- La sub-escala “demandas ambientales y de esfuerzo físico” posee una correlación negativa con productividad. Entre mayores niveles alcance la sub-escala menores niveles tendrá la productividad de los colaboradores.
- La sub-escala “demandas de la jornada de trabajo” posee una correlación con estrés fisiológico. Por lo que a mayores niveles de esta sub-escala, mayores indicios de problemas orgánicos.
- La sub-escala “consistencia del rol” posee una correlación negativa con la productividad y positiva con el estrés fisiológico. Por lo tanto a mayores niveles en esta sub-escala, menores serán los niveles de productividad y se incrementará los indicios de problemas orgánicos.

- La sub-escala “influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral” posee una correlación negativa con la productividad y positiva con el estrés psicológico y fisiológico. Por lo tanto cuando esta sub-escala reporte mayores niveles, bajará la productividad y el estrés laboral general subirá, tanto a nivel orgánico como psíquico.

Con respecto a escala “Control”:

- La sub-escala “control y autonomía sobre el trabajo” incidirá sobre el estrés psicológico y fisiológico de los colaboradores, a mayores niveles de esta sub-escala, mayor estrés laboral será percibido.
- La sub-escala “oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas” influye en las 3 variables de estudio, productividad, estrés psicológico y fisiológico, por lo que cuando esta sub-escala aumente sus niveles, menor será los niveles de la productividad y mayores los niveles de estrés laboral.
- La sub-escala “participación y manejo del cambio” se correlaciona con el estrés laboral general, cuando sus niveles sean mayores, aumentarán también los niveles de estrés psicológico y fisiológico.
- Las sub-escalas “claridad de rol” y “capacitación” se correlacionan positivamente con el estrés psicológico, por lo que un aumento en los niveles de cada una de ellas supondrá mayores niveles de alteraciones psíquicas.

Con respecto a escala “Liderazgo”:

- Las sub-escalas “características del liderazgo”, “relaciones sociales en el trabajo” y “retroalimentación del desempeño” inciden en nuestras 3 variables de estudio: productividad, estrés psicológico y fisiológico. Cuando estas incrementen sus niveles, la productividad bajará y el estrés laboral general subirá, tanto a nivel orgánico como psíquico.

Con respecto a escala “Recompensa”:

- Las sub-escalas “reconocimiento y compensación productividad” y “recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza” se correlacionan negativamente con la productividad y positivamente con el estrés psicológico y fisiológico. Por lo que cuando aumenten sus niveles, disminuirá la productividad y aumentará el estrés laboral general.

#### FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORALES

- Las sub-escala “tiempo fuera del trabajo”, “comunicación y relaciones interpersonales” y “características de la vivienda y de su entorno” no poseen correlación alguna con productividad o estrés laboral.
- Mientas que, las sub-escalas “relaciones familiares”, “situación económica del grupo familiar”, “influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo” y “desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda” se correlacionan negativamente con la productividad, es decir que en cualquier de los casos, aumentando sus niveles de riesgo la productividad bajará.

- *Por lo tanto, los resultados obtenidos en estos cuadros, nos permiten confirmar nuestras hipótesis de partida, ya que se comprobó que los factores de riesgo psicosocial, en sus diferentes dimensiones, muestran correlaciones significativas con el estrés laboral y la productividad de los registradores públicos de la SUNARP, Sede Arequipa.*
- *Con respecto a las correlaciones obtenidas con la **variable productividad** podemos decir que:*

- **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y PRODUCTIVIDAD**

*Por otro lado, de acuerdo a los resultados muchos de los factores de riesgo que son objeto de estudio en esta tesis, tuvieron una relación significativa pero negativa con respecto la productividad de los colaboradores del área registral.*

*Es así que dentro de las condiciones intralaborales (aquellas que se encuentran dentro de la SUNARP, Sede Arequipa) tenemos, de acuerdo a las dimensiones, que:*

### ***Demandas de trabajo***

*Las dimensiones de este dominio que a mayor riesgo, disminuyen la productividad de los registradores son: Demandas ambientales y de esfuerzo físico, Consistencia del rol e Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral.*

*Lo que quiere decir que mientras el ambiente físico donde se labora se perciba como no adecuado, o si al trabajador se le demandan tareas contradictorias o confusas y que van contra los principios de calidad del servicio o principios morales o las exigencias de sus labores afectaran en su vida personal o familiar, es cuando sus niveles de productividad bajarán.*

### ***Control***

*En esta dimensión se encuentra que cuando se limita la posibilidad que el trabajador pueda aplicar conocimientos o desarrollar competencias en el trabajo menor será su productividad.*

### ***Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo***

*Todas las dimensiones de esta sub-escala guardan correlación negativa con la productividad, por lo que si la gestión de sus jefaturas es buena y se percibe un buen apoyo, comunicación y motivación, se da retroalimentación constante de su trabajo y se posibilita el trabajo en equipo y de mantener las buenas relaciones con los trabajadores, la productividad podrá incrementarse.*

### ***Recompensa***

*Todas las dimensiones en esta sub-escala también obtuvieron una correlación negativa con la productividad: Por lo que si se pone en riesgo la percepción de los colaboradores sobre las recompensas que ofrece la SUNARP por un trabajo bien realizado, el orgullo y la estabilidad que le genera el pertenecer a la organización la productividad bajará.*

- **CONDICIONES EXTRALABORALES Y PRODUCTIVIDAD**

*Los factores que influyen negativamente sobre la productividad de los registradores públicos de la SUNARP, Sede Arequipa y que se encuentran fuera del trabajo serían la dificultad de desplazamiento de su vivienda al trabajo y viceversa, la situación económica familiar desfavorable, la influencia que puede tener los problemas familiares dentro de sus labores y las malas relaciones familiares; todas ellas incidirían en la baja productividad de un colaborador.*

- Asimismo, con relación al **estrés laboral** podemos decir que:

- **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y ESTRÉS LABORAL**

*Además como objetivo de estudio se encontraron relaciones entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial encontrándose, de acuerdo a sub-escalas, que:*

***Demandas de trabajo***

*Se encontró que los colaboradores reportarían estrés fisiológico cuando trabajan horas prolongadas sin descanso o durante días de descanso como fines de semana o feriados, además cuando encuentran confusión o contradicciones a la hora de realizar su trabajo. Además cuando sienten que su vida personal se ve afectada por la laboral su estrés tanto fisiológico como psicológico se eleva.*

***Control***

*Los registradores reportan una relación presentar mayor nivel de estrés psicológico y fisiológico si poseen menos control y autonomía sobre su trabajo, o si no poseen oportunidades de desarrollo de sus habilidades y conocimientos y su aplicación práctica, cuando hay cambios en su trabajo y no se les informa, o se toma en cuenta sus aportes y dicho cambio afecta sus labores*

*Además se presentan mayores niveles de estrés sólo psicológico si los colaboradores no conocen claramente sus funciones y porque las realizan o cuando se limita su participación en la capacitación para realizar un mejor trabajo o se los capacita en temas de poco interés.*

### ***Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo***

*En este caso el estrés psicológico y fisiológico se incrementaría en los colaboradores cuando se perciba un mal liderazgo de su jefe inmediato, relaciones sociales negativas entre compañeros, con los clientes o poco trabajo en equipo y si no se diera una retroalimentación constante sobre desempeño.*

### ***Recompensa***

*Esta sub-escala reporta que los niveles de estrés psicológico y fisiológico se elevan si el riesgo de recompensa aumenta, de esta forma los colaboradores interpretarían que no existe un adecuado reconocimiento y compensación de la empresa por su trabajo, ya sea por la confianza que se les tiene, por el poco salario, porque se descuida el bienestar de los trabajadores, cuando no se sienten orgullosos de pertenecer a la compañía, o perciben poca estabilidad en su trabajo.*

- **CONDICIONES EXTRALABORALES Y ESTRÉS LABORAL**

*No se reportaron relaciones significativas entre estrés y los factores de riesgos extralaborales.*



## 1.3 SUGERENCIAS

- Reestructurar la prueba de factores de riesgo psicosociales y descartar ítems que no poseen mucha validez ni consistencia, puesto que al poseer más de 100 ítems, a los participantes se les hace mentalmente tedioso llenar el cuestionario y no existen pruebas similares.
- Concientizar a las jefaturas sobre la importancia de este estudio, de manera que, con su apoyo la administración de las pruebas sea obligatoria y se obtenga los datos del 100% de la muestra.
- Realizar la encuesta considerando que los meses de mayor ausentismo laboral por vacaciones, son los meses de enero, febrero, julio y agosto para poder recopilar mayor cantidad de datos de la muestra y asegurar una participación mayoritaria.
- En lo posible, que cada trabajador tenga la posibilidad de proporcionar sus datos de productividad (actualmente solo son datos que tiene su jefatura), como se solicitó para este estudio, y de esta manera los 3 reportes puedan ser codificados anónimamente sin que ello represente inseguridad de consignar datos verdaderos por temor a represalias o comentarios por sus respuestas.
- Concientizar a las jefaturas de la importancia de tener documentos de gestión de Recursos Humanos correctamente diseñados como: El MOF, el ROF y las evaluaciones de desempeño que a la fecha no se tienen delimitadas.
- Sugerir consolidar una misión y visión institucional orientada al servicio del ciudadano y que vaya de la mano con los objetivos estratégicos de la organización.

## 1.4 PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

Las correlaciones encontradas en este trabajo son un primer alcance para el estudio de estos dos factores: la productividad y el estrés laboral, que son de gran relevancia en la calificación registral de la SUNARP, Sede Arequipa.

Luego de explicar los resultados obtenidos se hace necesario plantear una propuesta de mejora a raíz de lo encontrado.

### FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

- ***Demandas de trabajo***
  - Es preciso evaluar y de ser necesario modificar, las condiciones físicas donde trabajan las personas a cargo de la calificación registral (iluminación, ruido, temperatura, ventilación, aseo, orden, mobiliario, etc.) de acuerdo a la normativa de Seguridad y Salud en el Trabajo, de tal manera que asegurando la funcionalidad óptima de los recursos proporcionados puedan elevar sus niveles de productividad.
  - Se debe de asegurar que los trabajadores no tomen prolongados periodos de trabajo sin pausas establecidas o que trabajen en días que corresponde su descanso obligatorio ya sea por ley o por política de la empresa, de esta manera podremos disminuir el estrés fisiológico. Será necesario evaluar el record de asistencia para evitar un exceso de horas de trabajo y viceversa, y de ser necesario redistribuir la carga laboral o solicitar la contratación de más personal.
  - Se debe de hacer lo posible para generar consensos en la calificación registral, y de esta manera disminuir la posible inconsistencia de rol. Al poseer un repertorio de procedimientos estándar para la calificación se podrá disminuir la incertidumbre de cómo proceder y de esta manera si incrementará la productividad y se reducirá el estrés fisiológico.

- Asegurar que las exigencias del trabajo no se lleven a la vida personal y familiar del trabajador mediante técnicas de relajación y coaching con los trabajadores registrales a cargo de profesionales, de esta manera el estrés se supera y la productividad se eleva.

**Diagrama 1: Propuestas de intervención a factores de riesgo por demandas de trabajo**



Fuente: Elaboración propia

Tabla 24: Cronograma de ejecución sobre propuestas de riesgo por demandas de trabajo

| ACTIVIDAD/<br>FECHA                                                                                    | ENERO  |   |   |   | FEBRERO |   |   |   | MARZO  |   |   |   | ABRIL  |   |   |   | MAYO   |   |   |   | JUNIO  |   |   |   | JULIO  |   |   |   | AGOSTO |   |   |   | SEPTIEMBRE |   |   |   | OCTUBRE |   |   |   | NOVIEMBRE |   |   |   | DICIEMBRE |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---|---|---|---------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|------------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|
|                                                                                                        | SEMANA |   |   |   | SEMANA  |   |   |   | SEMANA |   |   |   | SEMANA |   |   |   | SEMANA |   |   |   | SEMANA |   |   |   | SEMANA |   |   |   | SEMANA |   |   |   | SEMANA     |   |   |   | SEMANA  |   |   |   | SEMANA    |   |   |   | SEMANA    |   |   |   |
|                                                                                                        | 1      | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 |
| EVALUAR<br>INSTALACIONES<br>DE LA UREG                                                                 |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |
| HACER<br>MODIFICACIONES<br>DE ACUERDO A<br>NORMAS DE<br>SEGURIDAD Y<br>SALUD EN EL<br>TRABAJO          |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |
| EVALUACION DE<br>RECORD DE<br>ASISTENCIA- DEL<br>PERSONAL                                              |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |
| TALLERES DE<br>PREDICTIBILIDAD:<br>DEBATE Y<br>PROPUESTAS<br>REGISTRALES<br>PARA UNIFICAR<br>CRITERIOS |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |
| SESIONES<br>MATINALES DE<br>RELAJACIÓN Y<br>COACHING                                                   |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |

## PRESUPUESTO

**Tabla 25: Presupuesto del Cronograma de ejecución sobre propuestas de riesgo por demandas de trabajo**

| ACTIVIDAD                                                                                   | ACCIONES                                                                                                                                                                                   | COSTO           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>EVALUAR INSTALACIONES DE LA UREG</b>                                                     | Tercerizar la contratación de una consultora evaluadora para que presente un proyecto de mejora e implementación.                                                                          | S/ 5.000 soles  |
| <b>HACER MODIFICACIONES DE ACUERDO A NORMAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>          | Arreglo de mobiliario defectuoso, redistribución de área, compra de mobiliario nuevo, etc. a cargo del equipo de reestructuración patrimonial de la SUNARP.                                | S/ 15.000 soles |
| <b>EVALUACION DE RECORD DE ASISTENCIA- DE PERSONAL</b>                                      | Solicitud de informe al área de Recursos Humanos, procesamiento de información y conclusiones y sugerencias a cargo del jefe de UREG y Jefatura Zonal                                      | S/ 0 soles      |
| <b>TALLERES DE PREDICTIBILIDAD: DEBATE Y PROPUESTAS REGISTRALES PARA UNIFICAR CRITERIOS</b> | Conformar un comité de organización de talleres de predictibilidad guiado por el Jefe de la UREG (Unidad Registral) y organizado mensualmente por la Analista de Desarrollo Organizacional | S/ 0 soles      |
| <b>SESIONES MATINALES DE RELAJACIÓN Y COACHING</b>                                          | Solicitar la inclusión de talleres de relajación u coaching a la Subdirección de Capacitación Registral.<br><br>Tercerizar la contratación de una consultora de coaching y relajación.     | S/ 20.000 soles |
| <b>TOTAL DE PRESUPUESTO</b>                                                                 |                                                                                                                                                                                            | S/ 40.000 soles |

- **Control**

- El poco control y autonomía sobre la calificación registral se hace necesaria en el sentido de que actualmente se asigna una cantidad de trabajo para ser realizado en una jornada laboral, y de esta manera se asegura una atención oportuna de usuarios. Sin embargo, el gobierno debe evaluar trabajar con mayor flexibilidad de horarios laborales pero con la misma carga laboral, dando autonomía a los trabajadores para realizar su trabajo en los tiempos que consideren necesario y eso se sujete a su evaluación de desempeño.
- Se debe de incidir en una evaluación de diagnóstico de necesidades de capacitación, en un programa de inducción adecuado y en una evaluación general de competencias de los trabajadores registrales, de tal manera que se pueda asignar responsabilidades y plantear proyectos de mejora según aptitudes y destrezas que tenga cada trabajador, por lo que se debería crear una Escuela Registral que pueda monitorear todo esto. En la Sunarp existe una plataforma E-learning interna llamada Aurelia a través de la cual se puede capacitar en cosas técnicas básicas al personal ingresante acompañado de un tutor que encamine y enseñe al nuevo trabajador como realizar óptimamente sus funciones, reconocido por un bono material y moral de acuerdo a la productividad lograda por el aprendiz en sus tres primeros meses.
- Reuniones mensuales donde se haga partícipe a los trabajadores sobre cambios en sus labores diarias y en donde se plantee aportes de mejorados que sean elevados a la sede central, de tal manera que no genere estrés laboral por desconocimiento en los trabajadores. Además de darles a conocer de manera clara sus funciones, objetivos y logros para reducir el estrés psicológico y se les permita capacitarse.

**Diagrama 2: Propuestas de intervención a factores de riesgo por control**



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 26: Cronograma de ejecución sobre propuestas de riesgo por control**

| ACTIVIDAD/<br>FECHA                                                    | ENERO  |   |   |   | FEBRERO |   |   |   | MARZO  |   |   |   | ABRIL  |   |   |   | MAYO   |   |   |   | JUNIO  |   |   |   | JULIO  |   |   |   | AGOSTO |   |   |   | SETIEMBRE |   |   |   | OCTUBRE |   |   |   | NOVIEMBRE |  |  |  | DICIEMBRE |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------|--------|---|---|---|---------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|-----------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|--|--|--|-----------|--|--|--|
|                                                                        | SEMANA |   |   |   | SEMANA  |   |   |   | SEMANA |   |   |   | SEMANA |   |   |   | SEMANA |   |   |   | SEMANA |   |   |   | SEMANA |   |   |   | SEMANA |   |   |   | SEMANA    |   |   |   | SEMANA  |   |   |   | SEMANA    |  |  |  |           |  |  |  |
|                                                                        | 1      | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 |           |  |  |  |           |  |  |  |
| IMPLEMENTAR FLEXIBILIDAD LABORAL Y TRABAJO POR METAS                   |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |           |   |   |   |         |   |   |   |           |  |  |  |           |  |  |  |
| REUNIONES DEL AREA REGISTRAL PARA MEJORAR COMUNICACIÓN                 |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |           |   |   |   |         |   |   |   |           |  |  |  |           |  |  |  |
| HACER UN CONCURSO DE TUTORES REGISTRALES Y CONSOLIDAR UNA RED NACIONAL |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |           |   |   |   |         |   |   |   |           |  |  |  |           |  |  |  |
| IMPLEMENTACION DE MATERIAL ONLINE DE INDUCCION EN AURELIA              |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |           |   |   |   |         |   |   |   |           |  |  |  |           |  |  |  |



## PRESUPUESTO

**Tabla 27: Presupuesto de ejecución sobre propuestas de riesgo por control**

| ACTIVIDAD                                                                     | ACCIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | COSTO      |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>IMPLEMENTAR FLEXIBILIDAD LABORAL Y TRABAJO POR METAS</b>                   | Informe sobre pros y contra dirigido al Gerente de la Oficina de Recursos Humanos y la Superintendente de los Recursos Humanos de la SUNARP, Sede Central.                                                                                                                                                                                | S/ 0 soles |
| <b>REUNIONES DEL AREA REGISTRAL PARA MEJORAR COMUNICACIÓN</b>                 | Organizar reuniones mensuales de toda la UREG para comunicar problemáticas, logros, acuerdos, nuevas funciones, etc. organizadas por el equipo de la UREG                                                                                                                                                                                 | S/ 0 soles |
| <b>HACER UN CONCURSO DE TUTORES REGISTRALES Y CONSOLIDAR UNA RED NACIONAL</b> | Solicitar a la Superintendencia de Capacitación Registral la implementación del proyecto de una Escuela Registral.<br><br>Determinar los beneficios económicos y morales para los integrantes a la red de tutores registrales.<br><br>Organizar un concurso online para todos los que quieran ser parte de la red de tutores registrales. | S/ 0 soles |
| <b>IMPLEMENTACION DE MATERIAL ONLINE DE INDUCCION EN AURELIA</b>              | Solicitar a la Superintendencia de Capacitación la construcción de material educativo online básico y técnico sobre el procedimiento de inscripción y publicidad de la SUNARP.                                                                                                                                                            | S/ 0 soles |
| <b>TOTAL DE PRESUPUESTO</b>                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | S/ 0 soles |

- **Liderazgo**

- Evaluar la gestión de liderazgo de la Unidad Registral en cuanto a asignación de trabajo, consecución de resultados y resolución de problemas, se debe tener un plan de acercamiento de la jefatura de la unidad registral con su personal y permitir la participación de sus colaboradores, hace falta apoyo social del jefe a los colaboradores para poder incrementar la productividad y disminuir los niveles de estrés laboral. Esto se debe hacer en reuniones trimestrales de celebración de cumpleaños, donde se haga dinámicas para afianzar las relaciones sociales en el trabajo y se pueda hacer una retroalimentación del desempeño de las áreas.
- Por otro lado, una evaluación de los registradores públicos a sus colaboradores a cargo mensualmente, donde ellos puedan compartir sus opiniones con respecto a su trabajo se hace necesario.

**Diagrama 3: Propuestas de intervención a factores de riesgo por liderazgo**



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 28: Cronograma de ejecución sobre propuestas de riesgo por liderazgo**

| ACTIVIDAD/<br>FECHA                                          | ENERO  |   |   |   | FEBRERO |   |   |   | MARZO  |   |   |   | ABRIL  |   |   |   | MAYO   |   |   |   | JUNIO  |   |   |   | JULIO  |   |   |   | AGOSTO |   |   |   | SETIEMBRE |   |   |   | OCTUBRE |   |   |   | NOVIEMBRE |   |   |   | DICIEMBRE |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------|--------|---|---|---|---------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|-----------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|
|                                                              | SEMANA |   |   |   | SEMANA  |   |   |   | SEMANA |   |   |   | SEMANA |   |   |   | SEMANA |   |   |   | SEMANA |   |   |   | SEMANA |   |   |   | SEMANA |   |   |   | SEMANA    |   |   |   | SEMANA  |   |   |   | SEMANA    |   |   |   | SEMANA    |   |   |   |
|                                                              | 1      | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 |
| REUNIONES DE INTEGRACION                                     |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |           |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |
| ELABORACION DE MAPRO REGISTRAL                               |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |           |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |
| ELABORACION DE FICHAS DE EVALUACION DE DESEMPEÑO POR PUESTOS |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |           |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |
| IMPLEMENTACION DE EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL            |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |           |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |

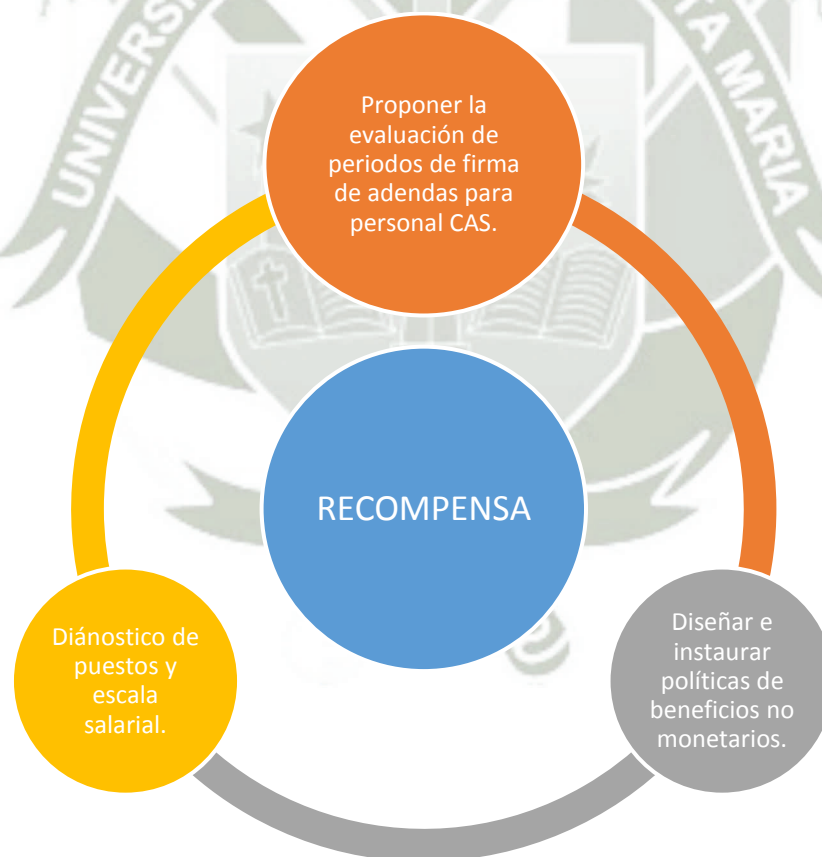
## PRESUPUESTO

**Tabla 29: Presupuesto del Cronograma de ejecución sobre propuestas de riesgo por liderazgo**

| ACTIVIDAD                                                           | ACCIONES                                                                                                                                                                        | COSTO           |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>REUNIONES DE INTEGRACION</b>                                     | Organizar reuniones de integración laboral para festejar cumpleaños mensualmente y para poder conocer a nuevos integrantes del equipo registral.                                | S/ 0 soles      |
| <b>ELABORACION DE MAPRO REGISTRAL</b>                               | Tercerizar la realización de un MAPRO registral a una consultora especializada                                                                                                  | S/ 10.000 soles |
| <b>ELABORACION DE FICHAS DE EVALUACION DE DESEMPEÑO POR PUESTOS</b> | Tercerizar la elaboración de fichas de evaluación de desempeño por puestos y competencias de la UREG.                                                                           | S/ 5.000 soles  |
| <b>IMPLEMENTACION DE EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL</b>            | Ejecutar una evaluación mensual del desempeño laboral de los trabajadores registrales.<br><br>Elaborar un reporte mensual de desempeño laboral de los trabajadores registrales. | S/ 0 soles      |
| <b>REUNIONES DE RETROALIMENTACION CON LA UREG</b>                   | Ejecutar mensualmente reuniones de retroalimentación sobre desempeño laboral a los trabajadores.                                                                                | S/ 0 soles      |
| <b>TOTAL DE PRESUPUESTO</b>                                         |                                                                                                                                                                                 | S/ 15.000 soles |

- **Recompensa**
  - Evaluar la continuidad con que se renuevan los contratos de trabajo, ya que al ser cada tres meses, los trabajadores perciben inestabilidad laboral. Por lo que en primera instancia se deberá pasar un informe que recabe toda información sobre estas continencias a nivel nacional para ser evaluado por SERVIR (Autoridad Nacional del Servicio Civil).
  - Elaborar propuestas de recompensas a los trabajadores con beneficios no monetarios, como cartas de felicitación al legajo personal y horas de descanso, por buenas practicas (puntualidad, productividad, ahorro, etc),
  - Desarrollar un diagnóstico de puestos para poder desarrollar una escala salarial que pueda ser evaluada en sede central.

**Diagrama 4: Propuestas de intervención a factores de riesgo por recompensa**



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 30: Cronograma de ejecución sobre propuestas de riesgo por recompensa**

| ACTIVIDAD/<br>FECHA                                                                      | ENERO  |   |   |   | FEBRERO |   |   |   | MARZO  |   |   |   | ABRIL  |   |   |   | MAYO   |   |   |   | JUNIO  |   |   |   | JULIO  |   |   |   | AGOSTO |   |   |   | SEPTIEMBRE |   |   |   | OCTUBRE |   |   |   | NOVIEMBRE |   |   |   | DICIEMBRE |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---|---|---|---------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|------------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|
|                                                                                          | SEMANA |   |   |   | SEMANA  |   |   |   | SEMANA |   |   |   | SEMANA |   |   |   | SEMANA |   |   |   | SEMANA |   |   |   | SEMANA |   |   |   | SEMANA |   |   |   | SEMANA     |   |   |   | SEMANA  |   |   |   | SEMANA    |   |   |   | SEMANA    |   |   |   |
|                                                                                          | 1      | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 |
| PROPONER LA<br>EVALUACION DE<br>PERIODOS DE<br>FIRMAS DE<br>ADENDAS PARA<br>CAS A SERVIR |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |
| ELABORAR<br>DIAGNOSTICO<br>DE PUESTOS Y<br>ESCALA<br>SALARIAL                            |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |
| DISEÑAR E<br>INSTAURAR<br>POLÍTICAS DE<br>BENEFICIOS NO<br>MONETARIOS                    |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |



## PRESUPUESTO

**Tabla 31: Presupuesto del Cronograma de ejecución sobre propuestas de riesgo por recompensa**

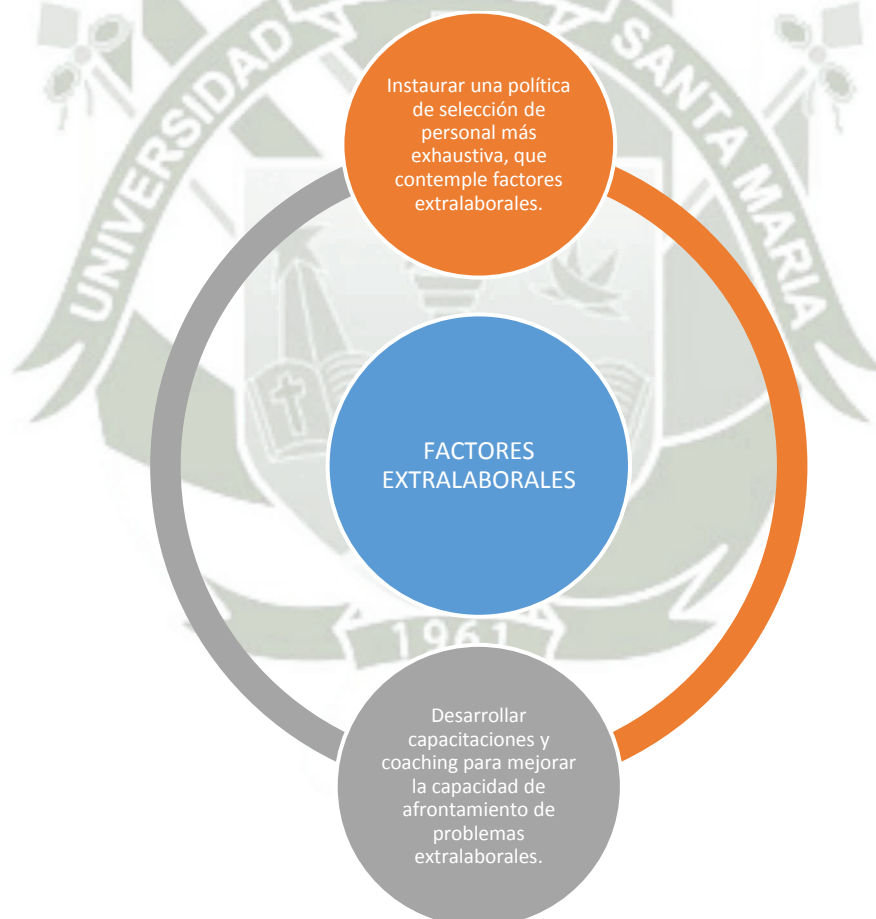
| ACTIVIDAD                                                        | ACCIONES                                                                                                                                                                                                                | COSTO          |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>EVALUAR PERIODOS DE FIRMAS DE ADENDAS PARA CAS</b>            | Proponer la elaboración de un informe sobre pros y contras de las condiciones CAS dirigido a la Superintendenta.<br><br>Solicitar a SERVIR la evaluación y mejoramiento de estas condiciones en las entidades públicas. | S/ 0 soles     |
| <b>ELABORAR DIAGNOSTICO DE PUESTOS Y ESCALA SALARIAL</b>         | Tercerizar servicios de contratación de diagnóstico de puestos y escala salarial para la SUNARP, Sede Arequipa y en lo posible proponer su ejecución de nivel nacional.                                                 | S/ 7.000 soles |
| <b>DISEÑAR E INSTAURAR POLÍTICAS DE BENEFICIOS NO MONETARIOS</b> | Reunir a la junta directiva (alta dirección SUNARP) para proponer nuevas políticas de beneficios institucionales no monetarios para fomentar la motivación en los trabajadores.                                         | S/ 0 soles     |
| <b>TOTAL DE PRESUPUESTO</b>                                      |                                                                                                                                                                                                                         | S/ 7.000 soles |

## FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORALES

-Será necesario que se tenga en cuenta a la hora de emplear a un trabajador registral, su cercanía y facilidad de acceso a la oficina desde su casa, su situación económica familiar, sus relaciones familiares y su capacidad de afrontamiento en problemas familiares, para que de esta manera podamos prevenir que fuentes de problemas extralaborales que puedan disminuir la productividad laboral.

- Incorporar a la malla de capacitaciones anuales, sesiones de coaching para mejorar su capacidad de afrontamiento a problemas externos al trabajo de manera trimestral para asegurar la continuidad.

**Diagrama 5: Propuestas de intervención a factores de riesgo extralaborales**



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 32: Cronograma de ejecución sobre propuestas de riesgo extralaborales**

| ACTIVIDAD/<br>FECHA                                | ENERO  |   |   |   | FEBRERO |   |   |   | MARZO  |   |   |   | ABRIL  |   |   |   | MAYO   |   |   |   | JUNIO  |   |   |   | JULIO  |   |   |   | AGOSTO |   |   |   | SETIEMBRE |   |   |   | OCTUBRE |   |   |   | NOVIEMBRE |   |   |   | DICIEMBRE |   |   |   |
|----------------------------------------------------|--------|---|---|---|---------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|-----------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|
|                                                    | SEMANA |   |   |   | SEMANA  |   |   |   | SEMANA |   |   |   | SEMANA |   |   |   | SEMANA |   |   |   | SEMANA |   |   |   | SEMANA |   |   |   | SEMANA |   |   |   | SEMANA    |   |   |   | SEMANA  |   |   |   | SEMANA    |   |   |   | SEMANA    |   |   |   |
|                                                    | 1      | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 |
| POLÍTICA DE SELECCIÓN EXHAUSTIVA                   |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |           |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |
| INCORPORAR CAPACITACIONES Y COACHING AFRONTAMIENTO |        |   |   |   |         |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |        |   |   |   |           |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |



## PRESUPUESTO

**Tabla 33: Cronograma de ejecución sobre propuestas de riesgo extralaborales**

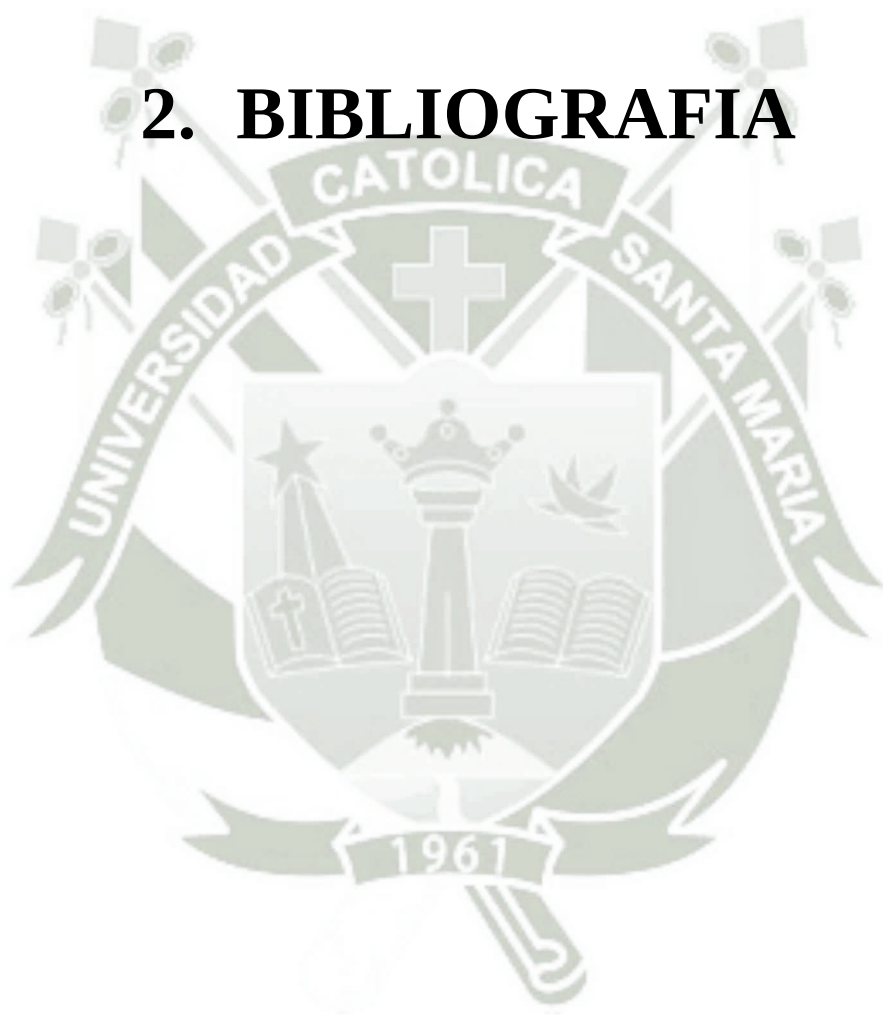
| ACTIVIDAD                                      | ACCIONES                                                                                                                                                                                                                                                        | COSTO           |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>POLÍTICA DE SELECCIÓN EXHAUSTIVA</b>        | Elaborar un informe a la Oficina General de Recursos Humanos que contenga recomendaciones para tener en cuenta a la hora de la realización de la selección de personal que aminoren riesgos psicosociales aquí contenidos para que se puedan poner en práctica. | S/ 0 soles      |
| <b>CAPACITACIONES COACHING AFRONTAMIENTO</b> Y | Incluir dentro de la programación de capacitaciones anuales, coaching para todo el personal de la Sunarp que se centre en estrategias de afrontamiento de problemas extralaborales.                                                                             | S/ 15.000 soles |
| <b>TOTAL DE PRESUPUESTO</b>                    |                                                                                                                                                                                                                                                                 | S/ 15.000 soles |

Todo ello como una propuesta de intervención inicial que nos pueda conducir a proyectos más complejos y maduros que ayuden a prevenir el estrés laboral e incrementar los niveles de productividad laboral.

# ASPECTOS FINALES Y FORMALES



## 2. BIBLIOGRAFIA



Agencia europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2007). Previsión de expertos sobre los riesgos psicosociales emergentes relacionados con la seguridad y la salud en el trabajo.

Luxembourg: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.

Aldwin, C. (1994). Estrés, afrontamiento y desarrollo. London: La prensa de Guilford.

Antras, P., y Voth, H. J. (2003). Los precios de los factores y el crecimiento de la productividad durante la revolución industrial británica. Exploraciones en historia económica, 40 (1), 52-77.

Arias, D. Psicología, Trabajo y Bienestar en: Revista Poiéss No. 19 (2010). Citado el 07 de Febrero del 2017. Recuperado de:

<http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/viewFile/126/113> Feb 07, 2017.

Artazcoz, L. (2002). La salud laboral ante los retos de la nueva economía. Gaceta sanitaria, 16 (6), 459-461

Artazcoz, L., y Molinero, E. (2004). Evaluación de los factores de riesgo psicosocial combinando metodología cuantitativa y cualitativa. Archivos de Prevención de Riesgos Laborales, 7(4), 134-142.

Aubert, B.A., y Reich, B.H. (2009). Extraer valor de las tecnologías de la información. El informe de Borgoña. Obtenido de <http://www.cirano.qc.ca/pdf/publication/2009RB-04.pdf>

Benavides, F. G., Gimeno, D., Benach, J., Martínez, J. M., Jarque, S., Berra, A., y Devesa, J. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. Gaceta sanitaria, 16(3), 222-229. Disponible en internet <http://www.scielo.org/pdf/gv/v16n3/v16n3a02.pdf> Feb 07, 2017.

Bennet, R. (1994). Comportamiento Organizativo. 2nd Ed. London: Publicación de Pitman.

Bossa, M. P. (1988) factores de Riesgos Psicosociales en la Industria de Santa Fe de Bogotá. Bogotá: División de Salud Ocupacional; Instituto de Seguros Sociales.

Brynjolfsson, E., & Hitt, L. (2003). Productividad informática: evidencia a nivel de empresa. Revisión de Economía y Estadística, 85 (4), 793-808.

Bytyqi, F., Reshani, V., &Hasani, V. (2010). El estrés laboral, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional entre los empleados públicos antes de la privatización. *Revista Europea de Ciencias Sociales*, 18(1), 156-162.

Campbell, J. P., y Campbell, R. J. (1988). *Productividad en las organizaciones: Nuevas perspectivas de la psicología industrial y organizacional*. San Fransisco: Jossey-Bass.

Cano, V. (2012). *Identificación, medición y evaluación de los factores de riesgo psicosocial, en el personal de trabajadores de la Universidad San Francisco de Quito*. Universidad San Francisco, Quito, Ecuador.

Castillo, M. y Villalobos, F. (1996). *Cuestionario para la evaluación del estrés*. Bogotá: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Chartered Institute of Personnel and Development (CIPD), *Informe anual de la encuesta: 2008-Reclutamiento, Retención y cambio de personal*.

Coetzee, M. &Devillier, M. 2010. Fuentes de estrés laboral, compromiso laboral y orientación profesional de los empleados de una institución financiera sudafricana. *Revista de Negocios Sur Africana*, 14(1): 27-57.

Colorado, J., y García, E. (2014). Relación existente entre las condiciones psicosociales intralaborales y el estrés laboral en trabajadores operarios y administrativos de una comercializadora de productos de consumo masivo, en la ciudad de Pereira. Universidad Católica de Pereira, Risaralda, Colombia.

Consejo Colombiano de Seguridad (1967): *Catálogo de servicios Rev. Protección y Seguridad Material Factor Humano* Bogotá.

Conway, et al. 2008. Las relaciones entre los empleados, el estrés laboral, la satisfacción laboral y el desempeño organizacional del centro de salud urbano de Hamadan. *Artículo de Investigación Internacional de Negocios.*, 963.

- Cox, T., y Griffiths, A. (1995). La evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo. En M. J. Shabracq, J. A. M. Winnubst & C. L. Cooper (Ed). Manual de Trabajo y Psicología de la Salud. Chichester: Wiley & Sons.
- De la Coleta, A. (1988). Accidentes de trabajo. Bogotá: Cincel Ltda
- Dean, C. (2002). Estrés y Rendimiento laboral. El futuro de los Recursos Humanos.
- Dedrick, J ., Gurbaxani, V. y Kraemer, K. L. (2003). Tecnología de la información y desempeño económico: Una revisión crítica de la evidencia empírica. ACM Encuestas Computarizadas, vol. 35, 1, págs. 1-28.
- Dewan, S., y Kraemer, K. L. (1998). Dimensiones internacionales de la paradoja de la productividad. Comunicaciones de la ACM, 41 (8), 56-62.
- Dhar, R. L. & Bhagat, M. 2008. El estrés laboral, el proceso de afrontamiento y las intenciones de salir. Delhi Business Review., 9(1): 41-54.
- Díaz, D. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. Rev. CES Salud Pública, 2(1), 80-84.
- Díaz, R. Suárez. (1974). Empresas y hombres: una visión sico-sociológica de la administración de empresas. Bogotá Centro Don Bosco.
- Donaldson-Feilder E.Yarker J. & Lewis R (2011). Prevención del estrés en las organizaciones: cómo desarrollar gestores positivos. John Wiley & Sons Ltd.
- Dunmade O. E., Adegoke F. J, Agboola A. A, (2014). Evaluación de Riesgos ergonómicos y tecno-estrés entre los trabajadores de la Universidad Obafemi Awolowo ILE-IFE, Estado de Osun, Nigeria. Revista Australiana de Administración de Negocios, Vol. 4, No. 1, pp. 27-34.
- Duque, A. (2005). Factores de riesgo psicosocial, asociados a ansiedad y depresión en los trabajadores administrativos de una institución de educación superior en Pereira, 2003. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. 7 (10), 64-68. Disponible en internet <http://www.redalyc.org/pdf/2390/239017675009.pdf> Feb 07, 2017.
- Fairbrother K, & Warn, J. (2003). Dimensiones en el lugar de trabajo, estrés y satisfacción laboral, J.Managerial Psychol. 18(1): 8-21.

Fernández, B. (2012). Factores de Riesgo Psicosocial – Seguridad en el trabajo, Higiene industrial, Ergonomía y Psicosociología aplicada (tesis de posgrados) Universidad Internacional de la Rioja, Madrid, España.

Fernández, B. (2012). Factores de Riesgo Psicosocial – Seguridad en el trabajo, Higiene industrial, Ergonomía y Psicosociología aplicada (tesis de posgrados) Universidad Internacional de la Rioja, Madrid, España.

Forkuoh S, Affum-Osei E., Osei M. A, Addo Yaw V. J. (2014). Compromiso de los empleados y crecimiento de las empresas familiares. Revista Internacional de Economía, Comercio y Administración, Vol. 2, No. 8. pp. 1-14.

Freud, A. (1978). El ego y los mecanismos de defensa. München: Kindler.

Ghaleb & Thuria. (2008). Los médicos sufren de mayor nivel de estrés. Recuperado de: <http://www.yobserver.com/sports-health-and-lifestyle/10014240.html> =comments=comments Feb 07, 2017.

Gil-Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. Rev. Esp. Salud Publica, 83(2), 169-173.

Gil-Monte, P. (2012). Riesgos Psicosociales en el trabajo y en la salud ocupacional. Rev. Salud pública, 29 (2), 237-241.

González Maestre, D. (2003). Ergonomía y Psicosociología. Madrid: Confemetal

Greenberg, P. E., Stiglin, L. E., Finkelstein, S. N., & Berndt, E. R. (1993). La carga económica de la depresión en 1990. Revista de Psiquiatría Clínica, 54, 405–418

Hanif, R., 2004. El estrés de los maestros, el desempeño en el trabajo y la autoeficacia de las maestras. M.Phil. Tesis del Instituto Nacional de Psicología, Universidad Quaid-i-Azam, Islamabad.

Hernández, D. (2014). Caracterización de riesgos Psicosociales Intralaborales, Extralaborales y evaluación del Estrés en trabajadores del sector montajes de soldadura y tubería a las obras civiles en la empresa BHB Ingeniería S.A.S Yopal. Universidad Nacional abierta y a distancia, Yopal, Casanare, Colombia.

Houdmont, J. & Leka, S. (2010). *Psicología Contemporánea de la Salud Ocupacional*. Oxford: Wiley-Blackwell.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, INSHT. (1997). *II Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. Barcelona: INSHT.

Ismail, M. I. & Hong, T. T. (2011). Identificación del estrés relacionado con el trabajo entre los empleados del sector financiero de Malasia. *Revista Occidental de Administración*, 3(2): 229-243.

Jiménez, B. M., & León, C. B. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad Autónoma de Madrid.

Jing, L. (2008). El estrés en el trabajo y el desempeño de la facultad en la evaluación de la educación de posgrado en China: Un estudio de método mixto. *Revista académica de Investigación Educativa.*, 3(9): 294-300.

Johnson, J. V. (1986). El impacto del apoyo social en el lugar de trabajo, las demandas de trabajo y el control del trabajo sobre las enfermedades cardiovasculares en Suecia. Universidad John Hopkins.

Juárez-García, A., Vera Calzaretta, A., Gómez Ortiz, V., Canepa, C., & Schnall, P.(2008) .El Modelo Demanda/Control y la Salud Mental en Profesionales de la Salud: Un Estudio en Tres Países Latinoamericanos. Trabajo presentado en el 2º foro de las Américas en investigación sobre los factores psicosociales – estrés y salud mental en el trabajo. Centro Universitario de Ciencias de la Salud, Universidad de Guadalajara, México

Kalimo, R. M., El-Batawi & Cooper, C. L. (Comps.) (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.

Kanigel, R. (2005). *La mejor manera: Frederick Winslow Taylor y el enigma de la eficiencia*. Massachusetts: Prensa del MIT.

Karasek, R. (1990). y Theorell, T.(1990). *El estrés laboral saludable, la productividad y la reconstrucción de la vida laboral*.

Karasek, R. A. (1979). Demandas de trabajo, latitud de decisión de trabajo y tensión mental: Implicaciones para el rediseño del trabajo. *Ciencia Administrativa Trimestral*, 24, 285-308.

- Kemppila, S., y Lonnqvist, A. (2003). Medición subjetiva de la productividad. *Revista de la Academia Americana de Negocios*, 2 (2), 531-537.
- Kessler, R., Bauber, C., Birnbaum, H. G., Frank, R. G., Greenberg, P. E., Rose, R. M. (1999). Depresión en el lugar de trabajo: Efectos sobre la discapacidad a corto plazo. *Asuntos de Salud*, 18, 163–171.
- Khattak, J. K., Khan, M. A., Haq, A. U., Arif, M., y Minhas, A. A. (2011). El estrés ocupacional y el agotamiento en el sector bancario de Pakistán. *Revista Africana de Administración de Empresas*, 5(3), 810.
- Kompier, M.A.J., Van Den Beek, A.J. (2008) Factores psicosociales en el trabajo y desórdenes musco-esqueléticos, *Revista Scandinava de Clima Laboral y Salud*, 34, 5, 323-325.
- Lambert, E. G. et al. 2007. El trabajo me está matando: El impacto de las características del trabajo sobre el estrés laboral del personal correccional. *Revista de Psicología Aplicada*, 3(2): 117-142.
- Leka, S., & Houdmont, J. (Eds.). (2010). *Psicología de la salud ocupacional*. John Wiley & Sons.
- Llaneza Alvarez, F. J. (2003). *Ergonomía y Psicosociología Aplicada*. Valladolid: Lex Nova.
- Luceño, L (2005) Evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. Construcción y validación del Cuestionario Multidimensional Decore-3R, Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Psicología. Departamento de Psicología Básica II (Procesos Cognitivos).
- Luceño, L. & Martín, J. (2008). *DECORE, Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales*. TEA Ediciones: Madrid.
- Luceño, L., & Martín, J. (2005). Estrés laboral: Factores estresantes y adaptación. En J. L. Arco Tirado (Ed.), *Estrés y trabajo: cómo hacerlos compatibles* (pp. 45-65). Sevilla: Instituto Andaluz de Administraciones Públicas.
- Mahan L. P., Mahan P. M., Park J., Shelton C., Brown C.K., & Weaver T. M., (2010). Ambiente de trabajo Estrés, apoyo social, ansiedad y depresión entre los maestros de escuelas secundarias. *AAOHN Journal*, Vol. 58, No. 5, pp. 197-205.

Malik, N. 2011. Un estudio sobre el estrés ocupacional experimentado por empleados de bancos públicos y privados en la ciudad de Quetta. *African Journal of Business Management*.5 (8): 3063-3070.

Martín, J., Luceño, L., Jaén, M. y Rubio, S. (2007). Relación entre Factores Psicosociales Adversos, Evaluados a través del Cuestionario Multidimensional Decore, y Salud Laboral Deficiente. *Revista Psicothema*. Vol. 19, nº 1, pp. 95-101. ISSN 0214 – 9915.

Medi Bank Private Inc. 2008. El costo del estrés laboral en Australia, 1-11.

Meneses, R., Feldman, L. & Chacon-Puignau, G. (1999). Estrés, apoyo social y salud de la mujer con roles múltiples. *Revista Interamericana de Psicología*, 33, 109–132.

Michac, J. (1997). Estrés y Productividad. Trexima: República Eslovaca.

Michie, S. (2002). Causas y manejo del estrés en el trabajo. *Medicina ocupacional y ambiental*, 59(1), 67-72.

Ministerio de la Protección Social, MPS. (2010). Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, resolución 2646 de 2008. Recuperado de:  
<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf> Feb 07, 2017

Moore, B.E., & Ross, T.L. (1978). La forma de Scanlon para mejorar la productividad. Nueva York: John Wiley & Sons.

Moorhead, H. & Griffen, F. (1998). Comportamiento Organizacional. Boston: Campania: Houghton Mifflin.

Moreno, B. y Peñacoba, C. (1996). El estrés asistencial en los servicios de salud. En M. A. Simón (ed.), *Manual de Psicología de la Salud. Fundamentos, Metodología y Aplicaciones* (pp. 739-761). Madrid: Biblioteca Nueva.

Moreno, B., Oliver, C. y Aragonese, A. (1991). El “burnout”, una forma específica de estrés laboral. En G. Buela Casal y V.E. Caballo (eds.), *Manual de Psicología Clínica Aplicada* (pp. 271-284). Madrid: Siglo XXI.

- Moreno, R. Escobar (1991). Salud Ocupacional para Comités. Bogotá: Editorial Kimpres Ltda.
- Moreno-Jiménez, B, E. Garrosa Hernández, R., Rodríguez Carvajal, M.M., Gamarra, R., Ferrer, P. (2009) El Burnout del Profesorado Universitario y las intenciones de abandono: Un Estudio Multi-muestra. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Disponible en internet: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622009000200005](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622009000200005) Feb 07, 2017
- Motowidlo, S. J., Packard, J. S., & Manning, M. R. (1986). Estrés ocupacional: sus causas y consecuencias para el desempeño laboral. Revista de Psicología Aplicada, 71, 618–629.
- Naqvi H. M. S., Khan A. M., Kant Q. A. Khan N. S (2013). El estrés laboral y la productividad de los empleados, Caso de Azad Cachemira, Sector de Salud Pública. Revista Interdisciplinaria de Investigación contemporánea en Negocios, Vol. 5, No.3, PP 526-542.
- Näswall, K., Hellgren, M., & Sverke, M. (2008). El individuo en la vida laboral cambiante. Cambridge: Prensa de la Universidad de Cambridge.
- Neill, J. W. & Davis, K. 2009. Diferencias en el estrés laboral y familiar experimentado por los gerentes y los empleados por hora en la industria hotelera. Presentado en: Conferencia internacional CHRIE, 30: 1-8.
- OIT (1986). Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: OIT.
- Ongori, H. & Agolla, E. J. 2008. Estrés ocupacional en las organizaciones y sus efectos en el desempeño organizacional. Revista de investigación de gestión, 8(3): 123-135.
- Orozco, O. (2010). Factores psicosociales del ambiente laboral que caracterizan a funcionarios con contratación a término fijo e indefinido de una universidad privada de la ciudad de Cali. Revista Científica Guillermo de Ockham, 8(2), 55-68.
- Pacey, A. (1991). La tecnología en la civilización mundial: una historia milenaria. Massachusetts: La prensa del MIT.
- Patterson, M. G., West, M. A., Lawthom, R., & Nickell, S. (1997). Aspectos de la gestión de personas: Impacto de las prácticas de gestión de personas en el rendimiento empresarial.

Pediwal, G. L. 2011. Estrés excesivo y su impacto en el comportamiento del empleado. *Journal of Global Economy*., 1(1): 13-40.

Peiró Jose M. (2004), *El Sistema de Trabajo y Sus Implicaciones para la Prevención de los Riesgos Psicosociales en el trabajo*. Universidad de Valencia.

Redding, G. and Wong, G. (1986) *Psicología del Comportamiento Organizacional Chino*, en Bond. M (ed.) *La psicología de la gente china*, O. U. P., England.

Robbins, (2004). *Comportamiento Organizacional*. 11<sup>va</sup> Edición, Nueva Jersey, Pearson Prentice Hall.

Rodríguez M. 2009. Factores psicosociales de riesgo laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? *Observatorio Laboral Revista Venezolana*. 2(3):127-141.

Rothman, R. A. (1987) *Trabajando - Perspectivas Sociológicas*, Prentice Hall Inc., UK.

Ruch, W. A. (1982). *La medición de la productividad del collar blanco*. *Revisión Nacional de Productividad*, 1 (4), 416-426.

Salleh, A. L. 2008. ¿Qué tan perjudicial es el estrés laboral? Un estudio de caso de ejecutivos en la industria de muebles de Malasia. *Revisión Internacional de documentos de investigación Empresarial*, 4(5): 64-73.

Sánchez, O. (2010). Factores intra y extra laborales de los y las trabajadoras de una empresa pública de Costa Rica. *Revista Enfermería Actual en Costa Rica*, 17, 1-9.

Selye, H. (1964). Del sueño al descubrimiento – El ser un científico. *Medicina Académica*, 39 (10), 978.

Shah, F. A. 2003. El papel del estrés en la industria india: Un estudio de las organizaciones bancarias. *Indian Journal of Industrial Relations*, Shriram Centre for Industrial Relations and Human Resources. 38(3): 281- 296.

Shahid, M. N. et al. (2012). Estrés laboral y desempeño de los empleados. Evidencia del sector bancario del distrito Faisalabad, Pakistán. *Revista Asiática de Ciencias de Negocios y Administración*, 1(7): 38-48.

Shehzad, K., Hussain S., Bashir S., Chishti A.F., Nasir Z. (2011). Políticas de vida laboral y estrés laboral como determinantes de las intenciones de rotación de los representantes de servicio al cliente en Pakistán. *Revista Europea de Ciencias*, 19(3): 403-411.

Sherman M., Bahlander, S. & Snell, B. (1996). *Gestión de recursos humanos*. 10th Ed. Cincinnati Ohio: Universidad de Publicidad del Sur Oeste.

Shockley - Zalabak, P. (1999). *Fundamentos de la comunicación organizacional: conocimiento, sensibilidad, habilidades, valores*. Nueva York: Addison-Wesley Longman.

Siegrist, J. (1996). Efectos adversos para la salud de las condiciones de alto esfuerzo y de baja recompensa. *Revista Ocupacional de Salud Psicológica*, 1, 27-41.

Siegrist, J., (1998) Efectos adversos sobre la salud del desequilibrio esfuerzo-recompensa en el trabajo: teoría, apoyo empírico e implicaciones para la prevención. En: Cooper, C. L. (Ed.), *Teorías del Estrés Organizacional* (pp. 190-204). Oxford: Prensa de la Universidad de Oxford.

Siu O. (2003). El estrés laboral y el desempeño en el trabajo entre los empleados de Hong Kong: el papel de los valores laborales chinos y el compromiso organizacional. *Revista Internacional*, 38 (6), 337-347.

Suandi T., Ismail A. I., & Othman Z. (2014). Relación entre Clima Organizacional, Estrés en el Trabajo y Desempeño. Oficial en el Departamento de Educación del Estado. *Revista Internacional de estudios de Educación y Literatura*, Vol. 2, No. 1, pp. 19-28.

Suttermeister, R. A. (1976) - *Gente y productividad*. 3rd Ed., McGraw Hill, USA.

Swanepoel, B.J, Erasmus, B.J, Van Wyk, M.W. y Schenk, H.W. (1998). *Gestión de los Recursos Humanos en Sur África: Teoría y práctica*. Sur Africa: Juta y Co. Ltd.

Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., y Ragu-Nathan, T. (2007). El impacto del technostress sobre el papel de estrés y productividad. *Revista de Gestión de Sistemas de la Información*, 24 (1), 301-328.

Taylor, F. W. (1947). *Gestión científica*. Nueva York: Harper y Row.

Taylor, K., Green, N. (2015) *Factores de Riesgo Psicosocial: ¿Qué son y Por qué son importantes?*. Wellnomics. Ltd.

Taylor, S. (1995). *Gestión de personas en el trabajo*. London: Publicación Educativa y Profesional de Reed Ltd.

Torkzadeh, G., y Doll, W. J. (1999). El desarrollo de una herramienta para medir el impacto percibido de la tecnología de la información en el trabajo. *Omega*, 27 (3), 327 - 339.

Tsaur, S. H., & Tang, Y. Y. (2012). El estrés en el trabajo y el bienestar de las empleadas en hostelería: El papel de los estilos regulatorios de supervisión del ocio. *Revista Internacional de Gestión de la Hospitalidad*, 31(4), 1038-1044.

Villalobos G. (2005) *Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. [Tesis doctoral]. La Habana: Doctorado en Ciencias de la Salud, Escuela Nacional de Salud Pública

Villalobos, G. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. *Ciencia y trabajo*, 6 (14), 197 – 201

Vuolle, M., Tiainen, M., Kallio, T., Vainio, T., Kulju, M., y Wigelius, H. (2008). Desarrollo de un cuestionario para medir la experiencia de los servicios móviles de negocios. Ponencia presentada en la 10ª Conferencia Internacional sobre la Interacción Humana de la Computación Humana, Amsterdam.

Warr, P. (1990). La medición del bienestar y otros aspectos de la salud mental. *Revista de Psicología Ocupacional*, 63(3), 193-210.

Wu Y. (2011). Estrés laboral y desempeño entre los empleados del sector taiwanés de finanzas. El papel de la Inteligencia Emocional, Social, Conducta y Personalidad, 39 (1), pp. 21-32.

Yozgat U., Yurtkoru S., Bilginoglu E. (2013). El estrés laboral y el desempeño laboral de los empleados del sector público en Estambul: examinar el papel moderador de la inteligencia emocional. *Ciencias Sociales y del Comportamiento*, 75, 518-524.

Yun, H., Kettinger, W.J., y Lee, C.C. (2012). Una nueva puerta abierta: El impacto del smartphone sobre el conflicto de trabajo a la vida, el estrés y la resistencia. *Revista Internacional de Comercio Electrónico*, 16 (4), 121-151.

### 3. CRONOGRAMA DE TRABAJO DEL PROYECTO



**Tabla 34: Cronograma de trabajo del Proyecto**

| ACTIVIDAD/<br>FECHA                                                                          | NOVIEMBRE |   |   |   | DICIEMBRE |   |   |   | ENERO  |   |   |   | FEBRERO |   |   |   |                       |                       |                  |                       |                       |                            |                                                |                                 |                                           |                                           |  |  |  |  |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|--------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------------------|-----------------------|------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
|                                                                                              | SEMANA    |   |   |   | SEMANA    |   |   |   | SEMANA |   |   |   | SEMANA  |   |   |   | MES                   |                       |                  |                       | MES                   |                            |                                                |                                 |                                           |                                           |  |  |  |  |  |  |
|                                                                                              | 1         | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | M<br>A<br>R<br>Z<br>O | A<br>B<br>R<br>I<br>L | M<br>A<br>Y<br>O | J<br>U<br>N<br>I<br>O | J<br>U<br>L<br>I<br>O | A<br>G<br>O<br>S<br>T<br>O | S<br>E<br>P<br>T<br>I<br>E<br>M<br>B<br>R<br>E | O<br>C<br>T<br>U<br>B<br>R<br>E | N<br>O<br>V<br>I<br>E<br>M<br>B<br>R<br>E | D<br>I<br>C<br>I<br>E<br>M<br>B<br>R<br>E |  |  |  |  |  |  |
| DETERMINAR<br>TEMA Y TIPO DE<br>INVESTIGACION                                                |           |   |   |   |           |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |                       |                       |                  |                       |                       |                            |                                                |                                 |                                           |                                           |  |  |  |  |  |  |
| FORMULACION DE<br>LOS OBJETIVOS,<br>HIPOTESIS,<br>JUSTIFICACION,<br>PROBLEMA,METOD<br>OLOGIA |           |   |   |   |           |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |                       |                       |                  |                       |                       |                            |                                                |                                 |                                           |                                           |  |  |  |  |  |  |
| ASESORIA                                                                                     |           |   |   |   |           |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |                       |                       |                  |                       |                       |                            |                                                |                                 |                                           |                                           |  |  |  |  |  |  |
| PROPUESTA DE<br>PLAN DE TESIS                                                                |           |   |   |   |           |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |                       |                       |                  |                       |                       |                            |                                                |                                 |                                           |                                           |  |  |  |  |  |  |
| AJUSTES Y<br>MODIFICACIONES                                                                  |           |   |   |   |           |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |                       |                       |                  |                       |                       |                            |                                                |                                 |                                           |                                           |  |  |  |  |  |  |
| PRESENTACION DE<br>PLAN DE TESIS                                                             |           |   |   |   |           |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |                       |                       |                  |                       |                       |                            |                                                |                                 |                                           |                                           |  |  |  |  |  |  |
| AJUSTES Y<br>MODIFICACIONES                                                                  |           |   |   |   |           |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |                       |                       |                  |                       |                       |                            |                                                |                                 |                                           |                                           |  |  |  |  |  |  |
| ASESORIAS Y<br>CONSULTORIAS                                                                  |           |   |   |   |           |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |                       |                       |                  |                       |                       |                            |                                                |                                 |                                           |                                           |  |  |  |  |  |  |
| APLICACIÓN DE<br>LOS<br>INSTRUMENTOS                                                         |           |   |   |   |           |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |                       |                       |                  |                       |                       |                            |                                                |                                 |                                           |                                           |  |  |  |  |  |  |
| ANALISIS E<br>INTERPRETACION                                                                 |           |   |   |   |           |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |                       |                       |                  |                       |                       |                            |                                                |                                 |                                           |                                           |  |  |  |  |  |  |
| PRESENTACION<br>BORRADOR                                                                     |           |   |   |   |           |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |                       |                       |                  |                       |                       |                            |                                                |                                 |                                           |                                           |  |  |  |  |  |  |
| AJUSTES Y<br>MODIFICACIONES                                                                  |           |   |   |   |           |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |                       |                       |                  |                       |                       |                            |                                                |                                 |                                           |                                           |  |  |  |  |  |  |
| PRESENTACION<br>TESIS FINAL                                                                  |           |   |   |   |           |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |                       |                       |                  |                       |                       |                            |                                                |                                 |                                           |                                           |  |  |  |  |  |  |
| SUSTENTACIÓN                                                                                 |           |   |   |   |           |   |   |   |        |   |   |   |         |   |   |   |                       |                       |                  |                       |                       |                            |                                                |                                 |                                           |                                           |  |  |  |  |  |  |

**Universidad Católica de Santa María**

**Escuela de Postgrado**

**Maestría de Administración de Negocios**



**“IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN  
EL ESTRÉS LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE  
LA UNIDAD REGISTRAL DE LA SUNARP, SEDE AREQUIPA,  
2017”**

Proyecto de Tesis presentado por la Bachiller:  
**Ezratty Vela, María Teresa**

Para optar el Grado Académico de:  
**Maestro en Administración de Negocios**

Asesor:  
**Dr. Jhon Delgado Nieto**

**Arequipa - Perú**

**2017**



# **CAPITULO I MARCO TEÓRICO**

## 4. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

### 4.1. Planteamiento del problema

Cuando las condiciones laborales en las organizaciones son disfuncionales, provocan respuestas de inadaptación, generan tensión al punto de producir stress en los colaboradores traducidas en respuestas psicofisiológicas que influyen en la productividad general de la empresa. Cuando un factor psicosocial afecta negativamente a la salud y bienestar del trabajador se convierte en un factor de riesgo. (Benavides, Gimeno, Benach, Martínez, Jarque, Berra y Devesa, 2002).

La relación existente entre los riesgos psicosociales y deterioros en la salud de los seres humanos aumenta la importancia y prevalencia en el estudio de estos temas (Houdmont y Leka, 2010; Näswall, Hellgren y Sverke, 2008) y dada la competitividad en el mercado laboral existe una gran preocupación por conocer las razones por las que el personal sufre de estrés y baja sus índices de productividad. (Luceño, 2005; Luceño y Martín, 2005; Martín, Luceño, Jaén y Rubio, 2007).

La existencia de riesgos psicosociales en el trabajo se ve beneficiada por las condiciones laborales que se viven actualmente. Conseguir un trabajo, es sumarse a un entorno tan dinámico como exigente, en un marco de competitividad global, donde las innovaciones tecnológicas revolucionan la industria. Los trabajos requieren de exigencias mentales, emocionales y físicas cada día más grandes, la rotación laboral eleva sus índices y se percibe mayor inestabilidad e inseguridad, con mayor participación del género femenino pero a su vez con más dificultades para la conciliación entre el mundo laboral y familiar (Arias, 2010).

El estrés laboral compone uno de los mayores problemas reportados por una creciente cantidad de personas como consecuencia del desempeño en el trabajo, puesto que se ha determinado que muchos aspectos de la actividad laboral deterioran la salud de los individuos y que estos factores de riesgo psicosocial, son fuente de estrés laboral, desde los conflictos interpersonales hasta la sobrecarga de trabajo (Meneses, Feldman y Chacón-Puignau, 1999).

Estas condiciones desencadenan en dificultades en la salud de los trabajadores, manifestadas en problemas físicos, psicológicos e incluso socio-familiares que afectan considerablemente la productividad laboral. Las exigencias laborales actuales, de las que hablábamos anteriormente han cambiado el concepto buen desempeño laboral; puesto que ahora es tendencia el hablar de competencias como la iniciativa, la toma de decisiones, la capacidad de solución de problemas, la innovación, el autocontrol y autorregulación y el desarrollo de estrategias de auto-motivación, competencias que son medidas para determinar qué tan productivo es un colaborador. (Peiró, 2004).

## 4.2. Sistematización del problema

En este contexto surgen las siguientes interrogantes:

### 4.2.1 Interrogante general

- ¿Cuál es el impacto de los factores de riesgo psicosocial sobre el estrés y la productividad laboral en los registradores públicos de la SUNARP, Sede Arequipa?

### 4.2.2 Interrogantes específicas

- ¿Cuáles son los niveles de riesgo psicosocial que poseen los trabajadores de registros públicos según modalidad de contrato?
- ¿Cuáles son los niveles de estrés laboral que poseen los trabajadores de registros públicos según modalidad de contrato?
- ¿Cuáles son los niveles de productividad que poseen los trabajadores de registros públicos según área de trabajo?
- ¿Cuáles son los niveles de riesgo psicosocial que poseen los trabajadores de registros públicos según área de trabajo?
- ¿Cuáles son los niveles de estrés laboral que poseen los trabajadores de registros públicos según área de trabajo?
- ¿Cuáles son los niveles de estrés laboral que poseen los trabajadores de registros públicos según área de trabajo?
- ¿Cuáles podrían ser las estrategias a implementar para disminuir la incidencia de riesgos psicosociales en el área registral de la SUNARP- Sede Arequipa?

## 4.3. Justificación del problema

### 4.3.1. Socio-Económica

Tras los avances tecnológicos y las demandas del mundo laboral, los factores de riesgo psicosocial salen a relucir como un conjunto de contextos, casi siempre intangibles, que impactan negativamente en la emocionalidad, la salud física y psicológica general del que trabaja, con manifestaciones claras de preocupación, ansiedad, depresión y estrés (Arias, 2010).

Como resultado de este escenario se hace necesario identificar, evaluar y controlar las condiciones laborales para prevenir la aparición de factores de riesgo para nuestra salud como para la seguridad dentro del trabajo. (European Agency for Safety and Health at work (EU-OSHA, 2007).

En el Perú, no existen evidencias de estudios sobre estos riesgos de factores psicosociales y su vinculación con niveles de estrés y la productividad laboral dentro de organizaciones, menos aún en las entidades públicas. Es en las entidades públicas donde se consiente una mayor diversidad de condiciones laborales, puesto que dentro de una entidad pública, se encuentra distintas modalidades de contrato, con distintas responsabilidades y beneficios variados, por lo que se hace imprescindible programas de prevención e intervención en pos de la seguridad y salud en el trabajo.

### 4.3.2. Metodológica

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos es más conocida como SUNARP, es un organismo descentralizado autónomo del Sector Justicia y ente del Sistema Nacional de los Registros Públicos, el cual se encarga de planificar, organizar, normar, dirigir, coordinar y supervisar la inscripción y publicidad de actos y contratos en los Registros Públicos que integran el Sistema Nacional.

Por lo tanto, el perfil de los trabajadores que integran el equipo que ayuda con el cumplimiento de la misión de la institución, es en su mayoría abogados especializados en la calificación de títulos y la inscripción de los mismos.

La SUNARP, Sede Arequipa actualmente cuenta con más de 300 trabajadores de los cuales un 40% se encuentra dedicado exclusivamente a realizar las funciones registrales. Representando el mayor porcentaje de trabajadores dentro de una misma categoría de funciones (20% administrativos, 10% cajeros, 30% cargos diversos dentro del área registral)

Por ese motivo, en esta investigación se analiza la relación entre los factores de riesgos psicosociales y los niveles de estrés y productividad de los trabajadores del área registral de la SUNARP, Sede Arequipa que intervienen en la calificación e inscripción de títulos, por ser una muestra homogénea y que representa la principal línea de negocio de la empresa.

### **4.3.3. Personal**

La muestra elegida para este estudio fue elegida por conveniencia, ya que actualmente laboro en la SUNARP, Sede Arequipa, como Analista de Desarrollo Organizacional, dentro del Área de Recursos Humanos y como Psicóloga Organizacional para mí es de gran importancia determinar posibles factores de riesgo para la salud mental y física de los colaboradores y de esta manera contribuir con los programas anuales para la prevención de enfermedades ocupacionales.

Asimismo, las variables a correlacionar en este estudio (estrés laboral y productividad) son de gran interés de examinar para la alta dirección de la institución por ser muy fluctuantes y determinantes en la calidad de atención al ciudadano peruano, servicio que según disposiciones presidenciales debe de ser reevaluado y mejorado en beneficio de todos los ciudadanos y que marca nuestro objetivo institucional primordial.

## 5. VARIABLES

Tabla 35: Operacionalización de variables

| TIPO DE VARIABLE     | VARIABLE                                            | CONSTRUCTO                 | ESCALA                                        | SUBESCALA                                                    |
|----------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| <i>Independiente</i> | <i>Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo</i> | Condiciones Intralaborales | Demandas del trabajo                          | Demandas cuantitativas                                       |
|                      |                                                     |                            |                                               | Demandas de carga mental                                     |
|                      |                                                     |                            |                                               | Exigencias de responsabilidad del cargo                      |
|                      |                                                     |                            |                                               | Demandas ambientales y de esfuerzo físico                    |
|                      |                                                     |                            |                                               | Demandas de la jornada de trabajo                            |
|                      |                                                     |                            |                                               | Consistencia del rol                                         |
|                      |                                                     |                            |                                               | Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral        |
|                      |                                                     |                            | Control                                       | Control y autonomía sobre el trabajo                         |
|                      |                                                     |                            |                                               | Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas |
|                      |                                                     |                            |                                               | Participación y manejo del cambio                            |
|                      |                                                     |                            |                                               | Claridad de rol                                              |
|                      |                                                     |                            |                                               | Capacitación                                                 |
|                      |                                                     |                            | Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo | Características del liderazgo                                |
|                      |                                                     |                            |                                               | Relaciones sociales en el trabajo                            |
|                      |                                                     |                            |                                               | Retroalimentación del desempeño                              |
|                      |                                                     |                            |                                               | Reconocimiento y compensación                                |

|                  |                | Condiciones extralaborales | Recompensa                                                                              | Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza |
|------------------|----------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
|                  |                |                            |                                                                                         | Tiempo fuera del trabajo                                                               |
|                  |                |                            |                                                                                         | Relaciones familiares                                                                  |
|                  |                |                            |                                                                                         | Comunicación y relaciones interpersonales                                              |
|                  |                |                            |                                                                                         | Situación económica del grupo familiar                                                 |
|                  |                |                            |                                                                                         | Características de la vivienda y de su entorno                                         |
|                  |                |                            |                                                                                         | Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo                                   |
|                  |                |                            | Desplazamiento vivienda. Trabajo. Vivienda                                              |                                                                                        |
| TIPO DE VARIABLE |                | VARIABLE                   | NIVELES                                                                                 | ITEMS                                                                                  |
| Dependiente      | Estrés laboral | Fisiológico                | Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.                                      |                                                                                        |
|                  |                |                            | Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon. |                                                                                        |
|                  |                |                            | Problemas respiratorios.                                                                |                                                                                        |
|                  |                |                            | Dolor de cabeza.                                                                        |                                                                                        |
|                  |                |                            | Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.             |                                                                                        |
|                  |                |                            | Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.                                        |                                                                                        |
|                  |                |                            | Cambios fuertes del apetito                                                             |                                                                                        |

|  |  |                           |                                                                                        |
|--|--|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | Social                    | Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez). |
|  |  |                           | Dificultad en las relaciones familiares.                                               |
|  |  |                           | Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades                |
|  |  |                           | Dificultad en las relaciones con otras personas.                                       |
|  |  |                           | Sensación de aislamiento y desinterés.                                                 |
|  |  | Intelectual y del trabajo | Sentimiento de sobrecarga de trabajo                                                   |
|  |  |                           | Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes                                       |
|  |  |                           | Aumento en el número de accidentes de trabajo                                          |
|  |  |                           | Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida              |
|  |  |                           | Cansancio, tedio o desgano.                                                            |
|  |  |                           | Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad                           |
|  |  |                           | Deseo de no asistir al trabajo                                                         |
|  |  |                           | Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.                                     |
|  |  |                           | Dificultad para tomar decisiones                                                       |
|  |  |                           | Deseo de cambiar de empleo                                                             |
|  |  | Psicoemocional            | Sentimiento de soledad y miedo.                                                        |
|  |  |                           | Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.                      |

|  |                      |                        |                                                            |
|--|----------------------|------------------------|------------------------------------------------------------|
|  |                      |                        | Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.          |
|  |                      |                        | Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios    |
|  |                      |                        | Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada" |
|  |                      |                        | Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.        |
|  |                      |                        | Sentimiento de que está perdiendo la razón.                |
|  |                      |                        | Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad           |
|  | <i>Productividad</i> | Inscripción de títulos | Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.    |
|  |                      |                        | Inscrito                                                   |
|  |                      |                        | Liquidado                                                  |
|  |                      |                        | Observado                                                  |
|  |                      |                        | Reservado                                                  |
|  |                      |                        | Tachado                                                    |

Fuente: Elaboración propia

## 6. MARCO CONCEPTUAL

### 6.1. Factores de Riesgo Psicosocial

Para entender el concepto de Factores de Riesgo Psicosocial, es necesario entender el significado de Factor Psicosocial, enfocados en temas laborales.

Una de las primeras definiciones de Factor Psicosocial se dio en 1984, cuando se reunió el comité de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS). Propusieron como definición que “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción laboral y las condiciones organizacionales, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo” (OIT, 1986), todas estas a través de percepciones y experiencias, influyen en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (Moreno, et al. 2009).

Llaneza, (2003), autor de diferentes estudios sobre ergonomía y psicología, considera factores psicosociales a los factores provenientes de la organización y de la interacción humana que pueden afectar al bienestar y la salud del trabajador. El contenido del trabajo, la carga laboral, la capacidad de control sobre la propia tarea, el rol de trabajo, supervisión y relaciones laborales son algunos de los factores psicosociales que se enumeran

Los factores psicosociales pueden beneficiar o no favorecer la actividad laboral y el ambiente laboral de los colaboradores. De manera positiva, fomentan el desarrollo personal de los trabajadores y si por el contrario su influencia negativa, afectan la salud (Gil-Monte, 2012).

Cuando su influencia es negativa se le denomina “factor de riesgo”, (Gil-Monte, 2009), como por ejemplo en este caso de estudio, cuando es fuente de estrés laboral y puede causar daño psicológico, físico y socio-emocional a las personas.

Cox y Griffiths (1995) definieron los factores de riesgo como: aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores.

Para el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo en el año 1997 son escenarios que se hallan presentes en el trabajo y que están relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que pueden afectar tanto al bienestar o a la salud del colaborador como a su rendimiento” (INSHT, 1997).

Cuando el trabajador interactúa con el medio laboral, aparecen los factores de riesgo por ello ninguna persona queda libre de resultar afectado por ellos (Rodríguez, 2009).

Los factores de riesgo psicosocial dependen de las percepciones y experiencias del trabajador, por lo que son complejos y difíciles de entender. Muchos se relacionan con aspectos internos, relacionadas al centro de trabajo (intralaborales) y otros a externas (extralaborales), que siendo ajenas al lugar de trabajo, afectan igualmente el bienestar del individuo (Villalobos, 2004).

Desde esta perspectiva podemos ver que los factores de riesgo psicosocial dependen mucho de cómo observa el colaborador el mundo donde se encuentra sumido. En los últimos años se ha dado una serie de cambios en el contexto laboral y no todas las personas tienen la misma capacidad de afrontamiento y se pueden adaptar a distintas realidades laborales, con cambios inciertos, demandas de disponibilidad y actualización permanente.

Por lo tanto, los factores de riesgo psicosociales se hacen muy personales y exclusivos, de ahí que prevenirlos y evitarlos es una tarea compleja y difícil.

Artazcos (2002) reconoce que los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral, han cobrado protagonismo debido a las nuevas formas de organización en el trabajo administrativo, manifiesta que la ampliación de horas laborales y el aumento de las exigencias en el trabajo han contribuido en gran medida a esto.

Bossa (1988) precisa un concepto de los factores de riesgo psicosociales como un conjunto de elementos que interaccionan constituidos por el factor humano y el medio ambiente laboral y que no se encuentran integrados, generando carga mental y física desencadenada en fatiga o estrés

laboral que repercute en la salud y el bienestar general de los colaboradores. El estrés además disminuye la eficacia en el trabajo. Sánchez (2010)

Fernández (2012) indica que uno de los factores de riesgo psicosocial, es el estrés, debido a las formas de trabajo centradas en el individuo y en la relación a su entorno.

Fernández además, define otros factores de riesgo psicosocial bases como: la mala utilización de habilidades, la sobrecarga de trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas en las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico.

Kompier y Van Den Beek (2008) indican que los factores de riesgos psicosociales están asociados con el modo como los individuos interactúan con las demandas de sus trabajos y el ambiente de trabajo. Algunos de estos factores son: la carga de trabajo, el control en el trabajo, el soporte social de sus compañeros de trabajadores, sentido de la comunidad, la administración de la retroalimentación, la calidad de liderazgo y el estrés en el trabajo.

Kalimo, El-Batawi y Cooper (1988) estudiaron 16 factores psicosociales laborales:

El interés el significado de la tarea, la responsabilidad, la variedad y destreza, la identidad de tarea, la información sobre los resultados de la tarea, la influencia sobre el trabajo, la autonomía, el control del ritmo, el conflicto de funciones, la claridad de funciones, la incertidumbre sobre la tarea, la interdependencia de las tareas, la sobrecarga de funciones, la suficiencia de recursos y la suficiencia de la capacidad.

A su vez el Consejo Colombiano de Seguridad (1967) los divide en: factores psicosociales extrínsecos e intrínsecos, que serán objeto de estudio en esta tesis, y dentro de los cuales están:

- Intrínsecos: Que se refiere a todos esos factores inherentes al ambiente laboral y al tipo de organización para la que se labora y que causan problemas de salud y merman el bienestar de los trabajadores.
- Extrínsecos: Son las condiciones sociales, económicas y familiares que también afectan el desenvolvimiento normal de los trabajadores y compromete su salud.

En los últimos años los factores psicosociales son una de las grandes prioridades en salud laboral, según han declarado distintas instituciones como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH), la Unión Europea (UE) o la Agencia Europea de Salud y Seguridad (OSHA) (Juárez-García, Vera Calzaretta, Gómez Ortiz, Canepa, y Schnall, 2008).

La relación existente entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral con la salud ha hecho que aumente la importancia y reconocimiento que se le ha dado a estos temas (Leka y Houdmont, 2010; Näswall, Hellgren, y Sverke, 2008).

Además, la comprobación de la existencia de relación entre los riesgos psicosociales y enfermedades física y emocionales, es lo que hace que exista una gran preocupación por abordar estos riesgos psicosociales en el ámbito laboral (Luceño, 2005; Luceño y Martín, 2005; Martín, Luceño, Jaén, y Rubio, 2007).

## 6.2. Estrés laboral

A lo largo del tiempo se han hecho muchos intentos para interpretar y definir el estrés.

La primera teoría sobre el estrés pertenece a Freud (1978), quien consideró el estrés como el resultado de una descarga reducida de energía libidinal, ya sea debido a obstáculos externos o internos. El término estrés fue empleado por primera vez en un contexto biológico por el endocrinólogo Hans Selye en los años treinta y desde entonces se han dado muchas definiciones.

Moorhead y Griffen (1998) definieron el estrés como la respuesta adaptativa de una persona a un estímulo que plantea demandas físicas y psicológicas a una persona. Similar, Sherman, Bahlander y Snell (1996), también definieron el estrés como cualquier demanda ajustada en un individuo causada por factores físicos, emocionales o mentales que requieran un comportamiento de afrontamiento.

Además, Taylor (1995) describe el estrés como una experiencia emocional negativa acompañada de cambios predecibles bioquímicos, fisiológicos, cognitivos y de comportamiento que se dirigen ya sea hacia la alteración de los acontecimientos o para acomodar sus efectos.

Una vez más, Bennett (1994) define el estrés como una amplia colección de síntomas físicos y psicológicos que resulta de las dificultades experimentadas por un individuo al intentar adaptarse a un entorno. Esto significa que el potencial de estrés existe cuando la situación ambiental presenta una demanda que amenaza con exceder las capacidades y los recursos de una persona.

Por lo tanto, se puede decir que el estrés puede ser visto como la reacción ante demandas excesivas que afectan físicamente y psicológicamente a una persona que resulta en una condición mental o física que resulta de la amenaza o peligro percibido y la presión para eliminarlo.

Aldwin (1994) considera que el estrés se refiere a la experiencia creada como resultado de la interacción del individuo y el ambiente de trabajo. Esta interacción puede conducir a tensiones psicológicas y fisiológicas. Selye (1964) define el estrés como la degeneración natural del cuerpo y como la respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda que se le ponga. Por otro lado es importante recalcar que el mismo reconoció el significado del estrés positivo, que no sólo no causa degeneración y mal funcionamiento, sino que también puede actuar como factor productivo y como factor de desarrollo y creación.

Para Robbins (2004), el estrés es una condición dinámica en la que una persona afronta oportunidades o demandas relacionadas con lo que desea y para las cuales el resultado es percibido como incierto y significativo. Tomando este supuesto, podríamos decir que el estrés no es necesariamente malo, sino que también tiene un valor positivo cuando ofrece una ganancia potencial.

La Universidad Pontificia Javeriana en el subcentro de Seguridad Social y Riesgos profesionales, conceptualiza el estrés laboral como una serie de reacciones de carácter psicológico, emocional y comportamental, que se produce cuando el individuo debe de desafiar demandas derivadas de su interacción con el ambiente laboral (factores de riesgo psicosocial en el trabajo), ante las cuales su capacidad de afrontamiento es escaso, originando un desbalance que afecta su bienestar e inclusive su salud (Díaz, 2011).

Luego de todo esto, Karasek (1979) propuso un modelo teórico, donde los factores básicos que causan estrés al empleado son tres:

- a) El trabajo o proyecto que el empleado está llamado a poner en efecto en sí mismo.
- b) Los límites de la iniciativa adoptada por el empleado, la independencia y el margen de control que tiene en el trabajo.
- c) Relaciones sociales con personas mayores, colegas y subordinados.

La existencia de uno de estos tres factores no es suficiente para crear estrés. Los tres juntos, sin embargo, definitivamente afectan al empleado.

Según Warr, (1990) los factores básicos que influyen en el estrés son la toma de decisiones y el desarrollo de conocimientos, habilidades y experiencias, remuneración satisfactoria, funciones de trabajo interesantes y variadas, roles precisos, seguridad física, objetivos tangibles, reconocimiento social y el potencial de relaciones interpersonales comunicación.

Según Siegrist (1996), debe haber un equilibrio entre lo que los empleados "invierten" en el trabajo y lo que reciben. De lo contrario, se sienten oprimidos e insatisfechos.

Las consecuencias que trae el estrés laboral ha sido objeto de varias investigaciones en un esfuerzo por prevenir o mitigar su aparición dentro del ambiente de trabajo.

Los efectos negativos incluyen la falta de voluntad y el interés por el trabajo, la reducción de la eficacia, la disminución de la eficiencia y también un bajo compromiso con la organización, el trabajo y los colegas. También aumenta el nivel de rigidez e inflexibilidad en relación con el desempeño en el trabajo, y crea un espacio para la ignorancia o de falta respeto a las reglas, políticas y reglamentos de la organización. (Fairbrother y Warn, 2003).

En los casos en que los empleados no reconocen su nivel de estrés para poder contrarrestarlo e ignoran las consecuencias que tiene en ellos, puede causar muchos problemas a la salud. Un mal desempeño y una situación indeseable son las principales consecuencias de un estrés no manejado, que crea muchos problemas a la salud como la depresión, el absentismo, el nerviosismo, etc. En esta situación los empleados son incapaces de entender o disfrutar de la vida. Esto también conduce a reducir su calidad de vida, que llevan a los empleados a perder sus objetivos de logro y por lo tanto afecta su desempeño laboral en gran medida. La ambigüedad o la prolongación de esta

situación disminuye la confianza y la autoestima de los trabajadores por y hace que pierdan motivación para alcanzar sus objetivos de desarrollo personal y crecimiento profesional. (Michie, 2002).

Estos problemas concurrentes e incertidumbres también dañan las expectativas y los objetivos de una empresa. Esto podría aumentar considerablemente el absentismo y la rotación del personal. También crea una gran brecha entre la expectativa real y los resultados. Debido a que la empresa se vuelve incapaz de mantener una relación armoniosa entre los empleadores y los empleados. Además conduce a reducir la satisfacción laboral y también crea problemas morales contractuales. Como consecuencia, los empleadores enfrentan muchas dificultades internas y externas debido a una mala comunicación entre empleadores, empleados y clientes. Por lo que una hábil gestión directiva para poder prevenir y contrarrestar una situación conflictiva como esta, es de suma necesidad para la subsistencia de cualquier organización de trabajo. (Michie, 2002).

Las definiciones dadas, las consecuencias estudiadas y los posibles problemas que puedan aparecer por estrés mencionados anteriormente, nos deja clara la premisa que los empleadores son incapaces de manipular las expectativas de sus trabajadores, si no se conocen el nivel de estrés que presentan, o el potencial al que pueden llegar y se gestiona de manera oportuna. (Michie, 2002).



### 6.3. Productividad

Existen mucha literatura sobre el entorno laboral y dentro de ella muchas definiciones de la palabra "productividad". La productividad del trabajo se suele medir como la producción por trabajador o la producción por hora de trabajo.

El crecimiento de la productividad se identifica como un indicador importante de competitividad organizacional (Dedrick et al., 2003). Por lo tanto, la medición de la productividad determina las decisiones de gestión dentro de las organizaciones.

Probablemente, la primera vez que la palabra "productividad" fue mencionada en un artículo por Quensay en el año 1766. En 1833 Littré definió la productividad como la "facultad de producir", es decir, el deseo de producir.

En su forma más simple, la productividad es una relación entre el producto y el insumo (Campbell y Campbell, 1988, Ruch, 1982). Esta noción se remonta al uso de la rueda giratoria en los trabajos de mano de obra en el siglo XI cuando la maquinaria hizo a las personas más eficientes (Pacey, 1991). Las mejoras adicionales en la productividad ocurrieron durante la revolución industrial, cuando el uso de la maquinaria en la fabricación substituyó la mano de obra manual y hecha a mano. En consecuencia, los productos se producían con menos recursos consumidos, por lo que aumentaban la productividad (Antras & Voth, 2003).

Sin embargo, la productividad se produce en varios niveles en la sociedad y dentro de la empresa. Van Niekerk en 1978, detalla aspectos de los estudios de productividad. Identifica tres niveles dentro de la empresa, en la diferenciación de la productividad: la productividad de todo el negocio, la productividad de diferentes departamentos dentro del negocio, y la productividad de los procesos individuales dentro de los departamentos. Curiosamente, omite el reconocimiento del nivel del propio individuo.

Por otro lado, para que los empleados de las organizaciones sean capaces de ser productivos, es posible que tengan que estar presentes ciertos factores críticos. Un empleado no puede ser productivo simplemente por su propio esfuerzo. En los planteamientos en los que define una

fuerza de trabajo como productiva, Suttermeister (1976) sugiere que los factores que afectan la productividad pueden clasificarse en términos técnicos o humanos.

Los factores humanos se clasificaron en: la capacidad y motivación del individuo, y los factores técnicos, pueden ser por ejemplo, el producto, el diseño, la maquinaria, etc. El cita estudios que han demostrado que la alta satisfacción de los empleados ha influido en la productividad a largo plazo de manera positiva. Suttermeister en 1976, concluye que las pruebas parecen sugerir que la relación de satisfacción / productividad es circular, por ende el esfuerzo y desempeño afecta la satisfacción, y esa satisfacción influencia en el nivel de aspiración, afecta el esfuerzo y el desempeño. Para que el trabajo sea productivo y las habilidades necesarias, el trabajador también debe tener la "correcta" actitud, y el "derecho" a un buen ambiente de trabajo.

Rothman (1987), Redding y Wong (1986), entre otros examinaron la forma en que las personas se comportan en el trabajo y su relación con su productividad. Concluyeron que los principales factores que determinan su rendimiento son las actitudes que los individuos llevan al lugar de trabajo y el ambiente donde realizan sus labores. El ambiente de trabajo implica no sólo la tecnología e infraestructura que existe, sino el clima de la organización. Afirma además, que la empresa exitosa está "preparada" para combinar efectivamente la actitud "correcta" de su fuerza de trabajo con la tecnología "correcta".

Existen, como estos, diferentes hilos de investigación que se centran en la productividad, cada uno teniendo una perspectiva diferente. Esta sección considerará conceptos de la productividad organizacional individual.

A nivel de la organización, la productividad se ocupa de organizar el lugar de trabajo de manera que pueda maximizar la eficiencia. Esto se deriva de la noción del taylorismo, que se inició a finales del siglo XIX por Frederick Taylor (Taylor, 1947), él estudió la productividad de los trabajadores de fábrica.

La noción de taylorismo llevó a un aumento de la productividad organizacional y desde entonces se ha aplicado en muchas empresas en todo el mundo (Kanigel, 2005). El trabajo de Taylor condujo a

un mayor interés en el desarrollo de las teorías sobre la productividad organizacional, como los Principios de Gestión de Henri Fayol y los Principios de Coordinación de Mary Parker Follett (Shockley-Zalabak, 1999).

Para la productividad a nivel organizacional, los gerentes, los dueños de negocios y los Directores Ejecutivos se concentran en utilizar los recursos adecuados para obtener el mejor resultado, generalmente traducidos en beneficios financieros (Campbell y Campbell, 1988).

La productividad puede verse desde el punto de vista de la perspectiva del individuo. La gente hace elecciones personales todos los días sobre qué hacer y cómo hacer su trabajo para satisfacer las necesidades y deseos de la organización. Ese proceso de maximizar el logro individual es la esencia de la productividad (Campbell & Campbell, 1988).

Por lo anterior podemos ver que la productividad puede evaluarse desde diferentes aspectos. Moore y Ross (1978) sugieren que la productividad se puede separar en dos aspectos: rendimiento y financiero. Ellos postulan que la productividad de rendimiento se refiere al número de productos producidos, mientras que la productividad financiera se basa en el valor monetario de los productos. La productividad financiera es común en investigaciones que evalúan productividad organizacional, como lo demuestran los estudios de Dewan y Kraemer (2000), Aubert y Reich (2009), Brynjolfsson y Hitt (2003) y Kempplila y Lonnqvist (2003). Estos estudios evalúan el valor monetario de los productos para medir la productividad de una economía u organización.

Por otro lado, la productividad de rendimiento se muestra a través de trabajos como los de Tarakdar y otros (2007), Torkzadeh y Doll (1999), Vuolle, Tiainen, Kallio, Vainio, Kulju y Wigelius (2008) y Yun, Kettinger y Lee). Estos estudios se basan en las cantidades de productos (tareas de trabajo) realizadas, este tipo de productividad será que se utilizará en esta investigación, dada la naturaleza del estudio y a efectos de poder contestar nuestras preguntas de investigación.

La evaluación de la productividad desde una perspectiva de rendimiento se ha utilizado con éxito en investigaciones previas sobre la productividad individual (Tarafdar y otros., 2007; Torkzadeh & Doll, 1999), Vuolle y otros., 2008; Yun y otros., 2012).

La productividad individual en particular es un factor muy importante a investigar, ya que contribuye a la productividad organizacional (Campbell y Campbell, 1988).

## 6.4. Antecedentes investigativos

Los factores de riesgo psicosocial han tomado gran relevancia en las últimas décadas. Muchas investigaciones realizadas en distintas partes del mundo muestran gran cantidad de información sobre como las condiciones psicosociales afectan la salud de los colaboradores en el ámbito laboral.

En este apartado se presentan diversos estudios que aportan al desarrollo del tema de estudio de esta tesis:

Benavides, et al. (2002), realizó un estudio en España sobre la descripción de los factores de riesgo psicosocial, tomando la muestra de cuatro empresas según características personales y laborales de los trabajadores. En el estudio los factores de riesgo psicosocial se midieron mediante un cuestionario de autor reporte, esta publicación transversal valoró la demanda, control y apoyo social percibidos por los colaboradores. Los datos se analizaron mediante el cálculo de la mediada y la medida de dispersión de los factores de riesgo psicosocial para cada una de las empresas por separado. Asimismo, se describió la distribución según variables laborales y personales. La media para el apoyo social fue igual a 5 en todas las empresas observándose variación en la demanda psicológica (entre 13 y 16) y en control (entre 20 y 26).

Aunque la validez de los resultados es limitada en este estudio, este fue el primer estudio que valora la distribución de las puntuaciones de factores de riesgo psicosocial laboral en España, encontrando variabilidades entre distintas empresas.

Otro estudio español fue realizado por Artazcoz y Molinero (2004), quienes efectuaron una evaluación sobre los factores de riesgo psicosocial combinando metodología cuantitativa y cualitativa, para determinar la importancia de indicadores de salud mental y medir la repercusión de los factores de riesgo psicosocial según puesto de trabajo.

Los resultados de este estudio, realizador son trabajadores manuales de la sección de termoplástico, arrojó mejor estado de salud mental en las mujeres y en los trabajadores menos cualificados y reporta las exigencias psicológicas del trabajo como el principal factor asociado a los trastornos de salud mental.

Cano (2012), estudió la identificación, medición y evaluación de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de la Universidad San Francisco en Ecuador-Quito, aplicando el método FPSICO de evaluación de factores de riesgo psicosocial aplicado en docentes, administrativos y operarios. Los resultados arrojan que el personal administrativo y docente está expuesto a índices elevados de riesgos psicosociales, mientras en el personal operativo el nivel de riesgo es moderado.

Mientras en Costa Rica, Sánchez (2010), se realiza un estudio de factores intra y extralaborales en una entidad pública. Este estudio cualitativo de 12 hombres y 12 mujeres permitió conocer si esta población presentaba síntomas relacionados con el estrés. Como conclusiones se presentaron riesgos intralaborales como: la falta de reconocimiento en el trabajo y la desigualdad de género, en cuanto a los extralaborales: las preocupaciones familiares de cuidado y atención a la familia afectan la satisfacción en el trabajo.

Por otro lado, en Colombia, Duque (2005), realiza un estudio relacionando los factores de riesgo psicosocial con ansiedad y depresión en trabajadores administrativos en la ciudad de Pereira. Entre los resultados se encontró una relación entre el riesgo psicosocial, la ansiedad y la carga mental.

En el mismo país, pero en esta oportunidad en la ciudad de Cali, se realizó una investigación de los factores psicosociales percibidos en el ambiente laboral de funcionarios contratados indefinidamente en una universidad privada (Orozco, 2010). Los factores de riesgo encontrados en 25 trabajadores fueron: relación social, exigencias psicológicas cognitivas, estima, control de tiempo en el trabajo, esconder emociones. Se identificaron factores protectores como: integración en la empresa, posibilidades de desarrollo, sentido del trabajo, claridad de rol, apoyo social y calidad de liderazgo.

Nuevamente en la ciudad de Pereira, se estudió la relación entre los factores de riesgo psicosocial intralaborales y el estrés laboral en trabajadores administrativos y operativos de una empresa comercializadores de productos de consumo masivo, (Colorado y García, 2014). La muestra se compuso por 85 colaboradores, 25 del área administrativa y 60 operarios. El instrumento utilizado fue la Batería de Instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, creada por la Universidad Pontificia Javeriana y que es utilizada en este estudio.

En los resultados encontrados destaca los factores de: liderazgo, control sobre el trabajo, demandas de trabajo y recompensa relacionados significativamente con estrés. Se determinó que

el estrés varía dependiendo del estatus jerárquico y de la percepción de las condiciones psicosociales intralaborales de los empleados. Se concluyó que el personal operativo puntúa más alto tanto en niveles de estrés como en niveles de riesgo psicosocial intralaboral en comparación con los administrativos.

Otro estudio que relacionó el estrés con factores de riesgo psicosocial es el que realizó, Hernández (2014) en Casanare, este estudio tomó como muestra a trabajadores operativos de obras civiles de la empresa BHB Ingeniería S.A.S. Este estudio también utilizó la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial creada por el Ministerio de Trabajo Colombiano. Los resultados reportan un nivel de riesgo muy alto para todos los factores psicosociales y el estrés, que amerita una inmediata intervención de programas de salud y bienestar en el trabajo.

Innumerables estudios sobre factores de riesgo psicosocial han sido aplicados pero ninguno que relacione las tres variables de este estudio, sin embargo, existen estudios que relacionan el estrés con la productividad laboral nombrados a continuación:

Se ha encontrado que el estrés ocupacional está relacionado con el desempeño en el trabajo (Motowidlo, Packard, Manning, 1986; Donaldson-Feilder 2011).

Yozgat, Yurtkora, Bilginoglu (2013), en una investigación sobre el estrés laboral y el desempeño en el trabajo entre los empleados del sector público, encontraron una relación negativa entre el estrés laboral y el desempeño en el trabajo. En una investigación similar en China; Siu (2003) reveló que existe una relación negativa entre las fuentes de estrés y el desempeño laboral. Motowidlo, Packard, Manning, (1986), en un estudio encontró que, los eventos identificados como una causa de estrés conducen a la depresión, que a su vez, causan decrementos en las relaciones interpersonales y cognitivo-motivacionales del desempeño laboral.

Mahan et al (2010) encontró evidencia de como el estrés puede relacionarse significativamente y positivamente con la ansiedad y la depresión. Demostró como los estresores en el ambiente de trabajo de educadores, así como la ansiedad afectaban su rendimiento laboral.

Wu (2011), igualmente encontró, que el estrés y el desempeño en el trabajo se correlacionaban negativamente. Naqvi et al (2013) encontraron que la falta de recompensas financieras, inflexibilidad en las horas de trabajo, problemas personales, bajo control sobre el ambiente de

trabajo y el sistema de gestión burocrático se relacionan negativamente con la productividad de los empleados.

Dunmade, Adegoke y Agboola (2014), en un estudio sobre el estrés tecnológico entre los trabajadores universitarios, encontró que el estrés tecnológico tiene consecuencias negativas sobre el desempeño del trabajador.

En un estudio similar, con una muestra de universidades estatales Suandi, Ismail y Othman (2014), encontraron que la relación entre el estrés laboral y el desempeño en el trabajo es moderadamente negativa.

Según Forkuo, Affum-Osei, Osei, Addo. (2014), el compromiso de los empleados tiene un impacto positivo en el crecimiento y la sucesión de pequeñas y medianas empresas, pero un alto nivel de estrés repercute significativamente en el compromiso y afecta la productividad. El estrés pone efectos drásticos en los empleados. Los empleados en situación de estrés no pueden satisfacer las expectativas de su organización, debido a que se enfrentan a cansancio físico, psicológico y organizacional (Khattak, Khan, Haq, Arif, y Minhas, 2011). Los empleados en la organización de servicios están sujetos a un alto grado de estrés relacionado con el trabajo, que es la razón principal del mal desempeño de los empleados en el trabajo (Ismail y Hong, 2011). El estrés en el trabajo afecta negativamente al bienestar de las mujeres, lo cual crea insatisfacción y emociones negativas hacia el trabajo y, en última instancia, disminuye su productividad (Tsaur y Tang, 2012). La mayoría de los empleados en las organizaciones sienten que su trabajo es estresante y a cambio disminuye su rendimiento (Shahid, 2012).

La condición de "alta demanda y bajo control" está altamente asociada con problemas cardiovasculares y cardíacos, ansiedad, desmoralización y depresión, uso de drogas (Alcohol) y susceptibilidad a una amplia gama de enfermedades infecciosas. La condición de "alto esfuerzo y bajo control" también se asocia con alta tasa de problemas cardiovasculares, de ansiedad, depresión y conflictos. Donde estas dos condiciones están presentes, incidentes altos de dolor de espalda y lesiones de tensión receptiva se producen. En conjunto, ambas condiciones suprimen la productividad de los empleados (Naqvi et al., 2013).

Los empleados que no tienen ningún control sobre su trabajo, la falta de recompensas financieras, sistema de gestión de apoyo no se enfrentan a graves problemas físicos, como enfermedades del corazón, aumento de la presión arterial y dolores de cabeza. A través del compromiso de este empleado hacia el trabajo disminuye (Malik, 2011). En el trabajo, el estrés afecta el equilibrio físico, psicológico y financiero de los empleados. Como resultado del estrés, los empleados están ausentes de la organización y pierden horas de trabajo (Pediwal, 2011). El estrés aumenta la rotación del trabajo del empleado, lo que influye tanto en los empleados como en la productividad organizacional (Shehzad, Hussain, Bashir, Chishti, Nasir, 2011).

La ambigüedad de los roles, las relaciones laborales, la seguridad en el trabajo, la falta de autonomía en el trabajo, la interfaz del hogar de trabajo, la compensación y los beneficios, la falta de apoyo de la dirección son las fuentes clave para crear estrés laboral. Debido a estas fuentes de estrés, la participación de los empleados en el trabajo disminuye y, en última instancia, afecta negativamente la productividad de los empleados (Coetzee y Devillier, 2010).

El estrés tiene una importancia considerable para la preocupación organizacional, porque tiene un efecto directo en la salud del empleado y su desempeño (Bytyqi et al., 2010). Debido a la globalización y la alta competencia entre las organizaciones, los empleados desempeñan sus funciones más allá de las horas de trabajo de rutina. Tales cambios en la naturaleza del trabajo aumentan el estrés laboral, que afectan a la salud física y mental de los trabajadores. Estos efectos del estrés laboral no sólo son destructivos para los empleados individuales, sino también para la organización (Salleh, 2008). Es el tema más importante en salud, ya que tiene un efecto adverso o negativo sobre la seguridad y la salud del personal (Conway et al., 2008).

El estrés en los empleados se está convirtiendo en un problema grave en la industria de la hospitalidad. Afecta tanto a los empleados como a los empleadores y disminuye su productividad y desempeño en el trabajo (Neill y Davis, 2009). El estrés de alto nivel puede causar nerviosismo, tensión, ansiedad, depresión, enfermedades cardiovasculares, trastornos musculo-esqueléticos y trastornos gastrointestinales (Medi Bank Private Inc., 2008; Ghaleb y Thuria, 2008). Es tener los efectos indeseables en el desempeño organizacional, y debe entenderse en la perspectiva de los empleados que trabajan en estas organizaciones que los costos relacionados con el estrés son muy altos (Dhar y Bhagat, 2008).

El estrés influye en la gente de manera positiva y negativa. En una etapa inicial, influye positivamente para motivar a los empleados, pero si es consistente por mucho tiempo, influye negativamente en las personas (Jing, 2008). En una organización, si el estrés no se trata, entonces destruye gradualmente la rentabilidad de la organización (Ongori y Agolla, 2008). En el trabajo, las trabajadoras se ven afectadas más que los hombres por el estrés. Con el aumento de la edad, el estrés laboral también aumenta (Lambert et al., 2007). Se observa que el estrés hiperestático es responsable de los trastornos físicos y psicofisiológicos, lo que conduce al mal desempeño de un empleado (Shah, 2003).



## 7. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 7.1. Objetivo principal

- Examinar la relación entre factores de riesgo psicosocial laboral, estrés y productividad de los colaboradores del área registral de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos.

### 7.2. Objetivos secundarios

- Determinar los niveles de riesgo intralaboral y extralaboral de riesgo psicosocial de los colaboradores del área registral de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos según modalidad de contrato y área de trabajo.
- Determinar los niveles de estrés laboral de los colaboradores del área registral de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos según modalidad de contrato y área de trabajo.
- Determinar los niveles de productividad laboral de los colaboradores del área registral de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos según modalidad de contrato y área de trabajo.
- Proponer estrategias para reducir los factores de riesgo psicosociales en los colaboradores del área Registral de la SUNARP-Sede Arequipa

## 8. Hipótesis del estudio

Para realizar la investigación, se han planteado la siguiente hipótesis:

**H1:** Es probable que exista una correlación significativa entre los factores de riesgos psicosociales, el estrés laboral y la productividad de los trabajadores del área registral de la SUNARP-Sede Arequipa.



# **CAPITULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL**

## 9. Planteamiento Operacional

### 9.1. Tipo o diseño de investigación

El diseño de este trabajo es no experimental porque los resultados se toman en un solo momento y no se manipula ninguna variable para medir sus efectos. Esta investigación es de tipo correlacional con la que se pretende estimar las relaciones existentes entre los factores de riesgo psicosocial con el estrés laboral y la productividad. Por lo tanto, este estudio es de tipo correlacional, puesto que persigue medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables. Es decir, intenta predecir el valor aproximado que tendrán un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que tienen en la variable o variables relacionadas.

Además es transversal en tanto permite conocer la situación de la población objeto de estudio en un momento dado.

### 9.2. Técnicas

Este estudio tiene una variable independiente que se medirá con un cuestionario de autoinforme, el cuestionario de Factores de Riesgo Psicosociales (intralaborales y extralaborales en su forma A), dos variables dependientes medidas con el cuestionario de estrés laboral, y los reportes de productividad del mes de enero, de todos los colaboradores del área registral de la SUNARP, Sede Arequipa.

### 9.3. Instrumentos

Para poder medir las variables dependientes se administraron 3 cuestionarios de autoreporte:

#### A) Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial: La

Batería de riesgo psicosocial fue creada por el Ministerio de la Protección Social Pontificia Universidad Javeriana (Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales) en Julio del 2010. Comprende 8 instrumentos de evaluación:

- Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador).
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A).
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B).

- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.
- Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo.
- Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.
- Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.
- Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010).

**B)** Ficha de datos generales (datos socio-demográfica y datos ocupacionales del trabajador), el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A) y el cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.

En este caso solo se utilizaron 2 instrumentos: el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A) y el cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral y como datos sociodemográficos solo se tuvieron en cuenta: apellidos y nombres de los participantes, modalidad de contrato (practicante, CAS o CAP) y área de trabajo (naturales, predios, jurídicas y vehicular).

Para ver especificaciones conceptuales de los instrumentos revisar el Anexo.

### **C) Cuestionario de Estrés Laboral:**

**Cuestionario Estrés Laboral:** Herramienta elaborada en la ciudad Santiago, Chile (1995) en la Universidad Diego Portales por los autores Prieto Teresita y Trucco Marcelo. Está dividida en tres premisas de las cuáles cada una contiene preguntas y su forma de calificar son:

**Tabla 36: Escala del Cuestionario Estrés Laboral de Prieto Teresita y Trucco**

| VALORES | ESTRÉS<br>PSICOLOGICO | ESTRÉS<br>FISIOLOGICO | ESTRESORES |
|---------|-----------------------|-----------------------|------------|
| 1       | No, en lo<br>absoluto | Nunca                 | Nunca      |
| 2       | Un poco más           | A veces               | A veces    |

|   |                          |          |          |
|---|--------------------------|----------|----------|
| 3 | No más que lo habitual   | A menudo | A menudo |
| 4 | Mucho más de lo habitual | Siempre  | Siempre  |

Fuente: Elaboración propia.

Sin embargo, para el desarrollo de este estudio solo se tomarán dos partes del instrumento: se medirá el estrés psicológico y el estrés fisiológico sin tener en cuenta el apartado de estresores puesto que estos ya se consideran con mayor detalle en el instrumento de factores de riesgo psicosocial.

#### Dimensiones:

- **Estrés psicológico:** Esta dimensión busca obtener la percepción del evaluado sobre cómo se ha sentido en el último mes de trabajo, mediante 12 preguntas que exploran la salud psicológica.
- **Estrés fisiológico:** Esta dimensión enlista 21 síntomas físicos con la finalidad de evaluar alteraciones psicosomáticas a causa del estrés.

**Interpretación:** Al finalizar las preguntas, se saca el promedio de los valores que hayan escogido para determinar el valor de cada dimensión.

#### ***Baremos de calificación para Prueba de Factores de riesgo psicosocial y de estrés laboral:***

Para las pruebas de Factores de riesgo psicosocial (Intrapersonal y Extrapersonal) y de estrés (Psicológico y Fisiológico), se utilizaron los cuartiles para el análisis en base a la campana de Gauss.

La campana de Gauss se divide en tres sectores: 25% límite inferior, 50% grupo medio y 25% límite superior. Con ello podemos referir, los límites de cada prueba y cada escala en base a 3 escalas:

|      |       |      |
|------|-------|------|
| ALTO | MEDIO | BAJO |
|------|-------|------|

Siendo así, para la prueba de Factores de riesgo, la escala interpersonal, se le otorgaron los siguientes baremos:

| ALTO    | MEDIO   | BAJO    |
|---------|---------|---------|
| 450-376 | 275-226 | 225-150 |

Para la escala extrapersonal se le otorgaron los siguientes baremos:

| ALTO    | MEDIO  | BAJO  |
|---------|--------|-------|
| 145-103 | 102-74 | 73-29 |

Para la prueba de estrés, a la escala de estrés psicológico se le otorgaron los siguientes baremos:

| ALTO  | MEDIO | BAJO  |
|-------|-------|-------|
| 48-49 | 39-22 | 21-12 |

Y por último, a la escala de estrés fisiológico se le concedieron los siguientes baremos:

| ALTO  | MEDIO | BAJO  |
|-------|-------|-------|
| 84-64 | 63-43 | 42-21 |

#### **D) Reporte de Indicadores de Productividad del área registral de la SUNARP- Sede Arequipa:**

Se analizaron los datos del reporte de productividad del mes de Enero de los trabajadores que conforman la muestra de Registral.

La productividad en el área registral se mide a base de 5 indicadores:

| INSCRITO | LIQUIDADO | OBSERVADO | RESERVADO | TACHADO |
|----------|-----------|-----------|-----------|---------|
|----------|-----------|-----------|-----------|---------|

- **Liquidado:** Estado en el que entra un título al que le falta pagar derechos de inscripción.
- **Observado:** Significa que el título adolece de defectos subsanables, los cuales deberán ser resueltos para poder proceder a la inscripción.
- **Reservado:** Solo aplicable al acto de "reserva de denominación", en la cual procede la reserva de denominación de una empresa por cuanto no existe dentro del sistema otra con igual denominación. Es una anotación temporal, solo dura 30 días.
- **Tachado:** Existen dos tipos:
  - *Tacha sustantiva:* El título adolece de defecto insubsanable, que impide la inscripción, por varias razones.
  - *Tacha de vencimiento:* Es un título que ha sido observado y no ha sido subsanado antes de la fecha de vencimiento del asiento de presentación.
- **Productividad General:** El índice de productividad de los trabajadores es la suma de las 4 dimensiones descritas anteriormente.
- **Productividad Homogenizada:** Los resultados de productividad tuvieron que ser homogenizados puesto que el registro de títulos se da con diferencias entre tipos de títulos y entre modalidades de contrato, por lo que mediante reglas de 3 simple se lograron obtener datos uniformes que luego se correlacionaron con el resto de variables. Para el análisis de las hipótesis de este estudio se utilizará esta variable.

Las puntuaciones totales de productividad se clasificaron como se muestra en la siguiente tabla:

| ALTO      | PROMEDIO | REGULAR | BAJO  |
|-----------|----------|---------|-------|
| 1000-1500 | 600-999  | 200-559 | 0-199 |

## 10. Población y Muestra

Este estudio se realizará en el área registral de la SUNARP-Sede Arequipa. Los participantes oscilan entre las edades de los 20 y los 65 años, con una edad promedio de 32 años de edad.

## 11. Estrategias de recolección de datos

### 11.1. Pre-Selección de la Muestra

El total de personal que labora en el área registral de la SUNARP, Sede Arequipa a quienes se les aplicó los cuestionarios de autoinforme de factores de riesgo psicosocial y estrés laboral y de los cuales se analizó el reporte mensual de productividad del mes de enero, fueron 52 personas que representan un 70% del total de muestra existente (74 personas).

### 11.2. Criterios de inclusión

Personal que labora como registradores públicos, asistentes registrales o practicantes de registros públicos de la SUNARP, Sede Arequipa.

### 11.3. Criterios de Procesamiento de Información

Los datos serán procesados estadísticamente en la herramienta SPSS para su correcta interpretación.

Se procedió a relacionar la variable independiente con cada una de las independientes, es decir, los factores de riesgo psicosocial se relacionarán con los niveles de estrés y la productividad encontrada en la muestra.

## 12. Limitaciones

- Se tuvo que solicitar a los participantes sus nombres y apellidos puesto que para relacionar los datos con la variable “productividad” se necesitaba saber la identidad de los examinados, esto podría disminuir en mucho la validez de los datos de los informes de autoreporte dada que la información que se consigna en esta investigación es muy personal.
- Al ser una entidad pública, las pruebas no pudieron tomarse a todos los colaboradores del área registral puesto que fue voluntaria a pedido de la Jefatura Zonal y mucha parte del personal no aceptó ser parte del estudio o estuvo de vacaciones ( las 52 personas evaluadas representan el 70% del total de trabajadores registrales.)
- Dada la naturaleza del estudio, los datos contenidos en esta tesis reflejan el comportamiento de un momento dado (Enero 2017) de los trabajadores registrales de la SUNARP, Sede Arequipa.
- Debido a las dos limitaciones anteriores, este estudio no puede ser generalizable para toda la población registral ni como un dato perdurable en el tiempo, por lo que un estudio longitudinal podría dar datos más exactos sobre la problemática planteada en esta tesis sin embargo se necesitaría a mi criterio, por lo menos un año para poder obtener datos precisos, dada la coyuntura laboral que se viven dentro del sector público (rotaciones de personal y jefaturas constantes y cambios en políticas de trabajo y legislación peruana.)
- La carencia de un tiempo y espacio que permita el llenado de los cuestionarios de autoreporte con la debida concentración y tranquilidad para hacerlo, los cuestionarios se repartieron al personal para que pudieran hacerlo en su tiempo libre ya que sus labores impedían juntar la muestra en otro ambiente.



## 13.ANEXOS: INSTRUMENTOS

## 13.1 CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

### FORMA A

#### INSTRUCCIONES

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

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

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

Ejemplo

| Nº | PREGUNTAS                | Siempre | Casi Siempre | Algunas Veces | Casi Nunca | Nunca |
|----|--------------------------|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 1  | Mi trabajo es repetitivo | X       |              |               |            |       |

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

**Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial. Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.**

**El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.**

Gracias por su colaboración.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

| Nº | PREGUNTAS                                     | Siempre | Casi Siempre | Algunas Veces | Casi Nunca | Nunca |
|----|-----------------------------------------------|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| 1  | El ruido en el lugar donde trabajo es molesto |         |              |               |            |       |

|                                                                                                     |                                                                                               |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 2                                                                                                   | En el lugar donde trabajo hace mucho frío                                                     |  |  |  |  |  |
| 3                                                                                                   | En el lugar donde trabajo hace mucho calor                                                    |  |  |  |  |  |
| 4                                                                                                   | El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable                                       |  |  |  |  |  |
| 5                                                                                                   | La luz del sitio donde trabajo es agradable                                                   |  |  |  |  |  |
| 6                                                                                                   | El espacio donde trabajo es cómodo                                                            |  |  |  |  |  |
| 7                                                                                                   | En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud.          |  |  |  |  |  |
| 8                                                                                                   | Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico.                                              |  |  |  |  |  |
| 9                                                                                                   | Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos                                    |  |  |  |  |  |
| 10                                                                                                  | En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud |  |  |  |  |  |
| 11                                                                                                  | Me preocupa accidentarme en mi trabajo                                                        |  |  |  |  |  |
| 12                                                                                                  | El lugar donde trabajo es limpio y ordenado                                                   |  |  |  |  |  |
| Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo. |                                                                                               |  |  |  |  |  |
| 13                                                                                                  | Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional                           |  |  |  |  |  |
| 14                                                                                                  | Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes                                 |  |  |  |  |  |
| 15                                                                                                  | Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar                                  |  |  |  |  |  |
| Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.         |                                                                                               |  |  |  |  |  |
| 16                                                                                                  | Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental                                               |  |  |  |  |  |
| 17                                                                                                  | Mi trabajo me exige estar muy concentrado                                                     |  |  |  |  |  |
| 18                                                                                                  | Mi trabajo me exige memorizar mucha información                                               |  |  |  |  |  |

|                                                                                                                        |                                                                                               |  |  |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 19                                                                                                                     | En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido                                 |  |  |  |  |  |
| 20                                                                                                                     | Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo                                  |  |  |  |  |  |
| 21                                                                                                                     | Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles                                          |  |  |  |  |  |
| Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo |                                                                                               |  |  |  |  |  |
| 22                                                                                                                     | En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor                                               |  |  |  |  |  |
| 23                                                                                                                     | En mi trabajo respondo por dinero de la empresa                                               |  |  |  |  |  |
| 24                                                                                                                     | Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros                          |  |  |  |  |  |
| 25                                                                                                                     | Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo                           |  |  |  |  |  |
| 26                                                                                                                     | Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas                                         |  |  |  |  |  |
| 27                                                                                                                     | En el trabajo me dan órdenes contradictorias                                                  |  |  |  |  |  |
| 28                                                                                                                     | En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias                                               |  |  |  |  |  |
| 29                                                                                                                     | En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos |  |  |  |  |  |
| 30                                                                                                                     | En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica            |  |  |  |  |  |
| Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.                                                 |                                                                                               |  |  |  |  |  |
| 31                                                                                                                     | Trabajo en horario de noche                                                                   |  |  |  |  |  |
| 32                                                                                                                     | En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar                                          |  |  |  |  |  |
| 33                                                                                                                     | Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana                   |  |  |  |  |  |

|                                                                                                        |                                                                       |  |  |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 34                                                                                                     | En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes   |  |  |  |  |  |
| 35                                                                                                     | Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo                      |  |  |  |  |  |
| 36                                                                                                     | Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo               |  |  |  |  |  |
| 37                                                                                                     | Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa                  |  |  |  |  |  |
| 38                                                                                                     | Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco |  |  |  |  |  |
| Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo. |                                                                       |  |  |  |  |  |
| 39                                                                                                     | Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades                     |  |  |  |  |  |
| 40                                                                                                     | Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos                       |  |  |  |  |  |
| 41                                                                                                     | Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas                           |  |  |  |  |  |
| 42                                                                                                     | Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.             |  |  |  |  |  |
| 43                                                                                                     | Puedo tomar pausas cuando las necesito                                |  |  |  |  |  |
| 44                                                                                                     | Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día                           |  |  |  |  |  |
| 45                                                                                                     | Puedo decidir la velocidad a la que trabajo                           |  |  |  |  |  |
| 46                                                                                                     | Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo               |  |  |  |  |  |
| 47                                                                                                     | Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal  |  |  |  |  |  |
| Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo      |                                                                       |  |  |  |  |  |
| 48                                                                                                     | Los cambios en mi trabajo han sido                                    |  |  |  |  |  |

|                                                                                                                               |                                                                                       |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|                                                                                                                               | beneficiosos                                                                          |  |  |  |  |  |
| 49                                                                                                                            | Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo                          |  |  |  |  |  |
| 50                                                                                                                            | Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo                     |  |  |  |  |  |
| 51                                                                                                                            | Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias |  |  |  |  |  |
| 52                                                                                                                            | Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor                        |  |  |  |  |  |
| Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.                    |                                                                                       |  |  |  |  |  |
| 53                                                                                                                            | Me informan con claridad cuáles son mis funciones                                     |  |  |  |  |  |
| 54                                                                                                                            | Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo                   |  |  |  |  |  |
| 55                                                                                                                            | Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo                   |  |  |  |  |  |
| 56                                                                                                                            | Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa                          |  |  |  |  |  |
| 57                                                                                                                            | Me explican claramente los objetivos de mi trabajo                                    |  |  |  |  |  |
| 58                                                                                                                            | Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo                  |  |  |  |  |  |
| 59                                                                                                                            | Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo                |  |  |  |  |  |
| Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo. |                                                                                       |  |  |  |  |  |
| 60                                                                                                                            | La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo            |  |  |  |  |  |
| 61                                                                                                                            | Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo                                        |  |  |  |  |  |

|                                                                                                                       |                                                                         |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 62                                                                                                                    | Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo               |  |  |  |  |  |
| Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.                          |                                                                         |  |  |  |  |  |
| 63                                                                                                                    | Mi jefe me da instrucciones claras                                      |  |  |  |  |  |
| 64                                                                                                                    | Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo                              |  |  |  |  |  |
| 65                                                                                                                    | Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones                 |  |  |  |  |  |
| 66                                                                                                                    | Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo                            |  |  |  |  |  |
| 67                                                                                                                    | Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo       |  |  |  |  |  |
| 68                                                                                                                    | Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo  |  |  |  |  |  |
| 69                                                                                                                    | La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo      |  |  |  |  |  |
| 70                                                                                                                    | Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo                              |  |  |  |  |  |
| 71                                                                                                                    | Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo                          |  |  |  |  |  |
| 72                                                                                                                    | Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo |  |  |  |  |  |
| 73                                                                                                                    | Siento que puedo confiar en mi jefe                                     |  |  |  |  |  |
| 74                                                                                                                    | Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo                    |  |  |  |  |  |
| 75                                                                                                                    | Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito                           |  |  |  |  |  |
| Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo. |                                                                         |  |  |  |  |  |
| 76                                                                                                                    | Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo                            |  |  |  |  |  |
| 77                                                                                                                    | En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa                    |  |  |  |  |  |
| 78                                                                                                                    | Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo                   |  |  |  |  |  |

|                                                                                                                     |                                                                       |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 79                                                                                                                  | Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo                       |  |  |  |  |  |
| 80                                                                                                                  | En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan                  |  |  |  |  |  |
| 81                                                                                                                  | Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa       |  |  |  |  |  |
| 82                                                                                                                  | Hay integración en mi grupo de trabajo                                |  |  |  |  |  |
| 83                                                                                                                  | Mi grupo de trabajo es muy unido                                      |  |  |  |  |  |
| 84                                                                                                                  | Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo            |  |  |  |  |  |
| 85                                                                                                                  | Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran |  |  |  |  |  |
| 86                                                                                                                  | Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo              |  |  |  |  |  |
| 87                                                                                                                  | Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades         |  |  |  |  |  |
| 88                                                                                                                  | En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros                  |  |  |  |  |  |
| 89                                                                                                                  | Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas      |  |  |  |  |  |
| Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo. |                                                                       |  |  |  |  |  |
| 90                                                                                                                  | Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo                      |  |  |  |  |  |
| 91                                                                                                                  | Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo                   |  |  |  |  |  |
| 92                                                                                                                  | La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara |  |  |  |  |  |
| 93                                                                                                                  | La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar     |  |  |  |  |  |
| 94                                                                                                                  | Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo          |  |  |  |  |  |

| Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo. |                                                                       |  |  |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 95                                                                                                                       | En la empresa confían en mi trabajo                                   |  |  |  |  |  |
| 96                                                                                                                       | En la empresa me pagan a tiempo mi salario                            |  |  |  |  |  |
| 97                                                                                                                       | El pago que recibo es el que me ofreció la empresa                    |  |  |  |  |  |
| 98                                                                                                                       | El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo       |  |  |  |  |  |
| 99                                                                                                                       | En mi trabajo tengo posibilidades de progresar                        |  |  |  |  |  |
| 100                                                                                                                      | Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa |  |  |  |  |  |
| 101                                                                                                                      | La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores           |  |  |  |  |  |
| 102                                                                                                                      | Mi trabajo en la empresa es estable                                   |  |  |  |  |  |
| 103                                                                                                                      | El trabajo que hago me hace sentir bien                               |  |  |  |  |  |
| 104                                                                                                                      | Siento orgullo de trabajar en esta empresa                            |  |  |  |  |  |
| 105                                                                                                                      | Hablo bien de la empresa con otras personas                           |  |  |  |  |  |

Fuente: Ministerio de la Protección Social Pontificia Universidad Javeriana

## 13.2 CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EXTRALABORAL

| N°                                                                                              | PREGUNTAS                                                                     | Siempre | Casi Siempre | Algunas Veces | Casi Nunca | Nunca |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------|---------------|------------|-------|
| Las siguientes preguntas están relacionadas con varias condiciones de la zona donde usted vive. |                                                                               |         |              |               |            |       |
| 1                                                                                               | Es fácil transportarme entre mi casa y el trabajo                             |         |              |               |            |       |
| 2                                                                                               | Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo |         |              |               |            |       |
| 3                                                                                               | Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso el trabajo                        |         |              |               |            |       |
| 4                                                                                               | Me transporto cómodamente entre mi casa y el trabajo                          |         |              |               |            |       |
| 5                                                                                               | La zona donde vivo es segura                                                  |         |              |               |            |       |
| 6                                                                                               | En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia                |         |              |               |            |       |
| 7                                                                                               | Desde donde vivo me es fácil llegar al centro médico donde me atienden        |         |              |               |            |       |
| 8                                                                                               | Cerca de mi vivienda las vías están en buenas condiciones                     |         |              |               |            |       |
| 9                                                                                               | Cerca de mi vivienda encuentro fácilmente transporte                          |         |              |               |            |       |
| 10                                                                                              | Las condiciones de mi vivienda son buenas                                     |         |              |               |            |       |
| 11                                                                                              | En mi vivienda hay servicios de agua y luz                                    |         |              |               |            |       |
| 12                                                                                              | Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero       |         |              |               |            |       |
| 13                                                                                              | Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo                    |         |              |               |            |       |
| Las siguientes preguntas están relacionadas con su vida fuera del trabajo:                      |                                                                               |         |              |               |            |       |
| 14                                                                                              | Me queda tiempo para actividades de recreación                                |         |              |               |            |       |
| 15                                                                                              | Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar                      |         |              |               |            |       |

|    |                                                                                       |  |  |  |  |  |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 16 | Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar                          |  |  |  |  |  |
| 17 | Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos                                   |  |  |  |  |  |
| 18 | Tengo buena comunicación con las personas cercanas                                    |  |  |  |  |  |
| 19 | Las relaciones con mis amigos son buenas                                              |  |  |  |  |  |
| 20 | Converso con personas cercanas sobre diferentes temas                                 |  |  |  |  |  |
| 21 | Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo problemas                       |  |  |  |  |  |
| 22 | Cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo problemas                              |  |  |  |  |  |
| 23 | Puedo hablar con personas cercanas sobre las cosas que me pasan                       |  |  |  |  |  |
| 24 | Mis problemas personales o familiares afectan mi trabajo                              |  |  |  |  |  |
| 25 | La relación con mi familia cercana es cordial                                         |  |  |  |  |  |
| 26 | Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar |  |  |  |  |  |
| 27 | Los problemas con mis familiares los resolvemos de manera amistosa                    |  |  |  |  |  |
| 28 | Mis problemas personales o familiares afectan mis relaciones en el trabajo            |  |  |  |  |  |
| 29 | El dinero que ganamos en el hogar alcanza para cubrir los gastos básicos              |  |  |  |  |  |
| 30 | Tengo otros compromisos económicos que afectan mucho el presupuesto familiar          |  |  |  |  |  |
| 31 | En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar                                         |  |  |  |  |  |

Fuente: Ministerio de la Protección Social Pontificia Universidad Javeriana

## 13.3 CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL

Las siguientes preguntas están dirigidas a conocer como se ha sentido Ud. durante el último mes en el trabajo. Haga el favor de responder todas las preguntas marcando la respuesta que mejor corresponde a su estado actual de trabajo.

| N°                                                                                                                                                                                                    | Pregunta                                                                    | No, en Absoluto | Un poco más | No más que lo habitual | Mucho más que lo habitual |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|------------------------|---------------------------|
| 1                                                                                                                                                                                                     | ¿Ha dejado de dormir por preocupaciones?                                    |                 |             |                        |                           |
| 2                                                                                                                                                                                                     | ¿Se ha sentido constantemente tenso?                                        |                 |             |                        |                           |
| 3                                                                                                                                                                                                     | ¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?                                |                 |             |                        |                           |
| 4                                                                                                                                                                                                     | ¿Ha sentido que usted es útil en los asuntos de la vida diaria?             |                 |             |                        |                           |
| 5                                                                                                                                                                                                     | ¿Ha sido capaz de enfrentar sus problemas?                                  |                 |             |                        |                           |
| 6                                                                                                                                                                                                     | ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?                                   |                 |             |                        |                           |
| 7                                                                                                                                                                                                     | ¿Ha sentido que no logra resolver sus dificultades?                         |                 |             |                        |                           |
| 8                                                                                                                                                                                                     | ¿Se ha sentido razonablemente feliz, considerando todas las circunstancias? |                 |             |                        |                           |
| 9                                                                                                                                                                                                     | ¿Ha podido disfrutar las actividades de su vida diaria?                     |                 |             |                        |                           |
| 10                                                                                                                                                                                                    | ¿Se ha sentido triste y deprimido?                                          |                 |             |                        |                           |
| 11                                                                                                                                                                                                    | ¿Ha perdido confianza en sí mismo?                                          |                 |             |                        |                           |
| 12                                                                                                                                                                                                    | ¿Ha sentido que usted no vale nada?                                         |                 |             |                        |                           |
| A continuación se le pide que señale con qué frecuencia ha sentido en el último mes los síntomas o molestias que se presentan a continuación. Marque la columna que mejor indique como se ha sentido. |                                                                             |                 |             |                        |                           |
| N°                                                                                                                                                                                                    | Pregunta                                                                    | No, en Absoluto | Un poco más | No más que lo habitual | Mucho más que lo habitual |

|    |                                                                  |  |  |  |  |
|----|------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 1  | Dificultad para conciliar el sueño                               |  |  |  |  |
| 2  | Dificultades para permanecer dormido.                            |  |  |  |  |
| 3  | Dolores de cabeza.                                               |  |  |  |  |
| 4  | Pérdida del apetito.                                             |  |  |  |  |
| 5  | Aumento del apetito                                              |  |  |  |  |
| 6  | Se cansa fácilmente.                                             |  |  |  |  |
| 7  | Molestias estomacales o digestivas.                              |  |  |  |  |
| 8  | Le cuesta levantarse en la mañana.                               |  |  |  |  |
| 9  | Menor capacidad de trabajo.                                      |  |  |  |  |
| 10 | Siente que se ahoga o le falta el aire.                          |  |  |  |  |
| 11 | Dolor en la región del cuello, hombros o brazos.                 |  |  |  |  |
| 12 | Dolor de espalda o cintura.                                      |  |  |  |  |
| 13 | Muy sensible o con deseos de llorar.                             |  |  |  |  |
| 14 | Palpitaciones o que el corazón late más rápido                   |  |  |  |  |
| 15 | Mareos o sensación de fatiga.                                    |  |  |  |  |
| 16 | Sufre pesadillas.                                                |  |  |  |  |
| 17 | Siente que tiembla (las manos o los párpados).                   |  |  |  |  |
| 18 | Mentalmente agotado o no puede concentrarse o pensar claramente. |  |  |  |  |
| 19 | Dolor u opresión en el pecho.                                    |  |  |  |  |
| 20 | Impaciente e irritable.                                          |  |  |  |  |
| 21 | Desea que se le deje solo, tranquilo.                            |  |  |  |  |

Fuente: Prieto T., Teresita, Trucco B., Marcelo (1995). Construcción de un instrumento global para medirestrés laboral.

Tesis para optar al grado de licenciado en Psicología. Universidad Diego Portales. Escuela de Psicología.

## 13.4 MANUAL DE LA BATERÍA PARA LA EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DEL MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL DE COLOMBIA.

Tabla 36: Ficha de batería de instrumentos de evaluación de factores de riesgo psicosocial.

| FICHA TÉCNICA                                |                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre:</b>                               | Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral).                                                                                                                                            |
| <b>Fecha de Publicación:</b>                 | Julio de 2010.                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Autores:</b>                              | Ministerio de la Protección Social Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales.                                                                                                            |
| <b>Instrumentos que componen la batería:</b> | Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador). Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A). Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral. |
| <b>Objetivo de la batería:</b>               | Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral en población laboralmente activa.                                                                                                                        |
| <b>Alcance:</b>                              | Identificar datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores. Establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral y determinar su nivel de riesgo.                                    |

Fuente: Ministerio de la Protección Social Pontificia Universidad Javeriana

La construcción de la batería de estos instrumentos partió de la definición de factores psicosociales que presenta la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social

(2010), cuyo texto es el siguiente: “Los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”.

Dicha definición permite distinguir tres tipos de condiciones: intralaborales, extralaborales e individuales.

**Condiciones Intralaborales:** Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. El modelo en el que se basa la batería retoma elementos de los modelos de demanda control-apoyo social del Karasek, Theorell (1990) y Johnson (1986), del modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist (1996 y 1998) y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005). A partir de estos modelos, se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales. Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo (Villalobos, 2005) y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial. Los dominios considerados son las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa. Los dominios y cómo fueron concebidos en los instrumentos de la batería, se definen a continuación:

*a. Demandas del trabajo:* se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.

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

*c. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo:* el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. El concepto de

relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión.

**d. Recompensa:** este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización. Los anteriores dominios del ámbito intralaboral están compuestos por las dimensiones que se presentan en la siguiente tabla:

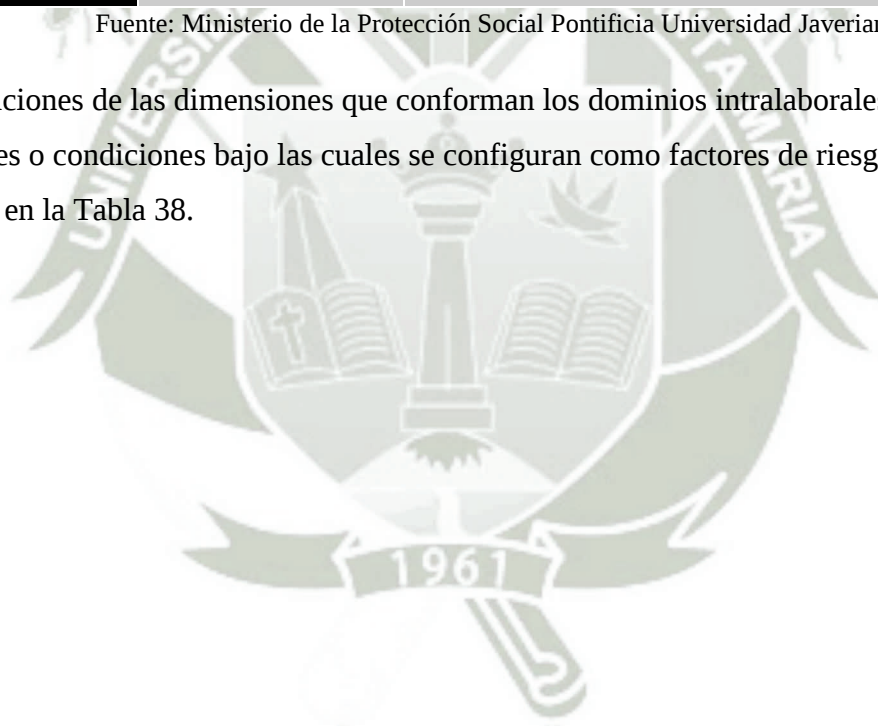
**Tabla 37: Dimensiones de los constructos de la batería de pruebas que miden factores de riesgo psicosocial.**

| CONSTRUCTO                 | DOMINIOS            | DIMENSIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CONDICIONES INTRALABORALES | DEMANDAS DE TRABAJO | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Demandas cuantitativas (13-15)</li> <li>-Demandas de carga mental (16-21)</li> <li>-Exigencias de responsabilidad del cargo. (22-26)</li> <li>-Demandas ambientales y de esfuerzo físico. (1-12)</li> <li>-Demandas de la jornada de trabajo. (31-35)</li> <li>-Consistencia de rol. (27-30)</li> <li>-Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral. (36-38)</li> </ul> |
|                            | CONTROL             | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Control y autonomía sobre el trabajo. (43-47)</li> <li>-Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas. (39-42)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                         |

|  |                                               |                                                                                                                                                                                                        |
|--|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Participación y manejo del cambio. (48-52)</li> <li>-Claridad de rol. (53-59)</li> <li>-Capacitación. (60-62)</li> </ul>                                       |
|  | LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Características del liderazgo. (63-75)</li> <li>-Relaciones sociales en el trabajo. (76-89)</li> <li>-Retroalimentación del desempeño. (90-94)</li> </ul>      |
|  | RECOMPENSA                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Reconocimiento y compensación. (95-102)</li> <li>-Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza. (103-105)</li> </ul> |

Fuente: Ministerio de la Protección Social Pontificia Universidad Javeriana

Las definiciones de las dimensiones que conforman los dominios intralaborales y los principales indicadores o condiciones bajo las cuales se configuran como factores de riesgo psicosocial se presentan en la Tabla 38.



**Tabla 38: Dimensiones de los indicadores intralaborales de los factores de riesgo psicosocial.**

| <i>DIMENSIÓN</i>                                                   | <i>DEFINICIÓN</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <i>INDICADORES DE RIESGO</i>                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><i>Demandas ambientales y de esfuerzo físico</i></b>            | Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación. Las demandas de esta dimensión son condición de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), química, biológica (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial. Las demandas ambientales y de esfuerzo físico se convierten en fuente de riesgo cuando: | -Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.                                                                                           |
| <b><i>Demandas de la jornada de trabajo</i></b>                    | Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos. Se convierten en fuente de riesgo cuando:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | -Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.                                                                                          |
| <b><i>Consistencia de rol</i></b>                                  | Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | -Al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo.<br><br>-Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto. |
| <b><i>Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral</i></b> | Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | -Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.                                                                                                                             |

|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><i>Control y autonomía sobre el trabajo</i></b>                                  | Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso. Es fuente de riesgo cuando:                                                                                                                                                             | <p>-El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente.</p> <p>-El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.</p>        |
| <b><i>Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos</i></b> | Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:                                                                                                                                                                                                          | <p>-El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades.</p> <p>-Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.</p>                                                            |
| <b><i>Participación y manejo del cambio</i></b>                                     | Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados. Se convierte en una fuente de riesgo cuando: | <p>-El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio.</p> <p>-En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador.</p> <p>-Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.</p> |
| <b><i>Claridad de rol</i></b>                                                       | Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa. Esta condición se convierte en una fuente de riesgo cuando:                                                                       | -La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.                         |

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Capacitación</b>                    | <p>Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.</p> <p>Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>                                                                           | <p>-El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente.</p> <p>-Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.</p>                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Características del liderazgo</b>   | <p>Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores. Estas características se convierten en fuente de riesgo cuando:</p> | <p>-La gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas.</p> <p>-El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores.</p> <p>-El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso</p> |
| <b>Retroalimentación del desempeño</b> | <p>Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño. Este aspecto se convierte en fuente de riesgo cuando la retroalimentación es:</p>                                   | <p>-Inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Relaciones sociales en el trabajo</b></p>                                                      | <p>Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral.</li> <li>• Las características y calidad de las interacciones entre compañeros.</li> <li>• El apoyo social que se recibe de compañeros.</li> <li>• El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común).</li> <li>• La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración).</li> </ul> <p>Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-En el trabajo existen pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas.</li> <li>-Se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones. Se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz.</li> <li>-Existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo.</li> <li>-El grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.</li> </ul> |
| <p><b>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</b></p> | <p>Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo. Este factor se convierte en fuente de riesgo cuando:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>-El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe.</li> <li>-Se percibe inestabilidad laboral.</li> <li>-Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>Reconocimiento y compensación</b></p>                                                          | <p>Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo. Condición que se convierte en una fuente de riesgo cuando:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>-El reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros.</li> <li>-El salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización.</li> <li>-La empresa descuida el bienestar de los trabajadores.</li> <li>-La organización no considera el desempeño del trabajador para</li> </ul>                                                                                                                             |

tener oportunidades de desarrollo.

Fuente: Ministerio de la Protección Social Pontificia Universidad Javeriana

**Condiciones Extralaborales:** Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. Las dimensiones extralaborales que se evalúan a través de la batería se presentan en la Tabla 39.

**Tabla 39: Dimensiones de los indicadores extralaborales**

| CONSTRUCTO                 | DIMENSIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CONDICIONES EXTRALABORALES | Tiempo fuera del trabajo<br>Relaciones familiares<br>Comunicación y relaciones interpersonales<br>Situación económica del grupo familiar<br>Características de la vivienda y de su entorno<br>Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo<br>Desplazamiento vivienda trabajo vivienda |

Fuente: Ministerio de la Protección Social Pontificia Universidad Javeriana

Las definiciones de cada una de las dimensiones e indicadores de riesgo de los factores extralaborales se presentan en la Tabla 40.

**Tabla 40: Indicadores de los factores de riesgo psicosocial extralaborales**

| DIMENSIONES                     | DEFINICIONES                                                                                                                                                                                                                                                     | INDICADORES DE RIESGO                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Tiempo fuera del trabajo</i> | Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio. Es factor de riesgo cuando: | La cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada o insuficiente.<br><br>La cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente. |

|                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Relaciones familiares</b>                             | Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:                                                                                                       | <p>La relación con familiares es conflictiva.</p> <p>La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus familiares es inexistente o pobre.</p>                                                                                                                                                                          |
| <b>Comunicación y relaciones interpersonales</b>         | Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos. Esta circunstancia se convierte en fuente de riesgo cuando:                                                                                  | <p>La comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o deficiente.</p> <p>La relación con amigos o allegados es conflictiva.</p> <p>La ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre.</p>                                                                    |
| <b>Situación económica del grupo familiar</b>            | Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos. Se convierte en factor de riesgo cuando:                                                                                   | <p>Los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar.</p> <p>Existen deudas económicas difíciles de solventar.</p>                                                                                                                                                           |
| <b>Características de la vivienda y de su entorno</b>    | Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar. Se convierten en fuente de riesgo cuando:                                | <p>Las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias.</p> <p>Las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar.</p> <p>La ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud.</p> |
| <b>Influencia del entorno extralaboral en el trabajo</b> | Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador. La influencia del entorno extralaboral en el trabajo se constituye en fuente de riesgo psicosocial cuando: | Las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.                                                                                                                                                                           |
| <b>Desplazamiento vivienda trabajo</b>                   | Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de                                                                                                                                                                 | El transporte para acudir al trabajo es                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                 |                                                                                                                                                              |                                                                                                               |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>vivienda</b> | vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido. Es fuente de riesgo cuando: | <p>difícil o incómodo.</p> <p>La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada</p> |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Fuente: Ministerio de la Protección Social Pontificia Universidad Javeriana

**Condiciones individuales:** Las condiciones individuales aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes . Estas características socio-demográficas pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales. Al igual que las características socio-demográficas, existen unos aspectos ocupacionales de los trabajadores que también pueden modular los factores psicosociales intra y extralaborales, tales como la antigüedad en la empresa, el cargo, el tipo de contratación y la modalidad de pago, entre otras, las cuales se indagan con los instrumentos de la batería para la evaluación de los factores psicosociales (Tabla 41).

Se tomaron en cuenta 3 de 6 cuestionarios que componen la batería de evaluación de riesgos psicosociales detallados a continuación:

**Tabla 41: Síntesis de los instrumentos tomados de la batería de pruebas que mide factores de riesgo psicosocial utilizados en este estudio.**

|                                          | <i>Ficha de datos generales</i>                               | <i>Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral</i> | <i>Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral</i> |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>Alcance</b>                           | Recolección de información sobre características individuales | Evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral.         | Evaluación de factores de riesgo psicosocial extralaboral.         |
| <b>Aspectos o dimensiones que evalúa</b> | Datos socio-demográficos y ocupacionales                      | Dimensiones y dominios intralaborales.                             | Dimensiones extralaboral.                                          |

|                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><i>Tipo de datos</i></b>                                   | Descriptivos                                                                                                                                                                                                                                                       | Cuantitativos, con una interpretación cualitativa.                                                                                                         | Cuantitativos, con una interpretación cualitativa.                                                                                                         |
| <b><i>Unidad de análisis</i></b>                              | Individuo o grupo (por puesto de trabajo o dependencia)                                                                                                                                                                                                            | Individuo o grupo (por puesto de trabajo o dependencia).                                                                                                   | Individuo                                                                                                                                                  |
| <b><i>Usos y aplicaciones recomendados</i></b>                | Identificación de factores individuales relacionados con datos socio-demográficos y ocupacionales, para el diseño de planes de prevención e intervención.                                                                                                          | Evaluación general de factores de riesgo psicosocial intralaboral. Los resultados por dimensiones permiten priorizar los aspectos que se deben intervenir. | Evaluación general de factores de riesgo psicosocial extralaboral. Los resultados por dimensiones permiten priorizar los aspectos que se deben intervenir. |
| <b><i>Sujetos para quienes va dirigido</i></b>                | Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                            |
| <b><i>Competencia de quienes aplican los instrumentos</i></b> | La aplicación de cualquiera de los instrumentos que conforman la presente batería, así como el análisis e interpretación de sus resultados deberán ser efectuados por un experto, según lo define la Resolución 2646 de 2008 y demás normas vigentes que apliquen. |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                            |

Fuente: Ministerio de la Protección Social Pontificia Universidad Javeriana

