

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DEL PERÚ**

**Escuela de Posgrado**



**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y  
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE  
COFAM, BAJO EL RÉGIMEN LABORAL DEL TRABAJO  
REMOTO DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN  
EL AÑO 2021**

Tesis para obtener el grado académico de Maestra en  
Relaciones Laborales que presenta:

***Berenice Vanessa Trujillo Bossio***

Asesora:

***Olga Rocío Solís Vargas***

Lima, 2023

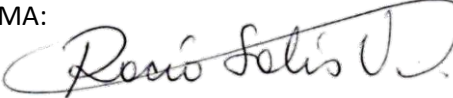
## INFORME DE SIMILITUD

Yo, Olga Rocío Solís Vargas, docente de la Escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesora de la tesis titulada FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE COFAM,BAJO EL RÉGIMEN LABORAL DEL TRABAJO REMOTO DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN EL AÑO 2021, de la autora Berenice Vanessa Trujillo Bossio, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de (25) %. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el 07/06/2023.
- He revisado con detalle dicho reporte y confirmo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio alguno.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha:

Lima 07 de junio 2023

Apellidos y nombres de la asesora: Solís Vargas, Olga Rocío	
DNI: 07631658	FIRMA: 
ORCID: 0009-0003-1164-213X	

## RESUMEN

Berenice Vanessa Trujillo Bossio  
Maestría de Relaciones Laborales

Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral de los docentes de COFAM, bajo el régimen laboral del trabajo remoto durante la pandemia del COVID-19 en el año 2021.

---

En el presente estudio se ha realizado un análisis de frecuencia sobre los factores de riesgo psicosocial y el nivel de satisfacción laboral de un grupo de 139 docentes de la empresa COFAM, los cuales se encuentran bajo el régimen laboral del trabajo remoto, siendo el objetivo general del presente estudio determinar si los docentes son afectados por los factores de riesgo psicosocial bajo la modalidad del trabajo remoto.

Para ello, se aplicó la metodología del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CopSoq) en la versión media CopSoq Ista 21 y la “Escala de Opiniones SL-SPC”, con un enfoque cuantitativo, un alcance correlacional y un diseño transversal, mediante un censo, donde se evaluaron los factores de riesgo psicosocial y su comportamiento, los cuales se agruparon en seis dimensiones y la variable satisfacción.

Luego de analizar los resultados, se logra afirmar que los factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral de los docentes de COFAM, bajo el régimen laboral del trabajo remoto, tienen una relación significativa, que el nivel satisfacción laboral es positiva y se propusieron alternativas estratégicas en la gestión de recursos humanos adecuadas al trabajo remoto y la salud del trabajador.

Palabras claves: Trabajo remoto, Seguridad y Salud en el trabajo, Factores de riesgo psicosocial, Satisfacción laboral, CopSoq Ista 21.

## ABSTRACT

Berenice Vanessa Trujillo Bossio  
Maestría de Relaciones Laborales

Psychosocial risk factors and job satisfaction of COFAM teachers under the labor regime of remote work during the COVID-19 pandemic in 2021.

---

In the present study, a frequency analysis of psychosocial risk factors and the level of job satisfaction of a group of 139 teachers of the COFAM company, who are under the remote work regime, was carried out. The general objective of the present study was to determine whether teachers are affected by psychosocial risk factors under the remote work modality.

For this purpose, the methodology of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire (CopSoq) in the medium version CopSoq Istars 21 and the "Opinions Scale SL-SPC" were applied, with a quantitative approach, a correlational scope and a cross-sectional design, through a census, where the psychosocial risk factors and their behavior were evaluated, which were grouped into six dimensions and the satisfaction variable.

After analyzing the results, it is possible to affirm that the psychosocial risk factors and job satisfaction of COFAM teachers, under the remote work regime, have a significant relationship, that the level of job satisfaction is positive and strategic alternatives were proposed in the management of human resources appropriate to remote work and the health of the worker.

Keywords: Psychosocial risk factors, CopSoq Istars 21, satisfaction.

## REFERENCIA DE SIGLAS Y ABREVIATURAS

COFAM	:	Centro de Orientación Familiar
CopSoq	:	Cuestionario Psicosocial de Copenhague
ISTAS	:	Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud
MINEDU	:	Ministerio de Educación
OIT	:	Organización Internacional del Trabajo
OMS	:	Organización Mundial de la Salud

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Declaración jurada de autenticación	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
Referencias de Siglas y Abreviaturas	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Índice de anexos	ix
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL</b>	<b>7</b>
<b>1.1 Fundamentos teóricos y Normativa jurídica</b>	<b>7</b>
1.1.1 Teletrabajo	7
1.1.2 Seguridad y Salud en el trabajo	8
1.1.3 Marco Jurídico	9
<b>1.2 Definiciones</b>	<b>13</b>
1.2.1 Factores de riesgo Psicosocial	13
1.2.2 Teorías de la Motivación y Satisfacción Laboral	20
<b>1.3 Modelo de Investigación e Hipótesis</b>	<b>23</b>
<b>1.4 Datos de la empresa COFAM</b>	<b>24</b>
<b>CAPÍTULO II: DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN EN LA EMPRESA COFAM</b>	<b>30</b>
<b>2.1 Metodología de la investigación</b>	<b>30</b>
<b>2.2 Herramienta de investigación</b>	<b>31</b>
<b>2.3 Validez del instrumento</b>	<b>33</b>
<b>2.3.1 Investigaciones Internacionales:</b>	<b>33</b>

2.3.2 Investigaciones Nacionales	34
2.3.3 Adaptación del instrumento	35
2.3.4. Entrevistas a Expertos:	36
2.4 Datos de la muestra	37
2.4.1. Ficha técnica y muestra	37
2.4.2 Tipo de Análisis	41
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b>	44
3.1 Presentación y análisis de las frecuencias	44
3.2 Sustentación de la investigación	56
3.3 Cumplimiento de objetivos	57
<b>CONCLUSIONES</b>	61
<b>RECOMENDACIONES</b>	62
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	63
<b>ANEXOS</b>	70

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Modalidades de Trabajo a Distancia.....	12
Tabla 2. Instrumentos para la Evaluación de Factores Psicosociales en el Trabajo ....	15
Tabla 3. Dimensiones Psicosociales .....	16
Tabla 4. Relación de Puestos .....	27
Tabla 5. Expertos.....	36
Tabla 6. Características de los docentes.....	38
Tabla 7. Ficha Técnica.....	38
Tabla 8. Dimensiones de Riesgos Psicosociales Conceptualizadas.....	40
Tabla 9. Sexo de los docentes COFAM .....	41
Tabla 10. Edad de los docentes COFAM .....	42
Tabla 11 Factores de Riesgo Psicosocial - Nivel.....	44
Tabla 12 Satisfacción Laboral - Nivel.....	51
Tabla 13 Contrastación de Hipótesis: Factores de Riesgo Psicosocial (FRP) y Satisfacción Laboral (SL) .....	56

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Teoría de Maslow .....	21
Figura 2. Teoría de Herzberg.....	22
Figura 3. Modelo Conceptual.....	24
Figura 4. Organigrama COFAM .....	26
Figura 5. Flujograma de Intervención.....	32
Figura 6. Cronograma de trabajo COFAM .....	37
Figura 7. Sexo de los docentes de COFAM .....	41
Figura 8. Edad de los docentes de COFAM.....	42
Figura 9. Dimensión exigencias psicológicas del trabajo.....	45
Figura 10. Dimensión conflicto trabajo-familia.....	46
Figura 11. Dimensión control sobre el trabajo .....	47
Figura 12. Dimensión apoyo social y calidad de liderazgo .....	48
Figura 13. Dimensión compensación del trabajo.....	49
Figura 14. Dimensión capital social.....	50
Figura 15. Dimensión Satisfacción de la tarea .....	52
Figura 16. Dimensión Condiciones de trabajo.....	53
Figura 17. Dimensión Reconocimiento personal y/o social .....	54
Figura 18. Dimensión Beneficios económicos.....	55

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1: Cuestionario factor de riesgo psicosocial .....	70
Anexo N° 2: Cuestionario satisfacción laboral.....	73
Anexo N° 3: Confiabilidad .....	75
Anexo N° 4: Prueba de normalidad.....	77
Anexo N° 5: Contrastación de hipótesis .....	81
Anexo N° 6: Recomendaciones de seguridad y salud en el trabajo.....	83
Anexo N° 7: Instructivo de inspecciones en salud ocupacional .....	86
Anexo N° 8: Manual de ergonomía: Trabajo remoto.....	91

## INTRODUCCIÓN

El 31 de diciembre del 2019, la Organización Mundial de la Salud (OMS) informó por primera vez el brote de un virus llamado coronavirus (SARS-CoV2) en Wuhan China, apareciendo en algunos casos neumonía, dando lugar a una enfermedad infecciosa denominada Covid-19. Ante la situación, las investigaciones comenzaron de inmediato, y luego de conocerse los primeros casos de transmisión del virus humano fuera de China, el Comité de Emergencia de la OMS decidió, por unanimidad, que este brote es una emergencia de salud pública (ESPII), es así que el 11 de marzo del 2020, el director general de la OMS, Tedros Adhanom Ghebreyesus, concluye declarar al Covid-19 como una pandemia (OMS, 2020). Según información proporcionada por la Organización de las Naciones Unidas para la educación, la ciencia y la cultura (UNESCO, 2020), las escuelas y las universidades han tenido que suspender sus actividades académicas, afectando a los estudiantes a nivel mundial, siendo solo en América Latina al 02 de abril de 2021, 96,560,894 los estudiantes afectados.

El Perú, no estuvo exento de tomar medidas excepcionales y temporales, a fin de prevenir la propagación del coronavirus, por ello, el gobierno peruano, a través de su Decreto de Urgencia 026-2020, señalando en su artículo 17, inciso 17.1 lo siguiente:

Facúltese a los empleadores públicos y privados a modificar el lugar de la prestación de servicios de todos sus trabajadores para implementar el trabajo remoto, regulado en el presente Decreto de Urgencia, en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19. (El Peruano, 2020, p. 7)

Determinando de esta manera que los trabajadores puedan laborar desde sus domicilios, evitando el traslado a sus centros de trabajo, estableciendo una nueva modalidad laboral denominada trabajo remoto. Para conocer si el trabajo remoto conceptualmente tiene semejanza al teletrabajo, según (Gajendran & Harrison, 2007) exponen el concepto de trabajo a distancia o teletrabajo habilitado por las TIC, donde manifiestan que “también es conocido como trabajo remoto, trabajo virtual o teletrabajo”, es decir, la labor se realiza a distancia a

través de elementos virtuales. Por otro lado, (Alan & Golo, 2017) mencionan que el trabajo a distancia o remoto permite realizar las tareas laborales desde cualquier lugar donde el trabajador se encuentre, a través de la conectividad de la tecnología, siendo esto un empleo remunerado. Si bien el teletrabajo da lugar a una serie de ventajas, también genera factores de riesgo psicosocial que de acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT) los define como “las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores por otro”, generando en la salud de los trabajadores una intervención nociva a través de sus percepciones y experiencias, los cuales están relacionados a situaciones organizacionales favorables o desfavorables, generando discrepancias, que han desencadenado absentismo y rotación laboral, siendo estos indicadores de satisfacción laboral (Dolan et al., 2007).

Es así que el Ministerio de Educación del Perú, pronunciándose a través de la Resolución Ministerial N° 160-2020, establece en su artículo 1 el de:

Disponer el inicio del año escolar a través de la implementación de la estrategia denominada “Aprendo en casa”, a partir del 6 de abril del 2020 (...) para garantizar el servicio educativo mediante su prestación a distancia en las instituciones educativas públicas de Educación Básica, a nivel nacional, en el marco de la emergencia sanitaria para la prevención y control del COVID-19. (El Peruano, 2020, p.10)

En materia de Seguridad y Salud en el trabajo, el 29 de abril del 2020 aprueban los lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo en exposición al Covid-19, a través de la Resolución Ministerial 239-2020 MINSA, donde la empresa deberá garantizar las condiciones que protejan la salud y la vida de los trabajadores (Ministerio de trabajo y Promoción del empleo, 2020) y el 10 de enero del 2021, el Diario El Peruano oficializa el Plan para la vigilancia, prevención y control de Covid-19 en el trabajo, Resolución 003-2021 donde las empresas a través de los comités de seguridad y salud en el trabajo tienen la responsabilidad de controlar y supervisar los casos presentados y prevenir con acciones para mitigar los contagios (El Peruano, 2021).

En este contexto, los docentes se encuentran realizando su labor en una modalidad de trabajo remoto, enfrentándose a nuevos entornos de relaciones laborales de empleo, modificando la modalidad convencional de enseñanza. Si esta nueva modalidad demanda altos índices de exigencias y compromiso, los condicionaría a factores de riesgos psicosociales que influyen en su satisfacción laboral.

En el reporte expuesto en *Workplace flexibility and new product development performance: the role of telework and flexible work schedules*, se estima que, a nivel mundial, el número de personas que se desempeñan en la modalidad de trabajo a distancia han incrementado de 8.5 millones desde 1995 a superar los 100 millones en 2008. Por ello, en este nuevo escenario, dicha digitalización también se está aplicando en el ámbito educativo a través de una formación a distancia, sorprendiendo a las instituciones educativas y sus docentes, en relación a las nuevas condiciones de trabajo y la evaluación de los factores de riesgo psicosociales (Coenen, 2014).

El trabajo físico y el trabajo digital presentan diferentes desafíos en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como una serie de riesgos, tanto físicos como psicosociales, (Garben, 2017) enfocándonos en esta investigación en este último.

Por lo expuesto y el escenario actual de convivencia, se debe señalar que son los riesgos psicosociales los que merecen una mayor atención, debido a las peculiaridades de laborar bajo la modalidad de trabajo remoto, por ello, según Laura & Daleman, (2018) los factores de riesgo psicosocial se encuentran relacionados con la naturaleza de la labor desempeñada por el individuo, sus funciones y el volumen del trabajo dentro de su organización, impactando directamente la comodidad o la salud física, psíquica o social del trabajador. Entonces podemos dilucidar que estos riesgos psicosociales se encuentran directamente relacionados con las condiciones de la organización, así como las habilidades del trabajador y sus experiencias personales que influyen en su satisfacción laboral.

En este contexto, se escogió al Centro de Orientación Familiar (COFAM) para realizar a cabo la presente investigación debido a la variedad de los perfiles de los docentes, a su interés y preocupación de parte de la organización por los mismos alineado a la moral católica y a la facilidad de acceso para la recopilación

de información como aplicación del instrumento. El Centro de Orientación Familiar (COFAM) es una asociación que comprende tres centros educativos (Alpamayo, Salcantay, Preschool), conformada por 260 trabajadores, de los cuales 139 son docentes, cuya misión es contribuir con cada una de las familias en la educación de sus hijos, formándolos como hombres y mujeres íntegros, libres y solidarios, comprometidos con la sociedad bajo una sólida formación académica y en consonancia con las enseñanzas doctrinales y morales católicas. El área de desarrollo humano de COFAM busca conocer si los factores de riesgo psicosocial determinan la satisfacción laboral de sus docentes en una modalidad de trabajo remoto en un entorno de pandemia.

Pregunta general:

¿Se han visto afectados los docentes de COFAM debido a los factores de riesgo psicosocial en la modalidad del trabajo remoto?

Pregunta Específicas:

- 1) ¿Cuál es el grado satisfacción laboral de los docentes de COFAM en la modalidad del trabajo remoto?
- 2) ¿Cuáles son las políticas de gestión de recursos humanos, en la actualidad, que la empresa COFAM ha implementado en la modalidad del trabajo remoto?

Objetivo General:

Determinar si los docentes COFAM son afectados por los factores de riesgo psicosocial bajo la modalidad del trabajo remoto.

Objetivos Específicos:

- 1) Determinar cuál es el grado de satisfacción laboral de los docentes de COFAM que realizan trabajo remoto.
- 2) Establecer diversas alternativas estratégicas de gestión de recursos humanos en la empresa COFAM.

Hipótesis General

Los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral de los docentes de COFAM, bajo el régimen laboral del trabajo remoto guardan una relación significativa.

La importancia de este proyecto se sostiene en que el 21 de junio de 2021, se publicó a través del Diario el Peruano la Ley No 31246, la cual modifica los artículos 49 y 60 de la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el trabajo, pretendiendo afianzar la facultad de los trabajadores a la seguridad ante un posible riesgo epidemiológico y sanitario, donde se presentan disposiciones que aseguran el bienestar del trabajador tanto en el sector público como en el privado (El Peruano, 2021), con lo cual esta investigación es importante para el sector educación y quienes la conforman.

La presente investigación aplicó un enfoque cuantitativo, un alcance correlacional y un diseño transversal, y se hará uso del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CopSoq) en la versión media CopSoq Ista 21 y la “Escala de Opiniones SL-SPC” como instrumentos, concluyendo que existe una relación significativa entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral de los docentes. Con lo anterior expuesto, esta investigación aportará evidencias y propuestas basadas en buenas prácticas proporcionando lineamientos para que las instituciones cuenten con información relevante y confiable, de manera que conduzcan a garantizar la seguridad y salud en el trabajo de todos los trabajadores de un sector económico vital y trascendental para la sociedad como es la educación.

# **MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

## CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

### 1.1 Fundamentos teóricos y Normativa jurídica

#### 1.1.1 Teletrabajo

Teletrabajo es el término más común que se emplea para referirse al trabajo a distancia. Es importante realizar esta aclaración debido a que la presente investigación se desarrolla sobre la figura del trabajo remoto, concepto que surge del teletrabajo y creado en el Perú por la coyuntura del Covid-19.

En el Perú, se hace mención por primera vez al teletrabajo en la normativa en el año 2013 al emitirse la Ley N° 30036, “Ley que regula el teletrabajo”, donde se define al teletrabajo como el desempeño subordinado de labores sin la presencia física del trabajador en la empresa con la que tiene un vínculo laboral y denominando al trabajador que labora en esta modalidad como “teletrabajador”. Asimismo, señala que las labores las desempeñará a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, los mismos que servirán para realizar control y supervisión de sus labores. Los elementos que coadyuvan a identificar el carácter de subordinado de esta modalidad de trabajo son la provisión de los medios físicos y métodos informáticos por parte del empleador, así como la dependencia tecnológica y la propiedad de los resultados, entre otros. En el 2015, se aprueba emite el DS N° 009-2015-TR, que aprueba el reglamento de la Ley N° 30036, definiéndose teletrabajo como *“prestación de servicios subordinada, sin presencia física en el centro de trabajo o entidad pública, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales, a su vez, se ejerce el control y la supervisión de las labores.”* Adicionalmente, en el 2020, surge el concepto de trabajo remoto, figura similar al teletrabajo con ciertas variaciones en las condiciones en que sedesempeña el trabajo, definiéndose como la prestación de servicios subordinada con la presencia física del trabajador en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita, extendiéndose a cualquier tipo de trabajo que no requiera la presencia física del trabajador en el centro de labores.

Para la Organización Internacional de Trabajo, el teletrabajo es el trabajo que se realiza desde casa, es una forma de trabajo, salvo que el teletrabajo se

puede realizar en diferentes lugares fuera del entorno corporativo, así lo realizó un estudio en la Unión Europea, con un grupo de call center empleados que trabajaban en diferentes turnos, pero sentados en pupitres, determinaron que debido a la función que desempeñaban experimentaban cambios en la organización del trabajo, generando estrés, provocando problemas de salud. Posteriormente se determinó que existen factores del trabajo a distancia como el ambiente de trabajo, las herramientas y las condiciones que afectan directamente la salud de los trabajadores (Chevalier et al., 2010).

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han entrado en el mundo del trabajo para cambiar el equilibrio entre el trabajo y la vida privada. Esta nueva forma de trabajar hace posible realizar funciones en cualquier lugar y en cualquier momento, esto se denomina trabajo virtual. Se desarrolló un análisis del lugar de trabajo real como una entidad física, funcional y psicológica con el objetivo de identificar características relacionadas con la comodidad y el ajuste entre el lugar de trabajo y el personal. La fisicalidad está asociada a las necesidades humanas, la función está determinada por el apoyo de las actividades, y en psicología, la comodidad del espacio físico con sentido de pertenencia (Hyrkkänen & Nenonen, 2011).

### **1.1.2 Seguridad y Salud en el trabajo**

Al hablar de la salud de los trabajadores, no podemos enfocarnos sólo en el confort del ambiente de trabajo, sino en un concepto más amplio, es decir, reúne todos los factores externos que interfieren. Para la OIT y la OMS, el principal objetivo de seguridad y salud es el logro del bienestar físico, mental y social de los trabajadores, así como la prevención de la salud relacionada con las condiciones de trabajo con el fin de reducir los riesgos que puedan surgir en su trabajo. Esta nueva forma de trabajo alienta a las organizaciones a comprometerse a través de un cambio en su cultura organizacional donde se establezcan normas y políticas a favor de la salud mental y física de los trabajadores (Cataño, 2014).

Si el teletrabajo puede tener ventajas, también puede ser perjudicial para todos, por lo que estamos hablando de un trabajo que tiene carencias, donde vemos desigualdad entre trabajadores presenciales versus remotos, así como la existencia de dificultad de adaptación, lo que genera estrés, aislamiento y otros

problemas y se debe a la falta de control del horario de trabajo o la falta de respeto, el horario inadecuado para comer y dormir debido a la carga de trabajo hace que cambien sus hábitos lo que lleva a la intervención inmediata del área de recursos humanos y seguridad con el único fin de garantizar el bienestar y la integridad de los trabajadores (Conzanza, 2020).

Ante la falta de mención de gestión de seguridad y salud en el teletrabajo que se observa en la normatividad peruana, es imperativo que las organizaciones desarrollen prácticas para una adecuada gestión de la SST.

### **1.1.3 Marco Jurídico**

Debido a las nuevas circunstancias, nosotros mismos no solo nos vimos afectados económicamente, sino que también nos obligaron a tomar decisiones estrictas en temas de salud, lo que inevitablemente llevó al impacto en las relaciones laborales. Esto ha generado divorcios laborales en situaciones donde no hay una persona calificada para realizar su trabajo y/o porque el patrón no entrega el equipo tecnológico requerido por el correo (Toyama, 2020). Por lo tanto, si bien la Ley 30036 fue promulgada en el 2013, es en esta pandemia donde se han establecido lineamientos para regular el trabajo a distancia, previstos en el artículo 22 y 23 de la Constitución Política del Perú y los derechos de los empleados a trabajar de forma remota. En su primer artículo busca legitimar el trabajo a distancia como un medio específico de prestación de servicios fuera de las empresas que utilizan la tecnología y las telecomunicaciones.

Así, en su inciso 3, establece normas respecto a la protección de los equipos que se otorgan a los trabajadores como beneficio a la prestación de servicios.

El artículo 5 nos refiere que el teletrabajador presenta iguales derechos y obligaciones que los trabajadores del régimen laboral privado y/o público (Valencia, 2018).

En lo que respecta al trabajo remoto, cabe señalar que en el marco de la propagación del Covid-19 en el mundo, en el Perú, mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA publicado en el Diario Oficial El Peruano el 11 de marzo de 2020, se declaró emergencia sanitaria nacional por un plazo de noventa (90) días calendario. Esta medida fue posteriormente prorrogada por Decreto Supremo N°

20-2020-SA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 4 de junio de 2020, prorrogando la declaratoria de emergencia antes mencionada, a partir del 10 de junio de 2020 por un plazo máximo de nueve Diez (90) días calendario.

En este contexto, el 15 de marzo de 2020, el Decreto de Emergencia N° 026-2020, que establece diferentes medidas especiales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (COVID19) en el territorio nacional.

A partir de ahora, el teletrabajo, en general, implica que las actividades que, en esencia, se pueden realizar fuera de las instalaciones del centro de trabajo, se deben realizar desde el domicilio o en cuarentena domiciliaria. Posteriormente, se dictaron disposiciones que estipulan el trabajo a distancia mixto, es decir, alternando el teletrabajo y el trabajo presencial. En esta etapa, consideramos apropiado establecer un paralelo entre el trabajo remoto y el teletrabajo, determinando que una comparación legal adecuada entre las dos métricas está más allá del alcance de este trabajo. Asimismo, dado que el teletrabajo tiene sus propias disposiciones específicas, como ley propia y su respectivo reglamento, ciertamente tiene una regulación más detallada y rica que el trabajo remoto. Cabe señalar que el teletrabajo se rige por la Ley N° 30036, publicada el 5 de junio de 2013 y sus disposiciones aprobadas por Decreto Supremo N° 017-2015-TR aprobado anunciado el 3 de noviembre de 2015.

Es importante señalar que la imagen del teletrabajo es anterior al trabajo remoto, con una preexistencia de más de seis años desde que se aprobó la ley y más de cuatro años desde que se establece la aprobación reglamentaria sobre la imagen del trabajo remoto, cuya mención se hace por primera vez en la normativa peruana a través del Decreto de Urgencia N° 026-2020 el 15 de marzo de 2020.

En cuanto a la definición del teletrabajo, es una categoría que está inmersa dentro del trabajo a distancia que comprende la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC), en las instituciones públicas y privadas (International Labour Organization, 2020) Asimismo, en términos de la Ley No 30036, el teletrabajo se identifica por el desenvolvimiento dependiente de tareas sin la presencia física del trabajador, denominado “teletrabajador”, manteniendo un nexo con la empresa, a través de TICS. Por otro lado, según el Decreto Supremo N° 010-2020-TR, define al trabajo remoto como la prestación de servicios subordinada con la presencia física del

trabajador en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita, extendiéndose a cualquier tipo de trabajo que no requiera la presencia física del trabajador en el centro de labores. Por lo tanto, encontramos puntos en común entre el teletrabajo y el trabajo remoto en la medida en que las dos métricas representan una ventaja social para los empleadores, tanto en el sector público como en el privado, sin la presencia física de los trabajadores en el trabajo.

Por otra parte, tanto el teletrabajo como el trabajo remoto implican el uso de equipo de cómputo para proporcionar servicios a distancia. Sin embargo, en el teletrabajo, en caso el trabajador brinde los equipos de cómputo, el empleador debe de compensar los gastos, incluido el servicio de luz, a diferencia del trabajo remoto donde el empleador y el trabajador, en el mismo caso, pueden acordar la compensación de gastos más no es una obligación del empleador. Asimismo, tanto en la Ley de teletrabajo como en el Decreto Supremo que rige el trabajo remoto, el empleador está en la obligación de brindar los accesos, sistemas y/o plataformas que el trabajador requiera para el desempeño de sus labores.

Con respecto a la seguridad y salud en el trabajo a distancia, el Reglamento de la Ley N° 30036 establece que los empleadores deben cumplir con las regulaciones sobre las fuerzas de seguridad y salud en el trabajo, mientras que, el Decreto de Urgencia N° 026-2020 establece que la empresa deberá informar a los trabajadores sobre las medidas y condiciones de seguridad y salud en el trabajo a seguir en el desarrollo del trabajo a distancia, deberán cumplirlas. Se puede observar que las dos formas de trabajo a distancia estipulan términos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo de manera bastante general. Así, llegados a este punto, tenemos otras coincidencias entre ambas métricas.

Otra característica común entre los dos números es la capacidad de combinar el trabajo a distancia y el trabajo presencial. En efecto, en el trabajo a distancia, los trabajadores y los empleadores pueden acordar un trabajo a distancia híbrido donde el trabajo a distancia se alterna con la operación presencial, incluso siempre, a través de un acuerdo se puede adoptar un trabajo completamente presencial. En el trabajo remoto, en la medida en que las circunstancias y la reducción de riesgos lo permitan, en el contexto de la

pandemia, también se podrá realizar una mezcla de teletrabajo y trabajo presencial.

Asimismo, si bien ambas son modalidades de trabajo a distancia coinciden en diferentes puntos, quizás el aspecto en el que más se diferencia el teletrabajo del trabajo remoto es en la expresión de la voluntad de hacerlo. Así, en el caso del teletrabajo, su respectiva normativa establece que su realización está sujeta a un acuerdo explícito de voluntad entre el empleador y el trabajador, es decir, tiene carácter bilateral y además debe documentarse en consecuencia en el contrato laboral. Por su parte, en el trabajo remoto, según el Decreto de Urgencia N° 026-2020, no pretende ser bilateral de ninguna manera, sino someterse (en lo posible) a la implementación del trabajo a distancia por parte del empleador. En efecto, el artículo 17 de la citada legislación establece que los empresarios de los sectores público y privado están facultados para cambiar el lugar de prestación del servicio de todos sus empleados con el fin de realizar su trabajo. Asimismo, cabe señalar que el artículo dieciocho de la citada norma establece que corresponde al empleador “comunicar al trabajador la decisión de cambiar el lugar de la prestación de servicios a fin de implementar el trabajo remoto, mediante cualquier soporte físico o digital que permita dejar constancia de ello” (El Peruano, 2020, p.8).

A continuación, se expone algunas de las diversas modalidades de trabajo a distancia, su alcance y su supervisión, según la siguiente tabla:

*Tabla 1. Modalidades de Trabajo a Distancia*

	Configuración	Alcance	Supervisión	Remuneración
Teletrabajo	Bilateral	Público y Privado	Controla y Supervisa actividades	Fija y derechos laborales completos
Trabajo Remoto	Unilateral	Público y Privado	Supervisa el empleador	Fija y derechos laborales completos

Fuente: Elaboración propia

Dentro de los lineamientos establecidos relacionado con el trabajo remoto está el Decreto Supremo N° 004-2021-TR a través del cual se regula algunos alcances del derecho a la desconexión digital establecido a través del Decreto de Urgencia N° 127-2020, a favor de los trabajadores que realizan trabajo remoto. El derecho a la desconexión digital permite a los trabajadores

desconectarse de Internet y de otras herramientas tecnológicas después del trabajo, respetando las pausas semanales y otros intereses legítimos. Por tanto, la empresa no puede ordenar al empleado que realice tareas o trabajos fuera de su jornada laboral, es decir, mientras se esté beneficiando de la desconexión digital, salvo acuerdo antes de que ambas partes acepten las horas extraordinarias y deban pagarlas, establecido en el Decreto Supremo N° 007-2002-TR.

A continuación, describiremos conceptualmente algunas definiciones que nos permitirán enfocarnos en el tema de investigación.

## **1.2 Definiciones**

### **1.2.1 Factores de riesgo Psicosocial**

Desde hace varios años atrás se ha pretendido establecer diversas reformas que permitan un equilibrio entre las relaciones laborales y la fuerza del trabajo. Estas reformas han generado una impresión directa en la salud de los trabajadores, a través de sus diversas exigencias emocionales y laborales que han expuesto a los factores psicosociales como superioridad para la salud laboral (Constanza, Cornelio, Reif, et al 2021).

Existen diversas definiciones con respecto a los factores de riesgo psicosocial, una de ellas (OIT-OMS, 1984) establece que el conjunto de factores (entorno laboral, factores de la organización, habilidades del individuo, cultura y creencias), junto con las experiencias y sus impresiones pueden afectar el bienestar y la satisfacción del trabajador.

La ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N° 29783 y su reglamento en el Decreto Supremo N° 005-2012-TR, identifica la presencia de agentes psicosociales en los centros laborales, donde el empleador tiene la obligación de tomar acciones de prevención, evitando de esta manera que afecta a la salud de los trabajadores. Es así que en la Resolución Ministerial N° 375-2008-TR, Norma Básica de Ergonomía y de Procedimiento de Evaluación de Riesgo Disergonómico, nombran a los factores de riesgo psicosocial como factores de Riesgo Biopsicosociales, conceptualizándolos como circunstancias presentes dentro un ambiente de trabajo, donde interactúan las tareas, el contenido de las labores desempeñadas y la estructura organizacional que

impactan directamente en el bienestar y el desenvolvimiento laboral del trabajador (Ceprit, 2015).

En el 2016, Polanco & García lo definieron como la forma en la que el individuo afronta diversas circunstancias dentro de su mundo laboral pudiendo tener un impacto negativo en su salud, tanto física como mental.

Según Vieco & Abello (2014) expone dos modelos especulativos de riesgo psicosocial en el trabajo cuyo objetivo ha sido crear estrategias más indulgentes para poder entender esta figura, así como generar herramientas que permitan la validación de los factores psicosociales dentro de las empresas.

El modelo demanda/control-apoyo social es donde se muestra que a mayor exigencia psicológica menor control presenta el individuo sobre sus funciones, por tanto, tiene menor control para la toma de decisiones, generando un posible malestar en su salud. El modelo desbalance-esfuerzo-recompensa hace referencia al gran esfuerzo que puede tener un individuo versus la poca o nada recompensa ofrecida, generando estrés, dando lugar a una serie de trastornos físicos en el cuerpo del trabajador.

El trabajo remoto, ha expuesto a la luz la complejidad del análisis de los factores de riesgo psicosocial del trabajo, debido a que representan las impresiones y experiencias del trabajador, comprendiendo diversos aspectos no solo del interior del individuo sino también relacionado a factores externos, tomando como referente el Modelo Demandas-Control (Rodríguez, 2009), que detalla la relación entre las exigencias del trabajo y la posible respuesta del individuo.

Es de esta manera que surge la necesidad de evaluar los factores de riesgo psicosocial, la cual debe contar con dos cláusulas: la primera es medir los riesgos y la segunda es compararlos con valores de referencia, de esta manera se podrán tomar acciones para intervenir. Asimismo, se debe contar con un instrumento que permita distinguir y localizar los riesgos psicosociales en el trabajo, dando lugar a promover medidas de prevención que genere un plan de diseño. Es así que según (Charria, Sarsosa, & Arenas, 2011) nos muestra diversos instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial según se muestra en la tabla 2:

Tabla 2. Instrumentos para la Evaluación de Factores Psicosociales en el Trabajo

No	Nombre	Autor	País Origen	Año	Aspecto Evaluado	No Items
6	Cuestionario Multidimensional DECORE	Luceño L. Martín J. Miguel & J. Jaén M 2005	España	2005	Demandas cognitivas Control Recompensa Apoyo Organizacional	44
7	Batería MC mutual UB	Univerisdad de Barcleona Corporación MC Mutual	España	2005-2006	Organización del tiempo de trabajo Comunicación Formación y desarrollo Efectos sociales y de grupo Participación Contenido del trabajo Exigencias de la tarea y del entorno del trabajo	46
8	Guía de Identificación de los factores Psicosociales	Instituto Mexicano del Seguro Social	México	1986	Factores Psicosociales dependientes de la tarea Relacionados con el sistema de trabajo Dependientes de la interacción social Relacionados con la organización	56
9	Encuesta de Quebec sobre condiciones de trabajo, empleo, salud y seguridad laboral (EQCOTESST)	Instituto Nacional de Salud Pública de Quebec	Canada adaptación Chile	2008-2010	Control Balance esfuerzo-recompensa Soporte social de superiores Escala de estrés Uso de psicotrópicos Síntomatología depresiva	
10	Cuestionario de condiciones de trabajo	Blach J. Sahagun M Cerbantes	España	2010	Organización y ,Método Organización y entorno Organización y persona	44
11	Bocanument	Guillermo Bocanument	Colombia	1993	Alteraciones Psíquicas y biológicas del desempeño laboral Carga mental Relaciones interpersonales Organización del trabajo Administración de personal Contenido específico del trabajo	47
12	Batería de instrumentos para la evalaución de factores de riesgo psicosocial	Ministerio de la protección social	Colombia	2010	Condiones Intralaborales Demandas del trabajo Control Liderazgo y relaciones sociales Recompensa Condiciones extralaborales Tiempo fuera del trabajo relaciones familiares Comunicación y relaciones ingterpersonales Situación económica del gruó familiar Característica de la vivienda Influecnia del entorno Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda Condiciones individuales Información sociodemográfica Información ocupacional	Intralaboral forma A 123 Forma B 97 Extralaboral 31

Fuente: Charría, Sarsosa & Arenas, 2011 pág. 385-387

Es importante precisar entonces que el principal objetivo de evaluar los riesgos psicosociales, es el de identificarlos para luego determinar las causas que lo generan y posteriormente corregirlas.

Es así que después de evaluar varios instrumentos se decide aplicar el Cuestionario Psicosocial de Copenhague II versión media donde (Moncada et al., 2014) describe las diferentes versiones del cuestionario otorgándole legalidad y confiabilidad a través de varios estudios internacionales. Asimismo, la herramienta internacional CoPsoq-istas21, en su versión media, cumple con los requisitos ya mencionados para llevar a cabo la presente investigación de riesgos psicosociales en el trabajo.

El Cuestionario Psicosocial de Copenhague II realiza la medición de un total de 20 dimensiones psicosociales, las cuales el autor las divide en 6 grupos. Para esta investigación, se están considerando el total de las dimensiones del instrumento, las cuales se presentan en la tabla 3:

*Tabla 3. Dimensiones Psicosociales*

GRANDES GRUPOS	DIMENSIONES PSICOSOCIALES
Exigencias psicológicas en el trabajo	Exigencias cuantitativas Ritmo de trabajo Exigencias emocionales Exigencias de esconder emociones
Conflicto trabajo - familia	Doble presencia
Control sobre el trabajo	Influencia Posibilidad de desarrollo Sentido del trabajo
Apoyo social y Calidad de Liderazgo	Apoyo social de compañeros Apoyo social de los superiores Calidad de Liderazgo Sentimiento de grupo Previsibilidad Claridad del rol Conflicto del rol
Compensaciones del trabajo	Reconocimiento Inseguridad sobre el empleo Inseguridad sobre las condiciones del trabajo
Capital social	Justicia Confianza vertical

Fuente Moncada et al. 2014 pág. 25-26

### ***Exigencias Psicológicas en el trabajo***

Según Bos et al. (2009) & Mauno et al. (2007), citado por Marin-García (2012), se define como aquellos aspectos del entorno colectivo y organizativo

del empleo, donde es necesario realizar un mayor esfuerzo mental y emocional, los cuales se encuentran directamente relacionados al estrés y a la ansiedad. Por otro lado, la agencia europea para la Seguridad y Salud en el trabajo, refiere que la presencia de los riesgos psicosociales se debe a la imperfección de la falta de planificación de las tareas dentro de los puestos de trabajo, así como la ausencia de buena gestión de los jefes para con sus subordinados y el exceso de tareas y falta de comunicación así como la no claridad en sus funciones que da lugar a las exigencias psicológicas generada angustia, nerviosismo y tensión repercutiendo en la salud del individuo (Spencer et al. 2018).

En recientes investigaciones se ha comprobado que este factor tiene varias aristas a desmembrar para su mejor análisis, explayándose en varias dimensiones como las cuantitativas, emocionales y cognitivas.

### ***Control Trabajo-Familia***

Otra dimensión que forma parte del análisis de los factores de riesgo psicosocial es trabajo-familia, la cual se deriva del término armonía, que significa el equilibrio entre los aspectos laborales y personales, es así que la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2011, citado por Vargas & Pérez, 2018) menciona que el cumplimiento de los compromisos profesionales y los compromisos familiares generan tensiones que impactan en mayor porcentaje a las mujeres, descubriendo que el inicio de la problemática se da por la identidad de género, donde la sociedad ha impuesto roles muy marcados tanto en el hombre como en la mujer, teniendo como cimientos al patriarcado, el cual ha estado presente desde el siglo XII.

Por otro lado, un estudio en Chile demostró en el año 2010, que el incremento de sus habitantes, dio lugar a un alto índice de participación de las mujeres en el mercado laboral, debido a que la gran mayoría era único responsable de su hogar, buscando subsistir y mejorar la educación de sus integrantes, dando lugar a la generación del conflicto entre trabajo y familia, causando mayores exigencias en las labores profesionales y bajo desempeño en los hogares (Jiménez et al; 2019). Posteriormente, por ejemplo, crece y se modifica el sector retail, dando lugar a mejores estrategias para que el sector femenino tenga horarios flexibles y mejor organización entre sus labores de casa y sus labores en su trabajo.

### ***Control sobre el trabajo***

Este riesgo psicosocial es intralaboral permitiendo que el trabajador al conocer sus funciones con claridad pueda tomar decisiones asertivas, permitiéndole mejorar su instrucción a través de capacitaciones que den lugar a un crecimiento profesional (Díaz, 2011). Dentro de esta dimensión, existen dos subgrupos, uno de ellos es el sentido del trabajo, que es la conexión que tiene el empleo con otros factores diferentes, tales como la importancia para el individuo de la labor que realiza, la remuneración que esta labor le genera y por supuesto la oportunidad de crecimiento. Asimismo, está el otro subgrupo, que es la posibilidad de desarrollo, aquí se destaca la línea de progreso que puede tener un trabajador dentro la organización que le permite aplicar sus conocimientos y sus habilidades, dando lugar a un autocontrol y motivación personal (Arredondo et al; 2019)

### ***Apoyo social y Calidad de Liderazgo***

Según Malaret (2003), se enfoca en la calidad del trabajo a través del liderazgo de equipos, en donde el líder que los encabeza utiliza estrategias de comunicación y organizacionales para formar equipos de alto impacto y con ventajas sobresalientes que permiten que las empresas tengan ventaja competitiva dentro del mercado. Entonces, todo proyecto de cambio requiere no solo compromiso del equipo sino ser guiado por un líder capaz de dirigir al grupo para que conozcan sus cualidades y debilidades formando así personas con conocimiento de sí mismas. Por ello, es también importante mencionar los subgrupos que complementan e intervienen en esta dimensión, los cuales están direccionados al apoyo entre pares y jefes inmediatos, buscando la comprensión y el trabajo en equipo, así como el sentido de pertenencia dentro de un ambiente laboral. Con referencia a la calidad de liderazgo, se menciona el tipo de gestión que el jefe inmediato imparte hacia sus subordinados, es decir, el tipo de liderazgo, ya sea paternalista, carismático, orientado a las personas o autocrático. En esta concepción, el conocimiento claro de las funciones que realiza un trabajador le da autonomía y presencia en relación a su puesto de trabajo (Vela et al., 2018).

### ***Compensaciones del trabajo***

En este aspecto, se debe iniciar este tema presentando la relación que debe existir entre la empresa y sus trabajadores, donde las exigencias por parte de los empleadores hacia sus trabajadores son de realizar sus labores de manera óptima y precisa siguiendo los lineamientos que la organización designe. Por su parte, los trabajadores esperan buenas condiciones de trabajo, remuneración segura y estabilidad laboral, es así que se entiende por condiciones de trabajo al entorno laboral relacionado con la salud y la seguridad (Sánchez & Lourdes, 2017).

En esta dimensión se identifica la palabra reconocimiento como parte de las compensaciones del trabajo, que es la “acción de reconocer algo, alguien o a sí mismo”, es decir resaltar los hechos y los resultados de la evaluación de desempeño a través de felicitaciones o expresiones que ensalzan lo positivo antes el equipo de trabajo. Debemos recordar que, según la pirámide de Maslow, es una necesidad primordial que tiene el ser humano, generado por un motivo que conlleva a cubrir y satisfacer las necesidades de la persona (Mezzadri, 2020). Es así que cuando nos referimos al reconocimiento laboral, son los líderes quienes con su forma de liderazgo ante su equipo marcan la diferencia, a través de la toma de ideas y escucha de opiniones de su personal, así como otorgar flexibilidad en horarios y facilitarles las herramientas necesarias para su buen desempeño.

### ***Capital social***

En este aspecto, cuando nos referimos a capital social para las organizaciones, el autor del instrumento considera el concepto de Bourdieu, es decir, lo define como el conjunto de recursos colectivos que permiten a sus miembros solucionar entre toda una tarea clave. Es partir de la existencia de la justicia organizativa que se genera la confianza entre los diferentes miembros de la organización, la cual no sería posible teniendo en cuenta que entre los miembros se encuentran en diferentes niveles, tanto a nivel organizacional como de poder. Es a partir de lo mencionado que lo que se construye en conjunto y beneficia a sus miembros, considerando las relaciones creadas, que ha mostrado relación con la salud. Asimismo, según Lafont (2015), en el aspecto laboral, está direccionado a una igualdad de beneficios comunes donde el

bienestar del trabajador depende no solo de las condiciones laborales sino del goce de los mismos derechos para todos.

En un estudio realizado en Chile (Aedo et al., 2020) se muestra como la percepción de bienestar como concepto ha ido evolucionando, enfocándose no solo en lo material sino le ha dado una visión completa, incorporando el crecimiento de la persona, integrándolo con la buena salud, la cobertura de necesidades primordiales y el capital social, que son particularidades de grupos sociales que buscan un beneficio común a través de lineamientos, preceptos y confianza que da lugar a la existencia de la buena convivencia y la colaboración de todos sus integrantes. Así mismo, nos muestran la satisfacción de la vida de un individuo a través del goce de la salud y la felicidad personal, mediante sus propias experiencias, llevándolo a una armonía dentro de la comunidad.

### **1.2.2 Teorías de la Motivación y Satisfacción Laboral**

Para describir el comportamiento de las personas es importante iniciar considerando a la motivación como una peculiaridad de la psicología del ser humano que lo encamina hacia un compromiso y comportamiento para cubrir sus necesidades. Este comportamiento puede tener como origen causas internas o externas que lo llevarán a obtener el objetivo deseado. Es por ello, que es necesario fundamentar las teorías que a lo largo de los años se han presentado, para comprender la visión actual de la motivación y la satisfacción laboral (López, 2005).

Es importante reconocer que los factores psicosociales que se evaluarán tienen relación con la motivación como con la satisfacción laboral de cada persona, y es en algunas de las principales teorías existentes en las que se les considera a los factores psicosociales, por lo que consideramos relevante revisar algunas de estas teorías.

#### **Teorías de la Motivación**

Teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow (1943): existe una jerarquía comprendida en cinco necesidades, conforme cada una de ellas se va satisfaciendo, la siguiente vuelve cada vez más dominante.



*Figura 1. Teoría de Maslow*

Fuente: Robbins & Judge, 2009 Capítulo 6

Según otra de las teorías: Teoría X e Y de Douglas McGregor los seres humanos tienen comportamientos desde el punto de vista Negativo (X) y/o Positivo (Y).

Si es negativo, el pensamiento será que al empleado no le gusta trabajar, debes presionarlo y controlarlo constantemente y cuando lo revisamos desde el punto de vista positivo diríamos que al empleado le gusta aprender, ejerce autocontrol, es proactivo, etc. (Douglas, 1994).

Desde la perspectiva de la Teoría de la motivación e higiene (Frederick Herzberg, 1959) planteó la presencia de dos aspectos laborales los factores intrínsecos y los factores extrínsecos (Robbins & Judge, 2009)



*Figura 2. Teoría de Herzberg*

Fuente: Robbins & Judge, 2009 Capítulo 6

Se concluyó que cuando las personas no se encontraban bien en su puesto, sus respuestas eran negativas, pero si estaban bien, sus respuestas eran positivas (Robbins, 2017).

A razón de ésta última teoría, se puede establecer que la satisfacción laboral sólo se puede prevenir de los factores intrínsecos, mientras que la insatisfacción laboral proviene de los factores extrínsecos (Pérez & Fidalgo, 2010).

### **Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral y/o insatisfacción laboral presenta algunos indicadores que permiten identificar el estado emocional de la persona. Según (Chiavenatto, 2008) la rotación de personal es la consecuencia de la salida de algunos trabajadores de la organización y el ingreso de nuevas personas para cubrir dichas vacantes. Aquí se observan dos tipos de rotación, la voluntaria (renuncia) y la involuntaria (despido). Si es voluntaria se desprende dos percepciones, una por insatisfacción del empleado y la otra por opciones externas del mercado que son atractivas y cubren las necesidades de dicho empleado y si es involuntaria, se desprende de alguna posible acción

inadecuada por parte del empleado o por motivos de reestructuración de la organización.

Hoy en día, existen diversas definiciones cuando se refieren a satisfacción laboral, algunos autores la relacionan con las emociones, tal como lo hace (Locke, 1976 citado en Linares & Montañana, 2010) situación que agrupa sensaciones agradables que son el resultado de la apreciación subjetiva de las experiencias laborales del individuo y la satisfacción laboral como un resultado cercano enfatizando en la comparación (Harpaz 1983, citado en Bravo et al; 1996 citado en Llerena, 2019).

Según Robbins (2017), la satisfacción en el puesto se refiere a “la actitud general de un individuo hacia su puesto”, es decir, un individuo con índices altos de satisfacción presentará buenas actitudes, caso contrario, aquel que no logra cubrir su ambición profesional o personal tendrá actitudes negativas.

Según Ramlawatti (2020), la satisfacción laboral es una situación emotiva verdadera, partiendo del análisis particular de cada individuo dentro de sus actividades laborales. La no satisfacción se da, cuando no se llegan a cumplir las expectativas. Debemos tener en cuenta que la satisfacción laboral tiene muchas diversas aristas, considerando el sueldo, el ambiente, la relación con el jefe superior, la relación con los compañeros y las oportunidades de crecimiento que se puedan presentar.

La satisfacción laboral afecta el comportamiento de los empleados y los resultados laborales. El trabajo de varios investigadores ha indicado que la satisfacción laboral tiene un efecto masivo sobre las actitudes y los resultados laborales de los empleados (Najdah, 2020).

### **1.3 Modelo de Investigación e Hipótesis**

Para la investigación se ha agrupado a los factores de riesgo psicosocial en seis dimensiones, las cuales se encuentran rodeados de la política laboral del trabajo remoto dentro de la normativa de la institución, figura 3.

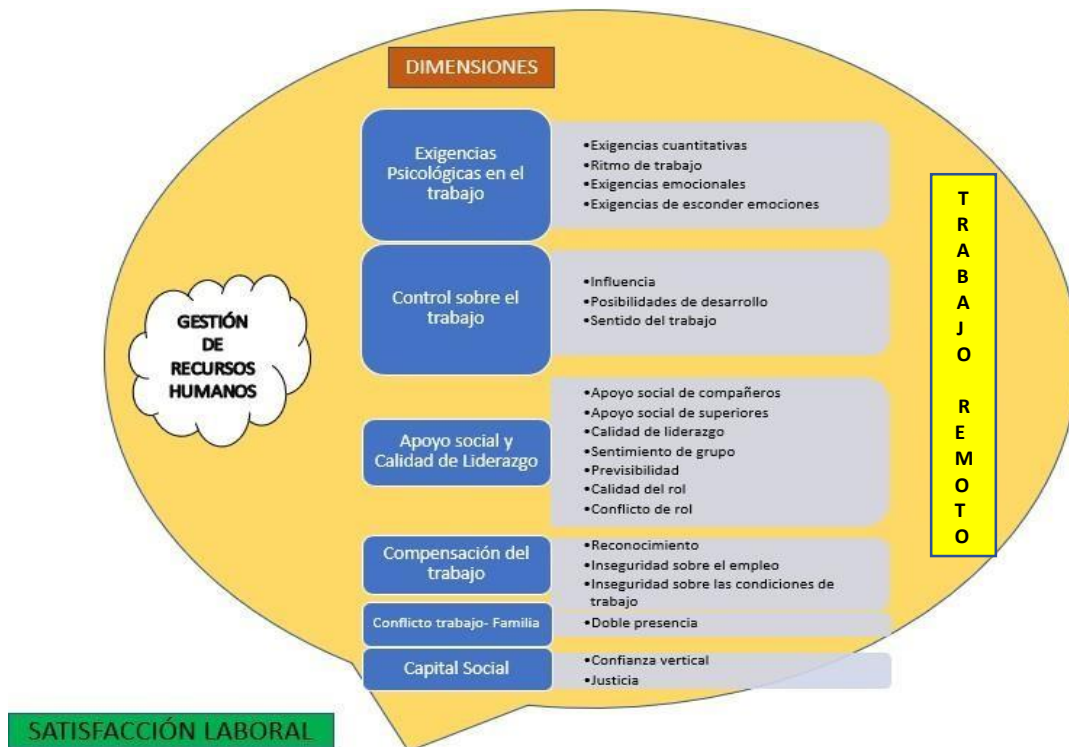


Figura 3. Modelo Conceptual

Fuente: Elaboración propia

En base a las dimensiones que se analizarán en el siguiente trabajo, se plantea la siguiente hipótesis:

#### Hipótesis General

Los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral de los docentes de COFAM, bajo el régimen laboral del trabajo remoto guardan una relación significativa.

#### 1.4 Datos de la empresa COFAM

Conociendo ahora las definiciones claves para el desarrollo de la presente investigación, es importante conocer la empresa donde se llevará a cabo: Centro Orientación Familiar (COFAM).

El Centro de Orientación Familiar (COFAM), es una asociación civil sin fines de lucro que promueve la educación diferenciada a través de sus colegios Alpamayo para varones, Salcantay para mujeres y el Prescolar que es mixto, el cual pertenece a ambos colegios. Esta formación se encuentra basada en el desarrollo de las habilidades y capacidades de aprendizaje, los cuales son

distintos entre género y la atención de los mismos permite generar jóvenes en un ambiente de desarrollo. Este modelo de educación toma como referencia lo establecido por María Calvo, quien manifiesta que “la educación diferenciada moderna parte de la idea de que no hay asignados unos roles en la sociedad, sino que cada hombre y mujer debe tener las mismas oportunidades para poder optar con entera libertad por el papel que quieran desempeñar profesional y personalmente” (Charro, 2013).

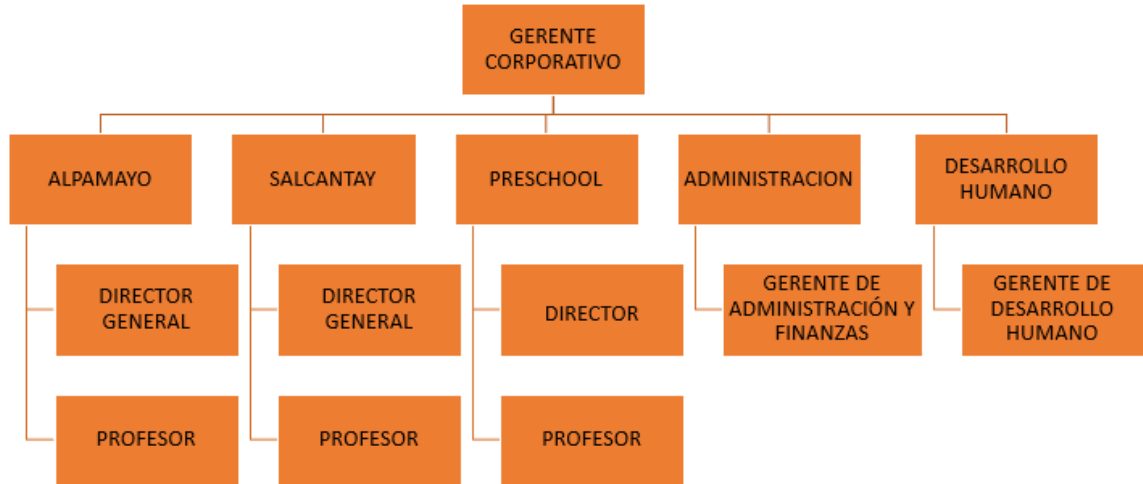
La misión de los colegios es cooperar con las familias en instruir y formar a sus hijos como hombres y mujeres íntegros, libres y solidarios, comprometidos con la sociedad bajo una firme formación académica y en armonía con las enseñanzas doctrinales y morales de los católicos.

La formación espiritual de los colegios, está encomendada a la prelatura del Opus Dei, institución de la Iglesia católica la cual fue creada el 02 de octubre de 1928 por San Josemaría Escrivá, donde se promueve la santificación del cristiano a través del trabajo cotidiano bien hecho.

La visión de los colegios es ser reconocidos por la sociedad peruana e internacional como los mejores colegios de varones y mujeres que aplica con éxito la educación personalizada, además de ser considerados por los exalumnos como pilar fundamental en su desarrollo personal y profesional.

Una vez iniciada la pandemia, junto con las medidas del gobierno como fue el aislamiento social, COFAM optó por brindar a sus trabajadores la facilidad de desempeñar sus labores desde sus hogares, con la finalidad de evitar la exposición a contagiarse, como al moverse en transporte público, o estar en ambientes cerrados, como los salones de maestros y oficinas.

Se presenta el organigrama de la organización Centro de Orientación Familiar compuesta por sus sedes Alpamayo, Salcantay y Preschool (Figura 4).



*Figura 4. Organigrama COFAM*

Fuente: Elaboración propia

El Centro de Orientación Familiar está compuesto por los siguientes puestos de trabajo:

Tabla 4. Relación de Puestos

Puestos Alpamayo	N°
Director General	1
Director de Estudios	1
Director de Orientación y Familia	1
Director de Comunicaciones	1
Director de Administración y Finanzas	1
Asesor	4
Secretario Académico	1
Coordinador de etapa	1
Coordinador	1
Profesor	51
Jefe de laboratorio	1
Asistente de Laboratorio	1
Recepcionista	1
Administrador de comedor	1
Auxiliar de comedor	4
Asistente Administrativo	1
Auxiliar Administrativo	3
Bibliotecólogo	1
Asistente de biblioteca	1
Enfermero	1
Jefe de contabilidad	1
Tesorero	1
Asistente contable	2
Jefe de logística y servicios generales	1
Supervisión de mantenimiento y limpieza	1
Portero	1
Vigilante	2
Auxiliar de limpieza	7
Auxiliar de mantenimiento	7
Jefe de sistemas	1
Asistente de sistemas	1
Coordinador de Pedagogía	1
Psicólogo	1
Coordinador de admisiones	1
Capellán General	1
Capellán	1
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>

Puestos Salcantay	N°
Director General	1
Director de Estudios	1
Director de Orientación y Familia	1
Director de Comunicaciones	1
Director de Administración y Finanzas	1
Asesor	6
Secretario Académico	1
Coordinador de etapa	1
Coordinador	1
Profesor	70
Jefe de laboratorio	1
Asistente de Laboratorio	1
Recepcionista	1
Asistente Administrativo	1
Auxiliar Administrativo	3
Bibliotecólogo	1
Asistente de biblioteca	1
Enfermero	1
Jefe de contabilidad	1
Tesorero	1
Asistente contable	2
Jefe de logística y servicios generales	1
Supervisión de mantenimiento y limpieza	1
Portero	1
Vigilante	4
Auxiliar de limpieza	3
Auxiliar de mantenimiento	3
Jefe de sistemas	1
Asistente de sistemas	1
Coordinador de Pedagogía	1
Psicólogo	1
Coordinador de admisiones	1
Capellán General	1
Capellán	1
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>

<b>Puestos Preschool</b>	<b>N°</b>
Director	1
Director Académico	1
Coordinador	1
Profesor	16
Terapista de lenguaje	1
Auxiliar de educación	5
Psicólogo	1
Asistente de familia	1
Asistente de mantenimiento	1
Asistente de limpieza	1
Asistente Administrativo	1
Asistente de biblioteca	1
Enfermero	1
Coordinador de Administración	1
Jefe de contabilidad	1
Auxiliar contable	1
Jefe de logística	1
Auxiliar de logística	1
Sistemas	1
Portero	1
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>

<b>Oficina Central</b>	<b>N°</b>
Gerente General	1
Gerente de Desarrollo Humano	1
Trabajador Social	1
Jefe de tesorería	1
Asistente contable	1
Asistente de remuneraciones	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

Fuente: Elaboración propia

**DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA  
DE LA INVESTIGACIÓN EN LA  
EMPRESA COFAM**

## **CAPÍTULO II: DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN EN LA EMPRESA COFAM**

### **2.1 Metodología de la investigación**

La presente investigación presenta una metodología con un enfoque cuantitativo, que da lugar a establecer indicadores de satisfacción laboral donde se ha utilizado la técnica del cuestionario, llevándonos a conocer la existencia de factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral de los docentes.

En ese sentido, el diseño de la presente investigación es no experimental, es decir, no se busca realizar la manipulación deliberada de variables, con la finalidad de observar situaciones ya existentes, el cual discrepa de los métodos experimentales, donde si existe una intervención por parte del investigador (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Con respecto al alcance de la investigación podemos decir que es correlacional, es decir permitirá describir la relación entre los factores de riesgo psicosocial del trabajo remoto y la satisfacción, ya que una vez aplicada la herramienta nos va a permitir medir y descomponer las variables, aspirando a recoger resultados para su debido análisis, tal cual lo menciona Hernández, Fernández, & Baptista (2014) cuando infiere que en los estudios correlacionales pueden limitarse, sin precisar el sentido de causalidad, a establecer relaciones entre variables.

Asimismo, el tipo de investigación es transversal, con el objetivo de describir las variables y analizar su interrelación en un determinado momento o situación, así lo establece Hernández, Fernández, & Baptista (2014) cuando se especifica las variables y examinan las incidencias en un tiempo determinado, el cual, para esta investigación será de junio a julio de 2021, y el tipo de recolección de datos es del tipo censal. considerando a toda la población de docentes.

Con respecto a la herramienta metodológica aplicada en la investigación es el cuestionario de preguntas cerradas, cuyo contenido agrupa una serie de preguntas puntuales con el fin de ser respondidas por las personas a las cuales buscamos obtener información (Sánchez, 2019).

## 2.2 Herramienta de investigación

Como se hizo mención en el capítulo anterior, se hará uso de la herramienta internacional CoPsoq-istas21, en su versión media.

La metodología COPSOQ, tiene su origen en el año 2000 en Dinamarca, elaborado por un grupo de investigadores del National Research Centre for the Working Environment, el cual, posteriormente fue validado al español por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) en dos versiones, la primera en el año 2003 y la segunda en el año 2014, existiendo dos versiones, la corta y la media.

Este método garantiza el involucramiento de las principales autoridades de las organizaciones como los directivos y representantes, asegura el anonimato y la confidencialidad del participante, así como permite la adaptación de algunas de sus preguntas a la realidad del país en que se aplica, es decir es confiable.

El CoPsoq-istas21 (ISTAS, 2014) se basa en las peculiaridades de la organización del trabajo, que son el origen de los factores psicosociales y que impactan en la salud de los trabajadores. Presenta algunas características importantes:

- ✓ Es un instrumento de prestigio internacional.
- ✓ Incorpora conocimiento y metodología científica.
- ✓ Permite evaluar los puestos de trabajo en una organización, siendo para efectos de esta investigación, todos los docentes de COFAM.
- ✓ Incorpora requisitos legales basados en la Ley de prevención de riesgos laborales.
- ✓ Presenta un enfoque centralizado en los diversos representantes de la organización.
- ✓ Da lugar a medir el volumen de los riesgos y el número de puestos de trabajo que están expuestos.

Por otro lado, los factores psicosociales se identifican por la irregularidad en su exposición a través del puesto del trabajo que incluye el nivel jerárquico y las funciones de la ocupación en la fuerza de trabajo.

La herramienta CoPsoq-istas21 cuenta con 33 preguntas, de las cuales podemos identificar de la muestra evaluada la demografía, las funciones y condiciones del trabajo, así como también se puede detectar la salud, el bienestar y satisfacción de los mismos.

Los resultados de la aplicación de la herramienta se van a lograr con el procesamiento de los datos obtenidos donde nos mostrará un porcentaje de trabajadores que respondieron el cuestionario, así como algunas condiciones de trabajo que nos permitirán deducir el comienzo de las exposiciones y obtendremos un reporte preliminar que nos muestre la prevalencia de la exposición que es “la proporción de trabajadores y trabajadoras incluidos en cada situación de exposición: más desfavorable para la salud (rojo), intermedio (amarillo) y más favorable para la salud (verde)” (ISTAS, 2014) pág. 174.

El cuestionario presenta 20 dimensiones psicosociales, las cuales están ordenadas por prioridad de exposiciones, asimismo se muestra los conceptos de cada dimensión, tal cual se muestra en la tabla 7.

Por otro lado, se muestra en la figura 5 la forma como paso a paso se llevó a cabo la comunicación al personal, el envío del cuestionario y la tabulación final.

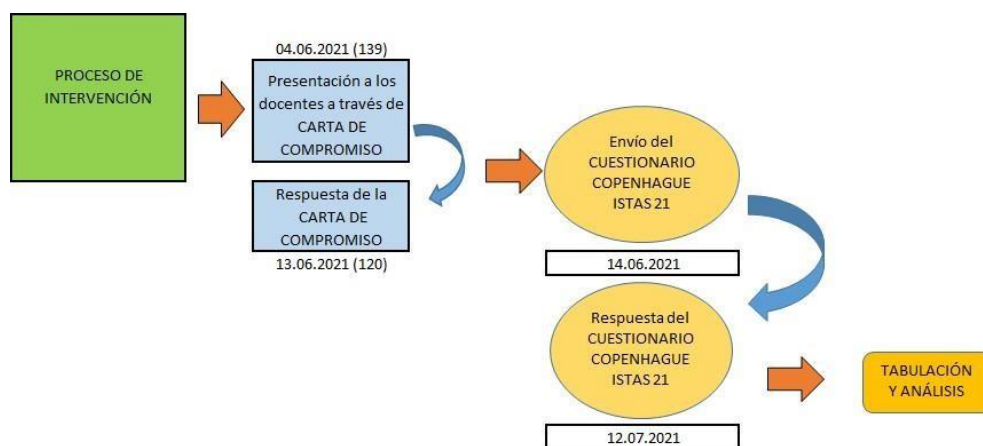


Figura 5. Flujograma de Intervención

Fuente: Elaboración Propia

## **2.3 Validez del instrumento**

Con las siguientes investigaciones podemos demostrar la validez del Cuestionario de Copenhague y su fiabilidad para evaluar los factores de riesgo psicosocial a través de diversos casos, es así que al analizar el estado del arte se presentan estudios en diversos campos demostrando la aplicación de la metodología CoPsoq Iistas21.

### **2.3.1 Investigaciones Internacionales:**

En Colombia, en la investigación sobre los Factores de Riesgo Psicosocial de Castillo et al. (2019), se evaluó al profesorado de enseñanza universitaria de Minuto de Dios en una modalidad a distancia donde se buscaba identificar los factores a los cuales estaban expuestos, es así que para la evaluación se aplicó el cuestionario de Copenhague, mostrando que para los docentes varones los factores que los afectaban eran las exigencias cuantitativas y el ritmo de trabajo y en el caso de las mujeres, se observa que las dimensiones con mayor porcentaje son la de la inseguridad en el trabajo y el ritmo del trabajo.

Otro estudio ubicado en Portugal, por Rosario et al. (2017) nos expone el análisis y la validación de las propiedades psicométricas del Cuestionario Psicosocial de Copenhague II. Para ello, se tomó una muestra de 742 trabajadores portugueses del ámbito público y privado, a los cuales se les aplicó el cuestionario dando como resultado un umbral y confiabilidad del instrumento positivo. Asimismo, su análisis factorial exploratorio expuso en 27 escalas un modelo de medición reflexivo, siendo la versión larga portugués del COPSOQ fiable.

En el estudio de Díaz & Carrasco (2018), se explora los factores de clima organizacional y los riesgos psicosociales y de qué manera éstos impactan en la felicidad organizacional, para ello, se evaluaron a 107 trabajadores de un centro educativo de la ciudad de Los Ángeles, se midieron tres variables (felicidad, riesgos psicosocial y clima) en un rango de altos y bajos, aplicándose varios modelos, siendo uno de ellos el Probit binomial con el fin de establecer la relación entre clima y riesgo psicosocial, aplicando también las dimensiones el ISTAS 21, obteniendo altos factores de felicidad debido a los altos estándares de desempeño, donde se motiva al trabajador y se le brinda la flexibilidad requerida.

Debido a las transformaciones en los niveles económicos, sociales y laborales, investigar sobre riesgos psicosociales es vital, sobre todo la dimensión de doble presencia, donde a través de este estudio, Estevan et al. (2014), se ha evaluado a 105 trabajadores de la Universidad de Granada (UGR) donde se obtuvo como resultado, que este factor tiene mayor presencia porcentual en mujeres que en hombres. El análisis final, es la mejora en la crianza y educación de los jóvenes, promulgando igualdad en tareas domésticas.

La percepción de las exigencias y las cargas emocionales son diferentes dependiendo de la función que desempeña la persona, tal como observamos en el estudio de Casennave (2009) donde se evalúan dos factores, la exigencia y la carga emocional, los cuales se ven relacionados con el contenido de las funciones del grupo a quien se dirige, donde se puede ver la diferencia del efectivo policial en dos situaciones, una de ellas frente a la exposición del peligro y la otra como espectador del sufrimiento de otras personas.

Según la revista Salud (2020) un estudio donde se puso en acción la Encuesta COTS (Condiciones de trabajo, inseguridad y salud en el contexto del Covid-19), donde se pretendía conocer el impacto de la pandemia en aquellas personas asalariadas y aquellas que no tenían trabajo, es decir que fueron desvinculadas, con el propósito de entender las consecuencias del Covid-19 y además de tomar acciones para enfrentarlo.

En la siguiente investigación de Palomo-Vélez (2015) buscan describir la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral, para ello se aplicó el cuestionario de SUSESO ISTAS21 a una muestra de 106 trabajadoras chilenas de una organización que vende frutas, aplicándoles para evaluar la satisfacción se utilizó el cuestionario S10/12, identificándose un nivel alto en dos dimensiones (doble presencia y trabajo activo y posibilidades de desarrollo) y en relación a la variable satisfacción laboral, se obtuvo un puntaje alto en tres dimensiones. Sus resultados finales fueron que las tres dimensiones mencionadas si presentan riesgos asociados a su labor diaria, demostrando que esto repercute en la satisfacción laboral de sus trabajadores.

### **2.3.2 Investigaciones Nacionales**

Según Huatuco (2018), en su proyecto sobre “Apoyo Social y Calidad de Liderazgo en el trabajo como predictor de Mobbing en enfermeras del Hospital

Nacional Edgardo Rebagliati Martins”, cuyo objetivo principal era determinar si la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo, del cuestionario ISTAS 21, se comporta como un factor psicosocial predictor de mobbing en las enfermeras del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, en el periodo de enero a abril de 2018.

En esta investigación se aplicó el ISTAS 21 en una población de 268 enfermeras de la especialidad de Neurocirugía, Gastroenterología, Hemodiálisis, Cardiología, Sala de Operaciones, Área de Recuperación y UCI neonatal y el instrumento de medición de mobbing será el cuestionario Escala de Acoso Laboral y cuyo propósito es el de valorar el nivel de acoso laboral del trabajador, siendo un estudio descriptivo y no probabilístico.

### **2.3.3 Adaptación del instrumento**

La validez del contenido según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) “se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide”, y siempre es necesario que todo instrumento nuevo sea validado antes de su uso. En este caso, el instrumento a emplear, CoPsoq-istas21 versión media, es un instrumento ya existente y validado, por lo que para la presente investigación se requiere es su adaptación y adecuación a nuestra realidad y lenguaje.

Con el fin de comprobar que dicho instrumento sea el correcto al momento de su aplicación, se revisará con al menos 4 expertos del Perú, (tabla 5) para que se ajuste a la situación particular del contexto de un colegio en el Perú, utilizando como técnica de análisis descriptivo (SPSS), que es un software estadístico acrónimo de Statistical Package for Social Sciences (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales), este sistema permite explicar estadísticamente cualquier variable y da lugar a analizar la relación existente entre esas variables (Gonzales, 2008), siendo este proyecto liderado por el área de Recursos Humanos vía online.

### 2.3.4. Entrevistas a Expertos:

Tabla 5. Expertos

Experto 1	Irina Valverde Del Águila
Profesión	Abogada de la Universidad Católica del Perú
Especialidad	Laboralista y Seguridad y Salud en el Trabajo
Experiencia	Estudio Ríos y Socia de la Revista Laboral CAPLAE
Día	13.05.2021
Hora	08:00am

Experto 2	Lorena Claux Freitas
Profesión	Psicóloga Organizacional de la Universidad Cayetano Heredia
Especialidad	Magister en Administración de Esan
Experiencia	Psicóloga en Interbank y Docente PUCP
Día	14.05.2021
Hora	08:00pm

Experto 3	Mairim Valle García
Profesión	Médico Cirujano de la Universidad Ricardo Palma
Especialidad	Maestría Internacional en Seguridad y Salud Ocupacional de la Universidad Científica del Perú
Experiencia	Médico Ocupacional de Cofam
Día	17.05.2021
Hora	09:00am

Experto 4	Dinaydis Gómez Selemeneva
Profesión	Doctora en Administración de empresas de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla España
Especialidad	MBA en la Universidad de ETEA
Experiencia	Docente de la Universidad Católica
Día	20.05.2021
Hora	06:00pm

Fuente: Elaboración propia

En la primera semana del mes de mayo de 2021, se solicitó a 04 expertos el apoyo correspondiente para validar que la herramienta a utilizar (CoPsoq-istas21 versión media) se pueda aplicar en el contexto o si requiere realizar cambios en las palabras, con la finalidad de permitir identificar mis variables.

Es así que se sostuvo dos reuniones con cada experto, donde se les presentó el contenido de la tesis y su objetivo, analizando con cada una pregunta por pregunta, dando lugar a sus observaciones, es así, que la Doctora Irina Valverde, abogada de la Universidad Católica del Perú, con especialidad en laboralista y en de Seguridad y Salud en el trabajo, recomendó adecuar la pregunta 22, la cual tenía como premisa la moneda en euros surgiéndome cambiarla a moneda nacional del Perú. Por otro lado, la Doctora Dinaydis Gómez, doctora en administración y dirección de empresas de la Universidad Pablo de Olavide en España, aconsejó modificar algunas palabras de varias preguntas, colocándolas en el contexto peruano “lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro” por “lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases desempleado”. Asimismo, mismo la tercera experta fue Lorena Claux Freitas, Psicóloga de la Universidad Peruana Cayetano Heredia y Magister en Administración, quien con su experiencia brindó un punto de vista conductual y recomendaciones que fueron

tomadas en consideración al aplicar el instrumento y el cuarto experto fue el Sr. Ricardo Buden Ramírez, Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa Humana Vital, quien también coincidió con los ajustes realizados en el lenguaje por parte de expertos anteriores. Es así que se aplicaron todas las sugerencias.

Posterior a las entrevistas, se adecuó el Cuestionario (CoPsoq-istas21 versión media) y se emitieron 139 cartas de presentación para cada docente, donde se explicaba el tema del proyecto de investigación y sus objetivos en estas nuevas condiciones de virtualidad del trabajo remoto y su impacto con la satisfacción laboral, solicitándoles, sean honestos y espontáneos en todas las preguntas, no existiendo respuestas correctas o incorrectas.

Como etapa final, se aplicó el cuestionario, otorgando un tiempo prudente para responderlo entre 20 y 25 días para obtener las respuestas finales. Posteriormente se tabularon las respuestas y se emitió el informe final junto con las recomendaciones.

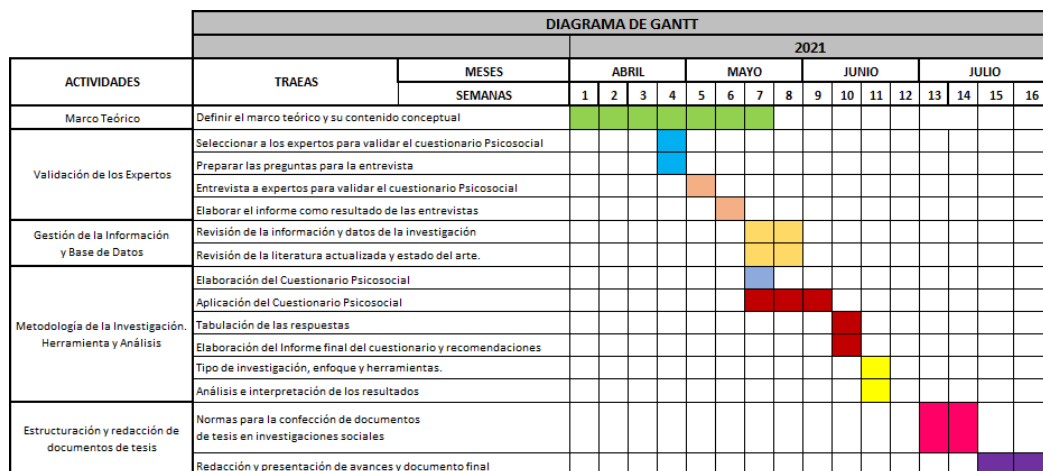


Figura 6. Cronograma de trabajo COFAM

Fuente: Elaboración Propia

## 2.4 Datos de la muestra

### 2.4.1. Ficha técnica y muestra

Del total de la población de COFAM presentada en este capítulo, para fines de esta investigación, la cual se centra sólo en docentes, se llevará a cabo de manera censal, es decir, se analizará a todos los profesores de la empresa,

siendo un total de 139 docentes, cuyas características se describen en la tabla 6.

*Tabla 6. Características de los docentes*

Género	Rango de edad (años)	Antigüedad (años)
<b>Masculino</b>	23 hasta 30	02 meses – 05 años
	31 hasta 40	06 años – 10 años
<b>Femenino</b>	41 hasta 50	
	51 hasta 60	11 años a más

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la Ley del profesorado (2020) la definición de docente en el Perú, lo describe como “un profesional de la educación...con calificaciones y competencias debidamente certificadas y en su calidad de agente fundamental de un proceso educativo, presta un servicio público esencial ...”.

Se decidió utilizar una recolección de datos de manera censal, por las facilidades de acceso al total de la población de docentes, y debido a que se identificaron dificultades tecnológicas, así como el desenvolvimiento en una situación de pandemia, que impactó directamente en sus labores diarias, observando una excelente oportunidad de análisis, con el fin de exponer el efecto de las nuevas condiciones laborales que generaron factores psicosociales y su impacto en la satisfacción laboral.

A continuación, se muestra la Ficha técnica (tabla 7) el detalle de la muestra encuestada.

*Tabla 7. Ficha Técnica*

NÚMERO	ITEM	DESCRIPCIÓN
1	Nombre	Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) ISTAS 21
2	Medio	Medio Digital
3	Fecha	07 de junio del 2021
4	Población	139 docentes 53 hombres y 86 mujeres Rango de edades: 23 hasta 30 31 hasta 40 41 hasta 50 51 hasta 60 años

<b>5</b>	Antigüedad en la empresa	02 meses a 05 años 06 años a 10 años 11 años a más
<b>6</b>	Periodo de aplicación	Del 07.06.2021 al 10.07.2021
<b>7</b>	Objetivo	Identificar factores de riesgo psicosocial en las nuevas modalidades digitales y su impacto en la satisfacción laboral
<b>8</b>	Recolección de datos	Censo

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8. Dimensiones de Riesgos Psicosociales Conceptualizadas

GRANDES GRUPOS	DIMENSIONES PSICOSOCIALES	
Exigencias psicológicas en el trabajo	Exigencias cuantitativas	Son aquellas que derivan del exceso de trabajo Están relacionadas con el ritmo y la poca personal existente No existe organización de las tareas
	Ritmo de Trabajo	Se relaciona con la intensidad del trabajo
	Exigencias emocionales	Derivan de las relaciones interpersonales, al no querer involucrarse
	Exigencias de esconder emociones	Son aquellas donde el individuo esconde sus sentimientos
Conflicto Trabajo-Familia	Doble presencia	Se refieren a exigencias que se dan tanto en el ámbito laboral y personal, es decir sincrónicas
Control sobre el trabajo	Influencia	Es la independencia en cómo y qué se llevan las labores diarias
	Posibilidad de desarrollo	Son las oportunidades que se dan al realizar un excelente trabajo
	Sentido del tiempo	Esta relacionado con el contenido del trabajo, el significado de ellas y la contribución
Apoyo social y calidad de liderazgo	Apoyo social de compañeros	Recibir ayuda de los compañeros para realizar bien las labores
	Apoyo social de superiores	Recibir ayuda de los jefes para desarrollar bien las tareas
	Calidad de liderazgo	Esta relacionado con la gestión de personal y capacitación
	Sentimientos de grupo	Sentimiento de pertenencia en un círculo laboral
	Previsibilidad	Contar con la información de manera oportuna y correcta
	Claridad de rol	Es conocer cuáles son los objetivos, que recursos aplicar sobre las tareas
Compensaciones del trabajo	Conflicto de rol	Son problemas que pueden darse entre la parte laboral y lo personal o ético
	Reconocimiento	No muestra el respeto y la valoración que le damos a una persona dentro de su centro de labores
	Inseguridad sobre el empleo	Referido a la estabilidad y la empleabilidad de una persona
Capital social	Inseguridad sobre las condiciones del trabajo	Es la inseguridad del trabajo sobre nuevas condiciones laborales
	Justicia	Es el trato equitativo con la que se le trata a una persona
	Confianza vertical	Es la seguridad de que la dirección y el trabajador actuarán de manera adecuada

Fuente: Manual del Método CoPsoQ ISTAS 21, 2014

### 2.4.2 Tipo de Análisis

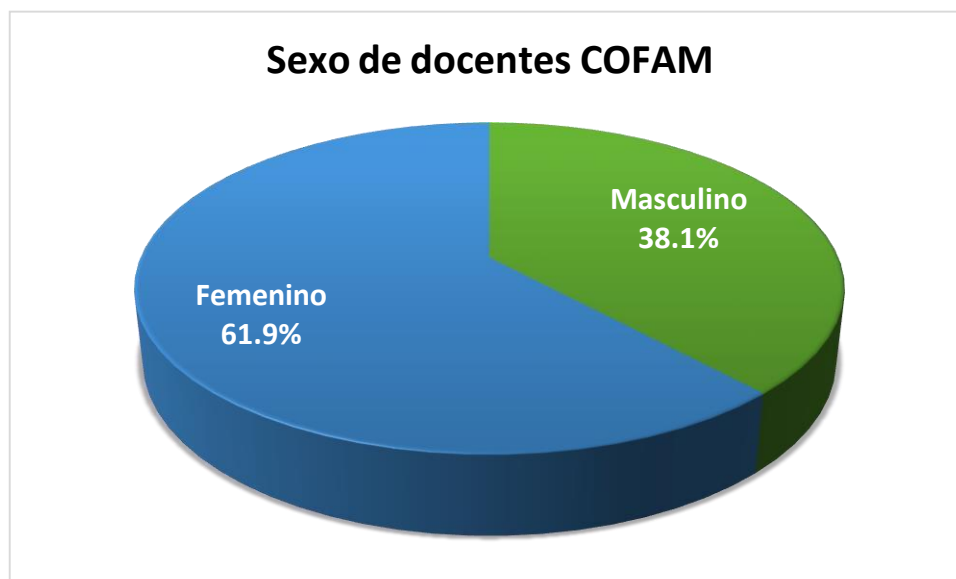
La investigación presenta un análisis de estadística multivariante, la cual analiza la relación que existe entre las variables independientes o dependientes y para el análisis de datos se ha seleccionado el programa SPSS, que es el paquete estadístico para las Ciencias Sociales, siendo preparado en la Universidad de Chicago, hoy en día es propiedad de IBM (Hernández Sampieri et al. 2014).

Los docentes de la empresa COFAM, tuvieron las siguientes características:

*Tabla 9. Sexo de los docentes COFAM*

<b>Sexo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	53	38.1%
Femenino	86	61.9%
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 7. Sexo de los docentes de COFAM*

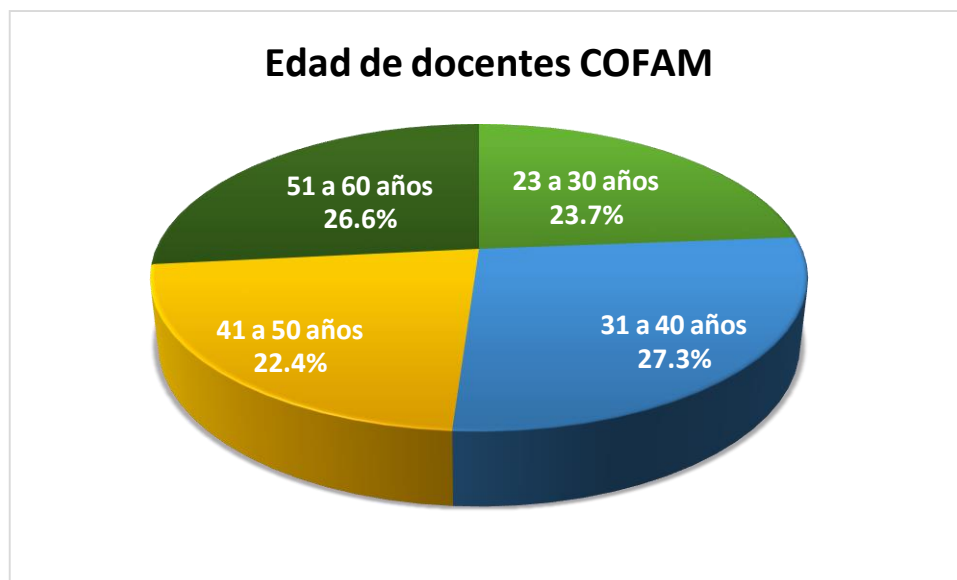
Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 9, se muestra la cantidad de docentes de COFAM que participaron en el estudio según su sexo, donde el 38.1% son de sexo masculino y el 61.9% son de sexo femenino.

*Tabla 10. Edad de los docentes COFAM*

Rango de edad	Frecuencia	Porcentaje
23 a 30 años	33	23.7%
31 a 40 años	38	27.3%
41 a 50 años	31	22.4%
51 a 60 años	37	26.6%
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 8. Edad de los docentes de COFAM*

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 10, se muestra la cantidad de docentes de COFAM que participaron en el estudio según su edad, donde el 23.7% de los docentes tiene edades entre 23 a 30 años, el 27.3% de los docentes tiene edades entre 31 a 40 años, el 22.4% de los docentes tiene edades entre 41 a 50 años y el 26.6% de los docentes tiene edades entre 51 a 60 años.

# **RESULTADOS DEL ESTUDIO EN DOCENTES DE LA EMPRESA COFAM**

## CAPÍTULO III: RESULTADOS

### 3.1 Presentación y análisis de las frecuencias

**Tabla 11**

*Factores de Riesgo Psicosocial - Nivel*

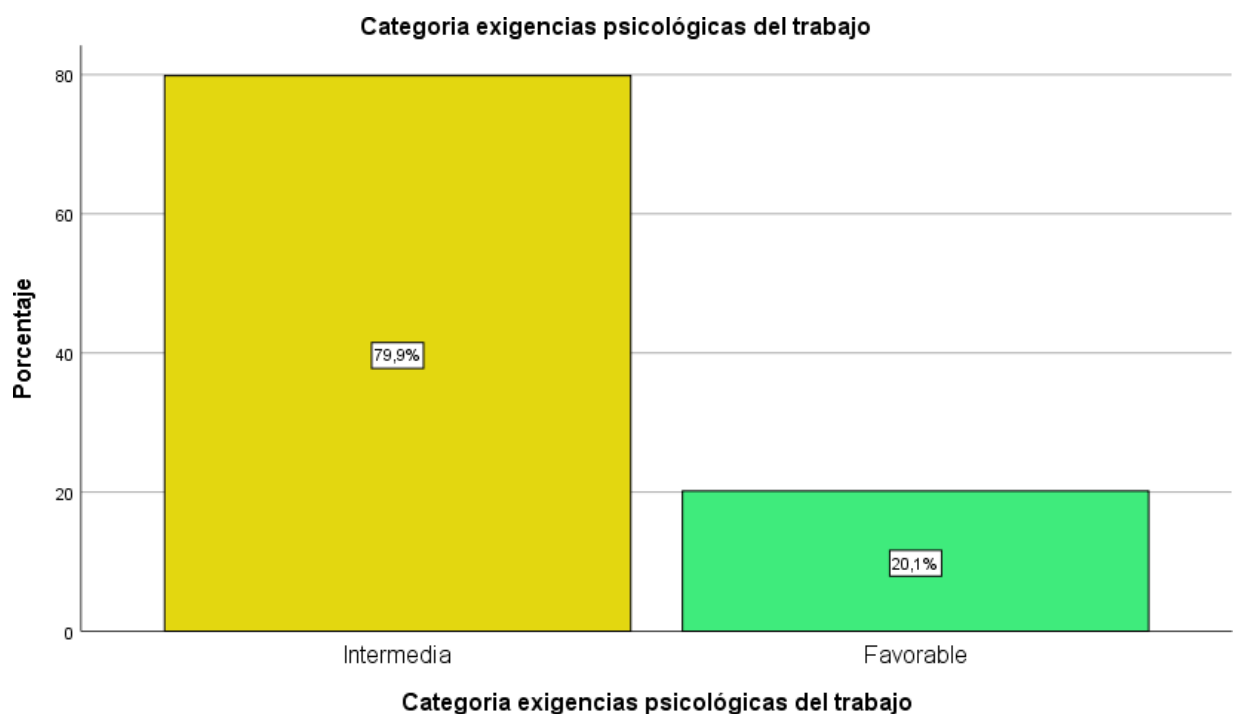
Ítem	Dimensiones	Desfavorable	Intermedia	Favorable
D1	Exigencias psicológicas del trabajo	0.0%	79,9%	20,1%
D2	Conflicto trabajo-familia	1,4%	75,5%	23,0%
D3	Control sobre el trabajo	6,5%	71,9%	21,6%
D4	Apoyo social y calidad de liderazgo	0.0%	81,3%	18,7%
D5	Compensación del trabajo	0,7%	67,6%	31,7%
D6	Capital social	2,9%	70,5%	26,6%

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 11, se muestra el nivel de las dimensiones de los factores psicosociales, donde la dimensión exigencias psicológicas del trabajo tiene el 79,9% como factor de riesgo intermedio y un 20,1% como factor de riesgo favorable, la dimensión conflicto trabajo-familia tiene el 75,5% como factor de riesgo intermedio y un 23,0% como factor de riesgo favorable, la dimensión control sobre el trabajo tiene el 71,9% como factor de riesgo intermedio y un 21,6% como factor de riesgo favorable, la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo tiene el 81,3% como factor de riesgo intermedio y un 18,7% como factor de riesgo favorable, la dimensión compensación del trabajo tiene el 67,6% como factor de riesgo intermedio y un 31,7% como factor de riesgo favorable, y la dimensión capital social tiene como el 70,5% como factor de riesgo intermedio y un 26,6% como factor de riesgo favorable. Como se puede observar, los resultados de la aplicación del instrumento CoPsoq-istas21 versión media nos indica que los riesgos psicosociales en COFAM se encuentran en situación

intermedia para la mayoría de docentes, estando un segundo grupo mayoritario en una situación favorable. Esto nos quiere decir que, desempeñándose mediante trabajo remoto, la mayoría de docentes (nivel intermedio) están desarrollando sus actividades donde existen limitaciones y exigencias que no permiten que se encuentren en un nivel favorable, pero no las suficientes como para que se vean perjudicados y se encuentren en un nivel desfavorable. Sin embargo, se puede observar también que el segundo grupo mayoritario sí se encuentra en condiciones favorables, donde las limitaciones y exigencias que puedan existir no perjudican el desarrollo de sus actividades.

A continuación, se describirán cada una de las dimensiones y cómo se visualiza cada nivel en el que se encuentran los docentes de COFAM.



*Figura 9. Dimensión exigencias psicológicas del trabajo*

Fuente: Elaboración propia

Figura 9, podemos observar que el nivel de los factores psicosociales de los docentes de COFAM que les genera el régimen laboral del trabajo remoto con respecto a la dimensión exigencias psicológicas en el trabajo tienen un

79.9% (111 docentes) de factor de riesgo intermedio, el 20.1% (28 docentes) de nivel factor de riesgo favorable. Los resultados nos indican que el 79,9% de los docentes se encuentran en una situación en la que tienen una carga de trabajo que pueden realizar en el tiempo asignado, posiblemente cerca al límite de tiempo, mientras que un 20,1% se encuentra en una situación favorable, es decir, se encuentran en una situación en la que tienen una carga de trabajo que pueden realizar en el tiempo asignado, pero con mayor holgura de tiempo y sin tener la sensación de falta del mismo.

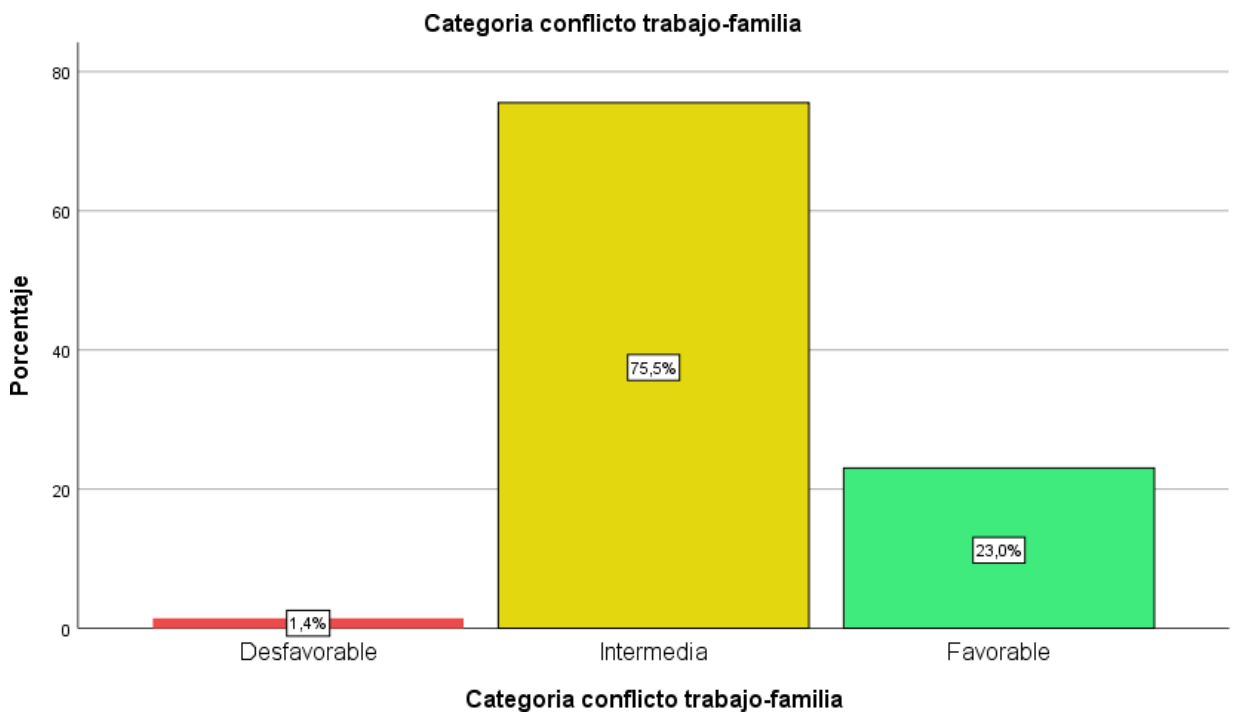


Figura 10. Dimensión conflicto trabajo-familia

Fuente: Elaboración propia

Figura 10, podemos observar que el nivel de los factores psicosociales de los docentes de COFAM que les genera el régimen laboral del trabajo remoto con respecto a la dimensión conflicto en el trabajo y la familia tienen un 1.4% (2 docentes) de factor de riesgo desfavorable, el 75.5% (105 docentes) de factor de riesgo intermedio y el 23.0% (32 docentes) factor de riesgo favorable. Los resultados nos indican que el 1,4% de docentes se encuentran en una situación desfavorable, es decir, deben responder al mismo tiempo a las demandas del

trabajo en COFAM y a las del trabajo doméstico, siendo que las exigencias laborales interfieren con las del hogar. Un 75,5% se encuentra en una situación intermedia, es decir, la mayor parte de los docentes atienden a las exigencias laborales y domésticas, existiendo interferencias entre las actividades domésticas y labores mas no es continuo ni perjudicial, a diferencia del 23% que se encuentra en una situación favorable, es decir, no existe interferencia entre las labores domésticas y laborales al momento de realizar trabajo remoto. La interferencia entre actividades domésticas y laborales puede tener como resultado el cumplimiento de tareas laborales fuera de tiempo, la desatención de los docentes con su rol y relaciones familiares, y el rechazo familiar a las tareas laborales ya que estas están desarrollándose cerca, invadiendo el espacio y tiempo familiar.

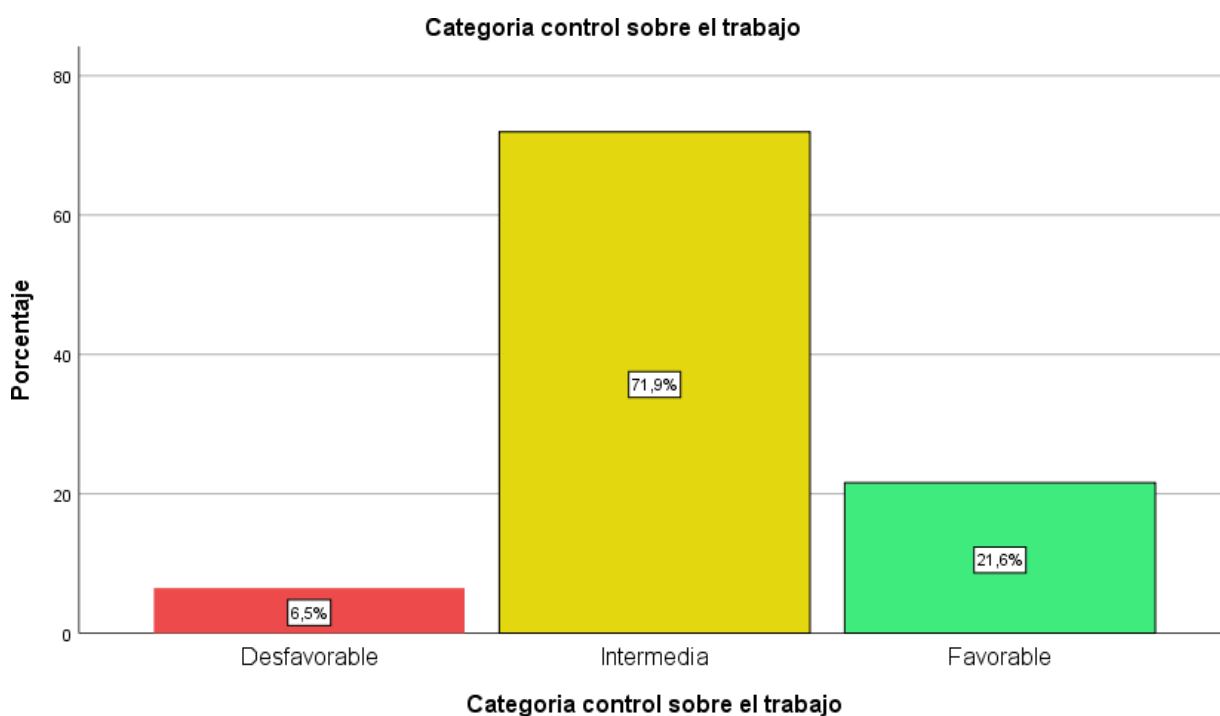
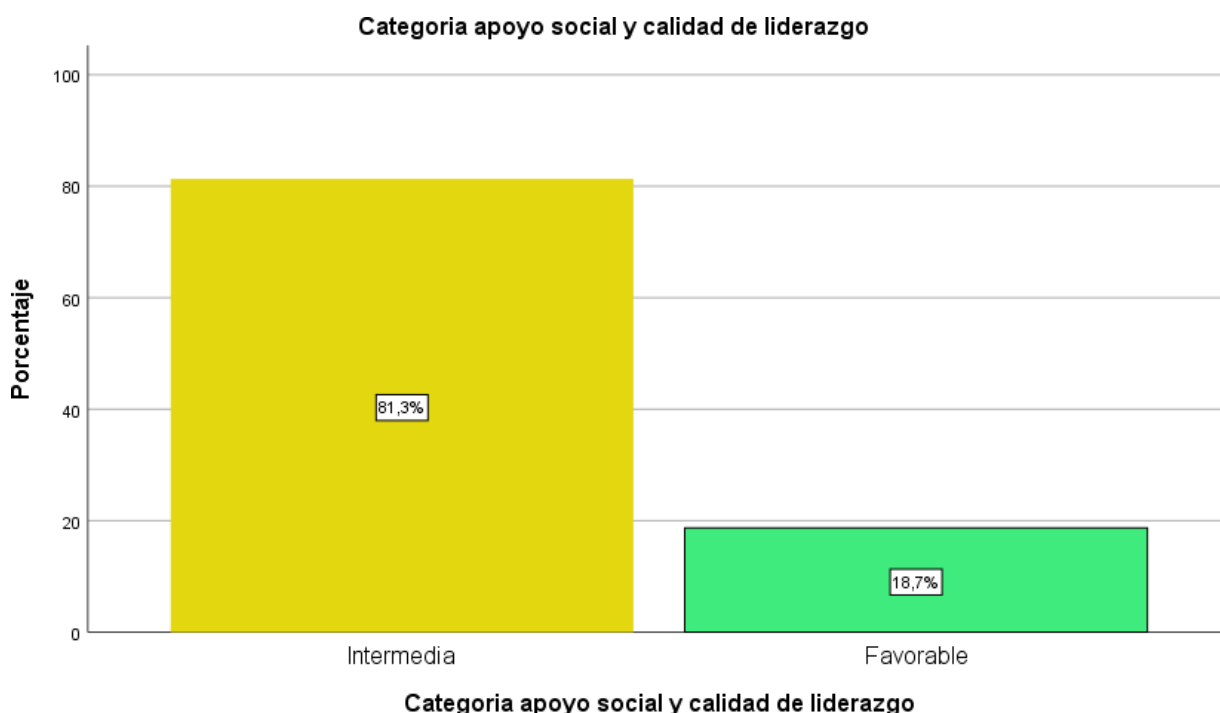


Figura 11. Dimensión control sobre el trabajo

Fuente: Elaboración propia

Figura 11, podemos observar que el nivel de los factores psicosociales de los docentes de COFAM que les genera el régimen laboral del trabajo remoto con respecto a la dimensión control sobre el trabajo tienen un 6.5% (9 docentes)

de factor de riesgo desfavorable, el 71.9% (100 docentes) de factor de riesgo intermedio y el 21.6% (30 docentes) factor de riesgo favorable. Los resultados nos indican que el 6,5% se encuentran en una situación desfavorable, es decir, que no tienen autonomía en su trabajo, no ven posibilidades de desarrollo en sus labores o tampoco les encuentran sentido trascendental a sus tareas. La mayoría de docentes, 71,9%, considera que tiene autonomía parcial, existen posibilidades de desarrollo y le encuentran cierto sentido a las tareas que realizan. Finalmente, el 21,6%, se encuentra en una situación favorable, es decir, si consideran que cuentan con autonomía plena para sus labores, encontrando en estas posibilidades de desarrollo, así como un sentido en sus labores que es valioso para ellos.



*Figura 12. Dimensión apoyo social y calidad de liderazgo*

Fuente: Elaboración propia

Figura 12, podemos observar que el nivel de los factores psicosociales de los docentes de COFAM que les genera el régimen laboral del trabajo remoto con respecto a la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo tienen el 81.3% (113 docentes) de factor de riesgo intermedio y el 18.7% (26 docentes) factor de riesgo favorable. Los resultados nos indican que la mayoría de docentes, 81.3%

se encuentran en una situación intermedia, es decir, el apoyo entre colegas, de parte de sus superiores, la calidad del liderazgo y la claridad con el rol no favorece al desarrollo de sus labores, pero tampoco obstaculiza o las perjudica. El 18,7% se encuentra en una situación favorable, es decir, sí perciben que existe un apoyo entre colegas, así como de sus superiores y la calidad es buena con respecto al liderazgo, mientras que hay claridad con el rol que desempeñan.

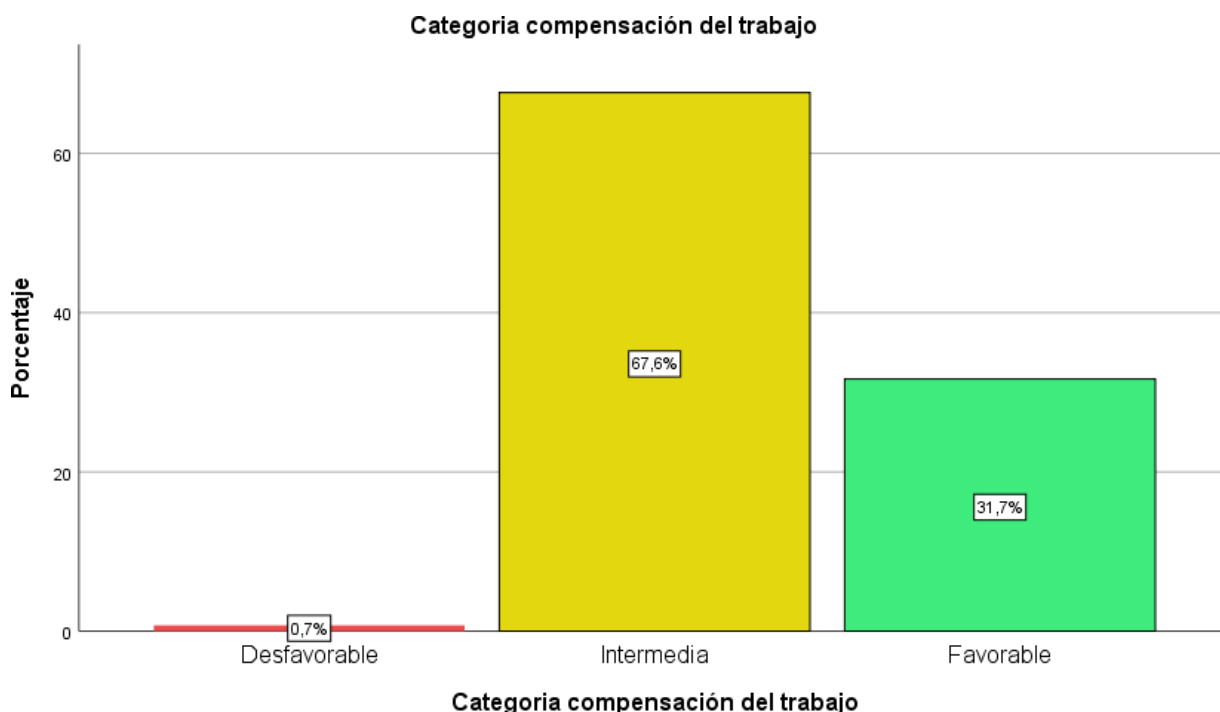


Figura 13. Dimensión compensación del trabajo

Fuente: Elaboración propia

Figura 13, podemos observar que el nivel de los factores psicosociales de los docentes de COFAM que les genera el régimen laboral del trabajo remoto con respecto a la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo tienen un 0.7% (1 docentes) de factor de riesgo desfavorable, el 67.6% (94 docentes) de factor de riesgo intermedio y el 31.7% (44 docentes) factor de riesgo favorable. Los resultados nos indican que el 0,7% de docentes se encuentra en una situación desfavorable, es decir, no percibe reconocimiento y sí inseguridad en la estabilidad el empleo como con las condiciones del mismo. La mayoría de docentes, 67.6% se encuentra en una situación intermedia, es decir, perciben que existe, en parte, reconocimiento por parte de la dirección, consideran que

existe cierto grado de inestabilidad y el cambio en las condiciones de trabajo mas no es una amenaza. Esta percepción se puede ver relacionada con la coyuntura del Covid-19. Mientras que el 31,7% se encuentra en una situación favorable, es decir, perciben que existe reconocimiento por parte de la dirección, y que la inestabilidad, como un posible cambio en las condiciones de trabajo, no es una posibilidad.

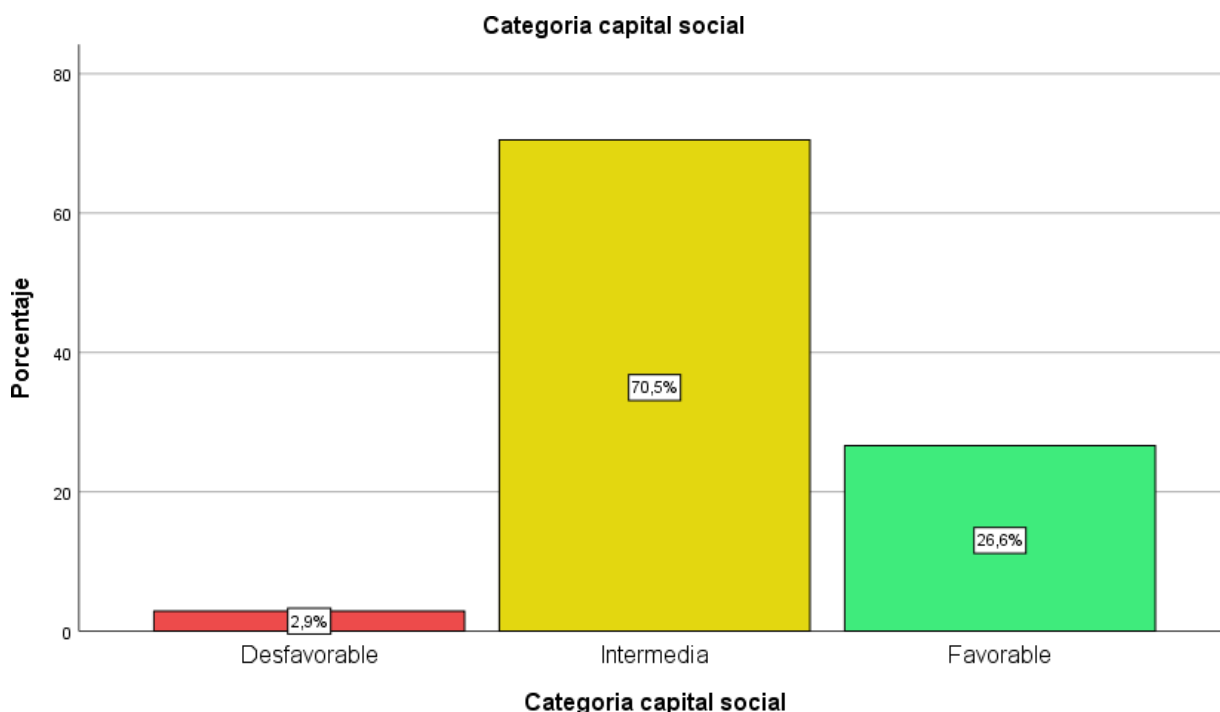


Figura 14. Dimensión capital social

Fuente: Elaboración propia

Figura 14, podemos observar que el nivel de los factores psicosociales de los docentes de COFAM que les genera el régimen laboral del trabajo remoto con respecto a la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo tienen un 2.9% (4 docentes) de factor de riesgo desfavorable, el 70.5% (98 docentes) de factor de riesgo intermedio y el 26.6% (37 docentes) factor de riesgo favorable. Los resultados nos indican que el 2,9% se encuentran en una situación desfavorable, es decir, no perciben que exista equidad en el trato, así como que no existe confianza con sus superiores. La mayoría, 70,5%, se encuentra en una situación intermedia, es decir, perciben que existe equidad en el trato mas no es total mientras que existe una confianza con los superiores, mas no es plena. El 26,6%

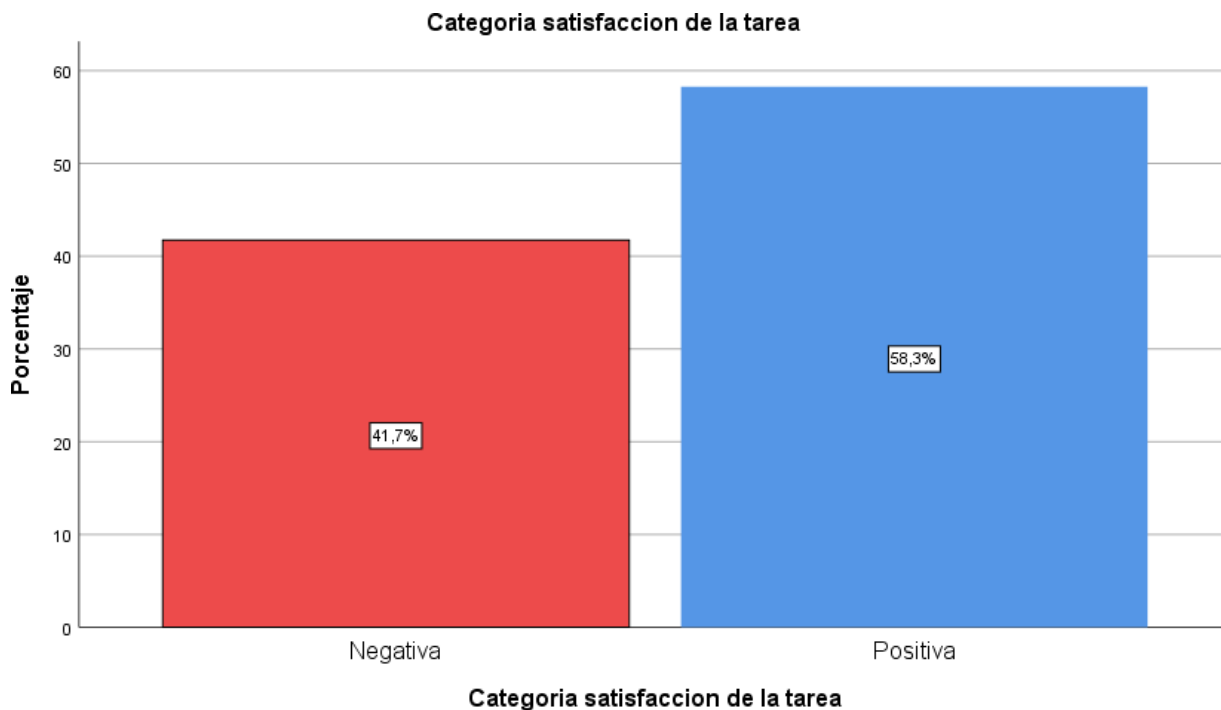
se encuentra en una situación favorable, es decir, perciben que son tratados con equidad completa y existe confianza plena con sus superiores.

**Tabla 12**  
*Satisfacción Laboral - Nivel*

Ítem	Dimensiones	Negativa	Positiva
D1	Satisfacción de la tarea	41,7%	58,3%
D2	Condiciones de trabajo	18,0%	82,0%
D3	Reconocimiento personal y/o Social	31,7%	68,3%
D4	Beneficios económicos	33,1%	66,9%

Fuente: Elaboración propia

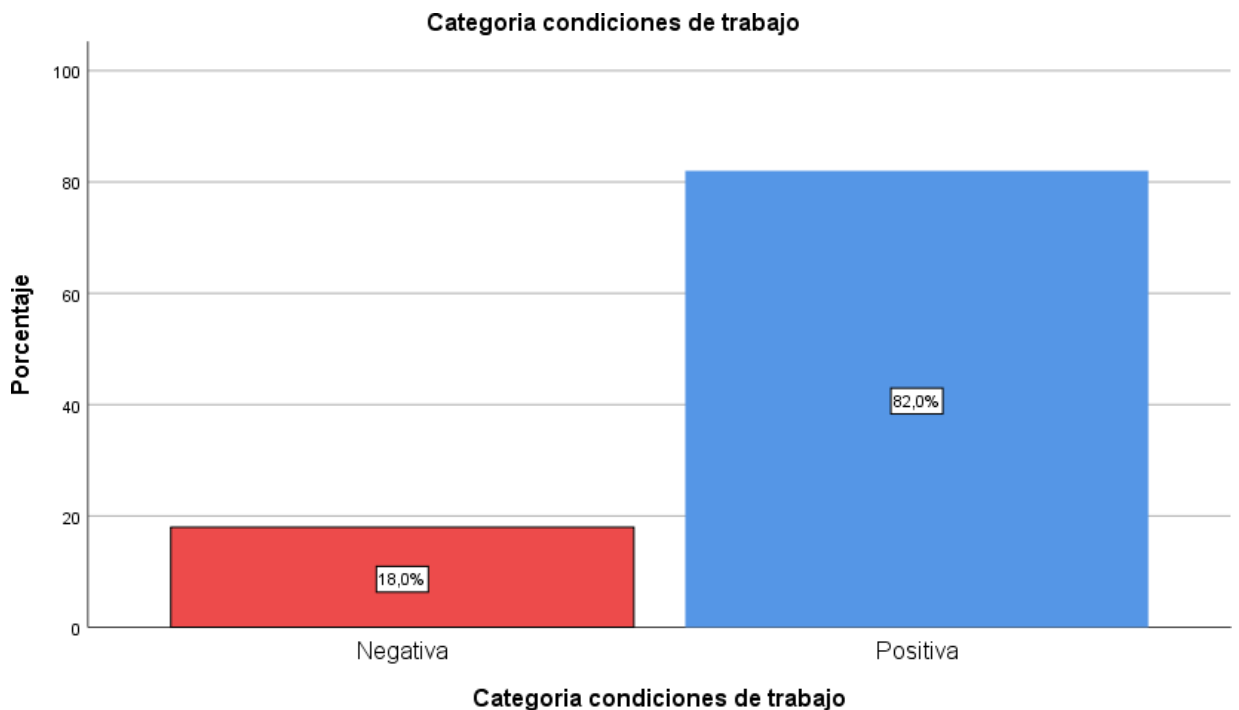
Tabla 12, nos muestran el nivel de satisfacción laboral, donde la dimensión satisfacción de la tarea el 58,3% de satisfacción positiva, la dimensión condiciones de trabajo el 82,0% de satisfacción positiva, la dimensión reconocimiento personal y/o social el 68,3% de satisfacción positiva y la dimensión beneficios económicos el 66,9% de satisfacción positiva. En resumen, los resultados nos demuestran que la satisfacción laboral de los docentes de COFAM desempeñándose mediante el régimen de trabajo remoto es positiva en todas las dimensiones evaluadas, siendo la de mayor porcentaje la de condiciones de trabajo, lo cual refleja las medidas adoptadas por COFAM para el desempeño de sus docentes desde su hogar, como las facilidades físicas (equipos) y digitales (plataformas y software), así como el respeto a la normativa vigente (desconexión digital).



*Figura 15. Dimensión Satisfacción de la tarea*

Fuente: Elaboración propia

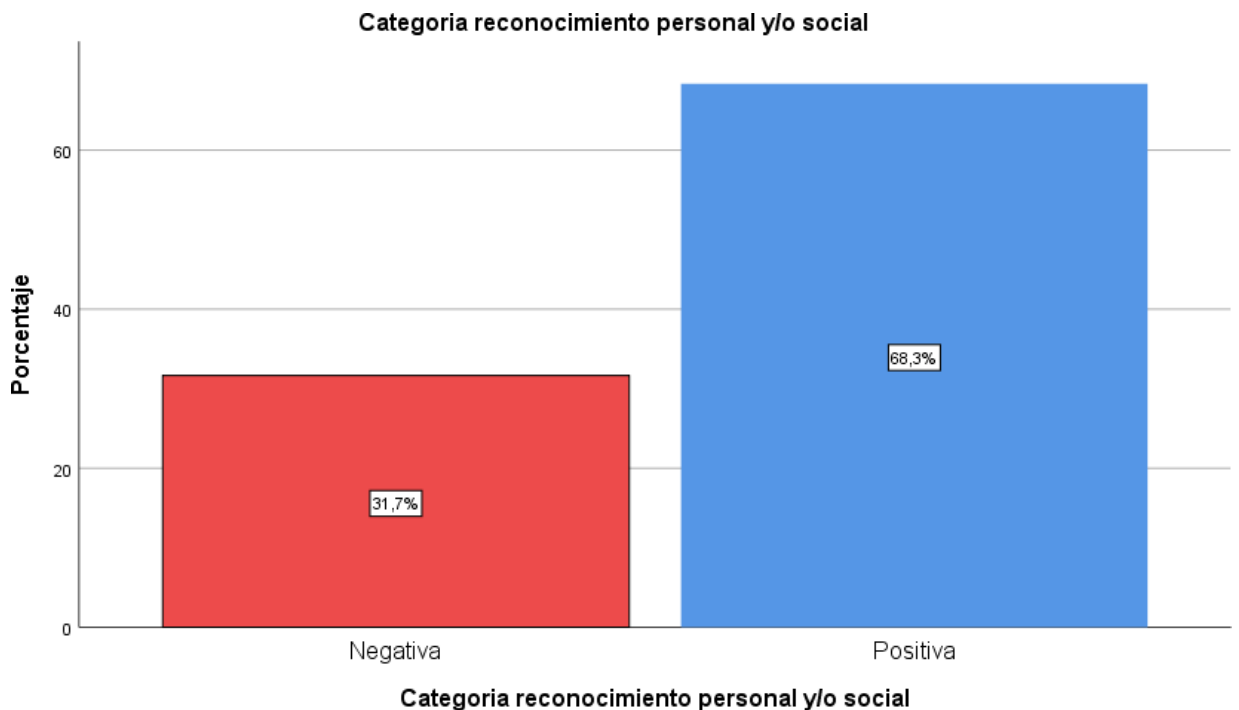
Figura 15, podemos observar que el nivel satisfacción laboral en los docentes de COFAM que les genera el régimen laboral del trabajo remoto con respecto a la dimensión satisfacción de la tarea el 41,7% (58 docentes) de satisfacción negativa y el 58,3% (81 docentes) de satisfacción positiva, es decir, cerca del 60% se encuentra satisfecho con la labor que realiza en COFAM.



*Figura 16. Dimensión Condiciones de trabajo*

Fuente: Elaboración propia

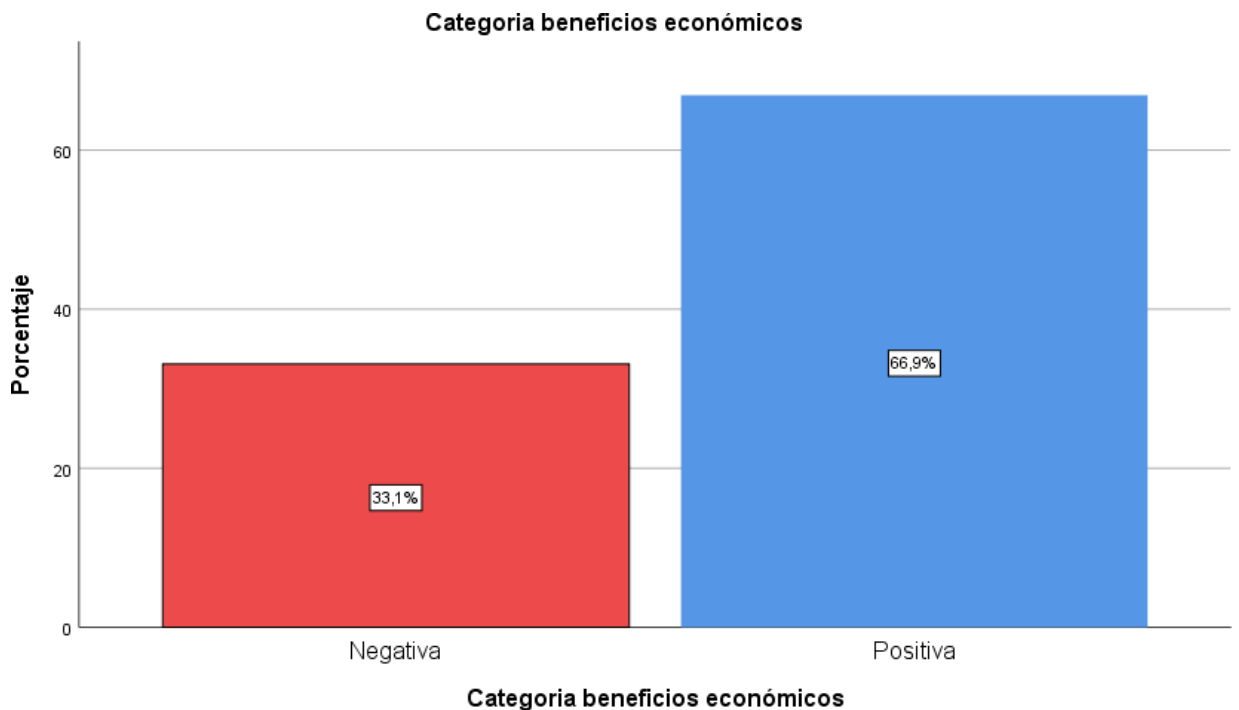
Figura 16, podemos observar que el nivel satisfacción laboral en los docentes de COFAM que les genera el régimen laboral del trabajo remoto con respecto a la dimensión condiciones de trabajo el 18,0% (25 docentes) de satisfacción negativa y el 82,0% (114 docentes) de satisfacción positiva. La alta satisfacción en las condiciones se puede reflejar en las ventajas que el trabajo a distancia tiene, como las comodidades del hogar y no tener que movilizarse.



*Figura 17. Dimensión Reconocimiento personal y/o social*

Fuente: Elaboración propia

Figura 17, podemos observar que el nivel de satisfacción laboral en los docentes de COFAM que les genera el régimen laboral del trabajo remoto con respecto a la dimensión reconocimiento personal y/o social el 31,7% (44 docentes) de satisfacción negativa y el 68,3% (95 docentes) de satisfacción positiva, es decir, la mayoría se encuentra satisfecho con las formas en que COFAM realiza reconocimiento a sus labores, en los logros individuales como en equipo.



*Figura 18. Dimensión Beneficios económicos*

Fuente: Elaboración propia

Figura 18, podemos observar que el nivel de satisfacción laboral en los docentes de COFAM que les genera el régimen laboral del trabajo remoto con respecto a la dimensión beneficios económicos el 33,1% (46 docentes) de satisfacción negativa y el 66,9% (93 docentes) de satisfacción positiva, es decir, la mayoría se encuentra satisfecho con los beneficios económicos que ofrece COFAM.

### 3.2 Sustentación de la investigación

Para la sustentación científica de la investigación, nos basamos a la correlación de Rho Spearman, tanto en los factores de riesgo psicosocial y la salud, y la satisfacción laboral.

#### Contrastación de Hipótesis

Enunciado a contrastar: “Los factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral de los docentes de COFAM, bajo el régimen laboral del trabajo remoto; tienen una relación significativa” (Ver Anexo 5)

**Tabla 13**

*Contrastación de Hipótesis: Factores de Riesgo Psicosocial (FRP) y Satisfacción Laboral (SL)*

#### *Correlaciones*

			FRP	SL
Rho de Spearman	FRP	Coeficiente de correlación	1,000	,924**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	139	139
	SL	Coeficiente de correlación	,924**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	139	139

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

Fuente: Elaboración propia

Como la sig. (Bilateral)= p-valor =0.000 es menor que la significación  $\alpha=0,05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Conclusión:** Se acepta el argumento que: “Los factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral de los docentes de COFAM, bajo el régimen laboral del trabajo remoto; tienen una relación significativa”.

Al existir una relación significativa es correcto decir que, si se mejora el nivel de los factores de riesgos psicosociales, aumentará el nivel de satisfacción laboral. Es decir, si se toman iniciativas en COFAM para que la mayoría de docentes que vienen desempeñándose bajo el régimen del trabajo y que se encuentran en un nivel intermedio con respecto a los factores de riesgo psicosocial, pase a un nivel favorable, como consecuencia generaría un aumento significativo en la satisfacción laboral de los mismos docentes.

### **3.3 Cumplimiento de objetivos**

#### **Objetivo general**

Determinar si los docentes COFAM son afectados por los factores de riesgo psicosocial bajo la modalidad del trabajo remoto.

Una vez comprobada la hipótesis general “Los factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral de los docentes de COFAM, bajo el régimen laboral del trabajo remoto; tienen una relación significativa”, esta nos permite dar respuesta y lograr el objetivo general de la presente investigación, determinando que los docentes COFAM sí han sido afectados por los factores de riesgo psicosocial bajo la modalidad del trabajo remoto.

#### **Objetivo específico 1**

Determinar cuál es el grado de satisfacción laboral de los docentes de COFAM que realizan trabajo remoto

Como se observó en la Tabla 12, sobre el nivel de satisfacción y sus diferentes dimensiones, El grado de satisfacción laboral de los docentes en COFAM que realizan trabajo remoto es positiva en todas las dimensiones medidas, observándose mayor satisfacción en las condiciones de trabajo en que se desenvuelven.

## **Objetivo específico 2**

Establecer diversas alternativas estratégicas de gestión de recursos humanos en la empresa COFAM.

Con los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados, las alternativas estratégicas se dividen en dos grupos, logrando así el objetivo:

### a) Fortalecimiento del proceso existente

Para la organización, como también para sus trabajadores, es necesario, y estratégico contar con información oportuna, objetiva y basada en especificaciones legales actualizadas, por lo que se elaboraron los siguientes formatos para el control respectivo del Comité de SST junto al área de Recursos Humanos:

- ✓ Recomendaciones de seguridad y salud en el trabajo (Ver Anexo 6)
- ✓ Instructivo de inspecciones en salud ocupacional (Ver Anexo 7)
- ✓ Manual de ergonomía: Trabajo remoto (Ver Anexo 8)

### b) Integración de procesos centrado en de factores de riesgos psicosociales

Los procesos regulares de control de factores de riesgos psicosociales (FRP) son costosos en recursos no económicos, como el tiempo para su planificación y aplicación como el tiempo de los docentes para responder.

Si bien nos permite tener resultados objetivos, no permite obtener información de manera continua, por lo que es importante integrar a otras áreas, como sus respectivos procesos, entendiendo que los factores de riesgo psicosociales deben abordarse desde una visión sistémica.

El proceso de integración es liderado por el área de Recursos Humanos, mediante la creación de un plan, el cual identifica diferentes acciones:

- **Plan de comunicación**

Desde el área de comunicaciones, es necesario hacer llegar a los trabajadores las diferentes iniciativas que tengan impacto sobre los FRP. Por ejemplo, la creación de un boletín o “pastillas”, que permitan informarse de manera rápida y concisa, centrado en las acciones permitirá que los trabajadores tengan conocimiento sobre las decisiones tomadas en base a capacitación, compensaciones, etc.

- **Capacitaciones sobre factores de riesgos psicosociales**

Desde el área de capacitación, es necesario incluir en el plan anual de capacitación una categoría sólo para tratar temas referidos a los FRP que permitan mejorar los niveles en los que se encuentran de manera gradual. Esto permitirá a su vez incluir en el presupuesto la atención de FRP, como apuntar a fortalecer una cultura de bienestar. El crear las categorías permitirá atender de manera transversal los FRP, como las Exigencias Psicológicas en el trabajo o Conflicto trabajo-familia, en el caso de COFAM.

- **Empoderamiento de líderes de áreas**

La información a la que tiene acceso el líder de área es importante pues tiene la capacidad de estar presente de manera continua. En ese sentido, es necesario empoderar a los líderes en el seguimiento de ciertos FRP y uso de herramientas, dicha responsabilidad que suele atribuirse sólo al comité de SST.

Que los líderes asuman su rol como observadores de los FRP permitirá crear planes y tomar acciones personalizadas por áreas, mejorando así la situación actual de los FRP.

- **Capacitación de líderes**

En el trabajo remoto, al no haber una presencia física de los líderes, es importante que estos cuenten con las herramientas y conocimientos para manejar equipos virtuales, así como para ejercer un liderazgo eficaz. Asimismo, al no haber presencia física, es necesario que los líderes empoderen a sus equipos en las tareas que realizan para el desarrollo de

responsabilidad en los mismos. Esto permitiría atender FRP como Control sobre el trabajo y Apoyo social y calidad de liderazgo, en el caso de COFAM.

- **Compensaciones del trabajo**

Desde el área de compensaciones, es necesario medir cuáles son los tipos de compensaciones esperadas por los trabajadores, en especial, aquellas que se consideran “compensaciones emocionales”, información a la que pueden acceder con la retroalimentación de los líderes. Si bien la dimensión de compensaciones en el trabajo es sensible por el valor y asociación a lo económico, las compensaciones emocionales son también transversales en los diferentes FRP.

## CONCLUSIONES

A continuación, se presentarán los hallazgos de la presente investigación:

- ✓ Respecto a la hipótesis general planteada, en cuanto si los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral de los docentes de COFAM, bajo el régimen del trabajo remoto guardan una relación significativa, la correlación es de 0.000, es decir, los factores de riesgo psicosocial tienen un alto impacto en la satisfacción laboral.
- ✓ En ese sentido, los resultados demuestran que los docentes de COFAM que se vienen desempeñando bajo la modalidad de trabajo remoto tiene el mayor puntaje en lo referente a condiciones de trabajo, tanto en Factores de Riesgo Psicosocial, siendo la mayor puntuación en situación favorable (31,7%), como en Satisfacción Laboral, siendo la mayor puntuación con satisfacción positiva (82%).
- ✓ Respecto al objetivo específico 1, en cuanto a determinar el grado de satisfacción laboral de los docentes de COFAM que realizan trabajo remoto, el grado de satisfacción obtenido es positivo, siendo las condiciones de trabajo la dimensión donde hay mayor satisfacción.
- ✓ Respecto al objetivo específico 2, en cuanto a establecer diversas estrategias de gestión de recursos en COFAM, se han agrupado las estrategias en dos grupos: el reforzamiento del proceso regular, mediante formatos y manuales, y la integración de procesos, mediante la inclusión de los FRP en capacitación como el rol de los líderes.

## RECOMENDACIONES

Las presentes recomendaciones se pueden considerar de interés para toda institución educativa y empresa que labore en la modalidad de trabajo remoto:

- ✓ Con el hallazgo de que los factores de riesgo psicosocial tienen un alto impacto en la satisfacción laboral, para COFAM es necesario que desarrolle estrategias orientadas a cambiar la situación de los riesgos psicosociales, quienes en su mayoría se encuentran en una zona intermedia, hacia una situación favorable.
- ✓ Con el hallazgo de que los factores de riesgo psicosocial tienen un alto impacto en la satisfacción laboral, COFAM debe priorizar la atención de la dimensión de factores riesgo psicosociales *Control sobre el trabajo*, al ser la dimensión donde se encontró el mayor número de docentes en situación desfavorable.
- ✓ Al ser la dimensión *Condiciones de Trabajo* la de mayor puntaje en satisfacción laboral para los docentes, es importante aplicar una encuesta que brinde retroalimentación de parte de los docentes sobre las condiciones en que se desenvuelven, para conocer su percepción y saber cómo fortalecer esta dimensión, así como también determinar que decisiones tendrían un efecto negativo en su satisfacción.
- ✓ El área de desarrollo humano de COFAM debe impulsar un plan de comunicación, empoderando y capacitando a los líderes para una gestión remota, capacitar a los colaboradores sobre FRP y plantear un programa de compensaciones de acuerdo con las necesidades de sus docentes orientado a atender los FRP en la organización.
- ✓ Si bien existe personal profesional en COFAM, se debe buscar crear un equipo de especialistas, contando con la participación de consultores externos, lo cual permitirá crear un equipo altamente especializado en la gestión de riesgos psicosociales.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aedo, J., Oñate, E., Jaime, M., & Salazar, C. (2020). *Capital social y bienestar subjetivo: un estudio del rol de la participación en organizaciones sociales en la satisfacción con la vida y felicidad en ciudades chilenas*. *Revista del análisis económico*, 55.74.
- Alan, F., & Golo, H. (2017). Assessing the growth of remote working and its consequences for effort, well-being and work-life balance. *New Technology, Work and Employment*, 195-212.
- Aliaga, J. (2006). *Test psicométricos, confiabilidad y validez*. Quintana: Monterrey W.
- Álvarez, S. (2015). La autonomía personal y la autonomía relacional. *Análisis Filosófico*, 13-26.
- Anigstein, M. S. (2020). Trabajo femenino y doble presencia como condicionante de las estrategias alimentarias familiares y los estilos de vida en hogares en Santiago de Chile. *CSP Cadernos de Saude Pública*, 1-11.
- Araya, Luis. (2009). Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de Chile. *Revista de Ciencias Sociales*, 45-61.
- Arredondo, M., Viña, S., & Oramas, A. (2019). Experiencia cubana con el Ista 21 en la evaluación de los factores de riesgo psicosociales laborales en un centro de telecomunicaciones. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 58-64.
- Casennave, C. d. (2009). Exigencia y carga emocional del trabajo policial: la intervención policial ante catástrofes y emergencias masivas. *Piscopatología Clínica Legal y Forense*, 171-196.
- Castillo, N., López, Y., Velásquez, L., Dimate, L., & Barbosa, J. (2019). Factores de riesgo psicosociales en docentes en UNIMINUTO. *Perspectivas*, 29-39.
- Cataño, Sara. (2014). El concepto del teletrabajo: Aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *CES Salud Pública*, 82-91.

- CEPRIT. (junio de 2015). Obtenido de Boletín de Essalud: [http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio\\_2015.htm](http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio_2015.htm)
- Charria, V., Sarsosa, K., & Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 386.
- Charro, M. C. (2013). Los colegios diferenciados por sexo en Estados Unidos: constitucionalidad y actualidad de una tendencia imparable. *UNED. Revista de Derecho Político*, 159-194.
- Chevalier, A., Dessery, M., Brousier, M., Grizon, M., Jayet, C., Reymond, C., . . . Zeme, M. (2010). Working conditions and psychosocial risk factors of employees in French electricity and gas company customer support departments. *Int Arch Occup Environ Health*, 7-18.
- Chiavenatto, I. (2008). *Gestión del Talento Humano*. México: Macgraw-Hill Interamericana.
- Coenen, K. y. (2014). *Workplace flexibility and new product development performance: the role of telework and flexible work schedules*. Estados Unidos: Europea Managment Journal.
- Constanza, M., Cornelio, C., Reif, L., & Amable, M. (2021). Validación de un cuestionario de riesgos psicosociales en el trabajo en población trabajadora argentina COPSOQII-ISTAS21. *Revista de Psicología UNLP*, 1-16.
- Conzanza, Ivonne. (2020). Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo en Colombia. *Creative Commons*, 22-33.
- Díaz, F., & Carrasco, M. (2018). Effects of organizational climate and psychosocial risks on happiness at work. *Contaduría y Administración*, 186-1042.
- Dolan et al. (2007). *La gestión de los recursos humanos*. España: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.
- Douglas, M. G. (1994). *El lado humano de las organizaciones*. Colombia: McGraw Hill Interamericana S.A.
- El peruano. (15 de 03 de 2020). *El peruano*, págs. 7-8.
- El peruano. (01 de abril de 2020). *El peruano*, pág. 10.
- El peruano. (15 de marzo de 2020). Normas Legales. *El peruano*, págs. 1-10.
- El peruano. (25 de junio de 2021). *Normas Legales*, págs. 3-4.

- El peruano. (10 de enero de 2021). *Normas Legales*, págs. 29-30.
- Estevan, L., Rodríguez, R., Romero, B., Rodríguez, A., & Romo, M. (2014). Doble presencia. un riesgo psicosocial que evidencia la desigualdad entre hombres y mujeres en la conciliación entre la vida familiar y laboral. *Reidocrea*, 172-179.
- Gajendran, R., & Harrison, D. (2007). The Good, the Bad, and the Unknown About Telecommuting: Meta-. *Journal of Applied Psychology*, 1524-1541.
- Garay, A. (2012). *Tesis de grado: El cambio en la cultura organizacional como mecanismo para propiciar alternativas efectivas del teletrabajo en las organizaciones*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Garben, S. (2017). European Agency for Safety and Health at Work. En S. Garben, *Protecting Workers in the Online Platform Economy An overview of regulatory and policy developments in the EU* (págs. 24-27). Luxemburgo: Oficina de publicaciones de la Unión Europea.
- García, M. (2016). Riesgos psicosociales en el profesorado de enseñanza universitaria: diagnóstico y prevención. *Jornal of Work and Organizational Psychology*, 173-182.
- Gonzales, E. M. (2008). *Manual de uso del SPSS*. México: IUED.
- Hernández, S., Fernández, R., & Baptista, C. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mcgraw-Hill.
- Huaranga, E. (2018). Apoyo social y calidad de liderazgo en el trabajo como predictor de mobbing en enfermeras del hospital Edgardo Rebagliati Martins. *Apoyo social y calidad de liderazgo en el trabajo como predictor de mobbing en enfermeras del hospital Edgardo Rebagliati Martins*. Universidad San Martin de Porres, Lima-Perú.
- Huatuco, E. H. (2018). Apoyo social y calidad de liderazgo en el trabajo como predictor de mobbing en enfermeras en Hospital Edgardo Rebagliati matins. (*Segunda especialidad en Medicina Ocupacional y Medio Ambiental*). Universidad San Martin de Porres, Lima.
- Hyrkkänen, U., & Nenonen, S. (2011). The Virtual Workplace of a Mobile Employee – How Does Vischer’s Model Function in Identifying Physical Functional and Psychosocial Fit? *Psychosocial Issues of Telework: Challenges for Research and Development*, 69-75.

- Ibernon, F. (2007). *La formación y el desarrollo profesional del profesorado: Hacia una nueva cultura profesional*. España: Graó.
- Illegems, Viviane; Verbeke, Alain. (2004). Telework: ¿What Does it Mean for Management? *Long Range Planning*, 323.
- Imbernom, F., & Canto, P. (2013). La formación y Desarrollo Profesional del profesorado en España y Latinoamericana. *Electrónica Sinectica*, 1-12.
- International Labour Organization. (2020). Covi-19: Orientaciones para la recolección de estadísticas del trabajo. *International Labour Organization*, 2-16.
- ISTAS. (2014). Manual del método CoPsoQ-istas 21 versión 2. *CoPsoQ-istas 21*, 12-19.
- Jiménez, A., León, B., & Poblete, M. (2019). CULTURA TRABAJO-FAMILIA, EQUILIBRIO TRABAJO FAMILIA Y DESEMPEÑO. *Dimensión Empresarial*, 1-10.
- Lafont, F. O. (2015). La justicia laboral como elemento esencial del trabajo decente en Colombia. *Verva Iuris*, 165-182.
- Laura, P. V., & Daleman, P. (2018). Creencias irracionales como riesgo psicosocial de la adicción al trabajo desde la perspectiva de la Psicología de la Salud Ocupacional. *Interacciones Revista de Avances en Psicología*, 105-113.
- Ley del profesorado. (2020). *Ministerio de educación*, 2-14.
- Linares, & Montañana. (2010). Factores de Satisfacción Laboral Evocados por los Profesionales de la Construcción en la Comunidad Valencia. *Revista de la Construcción*, 4-16.
- Llerena, N. B. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 75-103.
- Locke. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*, en M. D. Dunnette (ed): *Handbook o Industrial and Organizational Psychology*. Nueva York: John Wiley & Sons.
- López, J. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Federick Hezberg. *Gestión en el tercer milenio*, 25-36.
- Malaret, J. (2003). *Liderazgo de equipos con entusiasmo estratégico*. Madrid: Ediciones Díaz Santos S.A.

- Marin-García, J. (2012). Como medir el grado de exigencias psicológicas requeridas por el entorno educativo español por el alumnado universitario. *Working Papers on Operations Management*, 58-70.
- Mezzadri, J. (2020). La importancia del reconocimiento en las organizaciones. Apuntes para la creación del premio “Maestro de la Neurocirugía”. *Revista Argentina de Neurocirugía*, 172-176.
- Ministerio de trabajo y Promoción del empleo. (2020). *Compendio de normas laborales para afrontar la propagación del Covid-19 en el régimen privado*. Lima: Ministerio de trabajo y Promoción del empleo.
- Ministerio de Trabajo y promoción del empleo. (02 de 06 de 2020). Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. *Ministerio de Trabajo y promoción del empleo*, 2-10.
- Moncada et al. (2014). The Copenhagen Psychosocial Questionnaire II (COPSOQ II) in Spain—A Tool for Psychosocial Risk Assessment at the Workplace. *AMERICAN JOURNAL OF INDUSTRIAL MEDICINE*, 3-10.
- Najdah, H. (2020). the relationship between organizational change and Job satisfaction through the mediating role of job stress in the Jordanian telecommunication sector. *Managmente Science letters*, 3-9.
- Nunnally, J., & Berstein, Y. (1995). *Teoría Psicométrica*. México: Mac Graw Hill.
- OIT. (2008). *Tesaurus OIT, 6ta edición*. Ginebra.
- OIT-OMS, C. M. (1984). Factores Psicosociales en el trabajo, naturaleza, incidencia y prevención. *Seguridad, higiene y medicina del trabajo*, 1-85.
- OMS. (27 de 04 de 2020). *Organizacion Mundial de la Salud*. Obtenido de Organizacion Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>
- Paella, S., & Martins, F. (2010). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: Fondo editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL).
- Palomo-Vélez, G., Carrasco, J., Bastías, A., Méndez, M., & Jiménez, A. (2015). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales en Chile. *Panam Salud Pública*, 301-307.
- Pérez, J., & Fidalgo, M. (2010). NTP 94 Satisfacción laboral: Escala general de satisfacción. *Ministerio de trabajo y asuntos sociales España*, 1-6.
- Peruano, E. (15 de marzo de 2020). Normas Legales. *El peruano*, págs. 1-10.

- Polanco, & García. (2016). Revisión conceptual de los factores de riesgo psicosocial laboral y algunas herramientas utilizadas para su medición en Colombia. *Libre Empresa*, 111-131.
- Pulido Buerrero, E., & Lora Carrillo, L. (2021). Work psychosocial conditions influencing on absenteeism: Evaluation of an explicative model. *Interdisciplinaria*, 149-162.
- Ramlawatti. (2020). External alternatives, job stress on job satisfaction and employee turnover intention. *Management Science letters*, 3 al 10.
- Robbins, S. (2017). *Comportamiento Organizacional*. México: PRENTICE-HALL HISPANOAMERICANA, S.A.
- Rodríguez, M. (2009). Factores Psicosociales de riesgo laboral ¿Nuevos tiempos, Nuevos riesgos? *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 127-141.
- Rosario, S. (2017). The portuguese long version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire II a validation study. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 2-17.
- Ruiz, P., Pullas, P., Parra, C., & Zamora, R. (2018). La doble presencia en las trabajadoras femeninas: equilibrio entre el trabajo y la vida familiar. *Revista de la comunicación de la SEECI*, 33-51.
- Salud, I. S. (2020). Condiciones de trabajo, inseguridad y salud en el contexto del Covid-19. *Instituto Sindical de Ambiente de trabajo y Salud*, 1-38.
- Sánchez, F. (2019). *Tesis, Desarrollo Metodológico de la Investigación*. Lima: Normas Jurídicas.
- Sánchez, M., & Lourdes, G. M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 161-166.
- Spencer, C., Silva, M., Mederos, M., & Gutiérrez, M. (2018). Entorno laboral saludable en las instituciones educativas y riesgos psicosociales del personal docente. *Revista Kilkana Sociales*, 121-126.
- Toyama, Jorge. (2020). Los nuevos conflictos jurídicos laborales a propósito de la COVID-19. *Revista IU ET VERITAS N°61*, 178-193.
- Trigo, I. V. (2019). Oportunidades y desafíos para la autonomía de las mujeres en el futuro escenario en el trabajo. *Asuntos de género*, 5-60.

- UNESCO. (25 de mayo de 2020). *UNESCO Construir la paz en la mente de los hombres y de las mujeres*. Obtenido de UNESCO Construir la paz en la mente de los hombres y de las mujeres: <https://es.unesco.org/covid19/educationresponse>
- Valencia, A. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: Análisis y perspectivas. *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla México*, 203-226.
- Vargas, E., & Pérez, S. (2018). Conciliación familia y empelo, en mujeres que laboran en el sector turístico en México. *Acta Republicana Política y Sociedad*, 53-61.
- Vela, L., Medina, M., Vela, E., & Cerdeño, J. (2018). Análisis del riesgo psicosocial en el personal del área mecanizado. *Revista científica de investigación, actualización del mundo de las ciencias*, 446-486.
- Vieco, G., & Abello, R. (2014). Factores Psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 355-385.

## ANEXOS

### Anexo N° 1: Cuestionario factor de riesgo psicosocial

Para la recopilación de la información se utilizó como instrumento el cuestionario CoPsoQ-istas21 versión media. Las preguntas, así como la escala para el registro de las respuestas están definidas en el manual del instrumento. Las preguntas realizadas a los docentes fueron las siguientes:

<b>EXPOSICIÓN: EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS (CUANTITATIVAS)</b>	
DEFINICIÓN	PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO
Son exigencias derivadas de la gran cantidad de trabajo.	24. c) ¿Te retrasas en la entrega de tu trabajo? 24. e) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo? 24. g) ¿Tienes tiempo suficiente para realizar tu trabajo? 24. p) ¿Te resulta imposible acabar tus tareas laborales?

<b>EXPOSICIÓN: EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS (EMOCIONALES)</b>	
DEFINICIÓN	PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO
Son exigencias donde la persona evita mostrar sus emociones dentro del desarrollo de sus labores diarias.	24. b) ¿En tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente? 24. q) ¿En tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros? 25. d) ¿Tu trabajo te afecta emocionalmente? 25. i) ¿Tu trabajo, en general es desgastador emocionalmente?

<b>EXPOSICIÓN: TRABAJO ACTIVO Y POSIBILIDADES DE DESARROLLO</b>	
DEFINICIÓN	PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO
Es el grado de oportunidades que brinda el trabajo realizado.	25. a) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa? 25.e) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas? 25.h) ¿Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades? 25.l) ¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?

<b>EXPOSICIÓN: TRABAJO ACTIVO Y POSIBILIDADES DE DESARROLLO (SENTIDO DEL TRABAJO)</b>	
<b>DEFINICIÓN</b>	<b>PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO</b>
Es la relación que se tiene del y trabajo y otros valores.	25.b) ¿Tus tareas tienen sentido? 25.c) ¿Las tareas que haces te parecen importantes? 25.g) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?

<b>EXPOSICIÓN: INSEGURIDAD (SOBRE EL EMPLEO)</b>	
<b>DEFINICIÓN</b>	<b>PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO</b>
Es el temor a perder el empleo.	28.d) si te despiden o no te renuevan el contrato? 28.f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?

<b>EXPOSICIÓN: INSEGURIDAD (SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO)</b>	
<b>DEFINICIÓN</b>	<b>PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO</b>
Es la preocupación del futuro	28.a) trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad? 28.b) cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad? 28.c) cambian de tareas contra tu voluntad? 28.e) varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, ...)?

<b>EXPOSICIÓN: APOYO SOCIAL Y LIDERAZGO (COMPAÑEROS)</b>	
<b>DEFINICIÓN</b>	<b>PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO</b>
Es la ayuda entre compañeros por temas laborales.	27.a) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo? 27.b) ¿Tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo? 27.c) ¿Tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?

<b>EXPOSICIÓN: APOYO SOCIAL Y LIDERAZGO (SENTIMIENTO DE GRUPO)</b>	
<b>DEFINICIÓN</b>	<b>PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO</b>
Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano.	27.d) ¿Tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?

	<p>27.e) ¿Sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?</p> <p>27.f) ¿Os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>EXPOSICIÓN: APOYO SOCIAL Y LIDERAZGO (CALIDAD DE LIDERAZGO)</b>	
<b>DEFINICIÓN</b>	<b>PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO</b>
Se refiere a la gestión del jefe superior con sus subordinados.	<p>29.k) se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?</p> <p>29.l) ¿planifica bien el trabajo?</p> <p>29.m) ¿distribuye bien el trabajo?</p> <p>29.n) resuelve bien los conflictos?</p>

<b>EXPOSICIÓN: DOBLE PRESENCIA</b>	
<b>DEFINICIÓN</b>	<b>PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO</b>
Son exigencias simultáneas entre la vida personal y la vida laboral.	<p>24. o) ¿Piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estas en la empresa?</p> <p>24. l) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?</p> <p>24. m) ¿Sientes que el trabajo en la empresa, te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?</p> <p>24. n) ¿Sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?</p>

<b>EXPOSICIÓN: ESTIMA (RECONOCIMIENTO)</b>	
<b>DEFINICIÓN</b>	<b>PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO</b>
Es el respeto de la organización hacia tu trabajo.	<p>29.a) ¿Tu trabajo es valorado por la dirección?</p> <p>29.b) ¿La dirección te respeta en tu trabajo?</p> <p>29.c) ¿Recibes un trato justo en tu trabajo?</p>

## Anexo N° 2: Cuestionario satisfacción laboral

Para la recopilación de la información se utilizó como instrumento el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC”, elaborado por Sonia Palma (2005). El cuestionario utiliza la escala de Likert y tiene 27 preguntas o ítems (positivos y negativos) agrupados en los factores: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios Económicos.

<b>Factor</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Ítems</b>
Significación de la Tarea	Motivacional o Intrínseco	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26
Condiciones de Trabajo	Higiénico o Extrínseco	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27
Reconocimiento personal y/o Social	Motivacional o Intrínseco	6, 11, 13, 19 y 24
Beneficios Económicos	Higiénico o Extrínseco	2, 5, 9, 10 y 16

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

TOTAL, ACUERDO	TA
DE ACUERDO	A
INDECISO	I
EN DESACUERDO	D
TOTAL DESACUERDO	TD

N°	Enunciados	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
5	Me siento mal con lo que gano					
6	Siento que recibo "maltrato" de parte de la empresa					
7	Me siento útil con la labor que realizo					
8	El ambiente donde trabajo es confortable					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo					
12	Me disgusta mi horario					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo					
18	Me complace los resultados de mi trabajo					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
22	Me gusta el trabajo que realizo					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
24	Me desagrade que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
26	Me gusta la actividad que realizo					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					

### Anexo N° 3: Confiabilidad

#### Prueba Coeficiente alfa de Cronbach Factores de riesgo psicosocial

La confiabilidad del cuestionario se estimó a través del, la ventaja de este coeficiente reside en que requiere de una sola administración del instrumento de medición. Puede tomar valores entre 0 y 1, donde 0 significa nula confiabilidad y 1 representa la confiabilidad total.

En el siguiente cuadro se presenta los coeficientes calculados para cada dimensión del test.

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

K es el número de ítems

$\sum S_i^2$  es la suma de varianzas de cada ítem.

$\sum S_T^2$  es la varianza total de las filas.

<u>Estadísticas de fiabilidad</u>	
<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
<u>.933</u>	<u>69</u>

Como se puede apreciar el valor del coeficiente está sobre 0.933, lo cual indica una **Excelente** confiabilidad del instrumento, tomado de George y Mallery (2003). Es decir, se aceptan las hipótesis planteadas.

## Prueba Coeficiente alfa de Cronbach Satisfacción laboral

La confiabilidad del cuestionario se estimó a través del, la ventaja de este coeficiente reside en que requiere de una sola administración del instrumento de medición. Puede tomar valores entre 0 y 1, donde 0 significa nula confiabilidad y 1 representa la confiabilidad total.

En el siguiente cuadro se presenta los coeficientes calculados para cada dimensión del test.

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

Dónde:

K es el número de ítems

$\sum S_i^2$  es la suma de varianzas de cada ítem.

$\sum S_r^2$  es la varianza total de las filas.

<u>Estadísticas de fiabilidad</u>	
<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
<u>.859</u>	<u>27</u>

Como se puede apreciar el valor del coeficiente está sobre 0.859, lo cual indica una **Buena** confiabilidad del instrumento, tomado de George y Mallery (2003). Es decir, se aceptan las hipótesis planteadas.

## Anexo N° 4: Prueba de normalidad

### Prueba de normalidad de la variable Factores de riesgo psicosocial

H<sub>0</sub>: Los datos de la variable factores de riesgo psicosocial no difieren de una distribución normal

H<sub>1</sub>: Los datos de la variable factores de riesgo psicosocial difieren de una distribución normal

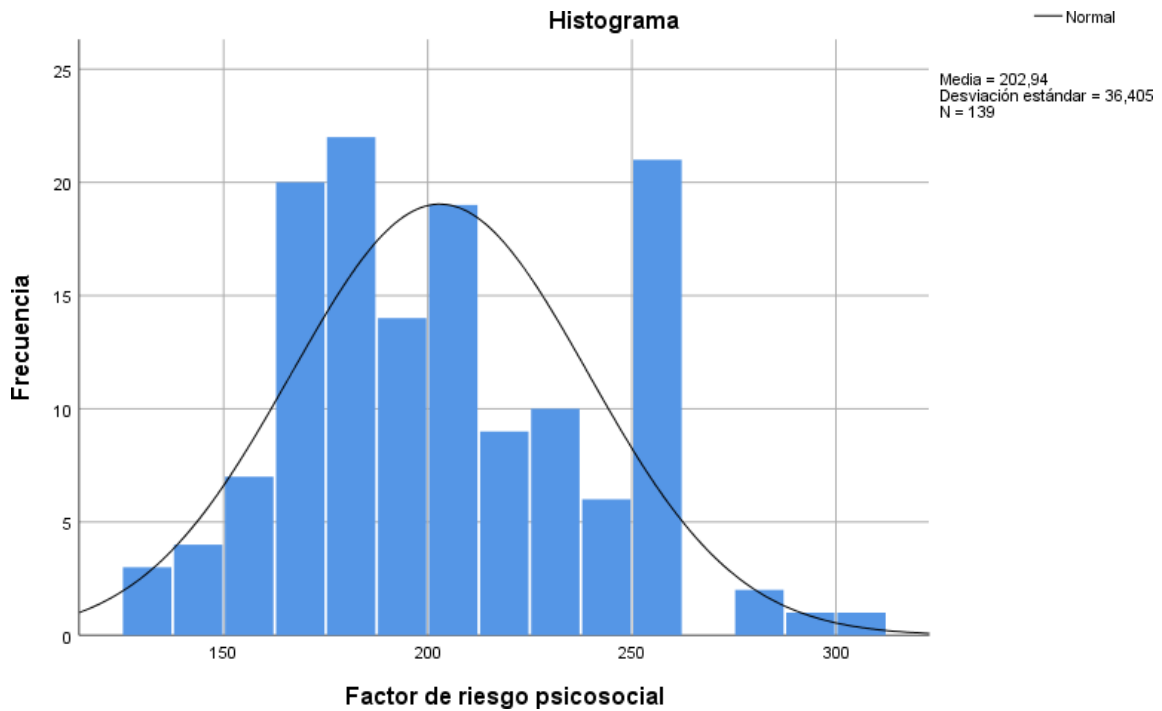
Nivel de significancia  $\alpha = 5\%$  o  $\alpha = 0.05$

Se empleará el estadístico de prueba de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>; porque el tamaño es mayor a 50,

#### *Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Factor de riesgo psicosocial	,088	139	<b>,010</b>	,966	139	,002

a. Corrección de significación de Lilliefors



*Figura 1. Histograma y curva normal de factores de riesgo psicosocial*

Si p –valor (Sig.) < 0.05; se rechaza la hipótesis nula

### **Conclusión**

Como el p-valor (Sig.) = 0.000 como este valor es mayor a 0,05 se infiere que hay suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, concluyendo que las puntuaciones de la variable factores de riesgo psicosocial no presentan una distribución normal.

### Prueba de normalidad de la variable Factores de riesgo psicosocial

H<sub>0</sub>: Los datos de la variable satisfacción laboral no difieren de una distribución normal

H<sub>1</sub>: Los datos de la variable satisfacción laboral difieren de una distribución normal.

Nivel de significancia  $\alpha = 5\%$  o  $\alpha = 0.05$

Se empleará el estadístico de prueba de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>; porque el tamaño es mayor a 50,

#### *Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	,095	139	<b>,004</b>	,972	139	,006

a. Corrección de significación de Lilliefors

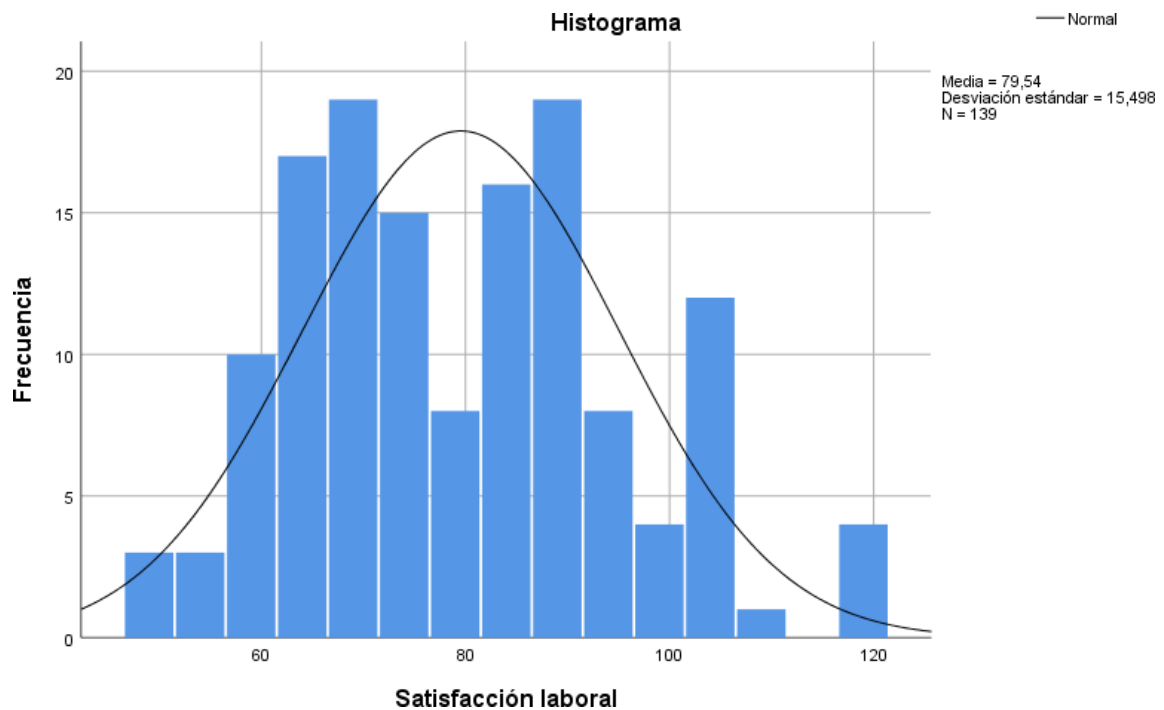


Figura 2. Histograma y curva normal de la satisfacción laboral

Si p –valor (Sig.) < 0.05; se rechaza la hipótesis nula

### Conclusión

Como el p-valor (Sig.) = 0.000 como este valor es mayor a 0,05 se infiere que hay suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, concluyendo que las puntuaciones de la variable satisfacción laboral no presentan una distribución normal.

## Anexo N° 5: Contrastación de hipótesis

H<sub>0</sub>: Los factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral de los docentes de COFAM, bajo el régimen laboral del teletrabajo; no tienen una relación significativa.

H<sub>1</sub>: Los factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral de los docentes de COFAM, bajo el régimen laboral del teletrabajo; tienen una relación significativa.

### Establecer el nivel de significancia

El nivel de significancia establecido es de 0,01. Si el valor p es inferior al nivel de significación entonces la H<sub>0</sub> es rechazada. Cuanto menor sea el valor p más significativo será el resultado.

### Elección de prueba estadística

Como prueba estadística se eligió el modelo de correlación de Spearman, para determinar si existe una relación significativa entre las variables de estudio; y que esta relación no sea debida al azar, sino que sea estadísticamente significativa.

#### Correlaciones

		Factor de riesgo psicosocial	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Factor de riesgo psicosocial	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,924**
		N	,000
Satisfacción laboral	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	139
		Sig. (bilateral)	,924**
		N	,000

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

Fuente: Elaboración propia

### **Conclusión**

Como la sig. (Bilateral)= p-valor =0.000 es menor que la significación  $\alpha= 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir: “Los factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral de los docentes de COFAM, bajo el régimen laboral del trabajo remoto; tienen una relación significativa”. El valor del coeficiente Rho de Spearman = 0. 924 nos indica estadísticamente que existe una **correlación positiva muy alta**; tomado de Bisquerra (2009).

## Anexo N° 6: Recomendaciones de seguridad y salud en el trabajo

### **RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

#### **Personal Docente**

(Ley No 29783, Art. 35, inc. c)

Por medio del presente documento, y en aplicación de las obligaciones contenidas en la Ley No 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, y su norma reglamentada aprobada mediante Decreto Supremo No 005-2012-TR, **CENTRO DE ATENCIÓN FAMILIAR (COFAM)** cumple con adjuntar al contrato de trabajo la descripción de las recomendaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.

#### **RECOMENDACIONES GENERALES:**

1. Todo el personal está obligado a respetar y dar cumplimiento estricto al Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa, o cualquier documento que haga sus veces, así como aquellas normas, políticas y directrices que sobre el particular señale la Ley y el Empleador, colaborando en toda circunstancia para evitar toda clase de accidentes e incidentes que pongan en riesgo al personal y a las operaciones.
2. A fin de salvaguardar la integridad física y bienestar de los trabajadores, éstos deberán colaborar con el Empleador para que el centro de trabajo se mantenga en perfectas condiciones de seguridad e higiene.
3. Leer la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como leer y practicar estrictamente las obligaciones contenidas en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, otorgadas al momento del inicio de su vínculo laboral con la empresa.
4. Respetar y aplicar las medidas de prevención de riesgos señaladas en el Mapa de Riesgos.
5. Nuestro centro de Trabajo cuenta con un Comité encargado de la Seguridad y Salud en el Trabajo (CSST) de todo el personal. Cualquier observación sobre Seguridad o Salud en el Trabajo, contactarse con algún miembro de dicho comité, a través de Recursos Humanos.
6. El Empleador proporcionará a los trabajadores los implementos de seguridad necesarios de acuerdo a la naturaleza de la labor a desarrollar, de tal modo que

- el Empleador determinará los criterios que correspondan a cada uno, siendo cada trabajador responsable de su uso y conservación.
7. El personal deberá adoptar las acciones necesarias que permitan evitar accidentes de trabajo, asimismo prevenir los mismos reportando a sus jefes inmediatos las situaciones y actos inseguros inmediatamente.
  8. Cada trabajador deberá ejecutar sus labores bajo las mejores condiciones de seguridad posibles. Por lo tanto, es deber de todo trabajador, cumplir con las disposiciones de seguridad establecidas por la empresa en resguardo de la vida y salud propia y la de sus compañeros.
  9. Durante la labor diaria, cada trabajador se encuentra en obligación de protegerse tanto a sí mismo como a sus compañeros de trabajo, contra toda clase de accidentes e imprevistos.
  10. Cada trabajador está obligado a cooperar plenamente en los casos de accidentes y/o siniestros, así como en la prevención de los mismos.
  11. Cada trabajador tiene la obligación de concurrir a charlas y prácticas que la empresa programe, así como participar activamente en la realización de programas de prevención de accidentes y formular sugerencias que sirvan para el control de riesgos.
  12. Cada trabajador está obligado a someterse a los exámenes médicos ocupacionales que se impongan o que están previamente convenidos o establecidos por Ley. Asimismo, está obligada a cumplir las medidas profilácticas o curativas prescritas por el médico para evitar enfermedades o accidentes.
  13. Cada trabajador recibirá, antes de su incorporación y durante el desempeño de sus funciones, charlas de inducción sobre las recomendaciones y disposiciones de Seguridad y Salud y cuidado del Medio Ambiente.
  14. La temperatura de confort en el trabajo es de 20°C a 24°C, siendo el ideal de 22°C. con la humedad relativa apropiada que fluctúa entre el 50% y el 70%.
  15. Participe activamente y responsablemente en los simulacros programados ante situaciones de sismo, de manera que podamos reaccionar ante sucesos peligrosos. Recuerde que un simulacro, a pesar de ser ficticio, moviliza grandes masas de personas. Esto también puede ocasionar otros accidentes si el evento no se realiza con calma, seriedad y total compromiso.

## **RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS:**

1. Mantener el orden y la limpieza en el espacio donde se trabaja. No apoyar mochilas, libros o materiales escolares en el piso para evitar tropiezos y caídas.
2. Evitar que el mobiliario tenga aristas afiladas, clavos salientes o astillas, y deben estar en buenas condiciones de uso.
3. Tomar abundante agua durante y después de usar la voz. El agua es el lubricante ideal para las cuerdas vocales.
4. Evitar la utilización de la voz para llamar la atención de los alumnos. Las palmas, silencios, gestos o cambio de entonación pueden ser recursos que ayuden a restablecer el clima de trabajo sin forzar la voz.
5. Hablar lento y abriendo la articulación vocal.
6. En caso de sentir irritación de garganta, sequedad, ronquera o picazón consumir caramelos de sabor cítrico, de miel, de limón, evitando los de menta.
7. Alternar las posturas de trabajo de pie y sentado.
8. Mantener un pie en alto apoyándolo sobre un reposapiés y alternar un pie tras otro, para reducir la tensión muscular necesaria para mantener el equilibrio.
9. El cuerpo tiene que estar erguido en todo momento para prevenir deformaciones de la columna.
10. Es aconsejable cambiar de posición (movilizarse) con frecuencia para evitar la fatiga.
11. Conservar la temperatura óptima del aula según la actividad que se desarrolle en ella: Actividad teórica: 20-22° y Actividad práctica: 18-20°.
12. Para profesores de laboratorio, brindar los equipos de protección personal (EPP).
13. Para profesores de laboratorio, generar un inventario de los productos químicos utilizados y sensibilizar al alumnado sobre los riesgos de los productos de laboratorio.
14. Para profesores de educación física, realizar calentamiento físico previo de 15 minutos, antes de comenzar las actividades de la clase.
15. Utilizar la indumentaria adecuada a la estación o espacio en los que se desarrolla la actividad.
16. Recuerde, su salud y seguridad es primero.

## **INSTRUCTIVO DE INSPECCIONES EN SALUD OCUPACIONAL**

### **1. OBJETIVO**

Identificar condiciones sub estándar de riesgo para la salud de los trabajadores en todos los colegios y oficina central de COFAM, con la intención de mejorar, controlar y eliminar de ser posible.

### **2. ALCANCE**

- Todos los trabajadores y locaciones de COFAM

### **3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- Ley N° 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Ley N° 30222 – Ley que modifica la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo
- D.S. N° 005–2012–TR – Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- D.S. N° 006-2014-TR - Modifican el Reglamento de la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobado por Decreto supremo 005-2012-TR.
- D.S. N° 010-2014-TR - Aprueban normas complementarias para la adecuada aplicación de la Única Disposición Complementaria Transitoria de la Ley N° 30222.
- R.M. N° 374-2008-TR – Listado de los agentes que generan riesgos para la salud de la mujer gestante y/o el desarrollo normal del embrión y el feto; listado de actividades, procesos, operaciones o labores, equipos o productos de alto riesgo; y los lineamientos para que las empresas puedan realizar la evaluación de sus riesgos.
- R.M. N° 312-2011-MINSA – Protocolos de exámenes médicos ocupacionales y guías de diagnóstico de los exámenes médicos obligatorios por actividad y sus modificatorias mediante R.M. 004-2014 – MINSA y R.M. N° 571-2014-MINSA.

- DECRETO SUPREMO N° 016-2016-TR. Modifican el reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2012-TR.
- RM-050-2013-TR que aprueba los formatos referenciales que contemplan la información mínima que debe contener los registros obligatorios del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- DS 001-2021-TR. Decreto Supremo que modifica diversos artículos del Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobado por Decreto Supremo N° 005- 2012-TR y sus modificatorias

#### **4. RESPONSABILIDADES:**

##### **GERENTE DE TALENTO HUMANO:**

- Liderar la implementación de este procedimiento a través de la destinación de recursos que orienten a las personas involucradas en la ejecución de tareas de manera segura.
- Aprobar el presente instructivo.

##### **COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:**

- Garantizar la aplicación y conocimiento del instructivo en COFAM.
- Garantizar que se lleven a cabo las correcciones sugeridas de las observaciones que se presenten.
- Designar el personal responsable para el levantamiento de las observaciones encontradas.

##### **RESPONSABLE DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:**

- Revisar y verificar el cumplimiento del instructivo.
- Apoyo para realizar el levantamiento de observaciones encontradas.

##### **MEDICO OCUPACIONAL:**

- Identificar, evaluar, controlar los riesgos ocupacionales en el trabajador y realizar la vigilancia de salud.
- Implementar el instructivo y proponer mejoras para su aplicación.
- Realizar las inspecciones programadas y sugerir las correcciones necesarias para el levantamiento de las observaciones.

##### **COLABORADORES:**

- Cumplir el presente instructivo.
- Cumplir las disposiciones del Reglamento interno de seguridad y salud ocupacional, buscando mantener las instalaciones seguras.

## 5. DESARROLLO

### Ejecución:

1. Se identificarán las áreas donde se realizarán las inspecciones: Servicios higiénicos, áreas de mantenimiento, oficinas, comedor de los colegios: Alpacayo, Salcantay, Preschool, Oficina Central de COFAM.
2. Se acudirá a estas áreas según cronograma fijado con el área de Talento Humano.
3. Se utilizará el formato de inspección (Anexo 01, hoja 01) donde se detallará la observación encontrada con su correspondiente recomendación que tendrá un tiempo determinado para ser ejecutada dependiendo de la criticidad del caso.
  - a. Alta: La acción correctiva deberá ser tomada de inmediato y ser terminada antes de las 24 horas
  - b. Media: La acción correctiva deberá ser completada antes de una a dos semanas
  - c. Baja: La acción correctiva deberá ser completada antes del mes.
4. Se deben de registrar con imágenes de ser el caso
5. Se reportarán y registrarán todas las inspecciones.
6. Se presentará el informe correspondiente (Anexo 01) al área de Talento Humano donde se explicará las observaciones con las recomendaciones necesarias para que sean levantadas.
7. El área de Talento Humano presenta el informe al Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.
8. Se designa el personal responsable para cumplir con las recomendaciones.

## 6. INDICADORES

**Índice de Control:** Se define como el número de inspecciones realizadas entre el número total de inspecciones programadas por 100.

$$\frac{\text{Número de Inspecciones Realizadas}}{\text{Número de Inspecciones Programadas}} * 100$$

**Formato de Inspecciones de Salud Ocupacional (hoja 1 y hoja 2)**

SEDE / AREA INSPECCIONADA:									
REPOSABLE DEL AREA:				FECHA:					
OTROS PARTICIPANTES:									
RESPONSABLE DE LA INSPECCIÓN:									
Marque con X la presencia de la condición (SI, NO, NA= NO APLICA)									
CONDICIONES	PRESENCIA			OBSERVACIONES	RECOMENDACIÓN	CRITICIDAD *			RESPONSABLE
	SI	NO	NA			A	M	B	
<b>CONDICIONES BIOLÓGICAS</b>									
¿Existe exposición a organismos biológicos infectocontagiosos?									
¿Existe medidas de prevención o controles para evitar daño a la salud por organismos biológicos?									
<b>CONDICIONES ERGONÓMICAS</b>									
¿Existe en las tareas trabajo prolongado de pie ?									
¿Existe en las tareas trabajo prolongado sentado ?									
¿Existe en las tareas movimientos repetitivos?									
¿La postura que adoptan los colaboradores que levantan carga es segura?									
¿La tarea que realiza el colaborador le exige adoptar alguna postura forzada?									
¿Con qué frecuencia?									
¿La sra donoe trabajan los colaboradores cumple con los requisitos de ergonomía?									
¿Los colaboradores que trabajan sentados pueden colocar los pies en el suelo?									
¿Los colaboradores que trabajan sentados apoyan la espalda en el respaldo de la silla?									
¿En las áreas donde se realiza trabajo prolongado de pie, existe una silla para el descanso?									
¿Existen pausas activas en la realización de las tareas?									
¿Se realizan las pausas activas para trabajo de pie?									
¿Se realizan las pausas activas para trabajo sentado?									
¿El mobiliario de trabajo/escritorio permite el libre movimiento de los miembros inferiores?									
¿La mesa de trabajo/escritorio es adecuada para las características antropométricas del colaborador y para la tarea a desarrollar?									
<b>CONDICIONES PSICOSOCIALES</b>									
¿Existe alta carga de trabajo?									
¿La tarea implica complejidad y rapidez?									
¿Existe monotonía al realizar las actividades?									
¿Existe alteración de las relaciones interpersonales?									
¿Existe retroalimentación respetuosa de los jefes a los colaboradores?									
¿Existe trabajo aislado?									
¿La tarea requiere alta concentración?									
<b>CONDICIONES LOCATIVOS</b>									
¿Los pisos son irregulares o resbalozos?									
¿Existe presencia de cableado suelto o que provoque tropezos?									
¿Existe presencia de material mal almacenado?									
¿Existen maquinarias, equipos u objetos que obstaculicen el paso?									
¿La ventilación es adecuada en el ambiente de trabajo?									
<b>CONDICIONES ADMINISTRATIVAS</b>									
¿Está publicada la Política de Seguridad y Salud Ocupacional en un lugar visible?									
<b>CONDICIONES HUMANAS</b>									
¿Existe desacato de las normas de seguridad y salud ocupacional?									
¿Existe desconocimiento de dichas normas?									
<b>CONDICIONES DE SANEAMIENTO</b>									
¿Existe una adecuada disposición de los residuos generados?									
¿Existe suministro de agua potable?									
¿Los servicios sanitarios mantienen el orden e higiene requeridos?									
¿El área mantiene condiciones de limpieza e higiene?									
<b>ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL</b>									
¿Se evidencia el uso correcto de EPP?									
¿Existe un adecuado aseo y almacenamiento del EPP?									
<b>OBSERVACIONES ADICIONALES:</b>									
* Criticidad: Alta: La acción correctiva deberá ser tomada de inmediato y ser terminada antes de las 24 horas Media: La acción correctiva deberá ser completada antes de 1 a 2 semanas Baja: La acción correctiva deberá ser completada antes del mes del reporte									
<b>IV. RESPONSABILIDAD DE LA INSPECCIÓN PLANEADA</b>									
Responsable de la Inspección					Responsable del Área y/o Participante de la Inspección				
NOMBRES					NOMBRE:				
CARGO:					CARGO:				
FIRMA					FIRMA				

Página 1

SEDE / AREA INSPECCIONADA:

RESPONSABLE DEL AREA:

FECHA:

OTROS PARTICIPANTES:

RESPONSABLE DE LA INSPECCIÓN:

FOTOGRAFIAS	OBSERVACIONES	RECOMENDACIÓN	CRITICIDAD *			RESPONSABLE
			A	M	B	

OBSERVACIONES ADICIONALES:

\* Criticidad:

Alta: La acción correctiva deberá ser tomada de inmediato y ser terminada antes de las 24 horas

Media: La acción correctiva deberá ser completada antes de dos semanas

Baja: La acción correctiva deberá ser completada antes de un mes

**IV. RESPONSABILIDAD DE LA INSPECCIÓN PLANEADA**

Responsable de la Inspección		Responsable del Área y/o Participante de la Inspección	
NOMBRES		NOMBRES	
CARGO:		CARGO:	
FIRMA		FIRMA	

## **MANUAL DE ERGONOMÍA: TRABAJO REMOTO**

### **1. OBJETIVO**

- Establecer los lineamientos ergonómicos para llevar a cabo un adecuado Trabajo remoto a todo el personal de CENTRO DE ORIENTACION FAMILIAR.
  
- **Objetivos específicos**
  - Cumplimiento a la legislación vigente.
  - Evitar la aparición de trastornos musculo esqueléticos.
  - Alertar sobre posibles situaciones de riesgo.
  - Proporcionar orientación y que permita adaptar un espacio de trabajo seguro y saludable en casa dada las circunstancias actuales por confinamiento de la COVID-19.
  - Aportar recomendaciones y medidas para prevenir los factores de riesgo disergonómicos relacionados con el lugar de trabajo y su organización.
  - Brindar recomendaciones ergonómicas a los trabajadores sobre posturas de trabajo saludables y una buena organización del tiempo de trabajo con la pantalla de visualización.

### **2. ALCANCE**

- Este procedimiento es de alcance para todo el personal de CENTRO DE ORIENTACION FAMILIAR - COFAM en todos los niveles, desde el momento de la vinculación inicial, durante el tiempo de labor y al retiro.

### **3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- Ley N° 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Ley N° 30222 – Ley que modifica la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- D.S. N° 005–2012–TR – Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- D.S. N° 006-2014-TR - Modifican el Reglamento de la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobado por Decreto supremo 005-2012-TR.
- D.S. N° 010-2014-TR - Aprueban normas complementarias para la adecuada aplicación de la Única Disposición Complementaria Transitoria de la Ley N° 30222.

- DECRETO SUPREMO N° 016-2016-TR. Modifican el reglamento de la Ley N° 29783, ley de seguridad y salud en el trabajo, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2012-TR.
- Ley N° 30036, Ley que regula el Teletrabajo.
- DECRETO DE URGENCIA N° 026-2020 Decreto de urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (covid-19) en el territorio nacional.
- Resolución Ministerial N° 375-2008-TR, Norma Básica de ergonomía.
- Guía de Buenas Prácticas Ergonómicas para el trabajo remoto durante el confinamiento por la COVID-19.

#### **4. RESPONSABILIDADES**

##### **GERENTE DE TALENTO HUMANO:**

- Liderar la implementación del manual a través de la destinación de recursos que orienten a las personas involucradas en la ejecución de tareas de manera segura.
- Realizar el proceso de selección de personal que realiza trabajo remoto.

##### **COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:**

- Apoyar en la difusión del manual, según lo establezca el área de Talento Humano.

##### **MEDICO OCUPACIONAL:**

- Implementa y actualizar el manual, según las disposiciones que se vayan adoptando para evitar los trastornos musculo esqueléticos y mejora de la salud de los colaboradores.

#### **5. DESARROLLO:**

##### **ADECUACIÓN DE ESPACIO FÍSICO EN LA CASA**

- Destinar un área de la casa que disponga del espacio necesario para el mobiliario de trabajo, de luz natural o artificial suficiente, y que pueda quedar aislada del resto de la vivienda, con el fin de controlar situaciones que puedan interrumpir el trabajo y proteger la información que se usa o la tarea que se realiza.

- Si fuera posible una habitación dedicada exclusivamente para ello, con espacio suficiente a modo de oficina, de no ser así, el comedor es una buena opción.
- Tratar encontrar un espacio confortable donde no sienta mucho frío o calor.
- Verificar que el espacio seleccionado cuente con iluminación suficiente, que no produzca reflejos, sombras o diferencias de iluminación.

## **ILUMINACIÓN**

- Evitar deslumbramientos directos o indirectos (reflejos en la pantalla), para evitarlos realice lo siguiente:
  - Sitúe la pantalla de manera que la luz llegué lateralmente.
  - Puede atenuar la luz del día procedente de las ventanas con las cortinas o persianas que disminuya el ingreso de la luz.
  - Regule el brillo y contraste de la pantalla para evitar fatiga visual.
- Lo niveles de iluminación dependerán de la tarea visual, variando de 300 a 500 lux.

## **VENTILACIÓN Y TEMPERATURA**

- Evitar corrientes de aire directo.
- Mantener ventanas y puertas abiertas para que su espacio se mantenga ventilado y con una temperatura agradable.

## **RUIDO**

- Preferir espacios de trabajo silencioso, libre de ruidos fuertes.
- Tratar de evitar ruidos externos y propios de la casa.
- Para trabajos que requieran concentración, el nivel sonoro continuo debe ser lo más bajo posible y se recomienda no exceder d los 55 dBa (equivale a algunos electrodomésticos como aspiradoras o batidoras no muy ruidosos).

## **6. CONDICIONES ERGONÓMICAS**

En este sentido se deben de cumplir ciertos requisitos mínimos de aplicación, tales como:

- a) Disponer de un escritorio o mesa con ajuste según su usuario y de las dimensiones (la altura, el ancho y largo del sobre y sus bordes deben ser redondeados) para evitar lesiones de tipo músculo esqueléticas y que se

distribuya lo que se utiliza según su frecuencia. Si fuera posible de 120 x 80 cm de espacio libre para las piernas, de superficie poco reflectante y bordes redondeados.

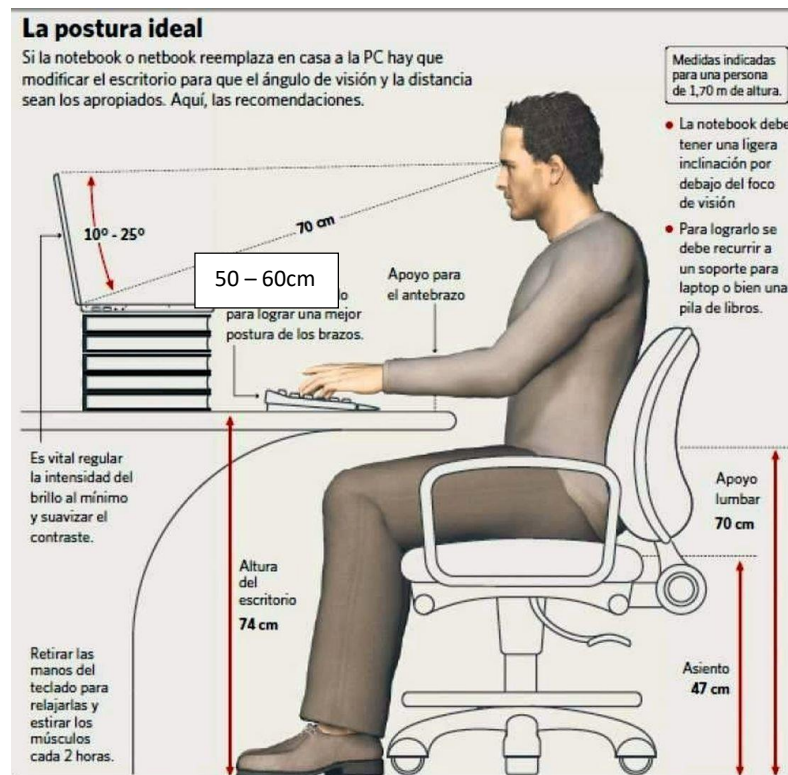


En el siguiente dibujo se especifica la ubicación de los objetos de uso cotidiano según su frecuencia de uso, en amarillo lo que casi no se usa, en verde lo que medianamente usamos y en anaranjado lo que constantemente utilizamos y debe quedar más cerca de nosotros. Mantenga el orden y limpieza, tenga espacios para almacenar (espacio o gabinetes) y organice de forma eficiente su mesa o escritorio.



- b) Uso de silla ergonómica, preferible con ajuste de altura de asiento, altura de respaldo, ajuste de cojín lumbar, silla con base de cinco puntos, semifrenada, de material disipador de calor, etc.
- c) Ajuste de la altura del monitor respecto al campo visual del colaborador. La posición ha de estar debajo de su línea de visión (el borde superior de la pantalla debe encontrarse a la altura de los ojos). Contar con ajustes de luminosidad, regulable en altura e inclinación, teclado independiente de la pantalla y ratón que permita su utilización cómoda.

En el caso de computadora portátil contar con teclado externo, la siguiente imagen detalla la postura ideal.



Cuando coloque el equipo, evite el mantener el cuello girado, busque quedar con la posición de frente y alineado con el resto del cuerpo.



- d) Cuando escriba en la computadora, apoye los antebrazos, no los mantenga suspendidos.



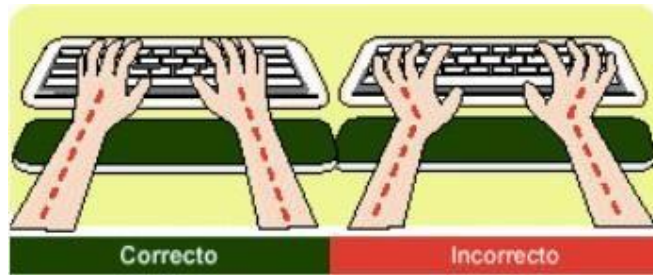
- e) EVITE LA HIPEREXTENSION DE BRAZO Utilice el mouse en el mismo plano y al costado de su teclado. Trate de mantener el ángulo del brazo entre 90° y 110°, si el ángulo es mayor está hiperextendido.



- f) EVITE LA SOBRECARGA DE SU EXTREMIDAD SUPERIOR DERECHA Utilice el mouse alternadamente con ambas manos. Evite sobrecargar su mano derecha o izquierda por el uso intensivo del teclado y el mouse. Al principio sentirá extraño el cambio, pero se adaptará y será para su beneficio.



- g) EVITE LA DESVIACIÓN DE MUÑECA Evite mantener desviadas sus muñecas hacia su cuerpo. Mantenga sus muñecas alineadas respecto al antebrazo. Que no se quiebre su posición arriba o hacia abajo, hacia un lado o al otro, pues genera tensión en la muñeca.



- h) UTILICE ADECUADAMENTE EL RESPALDO Evite mantener la espalda sin soporte, utilice el respaldar de la silla debidamente ajustado, al sentarse siempre buscar el apoyo lumbar en el respaldar, verifique que las piernas cuenten con libre movimiento manteniendo un espacio entre la parte posterior de la rodilla y borde del asiento de 2 a tres dedos.



- i) EVITE LA FLEXION DE PIERNAS Mientras permanezca sentado, mantenga sus pies apoyados sobre el piso o en su defecto sobre un reposapiés. Mantenga un ángulo mayor o igual a 90° entre muslo y pierna.



## 7. ACONDICIONAMIENTO DEL PUESTO DE TRABAJO EN CASA:

- Situar el puesto en paralelo a ventanas y no de frente o espalda a ellas.
- El espacio de trabajo debe permitir movimientos y cambios de postura.
- Dejar espacios suficientes para moverse en comodidad (1.20 m libres detrás de la silla).



### DEL MOBILIARIO:

#### 1. Mesa:

- Debe ser una superficie amplia que permita colocar elementos de trabajo (pantalla, teclado y ratón) y donde pueda apoyar los antebrazos y las manos para evitar posturas forzadas que provocan dolores.
- Su altura, no debe ser demasiado alta ni demasiado baja, preferible menos a 75 cm.
- La mesa de trabajo no debe tener bordes pronunciados o filosos que puedan generar lesiones.



## 2. Silla:

- Debe situar el cuerpo a una altura que permita alcanzar los elementos de trabajo. Es responsable de que su cuerpo adopte la postura más natural, por ello debe ser ergonómica; sino cuenta con una, elija:
  - Una silla que mejor se adapte a la mesa de trabajo tanto en altura como en profundidad.
  - Que le permita apoyar la espalda totalmente y se adapte bien a usted, que sea estable y cómoda.
  - De preferencia que tenga una superficie acolchonada y borde del asiento redondeado para evitar compresión mecánica del muslo. La altura del asiento de la silla debe coincidir justo debajo de la rodilla al estar de pie, de modo que al sentarse los pies estén apoyados en el suelo y las piernas formen un ángulo de 90° respecto al muslo.
  - En posición sedente asegúrese que el asiento no presione la parte posterior de las rodillas, debe quedar 5 cm libres entre el borde delantero del asiento y la corva de la rodilla.
  - Si al ajustar la silla a la mesa de trabajo sus pies no descansan sobre el piso, puede adquirir una descansapies o utilizar elementos de su hogar como una caja de zapatos vieja, paquetes de papel u otros elementos.
  - La altura del descansapies debe ser igual a la distancia entre sus pies y el piso.
  - Procure que el conjunto “mesa-silla” permita un espacio suficiente para alojar las piernas con comodidad, para cambiar de postura y para tener los antebrazos y manos apoyadas.

## **DEL EQUIPO DE TRABAJO**

La mayoría no dispone de una pantalla de escritorio o de sobremesa, por lo tanto, el trabajo remoto lo tiene que realizar con una pantalla portátil.

- Conectar la pantalla portátil a una pantalla externa (usarlo solo como CPU), así se optimizará la visualización.
- No utilizar su teclado.
- No utilizar el panel táctil para mover el cursor, conectar un ratón.
- O si no cuenta con pantalla externa; regular la altura de la pantalla; eleve la pantalla portátil usando un soporte o elevador de pantalla, utilizar un teclado externo, conectar un ratón independiente.

Esta opción le permitirá mantener la cabeza recta y minimizará la flexión prolongada del cuello, de este modo se adaptará mejor la disposición del equipo a sus características físicas.

- Si no contamos con lo mencionado, se recomienda hacer pausas cada hora y realizar estiramientos de 5 minutos descritos en el presente documento.

### **MOUSE Y TECLADO**

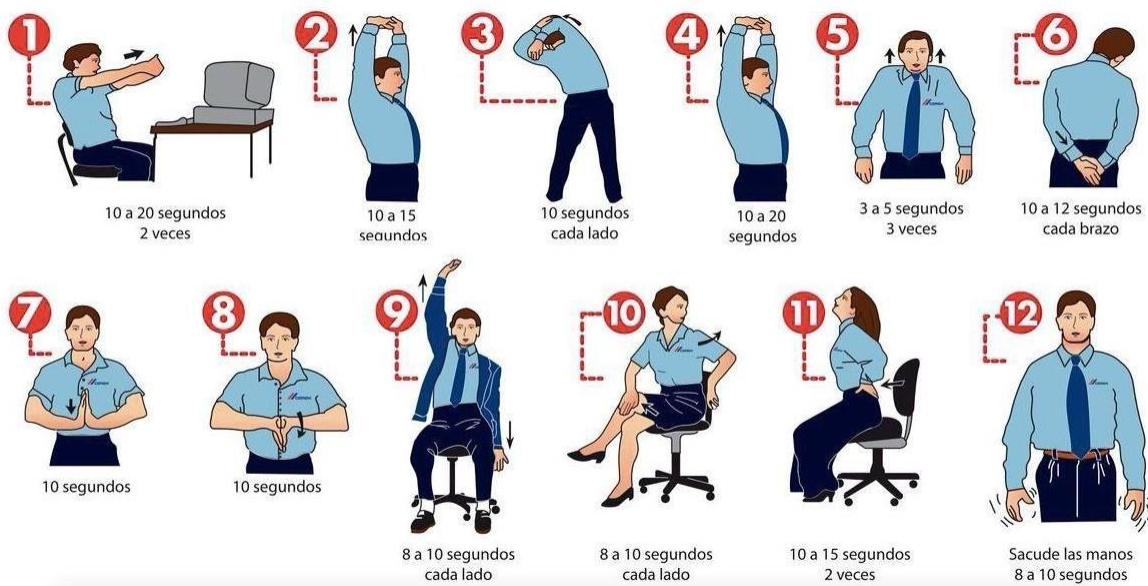
- Colocar el teclado y ratón frente a su cuerpo.
- Ajustar el teclado de forma que obtenga una posición cómoda al teclear tratando de mantener la mano, muñeca y brazo en línea recta (apoyados siempre en la mesa / escritorio).
- Colocar el ratón lo más próximo al teclado, habilitando espacio que permita el apoyo del antebrazo.
- Utilizar una almohadilla reposamuñecas que permita mantener alineada la articulación de la muñeca con el antebrazo. Situar el teclado y el ratón a una distancia de al menos 10 cm del borde de la mesa para apoyar los antebrazos y las muñecas.

### **8. PAUSAS ACTIVAS**

Hacer pausas de 10 a 15 minutos cada dos horas de trabajo para contrarrestar la fatiga física y mental. Los descansos cortos y frecuentes son mejores que los largos porque impiden que se llegue a alcanzar la fatiga.

Para prevenir lesiones músculo esqueléticas, es indispensable tener la conciencia de que se requiere desarrollar ciertas costumbres de comportamiento como son las pausas para evitar futuras lesiones. Póngase de pie, deambule, vaya por un vaso de agua o al baño, realice movimientos de estiramiento de cuello, hombros, brazos, muñecas y manos., realice ejercicios visuales que relajen los músculos oculares reduciendo la fatiga visual.

Realizar pausas pequeñas es más aconsejable que una pausa prolongada.



## 9. ASPECTOS ORGANIZATIVOS DEL TRABAJO EN CASA

Realizar el trabajo en casa de forma saludable va más allá de disponer de buenas condiciones del puesto y del entorno. Trabajar desde casa supone en una mayoría de casos, romper con las rutinas a las que se estaba habituado (horarios pautados para arreglarse y desplazarse al lugar de trabajo, pausas establecidas, etc.), se necesita reeducar hábitos y generar rutinas nuevas para trabajar de manera eficiente y saludable desde casa.

Por ello es necesario considerar factores de organización de trabajo, algunas recomendaciones a tener en cuenta:

- Planificar el día: es importante organizar y planificar como va ser la jornada. Planificar con anticipación es recomendable para no perder tiempo en que hacer. Seguir un plan establecido que este adaptado al tiempo y a las necesidades de cada persona, es conveniente planificar horarios, pausas y plazos de entrega

porque el autocontrol del ritmo de trabajo también puede implicar un exceso de dedicación y dar lugar a una sobrecarga de actividad, o incluso crear adicción al trabajo.

- No deberá pasar un tiempo mayor de 2 horas de forma ininterrumpida frente al computador, ya que puede afectar la capacidad de concentración, de fijación de la vista sobre un punto y congestión vascular-muscular y compromete la integridad de la persona.
- Establecer horario para los alimentos y pequeños momentos de evasión.
- Trabajar en el lugar que se ha seleccionado: es importante trabajar en el lugar elegido para interiorizar las rutinas, para trabajar sin interrupciones y con tranquilidad.
- Compaginar con el resto de la casa: solicitar a las personas con las que convive respetar el espacio y horario, tener cuidado con las redes sociales; puede distraer fácilmente la atención los mensajes o notificaciones. Mantenerse conectado: procurar mantener constante conexión con los compañeros a través de diferentes herramientas (WhatsApp, mensajes, correos, etc) a fin de compartir necesidades y generar oportunidades para mejorar.
- Realizar pausas: trabajar desde casa no implica no tomar algún descanso. Procurar fijar espacios de tiempo para realizar pausas activas y una duración para evitar extenderse demasiado.

### **PAUSAS ACTIVAS VISUALES**

1. Imprima esta hoja de recomendaciones, si fuera posible.
2. Cuando se trabaja con equipo de cómputo se debe tener en cuenta que la distancia de la pantalla a los ojos mínima será de 50 a 60 cm. Se puede tomar como referencia el brazo estirado al frente.
3. El brillo de la pantalla debe graduarse entre un 70 a 80% de la opción que da la pantalla.
4. El borde superior de la pantalla de la pantalla debe dar a nivel de las cejas, para que la radiación sea menos y no tan directa sobre los ojos.

5. Seguir el tratamiento médico oftalmológico, para evitar complicaciones más adelante o la visita anual con el especialista.
6. No manipule los ojos con las manos sucias ni tampoco restregarlos
7. Utilizar sus lentes de prescripción médica, recuerde es por su salud y seguridad.
8. Cuando se encuentre frente a la pantalla, recuerde parpadear con mayor frecuencia, esto ayuda a mantener lubricados los ojos y retardar el cansancio (coloque una nota post-it a la vista, que te recuerde parpadear)
  - Parpadeo: Realizar 10 parpadeos normales y completos.
  - Parpadeos Fuertes: Contracción máxima de los parpados, apretando los ojos, los puños y todos los músculos de la cara. A continuación, abrir al máximo los ojos, puños y estirar la cara abriendo la boca. Repetir 5 veces.
  - Parpados Rápidos: Como aleteos de mariposa rápidos durante 5/7 segundos. Al terminar, cerrar los ojos y dejar unos momentos de reposo.
9. Para descansar los ojos puede realizar lo siguiente:
  - Movimientos oculares mirando un dedo (brazo estirado, sin tensión) y sin mover la cabeza.
  - Horizontal a la altura de los ojos, seguir el dedo con la con la mirada de derecha a izquierda y viceversa, descanso con 2 parpadeos.
  - Vertical en la línea media de la cara, mirar el dedo moviéndolo hacia el cielo hasta el máximo, parpadeo, luego hacia el suelo, parpadeo, y puede repetirse 1 o 2 veces más.
  - Circular: Dibujar con la mirada 3 círculos grandes hacia la derecha, descanso y 3 hacia la izquierda, descanso y parpadeos.
  - Cerrar los ojos y poner las manos sobre ellos sin ejercer presión, sostener por unos 10 a 20 segundos y luego retirar las manos y sin abrir los ojos dirigir la cara hacia una fuente de luz, y lentamente abrirlos.

Paso 1



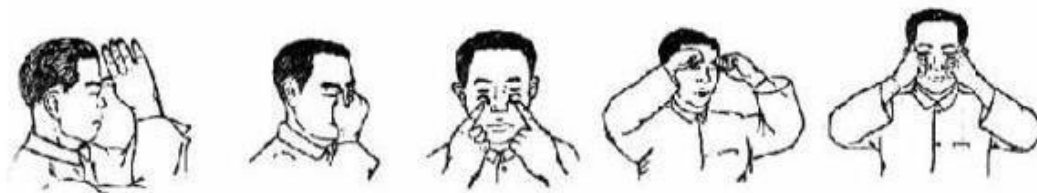
Paso 2



- Dirigir la mirada a otro sitio, preferiblemente que sea mayor de 2 metros de distancia. Observar por unos 10 segundos, cierre los ojos por 5 segundos y luego continuar su labor con el ordenador.

10. Cuando realice documentos y en su celular, es preferible usar fondos claros y letras oscuras para facilitar la lectura y evitar esfuerzos visuales.

11. También se recomienda realizar un breve masaje, apretando ligeramente con los dedos en movimiento circular o laterales del nacimiento de la nariz; encima de la ceja, en la parte central de la misma; por debajo de los extremos exteriores de las cejas, las sienes y la parte superior de los pómulos.



12. Cierre los ojos, levante y contraiga los hombros por 5 segundos y exhale, relajando los hombros y abriendo los ojos. Repita el ejercicio 5 veces.

13. Mantenga la cabeza y espalda recta. Mueva los ojos:

- Hacia arriba.
- Hacia abajo.
- Hacia la derecha.
- Hacia la izquierda.
- Luego vuelva los ojos al centro.