

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



**“ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y RIESGOS
PSICOSOCIALES EN EL COLEGIO DE ALTO RENDIMIENTO DE
LA LIBERTAD 2017”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN
RELACIONES LABORALES**

AUTOR:

Reneé Matilde Mimbela Vallejo

ASESOR:

Marta Lucía Tostes Viera

Julio, 2018

RESUMEN DE LA TESIS

Reneé Matilde Mimbela Vallejo
Maestría en Relaciones Laborales
Organización del Trabajo y Riesgos Psicosociales en el Colegio de Alto Rendimiento de La Libertad 2017

El presente estudio analiza la relación existente entre la organización del trabajo en el Colegio de Alto Rendimiento de La Libertad y la aparición de riesgos psicosociales para el período 2017. Para llegar a identificar la relación entre estas dos variables se utilizó la metodología del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CopSoQ) en la versión media: CopSoQ istas 21.

El estudio es de tipo descriptivo, correlacional y transversal. Se aplicó técnicas cuantitativas (Aplicación del Cuestionario CopSoQ istas 21 a 43 trabajadores) y cualitativas (Entrevistas a directivos y a la responsable de la coordinación psicopedagógica).

De los resultados obtenidos se encuentra que la organización del trabajo del Colegio de Alto Rendimiento de La Libertad para el período 2017, influyó de manera significativa en la aparición de riesgos psicosociales, siendo las dimensiones más afectadas las exigencias psicológicas y el conflicto trabajo familia que en la metodología Ista está determinada por la doble presencia. A partir de estos resultados se elaboró a manera de propuesta un plan para tratar y prevenir los riesgos psicosociales en la organización.

Palabras clave: Riesgos psicosociales, organización en el trabajo, CopSoQ istas 21.



ABSTRACT

Reneé Matilde Mimbela Vallejo
Maestría en Relaciones Laborales
Organización del Trabajo y Riesgos Psicosociales en el Colegio de Alto Rendimiento de La Libertad 2017

The current project examines the present-day relationship between work structures in La Libertad's High Functioning School, known as "Colegio de Alto Rendimiento de La Libertad", and the emergence of psychosocial risks for the 2017 term. In order to accurately identify the relationship between these two variables, the researchers utilized the "CopSoQ istas 21" method, a well-known psychosocial questionnaire of Copenhagen. This type of study is descriptive, correlational, and transversal. As well, to gather quantitative data, 43 employees were asked to respond to the "CopSoQ istas 21" questionnaire. Furthermore, to gather qualitative data, the researchers interviewed administrative personnel and students. According to the findings, work structure in La Libertad's High Functioning School had a great impact in the emergence of psychosocial risks. Moreover, the findings revealed the most affected areas were related to the challenging psychological conditions endured by the interviewees as well the conflict that originates from having to find balance between family and work. Consequently, the researchers propose a plan be implemented in order to prevent psychosocial risks within the organization.

Key words: psychosocial risks, work structure, and CopSoQ istas 21.

Agradecimientos

Gracias a Dios por estar presente en todo momento de mi vida y darme la fuerza para superar los obstáculos con sabiduría.

A mis amados padres, por haber dedicado su vida a darme lo mejor de ellos para convertirme en una persona de bien.

A mi amado esposo y compañero Allan, por su gran apoyo y aliento en todo momento.

A mi adorada hija Scarlett, por haberme dado la oportunidad de ser madre y ser el principal motor de mi vida.

A mis queridos hermanos César Antonio y Carlitos, por hacer posible mi retorno a la maestría.

A Zoila y Chabuca mis queridas tías, por su inmenso cariño, apoyo y por motivarme para que alcance todos mis proyectos en especial la maestría.

Un agradecimiento especial a la Dra. Marta Tostes Vieira por su generosa paciencia, comprensión y profesionalismo brindado como asesora de tesis.

Al Dr. Javier Anhuamán Azabache, a Miss Blanquita Yataco y a Juanita Mena por su motivación y apoyo para llevar a cabo el presente estudio.



TABLA DE CONTENIDO

ASESOR:	i
RESUMEN DE LA TESIS.....	ii
ABSTRACT.....	iii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1: La Organización del trabajo, los factores de riesgo y su relación.....	4
1.1. La organización del trabajo	4
1.2. Factores y riesgos psicosociales en el trabajo	11
1.3. Relación entre la organización del trabajo y los riesgos psicosociales	18
1.4. Relación del trabajo con la salud	23
1.5. Evaluación de riesgos psicosociales	24
CAPÍTULO 2: Riesgos psicosociales en el ámbito educativo	29
2.1 La organización de la Educación Básica en el Perú	29
2.2 El modelo educativo de la Educación Básica	32
2.3 La gestión del trabajo en las instituciones educativas y los riesgos psicosociales 34	
2.4 Panorama de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral educativo	36
CAPÍTULO 3: La organización del trabajo y los riesgos psicosociales en una institución educativa con modalidad de residencia	40
3.1 El modelo de servicio educativo para estudiantes de alto desempeño en el Perú 40	
3.2 La institución educativa sujeto de estudio	44
3.3 Metodología de la investigación	49
3.4 Presentación de los resultados	56
3.5 Análisis de los resultados	70
3.6 Propuesta de lineamientos de política para la prevención de riesgos psicosociales en el COAR La Libertad	72
RECOMENDACIONES	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia	83
Anexo 2: Carta de autorización para realizar investigación en el COAR La Libertad	84
Anexo 3: Comunicación con Equipo ISTAS para la Aplicación de Metodología	85
Anexo 4: Cuestionario ISTAS 21 para la evaluación de riesgos psicosociales en institución educativa	87
Anexo 5: Resultados de la evaluación de las 20 dimensiones para la evaluación de riesgos psicosociales en el COAR La Libertad -2017	101
Anexo 6: Entrevista a directivos y responsable de Coordinación Psicopedagógica.....	108

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1: Enfoque clásico de la evolución de la Organización del Trabajo	5
Cuadro 2: Enfoque Humanístico de la evolución de la Organización del Trabajo	6
Cuadro 3: Enfoque de organizaciones de la evolución de la Organización del Trabajo	7
Cuadro 4: Teorías modernas de la Organización del Trabajo	8
Cuadro 5: Consecuencias físicas el estrés	14
Cuadro 6: Consecuencias psicológicas del estrés	15
Cuadro 7: El modelo interacción entre demandas- control	20
Cuadro 8: Metodología para la evaluación de riesgos psicosociales	25
Cuadro 9: Aspectos asociados a la organización del trabajo en la empresa	27
Cuadro 10: Dimensiones Psicosociales Metodología CoPsoQ-istas 21 versión media.....	52
Cuadro 11: Propuesta de lineamientos de política para la prevención de riesgos psicosociales en el COAR La Libertad	73

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Características del Trabajo Emocional.....	15
Ilustración 2: Efectos del trabajo emocional.....	16
Ilustración 3: Fases del burnout.....	17
Ilustración 4: Principales modelos que explican la relación de la organización del trabajo con la aparición de riesgos psicosociales	19
Ilustración 5: El modelo interacción entre demandas-control.....	20
Ilustración 6: Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador	20
Ilustración 7: Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa	22
Ilustración 8: El proceso de evaluación de riesgos psicosociales	24
Ilustración 9: Características del Currículo Nacional de Educación, W2017	33
Ilustración 10: Perfil de Egreso de la Educación Básica Regular	34
Ilustración 11: Momentos de la Gestión Educativa Eficiente	35
Ilustración 12: Principios del Modelo COAR.....	40
Ilustración 13: Beneficios para los estudiantes que estudian en un COAR-2017	41
Ilustración 14: Perfil del estudiante del Modelo COAR	42
Ilustración 15: Tipo de Personal del Modelo COAR.....	43
Ilustración 16: Rol del Docente en el Modelo COAR	43

Ilustración 17: Servicios que brindan los COAR.....	44
Ilustración 18: Dimensiones psicosociales por tipo de situación	55

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Dimensiones de la Gestión Educativa	36
Figura 2: COAR La Libertad. Distribución geográfica de estudiantes que proceden de La Libertad-2017.....	46
Figura 3: COAR La Libertad. Distribución geográfica de procedencia de los estudiantes a nivel nacional-2017.....	47

LISTA DE TABLAS

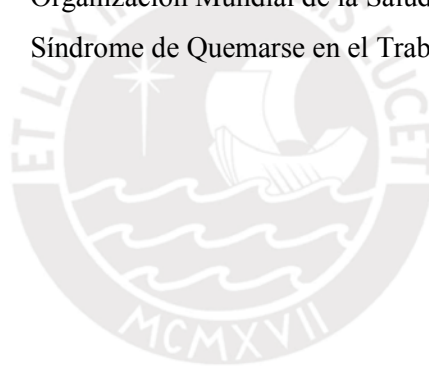
Tabla 1: Perú. Matriculados en la EB por tipo de gestión, según etapa, modalidad y nivel educativo, 2017	30
Tabla 2: Perú. Matriculados en el EB, según etapa, modalidad y nivel educativo, 2017	30
Tabla 3: Perú: Número y porcentaje de docentes en la Educación Básica por tipo de gestión, según etapa, modalidad y nivel educativo. 2017	31
Tabla 4: Perú: Personal no docente en la Educación Básica por tipo de gestión, según etapa, modalidad y nivel educativo.2017.....	31
Tabla 5: Perú: Personal no docente en la Educación Básica por tipo de gestión, según etapa, modalidad y nivel educativo, 2017.....	32
Tabla 6: COAR La Libertad. Distribución de los estudiantes.....	45
Tabla 7: Distribución de los puestos de trabajo.	48
Tabla 8: COAR La Libertad. Tasa de respuesta por unidad de análisis-2017.....	56
Tabla 9: COAR La Libertad. Características demográficas de los trabajadores por sexo-2017..	57
Tabla 10: COAR La Libertad. Características demográficas de los trabajadores por edad-2017	57
Tabla 11: COAR La Libertad. Distribución de los trabajadores por puestos de trabajo-2017	57
Tabla 12: COAR La Libertad. Distribución de los trabajadores por departamento-2017	58
Tabla 13: COAR La Libertad. Características relativas al diseño de la tarea: Movilidad funcional-2017	58
Tabla 14: COAR La Libertad. Características relativas al diseño de la tarea participación directiva consultiva-2017.	58
Tabla 15: COAR La Libertad. Características relativas a la contratación	59
Tabla 16: COAR La Libertad. Características relativas a la jornada: Horas semanales-2017	59
Tabla 17: COAR La Libertad. Características relativas a la jornada: Horario-2017.....	60
Tabla 18: COAR La Libertad. Adaptabilidad del tiempo de trabajo. Margen de entrada y salida-2017	60
Tabla 19: COAR La Libertad. Adaptabilidad del tiempo de trabajo: Asuntos personales o familiares-2017.	60
Tabla 20: COAR La Libertad. Adaptabilidad del tiempo de trabajo: Descanso-2017.	61
Tabla 21: COAR La Libertad. Días laborables: Sábados al mes-2017.	61
Tabla 22: COAR La Libertad. Adaptabilidad del tiempo de trabajo: Domingos al mes-2017....	62
Tabla 23: COAR La Libertad. Exigencias de disponibilidad: Cambios en la hora de entrada y salida-2017.....	62

Tabla 24: COAR La Libertad. Exigencias de disponibilidad: Prolongación de jornada-2017.	62
Tabla 25: COAR La Libertad. Exigencias de disponibilidad: Trabajo doméstico-familiar-2017.	63
Tabla 26: COAR La Libertad. Recursos: Falta de personal-2017	63
Tabla 27: COAR La Libertad. Recursos –Planificación-2017.....	64
Tabla 28: COAR La Libertad. Recursos: Tecnología-2017.....	64
Tabla 29: COAR La Libertad. Características relativas al salario-2017.	65
Tabla 30: COAR La Libertad. Características relativas al salario: Correspondencia trabajo- salario-2017.....	65
Tabla 31: COAR La Libertad. Promoción en el trabajo-2017.	66
Tabla 32: COAR La Libertad. Exposiciones a riesgos psicosociales-2017.	67
Tabla 33: COAR La Libertad. Localización de las exposiciones de riesgos psicosociales-2017.	69



REFERENCIA DE SIGLAS Y ABREVIATURAS

COAR	:	Colegio de Alto Rendimiento.
CopSoQ	:	Cuestionario Psicosocial de Copenhague.
CESQT-PE:		Cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse en el trabajo para profesionales de la educación.
EB	:	Educación Básica.
EBA	:	Educación Básica Alternativa.
EBE	:	Educación Básica Especial.
EBR	:	Educación Básica Regular.
ED	:	Educación.
INSHT	:	Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
ISTAS	:	Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud.
MINEDU	:	Ministerio de Educación.
OIT	:	Organización Internacional del Trabajo.
OMS	:	Organización Mundial de la Salud.
SQT	:	Síndrome de Quemarse en el Trabajo.



INTRODUCCIÓN

Los riesgos psicosociales presentes en la actividad laboral afectan el bienestar de los trabajadores, independientemente de la actividad de la empresa u organización. La organización del trabajo exige en la actualidad centrarse en el capital humano por ser el activo más valioso que ésta posee. Por ello es muy importante que en toda organización exista una gestión de recursos humanos que priorice el bienestar de las personas porque son estas las que con su trabajo aportan al logro de los objetivos.

Siendo la salud un elemento fundamental para tener un estado completo de bienestar, físico y mental, es primordial preservarla pues al verse afectada podría tener efectos que sobrepasen la esfera del trabajo. Un trabajador que tiene afectada su salud tendrá menos posibilidades de contribuir a los objetivos de la institución y por consiguiente al desarrollo de la sociedad. “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (OMS, 1948, pág. 1), definición que debe contemplarse en todos los ámbitos, sobre todo en el laboral que es donde las personas pasan gran parte de su vida.

Sin embargo, no sólo se debe identificar al ámbito laboral como el lugar donde se originan riesgos psicosociales, sino que se requiere identificar como el espacio desde el cual se pueden prevenir y tratar, mediante estrategias para la promoción de la salud y el bienestar.

La institución educativa sujeto de estudio, tiene como antecedente al “Colegio Mayor Secundario Presidente del Perú”, creado mediante la Resolución Suprema N° 034-2009-ED y que inició sus actividades en el año 2010 para prestar servicios educativos a los mejores alumnos de la Educación Básica Regular provenientes de instituciones públicas. Posteriormente se amplía la oferta educativa a todas las regiones del Perú mediante la Resolución Ministerial N° 274-2014-MINEDU, con la creación del “Modelo de servicio educativo para la atención de estudiantes de alto desempeño”. En este contexto, se crea la institución educativa objeto de estudio.

El modelo surge con el objetivo de “proporcionar a los estudiantes de alto desempeño de la Educación Básica Regular de todas las regiones del país un servicio educativo con altos estándares de calidad nacional e internacional que permita fortalecer sus competencias personales, académicas, artísticas y/o deportivas para constituir una red de líderes capaces de contribuir al desarrollo local, regional, nacional y mundial” (MINEDU, 2014, pág. 3). Para su adecuado funcionamiento el modelo debe garantizar estándares de calidad en los servicios de educación, residencia y bienestar estudiantil que componen el servicio educativo para la formación integral de estudiantes de alto desempeño.

Para lograr la formación integral de los estudiantes resulta imprescindible contar con una organización del trabajo que responda a los estándares de calidad exigidos por el modelo y disponer de un equipo de profesionales que reúnan las competencias académicas y personales que favorezcan el éxito de la propuesta educativa. Sin embargo, luego de haber analizado los objetivos, los enfoques, los principios y los componentes del modelo de servicio educativo para la atención de estudiantes de alto desempeño, se observa que este no contempla como uno de sus ejes fundamentales de atención al trabajador o una gestión de recursos humanos que procure su bienestar. Tan sólo dentro del componente pedagógico hay una aproximación en cuanto al soporte pedagógico a los docentes, pero que tiene como finalidad garantizar que los profesionales que ejerzan la docencia posean las competencias necesarias para gestionar y favorecer el aprendizaje de los estudiantes. Es decir no es un soporte pensado en mejorar el bienestar del trabajador, sino que, es establecido para lograr el objetivo a nivel de los usuarios del servicio educativo, en este caso los estudiantes.

Por este motivo, surge el interés de investigar si esta forma de organización del trabajo tiene consecuencias sobre los trabajadores mediante la aparición de riesgos psicosociales. De esta manera, la pregunta principal que se plantea en la investigación es: ¿Cómo influye la organización del trabajo en la aparición de riesgos psicosociales en el Colegio de Alto Rendimiento de La Libertad en el año 2017? Ante esta interrogante se formula como objetivo principal: ¿Conocer de qué manera la organización del trabajo propicia la presencia de riesgos psicosociales en los trabajadores del Colegio de Alto Rendimiento de La Libertad en el año 2017? Se tiene como hipótesis principal de la investigación que la actual organización del trabajo, diseñada para alcanzar los objetivos del modelo de servicio educativo para la atención de estudiantes de alto desempeño, propicia la aparición de riesgos psicosociales en los trabajadores del Colegio de Alto Rendimiento de La Libertad en el año 2017.

Para el estudio se analiza, la relación existente entre la organización en el trabajo y la aparición de riesgos psicosociales, pues resulta relevante para la institución conocer cuáles son aquellos riesgos que tienen mayor incidencia en los trabajadores. Por otro lado, los resultados pretenden servir de base para la elaboración de una propuesta para hacer frente a cada uno de los riesgos identificados.

Para llevar el estudio se utilizó la metodología del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CopSoQ) en la versión media, CopSoQ istas 21, por tratarse de una metodología internacionalmente reconocida y porque es uno de los instrumentos de medidas de riesgos psicosociales más utilizados en la evaluación de riesgos y en la investigación. A diferencia de la

versión corta y la versión larga., la versión media se adapta al tamaño de la organización y fue recomendada¹ por el equipo ISTAS 21.

En definitiva el estudio es importante porque el diagnóstico permitirá conocer qué aspectos de la organización del trabajo deben mejorarse, lo que contribuirá no sólo en la salud y bienestar de los trabajadores, sino que desde la ejecución de iniciativas de cambio se apoyará a los objetivos de la institución educativa, a los objetivos del modelo educativo, a nuestra sociedad y al país.

En cuanto a la organización del presente estudio, en el primer capítulo se inicia con la presentación teórica de los aspectos relacionados a la organización del trabajo y su influencia en la aparición de riesgos psicosociales, se presentan los principales riesgos psicosociales, así como la relación del trabajo con la salud. El capítulo finaliza con la revisión de la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo.

En el segundo capítulo presenta el marco contextual del estudio y se describe como está organizada la Educación Básica (EB) en el Perú a partir de la revisión de instrumentos y normatividad de gestión educativa del Ministerio de Educación. Se presenta también las estadísticas de los estudiantes matriculados en el año 2017, así como las estadísticas relacionadas al número de personal docente y no docente. Como preámbulo para tratar los riesgos psicosociales en el ámbito educativo, se muestran además los resultados de investigaciones que relacionan la aparición de riesgos psicosociales en el sector educativo, se describe la organización del trabajo en la gestión educativa, además las investigaciones y estadísticas relacionadas a los riesgos psicosociales educativos de nivel internacional y nacional. Para finalizar el capítulo se presentan los principales marcos legales que determinan la organización del trabajo en la institución educativa sujeto de estudio.

En el tercer capítulo, se describe el marco específico del estudio. Se realiza la contextualización de la institución educativa dentro del ámbito educativo peruano, así como una breve descripción de sus antecedentes, las características de los estudiantes y del personal contratado. Este capítulo también se describe la metodología y técnicas utilizadas, los resultados de la investigación, en relación a la organización del trabajo y los riesgos psicosociales y finalmente se propone una propuesta de plan de mejora ante los resultados obtenidos.

¹ Coordinación realizada con el equipo ISTAS para validar el uso de la versión media para el caso peruano en marzo 2018. Ver anexo 3.

CAPÍTULO 1: La Organización del trabajo, los factores de riesgo y su relación

En el presente capítulo se presenta el marco teórico sobre el cual se fundamenta la investigación. La elaboración de este marco se inició detectando, consultando y elaborando un registro de referencias de libros y diversos materiales como investigaciones previas, artículos y demás documentos útiles para enmarcar el problema de investigación. Así se recurrió a fuentes primarias físicas y electrónicas referentes a la organización del trabajo y los riesgos psicosociales.

1.1. La organización del trabajo

Luego de una exhaustiva búsqueda bibliográfica se coincide con Collantes, Mondelo & Ibañez (2011), que no se localiza en la literatura ninguna definición de “Organización del Trabajo”. Sin embargo, lo que se ha podido rescatar es que a lo largo de su evolución, la “Organización del Trabajo” ha estado relacionada a las acciones, actividades, funciones, tareas, entre otras denominaciones que permiten alcanzar los objetivos planeados por quienes dirigen las organizaciones (pág.7).

Afortunadamente existen instituciones interesadas en la materia y en sus publicaciones electrónicas se encuentran las siguientes definiciones: “La organización del trabajo engloba el conjunto de aspectos que determinan en un sentido amplio el trabajo a realizar, la forma de realizarlo y algunas de las condiciones en que se realiza” (INSHT, 2014, pág. 1).

Desde la teoría administrativa, la organización del trabajo se define como “una función fundamental de la administración del trabajo, pues su objetivo es ayudar a las personas a trabajar juntas y con eficiencia” (SENA, 2007, pág. 1). Esta definición considera que las funciones se deben cumplir teniendo en cuenta los planes de la organización, al personal encargado de realizar las funciones y el lugar del trabajo en donde se llevarán a cabo las funciones y que incluye el ambiente, los medios y los materiales. De estas definiciones se puede señalar que el trabajador necesita fundamentalmente conocer los objetivos de la organización para poder desarrollar sus actividades, y debe contar con los medios necesarios para cumplir su trabajo.

A través de la historia se ha evidenciado que el trabajo organizado ha tenido como fin el alcance de objetivos y metas para el desarrollo de la sociedad. Por ello, resulta importante conocer la evolución de la organización del trabajo, sobre todo para entender cómo se ha ido incorporando y valorando a la dimensión humana del trabajador no solo como un medio sino como un fin mismo en las organizaciones.

Cuadro 1: Enfoque clásico de la evolución de la Organización del Trabajo

Enfoque	Modelo de organización	Representantes	Concepto
Clásico	Administración científica o escuela tradicional	Frederick Taylor (1907)	El trabajo se organizó en una serie de actividades que debían seguir los trabajadores con el fin de aumentar la productividad. A mayor productividad, mayor salario.
	Teoría clásica de la administración o proceso administrativo	Henri Fayol (1916)	Propuesta dirigida de manera global tanto a los trabajadores como a los que dirigen la empresa para el logro de objetivos de la organización. Con énfasis en la estructura jerarquizada.

Adaptado de: (Chiavenato, 2001, págs. 7-11) y (Torres, 2014, págs. 56-109)

Siguiendo a sus representantes, el enfoque clásico parte de un interés económico basado en primer lugar en la administración científica, mediante la cual el trabajador realizaba actividades ya establecidas para generar mayor productividad. El estímulo para que sea más productivo estaba condicionado al resultado de su trabajo y por lo tanto, se encuentra una relación directa entre productividad y salarios.

En segundo lugar, el enfoque clásico toma en cuenta además a los directivos de la organización para que el trabajo se encuentre dentro de una estructura jerarquizada, mediante la cual los trabajadores van a ser dirigidos por sus jefes para el logro de los objetivos.

Pero hasta aquí no hay indicios de una preocupación por el ser humano como parte fundamental de la organización del trabajo.

Cuadro 2: Enfoque Humanístico de la evolución de la Organización del Trabajo

Enfoque	Modelo de organización	Representantes	Concepto
Humanístico y del comportamiento	Escuela de las relaciones humanas	George Elton Mayo (1915-1930)	Esfuerzo para que las empresas se humanicen, principalmente las organizaciones de carácter informal, los grupos sociales, la comunicación, el tema de la motivación y el liderazgo, el enfoque participativo y en especial lo que caracterizó a este modelo fue la preocupación por las necesidades y la satisfacción de los trabajadores.
	Escuela behaviorista o neohumano relacionista y del comportamiento	Herbert A. Simon (1947).	Dentro de la teoría de las decisiones, las empresas se reconocen como sistemas de decisiones en las cuales los trabajadores perciben, sienten, deciden y actúan y sus comportamientos se definen frente a las situaciones que enfrentan.
	Desarrollo organizacional	Richard Beckhard, Douglas McGregor, Leland Bradford, (1962).	Se orientó hacia estrategias para el cambio de la organización de manera planificada a través del diagnóstico y la intervención. El desarrollo organizacional puede ser visto como un sistema en el que se relacionan valores, procesos y tecnología. El ser humano pasa de una concepción mecanicista a una humanista.

Adaptado de: (Chiavenato, 2001, págs. 15-22) y (Torres, 2014, págs. 196-208)

Dentro del enfoque humanista las formas de organizar el trabajo ponen especial énfasis en la satisfacción del trabajador y en sus necesidades. Tal es el caso de la escuela de las relaciones humanas. Desde la teoría del comportamiento humano se va más allá en relación a la toma de decisiones y los trabajadores son capaces de decidir definiendo su comportamiento frente a las situaciones que se presentan en el entorno laboral. Por otra parte, mediante el

desarrollo organizacional a partir de diagnósticos organizacionales se interviene para generar el cambio y el trabajador es tratado bajo una concepción humanista.

Cuadro 3: Enfoque de organizaciones de la evolución de la Organización del Trabajo

Enfoque	Modelo de organización	Representantes	Concepto
Organización	Teoría de la burocracia	Max Weber (1940)	Basada en la organización formal burocrática y en la racionalidad organizacional para alcanzar la eficiencia. Cada persona cumple su función de acuerdo a lo que le exige su puesto, las relaciones interpersonales son impersonales y formales.
	Escuela estructuralista	James D. Thompson (1950)	De enfoque múltiple, considera la organización formal e informal. Realiza análisis intraorganizacional y extraorganizacional incorporando al medio ambiente como variable externa de estudio en las empresas. La innovación y el cambio son fuente de conflicto en las empresas. Y el conflicto es una importante señal de vitalidad en las organizaciones.
	Teoría de sistemas	Bertalanffy (1956)	Coordina armónicamente los diferentes subsistemas para obtener resultados como un todo de manera productiva.
	Teoría de la contingencia	Alfred Chandler (1962)	Nada es absoluto. Busca identificar principios que orienten acciones a seguir de acuerdo con las características de la situación, en lugar de buscar principios universales que se apliquen a cualquier situación.

Adaptado de: (Chiavenato, 2001, págs. 19-22) y (Torres, 2014, págs. 226-335)

Al analizar el enfoque basado en las organizaciones se observa nuevamente que la preeminencia en la organización del trabajo se encuentra en el objetivo de la empresa o la organización, que es el basado en el resultado económico. La contribución de Weber (1940) con su teoría de la burocracia refuerza el término de la división del trabajo, menciona entre sus características las relaciones de tipo impersonal y formal entre los trabajadores para lograr la eficiencia. Por otro lado, se encuentra que la escuela estructuralista da un paso más en relación a la teoría burocrática e incorpora al medio ambiente para considerarlo como variable externa en el estudio de la empresa y considera a la innovación y al cambio como fuentes de conflicto, pero este conflicto es interpretado con una mirada positiva al denominarlo señal de vitalidad.

Continuando con el análisis de los enfoques con preeminencia en las organizaciones, el concepto de la teoría de sistemas, se entiende como el trabajo de equipos de subsistemas unidos armoniosamente en donde la suma de cada logro contribuye para que la organización alcance sus objetivos de manera conjunta. A diferencia de la teoría de la burocracia y de la teoría estructuralista, la teoría de los sistemas integra a todos los subsistemas. Finalmente dentro de

este enfoque resulta muy útil el aporte de Chandler (1962), que postula desde su teoría de la contingencia que nada es absoluto y que las organizaciones deben adaptarse a las características de cada situación, en lugar de buscar soluciones universales.

Cuadro 4: Teorías modernas de la Organización del Trabajo

Teoría	Representantes	Concepto
De la población ecológica	Hannan y Freeman (1977-1984)	Enfatiza la importancia del entorno como subsistencia. La mejor forma de organización es la que consigue adaptarse al entorno y seguir operando con eficiencia.
Institucional	Meyer y Rowan (1977) Di Maggio, Powell (1983)	La organización debe ser estudiada como un todo. Importancia entre la distinción entre instituciones públicas y privadas. Considera a las organizaciones como sistemas sociales y no sólo como sistemas técnicos. Por ello sus miembros requieren apoyo social y no solo demandas de eficiencia. La mejor forma de organización es que integra a las personas que la hacen funcionar.
Del costo de transacciones	Williamson (1975-1985)	La mejor forma de organización es la que minimiza los costos de transacción. Costos de: búsqueda del producto, de diferenciación de precio relevante, de negociación de contratos y el de garantizar que lo pactado se cumpla.
De los recursos y capacidades	Barney (1991)	Explica las fortalezas y las debilidades internas de la organización y determina que las ventajas competitivas sostenibles, se alcanzan mediante el desarrollo de capacidades distintivas. La mejor forma de organización es la que gestiona más racionalmente sus recursos y capacidades.

Adaptado de: (Rivas Tovar, 2009, págs. 11-32)

Dentro de las teorías modernas de la organización del trabajo se ha considerado aquellas que de alguna manera son la evolución de sus antecesoras. Para el caso de la teoría de la población ecológica se puede relacionar con la escuela estructuralista porque hace énfasis en el entorno, que para los estructuralistas se entiende como el medio ambiente. Así mismo para la teoría de la población ecológica, la mejor forma de organización se alcanza cuando se ha logrado la adaptación al entorno y se sigue operando con eficiencia.

Por su parte la teoría de la institución, tiene un matiz semejante a los enfoques humanísticos de la evolución del trabajo, porque considera el apoyo social a los trabajadores y no solo les demanda eficiencia. Además, este enfoque tiene un carácter integrador de las personas que hacen funcionar a las organizaciones.

Para la teoría del costo de las transacciones la mejor forma de organización es la que mantiene en niveles inferiores los costos relacionados al logro de sus objetivos.

Por último, la teoría de los recursos y capacidades hace un análisis de sus fortalezas y debilidades para la identificación de sus ventajas competitivas sostenibles, con lo que podría

encontrarse un paso más adelante de la teoría del desarrollo organizacional. A lo largo de este proceso evolutivo se puede evidenciar que diversos enfoques, escuelas y teorías han considerado a la dimensión humana en la organización del trabajo. Sin embargo, la preeminencia de la organización del trabajo tiene mayor énfasis en los fines económicos y/o de productividad de la organización, pero “gracias al trabajo el hombre ha desarrollado dimensiones psicológicas tan importantes como la solidaridad, que han cristalizado en un efectivo caudal de progreso, de civilización y de cultura, permitiéndole instalarse en un mundo cada vez más seguro, racional y gratificante” (Rodríguez, 2009, pág. 32). A pesar de las exigencias de la economía mundial siguen produciendo cambios en el mundo del trabajo, que podrían estar apartándose del sentido humano, lo cual resultaría contradictorio en la medida que el ser humano es el origen de cualquier forma de organización.

A partir de la globalización, diversos autores vienen tratando los cambios en el mundo del trabajo y retomando lo mencionado en el apartado anterior: las exigencias de la economía mundial ocasionan cambios en el mundo laboral que también ha generado un nuevo tipo de trabajo favorecido por la presencia de nuevas tecnologías, “se ha desplazado el empleo en el sector ladrillo y ha despegado el empleo en el “sector del bit”, que está relacionado al tráfico de datos y a la construcción de servicios digitales, favoreciendo la aparición de nuevas oportunidades laborales para arquitectos de la información, diseñadores, desarrolladores, optimizadores de buscadores, entre otros” (Sabaté, 2013, pág. 1).

Pero estos cambios en el mundo del trabajo pueden ser considerados como tiempos de oportunidad o como tiempos de incertidumbre: “Para muchos los cambios traen consigo las oportunidades que esperaban de obtener un trabajo más gratificante y satisfactorio y de forjarse una vida mejor. Para otros, los cambios son fuente de inquietud y vienen a cerrar, más que a abrir las posibilidades de mejorar las condiciones de vida y de trabajo” (OIT, 2006, pág. 1).

En un estudio realizado en Inglaterra por la consultora Deloitte y que abarca un período análisis de 140 años desde 1871 hasta el 2011, ha demostrado que “gracias a la tecnología se han incrementado el número de puestos laborales” (Allen, 2015, pág. 1).

Algunos autores coinciden en que los principales cambios están referidos a la preeminencia actual del trabajo mental, dejando en segundo plano a la actividad física.

“El primer efecto producido fue un descenso de la actividad física, acompañada de un incremento de la actividad mental o, es decir, se ha producido la *mentalización* de la actividad laboral [...] Por otra parte, también están cambiando las demandas laborales. Así las demandas mentales son cada vez mayores, dado que las exigencias de la actividad laboral se concentran sobre conocimientos y capacidades mentales” (Peiró, 1996, pág. 26).

“Las nuevas demandas laborales por consecuencia también propician la aparición de nuevos trabajadores. En esa misma línea, se han identificado dos grandes bloques de cambio: Uno

relacionado a la estructura del trabajo y otro relacionado a los contenidos de la actividad laboral” (Melero, 2011, pág. 27).

En relación a la **estructura de trabajo**, los factores de cambio más relevantes para el presente estudio además de la incorporación masiva de tecnología en la actividad laboral y del incremento del sector servicios en detrimento de los otros sectores están relacionados a los factores que provienen de la introducción de nuevos sistemas de organización y gestión del trabajo. Con relación al **contenido de la actividad**, las nuevas demandas laborales han propiciado la presencia de nuevos perfiles de trabajadores que se van adaptando o tratan de adaptarse a las nuevas necesidades del mundo del trabajo. Así tenemos que,

La transformación tecnológica y económica de los últimos tiempos, viene exigiendo altas demandas de cualificación para trabajadores y empresarios, que necesitan actualizarse permanentemente, y esto ha generado el nacimiento de un mercado de personal cualificado, favoreciendo a los países más desarrollados porque pueden satisfacer esta demanda al contar con dicha mano de obra cualificada, y por ende les permite un mayor crecimiento (Ashton & Sung, 2002, pág. 8).

Continuando con el **contenido de la actividad**, para Melero (2011), otros aspectos preocupantes son el ritmo y la carga de trabajo que se demanda, que por lo general han aumentado; horarios laborales variables impredecibles; jornadas excesivamente largas. Todo ello acompañado de menor autonomía para los trabajadores configurándose factores de riesgo para la aparición de enfermedades psíquicas y físicas (pág.31).

Ante el nuevo panorama del mundo del trabajo con constantes cambios sobre todo tecnológicos, resulta necesario recoger la concepción de una nueva organización del trabajo que se adapte a estos tiempos.

El reto que se presenta para la organización del trabajo se resume en dos objetivos: conseguir no solamente que la empresa obtenga el mayor rendimiento como consecuencia de la actividad del trabajador, sino que éste también obtenga, a su vez, el mayor rendimiento, a nivel personal, de la actividad de la empresa. Esto se logrará cuando se abandone la visión anticuada de la organización del trabajo que consistía en imponer la adaptación del trabajador al puesto de trabajo, y también cuando se deje de lado la visión propia de un estilo paternalista en donde se adapta cada puesto de trabajo a cada trabajador. La organización del trabajo debe lograr el mejor acoplamiento posible entre cada trabajador y su puesto de trabajo, las tareas que realiza y el entorno global que lo rodea (Collantes, Mondelo , & Ibañez, 2011, pág. 147) .

Luego de haber concebido una nueva concepción de la organización del trabajo y rescatado la dimensión humana del trabajo, es necesario precisar que el trabajo no solo constituye una fuente instrumental y de realización de las personas, sino que fundamentalmente es un derecho reconocido en instrumentos internacionales y nacionales por el cual los Estados

que forman parte de estos instrumentos deben tomar medidas adecuadas para garantizar este derecho.

Así el artículo 6° del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1966 establece que: “Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho a trabajar, que comprende el derecho de toda persona a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente escogido o aceptado, y tomarán medidas adecuadas para garantizar este derecho” (ONU, 1966, pág. 2).

Asimismo, el artículo 7° del mismo documento hace referencia al derecho de los trabajadores de gozar de condiciones de trabajo equitativas que aseguren principalmente: Una remuneración justa a todos los trabajadores; es decir un pago o salario igual por trabajo de igual valor sin ninguna distinción de sexo asegurando a las mujeres condiciones de trabajo no inferiores a las de los hombres; además de condiciones de existencia dignas para ellos y para sus familias; la seguridad y la higiene en el trabajo; igual oportunidad de ser promovidos, dentro de su trabajo; el descanso, disfrutar del tiempo libre, horas de trabajo razonables y las vacaciones pagadas cuando corresponda, así mismo el pago por los días festivos.

En el plano nacional, la Constitución Política del Perú, contempla en su artículo 22° que: “El trabajo es un deber y un derecho. Es base del bienestar social y un medio de realización de la persona (CONGRESO, 1993, pág. 9).” También se indica en el principal instrumento nacional que el trabajo en sus distintas modalidades es objeto de atención prioritaria del Estado.

Otro aspecto importante a resaltar en el plano constitucional, es el reconocimiento de los derechos del trabajador a una remuneración justa, a una jornada ordinaria de trabajo, al descanso “siendo el Estado quien debe promover condiciones para el progreso social y económico, en especial mediante políticas de fomento del empleo productivo y de educación para el trabajo, enfatizando que ninguna relación laboral puede limitar el ejercicio de los derechos constitucionales, ni desconocer o rebajar la dignidad del trabajador y que nadie está obligado a prestar trabajo sin retribución o sin su libre consentimiento” (CONGRESO, 1993, pág. 9).

Analizando estos instrumentos normativos podemos encontrar que ambos documentos contienen un interés para que el trabajo se desarrolle bajo condiciones adecuadas como por ejemplo en el Pacto de Derechos Económicos y Sociales. Se contempla la seguridad y salud en el trabajo, mientras que en el ámbito peruano desde nuestra constitución se establece que el Estado debe promover condiciones para el progreso social y económico.

1.2. Factores y riesgos psicosociales en el trabajo

En la literatura existen distintas denominaciones para definir los riesgos psicosociales en el trabajo y para Moreno & Báez (2010) existen tres formas: Factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y estrés y riesgos psicosociales. Estos autores afirman de que a pesar de que estas formas de nombrar a los factores psicosociales son muy próximas, sus referencias históricas y de concepto son muy diferentes y pueden existir marcadas diferencias (pág. 4).

La primera forma de relacionada a los riesgos psicosociales, denominada **factores psicosociales**, aparece en 1984 a nivel de las organizaciones mundiales y se define como “las condiciones presentes en el trabajo, que están relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo y que son susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo en el trabajo” (OIT-OMS, 1984, pág. 5). Ya en 1986, la principal organización en el mundo del trabajo propone como definición que “los factores psicosociales en el trabajo son por una parte las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción del trabajo y las condiciones de la organización, y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera de la esfera del trabajo, aspectos que, a través de percepciones y experiencias, pueden influir tanto en la salud, como en el rendimiento y en la satisfacción del trabajo” (OIT, 1986, pág. 3)

Hasta aquí pareciera que las definiciones desde las principales organizaciones del mundo del trabajo suponen que los efectos de los factores psicosociales podrían ser sólo negativos. Pero se debe precisar que las consecuencias de los factores laborales pueden ser también positivas. “En cuanto a las consecuencias de los factores psicosociales se encuentra que estas consecuencias son condiciones laborales que pueden ser positivas o negativas” (Kalimo, Mostafa, & Cary, 1988, pág. 3).

Asimismo, los factores psicosociales se definen como “un conjunto de interacciones que tienen lugar en la empresa, una parte de las interacciones es entre el contenido del trabajo y el entorno en el que se desarrolla y por otra parte son las interacciones de la persona, con sus propias características y con su entorno extra-laboral. Estas interacciones pueden incidir negativamente sobre la seguridad, la salud el rendimiento y la satisfacción del trabajador” (Cortés, 2007, pág. 590).

Otra mirada desde los efectos negativos para la salud y desde la prevención de los riesgos psicosociales,

Denomina factores psicosociales a los factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico, emocional, cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración” (ISTAS-21, 2014, pág. 1).

A pesar de la mirada frecuente en las consecuencias negativas de los factores psicosociales, se rescata de que no siempre son negativas sino que pueden ser favorables para los trabajadores y la organización, como por ejemplo la existencia de un excelente clima laboral

percibido por los trabajadores o la existencia de condiciones laborales que promuevan el bienestar del trabajador y de su familia, entre otros.

La segunda forma relacionada a los riesgos psicosociales, denominada **factores psicosociales de riesgo o estrés**, señala que:

En el caso que los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a denominarse factores psicosociales de riesgo o de estrés. Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo (Moreno & Báez, Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, 2010, pág. 8).

Se observa como a partir de esta definición ya existe el término “probabilidad de afectar negativamente” y se diferencia de los factores psicosociales.

Por último, la tercera forma y objeto del presente estudio, define a los **riesgos psicosociales** como:

Hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, que presenta una alta probabilidad de afectar la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes. A diferencia de los factores psicosociales, los riesgos psicosociales no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo que presentan una alta probabilidad para dañar la salud de los trabajadores de forma considerable (Moreno & Báez, 2010, pág. 9).

En esta definición la connotación de la consecuencia se hace más evidente, pues se introduce el término “alta probabilidad de dañar” y va más allá, y se puede interpretar que para que exista un riesgo psicosocial con alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante tiene primero que existir factores psicosociales como por ejemplo una inadecuada organización que genere sobrecarga de trabajo (factores de riesgo o estrés) que a su vez desencadenen hechos (riesgos psicosociales) como daños a la salud del trabajador (lo que genera absentismos, rotación de personal, etc.) y que repercuten también en los resultados esperados por la organización.

Tomando en consideración la bibliografía e investigaciones existentes, se identificaron como principales riesgos psicosociales en el trabajo al estrés laboral y al trabajo emocional.

El **estrés laboral** se puede definir como “la reacción que puede manifestar un individuo ante las exigencias y las presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades que posee, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (Stavroula, Griffiths, & Cox, 2004, pág. 3).

Así mismo el estrés laboral no solo se manifiesta ante una sobrecarga de exigencias laborales, sino también cuando las exigencias se encuentran por debajo de las capacidades del trabajador. Además el estrés no afecta a todas las personas de la misma forma, por lo que ante

una misma situación o acontecimiento cada persona podrá reaccionar de una manera diferente (Espelta, 2015, pág. 33).

También el estrés aparece como "una respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. El estrés en el trabajo se manifiesta cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no cuenta con los recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés" (INSHT, 2004, pág. 6) .

En cuanto a **los efectos del estrés**, desde el punto de vista de la salud, los daños ocasionados afectan a la parte física y mental de las personas y las situaciones de tensión o presión, llegan a somatizarse en la parte física. "la exposición prolongada a situaciones estresantes y la desadaptación que éstas producen en el organismo van a tener como consecuencia más importante la aparición de determinadas enfermedades" (Del Hoyo, 2004, pág. 7). Así: "Una respuesta eficaz al estrés representa una adaptación exitosa. Pero no siempre el organismo responde perfectamente o de forma adecuada: cuando esto sucede, sobreviene un resultado físicamente negativo o un padecimiento de adaptación" (Del Hoyo, 2004, pág. 8).

A continuación se presentan las consecuencias físicas del estrés.

Cuadro 5: Consecuencias físicas el estrés

Trastornos	Consecuencias
Gastrointestinales	Úlcera péptica, dispepsia funcional, intestino irritable, colitis ulcerosas, digestiones lentas, etc.
Cardiovasculares	Hipertensión arterial, enfermedades coronarias(angina de pecho e infarto de miocardio), arritmias cardíacas, etc.
Respiratorios	Asma bronquial, hiperventilación, disnea, sensación de opresión en la caja torácica, etc.
Endocrinos	Hipoglucemia, diabetes, hipertiroidismo, hipotiroidismo, síndrome de Cushing, etc.
Sexuales	Impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, coito doloroso, alteraciones de la libido, etc.
Dermatológicos	Prurito, dermatitis atípica, sudoración excesiva, Tricotilomanía, etc.
Musculares	Tics, calambres y contracturas, rigidez, dolores musculares, alteraciones en los reflejos musculares (hiperreflexia e hiporreflexia,etc.
Otros	Cefaleas, dolor crónico, insomnio, trastornos inmunológicos (gripe, herpes, etc.), falta de apetito, artritis reumatoide, etc.

Adaptado de: (Del Hoyo, 2004, pág. 9)

En cuanto a las consecuencias psicológicas del estrés según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), se señala que los síntomas asociados a los efectos psicológicos se presentan tanto en el aspecto emocional como en el cognitivo (INSHT, 2004, pág. 10):

Cuadro 6: Consecuencias psicológicas del estrés

Consecuencias	
Emocionales	Cognitivos
Ansiedad, depresión, inseguridad, apatía, pasividad, agotamiento, frustración.	Disminución de la atención, dificultad de la concentración, dificultades en el habla, olvidos frecuentes.

Adaptado de (INSHT, 2004, pág. 10)

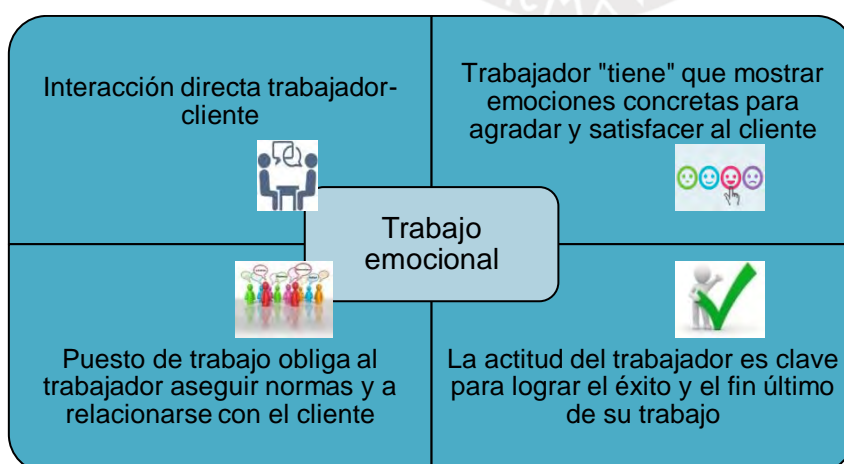
El **trabajo emocional** es otro de los riesgos psicosociales que se han manifestado a partir de los cambios en el mercado del trabajo y hace referencia a,

Los procesos psicológicos y conductas conscientes y/o automáticas derivadas de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional, la experiencia emocional o sobre ambas, que regulan las distintas interacciones implicadas en el desempeño de un puesto y que pretenden la consecución de objetivos organizacionales sobre la expresión emocional asociados con el logro de otros objetivos, operativos y/o simbólicos de mayor orden. (Martínez, 2001, págs. 131-154)

Otra denominación para el trabajo emocional (o esfuerzo emocional), es el trabajo realizado por el empleado para responder a demandas emocionales concretas, que son reguladas por un conjunto de normas organizacionales sobre cómo debe comportarse el empleado en su interacción con el cliente/usuario” (INSHT, 2006)

Para Hochschild (1983), las características del trabajo emocional pueden atribuirse a “todos aquellos trabajos en los que la presencia del cliente o del paciente se produce la mayor parte del tiempo y mediante el cual se controlan los sentimientos para crear manifestaciones corporales y faciales observables públicamente” (citado en (Gracia & Martínez , 2004, pág. 2) .

Ilustración 1: Características del Trabajo Emocional

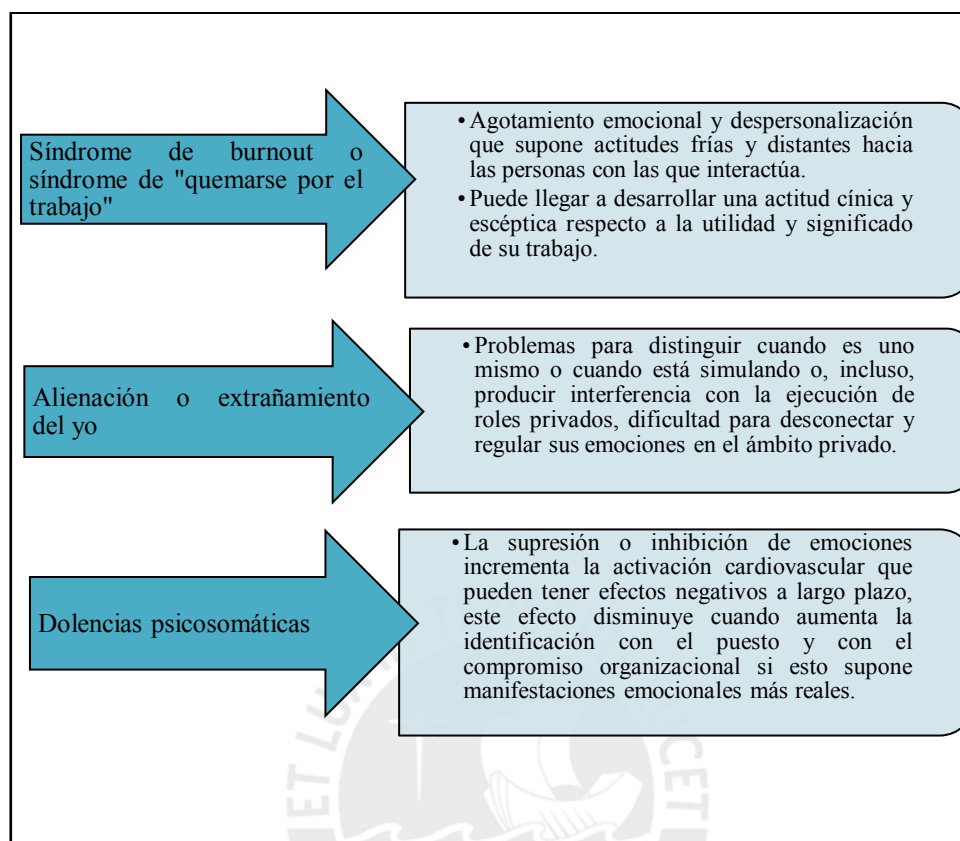


Adaptado de (Gracia & Martínez , 2004, pág. 2) .

En la ilustración 3, se muestra claramente como el sector servicios está relacionado directamente con la actitud del trabajador con los clientes y para el caso del COAR La Libertad,

resulta muy útil conocer las características del trabajo emocional por tratarse de una institución donde el servicio y sobre todo la calidad del mismo es la razón de ser de la institución.

Ilustración 2: Efectos del trabajo emocional



Adaptado de (INSHT, 2006, págs. 3-4)

Otra consecuencia del estrés se denomina *burnout* y se define como “la respuesta al estrés crónico cuando fallan las estrategias funcionales de las personas para afrontar determinadas situaciones. Es decir aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son percibidas como excedentes o desbordantes de los recursos individuales” (INSHT, Portal de Riesgos Psicosociales, 2014, pág. 1).

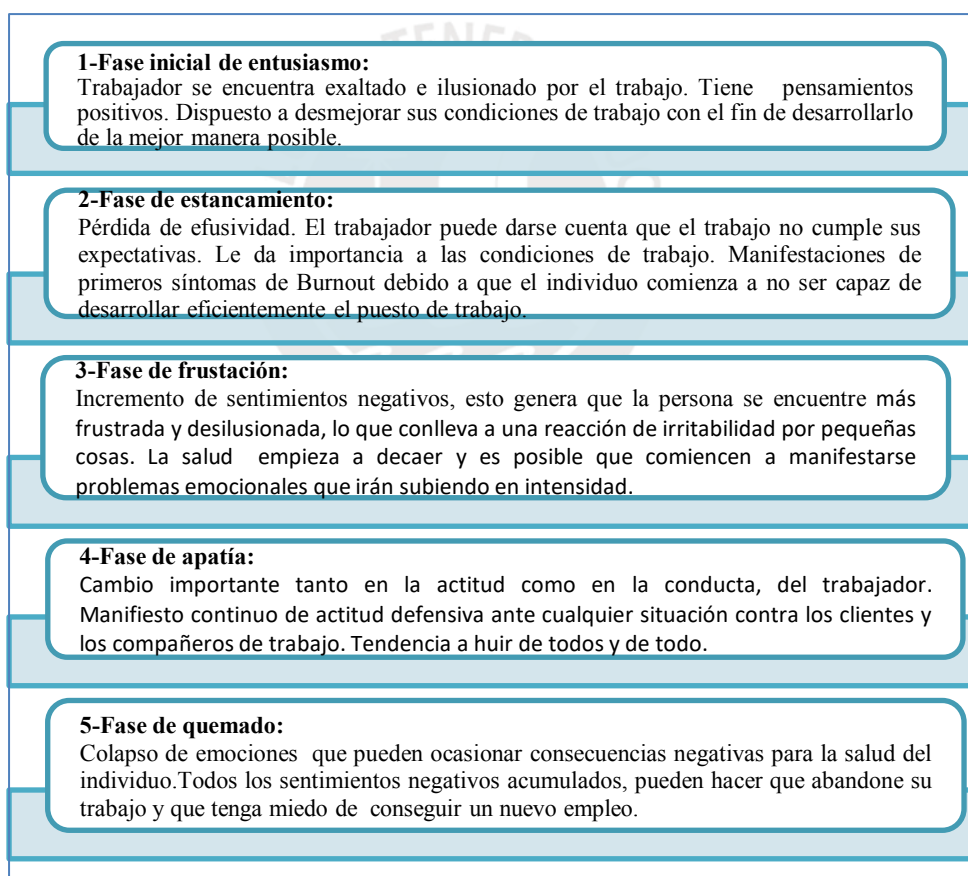
Sin embargo esto no implica situar el origen o la causa en un fallo de la estructura o en la funcionalidad mental del trabajador, sino que son esas demandas, emocionales fundamentalmente, las que sobrepasan la capacidad y “tolerancia” del trabajador” (Gill, 2005, pág. 154)

El *burnout* se puede considerar “como un riesgo psicosocial muy importante en el entorno personal, social y laboral. En el ámbito laboral las condiciones de trabajo marcan en muchas ocasiones la salud en el trabajo y como consecuencia la calidad del trabajo y el rendimiento de los empleados” (INSHT, 2005, pág. 1).

El hecho de que se produzca el *burnout* reside mayormente en el ámbito laboral y en las condiciones de trabajo, aunque lógicamente y como en todo problema se depende también de las características personales y sociales de cada individuo. El colectivo con más riesgo y que puede ser afectado por este problema son los trabajadores que interactúan constantemente con personas, pero también aquellos cuyo trabajo es organizado por turnos, o trabajadores que asumen sobrecargas de trabajo por diversos motivos como la escasez de personal. También presentan riesgo los trabajadores con circunstancias diarias del trabajo complicadas, como por ejemplo, el sector salud que vive con frecuencia situaciones extremas y no todas tienen con buen final (INSHT, 2005, págs. 3-4).

De esta forma se entiende que por la ilustración 4 que son las condiciones de la organización y del puesto de trabajo las que realmente ocasionan que se produzca el *burnout*, pues el trabajo emocional llega a tal punto que repercute en la salud del trabajador.

Ilustración 3: Fases del burnout



Adaptado de (INSHT, 2005, págs. 6-7)

Finalmente según el INSHT (2005), las consecuencias tanto a nivel organizacional como a nivel personal pueden resultar bastante peligrosas, pudiendo ocasionar un aumento de la tasa de accidentalidad laboral, aumento de la tasa de absentismo debido a que estas consecuencias están directamente relacionadas a las condiciones de trabajo. Asimismo el

“burnout suele producirse en el intervalo de los 30 a los 50 años e independientemente del sexo, estado civil, número de hijos, formación, puesto de trabajo, tipo de contrato, etc. Así se determina que las profesiones con mayor riesgo de poder desarrollar el síndrome del quemado son, los profesionales sanitarios, profesores, fuerzas de seguridad del Estado, funcionarios de prisiones, en definitiva, aquellas profesiones que requieren un contacto de forma directa con las personas, y que concretamente este trato con las personas es lo más importante de su trabajo.

Pero el burnout no solo se da en estas profesiones, sino que puede manifestarse en cualquier profesión independientemente sean del sector servicios o no (Vega, 2006, pág. 5).

Hasta aquí, la teoría ofrece importantes aportes a la investigación con los principales riesgos psicosociales identificados y que además se relacionan entre sí pudiendo desencadenar en su extremo más crítico como es el *burnout*. Para los fines de la presente investigación la definición de trabajo emocional resulta ser la más útil pues sus características reúnen las exigencias y las consecuencias por desarrollar un determinado tipo de trabajo en especial en el sector servicios, además podría considerarse como el punto de inicio para la presencia del estrés.

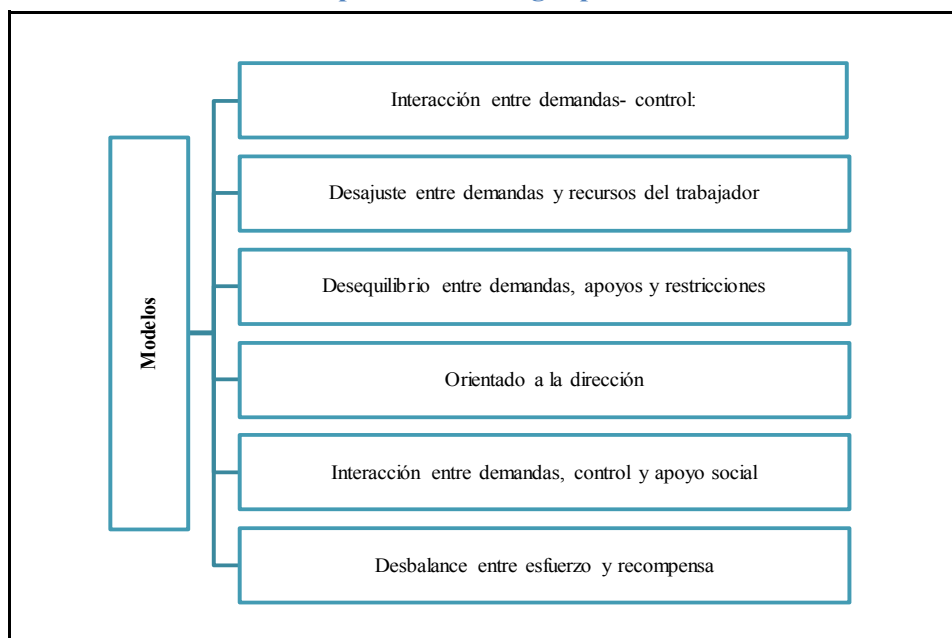
1.3. Relación entre la organización del trabajo y los riesgos psicosociales

En este apartado se recogen los aportes en referencia a la organización del trabajo como determinante para la aparición de riesgos psicosociales. Ya se había definido a partir de ISTAS 21 (2014), que los factores psicosociales son aquellos factores de riesgo que se originan en la organización del trabajo generando diversas respuestas que repercuten negativamente en los trabajadores. Si bien es cierto, el presente estudio busca identificar aquellos riesgos psicosociales generados por la actual organización en el trabajo que afectan a los trabajadores no se debe pasar por alto el hecho de que la existencia de estos de riesgos repercuten también en los resultados esperados para la organización.

En el 2014, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) calculó que los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales causan más de 2,3 millones de muertes anuales, de las cuales más de 350.000 son por accidentes de trabajo, y aproximadamente 2 millones son por enfermedades profesionales. Además de estas muertes, se estima que en el año 2010 hubo más de 313 millones de accidentes de trabajo no mortales (que provocaban por lo menos cuatro días de ausencia en el trabajo). Estas cifras, aunque sorprendentes, no expresan el total del dolor ni del sufrimiento de los trabajadores y de sus familias ni el total de las pérdidas económicas de las empresas y sociedades (OIT, Investigación de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, 2015, pág. v).

Los principales modelos que se han considerado para comprender la relación existente entre la organización del trabajo y la aparición de riesgos psicosociales se muestran a continuación.

Ilustración 4: Principales modelos que explican la relación de la organización del trabajo con la aparición de riesgos psicosociales



Adaptado de (Mansilla, 2010, págs. 42-48)

El modelo **interacción entre demandas-control**, fue introducido por Karasek (1979) y sostiene que “el estrés es resultado de la interacción entre las demandas psicológicas y la baja libertad para tomar decisiones. En conclusión resultado de un bajo control” (Karasek, 1979, págs. 285-308).

Aquí dos aspectos a tener en consideración para entender el modelo: El primero es que el nivel de demandas suele derivarse del nivel de producción de la empresa y situándonos en nuestros tiempos suele derivarse con mayor énfasis del nivel de servicios necesario que debe ser atendido por los trabajadores según la demanda del mercado. Un segundo aspecto depende del organigrama (con la estructura de la autoridad, sistema de responsabilidades, etc.), es decir con la posición (autonomía) del trabajador en la empresa o institución y con la formación y habilidades con las que este trabajador cuenta.

Así el modelo establece que la **demanda elevada** que puede provenir del ritmo y la rapidez del trabajo, por la cantidad de trabajo, por órdenes contradictorias, por demandas conflictivas, por la necesidad de concentración, por la cantidad de interrupciones y por la dependencia del ritmo de los demás.

Por otro lado, **el control** hace referencia al conjunto de recursos con los que cuenta el trabajador para atender las demandas. Y como se mencionó, el control se determina por su perfil, su nivel de autonomía y su grado de participación en la toma de decisiones en los aspectos que repercuten en su trabajo.

Entonces para este modelo se producen los siguientes resultados,

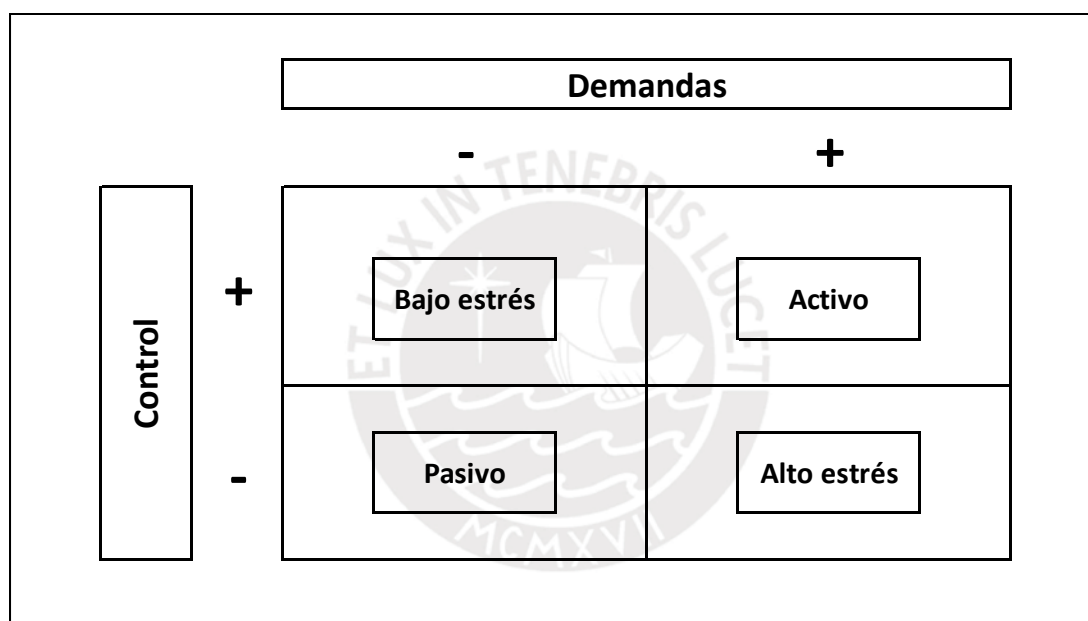
Cuadro 7: El modelo interacción entre demandas- control

Resultado	Condición	Condición
Alto estrés	Alta demanda psicológica	Bajo control en la toma de decisiones
Bajo estrés	Baja demanda psicológica	Alto control
Activo	Alta demanda psicológica	Alto control
Pasivo	Baja demanda	Alto control

Adaptado de Karasek (1979)

Un punto importante a rescatar de este modelo es que “la motivación laboral se incrementa a medida que aumentan las demandas y al mismo tiempo el control sobre el trabajo” (Mansilla, 2010, pág. 11) .

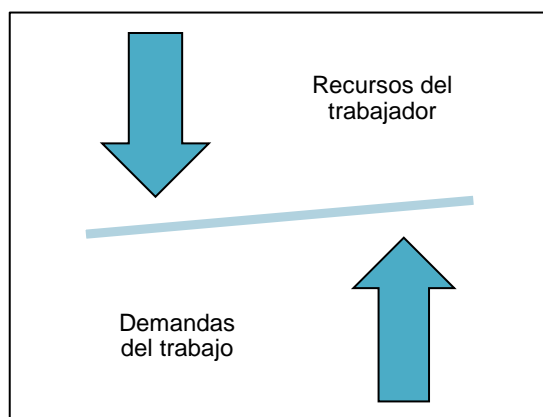
Ilustración 5: El modelo interacción entre demandas-control



Adaptado de (Mansilla, 2010, pág. 43) y (Karasek, 1979, pág. 288)

El modelo **de desajuste entre demandas y recursos del trabajador** fue sustentado por Harrison (1978), quien sostiene que el estrés se produce por la falta de ajuste entre las exigencias y demandas de trabajo a desempeñar y los recursos disponibles del trabajador para satisfacerlas (Mansilla, 2010, pág. 45). Los recursos disponibles están representados por los recursos y capacidades del propio trabajador y las demandas laborales, son las exigencias del puesto de trabajo. Como elemento adicional se identifica la percepción de las demandas por parte del trabajador. Así, el proceso de estrés se inicia a partir del desequilibrio, que es percibido por el trabajador, entre: las demandas laborales de la organización con los sus recursos y capacidades disponibles para afrontarlas.

Ilustración 6: Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador



Adaptado de (Mansilla, 2010, pág. 43)

El modelo denominado **de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones**, establece que “el estrés laboral es producto de la falta de equilibrio entre tres factores: demandas laborales, apoyos laborales y las restricciones laborales” (Payne & Fletcher, 1983, págs. 136-147). Entendiendo en primer lugar que las demandas laborales son las tareas, se tiene el ambiente laboral con los estímulos técnicos, sociales o económicos. En segundo lugar, los apoyos laborales vienen a ser los recursos disponibles en el contexto del trabajo (técnico, intelectual, social, económico, etc.) y que resultan importantes para satisfacer las demandas laborales. Y, por último, las restricciones laborales son las limitaciones que dificultan la actividad laboral o no permiten al trabajador cumplirlas. El desequilibrio en estos tres factores produce el estrés. Para los autores de este modelo, aunque las demandas laborales sean altas no serán estresantes, si es que el trabajo proporciona buenos niveles de apoyo y bajos niveles de restricciones.

Para el **modelo orientado a la dirección** de Matteson & Ivancevich (1990), se distinguen seis componentes internos: factores organizacionales, factores intrínsecos del puesto, factores de la estructura y control organizacional, el sistema de recompensa, el sistema de recursos humanos y el liderazgo. Adicionalmente, se identifica factores extraorganizacionales (relaciones familiares, problemas económicos, legales, etc.). Bajo este modelo, a los factores internos y extraorganizacionales se les denomina “estresores”, que inciden sobre la apreciación-percepción cognitiva de la situación por el trabajador; y es a partir de esta apreciación-percepción que se van a presentar incidencias sobre los resultados fisiológicos, psicológicos y comportamentales y éstos tendrán consecuencias sobre la salud del trabajador como en su desempeño dentro de la organización. Este modelo considera las diferencias individuales como variables moduladoras que inciden sobre las relaciones entre los estresores y la apreciación-percepción cognitiva y los resultados y entre los resultados y las consecuencias.

Una ampliación del modelo de demandas control se introduce a partir de los aportes de Jhonson y Hall (1988) y Karasek y Theorell (1990) con su modelo **interacción entre demandas, control y apoyo social**, estos autores consideran a la dimensión de apoyo social en el trabajo como reguladora de las situaciones del estrés, en donde la existencia de un alto apoyo

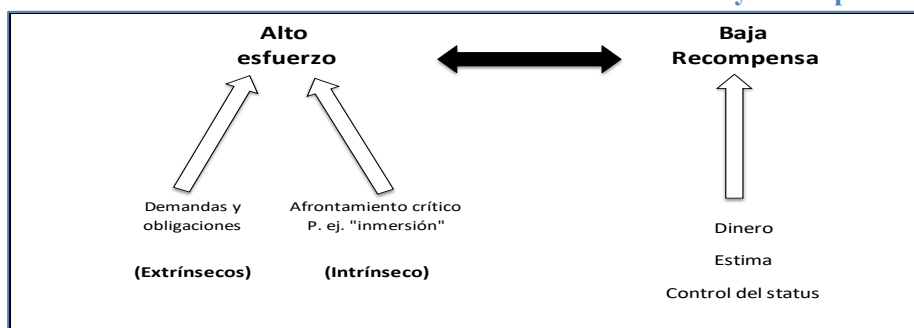
social en el trabajo disminuirá el efecto del estrés, mientras que un bajo nivel de apoyo social resultará en un efecto contrario. El tercer factor que modifica este modelo se encuentra en la cantidad y calidad necesarias de apoyo social proveniente de los superiores y de los compañeros de trabajo, pues podrían amortiguar en parte el potencial del estresor generado por la combinación de las altas demandas o exigencias en el trabajo y el bajo control por parte del trabajador. “La prevención del estrés laboral se realizaría optimizando las exigencias laborales, con un adecuado control del trabajador sobre sus condiciones laborales e incrementando el apoyo social de jefes, subordinados y compañeros” (Mansilla, 2010).

En conclusión el modelo sostiene que la existencia de una red adecuada de soporte social para los trabajadores puede contribuir a la prevención de situaciones de riesgos psicosociales en el trabajo.

Por su parte el modelo **de desbalance entre esfuerzo y recompensa**, establece que el estrés laboral se presenta ante una situación en la cual el trabajador ha mostrado un alto esfuerzo y a cambio ha recibido una baja recompensa (Siegrist, 1996, págs. 87-92) .

Este modelo ha sido operativizado en las variables que lo sustentan: variables de esfuerzo extrínseco, variables de esfuerzo intrínseco y variables de recompensa. Así para este modelo el alto esfuerzo en el trabajo puede ser extrínseco (demandas y obligaciones) o intrínseco (alta motivación con afrontamiento), mientras que la baja recompensa está en función de tres tipos de recompensas fundamentales: dinero, estima, y control del status. Por control del status Siegrist (1996) señala que son el reflejo de las poderosas amenazas producidas por varios factores en el trabajo como: una posible situación de perder el trabajo o sentirse degradado en el trabajo. El control del status hace referencia a una gratificación o recompensa basado en las perspectivas de ascender de puesto, tener la seguridad en el empleo y no correr el riesgo de ser degradado de puesto o perder el trabajo.

Ilustración 7: Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa



Adaptado de (Siegrist, 1996, pág. 91)

A modo de conclusión, el modelo en el cual se enmarca el sujeto de estudio es el modelo orientado a la dirección, porque sostiene como a partir de la organización del trabajo se desencadenan los riesgos psicosociales y toma en consideración otros aspectos

extraorganizacionales, también porque incluye las dimensiones del instrumento metodológico para la investigación de campo.

1.4. Relación del trabajo con la salud

Tanto el trabajo como la salud son derechos fundamentales reconocidos histórica y mundialmente. Al configurarse estos dos conceptos en el ámbito del trabajo, resulta razonable que debe existir un interés supremo por preservarlos y que el espacio laboral debe reunir las condiciones necesarias para el ejercicio libre de estos derechos. Pero la realidad actual, fruto de los constantes cambios económicos y tecnológicos nos muestra otro panorama: “trabajo y salud son actividades íntimamente relacionadas, ya que el trabajo es toda actividad mediante la cual el hombre desarrolla sus capacidades físicas e intelectuales, con el objetivo de cubrir dichas necesidades y conseguir una mayor calidad de vida, pero a la vez constituye una fuente de riesgo para la salud que tiene su origen en las condiciones en que el trabajo se realiza” (Fernández, 2010, pág. 23).

Trasladando la definición de la salud de la OMS (1948) al ámbito laboral, se puede afirmar que la salud en el trabajo debe procurar el máximo bienestar del trabajador, y no sólo en el ámbito laboral sino en todos los aspectos de su vida. Asimismo las consecuencias del trabajo deben apuntar hacia la realización personal. En cuanto a los actores involucrados en la salud laboral tenemos que es responsabilidad de todos los trabajadores y empleadores. “No es ético que las personas malogren su salud y su vida, intentando ganarse la vida” (PARRA, 2003, pág. 4).

Es importante destacar que en la Declaración de Sundsvall sobre entornos que apoyan la Salud, realizada en Ginebra en el año 1991, se reconoce a los entornos que apoyan la salud y ofrecen a las personas protección ante las amenazas para la salud. Es más se permite a estos entornos ampliar sus capacidades y desarrollar autonomía respecto a la salud. Estos entornos: “comprenden lugares donde viven las personas, su comunidad local, su hogar, su lugar de trabajo y esparcimiento, incluyendo el acceso a recursos sanitarios y las oportunidades para su empoderamiento” (OMS, 1991, pág. 2)

A partir de lo mencionado anteriormente se entiende que la estrecha relación entre la salud y el trabajo involucra a todos los actores y sus entornos, y si bien es cierto que el espacio laboral debe reunir las condiciones necesarias para que el trabajador desarrolle sus funciones sin afectar su salud, también corresponde a los trabajadores velar por espacios laborales saludables.

1.5. Evaluación de riesgos psicosociales

El trabajo humano presenta elementos que se contraponen: por un lado repercute favorablemente en los trabajadores y por otro lado puede causar daño de diverso grado en la salud física y/o psicológica.

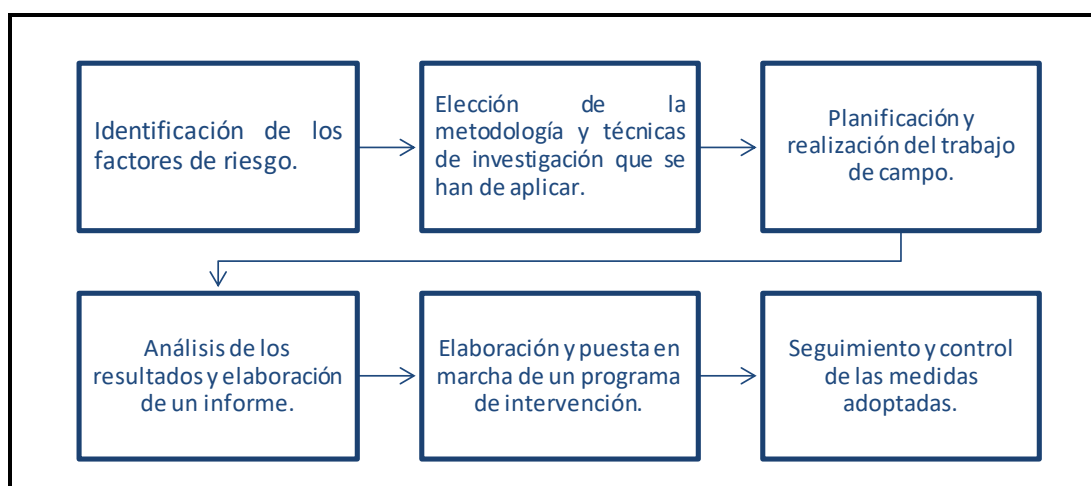
El ser humano aplica su fuerza de trabajo física y mental sobre los insumos (materia prima) y/o la información requerida para cumplir con las demandas que le exige su puesto de trabajo. En el desarrollo de su trabajo va a poner a disposición sus energías y dependiendo de la naturaleza de sus actividades se enfrenta a situaciones críticas propias de las condiciones del trabajo que se encuentran relacionadas con la organización del trabajo como por ejemplo el establecimiento de horarios, sobrecarga de trabajo, trabajo nocturno, entre otros. Tendrá también que dar solución a situaciones no previstas. “Todo lo cual puede generar fatiga y sufrimiento” (Neffa, 2015, pág. 10).

Haciendo un recuento histórico para Moreno (2011), tanto el trabajo físico y el trabajo obligado no han sido bien vistos y carecían de cualquier protección, convirtiéndose en una forma de subsistencia que colocaba en riesgo la salud de las personas que no tenían otra alternativa que aceptarlo (pág.5).

Toda propuesta de mejora, empieza con la intención de cambiar una determinada situación, buscando como resultado una situación más favorable y la implementación de estas mejoras implica la identificación de aquellos aspectos que desean mejorarse. En ese sentido, el estudio pretende servir a manera de diagnóstico como el inicio para la elaboración de estrategias que permitan la mejora de una situación problemática. La evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo servirá como ese insumo necesario para este proceso.

El proceso de evaluación de riesgos psicosociales implica un proceso complejo de etapas interrelacionadas.

Ilustración 8: El proceso de evaluación de riesgos psicosociales



Adaptado de (INSHT, Portal de Riesgos Psicosociales, 2014, pág. 2).

Hasta aquí ya se puede decir que la finalidad de la evaluación de riesgos psicosociales, es identificarlos dentro de un colectivo de trabajo. Toda evaluación de riesgos busca conocer los riesgos presentes en una situación y época determinada, pues implica también conocer el grado en que estos riesgos repercuten, a quiénes afectan o podrían afectar y qué consecuencias negativas derivan o pueden derivarse de ellos.

Cuadro 8: Metodología para la evaluación de riesgos psicosociales

Nº	Nombre	Autores	País origen	Año	Aspectos Evaluados	Nº de items
1	Job Content Questionnaire (JCQ)	Karasek, R.A., Pieper, C. & Schwartz, J (1993).	Estados Unidos	1985 /1993	-Demandas de tipo psicológico. -Control sobre la actividad o trabajo realizado. -Apoyo de tipo social recibido (apoyo de los compañeros y supervisores).	29
2	Effort Reward Imbalance Questionnaire [ERI]	Siegrist, J. (2000)	Alemania	1996	- Esfuerzo. - Recompensa. - Sobrecompromiso.	23
3	Método de Evaluación de Factores Psicosociales FPSICO	Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo	España	1997	-Carga mental. -Autonomía temporal. -Contenido del trabajo. -Supervisión participación. -Definición de rol. -Interés por el trabajador. -Relaciones interpersonales.	75
4	Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ – Istas 21)	Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca – Adaptada a España por Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud [ISTAS]	Dinamarca	2000	- Doble presencia -Exigencias psicológicas. - Trabajo activo y desarrollo de habilidades. - Relaciones sociales en la empresa y liderazgo - Falta de compensaciones (inseguridad y estima).	Versión: Larga:133 Media: 99 Corta: 38
5	Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales	Instituto Navarro de Salud Laboral en España (2002)	España	2002	- Participación, implicación y responsabilidad en el trabajo (autonomía, trabajo en equipo, iniciativa, control sobre la tarea, control sobre el trabajador, rotación, supervisión, enriquecimiento de tareas). - Formación, información y comunicación (comunicación, acogida, adecuación persona – trabajo, el reconocimiento, adiestramiento, descripción del puesto de trabajo y aislamiento). - Gestión del tiempo (el ritmo de trabajo, apremio de tiempo, carga de trabajo, autonomía temporal y fatiga). - Cohesión de grupo (el clima social, el manejo de conflictos, la cooperación y el ambiente de trabajo).	30
6	Cuestionario Multidimension al DECORE	Luceño, L., Martín, J., Miguel, J. & Jaén, M. (2005).	España	2005	- Demandas de tipo cognitivas (cuantitativas y cualitativas). - Control (dominio sobre la tarea, el lugar de trabajo y las decisiones).	44

Nº	Nombre	Autores	País origen	Año	Aspectos Evaluados	Nº de ítems
					<ul style="list-style-type: none"> - Recompensas (salario y seguridad). - Apoyo organizacional (relaciones con los jefes, relaciones con compañeros). 	
7	Batería MCMutualUB	Universidad de Barcelona – Corporación MC Mutual	España	2005 -2006	<ul style="list-style-type: none"> - Organización del tiempo en el trabajo. - Comunicación. - Formación y desarrollo. - Efectos sociales y de grupo. - Participación. - Contenido del trabajo. - Exigencias de la tarea y del entorno de trabajo. 	40
8	Guía de identificación de los factores psicosociales	Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS, 1986)	México	1986	<ul style="list-style-type: none"> -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	Canadá. Adaptación Chile.	2008 / 2010	<ul style="list-style-type: none"> - Demanda psicológica. - Control. -Balance esfuerzo-recompensa. - Soporte social de superiores. - Escala de estrés. - Uso de psicotrópicos. - Sintomatología depresiva. 	
10	Cuestionario de condiciones de trabajo	Blanch, J. Sahagún, M. Cervantes, G. (2010)	España	2010	<ul style="list-style-type: none"> -Organización y método (regulación y desarrollo). -Organización y entorno (entorno material y entorno social). -Organización y Persona (ajuste organización- persona y Adaptación-Persona Organización). 	44
11	Bocanument	Guillermo Bocanument	Colombia	1993	<ul style="list-style-type: none"> -Alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral. - Carga mental. - Relaciones interpersonales. - Organización del trabajo. - Administración de personal. -Contenido específico del trabajo. 	47
12	Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial	Ministerio de la Protección Social	Colombia	2010	<p>Condiciones intralaborales</p> <ul style="list-style-type: none"> -Demandas del trabajo (cuantitativas, carga mental, emocionales, responsabilidad del cargo, demandas ambientales y esfuerzo físico, jornada de trabajo, consistencia de rol, influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral. - Control (autonomía sobre el trabajo, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas, participación y manejo del cambio, claridad de rol, capacitación). - Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (características del liderazgo, relaciones sociales en el 	<p>Intralaboral:</p> <p>Forma A: 123 Forma B: 97</p> <p>Extralaboral:</p> <p>31</p> <p>Además ofrece orientación para la evaluación de factores psicosociales desde metodologías</p>

Nº	Nombre	Autores	País origen	Año	Aspectos Evaluados	Nº de ítems
					trabajo, retroalimentación del desempeño, relación con subordinados). -Recompensa (Reconocimiento y compensación, pertenencia a la organización y trabajo que realiza). Condiciones extralaborales - Tiempo fuera del trabajo. - Relaciones familiares. - Comunicación y relaciones interpersonales. - Situación económica del grupo familiar. - Características de la vivienda y entorno. - Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo. - Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda. Condiciones individuales -Información sociodemográfica - Información ocupacional.	cualitativas.

(Charría, Sarsosa, & Arenas, 2011, págs. 385-387)

A continuación se describen los aspectos de la organización del trabajo que favorecen la aparición de riesgos psicosociales. Y se afirma que “favorecen”, debido a que es la organización en donde los trabajadores con sus características personales y laborales permanecen gran parte del día y tienen que adaptarse a las condiciones de trabajo existentes las mismas que parten de una organización del trabajo ya pre establecida. Y resulta pertinente resaltar a Fernández (2010), quien señala que el factor organizacional permanece de manera continua en el desarrollo del estrés (aunque no siempre de manera negativa), siempre está presente jugando un rol importante por la labor que se realiza en ella y por el tiempo que se le dedica (pág.72).

Cuadro 9: Aspectos asociados a la organización del trabajo en la empresa

Aspectos	Contenido
Estructura de la organización	Modelos de dirección autoritario y pasivos
Estilos de mando	El tipo de jerarquía utilizado en un grupo de trabajo tiene una influencia decisiva en el funcionamiento de este y en la consecución de sus objetivos. Estilo. Autocrático, paternalista, “dejar hacer”, democrático. Cada uno tiene sus ventajas y desventajas.
El conflicto	Entre la necesidad de los resultados y los recursos necesarios para la obtención de dichos resultados.
La ambigüedad de rol	Lo que espera el trabajador y lo que le exige la organización.
Relaciones interpersonales en el trabajo	Pueden constituir un factor de estrés. Malas relaciones entre compañeros, falta de cohesión, escasos contactos sociales, mal clima laboral, etc.
Promoción y desarrollo de la carrera profesional	Desequilibrio entre las aspiraciones del trabajador y el nivel real de sus logros puede causar frustración, preocupación y ansiedad.

Aspectos	Contenido
Formación	Conocimientos básicos para cumplir las tareas. El no tenerlos puede causar estrés al no poder cumplir con las demandas laborales,
Participación de los trabajadores	Definida por los estilos de dirección. En estilos autoritarios y pasivos se puede evidenciar escasa participación y propiciar riesgos psicosociales.
Introducción de cambios en el lugar de trabajo	Cambios, no informados con antelación, pueden generar situaciones de estrés.
La inestabilidad en el empleo	Tienen efectos sobre los trabajadores y su bienestar pues estarían dispuestos a trabajar bajo situaciones precarias.
Tiempo de trabajo	Los actuales horarios de trabajo hacen difícil compatibilizar el mundo laboral con el familiar, académico y el social.
El trabajo nocturno y el trabajo a turnos	Efectos negativos del horario de trabajo sobre la salud cuando se trabaja de noche. El trabajo a turnos exige mantener al organismo activo en momentos que necesita descanso.
Información/comunicación	Como ser eminentemente social, el hombre necesita comunicarse y se ha establecido una relación entre el estrés laboral y la comunicación en el contexto del trabajo.
Otros factores de la organización.	Asociados a la productividad del trabajador y al salario como estímulo para mantenerse en el puesto.

Adaptado de (Fernández, 2010, pág. 74).

En conclusión en el presente capítulo se ha presentado la bibliografía y publicaciones disponibles con el fin de analizar la relación existente entre la organización del trabajo y la aparición de riesgos psicosociales en el trabajo. Adicionalmente se ha analizado los principales riesgos psicosociales, la relación del trabajo con la salud y la evaluación de los riesgos psicosociales, todos ellos elementos importantes que han contribuido considerablemente para la aplicación de la metodología.

CAPÍTULO 2: Riesgos psicosociales en el ámbito educativo

En este capítulo se presenta información relacionada al marco contextual de la investigación. Se describe como está organizada la Educación Básica (EB) en el Perú a partir de la revisión de instrumentos y normatividad de gestión educativa del Ministerio de Educación. Se presenta también las estadísticas de los estudiantes matriculados en el año 2017, así como las estadísticas relacionadas al número de personal docente y no docente como preámbulo para tratar los riesgos psicosociales en el ámbito educativo. Y antes de finalizar el capítulo se muestran los resultados de investigaciones que relacionan la aparición de riesgos psicosociales en el sector educativo.

2.1 La organización de la Educación Básica en el Perú

La EB constituye la primera etapa en el sistema educativo peruano y tiene como principal objetivo favorecer el desarrollo del estudiante promoviendo el despliegue de sus competencias para que se desenvuelva de manera adecuada en los diversos ámbitos de la sociedad. Es de carácter obligatorio y satisface las necesidades de aprendizaje de niños, adolescentes, jóvenes y adultos, considerando las características individuales y socioculturales de los estudiantes.

La Ley General de Educación (2003) organiza a la EB en tres modalidades: Educación Básica Especial (EBE), Educación Básica Regular (EBR) y la Educación Básica Alternativa (EBA). Por un lado la EBE atiende con enfoque inclusivo, a niñas, niños y jóvenes con necesidades educativas especiales asociados a discapacidad, talento y superdotación. Por su parte la EBR está dirigida a atender a niños, niñas y adolescentes que oportunamente coinciden con el proceso educativo y su evolución física, afectiva y cognitiva desde que nacen. Se subdivide en tres niveles: Educación inicial, primaria y secundaria.

Asimismo, la EBA se brinda a los estudiantes que oportunamente no se insertaron en el sistema educativo y necesitan compatibilizar el trabajo con el estudio.

En relación al panorama de la Educación Básica en el Perú para el año 2017, 7, 977,371 estudiantes se matricularon en las distintas modalidades y niveles educativos como muestran las siguientes tablas.

Tabla 1: Perú. Matriculados en la EB por tipo de gestión, según etapa, modalidad y nivel educativo, 2017

(Personas y porcentajes)

Etapa, modalidad y nivel educativo	Total	Gestión		Gestión	
		Pública	Privada	% Pública	% Privada
Total	7,977,131	5,958,453	2,018,678	75%	25%
Básica Regular	7,731,939	5,795,017	1,936,922	75%	25%
Inicial	1,699,103	1,237,062	462,041	73%	27%
Primaria	3,498,498	2,630,511	867,987	75%	25%
Secundaria	2,534,338	1,927,444	606,894	76%	24%
Básica Alternativa	225,326	145,618	79,708	65%	35%
Básica Especial	19,866	17,818	2,048	90%	10%

MINEDU- Censo Escolar (2017)

Del total de matriculados en la EB peruana, se observa que el 75% corresponde a la matrícula de estudiantes en la gestión pública, frente a un 25 % de la gestión privada.

Tabla 2: Perú. Matriculados en el EB, según etapa, modalidad y nivel educativo, 2017

(Personas y porcentajes)

Etapa, modalidad y nivel educativo	Total	Total %
Total	7,977,131	100.00%
Básica Regular	7,731,939	96.93%
Inicial	1,699,103	21.30%
Primaria	3,498,498	43.86%
Secundaria	2,534,338	31.77%
Básica Alternativa	225,326	2.82%
Básica Especial	19,866	0.25%

MINEDU- Censo Escolar (2017)

En relación a la modalidad educativa el 96.93 % de los estudiantes proviene de la EBR, 2.82% de la EBA, mientras que un 0.25% se sitúa en la EBE, que es en donde se sitúa la institución educativa sujeto de estudio.

Tabla 3: Perú: Número y porcentaje de docentes en la Educación Básica por tipo de gestión, según etapa, modalidad y nivel educativo. 2017
(Personas y porcentajes)

Nota: Corresponde a la suma del número de personas que desempeñan labor docente, directiva o en el aula,

Etapa, modalidad y nivel educativo	Total	Gestión		Gestión	
		Pública	Privada	Pública	Privada
Total	517,689	361,927	155,762	70%	30%
Básica Regular	500,332	349,570	150,762	70%	30%
Inicial 1/	94,946	58,983	35,963	62%	38%
Primaria	207,100	145,637	61,463	70%	30%
Secundaria	198,286	144,950	53,336	73%	27%
Básica Alternativa	12,797	8,258	4,539	65%	35%
Básica Especial	4,560	4,099	461	90%	10%

en cada institución educativa, sin diferenciar si la jornada es de tiempo completo o parcial.

1/ Excluye promotoras educativas comunitarias a cargo de programas no escolarizados
MINEDU- Censo Escolar (2017)

En cuanto a los recursos humanos de la EB en el año 2017, según los datos del MINEDU, brindaron sus servicios 517, 689 docentes, de los cuales el 70% trabajó en la gestión pública, mientras un 23% en la gestión privada. Asimismo, se observa que el mayor número de docentes se concentra en el nivel de primaria y secundaria.

Tabla 4: Perú: Personal no docente en la Educación Básica por tipo de gestión, según etapa, modalidad y nivel educativo.2017.
(Personas y porcentajes)

Etapa, modalidad y nivel educativo	Total	Gestión		Gestión	
		Pública	Privada	%Pública	% Privada
Total	87,531	67,497	20,034	77%	23%
Básica Regular	84,921	65,786	19,135	77%	23%
Inicial 1/	28,166	23,234	4,932	82%	18%
Primaria	18,370	12,803	5,567	70%	30%
Secundaria	38,385	29,749	8,636	78%	22%
Básica Alternativa	1,622	907	715	56%	44%
Básica Especial	988	804	184	81%	19%

1/ Incluye promotoras educativas comunitarias a cargo de programas no escolarizados.
MINEDU- Censo Escolar (2017)

En cuanto al personal no docente, para el año 2017, 87,531 personas prestaron sus servicios en escuelas educativas de la Educación Básica.

Tabla 5: Perú: Personal no docente en la Educación Básica por tipo de gestión, según etapa, modalidad y nivel educativo, 2017

(Personas y porcentajes)

Etapa, modalidad y nivel educativo	Total	Gestión		Gestión	
		Pública	Privada	% Pública	% Privada
Total	605,220	429,424	175,796	71%	29%
Básica Regular	585,253	415,356	169,897	71%	29%
Inicial 1/	123,112	82,217	40,895	67%	33%
Primaria	225,470	158,440	67,030	70%	30%
Secundaria	236,671	174,699	61,972	74%	26%
Básica Alternativa	14,419	9,165	5,254	64%	36%
Básica Especial	5,548	4,903	645	88%	12%

MINEDU- Censo Escolar (2017)

La tabla anterior muestra el total de personal docente y no docente que prestó sus servicios en la EB en el año 2017, la mayor concentración de personal se encontró en los niveles de primaria y secundaria.

2.2 El modelo educativo de la Educación Básica

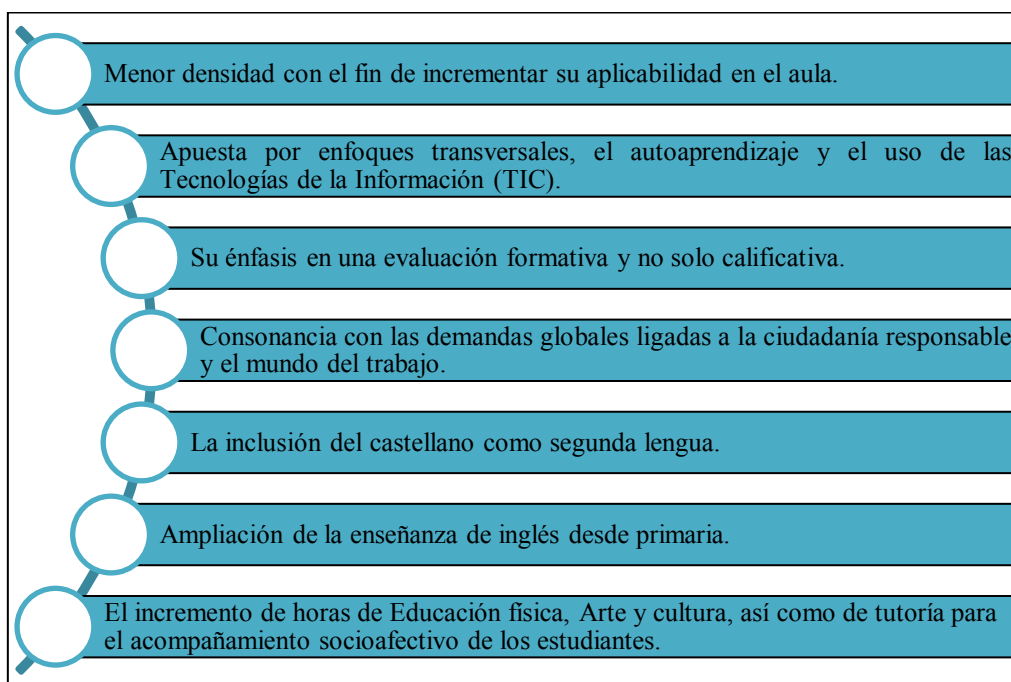
La Ley General de Educación del año (2003) establece que el Ministerio de Educación es el órgano del gobierno nacional que tiene por finalidad definir, dirigir y articular la política de educación, recreación y deporte en concordancia de la política general del Estado.

Esta ley señala la necesidad de “currículos básicos, comunes a todo el país, articulados entre los diferentes niveles y modalidades”. El Currículo Nacional de la EB, aprobado mediante la Resolución Ministerial N.º 281-2016-MINEDU, toma lo mejor de lo avanzado en materia curricular en el Perú.

Mediante Resolución Ministerial del MINEDU (2016), se aprobó el currículo nacional de la EB, instrumento de gestión que establece los aprendizajes que se espera logren los estudiantes como resultado de su formación en el nivel primario y secundario en relación con los fines y principios de la educación peruana, el proyecto educativo nacional y los objetivos de la EB. El currículo prioriza los valores y la educación ciudadana de los estudiantes para poner en ejercicio sus derechos y valores, también considera el desarrollo de competencias en los estudiantes para que se encuentren preparados a las demandas de los nuevos tiempos.

A continuación las características de la actualización del currículo nacional de la EB.

Ilustración 9: Características del Currículo Nacional de Educación, W2017



Adaptado de (MINEDU, 2016, pág. 2)

Para el MINEDU (2016), el nuevo currículo nacional establece importantes aportes para lo formación de los estudiantes ante las nuevas exigencias del mundo.

Cuadro 10: Aportes del nuevo currículo nacional

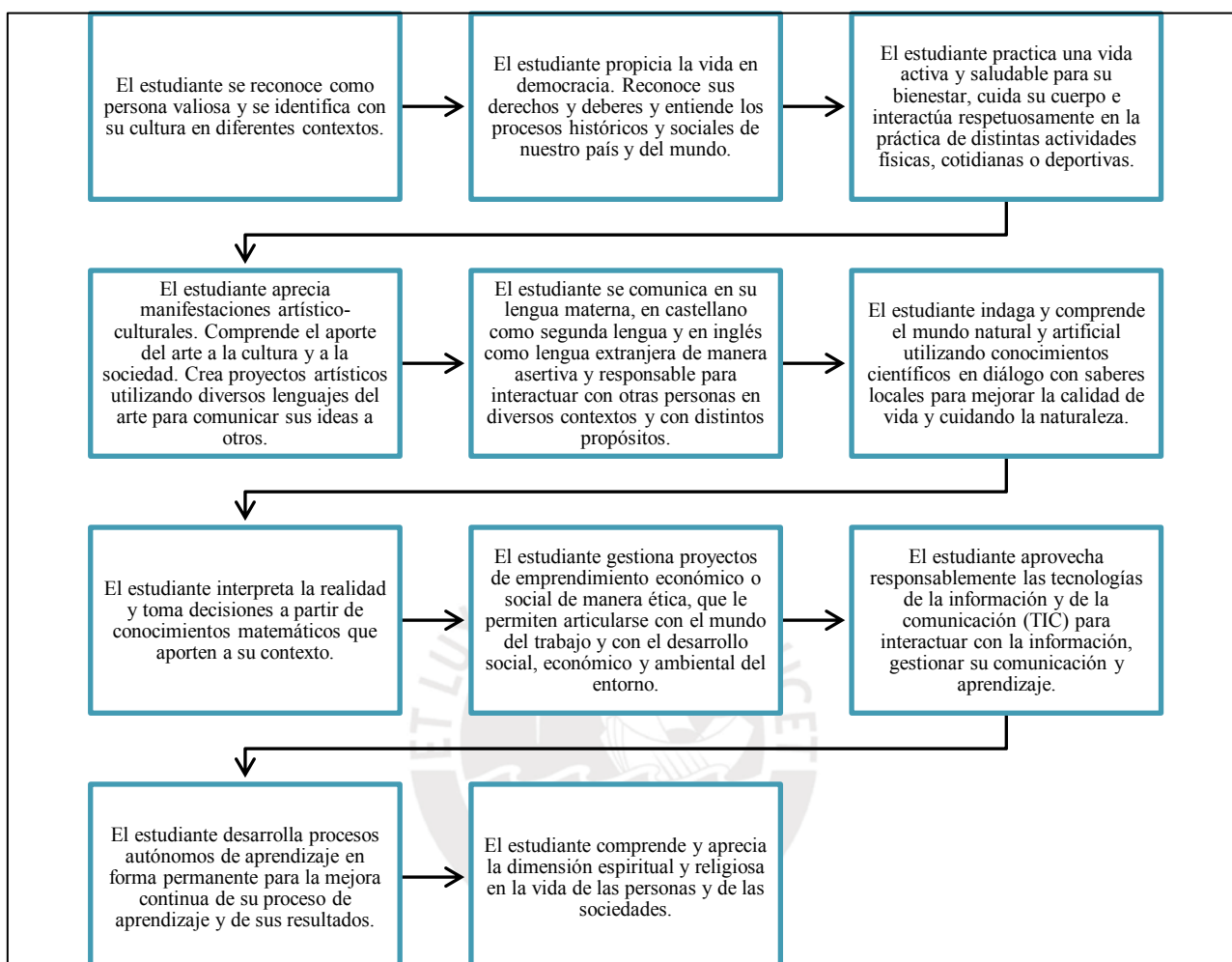
Nº	¿Cuáles son los aportes del nuevo currículo nacional?
1	Define un currículo para los tipos de educación básica: regular, especial y alternativa.
2	Incorpora el perfil de egreso, que indica qué deben lograr los estudiantes al término de su escolaridad.
3	Fortalece la Educación Cívica y la ciudadana, el desarrollo de valores y actitudes en las relaciones interpersonales.
4	Impulsa el Arte y la Educación Física.
5	Potencia los aprendizajes para conectarse con la globalización como el inglés y las TIC.
6	Profundiza el enfoque de competencias: aprender haciendo, poniendo en juego un conjunto de capacidades.
7	Refuerza el enfoque formativo de evaluación en el aula: retroalimentación para conocer qué han logrado y qué dificultades tienen los estudiantes para mejorar.
8	Incorpora estándares de aprendizaje nacionales como referentes para la evaluación de aula y de sistema.
9	Posibilita la diversificación regional, local y las adecuaciones a nivel del aula.

Adaptado de (MINEDU, 2016, pág. 1)

Como bien se señala en la tabla anterior el nuevo currículo nacional, incorpora el perfil de egreso del estudiante de la EB. Este importante elemento va a permitir una visión de los objetivos que se quieren alcanzar en la preparación y formación de los estudiantes y que se

puede interpretar bajo un enfoque de desarrollo humano orientado a objetivos reales y esperemos alcanzables.

Ilustración 10: Perfil de Egreso de la Educación Básica Regular



Adaptado de (MINEDU, 2016, págs. 14-15)

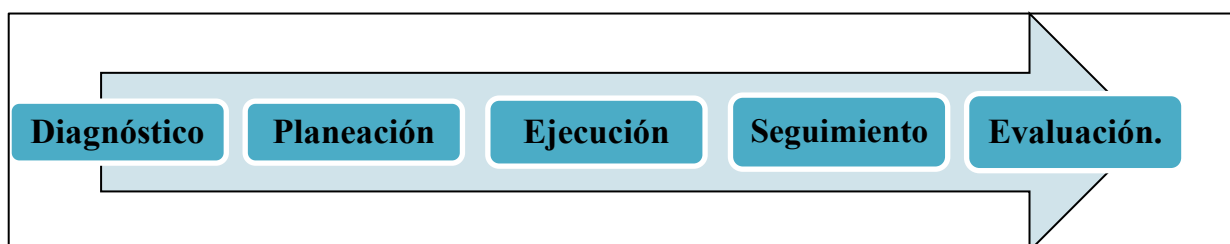
2.3 La gestión del trabajo en las instituciones educativas y los riesgos psicosociales

En el desarrollo del marco teórico ya se ha mencionado que las rápidas transformaciones del mundo del trabajo han trasladado la actividad laboral al sector servicios en donde ubicamos al ámbito educativo y las necesidades de este sector también han evolucionado y se han convertido en un gran reto. “El sistema educativo enfrenta importantes desafíos para dar respuestas oportunas y pertinentes a las nuevas necesidades de formación de los ciudadanos para el siglo XXI” (Tablero, 2007, pág. 1).

Para entender el panorama de los riesgos psicosociales en el ámbito educativo, se tratará en primer lugar de comprender cómo se desarrolla la gestión educativa de la que parte la organización del trabajo.

La gestión educativa “es un nuevo paradigma donde los principios generales de la administración y la gestión se aplican al campo específico de la educación” (Correa, Álvarez , & Correa, 2009, pág. 1). La gestión educativa se beneficia de los aportes de la administración y se ha convertido en un campo de acción cuyo objeto de estudio es la organización del trabajo en instituciones que brindan el servicio educativo. Así en todo ámbito que requiere la organización del trabajo, la gestión en la educación como nueva disciplina incorpora los elementos de la administración para poder alcanzar sus objetivos y está conformada por un conjunto de procesos organizados para lograr las metas y objetivos institucionales.

Ilustración 11: Momentos de la Gestión Educativa Eficiente



(Tablero, 2007, pág. 1)

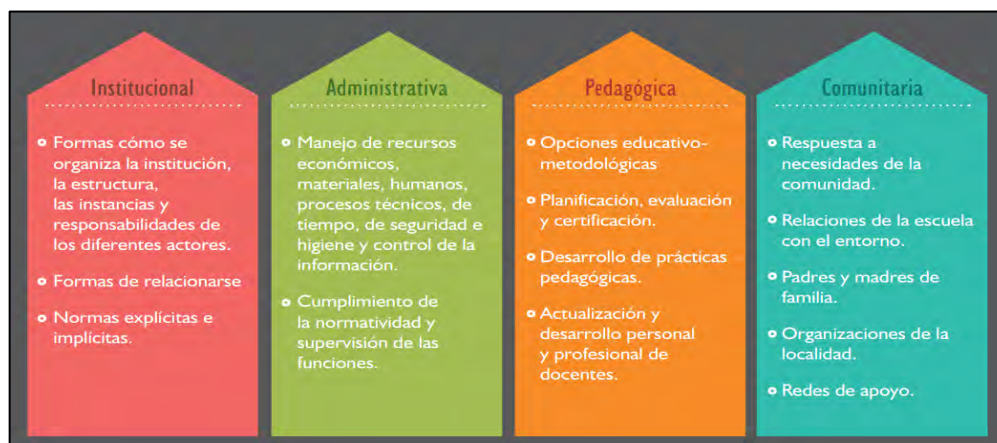
Estos momentos se complementan y permiten la obtención de los resultados definidos estratégicamente en los equipos directivos. “Una buena gestión es la clave para que lo que haga cada miembro de la institución tenga sentido y pertenencia dentro de un proyecto que pertenece a todos” (Tablero, 2007, pág. 1).

Además de incorporar los principios generales de la gestión al campo específico de la educación y de ser más que una disciplina eminentemente práctica, la gestión educativa se alinea a una política establecida a nivel mundial y nacional. Asimismo, la aplicación de los principios teóricos de la gestión al ámbito educativo se hace desde una perspectiva práctica aplicada de manera dinámica en el día a día y al ser un tema de interés público casi siempre se ve influenciada por el factor político. “Por lo tanto, la gestión educativa es una disciplina en la cual interactúan los planos de la teoría, de la política y de la práctica” (Casassus, 2009).

Resulta interesante el enfoque sistémico que reconoce la UNESCO (2011), denominando a la gestión educativa como una organización sistémica, en la que interactúan diferentes aspectos o elementos de la vida cotidiana en las escuelas. Se considera como ejemplo lo que hacen los miembros de la comunidad educativa (director, docentes, personal administrativo, de mantenimiento, padres y madres de familia, la comunidad local, etc.), y las relaciones que se establecen entre ellos mismos, los asuntos que tratan y la forma como los abordan, todo esto enmarcado en un contexto cultural que le da sentido a la acción, y que contiene normas, reglas y principios con el fin de generar los ambientes internos y externos que coexisten, interactúan y se articulan entre sí de manera dinámica.

A partir del enfoque sistémico se reconocen cuatro dimensiones de la gestión educativa.

Figura 1: Dimensiones de la Gestión Educativa



(UNESCO, Manual de gestión para directores de instituciones educativas, 2011, pág. 33)

2.4 Panorama de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral educativo

Para tener un panorama general acerca de antecedentes de la investigación relacionados a la organización del trabajo como determinante de la aparición de riesgos psicosociales en el trabajo, se hace referencia en primer lugar a los hallazgos de nivel internacional; luego se mencionan los resultados de investigaciones a nivel latinoamericano; para posteriormente hacer mención de los antecedentes a nivel de Perú.

Una de las profesiones más estresantes es la docencia y así lo confirman los estudios reportados por Travers & Cooper (1997); Esteve (1997); Greenglass (2000); Cox & Heames (2000); Donders et al, (2003); Lambert & McCarthy (2006), entre varios autores que han indagado lo referente al estrés del profesorado, principalmente desde un enfoque relacionado con las implicaciones psicosociales.

En el plano internacional existen diversos estudios relacionados básicamente al riesgo psicosocial del estrés y su extremo más delicado el *burnout*. Así en China un estudio realizado por Wang y otros (2015) tuvo como objetivo evaluar el estrés laboral mediante el cuestionario del contenido del trabajo de Karasek (Cuestionario de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist y el Maslach *burnout* Inventory-General Survey) a 681 maestros de escuelas primarias y secundarias, de los cuales se obtuvo una respuesta de 559 encuestados y se encontró un alto nivel de agotamiento emocional asociado con un alto esfuerzo extrínseco y compromiso excesivo del trabajador, bajo nivel de habilidades con alta demanda de trabajo. Asimismo, un alto nivel de cinismo se asoció con baja recompensa, bajo nivel de habilidades, alto compromiso excesivo y bajo apoyo del supervisor. Por último, el bajo nivel de eficacia profesional se asoció con bajo apoyo del compañero de trabajo, baja recompensa, bajo nivel de habilidades y alta demanda de trabajo.

En otro estudio realizado por Fernet y otros (2012) en Canadá sobre una muestra de 806 profesores franco canadienses de escuelas primarias y secundarias, se buscó determinar el grado de relación entre la motivación autónoma y la percepción de los maestros de la sobrecarga en el

aula y el comportamiento disruptivo y cómo esta percepción afecta a tres características del *burnout* (agotamiento emocional, despersonalización y reducción de logros personales). Se encontró que las percepciones de los docentes sobre la sobrecarga en el aula y el comportamiento disruptivo de los estudiantes están negativamente relacionadas con los cambios en la motivación autónoma, que a su vez predicen negativamente los cambios en las percepciones de los maestros sobre los comportamientos disruptivos de los estudiantes, que por su parte predicen negativamente el agotamiento emocional, la despersonalización y la reducción de logros personales.

Una investigación realizada por Muñoz (2015), para optar su título de máster en Prevención de Riesgos Laborales, se tuvo como objetivo realizar una evaluación de riesgos psicosociales en los profesionales de educación secundaria de una institución educativa de la ciudad de Málaga y proponer las medidas preventivas organizativas sobre aquellos aspectos que sean susceptibles de mejora en la institución. Para dicho estudio se utilizó la versión corta de la metodología CoPsoQ- ISTAS 21 y el estudio concluye que las dimensiones más desfavorables de los riesgos psicosociales son las exigencias psicológicas, la inseguridad sobre el futuro, la doble presencia y la estima, aspectos sobre los cuales el autor resalta la importancia para generar y mantener altos niveles de motivación en los trabajadores, así como los esfuerzos que deben hacer las organizaciones para planificar acciones preventivas de riesgos psicosociales con el fin de favorecer la salud de los trabajadores.

Desde la década de 1970, en América Latina, se vienen realizando estudios sobre las condiciones de trabajo y salud de los docentes en una realidad que ya es preocupante. Estos estudios “han permitido la constitución de líneas y equipos de trabajo que han desarrollado metodologías cualitativas y cuantitativas de estudio de la realidad laboral de la docencia” (Campos & Korner, 2006, pág. 21). En una investigación realizada por Unda (2008) a 698 maestros mexicanos del nivel primario de 51 escuelas, se evaluó el Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT), a través del Cuestionario para la Evaluación del SQT para profesionales de la educación (CESQT-PE). El estudio encontró que el 3% de los participantes presentaba baja ilusión en el trabajo, 37.40% puntuaciones altas en desgaste psíquico, 4.70% altos niveles de indolencia, y para la culpa 9.70%. Los hombres presentaron niveles más bajos en ilusión por el trabajo y en desgaste psíquico en relación a las mujeres y considerando la edad, los niveles más elevados del SQT se dieron entre los 41 y 50 años. Se concluyó sobre la necesidad de intervenir para prevenir el deterioro de la salud de los docentes.

Desde la década de 1970, en América Latina, se vienen realizando estudios sobre las condiciones de trabajo y salud de los docentes en una realidad que ya es preocupante. Estos estudios “han permitido la constitución de líneas y equipos de trabajo que han desarrollado metodologías cualitativas y cuantitativas de estudio de la realidad laboral de la docencia” (Campos & Korner, 2006, pág. 21).

Un estudio comparativo fue realizado por la Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe de la UNESCO (2005), para evaluar y comparar las condiciones laborales y la salud de docentes de Argentina, Chile, Ecuador, México, Perú y Ecuador. Mediante una encuesta autoaplicada a los docentes, la entrevista estructurada a los directivos de los establecimientos educativos y la visita de observación mediante la lista de chequeo, se brindó interesantes resultados relacionados a los riesgos psicosociales en el trabajo, encontrando que:

Los maestros y maestras destinan una gran cantidad de horas al trabajo, en el horario laboral queda poco tiempo para el descanso, el trabajo docente invade el espacio doméstico, afectando el disfrute del tiempo libre, el contacto con la familia y la recreación, la infraestructura física no se considera espacios propios para los maestros. Por último, el estudio encontró que el perfil patológico es muy similar a 3 grandes categorías de problemas de salud: asociados a la exigencia ergonómica (disfonía, alteraciones musculoesqueléticas), los problemas de salud mental y los problemas de salud general. Los problemas de salud mental se encuentran relacionados a una alta proporción de personas que han recibido diagnóstico de depresión y en la escala de burnout, el índice de cansancio emocional predomina (UNESCO, 2005, pág. 38).

En relación a los antecedentes en el ámbito nacional, un estudio realizado por Arias y Jiménez (2013) sobre la incidencia del *burnout* en docentes de instituciones educativas privadas y públicas de Arequipa reveló que el 93,7% de los profesores alcanzó un nivel moderado de *burnout* y el 6,3% obtuvo un nivel severo, mientras que el 91,5% de las docentes se situó en un nivel moderado y el 7,5% en un nivel severo de síndrome de *burnout*. Un mayor porcentaje de varones que de mujeres obtuvo puntuaciones más elevadas en agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Además se halló relaciones significativas entre el tipo de gestión educativa y la despersonalización y la baja realización personal. El estudio concluyó que los varones se ven ligeramente más afectados por el síndrome de *burnout* en un nivel moderado, aunque estas diferencias no son significativas, y que las mujeres tienen un grado de estrés más severo.

Otro estudio realizado por Yslado, Nuñez y Norabuena (2009), para describir la frecuencia y características del síndrome de *burnout* en profesores de educación primaria con experiencia igual o mayor a cinco años en instituciones públicas de los distritos de Huaraz e Independencia, concluyó que los docentes presentan *burnout* en las fases inicial en un 78.2 %, en un nivel intermedio 2.3% y en el nivel final un 19.5%.

La tesis de maestría de Soto y Valdivia (2012), tuvo como propósito conocer el nivel del síndrome de *burnout* en las profesoras de educación inicial del sector Callao en las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Se obtuvo que el 73.9% se encontró en un nivel bajo de agotamiento emocional, un 18.3% en el nivel medio y un 7.8% en el nivel alto. Para la despersonalización el 83% se ubicó en un nivel bajo, 10.5% en

el nivel medio y el 6.5% en el alto. Por último, para baja realización personal un 11.1% se situó en el nivel bajo, un 28.1% en el nivel medio y un 60.8% en el nivel alto.

En conclusión en el presente capítulo se ha realizado la descripción de la organización y el modelo educativo de la EB en el Perú y cómo se gestiona el trabajo en las instituciones educativas y los riesgos psicosociales. Así mismo se ha presentado información muy útil de las investigaciones y estadísticas disponibles en el ámbito nacional e internacional en relación a los riesgos psicosociales en el ámbito laboral educativo. Estos elementos han permitido cumplir con el segundo objetivo específico de la investigación, el cual era describir las investigaciones y estadísticas relacionadas a los riesgos psicosociales en el ámbito laboral educativo a nivel nacional e internacional que favorezcan la comprensión del contexto en el cual se desarrolló el estudio.



CAPÍTULO 3: La organización del trabajo y los riesgos psicosociales en una institución educativa con modalidad de residencia

En este capítulo se presenta información relacionada a la institución educativa sujeto de estudio y su contextualización en el ámbito educativo peruano. Así mismo se realiza una breve descripción de los antecedentes históricos, su planeamiento estratégico, las características principales de los estudiantes y puestos de trabajo ocupados dentro de la estructura orgánica institucional. Posteriormente, se detalla la metodología y los tipos de investigación utilizados para el trabajo de campo y recolección de información. Finalmente, se presenta los resultados obtenidos.

3.1 El modelo de servicio educativo para estudiantes de alto desempeño en el Perú

Un Colegio de Alto Rendimiento (COAR) es una institución educativa que ofrece una formación integral a estudiantes de desempeño sobresaliente y alto rendimiento. Los COAR tienen como marco legal la Ley N° 28044, Ley General de Educación (2003) y el Proyecto Educativo Nacional para el 2021, dependen directamente de la Dirección Básica para Estudiantes con Desempeño Sobresaliente y Alto Rendimiento que a su vez depende de la Dirección General de Servicios Educativos Especializados (MINEDU, 2015, pág. 1).

El propósito de los COAR es que los estudiantes a través de su formación lleguen a ser personas capaces de lograr la autorrealización, sobre la base de principios fundamentales como la equidad, inclusión, la interculturalidad y la calidad educativa. La práctica de estos principios busca asegurar que los estudiantes alcancen la excelencia en su desarrollo académico y socioemocional para convertirse en personas íntegras y líderes comprometidos con su comunidad, su región, su país y el mundo.

Ilustración 12: Principios del Modelo COAR



(MINEDU, 2017, pág. 5)

El numeral 5.1.1 del Modelo de Servicio Educativo para la Atención de Estudiantes de Alto Desempeño (2014), define al estudiante de alto desempeño como “aquel estudiante que, de manera sostenida y coherente, demuestra un desempeño académico, artístico y/o deportivo sobresaliente en relación con el de sus pares en la escuela; y que además posee alto potencial para desarrollar habilidades interpersonales relacionadas con la convivencia y el liderazgo” (MINEDU, 2014, pág. 3).

A nivel nacional existen 25 COAR, distribuidos en todas las regiones del Perú. Los estudiantes son seleccionados de la EBR, a través de un riguroso concurso de admisión al que pueden presentarse después de culminar el 1er y 2do grado de secundaria en una institución educativa de la gestión pública y luego de verificar el cumplimiento de ciertos requisitos, como encontrarse entre los alumnos más destacados de su grado, entre otros.

Ilustración 13: Beneficios para los estudiantes que estudian en un COAR-2017

	Un plan de estudios innovador orientado al fortalecimiento y consolidación de los aprendizajes que traen consigo los alumnos ingresantes.		Soporte tecnológico de vanguardia que permite la interacción con otros escenarios y comunidades virtuales a nivel global para un aprendizaje integral.
	Oportunidad de comunicarse en una segunda lengua (el idioma inglés) con el impacto en su vida personal, laboral y profesional que esta competencia implica.		Equipo directivo y docente de óptimo nivel, que sigue un programa de desarrollo profesional.
	Contacto con el mundo emprendedor para generar posibilidades de crear sus propias oportunidades laborales.		Oportunidad de desarrollar proyectos colaborativos que signifiquen una contribución a la solución de la problemática de la región, en conexión con los actores e instituciones locales y regionales.
	Orientación en el ámbito vocacional que permita al estudiante establecer contacto con personalidades destacadas con experiencias exitosas en materia de emprendimiento o de aportes en su ámbito profesional, para fortalecer la perspectiva emprendedora y de desarrollo profesional del estudiante como agente de cambio.		Acompañamiento socioemocional y académico que fortalezca el desarrollo de su proyecto de vida y estrategias de actuación responsable, con el objetivo de que el estudiante encamine su autorrealización en las diferentes esferas de su vida.
	Entorno seguro en el que se forman vínculos de confianza y de soporte emocional, promueve el respeto y valoración de la diversidad. Además, se forman grupos de referencia que facilitan la construcción de un sentido de pertenencia, fundamental para su adaptación y aprendizaje integral en el contexto escolar.		Una convivencia democrática que promueve la participación y organización protagónica de los estudiantes con fines solidarios y que incentiva el liderazgo académico, deportivo y artístico.

(MINEDU, 2017, pág. 7)

Los COAR son comunidades de aprendizaje y están conformados por los estudiantes y sus familias, los docentes, los tutores, los psicólogos, el personal administrativo, el personal de salud y el personal directivo. Un papel fundamental cumple la familia al ser el soporte afectivo más importante de los estudiantes y la principal aliada estratégica de los COAR para lograr la formación integral de los estudiantes. Por su parte la comunidad local en donde se localiza un COAR, reviste gran importancia también porque se convierte en receptora de las acciones y servicios de la institución educativa.

La propuesta educativa de los COAR resulta muy interesante y atractiva para aquellos estudiantes que buscan oportunidades que les permitan acceder a una formación con mayores beneficios y que sus actuales instituciones educativas no podrían ofrecerles.

Además de distinguirse por su alto desempeño, el estudiante COAR se caracteriza por desarrollar procesos de aprendizaje autónomos y por desarrollar continuamente sus habilidades socioemocionales. El estudiante COAR es conocedor de su entorno y se preocupa por comprender su problemática.

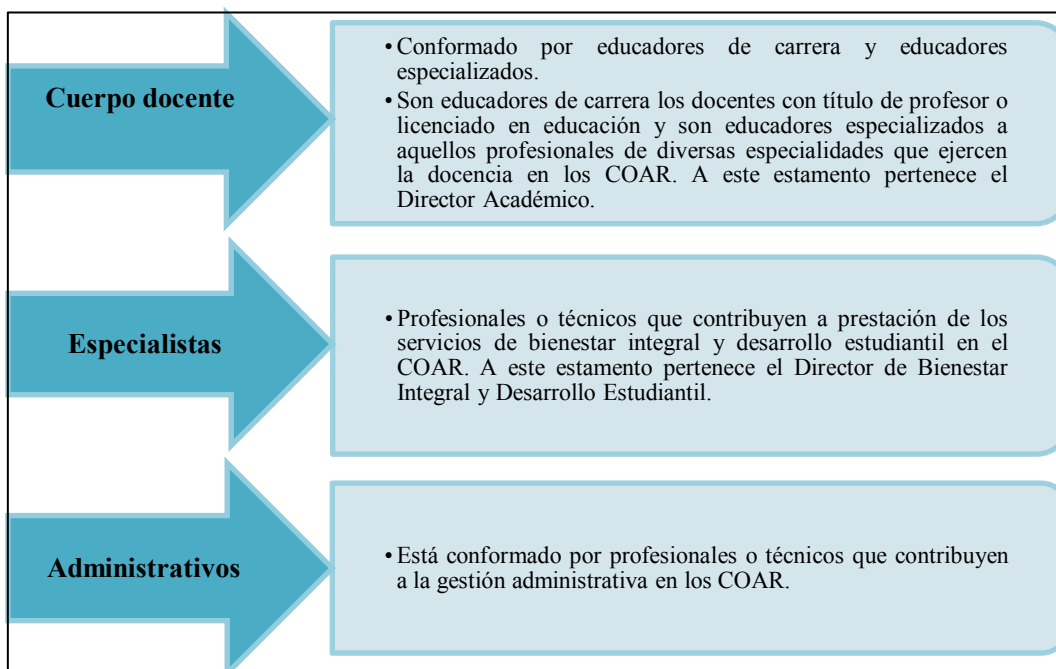
Ilustración 14: Perfil del estudiante del Modelo COAR



(MINEDU, 2017, pág. 8)

En cuanto al equipo humano que conforma el modelo COAR, este se encuentra dividido en tres tipos: el cuerpo docente, los especialistas y los administrativos.

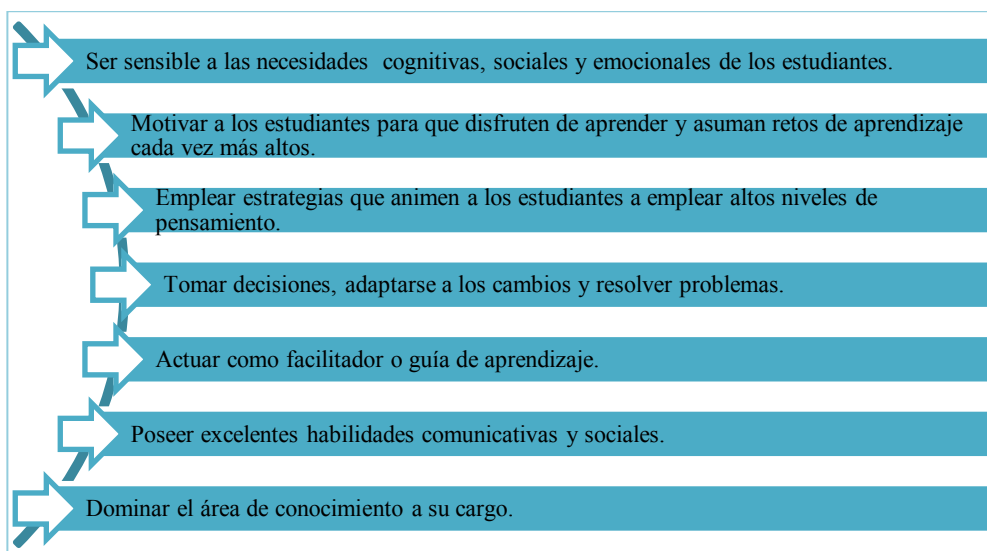
Ilustración 15: Tipo de Personal del Modelo COAR



(MINEDU, 2014, pág. 7)

Los docentes del Modelo COAR son profesionales con un alto nivel de formación académica y competencias pedagógicas; se caracterizan por la búsqueda constante de la excelencia profesional y personal (MINEDU, 2017, pág. 12); y promueven el más alto desempeño de sus estudiantes y constituyen sus principales referentes. Así mismo interpretan un rol fundamental como gestores y facilitadores de oportunidades de aprendizaje, además de brindar un importante soporte emocional a los estudiantes (MINEDU, 2015, pág. 3).





Ilustración 16: Rol del Docente en el Modelo COAR



(MINEDU, 2014, pág. 3)

El modelo de servicio educativo COAR, establecido por el MINEDU (2017), se desarrolla bajo modalidad de residencia con la finalidad de garantizar la permanencia de los estudiantes y lograr sus objetivos. Ofrece atención los 7 días de la semana durante los meses que dura el año escolar, con excepción del período vacacional época en donde los servicios se suspenden (pág.10).

Ilustración 17: Servicios que brindan los COAR

	<p>Alojamiento Los estudiantes se alojan en residencias, las cuales cuentan con habitaciones compartidas, que brindan espacio para el descanso y privacidad suficiente, así como con zonas sociales ideales para interactuar con sus demás compañeros. El COAR es responsable de la administración y limpieza del alojamiento, con el apoyo de los estudiantes para el correcto funcionamiento y mantenimiento. Además, se cuenta con profesionales que acompañan a los estudiantes durante su estancia.</p>
	<p>Alimentación Los estudiantes reciben una alimentación balanceada y saludable, cumpliendo con los requerimientos nutricionales propios de su desarrollo. El servicio incluye un programa de asesoría nutricional que cuenta con un sistema de supervisión y acompañamiento permanente.</p>
	<p>Salud Cada COAR cuenta con un tópico que atiende las 24 horas, los siete días de la semana. En caso de emergencias se deriva al estudiante al establecimiento de salud más cercano. Adicionalmente, se realizan campañas de prevención y promoción para contribuir con el bienestar y salud integral del estudiante.</p>
	<p>Acompañamiento socioemocional y académico Los estudiantes reciben un servicio permanente de acompañamiento grupal e individual de parte de psicólogos y tutores como fortalecimiento a su proceso de formación integral.</p>

(MINEDU, 2017, pág. 10)

3.2 La institución educativa sujeto de estudio

La institución educativa sujeto de estudio tiene sus antecedentes en el Colegio Mayor Secundario Presidente del Perú del departamento de Lima, el cual fue creado mediante Resolución Suprema N° 034-2009-ED. Posteriormente, mediante Resolución Ministerial N° 274-2014-MINEDU, se creó el modelo de servicio educativo para la atención de estudiantes de alto desempeño. En el año 2015 a través de la Resolución N° 091-2015-MINEDU, se aprobó los documentos relacionados con la gestión y funcionamiento de los de los Colegios de Alto Rendimiento (COAR), a partir del año 2015. El objetivo común para la creación del modelo en la normatividad mencionada es brindar un servicio educativo de calidad de alto nivel académico a estudiantes de alto desempeño intelectual, artístico y/o deportivo que provienen de la EBR.

La institución educativa COAR La Libertad, apertura su primer año en el 2014 con 100 alumnos ingresantes al 3^{er} grado de educación secundaria bajo condiciones de infraestructura y servicios de residencia que han mejorado considerablemente a la actualidad. Dada la naturaleza del modelo, la sede de la institución educativa se encuentra alejada de la capital de la región La Libertad hacia dónde todos los días acuden los trabajadores para cumplir con sus funciones de docentes, especialistas y administrativos.

La visión de la institución educativa es “ser un modelo educativo referente de calidad académica, organizacional y de gestión que contribuya a mejorar la educación pública, formando una comunidad de líderes con mentalidad internacional capaces de contribuir al desarrollo local, regional, nacional y mundial” (MINEDU, 2017, pág. 5)

En cuanto a la misión de la institución educativa esta busca: “Brindar a los estudiantes de alto desempeño de educación básica regular de todas las regiones del país un servicio educativo con altos estándares de calidad nacional e internacional, que permita fortalecer sus competencias personales, académicas, artísticas y/o deportivas con mentalidad abierta hacia otras culturas” (MINEDU, 2017, pág. 5)

En la actualidad la institución cuenta con 274 estudiantes, que se encuentran cursando el 3^{er}, 4^{to} y 5^{to} grado de educación secundaria.

Los estudiantes el 3^{er} grado desarrollan un programa de estudio exigente que guarda coherencia con los estándares nacionales de la EBR, pero dentro del modelo COAR se busca fortalecer y consolidar los aprendizajes del grado, con el fin de preparar a los estudiantes a las exigencias del currículo internacional del Bachillerato Internacional que llevarán a partir del 4^{to} grado.

En el 4^{to} y 5^{to} grado los estudiantes desarrollan el Programa de Diploma (PD) del Bachillerato Internacional (BI), que constituye una oportunidad para que los estudiantes puedan acceder al diploma del programa formándose como ciudadanos del mundo. Más detalle de las características de los estudiantes se presenta en la siguiente tabla.

**Tabla 6: COAR La Libertad. Distribución de los estudiantes.
(Grado y sexo)**

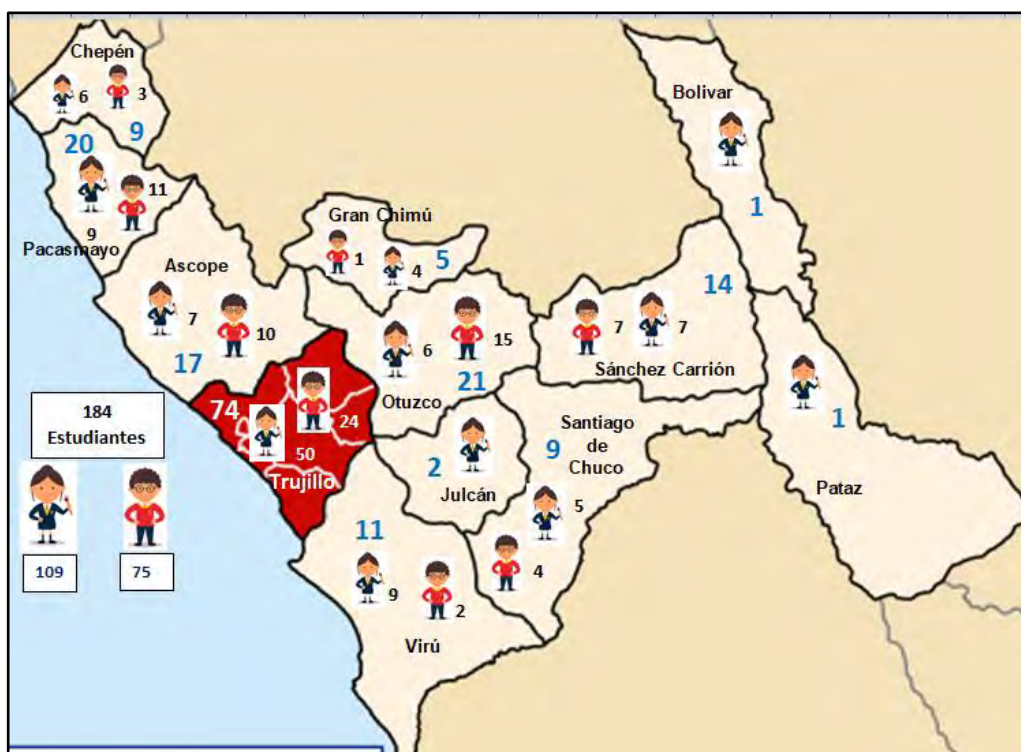
Grado	Hombre	Mujer	Total
3^{ro}	36	57	93
4^{to}	38	51	89
5^{to}	40	52	92
Total	114	160	274

Fuente: Base de datos de estudiantes Noviembre 2017.

En la tabla 6, se observa la distribución de los estudiantes por grado y sexo en el COAR La Libertad para el 2017, y en todos los grados se encuentra que las estudiantes mujeres superan en número al número de estudiantes hombres. Es decir, el número de estudiantes mujeres supera

en 46 al número de estudiantes hombres y para el presente estudio podría interpretarse que para la organización del trabajo y la atención a los estudiantes en el COAR La Libertad también debe considerar estas diferencias, como por ejemplo que la contratación de monitoras o monitores de residencia se encuentre en proporción al número de estudiantes por sexo con el fin de brindar una atención más adecuada a los estudiantes.

Figura 2: COAR La Libertad. Distribución geográfica de estudiantes que proceden de La Libertad-2017



Fuente: Base de datos de estudiantes COAR La Libertad. Noviembre 2017.

La figura 2 muestra la procedencia de los estudiantes a nivel de la región La Libertad y se observa que los estudiantes proceden de todas las provincias. La mayor representación se encontró para el período de estudio en la provincia de Trujillo.

Tabla 7: Distribución de los puestos de trabajo.

PUESTO	N° puestos ocupados
DIRECTOR GENERAL	1
DIRECTOR ACADEMICO	1
DIRECTOR DE BIENESTAR Y DESARROLLO	1
ENCARGADO DE SERVICIOS	1
SOPORTE TECNICO	1
ASISTENTE DE BIBLIOTECA	1
AUXILIAR ACADEMICO	2
AUXILIAR DE LABORATORIO	1
BIBLIOTECOLOGO	1
DOCENTE DE APRENDIZAJE, SERVICIO Y VALORES	2
DOCENTE DE ARTES VISUALES	1
DOCENTE DE BIOLOGIA Y QUIMICA	1
DOCENTE DE COMUNICACIÓN Y LITERATURA	4
DOCENTE DE CS Y TEORIA DEL CONOCIMIENTO	1
DOCENTE DE EDUCACION FISICA	3
DOCENTE DE FISICA	1
DOCENTE DE GESTION EMPRESARIAL (ESPAÑOL)	1
DOCENTE DE HISTORIA/CIENCIAS SOCIALES	3
DOCENTE DE INGLES	6
DOCENTE DE MATEMATICA	2
DOCENTE DE MATEMATICA Y FISICA	2
DOCENTE DE MUSICA	1
DOCENTE DE QUIMICA	1
DOCENTE DE TECNOLOGIA INFORMATICA	2
RESPONSABLE DE CONVIVENCIA INSTITUCIONAL	1
AUXILIAR DE MONITOR/MONITOR DE RESIDENCIA	6
COORDINADOR DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	1
COORDINADOR PSICOPEDAGOGICO	1
MONITOR DE SALUD	4
PSICOLOGO	3
TRABAJADOR SOCIAL	1
Total	58

Fuente: Base de datos del personal COAR La Libertad Octubre 2017.

En la tabla 7 se presenta la distribución de los puestos de trabajo y el número de puestos ocupados, todos ellos contratados para dar funcionamiento y atención a los estudiantes del COAR La Libertad. Se observa también que el número de docentes de inglés y de comunicación y literatura supera en número a los docentes en otras especialidades, por lo que tendría que

indagarse más a detalle si esta diferencia se debe al plan de estudios por que no guardaría relación con el número de estudiantes.

3.3 Metodología de la investigación

La metodología aplicada al presente estudio es de carácter mixto, pues se ha recurrido tanto al método cuantitativo como al método cualitativo. Cuantitativo por el uso de instrumentos de medición y cualitativos porque se aplicó la técnica de la entrevista, ambas técnicas resultaron muy útiles para conocer la relación entre la organización del trabajo y la aparición de riesgos psicosociales en el trabajo.

El estudio es de tipo descriptivo, correlacional y transversal. Descriptivo porque luego de la aplicación del instrumento de medición se procede a analizar y detallar los resultados que involucran a las variables de estudio y como mencionan Hernández, Fernández y Baptista (2010) los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (pág. 10).

El estudio es correlacional porque se busca conocer de qué manera una variable afecta a la otra y qué relación tienen, como señala Salkind (1999) “el tipo de investigación que con mayor probabilidad podría responder a preguntas acerca de la relación entre variables o sucesos se llama investigación correlacional” (pág. 12).

Por último el estudio es transversal porque se ha realizado en un determinado momento, “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Sampieri Hernández, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 151).

En cuanto a la población objeto de estudio, del total de 58 trabajadores que actualmente desarrollan sus funciones en la institución educativa, se ha tomado en cuenta sólo al personal subordinado comprendido en los departamentos de las direcciones académicas y de bienestar. No se ha considerado para la aplicación del cuestionario a los directivos, coordinadores y al personal que trabaja directamente con el trío directivo, por tratarse de personal directamente relacionado con la organización del trabajo y para evitar cualquier tipo de subjetividad al momento de responder el instrumento. Así mismo del total de trabajadores se contó con la participación de 43 personas.

Instrumento y método de medición:

En cuanto a la metodología cuantitativa se ha tomado en consideración la metodología del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CopSoQ) del Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) en la versión media adaptada para la realidad española: CopSoQ istas 21 versión 2, que es un instrumento internacional para la investigación, evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales y que tiene su origen en Dinamarca. La primera versión

del cuestionario se elaboró por un grupo de investigadores del *National Research Centre for the Working Environment* en el año 2000. A partir de la prevención de riesgos laborales la metodología ISTAS (2014), denomina “factores psicosociales” a los factores de riesgos para la salud que son originados en la “organización del trabajo”, a su vez estos factores generan consecuencias de tipo físico, emocional, cognitivo y conductual (pág.21). Ésta última denominación, resultó primordial para seleccionar el instrumento por su utilidad para correlacionar las dos variables del presente estudio: organización del trabajo y riesgos psicosociales.

Asimismo, se ha considerado el instrumento por reunir los siguientes aspectos,

- Ha ganado una importante dimensión internacional, y se ha convertido en uno de los instrumentos de medida más utilizados para la evaluación de riesgos psicosociales y en la investigación (ISTAS-21, 2014, pág. 12).
- Se encuentra disponible en más de 25 lenguas y pueden encontrarse en más de 140 publicaciones (ISTAS-21, 2014, pág. 12).
- Es citado como un método de referencia en documentos de instituciones internacionales como la OMS (ISTAS-21, 2014, pág. 12).
- La gestión de la metodología se realiza de forma cooperativa bajo principios de investigación orientada a la acción, lo que facilita y garantiza su actualización y adaptación en paralelo con los cambios en el mundo del trabajo (ISTAS-21, 2014, pág. 12).

El marco teórico del CoPsoQ-istas21 está constituido por la Teoría General del Estrés y define las exposiciones psicosociales que deben ser evaluadas en las empresas porque existe sobre ellas evidencia científica suficiente acerca de su relación con la salud (ISTAS-21, 2014, pág. 13). Las 20 dimensiones psicosociales de la versión media de CoPsoQ-istas21 se equiparan con las dimensiones más aceptadas internacionalmente y que son utilizadas en la mayoría de encuestas. Asimismo, el marco teórico del CoPsoQ-istas21, en relación con la Teoría General del Estrés, coincide con los principales modelos que explican la relación de la organización del trabajo y la aparición de riesgos psicosociales abordados en el capítulo 1 de la presente investigación.

El cuestionario CoPsoQ-istas21 versión media consta de 33 preguntas y ha sido diseñado para ser aplicado a cualquier realidad empresarial y para prevenir riesgos laborales, además puede evaluar cualquier tipo de trabajo y sector de la actividad económica. Así mismo, sirve para evaluar todos los puestos de trabajo en una misma organización de carácter privado o público (ISTAS-21, 2014, pág. 17).

La metodología ISTAS se basa en la teoría científica y en el diálogo social, el cuestionario debe adaptarse a la empresa u organización objeto de estudio, para lo cual facilita instrumentos como manuales, criterios de valoración, aplicación informática, sitio web, etc.

(ISTAS-21, 2014, pág. 17). Así mismo tiene a disposición, un equipo de profesionales para atender y absolver consultas referidas a la metodología y para el caso de la presente investigación se obtuvo respuesta inmediata del equipo ISTAS que recomendó la utilización de la versión media en base a los objetivos del estudio.

Los resultados del instrumento se obtienen luego de procesar los datos en su aplicación informática del ISTAS 21 para la versión media y el informe preliminar muestra la prevalencia de la exposición que viene a ser “la proporción de trabajadores y trabajadoras incluidos en cada situación de exposición: más desfavorable para la salud (rojo), intermedia (amarillo) y más favorable para la salud (verde)” (ISTAS-21, 2014, pág. 174).

Dimensiones psicosociales

Todas las distintas dimensiones de riesgo psicosocial incluidas en el método CoPsoQ-istas21 constituyen:

Una entidad conceptualmente diferenciada y operativamente medible. En su conjunto forman parte del mismo constructo psicosocial y son interdependientes en distinta medida y en función de las muy diversas realidades de la organización y las condiciones de trabajo, por lo que las veinte dimensiones se presentan una por una pero integradas en grandes grupos: exigencias psicológicas; conflicto trabajo-familia; control sobre el trabajo; apoyo social y calidad de liderazgo; compensaciones y capital social (ISTAS, 2014, pág. 25).



Cuadro 10: Dimensiones Psicosociales Metodología CoPsoQ-istas 21 versión media

Grandes grupos	Dimensiones Psicosociales
<p>1. Exigencias psicológicas en el trabajo: Tiene dos vertientes.</p> <p>Vertiente cuantitativa: se refiere al volumen de trabajo en relación al tiempo disponible para hacerlo.</p> <p>Vertiente tipo de tarea: las exigencias psicológicas son distintas en función de si se trabaja o no con y para personas, definiéndose las exigencias psicológicas de tipo emocional.</p>	<p>1. Exigencias cuantitativas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se derivan de la cantidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado. - Se relacionan estrechamente con el ritmo y con el tiempo de trabajo. - Se relacionan con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación. <p>Las altas exigencias cuantitativas pueden suponer un alargamiento de la jornada laboral.</p>
	<p>2. Ritmo de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intensidad del trabajo, que se relaciona con la cantidad y el tiempo. - Generalmente comparten el mismo origen que las exigencias cuantitativas, pero se toma en cuenta que el ritmo puede ser variable para la misma cantidad de trabajo o en distintas situaciones coyunturales (escasez de personal, averías de los equipos de trabajo, presión de clientes).
	<p>3. Exigencias emocionales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exigencias para no involucrarnos en la situación emocional que se deriva de las relaciones interpersonales que se dan el trabajo, por lo general cuando se prestan servicios a las personas y se pretende inducir cambios en ellas como: que sigan un tratamiento médico o adquieran una habilidad. <p>Las jornadas excesivas implican una exposición mayor y producen una mayor fatiga emocional que requerirá tiempos de reposo más largos.</p>
	<p>4. Exigencia de esconder emociones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exigen mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, se presenta especialmente en la prestación de servicios a las personas (enseñanza, servicios sociales o de protección). También pueden tener que ver con la relación con superiores y compañeros de trabajo.
<p>2. Conflicto trabajo-familia:</p> <p>La necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar puede afectar negativamente a la salud y el bienestar. Aumenta las demandas y horas de trabajo totales (doble exposición o doble trabajo) y la necesidad de compaginar ambos trabajos plantea también un conflicto de tiempos, principalmente para las mujeres.</p>	<p>5. Doble presencia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico - familiar. <p>Son altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el ámbito laboral comprenden las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y también comprende el nivel de autonomía del trabajador, por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social.
<p>3. Control sobre el trabajo:</p> <p>El concepto de control sobre el trabajo es central en relación a la salud y, según Karasek (1979), consiste en dos dimensiones: influencia (o autonomía) y desarrollo de habilidades.</p> <p>Un alto nivel de control en el trabajo constituye la base objetiva para el trabajo activo y el aprendizaje, para lo que también es importante el sentido del trabajo.</p>	<p>6. Influencia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo en general, y también particularmente en relación a las tareas a realizar (el qué) y en la forma de desarrollarlo (el cómo). - Tiene que ver con la participación que cada trabajador y trabajadora tiene en las decisiones sobre estos aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano, es decir con los métodos de trabajo empleados por parte de la dirección y si éstos son participativos o no y permiten o limitan la autonomía. Puede guardar una alta relación con las posibilidades de desarrollo.
	<p>7. Posibilidades de desarrollo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Son las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y

Grandes grupos	Dimensiones Psicosociales
	<p>experiencia de los trabajadores y adquirir otros nuevos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tienen que ver, con los niveles de complejidad y de variedad de las tareas. El trabajo estandarizado y repetitivo es el paradigma de la exposición nociva. <p>8. Sentido del trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Además del empleo y los ingresos, el trabajo tiene sentido si se relaciona con otros valores (utilidad, importancia social, aprendizaje, etc.). Este sentido ayuda a afrontar de forma más positiva sus exigencias. - Relacionado con el contenido del trabajo, el significado de las tareas, y la visualización de su contribución al producto o servicio final.
<p>4. Apoyo social y calidad de liderazgo: Representa el aspecto funcional de las relaciones en el trabajo y el sentimiento de grupo representa su componente emocional. La existencia de jerarquías, compañeros de trabajo y superiores, añade otros aspectos de complejidad a estas relaciones.</p>	<p>9. Apoyo social de los compañeros</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es recibir ayuda necesaria, y cuando se necesita, por parte de compañeros para realizar bien el trabajo. - La falta de apoyo entre compañeros puede tener que ver con las prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipos de trabajo, fomentando la competitividad individual, o asignando las tareas, cambios de horarios, la forma arbitraria o no transparente. <p>10. Apoyo social de los superiores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es recibir la ayuda necesaria, y cuando se necesita, por parte de los superiores para realizar bien el trabajo. - La falta de apoyo de los superiores tiene que ver con la falta de principios y procedimientos concretos de gestión de personal que fomenten el papel del superior como elemento de apoyo al trabajo del equipo, departamento, sección o área que gestiona. <p>11. Calidad de liderazgo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se refiere a las características que tiene la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores. - Se relaciona con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación y tiempo de los mandos para aplicarlos. <p>12. Sentimiento de grupo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos. Puede verse como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo; es el componente emocional del apoyo social. <p>13. Previsibilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es disponer de información adecuada, suficiente y a tiempo para realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios como reestructuraciones, nuevas directivas, tecnologías, etc. - La falta de previsibilidad está relacionada con la ausencia de información y con las comunicaciones centradas en cuestiones superfluas y no en las cotidianas y relevantes del trabajo. <p>14. Claridad de rol</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento concreto sobre tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear, responsabilidades y margen de autonomía en el trabajo. - Tiene que ver con la existencia y el conocimiento por parte de todos los trabajadores de una definición de los puestos de trabajo, del propio y del de las demás personas de la organización. <p>15. Conflicto de rol</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exigencias contradictorias en el trabajo y que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético. - Cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan

Grandes grupos	Dimensiones Psicosociales
	<p>conflictos éticos (Ej. expulsar mendigos de un local, o cuando tiene que “elegir” entre órdenes contradictorias (Ej. Conductor al que se le impone un tiempo de viaje cuando hay, además, normas de tráfico y otras circunstancias que lo limitan).</p>
<p>5. Compensaciones del trabajo:</p> <p>El equilibrio entre las compensaciones obtenidas a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo constituye el eje central del “modelo esfuerzo – recompensa”.</p> <p>La interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de compensaciones a largo plazo representa un riesgo para la salud.</p> <p>Además del salario, el reconocimiento y la estabilidad laboral suponen dos de las compensaciones más importantes.</p> <p>La investigación ha demostrado que la inseguridad sobre las condiciones de trabajo fundamentales es también de gran importancia para la salud.</p>	<p>16. Reconocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección en el trabajo. - Son los múltiples aspectos de la gestión de personal, como los métodos de trabajo si son o no participativos, con la existencia de favoritismo en las promociones, asignación de tareas, de horarios, etc. <p>17. Inseguridad sobre el empleo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preocupación por el futuro en relación a la ocupación.se relaciona con la estabilidad del empleo y las posibilidades de encontrar otro empleo equivalente al actual en el caso de perder el que ya se tiene. - Cada trabajador lo vive de modo distinto dependiendo de su etapa vital o sus responsabilidades familiares. <p>18. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preocupación por el futuro en relación a los cambios de condiciones de trabajo (ej. tareas, horario, salario, etc.). - Relacionadas con amenazas de empeoramiento de las condiciones de trabajo especialmente valiosas que pueden originarse tanto en la situación actual (ej. si la asignación de jornada, tareas entre otros, es arbitraria) como en la posibilidad de cambios en el futuro (ej., el anuncio de reestructuración, externalización de puestos o servicio, etc.); y puede ser más importante si existen peores condiciones de trabajo en el contexto externo a la empresa. - Como la anterior, puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador, y podría ser secundaria a la inseguridad sobre el empleo, de forma que los trabajadores, especialmente aquellos con menores oportunidades de empleabilidad, podrían aceptar el deterioro de condiciones de trabajo valiosas ante la amenaza de la pérdida de empleo.
<p>6. Capital social:</p> <p>Conjunto de recursos colectivos que permiten a sus miembros solucionar entre todos la tarea clave de ésta.</p> <p>Ante la existencia de distintos miembros en la organización con niveles de poder desiguales, la colaboración requerida entre ellos no será posible sin la confianza que se genera a partir de la existencia de justicia organizativa.</p>	<p>19. Justicia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medida en que los trabajadores son tratados con equidad y se distinguen distintos componentes (distributiva o de resultados, procedimental y relacional). La versión 2 de COPSQ-istas21 incorpora su componente procedimental. - Relacionado con la toma de decisiones y con el nivel de participación en éstas, la razonabilidad y la ética de sus fundamentos y las posibilidades reales de ser cuestionadas. - El origen de la falta de justicia puede ser muy diverso, pero se centraría en el corazón de las prácticas empresariales de gestión laboral. <p>En referencia a los procedimientos de trabajo, estos pueden permitir o impedir, por ejemplo, la arbitrariedad de las decisiones relacionadas con la solución de conflictos, con la distribución de las tareas o la promoción.</p> <p>20. Confianza vertical</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es la seguridad que se tiene de que dirección y trabajadores actuaran de manera adecuada o competente. En una relación de poder desigual, la confianza implica la seguridad de que quien ostenta más poder no sacará ventaja de la situación de mayor vulnerabilidad de otras personas: no puede crecer la confianza sobre la base del trato injusto. - El origen de la falta de confianza tiene mucho que ver con la experiencia previa de justicia organizacional y, ésta, con las prácticas de gestión laboral más relacionadas con el trato equitativo y la transparencia.

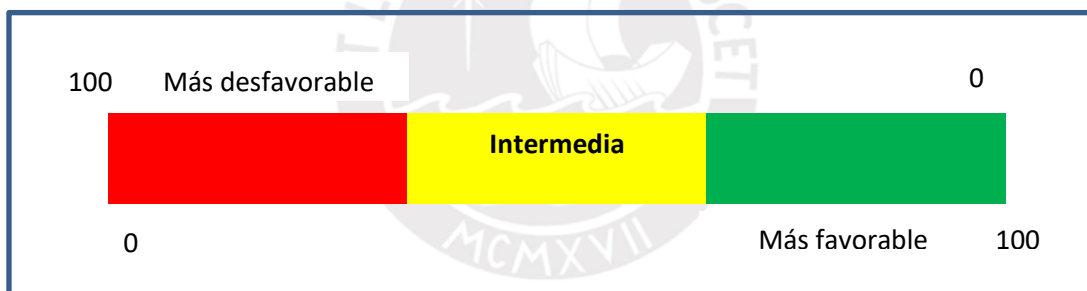
Adaptado de (Moncada, Llorens, Andrés, Moreno, & Molinero, 2014, págs. 25-36)

La información sobre la prevalencia proviene de la comparación de los resultados del cuestionario con los resultados de la población de referencia² y se calcula en tres pasos (ISTAS, ISTAS, 2014),

- Primero, se calcula el valor de cada dimensión (de 0 al 100) como media aritmética del valor de la respuesta a cada una de las preguntas (0 al 100).
- En segundo lugar, sobre la distribución de frecuencias de los valores de la dimensión se aplican los puntos de corte que corresponden a los terciles poblacionales de la población de referencia.
- En tercer lugar, se calcula el porcentaje de población objeto de estudio que queda incluido entre estos puntos de corte para las distintas unidades de análisis.

En otras palabras las dimensiones psicosociales se dividen en situaciones más desfavorables (rojo), en situaciones intermedias (amarillo) y en situaciones más favorables (verde). De modo que cuando las puntuaciones más altas en cada dimensión se aproximan al color verde se evidenciará situaciones más favorables para la salud, en tanto que si las puntuaciones más altas se sitúan en el color rojo se evidenciarán situaciones más desfavorables para la salud para cada dimensión.

Ilustración 18: Dimensiones psicosociales por tipo de situación



Adaptado de (ISTAS-21, 2014)

En cuanto a la validación del instrumento, es preciso indicar que el mismo fue presentado a la Dirección General para su revisión, junto con la solicitud de autorización para llevar a cabo la presente investigación y en respuesta se obtuvo el permiso, la autorización y todas las facilidades para ejecutar el estudio (ver anexo 2). Posteriormente se presentó los resultados obtenidos.

Al ser un instrumento adaptado a la realidad española, resultó necesario realizar la validación estadística para su aplicación en la institución educativa objeto de estudio. Ello se realizó través del programa estadístico SPSS versión 24 y mediante el cálculo del Alfa de Cronbach se obtuvo como resultado un $\alpha=0.9594$. Es decir que el Cuestionario ISTAS 21 en su versión media tiene un nivel muy alto de confiabilidad.

² La población de referencia es una muestra representativa de la población asalariada en España (ISTAS, ISTAS, 2014)

En cuanto a la metodología cualitativa se aplicó la técnica de la entrevista a los principales directivos de la institución y a la responsable de la coordinación psicopedagógica, para conocer su percepción en relación a la relación organización del trabajo y la aparición de riesgos psicosociales en el trabajo específicamente en el COAR La Libertad (ver anexo 6).

3.4 Presentación de los resultados

A continuación se presentan, los resultados a partir de la aplicación de Cuestionario ISTAS 21 en su versión media, realizada el día 23 de octubre.

Se debe precisar que el cuestionario fue aplicado a 43 trabajadores de las Direcciones Académica y de Bienestar. Como se explicó anteriormente, no se consideró para el presente estudio la aplicación al personal directivo, coordinadores y personal administrativo de confianza para garantizar la objetividad en las respuestas.

Paralelamente a la validación estadística mediante la medición del Alfa de Cronbach realizada en donde se encontró un nivel de confiabilidad, también el presente estudio da cumplimiento de la metodología del ISTAS 21 y cumple con la tasa de respuesta superior al 60% para hacer representativo el estudio y contar con datos confiables para las unidades de análisis. Así se contó con el 81.3% de respuesta de los docentes y una tasa de 93.3% por parte de los especialistas profesionales.

En cuanto a la unidad de análisis sexo se contó con el 82.1% de respuesta del total de mujeres y el 66.7% de hombres.

Tabla 8: COAR La Libertad. Tasa de respuesta por unidad de análisis-2017

Unidad de análisis	Tasa de respuesta para cada categoría		
	Categoría	Nº	%
Puesto de trabajo	Docente	26	81.3%
	Profesional	14	93.3%
	Auxiliar	2	66.7%
	Asistente	1	100%
Sexo	Mujer	23	82.1%
	Hombre	20	66.7%
Departamento o sección	Dirección académica	30	81.1%
	Dirección de bienestar	13	86.7%

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

Asimismo a nivel de departamentos la participación del área académica fue del 81.1 % y del área de bienestar de un 86.7%.

Las tablas siguientes nos dan pistas sobre las condiciones de trabajo que pueden estar en el origen de las exposiciones detectadas como problemáticas en el COAR La Libertad. Es muy importante tener en cuenta esta información en la discusión del origen de las exposiciones y de las medidas preventivas a aplicar.

Tabla 9: COAR La Libertad. Características demográficas de los trabajadores por sexo-2017

Sexo	Nº	%
Mujer	23	53.5
Hombre	20	46.5
Total	43	100

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

En las tablas 9 y 10 se observan las características demográficas de los trabajadores y trabajadoras que respondieron al cuestionario.

Tabla 10: COAR La Libertad. Características demográficas de los trabajadores por edad-2017

Edad	Nº	%
Menos de 31 años	13	30.2
Entre 31 y 45 años	25	58.1
Más de 45 años	5	11.6
Total	43	100

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

En las tablas 11 y 12, se muestran los puestos de trabajo y la Dirección a la que pertenecen los participantes.

Tabla 11: COAR La Libertad. Distribución de los trabajadores por puestos de trabajo-2017

Puesto de trabajo	Nº	%
Docente	26	60.5
Profesional	14	32.6
Auxiliar	2	4.7
Asistente	1	2.3
Total	43	100

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

Tabla 12: COAR La Libertad. Distribución de los trabajadores por departamento-2017

Departamento	Nº	%
Dirección académica	30	69.8
Dirección de bienestar	13	30.2
Total	43	100

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

La tabla 13 muestra las percepciones de los trabajadores en relación a las tareas que desarrollan dentro de la institución para el período de estudio, encontrando que el 65.1% señaló que generalmente no realiza tareas diferentes a su puesto de trabajo, mientras que un 16.3% indicó que realiza tareas tanto de nivel superior, nivel inferior y de su mismo nivel.

Tabla 13: COAR La Libertad. Características relativas al diseño de la tarea: Movilidad funcional-2017

¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?	Nº	%
Generalmente no	28	65.1
Sí, generalmente de nivel superior	2	4.7
Sí, generalmente de nivel inferior	1	2.3
Sí, generalmente del mismo nivel	5	11.6
Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel	7	16.3
Total	43	100

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

La tabla 14 muestra las percepciones de los trabajadores en relación a si sus superiores le han consultado sobre cómo mejorar la forma de realizar el servicio, evidenciando que el 72.1% señala que sólo le consultan algunas veces.

Tabla 14: COAR La Libertad. Características relativas al diseño de la tarea participación directiva consultiva-2017.

En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?	Nº	%
Siempre + muchas veces	4	9.3
Algunas veces	31	72.1
Sólo alguna vez	8	18.6
Total	43	100

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

En la tabla 15 se presenta la distribución de los trabajadores por antigüedad laboral, hallando que el 46.5% cuenta con 6 meses a un año de antigüedad.

Tabla 15: COAR La Libertad. Características relativas a la contratación Antigüedad-2017

¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la institución educativa?	Nº	%
Entre 1 y 3 meses	1	2.3
Más de 3 meses y hasta 6 meses	4	9.3
Más de 6 meses hasta 1 año	20	46.5
Más de 1 año hasta 2 años	8	18.6
Más de 2 años y hasta 3 años	8	18.6
Más de 3 años	2	4.7
Total	43	100

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

La tabla 16 presenta el número de horas dedicadas semanalmente al trabajo, encontrando que el 95.3% de los trabajadores han respondido que trabajan más de 45 horas semanales, mientras que el 4.7 % entre 36 y 40, y podría interpretarse que al tratarse de un modalidad de residencia y de atención permanente de los estudiantes el horario de trabajo se formula pensando en cubrir las demandas de los usuarios.

Tabla 16: COAR La Libertad. Características relativas a la jornada: Horas semanales-2017

Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para la institución educativa?	Nº	%
30 horas o menos	0	0
De 31 a 35 horas	0	0
De 36 a 40 horas	2	4.7
Más de 45 horas	41	95.3
Total	43	100

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

En la tabla 17, se observa que el 55.8% de trabajadores mencionó que cuenta con un horario de trabajo de jornada partida (mañana y tarde), el 18.6% indicó que tiene turnos rotativos excepto el de noche, el 16.3% turno fijo de noche y el 9.3% turnos rotatorios con el de noche. Aquí se evidencia que los horarios de los trabajadores están programados para dar atención las 24 horas en la institución educativa con modalidad de residencia.

Tabla 17: COAR La Libertad. Características relativas a la jornada: Horario-2017.

¿Cuál es tu horario de trabajo?	Nº	%
Jornada partida (mañana y tarde)	24	55.8
Turno fijo de mañana	0	0
Turno fijo de tarde	0	0
Turno fijo de noche	7	16.3
Turnos rotatorios excepto el de noche	8	18.6
Turnos rotatorios con el de noche	4	9.3
Total	43	100

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

En cuanto a la adaptabilidad del tiempo de trabajo el 90.7% de los trabajadores considera que no cuenta con ningún margen de adaptación en la hora de entrada y en la hora de salida, lo que puede evidenciarse en la tabla 18.

Tabla 18: COAR La Libertad. Adaptabilidad del tiempo de trabajo. Margen de entrada y salida-2017

¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?	Nº	%
No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida	39	90.7
Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos	2	4.7
Tengo hasta 30 minutos de margen	2	2.3
Tengo más de media hora y hasta una hora de margen	1	2.3
Tengo más de una hora de margen	0	0
Total	43	100

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

La tabla 19 brinda información de la adaptabilidad del tiempo de trabajo con los asuntos personales o familiares. Se observa que 69.8% de los trabajadores manifiesta que solo alguna vez o nunca podrá dejar su puesto para atender asuntos personales o familiares.

Tabla 19: COAR La Libertad. Adaptabilidad del tiempo de trabajo: Asuntos personales o familiares-2017.

¿Si tienes algún asunto personal o familiar? ¿Puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?	Nº	%
Siempre + Muchas veces	3	7
Algunas veces	10	23.3
Sólo alguna vez + Nunca	30	69.8
Total	43	100

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

En la tabla 20 se relaciona la adaptabilidad del tiempo de trabajo con la capacidad para realizar un descanso. Y como resultado se tiene que el 58.1% de los trabajadores puede decidir cuándo hacer un descanso.

Tabla 20: COAR La Libertad. Adaptabilidad del tiempo de trabajo: Descanso-2017.

¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	Nº	%
Siempre + Muchas veces	2	4.7
Algunas veces	16	37.2
Sólo alguna vez + Nunca	25	58.1
Total	43	100

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

En la tabla 21, los trabajadores manifestaron que el 83.7% labora tres o más sábados al mes, en tanto que un 16.3% labora dos sábados al mes. Esta información explica el número de horas laboradas a la semana, en particular en el caso de los docentes cuyas jornadas a diferencia de la EBR (donde los horarios de trabajo son programados generalmente de lunes a viernes) son programadas de lunes a sábado.

Tabla 21: COAR La Libertad. Días laborables: Sábados al mes-2017.

Habitualmente: ¿cuántos sábados al mes trabajas?	Nº	%
Ninguno	0	0
Alguno excepcionalmente	0	0
Un sábado al mes	0	0
Dos sábados	7	16.3
Tres o más sábados al mes	36	83.7
Total	43	100

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

En la tabla 22, los trabajadores respondieron que el 16.3% labora tres o más domingos al mes, el 18.6% dos domingos y otro 18.6% algún domingo excepcionalmente, por último el 46.5% respondió que no labora ningún domingo al mes. Estos resultados nos demuestran que un 53.5% de trabajadores labora los domingos, lo que es fundamental para determinar la relación trabajo familia, en tanto que los días domingos que son los días que generalmente se disfrutan en familia son dedicados al trabajo por más del 50% de trabajadores.

Tabla 22: COAR La Libertad. Adaptabilidad del tiempo de trabajo: Domingos al mes-2017.

Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?	Nº	%
Ninguno	20	46.5
Alguno excepcionalmente	8	18.6
Un domingo al mes	0	0
Dos domingos	8	18.6
Tres o más domingos al mes	7	16.3
Total	43	100

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

En la tabla 23 el 51.2% de los trabajadores respondieron que solo alguna vez o nunca han visto modificado su hora de entrada y salida, el 41.9% señaló que su horario de entrada y salida fue modificado algunas veces, y el 7% respondió que su horario, tanto de entrada y salida se modificó siempre o muchas veces.

Tabla 23: COAR La Libertad. Exigencias de disponibilidad: Cambios en la hora de entrada y salida-2017.

¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?	Nº	%
Siempre + Muchas veces	3	7
Algunas veces	18	41.9
Sólo alguna vez + Nunca	22	51.2
Total	43	100

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

La tabla 24 muestra las exigencias de disponibilidad de los trabajadores en cuanto a la prolongación de la jornada laboral como mínimo media hora al día y el 55.8% de los trabajadores respondió que prolonga su jornada de 11 a más días al mes, otro 16.3% de 6 a 10 días al mes. Ello resulta preocupante porque las cifras indican que el 72.1% de trabajadores labora más horas de las programadas, lo que podría estar relacionado con la sobrecarga de trabajo y la forma como se viene organizando el trabajo.

Tabla 24: COAR La Libertad. Exigencias de disponibilidad: Prolongación de jornada-2017.

Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?	Nº	%
Ninguno	1	2.3
Algún día excepcionalmente	8	18.6
De 1 a 5 días	3	7
De 6 a 10 días al mes	7	16.3
11 o más días al mes	24	55.8
Total	43	100

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

En la tabla 25, se consultó a los trabajadores acerca de la parte del trabajo doméstico que realizan en su familia y el 25.6% señaló que es el principal responsable y que hace la mayor parte de las tareas familiares y domésticas, un 18.6% respondió que realiza la mitad, mientras que un 30.2% realiza la cuarta parte dichas tareas. También este aspecto resulta preocupante, dado que sumado a la sobrecarga de trabajo evidenciada en la tabla anterior, los trabajadores continúan sus labores en casa lo que puede traer consecuencias físicas y agotamiento.

Tabla 25: COAR La Libertad. Exigencias de disponibilidad: Trabajo doméstico-familiar-2017.

¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	Nº	%
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas	11	25.6
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	8	18.6
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	13	30.2
Sólo hago tareas muy puntuales	8	18.6
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	3	7
Total	43	100

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

La tabla 26 tiene que ver con la disponibilidad de personal en la institución educativa, pues el 46.5 % de trabajadores respondió que sólo alguna vez o nunca falta personal en su departamento, otro 30.2% que algunas vez y el 23.3% respondió que siempre y muchas veces. La última cifra resulta preocupante y también se relaciona con la prolongación de la jornada de trabajo, dado que si falta personal significa que hay funciones que deben de ser asumidas por otros trabajadores, lo que puede repercutir en agotamiento y sobrecarga laboral.

Tabla 26: COAR La Libertad. Recursos: Falta de personal-2017

En tu departamento o sección falta personal	Nº	%
Siempre + Muchas veces	10	23.3.
Algunas veces	13	30.2
Sólo alguna vez + Nunca	20	46.5
Total	43	100

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

La tabla 27 se refiere a cómo perciben la planificación del trabajo en el COAR La Libertad, para lo cual el 67.4% señala que siempre o muchas veces la planificación del trabajo es realista, un 23.3% que algunas veces y por último un 9.3% que sólo alguna vez o nunca. Es decir un 32.6% considera que algunas veces o sólo algunas veces o nunca la planificación es realista, lo que tendría

que ser considerado para mejorar la planificación del trabajo y cambiar la percepción de este porcentaje de trabajadores.

Tabla 27: COAR La Libertad. Recursos –Planificación-2017.

La planificación es realista	Nº	%
Siempre + Muchas veces	29	67.4
Algunas veces	10	23.3.
Sólo alguna vez + Nunca	4	9.3
Total	43	100

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

En la tabla 28 los trabajadores respondieron que la tecnología (máquinas, herramientas, computadoras, etc.) con las que trabajan en un 60.5% algunas veces funciona correctamente, el 30.2% que siempre o muchas veces, mientras que un 9.3% señaló que sólo alguna vez o nunca funciona correctamente, cifras que resultan preocupantes, debido que al tratarse de un colegio que ofrece un servicio de calidad para estudiantes de alto rendimiento, resulta necesario que los profesionales cuenten con las herramientas tecnológicas que funciones correctamente para poder realizar su trabajo.

Tabla 28: COAR La Libertad. Recursos: Tecnología-2017.

La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	Nº	%
Siempre + Muchas veces	13	30.2
Algunas veces	26	60.5
Sólo alguna vez + Nunca	4	9.3
Total	43	100

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017

La tabla 29 hace referencia a la remuneración neta, percibida por los trabajadores del COAR La Libertad, en donde el 79.1 % percibe entre 3600 a 3999 soles, el 18.6 % menos de 2499 soles y por último un 2.3 % tiene una remuneración neta menor a 2499 soles.

Tabla 29: COAR La Libertad. Características relativas al salario-2017.

Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?	Nº	%
Menos de 2499 soles	8	18.6
Entre 2500 y 2999 soles	0	0
Entre 3000 y 3599 soles	1	2.3
Entre 3600 y 3999 soles	34	79.1
Entre 4000 y 4599 soles	0	0
Entre 5000 y 5999 soles	0	0
Más de 6000 soles	43	100

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017

En la tabla 30 se muestra las respuestas de los trabajadores en cuanto a su percepción de la relación entre el trabajo que realizan y la remuneración que perciben, para lo cual un 83.7% manifestó que si existe un grado de correspondencia entre su trabajo y su remuneración; en tanto que un 7% consideró que sus ingresos son superiores a la categoría laboral a la que pertenecen; otro 4.7% considera que su remuneración se encuentra por debajo de su categoría; y; por último otro 4.7% no sabe si el trabajo que realiza tiene correspondencia con el grupo ocupacional al que pertenece.

Tabla 30: COAR La Libertad. Características relativas al salario: Correspondencia trabajo-salario-2017.

¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?	Nº	%
Sí	36	83.7
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (Por ejemplo, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)	3	7
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (Por ejemplo, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)	2	4.7
No lo sé	2	4.7
Total	43	100

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017

La tabla 31 hace referencia a las oportunidades de promoción en el trabajo que han tenido los trabajadores durante su permanencia en el COAR La Libertad. Un 86% ha manifestado que hasta el momento no ha ascendido de categoría o grupo ocupacional, un 9.3% respondió que fue ascendido una vez, en tanto que un 4.7% ascendió dos veces.

Tabla 31: COAR La Libertad. Promoción en el trabajo-2017.

¿Desde qué entraste en la institución educativa? ¿Has ascendido de categoría o grupo profesional?	Nº	%
No	37	86
Sí, una vez	4	9.3
Sí, dos veces	2	4.7
Sí, tres o más veces	0	
Total	43	100

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017

En el acápite anterior se presentó la definición de la prevalencia de la exposición y en este apartado se presentan los resultados de prevalencia de exposición en el COAR La Libertad, para cada puesto de trabajo, departamento o sección y por sexo. Se pretende dar una imagen rápida, una foto, de cuál es la situación de exposición a riesgos psicosociales y de su localización y posibles desigualdades.

La tabla 32 presenta la prevalencia de exposición en el COAR La Libertad (conjunto de ámbito de aplicación). Los datos están ordenados según el porcentaje de trabajadores/as en la situación más desfavorable para la salud, es decir, la primera exposición es la que afecta a mayor proporción de los trabajadores y, la última, es la que concentra menor proporción de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable.

Tabla 32: COAR La Libertad. Exposiciones a riesgos psicosociales-2017.

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
MÁS PROBLEMÁTICAS	Ritmo de trabajo	97.7	0	2.3
	Exigencias emocionales	79.1	16.2	4.7
	Doble presencia	72.1	25.6	2.3
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	72.1	18.6	9.3
	Conflicto de rol	53.5	32.5	14
	Exigencias cuantitativas	34.9	44.2	20.9
	Apoyo social de compañeros	34.9	41.8	23.3
	Previsibilidad	34.9	44.2	20.9
	Exigencias de esconder emociones	32.6	27.9	39.5
	Calidad de liderazgo	30.2	46.5	23.3
	Inseguridad sobre el empleo	27.9	32.6	39.5
	Apoyo social de superiores	23.3	46.5	30.2
	Influencia	18.6	32.6	48.8
	Claridad de rol	18.6	51.2	30.2
	Sentimiento de grupo	16.3	44.2	39.5
	Sentido del trabajo	4.7	11.6	83.7
	MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES	Justicia	4.7	16.2
Posibilidades de desarrollo		0	18.6	81.4
Reconocimiento		0	2.3	97.7
Confianza vertical		0	4.7	95.3

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017

La tabla 32 también se puede analizar por el nivel de afectación a cada una de las dimensiones, empezando por las dimensiones más desfavorables o con mayor prevalencia de afectar la salud, hasta las dimensiones menos afectadas o más favorables para la salud de los trabajadores.

En cuanto a las dimensiones más afectadas se observa que para el **ritmo del trabajo** el 97.7% de trabajadores/as del COAR La Libertad está expuesto a la situación más desfavorable, y sólo un 2.3% se encuentra en una situación más favorable para la salud.

Otra dimensión altamente afectada es la que se refiere a las **exigencias emocionales**, para ésta dimensión el 79.1% de trabajadores del COAR La Libertad en el período 2017, resultó expuesto a la situación más desfavorable, un 16.2% a una situación intermedia, mientras que sólo un 4.7% se ubicó en una situación más favorable para la salud. De igual modo para la dimensión **doble presencia**, también se encontró un alto grado de prevalencia en donde el 72.1% de trabajadores fue expuesto a la situación más desfavorable para la salud, un 25.6% a la situación intermedia y sólo un 2.3% estuvo expuesto a situación más favorable.

En cuanto a la dimensión **inseguridad sobre las condiciones de trabajo**, un 72.1% de trabajadores está expuesto a la situación más desfavorable para la salud, un 18.6% a la intermedia y un 9.3% a la más favorable.

Por último una de las dimensiones más afectadas pero en menor proporción que las anteriores es el **conflicto de rol** en donde un 53.5% de trabajadores estuvo expuesto a la situación más desfavorable para la salud, un 32.5% a la intermedia y un 14% a la situación más favorable.

A partir de la dimensión de exigencias cuantitativas presentada en la tabla 32, ya se encuentra una situación intermedia para la salud de los trabajadores, así para la dimensión **exigencias cuantitativas** un 44.2% se encontró en la situación intermedia, un 34.9% de trabajadores estuvo expuesto a la situación más desfavorable, mientras que el 20.9% a la situación más favorable para su salud.

Para la dimensión **apoyo social de compañeros**, el 41.8% se encontró expuesto a la situación intermedia, un 34.9% a la situación más desfavorable, en tanto que el 23.3% de trabajadores resultó en la situación más favorable para su salud. Otra dimensión que se ubicó en una situación intermedia para la salud es la referente a la **previsibilidad**, con un 44.2%, otro 34.9% se encontró en la situación más desfavorable, mientras que el 20.9% se ubicó en la situación más favorable.

Para la dimensión: **exigencias de esconder emociones** un 39.5% de trabajadores se situó en la situación más favorable para la salud, el 27.9% de los trabajadores en la situación intermedia y el 32.6% se ubicó en la situación más desfavorable.

Para la calidad de liderazgo, en la situación intermedia para la salud se ubicó el 46.5% de trabajadores, otro 30.2% estuvo expuesto a la situación más desfavorable, mientras que un 23.3% se encontró en la más favorable. Asimismo para la dimensión **inseguridad sobre el empleo**, el 32.6% de trabajadores se ubicó en la situación intermedia, un 27.9% estuvo expuesto a la situación más desfavorable, en tanto que el 39.5% estuvo expuesto a la situación más desfavorable.

La dimensión **apoyo social de superiores**, dio como resultado que el 46.5% de los trabajadores se ubicó en una situación intermedia, un 23.3 % se encontró expuesto a la situación más desfavorable y el 30.2 % resultó en la situación más favorable para su salud. En tanto que la dimensión denominada **influencia**, obtuvo como resultado que el 32.6% de trabajadores se encontró en una situación intermedia para su salud, otro 18.6 % estuvo expuesto a la situación más desfavorable, mientras que un 48.8% se ubicó en la más favorable.

Para la dimensión **claridad de rol**, el 51.2 % de trabajadores se ubicó en la situación intermedia, el 18.6% de trabajadores/as estuvo expuesto a la situación más desfavorable, en tanto que un 30.2% resultó dentro de la situación más favorable para su salud. La dimensión **sentimiento de grupo** también se encontró en una posición intermedia, con un 44.2%, otro 16.3% de trabajadores

resultó afectado con la situación más desfavorable, mientras que el 39.5% se encontró en la situación más favorable.

Las situaciones más favorables para la salud de los trabajadores se encuentran en 5 dimensiones. Así para la dimensión **sentido de trabajo**, se obtuvo que el 83.7% de trabajadores se ubicó en la situación más favorable, el 11.6 % en una situación intermedia, y sólo el 4.7% estuvo expuesto a la situación más desfavorable. Así mismo la dimensión **justicia** obtuvo como resultado en la situación más favorable para los trabajadores al 79.1%, en tanto que el 16.2% se ubicó en el nivel intermedio, por último sólo el 4.7% se situó en la situación más desfavorable.

Para la dimensión **posibilidades de desarrollo**, el 81.4 % se ubicó en la situación más favorable para la salud, el 18.6% se encontró en la situación intermedia. En esta dimensión no se halló trabajadores expuestos a la situación más desfavorable.

En la dimensión **reconocimiento**, se obtuvo un 97.7% de trabajadores ubicados en la situación más favorable, mientras que un 2.3% se encontró en la situación intermedia. En esta dimensión tampoco se encontró trabajadores expuestos a la situación más desfavorable. Por último la dimensión denominada **confianza vertical**, obtuvo un 95.3% en la situación más favorable y un 4.7% en la situación intermedia. Al igual que en las dos últimas dimensiones ésta no presentó trabajadores expuestos a la situación más desfavorable para la salud de los trabajadores.

Tabla 33: COAR La Libertad. Localización de las exposiciones de riesgos psicosociales-2017.

		Exigencias cuantitativas	Ritmo de trabajo	Exigencias emocionales	Exigencias de esconder emociones	Doble presencia	Influencia	Posibilidad de desarrollo	Sentido de Trabajo	Claridad de rol	Conflicto de rol	Apoyo social de compañeros	Sentimiento de grupo	Apoyo social de superiores	Calidad de liderazgo	Previsibilidad	Reconocimiento	Inseguridad sobre el empleo	Inseguridad condiciones de trabajo	Confianza vertical	Justicia
Puestos	Docente	Yellow	Red	Red	Yellow	Red	Green	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Yellow	Red	Green	Green
	Profesional	Red	Red	Red	Green	Red	Yellow	Green	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Green	Red	Red	Green	Green
	Auxiliar	Yellow	Red	Yellow	Red	Red	Red	Yellow	Yellow	Red	Red	Red	Red	Green	Green	Green	Green	Green	Yellow	Green	Green
	Asistente	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Red	Yellow	Green	Green	Green	Yellow	Green	Yellow
Área	Dirección Académica	Yellow	Red	Red	Red	Red	Green	Green	Yellow	Red	Red	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Green	Green	Red	Green	Green
	Dirección Bienestar	Yellow	Red	Red	Green	Red	Yellow	Green	Green	Red	Red	Red	Green	Red	Red	Red	Green	Green	Red	Green	Green
Sexo	Mujeres	Red	Red	Red	Red	Red	Green	Green	Yellow	Red	Red	Yellow	Yellow	Red	Red	Red	Green	Yellow	Red	Green	Green
	Hombres	Yellow	Red	Red	Green	Red	Green	Green	Yellow	Red	Red	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Green	Red	Green	Green

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

En la tabla 33, para cada puesto de trabajo, para cada área y por sexo se presenta la situación de exposición que incluye una mayor proporción de trabajadores. De esta manera se tiene una idea de qué puestos de trabajo, área o secciones y sexo son los que se encuentran en una situación peor de exposición a los riesgos psicosociales (los que tienen más rojos) y cuáles en una situación más favorable (los que tienen más verdes).

La tabla 33 presenta las exposiciones a riesgos psicosociales por puesto de trabajo, área y sexo. Se observa que en cuanto a las exigencias cuantitativas los riesgos más desfavorables se presentan en los profesionales, los asistentes y las mujeres.

La dimensión ritmo del trabajo muestra riesgos en todos los aspectos de la institución así como las exigencias emocionales. En la dimensión exigencias de esconder emociones, se observa que son las mujeres el área académica y el puesto de auxiliar.

En el anexo 5 se presentan los resultados de la evaluación dimensión por dimensión ordenadas en función a la prevalencia de la exposición, es decir, primero se presentan las dimensiones que tienen un porcentaje más elevado de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable para la salud (rojo) según los resultados presentados en la tabla 32 de este estudio.

3.5 Análisis de los resultados

La evaluación de los riesgos psicosociales a través de la metodología CoPsoQ istas 21 en su versión media, para el Colegio de Alto Rendimiento de La Libertad en el período 2017, demuestra que la organización del trabajo influye significativamente en la aparición de los riesgos psicosociales, los cuales de acuerdo a su nivel de prevalencia afectan el bienestar de los trabajadores. Los resultados guardan estrecha relación con el marco teórico, principalmente sobre la base de los modelos que explican la aparición de los riesgos psicosociales a partir de la organización del trabajo. Y específicamente con el Modelo Orientado a la Dirección de Matteson e Ivancevich (1987), quienes distinguen entre componentes organizacionales y extraorganizacionales para explicar el origen y las consecuencias de los riesgos psicosociales sobre los trabajadores. Así mismo los hallazgos del presente estudio coinciden con los resultados de las investigaciones previas en el ámbito educativo citadas en el marco contextual sobre todo las relacionadas al estrés y su extremo más crítico el *burnout*. Así existen estudios que encontraron un alto nivel de agotamiento emocional, asociado con un alto esfuerzo de trabajo, ante altas demandas de trabajo (Wang y otros 2015; Arias y Jiménez, 2013; Unda, 2008; UNESCO, 2005) y otros estudios (Muñoz, 2015) que concluye que las dimensiones más desfavorables de los riesgos psicosociales son las exigencias psicológicas, la inseguridad sobre el futuro, la doble presencia y la estima. Se encuentra así que las dimensiones con mayor prevalencia que han sido identificadas en estos estudios también se encuentran afectadas para el caso del COAR La Libertad en el período 2017.

Siendo un estudio de tipo correlacional en la tabla 32 se encuentra la relación existente entre las dos variables de estudio: la organización del trabajo y riesgos psicosociales en el trabajo. Estos riesgos se presentan como consecuencia de las dimensiones más desfavorables y están relacionadas al ritmo de trabajo, a exigencias emocionales, la doble presencia, la inseguridad laboral y el conflicto de rol.

A partir de las respuestas obtenidas de las entrevistas realizadas a los principales directivos y a la coordinadora psicopedagógica del COAR La Libertad, los entrevistados coinciden en que existe una relación entre la organización del trabajo y la aparición de riesgos psicosociales en el trabajo, el director general consideró que esta relación se da de manera general en toda institución y sin duda en el COAR también se presenta. Por su parte, la directora de bienestar opinó que la aparición de los riesgos psicosociales se presenta por la exigencia hacia los profesionales para adaptarse al nuevo modelo educativo. Además, la coordinadora psicopedagógica considera que el tiempo invertido en trasladarse al centro de trabajo y las jornadas programadas afectan emocionalmente a los trabajadores y también afecta su estado de ánimo.

Así mismo, para la pregunta sobre que riesgos psicosociales identifican en el trabajo, el director general manifestó que el área más afectada es el área de bienestar debido a la diversidad de horarios pues trabajan los fines de semana que resultan ser los días con mayor carga de trabajo lo que desgasta demasiado al personal. En opinión de la directora de bienestar los riesgos psicosociales que más afectan a los trabajadores son las condiciones de trabajo por la distancia y tiempo que dedican para trasladarse a su centro de trabajo, otro riesgo identificado por la directora es el tiempo que se deja de compartir con la familia. Para la misma pregunta la coordinadora de psicopedagogía consideró como principales riesgos: el estrés y la relación trabajo-familia, familia-trabajo.

A nivel de hipótesis general encontramos que esta se cumple a partir de los resultados del estudio, que la organización del trabajo propiciado por el Modelo para estudiantes de alto desempeño en el Colegio de Alto Rendimiento de La Libertad en el período 2017, favorecen la aparición de riesgos psicosociales en el trabajo.

En cuanto a qué factores son los que se presentan con mayor incidencia el análisis de los resultados de la evaluación comprueban la hipótesis específica, de que las exigencias psicológicas y la relación trabajo familia representan dos de los riesgos psicosociales con mayor incidencia en el Colegio de Alto Rendimiento de La Libertad. Estos resultados, servirán como la base para la implementación de un plan de mejora, porque brinda detalladamente no sólo cuáles son los riesgos psicosociales sino también donde se localizan y quienes son los más afectados de acuerdo a las características demográficas individuales, el puesto que ocupan y el área o departamento al que pertenecen. Así mismo, con estos hallazgos la actual o futuras gestiones directivas tendrán un

insumo para considerar aquellos aspectos de la organización del trabajo que pueden fortalecerse y mejorarse para procurar el bienestar de los trabajadores que constituye el elemento más valioso en toda organización.

3.6 Propuesta de lineamientos de política para la prevención de riesgos psicosociales en el COAR La Libertad

Objetivo general:

Prevenir la aparición de riesgos psicosociales en el Colegio de Alto Rendimiento de La Libertad relacionados con la organización del trabajo.

Objetivos específicos:

- Aplicar estrategias de prevención para disminuir los efectos de la presión del trabajo en los profesionales y especialistas.
- Potenciar las habilidades socioemocionales de los trabajadores para evitar la sobreexposición de sus emociones y sentimientos en el proceso de su intervención profesional.
- Implementar horarios de trabajo que posibiliten la armonización de los aspectos laboral y familiar (o social).
- Potenciar las competencias profesionales de los trabajadores con el fin de brindarles confianza en relación a su futuro laboral.
- Prestar atención necesaria a las funciones realizadas por los trabajadores con el fin de evitar contradicciones en actividades que no les corresponda realizar o que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético.

Cuadro 11: Propuesta de lineamientos de política para la prevención de riesgos psicosociales en el COAR La Libertad

Dimensiones	% de respuesta más desfavorable en aplicación de Cuestionario	Medidas Correctivas y Preventivas	Responsable	¿Cómo implementarlas?	¿Cuándo?	¿Cómo se evaluará?
Ritmo de trabajo	97.7%	Identificar el origen de la saturación del trabajo a nivel institucional y a nivel de cada área. Supervisar el avance del trabajo de los profesionales según los plazos establecidos en el Plan Anual de Trabajo Institucional para identificar si existen conflictos entre los plazos y la capacidad para cumplir con las tareas encomendadas. Simplificar la carga burocrática que ocupa gran tiempo en detrimento del tiempo de las actividades principales de los trabajadores.	Trío Directivo y Coordinadores	Se identificarán en las reuniones a nivel de cada área y a nivel institucional. Realizar actividades para la recuperación de los trabajadores ante actividades de alta exigencia mental. Establecer un mecanismo de gestión documental estandarizada.	Semanal y mensual	Autoevaluación antes, durante y después. Medios de verificación: Actas de reuniones.
Exigencias emocionales	79.1%	Gestionar ambientes y espacios para la relajación personal y la interacción entre compañeros de trabajo con el fin de distender las situaciones difíciles o de alta exigencia emocional. Programar actividades de integración laboral cada fin de bimestre. Brindar capacitación constante a los trabajadores en torno al manejo de las emociones y sentimientos antes, durante y después de su proceso de intervención con los estudiantes.	Trío Directivo y Coordinadores	Implementar ambientes y espacios apropiados para el descanso y relajación del personal. Establecer y llevar a cabo el cronograma de actividades de integración laboral (recreativas, deportivas, encuentro familiar, etc.). Establecer el rol anual de capacitaciones en torno al manejo de emociones y sentimientos en el proceso de intervención con estudiantes.	Mensual y bimestral.	Autoevaluación antes, durante y después. Medios de verificación: Registro de actividades, registro fotográfico, registro de participantes.
Doble presencia	72.1%	Analizar la duración de la jornada diaria de los trabajadores en relación al tiempo que deben dedicar a su espacio familiar (o social). Brindar facilidades como permisos, compensaciones horarias y tolerancia a los trabajadores. Programar actividades de integración laboral-familiar.	Trío Directivo y Coordinadores	Elaborar un instrumento que permita medir a nivel de cada trabajador las horas destinadas al trabajo y las horas destinadas a su familia o al aspecto social	Mensual, bimestral y semestral.	Autoevaluación antes y después. Medios de verificación: Informe de los resultados del

Dimensiones	% de respuesta más desfavorable en aplicación de Cuestionario	Medidas Correctivas y Preventivas	Responsable	¿Cómo implementarlas?	¿Cuándo?	¿Cómo se evaluará?
				(en el caso de los que viven en Trujillo se debe incluir el tiempo de traslado al centro de trabajo). A partir del análisis se debe brindar las facilidades a los trabajadores para favorecer la armonía entre los espacios laboral y familiar.		análisis de horas destinadas al trabajo y a la familia.
Inseguridad sobre las condiciones del trabajo	72.1%	Brindar capacitación constante y certificada a los trabajadores en relación al cargo y funciones realizadas bajo el Modelo de Colegios de Alto Rendimiento. Reconocer el desempeño de los trabajadores mediante resoluciones de la Institución Educativa y gestionar su reconocimiento a nivel de UGEL para enriquecer su experiencia profesional.	Director General	Establecer y ejecutar un cronograma anual de capacitaciones a nivel de COAR en relación al cargo y funciones en el modelo educativo. Gestionar a nivel de la UGEL el reconocimiento por los logros de los trabajadores.	Bimestral y semestral.	Autoevaluación antes y después. Medios de verificación: Registro de trabajadores capacitados y reconocidos.
Conflicto de rol	53.5%	Verificar que las funciones ejecutadas por los trabajadores se encuentren acordes a las funciones para las cuales han sido contratados.	Trío Directivo y Coordinadores	Definir claramente las funciones y las responsabilidades de los trabajadores. Enfatizar sobre la importancia de realizar actividades de apoyo para fortalecer el trabajo en equipo.	Al inicio de las labores y durante las reuniones de carácter institucional	Aplicación de encuesta.

CONCLUSIONES

Sobre la base de los resultados se concluye que la actual organización del trabajo del Colegio de Alto Rendimiento de La Libertad influye de manera significativa en la aparición de riesgos psicosociales en el trabajo. Ello comprueba la hipótesis general de la presente investigación y que reafirman los resultados de otras investigaciones previas que relacionan los riesgos psicosociales con la organización del trabajo. Muy importante para llegar a demostrar el alcance correlacional de la investigación fue el uso de la metodología CopSoQ istas 21 en la versión media.

Sobre el análisis de la bibliografía en relación al tema de estudio, se concluye que existe material bibliográfico a partir del cual se construyó el marco teórico para dar sustento a la presente investigación y que explica cómo la organización del trabajo propicia la aparición de riesgos psicosociales en los trabajadores, lo que comprueba la primera hipótesis específica del estudio. Específicamente los antecedentes se encontraron desde el Enfoque Humanístico y del Comportamiento con los aportes de la Escuela de las Relaciones Humanas (Mayo, 1915), la Escuela Behaviorista (Simon, 1947) y (Beckhard; Mc Gregor y Bradford, 1962.) con su aporte del Desarrollo Organizacional. Asimismo dentro de las teorías modernas de la administración Meyer (1977) y Di Maggio (1983) con su Teoría de la Institución consideran el apoyo social a los trabajadores y no solo la demanda eficiencia y postulan que la mejor forma de organización es la que integra a las personas que la hacen funcionar. También en referencia a los riesgos psicosociales la OIT (1984) define a los factores psicosociales como “las condiciones presentes en el trabajo, que están relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo y que son susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo en el trabajo” (pág. 5).

Sobre la base del análisis de las investigaciones y estadísticas relacionadas a los riesgos psicosociales en el ámbito laboral educativo nacional e internacional se concluye que se ha encontrado evidencias que han favorecido la comprensión del contexto en el cual se ha desarrollado la presente investigación, así se comprobó la segunda hipótesis específica. Y eso se reafirma con los estudios que llegan a la conclusión de que una de las profesiones más estresantes es la docencia, confirmado por estudios reportados por Travers & Cooper (1997); Esteve (1997); Greenglass (2000); Cox & Heames (2000); Donders et al, (2003); Lambert & McCarthy (2006), entre varios autores que han indagado lo referente al estrés del profesorado, principalmente desde un enfoque relacionado con las implicaciones psicosociales. Asimismo, Arias y Jiménez, 2013; Unda, 2008; UNESCO, 2005) y otros estudios como el de (Muñoz, 2015) que concluyen que las dimensiones más desfavorables de los riesgos psicosociales son las exigencias psicológicas, la inseguridad sobre el futuro, la doble presencia y la estima. Por último, del análisis de los resultados de la Evaluación de Riesgos

Psicosociales en el COAR La Libertad para el año 2017, y de las dimensiones con mayor prevalencia, se concluye que las dimensiones más afectadas son las exigencias psicológicas y el conflicto trabajo familia que en la metodología Istat está determinada por la doble presencia, de tal forma que se comprueba la tercera y última hipótesis específica del estudio.

Las conclusiones encontradas en la presente investigación ponen en evidencia la necesidad de prevenir y tratar los riesgos psicosociales en el trabajo por los efectos que pueden ocasionar en la salud y el bienestar de los trabajadores de la institución.

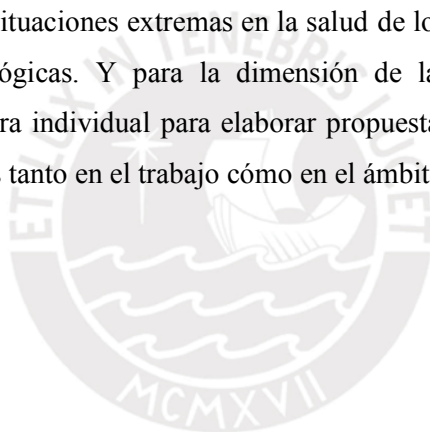


RECOMENDACIONES

Considerando que el Modelo Educativo para Estudiantes de Alto Desempeño, se viene desarrollando paralelamente en las 25 regiones del Perú, se recomienda hacer extensiva la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo, en todos los COAR para contar con un diagnóstico que permita elaborar un plan de mejoramiento y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo de carácter nacional para los trabajadores del modelo.

En ese sentido, se requiere tomar en consideración los resultados de la presente investigación y lo establecido en la Declaración de Sundsvall (1991) sobre entornos que apoyan la Salud, dentro de los cuales se considera al centro de trabajo y también se recomienda la gestión del área de bienestar de personal dentro del Colegio de Alto Rendimiento de La Libertad, para la atención y orientación de los trabajadores de manera permanente.

En base a las dimensiones con mayor prevalencia, se recomienda elaborar un plan de mejora en el corto plazo para evitar situaciones extremas en la salud de los trabajadores que presentan sobre todo altas exigencias psicológicas. Y para la dimensión de la doble presencia se recomienda identificar los casos de manera individual para elaborar propuestas motivadoras que permitan a los trabajadores cumplir sus roles tanto en el trabajo como en el ámbito familiar sin complicaciones.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(s.f.).

- Allen, K. (18 de agosto de 2015). *The Guardian*. Recuperado el 2017 de octubre de 17, de The Guardian: <https://www.theguardian.com/business/2015/aug/17/technology-created-more-jobs-than-destroyed-140-years-data-census>
- Arias, W., & Jiménez, N. (2013). Síndrome de burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa. *Educación*, 22(42), 53-76.
- Ashton, D., & Sung, J. (2002). *Supporting workplace learning for high performance working*. Geneva: ILO.
- Campos, R., & Korner, A. (2006). *Condiciones de trabajo y salud docente*. Santiago: UNESCO.
- Casassus, J. (19 de agosto de 2009). *SCRIBD*. Recuperado el 23 de octubre de 2017, de SCRIBD: <https://es.scribd.com/doc/12667410/gestion-busca-del-sujeto>
- Charría, V., Sarsosa, K., & Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4).
- Chiavenato, I. (2001). *Administración* (3ra ed.). Bogotá: McGRAW-HILL INTERAMERICANA S.A.
- Collantes, P., Mondelo, P., & Ibañez, J. M. (2011). *Introducción a la Organización del Trabajo*. Catalunya: Universitat Politècnica de Catalunya.
- CONGRESO. (1993). *CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ*. LIMA: CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ.
- Correa, A., Álvarez, A., & Correa, S. (10 de octubre de 2009). Recuperado el 3 de octubre de 2017, de <http://virtual.funlam.edu.co/repositorio/sites/default/files/6lagestioneducativaunnuevoparadigma.pdf>.
- Cortés, J. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales*. Madrid: TEBAR.
- Del Hoyo, M. (2004). *Estrés Laboral*. Madrid: I.N.S.H.T.
- Espelta, P. (30 de junio de 2015). *uvadoc.uva.es*. Recuperado el 26 de setiembre de 2017, de [uvadoc.uva.es: https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/15077/1/TFG-O%20662.pdf](https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/15077/1/TFG-O%20662.pdf)
- Fernández, R. (2010). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Alicante: Editorial Club Universitario.
- Fernet, C., Guay, F., Senécal, C., & Austin, S. (2012). Predicting intraindividual changes in teacher burnout: The role of perceived school environment and motivational factors. *Teaching and teacher education*, 28(4), 514-525.
- Gil, M. (2014). *El hostigamiento psicológico o mobbing en la actualidad*. Valladolid: Universidad de Valladolid.

- Gill, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)*. Madrid: Pirámide.
- Gracia, E., & Martínez, I. (2004). *El Control de emociones en el trabajo: Una revisión teórica del trabajo emocional*. Recuperado el 25 de agosto de 2017, de http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/78950/forum_2004_14.pdf
- INSHT. (2004). *Estrés laboral*. Madrid: INSHT.
- INSHT. (2005). *Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Recuperado el 17 de setiembre de 2017, de Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf
- INSHT. (2006). El trabajo emocional: concepto y prevención. (NTP 720).
- INSHT. (2014). *Portal de Riesgos Psicosociales*. Recuperado el 19 de octubre de 2017, de <http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/menuitem.8f4bf744850fb29681828b5c180311a0/?vgnnextoid=f14c84fbb7819410VgnVCM1000008130110aRCRD>
- ISTAS. (30 de julio de 2014). *ISTAS*. Recuperado el 18 de octubre de 2017, de ISTAS: http://copsoq.istas21.net/index.asp?ra_id=106
- ISTAS. (s.f.). *ISTAS 21*. Recuperado el 2 de mayo de 2017, de [http://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20\(24-07-2014\).pdf](http://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20(24-07-2014).pdf)
- ISTAS-21. (25 de setiembre de 2014). <http://www.istas.net>. Recuperado el 26 de setiembre de 2017, de <http://www.istas.net>: <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=3938>
- Kalimo, R., Mostafa, E., & Cary, L. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra: OMS.
- Karasek, R. (1979). *Job demands, job decision latitude and mental strain. Implications for job redesign*. (C. UNIVERSITY, Ed.) Obtenido de https://www.jstor.org/stable/2392498?newaccount=true&read-now=1&seq=1#page_scan_tab_contents
- Mansilla, F. (30 de setiembre de 2010). *Psicología online*. Recuperado el 19 de octubre de 2017, de Psicología online: www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/index.shtml
- Martínez, I. (2001). Evolución del concepto de Trabajo Emocional: dimensiones antecedentes y consecuencias. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 131-154.
- Matteson, M., & Ivancevich, J. (1 de Enero de 1990). *SAGE Journals*. Recuperado el 2017 de 10 de 19, de <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/017084069001100117>
- Melero, L. (2011). *Las cosecuencias de la organización del trabajo en la salud laboral de la empresa*. Salamanca, España: Blanca Impresores S.L.

- MINEDU. (10 de setiembre de 2009). R.S. 034-2009-ED Crean la Institución Pública Colegio Mayor Presidente del Perú. 2009. Lima, Perú: MINEDU.
- MINEDU. (6 de julio de 2012). D.S.N° 011-2012-ED. Reglamento de la Ley General de Educación. 2012. Lima, Perú: MINEDU.
- MINEDU. (1 de julio de 2014). R.S. 274-2014-MINEDU. Modelo de Servicio Educativo para la Atención de Estudiantes de Alto Desempeño. Lima, Perú: MINEDU.
- MINEDU. (31 de Enero de 2015). Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU. *Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación*. Lima, Perú: El Peruano.
- MINEDU. (01 de Enero de 2015). *EL PERUANO*. Recuperado el 10 de Octubre de 2017, de EL PERUANO: <http://busquedas.elperuano.pe/download/url/aprueban-norma-tecnica-que-regula-la-ejecucion-del-programa-anual-de-mantenimie-1183958-1>
- MINEDU. (2016). *Curriculo Nacional de la Educación Básica*. Recuperado el 30 de noviembre de 2017, de <http://www.minedu.gob.pe/curriculo/actualizacion.php>
- MINEDU. (3 de Junio de 2016). Resolución Ministerial N° 281-2016-MINEDU. Aprueban el Currículo Nacional de la Educación Básica. Lima, Perú.
- MINEDU. (2017). *Prospecto de Admisión 2017*. Recuperado el 31 de Enero de 2017, de <http://www.minedu.gob.pe/coar/pdf/prospecto-coar-2018.pdf>
- MINEDU. (2013 de Noviembre de 2017). *Prospecto de Admisión 2018 Colegio de Alto Rendimiento*. Lima, Perú : MINEDU.
- Moncada, S., Andrés, R., Moreno, N., & Molinero, N. (s.f.). *ISTAS*. (ISTAS-CCOO, Ed.) Recuperado el 18 de Agosto de 2017, de [http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20\(24-07-2014\).pdf](http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20(24-07-2014).pdf)
- Moncada, S., Llorens, C., Andrés, R., Moreno, N., & Molinero, E. (julio de 2014). *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras*. Recuperado el 18 de julio de 2017, de [http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20\(24-07-2014\).pdf](http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20(24-07-2014).pdf)
- Moreno, B. (2011). Recuperado el 17 de setiembre de 2017, de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>
- Moreno, B., & Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: UAM.
- Muñoz, J. (2015). *Estudio de los riesgos psicosociales en el personal docente de un centro educativo de educación secundaria*. Málaga: Universidad Miguel Hernández.

- Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo*. Buenos Aires: CEIL.
- Nogareda, C. (2010). La evaluación de riesgos psicosociales. *La evaluación de riesgos psicosociales*. Barcelona: Blanca Impresores S.L.
- OIT. (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: OIT.
- OIT. (2006). *Cambios en el Mundo del Trabajo*. Ginebra: OIT.
- OIT. (2015). *Investigación de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales*. Ginebra: OIT.
- OIT-OMS. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo : naturaleza, incidencia y prevención : informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión, Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984*. Ginebra: OIT.
- OMS. (1948). Constitución de la Organización Mundial de la Salud. Ginebra, Estados Unidos: OMS.
- OMS. (22 de julio de 1948). Constitución de la Organización Mundial de la Salud. 1948. Nueva York, Nueva York, Estados Unidos: OMS-NACIONES UNIDAS.
- OMS. (1991). Declaración de Sundsvall Sobre Promoción de la Salud. Entornos Propicios para la Salud. En OMS (Ed.), *III Conferencia Internacional* (pág. 5). OMS.
- ONU. (16 de diciembre de 1966). Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. San Francisco, Estados Unidos: Naciones Unidas.
- PARRA, M. (2003). *Conceptos básicos en salud laboral*. Santiago: OIT.
- Payne, R., & Fletcher, B. (Abril de 1983). *Science Direct*. Recuperado el 2017 de 10 de 18, de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0001879183900234>
- Peiró, J. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo* (Vol. I). Madrid: Síntesis S.A.
- REPUBLICA, C. D. (23 de julio de 2003). Ley N° 28044. Ley General de Educación . *Ley N° 28044. Ley General de Educación* . Lima, Perú.
- Rivas Tovar, L. (2009). Evolución de la Teoría de la Organización. *Universidad y Empresa de la Universidad del Rosario*, 11-32.
- Rodríguez, A. (2009). *Psicología del Trabajo*. Madrid: Pirámide.
- Sabaté, J. (19 de febrero de 2013). *Ocho nuevos trabajos nacidos con internet*. Recuperado el 17 de octubre de 2017, de Eroski Consumer : <http://www.consumer.es/web/es/tecnologia/internet/2013/02/19/215837.php>
- Salkind, N. (1999). *Métodos de Investigación*. México: Prentice Hall.
- Sampieri Hernández, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

- SENA. (28 de mayo de 2007). *Banco de la República*. Recuperado el 17 de octubre de 2017, de <http://www.banrepcultural.org/node/28947>
- Siegrist, J. (1996). *Stress work, self-experience, and cardiovascular disease prevention*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Soto Carrillo, R., & Valdivia, E. N. (2012). *Niveles del Síndrome de Burnout en profesoras de educación inicial sector Callao*. Lima: USIL.
- Stavroula, L., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La Organización del Trabajo Estrés*. Ginebra: OMS.
- Tablero, A. (01 de SETIEMBRE de 2007). *La gestión educativa es la vía al mejoramiento de la educación*. Recuperado el 2017 de 10 de 10, de <http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-137440.html>
- Torres, Z. (2014). *Teoría General de la Administración*. México: Patria S.A.
- Trabajo, I. N. (2001). Recuperado el 17 de setiembre de 2017, de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_720.pdf
- Trabajo, I. N. (2006). *Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout"(I): definición y proceso de generación*. Recuperado el 20 de Julio de 2017, de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf
- Unda, S. (2008). Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) (burnout) en maestros mexicanos. *Información Psicológica*.
- UNESCO. (Octubre de 2005). *UNESCO*. Recuperado el 9 de Junio de 2017, de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Condiciones_de_trabajo_y_salud_docente_estudios_de.pdf
- UNESCO. (2011). *UNESCO*. Recuperado el 23 de octubre de 2017, de <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002191/219162s.pdf>
- Vega, M. (2006). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Recuperado el 22 de Junio de 2017, de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf
- Wang, Y., Ramos, A., Wu, H., Liu, L., Yang, X., Wang, J., y otros. (2015). Relationship between occupational stress and burnout among Chinese teachers: a cross-sectional survey in Liaoning,. *International archives of occupational and environmental health*, 88(5), 589-597.
- Yslado, R., Nuñez, L., & Norabuena, R. (2009). Diagnóstico y programa de intervención para el Síndrome de Burnout en profesores de educación primaria de distritos de Huaraz e Independencia. *IIPSI*, 13(1), 151-162.

Anexo 1: Matriz de consistencia

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA MODALIDAD DE RESIDENCIA EN LA REGIÓN LA LIBERTAD 2017						
	Problema	Objetivo	Hipótesis	Metodología	Conclusiones	Recomendaciones
GENERAL	¿Cómo influye la organización del trabajo en la aparición de riesgos psicosociales en el Colegio de Alto Rendimiento de La Libertad a región en el año 2017?	Conocer de qué manera la organización del trabajo propicia la presencia de riesgos psicosociales en los trabajadores del Colegio de Alto Rendimiento de La Libertad en el año 2017.	La actual organización del trabajo, diseñada para alcanzar los objetivos del modelo de servicio educativo para la atención de estudiantes de alto desempeño, propicia la aparición de riesgos psicosociales en los trabajadores del Colegio de Alto Rendimiento de La Libertad en el año 2017.	Análisis bibliográfico de las teorías e investigaciones sobre la organización del trabajo y su relación con la aparición de riesgos psicosociales en el trabajo. Análisis cuantitativo de los resultados obtenidos de la aplicación del Cuestionario CoPsoQ istas 21 versión media para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo a 48 trabajadores del Colegio de Alto Rendimiento de La Libertad durante el mes de octubre del 2017.	Sobre la base de los resultados se concluye que la actual organización del trabajo del Colegio de Alto Rendimiento de La Libertad influye de manera significativa en la aparición de riesgos psicosociales en el trabajo. Lo que comprueba la hipótesis general de la presente investigación y que reafirman los resultados de otras investigaciones previas que relacionan los riesgos psicosociales con la organización del trabajo.	Considerando que el Modelo Educativo para Estudiantes de Alto Desempeño, se viene desarrollando paralelamente en las 25 regiones del Perú, se recomienda hacer extensiva la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo, en todos los COAR para contar con un diagnóstico que permita elaborar un plan de mejoramiento y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo de carácter nacional para los trabajadores del modelo. Tomando en consideración los resultados de la presente investigación y lo establecido en la Declaración de Sundsvall (1991) sobre entornos que apoyan la Salud, dentro de los cuales se considera al centro de trabajo se recomienda la gestión del área de bienestar de personal dentro del Colegio de Alto Rendimiento de La Libertad, para la atención y orientación de los trabajadores de manera permanente.
MARCO TEÓRICO	¿Cuáles son las evidencias teóricas que analizan y describen la organización del trabajo y su implicancia con los riesgos psicosociales?	Analizar la bibliografía y publicaciones disponibles que explican cómo la organización del trabajo propicia la aparición de riesgos psicosociales en los trabajadores.	La bibliografía y publicaciones disponibles demuestran que existe una relación explicativa entre la organización del trabajo y la aparición de riesgos psicosociales.	Análisis bibliográfico de las teorías y publicaciones disponibles sobre la organización del trabajo y su relación con la aparición de riesgos psicosociales en el trabajo.	Sobre el análisis de la bibliografía en relación al tema de estudio, se concluye que existe material bibliográfico a partir del cual se construyó el marco teórico para dar sustento a la presente investigación y que explica cómo la organización del trabajo propicia la aparición de riesgos psicosociales en los trabajadores, lo que comprueba la primera hipótesis específica del estudio.	Tomando en consideración los resultados de la presente investigación y lo establecido en la Declaración de Sundsvall (1991) sobre entornos que apoyan la Salud, dentro de los cuales se considera al centro de trabajo se recomienda la gestión del área de bienestar de personal dentro del Colegio de Alto Rendimiento de La Libertad, para la atención y orientación de los trabajadores de manera permanente.
MARCO CONTEXTUAL	¿Cuál es el panorama de los riesgos psicosociales en el sector educativo a nivel internacional y a nivel de Perú?	Describir las investigaciones y estadísticas relacionadas a los riesgos psicosociales en el ámbito laboral educativo de nivel nacional e internacional que favorezcan la comprensión del contexto en el cual se desarrolla la investigación.	Las investigaciones y estadísticas relacionadas a los riesgos psicosociales en el ámbito laboral educativo favorecen la comprensión del contexto en el cual se desarrolla la investigación y la construcción del marco contextual.	Análisis bibliográfico de investigaciones sobre la organización del trabajo y su relación con la aparición de riesgos psicosociales en el trabajo.	Sobre la base del análisis de las investigaciones y estadísticas relacionadas a los riesgos psicosociales en el ámbito laboral educativo nacional e internacional se concluye que se ha encontrado evidencias que han favorecido la comprensión del contexto en el cual se ha desarrollado la presente investigación. Lo que valida la segunda hipótesis específica.	Construir una base estadística y de aportes de investigaciones en relación a la problemática de los riesgos psicosociales generados a partir de la organización del trabajo en ámbito educativo. Y sistematizar las experiencias de planes de mejora para que sirvan como aporte al tema de la salud y el bienestar en el ámbito laboral educativo.
MARCO ESPECÍFICO	¿Cuáles son los riesgos psicosociales con mayor incidencia originadas por la organización del trabajo en el Colegio de Alto Rendimiento de La Libertad en el año 2017?	Determinar cuáles son los riesgos psicosociales en el trabajo con mayor incidencia originadas por la organización del trabajo en el Colegio de Alto Rendimiento de La Libertad en el año 2017.	Los riesgos psicosociales en el trabajo que se presentan con mayor incidencia en el Colegio de Alto Rendimiento de La Libertad son las exigencias psicológicas y el conflicto trabajo familia.	Análisis cuantitativo de los resultados obtenidos de la aplicación del Cuestionario CoPsoQ istas 21 versión media para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo a 48 trabajadores del Colegio de Alto Rendimiento de La Libertad durante el mes de octubre del 2017.	Por último del análisis de los resultados de la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el COAR La Libertad para el año 2017, y de las dimensiones con mayor prevalencia, se concluye que las dimensiones más afectadas son las exigencias psicológicas y el conflicto trabajo familia que en la metodología Ista está determinada por la doble presencia. Con lo cual se valida la tercera y última hipótesis específica del estudio.	En base a las dimensiones con mayor prevalencia, se recomienda elaborar un plan de mejora en el corto plazo para evitar situaciones extremas en la salud de los trabajadores que presentan sobre todo altas exigencias psicológicas. Y para la dimensión de la doble presencia se recomienda identificar los casos de manera individual para elaborar propuestas motivadoras que permitan a los trabajadores cumplir sus roles tanto en el trabajo como en el ámbito familiar sin complicaciones.

Anexo 2: Carta de autorización para realizar investigación en el COAR La Libertad



PERÚ

Ministerio
de Educación

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

CARTA N° 68-2017 -MINEDU-DIGESE-DEBEDSAR/COAR-LL

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR ESTUDIO DE CAMPO

Viriú, 18 de octubre del 2017

RENEÉ MATILDE MIMBELA VALLEJO
Trabajadora Social del COAR La Libertad

Estimada Licencia Mimbela:

Tengo a bien dirigirme a usted, en respuesta al expediente 770-2017; que con mucho gusto se le brindará las facilidades necesarias para que pueda llevar a cabo la investigación de campo relacionado a Los Factores Psicosociales de Riesgo en el Trabajo como parte de su tesis en la Maestría de Relaciones Laborales en la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Le deseo mucho éxito en su investigación y confió que los resultados de la misma sean compartidos y resulten una aportación valiosa para nuestra institución.

Atentamente,



cc,

Archive

JRAA-D.G
HGVP/A.D.G

coar.lalibertad@yahoo.es

949915100

Anexo 3: Comunicación con Equipo ISTAS para la Aplicación de Metodología

Re: Fw: SOLICITO VERSIÓN LARGA CoPsoQ-istas21

RENEE MIMBELA VALLEJO

Reply|

Wed 3/7, 2:17 PM

istas21 copsoq (istas21.copsoq@gmail.com)

Sent Items

Muy buenas tardes,

Quedo muy agradecida con la respuesta. Debo comentarle que ya había quedado muy contenta con la versión media. El tema es que, encontré el enlace dentro del manual en donde se indicaba y recalca que la versión media era adaptada a la realidad española. Sin embargo estoy de acuerdo en seguir la reflexión que me hacen llegar.

Con gusto luego de terminar mi trabajo lo estaré compartiendo con ustedes porque la metodología ISTAS es la principal herramienta con la que cuento y espero mis aportes puedan servir a futuro.

Les deseo los mayores éxitos.

Muchas gracias y seguimos en contacto.

Atentamente,

Reneé Mimbela Vallejo

From: istas21 copsoq <istas21.copsoq@gmail.com>

To: RENEE MIMBELA VALLEJO

Subject: Re: Fw: SOLICITO VERSIÓN LARGA CoPsoQ-istas21

Estimada Reneé, ante todo tenemos que agradecerte la confianza que depositas en la metodología y en nosotros.

Si nos permites la reflexión, antes de decidir si utilizas en tu trabajo de investigación, esta metodología y si la versión adecuada es la larga (que nos solicitas) o te podría servir la versión media (que habiendo leído la información que nos envías, es la versión que te aconsejamos), te invitamos a que revises los contenidos de la web de la metodología.

En primer lugar, como ya sabrás CoPsoQ-istas21 es la adaptación a la realidad española de la metodología internacional CoPsoQ, pero quizá en tu entorno más inmediato puedas encontrar otras adaptaciones de la metodología y personas de contacto en el siguiente enlace que se encuentra en la pestaña ¿quiénes somos? de la web, <https://www.copsoq-network.org/>, desde aquí puedes acceder a las personas que integran la red internacional CoPsoQ.

En segundo lugar, si definitivamente decides utilizar la adaptación a la realidad española de la metodología, te recomendamos que revises toda la información a la que puedes acceder a través de la pestaña "versión media" y "recursos", donde encontrarás todas las herramientas, incluidos manuales de uso y aplicación informática de apoyo, así como todas las herramientas complementarias para trabajar la versión media de la metodología, que como te decíamos anteriormente, es la que nosotros te aconsejamos.

Esperamos haberte sido de ayuda,

Saludos,

Equipo ISTAS

www.copsoq.istas21.net

[ISTAS](#)

www.copsoq.istas21.net

ISTAS Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud

RENEE MIMBELA VALLEJO <reneem_m@hotmail.com> escribió:

Señores de ISTAS 21,

Buenos días con el propósito de realizar mi investigación. Adjunto carta en formato word para poder acceder a la versión larga de CoPsoQ-istas21.

Cabe precisar que he seguido las instrucciones como la descarga de manuales y la firma de la licencia.

Estuve tratando de enviar un correo a istas21@istas.net pero me rebota.

Por favor ruego me ayuden a conseguir la versión larga.

Quedo a la espera de su importante respuesta.

Atentamente.

Reneé Mimbela Vallejo

Anexo 4: Cuestionario ISTAS 21 para la evaluación de riesgos psicosociales en institución educativa



CoPsoQ istas 21

versión 2

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS
PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO
Versión media para empresas de 25 y más trabajadores/as
Adaptación para el estado español del Cuestionario Psicosocial
de Copenhagen, CoPsoQ (Versión 2, 2014)

Empresa: INSTITUCIÓN EDUCATIVA	Fecha de respuesta: octubre 2017
--------------------------------	----------------------------------

Versión española del CoPsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO (www.copsoq.istas21.net). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.



INSTRUCCIONES

La respuesta al cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar **la evaluación de riesgos psicosociales**. Su objetivo es identificar, localizar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados colectivos del cuestionario nos servirán para mejorarlo.

Se trata de un cuestionario **CONFIDENCIAL y ANÓNIMO**. Toda la información será analizada por personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines descritos. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada.

Su contestación es **INDIVIDUAL**. Por ello, le pedimos que responda sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que siga las instrucciones de cada pregunta para contestar.

La mayoría de preguntas tienen **varias opciones de respuesta y debes señalar con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación, ESCOGIENDO UNA SOLA OPCIÓN** entre las posibles respuestas: *"siempre / muchas veces / algunas veces / solo alguna vez / nunca"*. Si tienes más de un empleo, te pedimos que referas todas tus respuestas solamente al que haces en **INSTITUCIÓN EDUCATIVA**.

Es muy importante que contestes **TODAS LAS PREGUNTAS** ya que muchas se tratan conjuntamente, de manera que si dejas alguna pregunta sin contestar es probable que otras que hayas contestado se anulen y se pierda información para el análisis de resultados.

Forma de recogida del cuestionario: **SE RECOGERA DE MANERA INDIVIDUAL. El día de recogida será el lunes, 23 de octubre de 2017**

Para llevar a cabo el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales, se ha creado un **Grupo de Trabajo** formado por representantes de la dirección de la empresa, RENEE MIMBELA, representantes de los trabajadores/as, RENEE MIMBELA, y personal técnico del Servicio de Prevención, RENEE MIMBELA. Si necesitas realizar alguna consulta te puedes dirigir a cualquiera de sus miembros.

Esta introducción al cuestionario supone una garantía legal de que todo el personal que va a trabajar para esta evaluación de riesgos, asumen y cumplen rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. Una vez analizados, todos los cuestionarios serán destruidos.

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

I. En primer lugar, nos interesan algunos datos sobre ti y el trabajo doméstico-familiar

1) Eres:

- = Mujer
- = Hombre

2) ¿Qué edad tienes?

- = Menos de 31 años
- = Entre 31 y 45 años
- = Más de 45 años

I. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo en INSTITUCIÓN EDUCATIVA y tus condiciones de trabajo.

3) Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción:

- = DIRECCIÓN ACADÉMICA
- = DIRECCIÓN DE BIENESTAR

4) Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad. Señala únicamente una opción:

- = DOCENTE
- = PROFESIONAL
- = AUXILIAR
- = ASISTENTE

5) ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

- = Generalmente no
- = Sí, generalmente de nivel superior
- = Sí, generalmente de nivel inferior
- = Sí, generalmente del mismo nivel
- = Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
- = No lo sé

6) En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

7) ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?

- 1 Sí
- 2 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativo)
- 3 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativo pero me pagan como comercial)
- 4 No lo sé

8) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en INSTITUCIÓN EDUCATIVA?

- 1 Entre 1 y 3 meses
- 2 Más de 3 meses y hasta 6 meses
- 3 Más de 6 meses y hasta 1 año
- 4 Más de 1 año y hasta 2 años
- 5 Más de 2 años y hasta 3 años
- 6 Más de 3 años

9) ¿Qué tipo de relación laboral tienes con INSTITUCIÓN EDUCATIVA?

- a Contrato administrativo de servicios

10) Desde que entraste en INSTITUCIÓN EDUCATIVA ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

- 1 No
- 2 Sí, una vez
- 3 Sí, dos veces
- 4 Sí, tres o más veces

11) Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

- 1 Ninguno
- 2 Alguno excepcionalmente
- 3 Un sábado al mes
- 4 Dos sábados
- 5 Tres o más sábados al mes

12) Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?

- 1 Ninguno
- 2 Alguno excepcionalmente
- 3 Un domingo al mes
- 4 Dos domingos
- 5 Tres o más domingos al mes

13) ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- 1 Jornada partida (mañana y tarde)
- 2 Turno fijo de mañana
- 3 Turno fijo de tarde
- 4 Turno fijo de noche
- 5 Turnos rotatorios excepto el de noche
- 6 Turnos rotatorios con el de noche

14) ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?

- 1 No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida
- 2 Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
- 3 Tengo hasta 30 minutos de margen
- 4 Tengo más de media hora y hasta una hora de margen
- 5 Tengo más de una hora de margen

15) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

16) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

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

17) ¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

18) Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para INSTITUCIÓN EDUCATIVA?

- 1 30 horas o menos
- 2 De 31 a 35 horas
- 3 De 36 a 40 horas
- 4 De 41 a 45 horas
- 5 Más de 45 horas

19) Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?

- 1 Ninguno
- 2 Algún día excepcionalmente
- 3 De 1 a 5 días al mes
- 4 De 6 a 10 días al mes
- 5 11 o más días al mes

20) Teniendo en cuenta el trabajo que tienes que realizar y el tiempo asignado, dirías que:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) En tu departamento o sección falta personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) La planificación es realista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

22) Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?

- 1 Menos de 2499 soles
- 2 Entre 2500 y 2999 soles
- 3 Entre 3000 y 3999 soles
- 4 Entre 4000 y 4999 soles
- 5 Entre 5000 y 5999 soles
- 6 Más de 6000 soles

23) Tu salario es:

- 1 Fijo
- 2 Variable

24) Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo.
Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.
¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) Sientes que trabajar muy rápido?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) te retrasas en la entrega de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) tu trabajo requiere que te caigas tu opinión?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) Sientes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) Sientes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) Sientes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) Sientes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) Sientes influencia sobre qué haces en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
n) sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
o) pierdes en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
p) te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
q) en tu trabajo sientes que ocuparte de los problemas personales de otros?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

25) Continuando con las exigencias y contenidos de tu trabajo, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:
¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) tus tareas tienen sentido?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) las tareas que haces te parecen importantes?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) tu trabajo te afecta emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) te sientes comprometido con tu profesión?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tu trabajo, en general, te desagrada emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

26) Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) tu trabajo tiene objetivos claros?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) sientes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) sientes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

27) Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibes en el trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) sientes en tu trabajo que formás parte de un grupo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) recibes ayuda y apoyo de tu jefe (inmediato) en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

28) Estas preguntas se refieren hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Estás preocupado/a por ...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) si te cambian de tareas contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) si te despiden o no te renuevan el contrato?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie...)?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

29) Las preguntas que siguen a continuación se refieren al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.
¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo es valorado por la dirección?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) la dirección te respeta en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) recibes un trato justo en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) se solucionan los conflictos de una manera justa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) se distribuyen las tareas de una forma justa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
n) tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud, bienestar y satisfacción

30) En general ¿dirías que tu salud es?

- 1 Excelente
- 2 Muy buena
- 3 Buena
- 4 Regular
- 5 Mala



31) Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.
Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) te has sentido agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) te has sentido felizmente agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) has estado emocionalmente agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) has estado cansado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) has tenido problemas para relajarte?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) has estado irritable?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) has estado tenso/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) has estado estresado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

32) Continuando con cómo te has sentido durante las cuatro últimas semanas, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.
Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) has estado muy nervioso/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
b) te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
c) te has sentido calmado/a y tranquilo/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
d) te has sentido desanimado/a y triste?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
e) te has sentido feliz?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6

33) ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración? Elige UNA SOLA RESPUESTA.

- 1 Muy satisfecho/a
- 2 Satisfecho/a
- 3 Insatisfecho/a
- 4 Muy insatisfecho/a

¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!

Anexo 5: Resultados de la evaluación de las 20 dimensiones para la evaluación de riesgos psicosociales en el COAR La Libertad -2017

1. Ritmo de trabajo

Tabla 34: COAR La Libertad. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al ritmo de trabajo-2017.

Preguntas	Siempre + muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna + nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Tienes que trabajar muy rápido?	51.2 [N=22]	44.2[N=19]	4.7[N=2]	N=[0]
	En gran medida + en buena medida	En cierta medida	En alguna medida + en ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	88.4[N=38]	9.3[N=4]	2.3[N=1]	[N=0]
¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	81.4[N=35]	11.6[N=5]	7.0[N=3]	[N=0]

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

2. Exigencias emocionales

Tabla 35: COAR La Libertad. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Exigencias-2017.

Preguntas	Siempre + muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna + nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿En tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	51.2 [N=22]	32.6[N=14]	16.3[N=7]	N=[0]
¿En tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	39.5 [N=17]	32.6[N=14]	27.9[N=12]	N=[0]
	En gran medida + en buena medida	En cierta medida	En alguna medida + en ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿Tu trabajo te afecta emocionalmente?	41.9[N=18]	23.3[N=10]	34.9[N=15]	[N=0]
¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	51.2[N=22]	30.2[N=13]	18.6[N=8]	[N=0]

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

3. Doble presencia

Tabla 36: COAR La Libertad. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la doble presencia-2017.

Preguntas	Siempre + muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna + nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	14.0[N=6]	51.2[N=22]	34.9[N=15]	[N=0]
¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	20.9[N=9]	55.8[N=24]	23.3[N=10]	[N=0]
¿Sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	34.9[N=15]	48.8[N=21]	16.3[N=7]	[N=0]
¿Sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	37.2[N=16]	39.5[N=17]	23.3[N=10]	[N=0]

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

4. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

Tabla 37: COAR La Libertad. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Inseguridad sobre las condiciones de trabajo-2017.

Preguntas	En gran medida + en buena medida	En cierta medida	En alguna medida + en ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿Si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	44.2[N=19]	20.9[N=9]	34.9[N=15]	[N=0]
¿Si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	46.5[N=20]	25.6[N=11]	27.9[N=12]	[N=0]
¿Si te cambian de tareas contra tu voluntad?	41.9[N=18]	27.9[N=12]	30.2[N=13]	[N=0]
¿Si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies)?	67.4[N=29]	11.6[N=15]	20.9[N=9]	[N=0]

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

5. Conflicto de rol

Tabla 38: COAR La Libertad. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al conflicto de rol-2017.

Preguntas	En gran medida + en buena medida	En cierta medida	En alguna medida + en ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	27.9[N=12]	48.8[N=21]	23.3[N=10]	[N=0]
¿Te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	11.6[N=5]	14.0[N=6]	74.4[N=32]	[N=0]
¿Te retrasas en la entrega de tu trabajo?	39.5[N=17]	39.5[N=17]	20.9[N=9]	[N=0]
¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	23.3[N=10]	34.9[N=15]	41.9[N=18]	[N=0]

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

6. Exigencias cuantitativas

Tabla 39: COAR La Libertad. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las exigencias cuantitativas-2017.

Preguntas	Siempre + muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna + nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	25.6[N=11]	30.2[N=13]	44.2[N=19]	[N=0]
¿Te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	9.3[N=4]	16.3[N=7]	74.4[N=32]	[N=0]
¿Te retrasas en la entrega de tu trabajo?	9.3[N=4]	30.2[N=13]	60.5[N=26]	[N=0]
¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	76.7[N=33]	18.6[N=8]	4.7[N=2]	[N=0]

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

7. Apoyo social de los compañeros:

Tabla 40: COAR La Libertad. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al apoyo social de compañeros-2017.

	Siempre + muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna + nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	44.2[N=19]	48.8[N=21]	7.0[N=3]	[N=0]
¿Tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	55.8[N=24]	41.9[N=18]	2.3[N=1]	[N=0]
¿Tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	34.9[N=15]	51.2[N=22]	14.0[N=6]	[N=0]

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

8. Previsibilidad

Tabla 41: COAR La Libertad. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Previsibilidad-2017.

Preguntas	En gran medida + en buena medida	En cierta medida	En alguna medida + en ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	48.8[N=21]	27.9[N=12]	23.3[N=10]	[N=0]
¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	74.4[N=32]	18.6[N=8]	7.0[N=3]	[N=0]

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017

9. Exigencias de esconder emociones

Tabla 42: COAR La Libertad. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las exigencias de esconder emociones-2017.

Preguntas	Siempre + muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna + nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	60.5[N=26]	23.3[N=10]	16.3[N=7]	[N=0]
	En gran medida + en buena medida	En cierta medida	En alguna medida + en ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿Te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	65.1[N=28]	14.0[N=6]	20.9[N=9]	[N=0]
	Siempre + muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna + nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	23.3[N=10]	23.3[N=10]	53.5[N=23]	[N=0]
	En gran medida + en buena medida	En cierta medida	En alguna medida + en ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	32.6[N=14]	23.3[N=10]	44.2[N=19]	[N=0]

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

10. Calidad de liderazgo

Tabla 43: COAR La Libertad. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la calidad de liderazgo-2017.

Preguntas	En gran medida + en buena medida	En cierta medida	En alguna medida + en ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿Tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	48.8[N=21]	14.0[N=6]	37.2[N=16]	[N=0]
¿Tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	62.8[N=27]	23.3[N=10]	14.0[N=6]	[N=0]
¿Tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	65.1[N=27]	20.9[N=9]	14.0[N=6]	[N=0]
¿Tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	65.1[N=28]	11.6[N=5]	23.3[N=10]	[N=0]

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

11. Inseguridad sobre el empleo

Tabla 44: COAR La Libertad. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la inseguridad sobre el empleo-2017.

Preguntas	En gran medida + en buena medida	En cierta medida	En alguna medida + en ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿Si te despiden o no te renuevan el contrato?	37.2[N=16]	30.2[N=13]	32.6[N=14]	[N=0]
¿Lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	27.9[N=12]	37.2[N=16]	34.9[N=15]	[N=0]

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

12. Apoyo social de los superiores

Tabla 45: COAR La Libertad. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Apoyo social de superiores-2017.

Preguntas	Siempre + muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna + nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	74.4[N=32]	11.6[N=5]	14.0[N=6]	[N=0]
¿Recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	69.8[N=30]	18.6[N=8]	11.6[N=5]	[N=0]
¿Tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	55.8[N=24]	27.9[N=12]	16.3[N=7]	[N=0]

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

13. Influencia

Tabla 46: COAR La Libertad. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Influencia-2017.

Preguntas	Siempre + muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna + nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	60.5[N=26]	25.6[N=11]	14.0[N=6]	[N=0]
¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu	39.5[N=17]	32.6[N=14]	27.9[N=12]	[N=0]
¿Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	62.8[N=27]	18.6[N=8]	18.6[N=8]	[N=0]
¿Tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	65.1[N=28]	16.3[N=7]	18.6[N=8]	[N=0]

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

14. Claridad de rol

Tabla 47: COAR La Libertad. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la claridad de rol-2017.

Preguntas	En gran medida + en buena medida	En cierta medida	En alguna medida + en ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	86.0[N=37]	11.6[N=5]	2.3[N=1]	[N=0]
¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	90.7[N=39]	9.3[N=4]	0.0[N=0]	[N=0]
¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	93.0[N=40]	7.0[N=3]	0.0[N=0]	[N=0]
¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	60.5[N=26]	32.6[N=14]	7.0[N=3]	[N=0]

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

15. Sentimientos de grupo

Tabla 48: COAR La Libertad. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al sentimiento de grupo-2017.

Preguntas	Siempre + muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna + nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	76.7[N=33]	16.3[N=7]	7.0[N=3]	[N=0]
¿Sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	86.0[N=37]	14.0[N=6]	0.0[N=0]	[N=0]
¿Os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	58.1[N=25]	37.2[N=16]	4.7[N=2]	[N=0]

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

16. Sentido de trabajo

Tabla 49: COAR La Libertad. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al sentido del trabajo-2017.

Preguntas	Siempre + muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna + nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Tus tareas tienen sentido?	97.7[N=42]	2.3[N=1]	0.0[N=0]	[N=0]
¿Las tareas que haces te parecen importantes?	93.0[N=40]	2.3[N=1]	4.7[N=2]	[N=0]
¿Te sientes comprometido con tu profesión?	95.3[N=41]	0.0[N=0]	4.7[N=2]	[N=0]

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

17. Justicia

Tabla 50: COAR La Libertad. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Justicia-2017.

Preguntas	En gran medida + en buena medida	En cierta medida	En alguna medida + en ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	69.8[N=30]	18.6[N=8]	11.6[N=5]	[N=0]
¿Se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	46.5[N=20]	25.6[N=11]	27.9[N=12]	[N=0]
¿La dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	48.8[N=21]	34.9[N=15]	16.3[N=7]	[N=0]
¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?	46.5[N=20]	32.6[N=14]	20.9[N=9]	[N=0]

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

18. Posibilidades de desarrollo

Tabla 51: COAR La Libertad. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Posibilidades de desarrollo-2017.

Preguntas	En gran medida + en buena medida	En cierta medida	En alguna medida + en ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	90.7[N=39]	7.0[N=3]	2.3[N=1]	[N=0]
¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	86.0[N=37]	7.0[N=3]	7.0[N=3]	[N=0]
¿Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	83.7[N=36]	14.0[N=6]	2.3[N=1]	[N=0]
¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	86.0[N=37]	7.0[N=3]	7.0[N=3]	[N=0]

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017.

19. Reconocimiento

Tabla 52: COAR La Libertad. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Reconocimiento-2017.

Preguntas	En gran medida + en buena medida	En cierta medida	En alguna medida + en ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿Tu trabajo es valorado por la dirección?	65.1[N=28]	27.9[N=12]	7.0[N=3]	[N=0]
¿La dirección te respeta en tu trabajo?	79.1[N=34]	18.6[N=8]	2.3[N=1]	[N=0]
¿Recibes un trato justo en tu trabajo?	79.1[N=34]	18.6[N=8]	2.3[N=1]	[N=0]

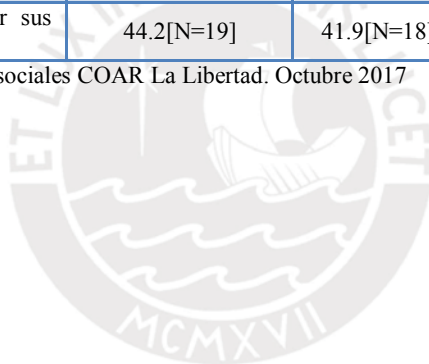
Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017

20. Confianza vertical

Tabla 53: COAR La Libertad Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Confianza vertical

Preguntas	En gran medida + en buena medida	En cierta medida	En alguna medida + en ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿Confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	55.8[N=24]	32.6[N=14]	11.6[N=5]	[N=0]
¿Te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	67.4[N=29]	25.6[N=11]	7.0[N=3]	[N=0]
¿Los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	44.2[N=19]	41.9[N=18]	14.0[N=6]	[N=0]

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales COAR La Libertad. Octubre 2017



Anexo 6: Entrevista a directivos y responsable de Coordinación Psicopedagógica

La entrevista se aplicó al Director General, a la Directora de Bienestar y Desarrollo a la Coordinadora de Psicopedagogía del COAR La Libertad con el fin de conocer la percepción en cuanto a la relación entre la organización del trabajo y la aparición de riesgos psicosociales en el trabajo.

Para efectos de la investigación se utilizó la siguiente codificación.

DG : Director General.

DBD : Directora de Bienestar y Desarrollo.

CP : Coordinadora de Psicopedagogía.

A continuación se presentan las respuestas brindadas por cada una de las personas entrevistadas.

- **¿Considera usted que existe una relación entre la organización del trabajo y la aparición de riesgos psicosociales en el trabajo?**

DG: De manera general, considero de que si existe una relación entre la organización del trabajo, con la aparición de riesgos psicosociales y en la institución también considero que existe esta relación.

DBD: Yo si considero que existe una relación entre la organización del trabajo y la aparición de riesgos psicosociales, ya que el modelo COAR es un nuevo modelo que se está implementando en el Perú, basado en una propuesta educativa para los estudiantes de 3ro, 4to y 5to, porque no solamente llevan el currículo nacional sino que también llevan el bachillerato internacional. Dado este panorama tanto los docentes como los especialistas de bienestar tienen una serie de riesgos personales como emocionales a los que se enfrentan. Digo personales porque muchos de los trabajadores viajan diariamente desde Trujillo para llegar a Virú corriendo el riesgo de llegar tarde debido a la distancia, de sufrir un accidente, sacrificando el tiempo que podrían dedicar a sus familias para dedicarlo a los estudiantes debido a las responsabilidades que han asumido laboralmente.

CP: Si existe una relación, vivimos 8 horas a más en el trabajo y se suma el tiempo que demoramos en desplazarnos llegamos a 12 horas dedicadas a la institución, más el tiempo que debemos dedicar a descansar no nos deja espacios para dedicarlos adecuadamente a la familia o dedicarnos a otra actividad. Entonces el hecho de pasar muchas horas en un ambiente laboral depende mucho de la organización del trabajo y esto es lo que rige muchas veces nuestro estado emocional, nuestro estado de ánimo propiciando la aparición de riesgos psicosociales.

- **¿Cuáles son los principales riesgos psicosociales que podrían estar afectando a los trabajadores?**

DG: Sí, básicamente en una de las áreas que es el área de bienestar, a diferencia del área académica que ya que los docentes ya han tenido alguna experiencia en el trabajo a distancia. El área de bienestar particularmente en el tema de la organización de los horarios que desgasta mucho al personal, principalmente y en eso soy consciente, el tener que laborar los fines de semana, que son los días con más trabajo en ésta área los desgasta bastante.

DBD: Uno como te mencioné anteriormente son las condiciones de trabajo porque el COAR queda lejos, el segundo el nivel de exigencia que deben cumplir para que los trabajadores aprendan el nuevo modelo en el mismo trabajo. Lo tercero es que nos demanda gran parte del tiempo, por lo que hay que invertir casi todo el día en el COAR y por último nuestra familia que dejamos pues son dos horas de ida y dos horas de retorno a nuestras casas, tiempo que podríamos disfrutar con la familia e hijos de compartir la parte afectiva y emocional que necesitan.

CP: Actualmente me parece que es la ansiedad, el tema del estrés. Considero que todavía no se ve el *burnout*, aunque habría que evaluarlo, pero así a nivel de observación general pienso que sí hay un tema de estrés. Pero básicamente el riesgo psicosocial que observo es la relación trabajo- familia y familia-trabajo, porque he podido conversar con los colegas y por mi propia experiencia personal. Esas horas que es gran cantidad de tiempo que se debe dedicar a la familia, pues son descontadas y en mi caso aunque solamente tengo a mi esposo, a mi mamá y otros familiares en casa hay un impacto definitivamente, más aún cuando hay hijos me imagino. Entonces esa relación trabajo- familia, familia trabajo, debe saber qué hacemos a qué nos dedicamos en el COAR, en qué invertimos ese tiempo ¿no? Por qué de repente damos un poquito más de tiempo al trabajo, creo que también entenderían porque es un trabajo apasionante y bonito que implica mucho compromiso, pero a la vez viéndolo desde la perspectiva trabajo familia impacta de todas maneras en nuestra familia, no solamente es bueno darle calidad de tiempo a la familia sino cantidad de tiempo.

- **¿Identifica en la institución, algún tipo de medida para prevenir la aparición de riesgos psicosociales en el trabajo?**

DG: Sí, pero son mínimas porque así cómo está organizado los tiempos para mitigar esos riesgos son muy escasos. Si necesitamos ver la forma de mitigar todo ello.

DBD: Existe un plan de adaptación que se ha diseñado a raíz de los problemas detectados a lo largo de estos tres años de existencia del COAR, para lograr que los trabajadores que recién ingresan se adapten a este nuevo modelo.

CP: Para empezar un factor protector para estos riesgos psicosociales viene a ser la gestión de liderazgo de nuestros directivos, ellos tienen un diálogo abierto, saben escuchar que también ayuda mucho a sentirse bien y a tener un clima laboral idóneo, a poder integrarte de una forma clara de una forma abierta y también poder desarrollar tu profesionalismo sin temor a que te puedan limitar. Ese aspecto yo creo que es un factor protector la gestión de liderazgo que es muy positivo. Por otro lado hay un programa para fortalecer el clima institucional, bueno desde mi área que es justamente el área para fortalecer el clima vamos a poner mucho más presencia en lo que viene a ser la comunicación con la familia, involucrar más a las familias de los trabajadores para que comprendan el trabajo. De otro lado también se celebran todos los meses los cumpleaños, también cuando existe una dificultad en los trabajadores todos aportamos, tratamos de ser solidarios y apoyar al que más lo necesita. Lo que ayuda mucho es el ambiente, ya que es un lugar muy bonito donde estamos rodeados de naturaleza, áreas verdes, espacios abiertos y mucha iluminación, eso ayudaría a prevenir los riesgos psicosociales.

- **¿En qué medida estaría dispuesto a prevenir la aparición de los riesgos psicosociales en la institución?**

DG: Si encuentro la fórmula definitivamente que la ponemos en práctica de inmediato.

DBD: Trabajaríamos con todo mi equipo porque todos formamos parte de la problemática, sobre todo el área psicopedagógica, el área de bienestar, con lo que es la parte emocional. Trabajaríamos con los profesionales para que aprendan a organizar sus tiempos y no sólo ellos, también nosotros como directivos responsables podamos distribuir el horario dándoles las facilidades para que ellos puedan también estar con su familia.

CP: Estaría bastante de acuerdo y muy motivada porque es un tema que personalmente lo he podido investigar, también he tenido la experiencia de elaborar un instrumento de medición en el cual trabajamos con diversos factores y variables como es el *burnout*, relación familia-trabajo, trabajo-familia y también el *mobbing* que ocurre en ciertas instancias, por lo que estaría muy de acuerdo para que de una forma más precisa podamos hacer una línea base de lo que nos estaría faltando fortalecer y poder prevenir estos riesgos.