

FACULTAD DE HUMANIDADES

Escuela Académico Profesional de Psicología

Tesis

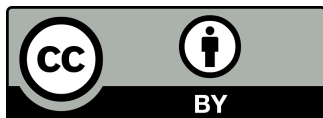
**Riesgos psicosociales y bienestar psicológico en
trabajadores de una cadena de supermercados
de Cusco, 2021**

Bernardita Valverde Godínez

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Psicología

Arequipa, 2022

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

RIESGO PSICOSOCIAL Y BIENESTAR PSICOLOGICO EN TRABAJADORES DE UNA CADENA DE SUPERMERCADOS CUSCO

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe	3%
	Fuente de Internet	
2	hdl.handle.net	1%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.urp.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.uwiener.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	Submitted to Universidad Continental	1%
	Trabajo del estudiante	
6	Submitted to Universidad Católica de Santa María	<1%
	Trabajo del estudiante	
7	repositorio.uigv.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
8	repositorioacademico.upc.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	

9	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
10	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
11	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repository.ucc.edu.co Fuente de Internet	<1 %
13	bonga.unisimon.edu.co Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad de Guadalajara Trabajo del estudiante	<1 %
16	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD Trabajo del estudiante	<1 %
18	repositorio.uti.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
19	alejandria.poligran.edu.co Fuente de Internet	<1 %

20	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
21	tdx.cat Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to ECCI Trabajo del estudiante	<1 %
25	ribuc.ucp.edu.co:8080 Fuente de Internet	<1 %
26	www.copsoq-network.org Fuente de Internet	<1 %
27	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
28	addi.ehu.es Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	Submitted to Universidad de Las Palmas de Gran Canaria Trabajo del estudiante	<1 %
31	revistas.ute.edu.ec	

<1 %

32

fddocuments.es

Fuente de Internet

<1 %

33

repositorio.escuelamilitar.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

34

repositorio.usil.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

35

revista.methaodos.org

Fuente de Internet

<1 %

36

madrid.ugt.org

Fuente de Internet

<1 %

37

repositorio.upeu.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

38

journals.continental.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

39

repositorio.ecci.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

40

repositorio.ucsp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

41

docplayer.es

Fuente de Internet

<1 %

42

repositorio.upla.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

43	repositorio.udea.edu.co Fuente de Internet	<1 %
44	1library.co Fuente de Internet	<1 %
45	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
46	ricsh.org.mx Fuente de Internet	<1 %
47	uctunexpo.autanabooks.com Fuente de Internet	<1 %
48	Submitted to ADEN University Trabajo del estudiante	<1 %
49	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
50	www.scielo.org.mx Fuente de Internet	<1 %
51	Submitted to Corporación Universitaria Iberoamericana Trabajo del estudiante	<1 %
52	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
53	Submitted to uniminuto Trabajo del estudiante	<1 %

54	Submitted to Universidad Anahuac México Sur Trabajo del estudiante	<1 %
55	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
56	Submitted to Unidad Educativa Isaac Newton Trabajo del estudiante	<1 %
57	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
58	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	<1 %
59	www.unimet.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
60	idoc.pub Fuente de Internet	<1 %
61	revistas.ucn.cl Fuente de Internet	<1 %
62	www.polodelconocimiento.com Fuente de Internet	<1 %
63	redpymes.org.ar Fuente de Internet	<1 %
64	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

65	Olga Regiane Pilegis. "Saúde mental e trabalho: redução progressiva dos riscos psicossociais labor-ambientais", Universidade de Sao Paulo, Agencia USP de Gestao da Informacao Academica (AGUIA), 2018 Publicación	<1 %
66	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
67	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC Trabajo del estudiante	<1 %
68	dspace.ucacue.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
69	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
70	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1 %
71	bdigital.uexternado.edu.co Fuente de Internet	<1 %
72	www.repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
73	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
74	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %

75	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
76	repositorio.uasf.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
77	repositorio.uchile.cl Fuente de Internet	<1 %
78	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
79	www.tesisenred.net Fuente de Internet	<1 %
80	repository.javeriana.edu.co Fuente de Internet	<1 %
81	(António José Guedes, Carla Serrão, Fernando Diogo, Maria José Araújo, Paulo Delgado, Sofia Veiga, Sílvia Barros and Teresa Martins). "Pedagogia / educação Social: teorias práticas: espaços de investigação, formação e ação", Repositório Aberto da Universidade do Porto, 2014. Publicación	<1 %
82	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1 %
83	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %

84	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
85	repositori.urv.cat Fuente de Internet	<1 %
86	vddb.library.lt Fuente de Internet	<1 %
87	repositorio.pucesa.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
88	repositorio.ufpso.edu.co Fuente de Internet	<1 %
89	repositorio.unphu.edu.do Fuente de Internet	<1 %
90	repositorio.ups.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
91	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
92	repository.usta.edu.co Fuente de Internet	<1 %
93	Claudia Saldaña-Orozco, María Ángeles Carrión-García, Ana María Gutiérrez-Strauss, Mónica Alejandra Hernández-Flores. "Desgaste psíquico y vulnerabilidad social de mujeres zapotlenses. Un estudio descriptivo", Universidad y Salud, 2017 Publicación	<1 %

94	Submitted to UNIBA Trabajo del estudiante	<1 %
95	editorial.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
96	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
97	portal.amelica.org Fuente de Internet	<1 %
98	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
99	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
100	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
101	search.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
102	www.mintra.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
103	www.oua-adh.org Fuente de Internet	<1 %
104	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
105	www.secretariasenado.gov.co Fuente de Internet	<1 %

106

www.vida-digna.org

Fuente de Internet

<1 %

107

crecimientopersonal.tips

Fuente de Internet

<1 %

108

pt.scribd.com

Fuente de Internet

<1 %

109

qdoc.tips

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

RIESGO PSICOSOCIAL Y BIENESTAR PSICOLOGICO EN TRABAJADORES DE UNA CADENA DE SUPERMERCADOS CUSCO

INFORME DE GRADEMARK

NOTA FINAL

/0

COMENTARIOS GENERALES

Instructor

PÁGINA 1

PÁGINA 2

PÁGINA 3

PÁGINA 4

PÁGINA 5

PÁGINA 6

PÁGINA 7

PÁGINA 8

PÁGINA 9

PÁGINA 10

PÁGINA 11

PÁGINA 12

PÁGINA 13

PÁGINA 14

PÁGINA 15

PÁGINA 16

PÁGINA 17

PÁGINA 18

PÁGINA 19

Resumen

De acuerdo con los resultados, el objetivo general del estudio es caracterizar la conexión entre el bienestar psicológico y los riesgos psicosociales de los empleados de supermercados de Cusco, Perú, en el año 2021. La metodología indica un estilo de estudio cuantitativo, aplicado, descriptivo-correlacional y no un experimento. Además, utilizando una muestra censal de 59 trabajadores, se distribuyeron dos cuestionarios para medir cada variable. La exposición a dichos peligros en el lugar de trabajo se evaluó con ayuda de la prueba ISTAS 21 de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, se usó el Cuestionario de Bienestar Psicológico de Carol Ryff para medición de la aptitud de los individuos al afrontar situaciones estresantes y recuperarse tras los contratiempos. Como resultado, la mayoría de los empleados (64 %) encontraron riesgos psicosociales nivel medio y en bienestar psicológico medio-alto (37 % y 58 %, respectivamente). Asimismo, con un coeficiente Rho de Spearman -0.311 como era de esperar, se descubrió una relación inversa entre ambos factores. En conclusión, cuanto menos expuestos están los trabajadores de los supermercados de Cusco a los riesgos psicosociales, mejor estarán emocionalmente.

Palabras clave: riesgo psicosocial, bienestar psicológico, trabajador

Abstract

According to the results, the general purpose of this study is to describe the connection between psychosocial risks and psychological well-being of supermarket workers in Cusco in 2021. The methodology indicates a quantitative, applied, descriptive-correlational study style and not an experiment. In addition, using a census sample of 59 workers, two questionnaires were distributed to measure each variable. Exposure to such workplace hazards was measured using the ISTAS 21 Psychosocial Hazards at Work Test, while coping strategies and resilience were assessed using the Carol Ryff Psychological Well-Being Questionnaire. As a result, most employees (64%) found moderate psychosocial risks and moderate-high psychological well-being (37% and 58%, respectively). Also, with a Spearman's Rho coefficient -0.311 as expected, an inverse relationship between the two factors was found. In conclusion, the less exposed Cusco supermarket workers are to psychosocial risks, the better off they are emotionally and mentally.

Keywords: psychosocial risk, psychological well-being, collaborator

Índice de Contenidos

Abstract	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas	vi
Índice de Figuras.....	viii
Introducción	ix
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1.1. Planteamiento del Problema	1
1.2. Formulación del Problema.....	3
1.3. Objetivos de la Investigación.....	3
1.4. Justificación de la Investigación	3
1.5. Hipótesis	6
1.6. Identificación de las Variables.....	6
1.7. Operacionalización de las variables.....	8
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	10
2.1. Estado del Arte.....	10
2.2. Bases Teóricas	18
2.3. Definición de Términos	34
CAPÍTULO III DISEÑO METODOLÓGICO	36
3.1. Enfoque de la Investigación.....	36
3.2. Tipo de Investigación.....	36
3.3. Nivel de Investigación	36
3.4. Diseño de Investigación.....	37

3.5.	Población y Muestra	37
3.6.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	37
3.7.	Procesamiento de Datos	40
3.8.	Aspectos Éticos	41
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN		42
4.1.	Estudio Descriptivo.....	42
4.2.	Estudio Bivariado.....	48
4.3.	Estudio Inferencial	49
4.4.	Discusión.....	51
Conclusiones		56
Recomendaciones		57
Referencias.....		58
Apéndices.....		64

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables	8
Tabla 2 Tipos de factores de riesgo psicosocial	24
Tabla 3 Impacto de los riesgos psicosociales	25
Tabla 4 Características de la población de estudio	37
Tabla 5 Fiabilidad del primer instrumento	38
Tabla 6 Análisis factorial del primer instrumento	39
Tabla 7 Fiabilidad del segundo instrumento	40
Tabla 8 Análisis factorial del segundo instrumento	40
Tabla 9 Nivel de exposición a riesgos psicosociales	42
Tabla 10 Nivel de exposición a exigencias psicológicas	43
Tabla 11 Nivel de trabajo activo y posibilidades de desarrollo	43
Tabla 12 Nivel de apoyo social y calidad de liderazgo	44
Tabla 13 Nivel de compensaciones del trabajo	44
Tabla 14 Nivel de exposición a conflicto trabajo- familia	45
Tabla 15 Nivel de bienestar psicológico	45
Tabla 16 Nivel de autoaceptación	46
Tabla 17 Nivel de relaciones positivas	46
Tabla 18 Nivel de autonomía	47
Tabla 19 Nivel de dominio del entorno	47
Tabla 20 Nivel de propósito en la vida	48
Tabla 21 Nivel de crecimiento personal	48
Tabla 22 Exposición a riesgos psicosociales y nivel de bienestar psicológico	49

Tabla 23 Coeficiente de correlación entre la exposición de riesgos psicosociales y el bienestar psicológico	50
Tabla 24 Interpretación del coeficiente Rho de Spearman	51

Índice de Figuras

Figura 1. Factores psicosociales en el trabajo. Nota: OIT (1984, p. 13).	22
Figura 2. Entorno psicosocial del trabajo	25
Figura 3. Estructuración del bienestar psicológico	30
Figura 4. Bienestar y trabajo	32

Introducción

Los estudios en ciencias administrativas y psicología han demostrado que la salud mental y los riesgos psicosociales en trabajadores, están relacionados.

Esto se debe al hecho de que esta nación se encuentra en un perpetuo estado de cambio y, por lo tanto, también lo está todo el entorno laboral. El mercado laboral, las relaciones laborales, la cultura organizativa y el significado del trabajo están influidos por la globalización, las crisis financieras, las nuevas tecnologías y los cambios demográficos y sociales, pero lo más importante es que las reacciones emocionales de los trabajadores se traducen en la productividad.

Se constituye que la relación del individuo con su empleo va más allá de solo ser un trabajo que le genera remuneración. Una persona puede sentirse integrada al grupo de personas que conforman la empresa como parte de su identidad, la cual tiene muchos matices y factores relacionados, dado que una organización es más complicada de entender que solamente un proceso productivo o servicio. El campo de la seguridad laboral es uno de estos factores que se encuentran afines con la organización y directamente relacionado con el bienestar psicológico del trabajador (Boulianne & Fortin, 2006).

Dentro de las actividades de producción en las organizaciones, los trabajadores pueden estar inmersos en riesgos psicosociales. Estos aparecen por determinadas circunstancias que se generan en el entorno laboral, y es importante reconocer que, al ser gran parte de la vida de las personas, el trabajo influye de gran manera en su bienestar psicológico.

El simple hecho de hacer algo dentro de una organización le da al trabajador un objetivo, algo a lo que aspirar, un logro, por lo que la actividad o rol que desempeña es un factor importante en la relación trabajo-bienestar personal que tenga la persona.

El tiempo también es importante en la relación emocional y el trabajo, ya que ayuda a equilibrar los momentos de descanso, los momentos familiares, los momentos profesionales, los deberes y el tiempo personal. Por otra parte, una persona busca estatus, esto indica que se esfuerza por ser alguien en la empresa y en la vida, y quiere que su acción profesional sea reconocida y respetada por la comunidad y el entorno.

Del mismo modo, y en relación con el tema de este estudio, es evidente que los riesgos psicosociales han empeorado en relación con la proporción de años anteriores; estos indicadores son consecuencia del alto nivel de atención requerido, la sensación de estar sobrecargado de trabajo y no poder afrontarlo; la necesidad de avanzar rápidamente en las tareas o de manejar múltiples responsabilidades a la vez. Estos indicadores nos revelan la importancia de tener un ambiente laboral saludable pero también algo muy esencial, a veces, el lugar de trabajo es peligroso para la salud mental de los empleados (Martínez & Rivera, 2019).

Esto hace que sea crucial conocer la salud mental y las posibles amenazas a las que se enfrentan los trabajadores de los supermercados de Cusco, a partir de ello confirmar el enlace prevalente entre las dos variables, de tal manera que el estudio permita dar continuidad al conocimiento y, sobre todo, contribuir al conocimiento científico en la población seleccionada para este estudio y poder generalizar los resultados y dar las contribuciones a poblaciones similares.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Planteamiento del Problema

Los empleadores tienen la responsabilidad de minimizar la exposición de sus trabajadores a agentes psicosociales potencialmente dañinos en el lugar de trabajo según la Ley N° 29783 y el Decreto Supremo N° 005-2012-TR (CEPRIT, 2015).

En relación con este ámbito, Según Moreno (2011), los riesgos psicosociales son aquellos que suponen peligros para el bienestar mental, emocional y social de los empleados (p. 8).

Cuando una persona está emocionalmente sana, la OMS (2020) define a una persona sana como aquella que es consciente de sí misma, resistente a las tensiones de la vida cotidiana y productiva en el lugar de trabajo y en la comunidad.

Ambos constructos están relacionados al desenvolvimiento laboral en sus distintas variaciones, los riesgos psicosociales y el bienestar emocional son parte importante del trabajo y por consiguiente del ámbito laboral.

Mencionando un poco el contexto laboral del 2021, la situación general de la pandemia otorgó una cifra de 64.9 millones de decesos hasta el 4 de marzo 2021 (OMS, 2020). Y que, dentro de este contexto el 93 % de personas que trabajan viven en países que aplican algún tipo de restricción o medida de seguridad como el cierre de los lugares de trabajo (OIT, 2020). Es por ello, que se puede decir que tanto trabajadores como empleadores fueron y son afectados por la situación pandémica que se ha venido atravesando los últimos dos años.

En América Latina esta realidad no es distinta, como consecuencia de la pandemia se han destruido casi 41 millones de puestos de trabajo en la zona (OIT, 2020)

y todos se han visto afectados por la muerte de más de 652 940 personas a causa de este virus, está claro que la pandemia ha tenido un impacto devastador (OMS, 2020), lo que hace de Latinoamérica la región más afectada junto con el continente asiático.

En el Perú, la tasa de desempleo casi se duplicó durante los periodos de marzo y diciembre del 2021 (INEI, 2021). Asimismo, en el Cusco, el desempleo ascendió hasta 28.4 % en comparación con el 2019 que se obtuvo 2.9 % (Cámara de Comercio de Cusco, 2021), que afecta la integridad emocional, tanto de las personas que cuentan con un trabajo como de las que no están laborando durante este periodo.

Una de las empresas que no ha paralizado sus actividades en la pandemia en el Cusco es la empresa que suministraba artículos de primera necesidad, que, dada su actividad, tuvo una mayor afluencia. A pesar de cumplir las normas de bioseguridad del gobierno, había riesgo biológico, los trabajadores se encontraban en un riesgo permanente al contagio del virus, situación que creó en ellos un miedo al contagio que afecta de manera considerable su salud mental, no solo por los cambios repentinos en el medio, sino también por el colapso de las capacidades psicológicas, como el bienestar emocional y otros indicadores psicológicos. Esto da lugar a la aparición de riesgos psicológicos que influyen negativamente en el crecimiento y el rendimiento diario de los empleados dentro de las empresas.

En este contexto, resulta útil evaluar por separado los riesgos psicosociales y el bienestar psicológico como indicador para medir la correlación. Se formularon las siguientes preguntas para profundizar esta investigación.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre los riesgos psicosociales y el bienestar psicológico de los trabajadores de una cadena de supermercados de Cusco, 2021?

I.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de riesgos psicosociales de los trabajadores de una cadena de supermercados de Cusco, 2021?
- ¿Cuál es el nivel de bienestar psicológico de los trabajadores de una cadena de supermercados de Cusco, 2021?

1.3. Objetivos de la Investigación

I.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre los riesgos psicosociales y el bienestar psicológico de los trabajadores de una cadena de supermercados de Cusco, 2021.

I.3.2. Objetivos específicos

- Describir el nivel de riesgos psicosociales en los trabajadores de una cadena de supermercados de Cusco, 2021.
- Reconocer el nivel de bienestar psicológico de los trabajadores de una cadena de supermercados de Cusco, 2021.

1.4. Justificación de la Investigación

I.4.1. Justificación teórica

En este contexto, se analizará el modelo estándar de vulnerabilidad de los trabajadores del comercio minorista a los riesgos psicosociales y su bienestar psicológico. Este resultado se podrá confrontar con investigaciones que hayan tratado de medir dicha relación entre sujetos con diferentes características sociales y laborales.

Los riesgos psicosociales son un fenómeno vinculado a cualquier tipo de trabajo, abarcando aspectos negativos que afectarían la capacidad del trabajador; mientras que el bienestar psicológico es alcanzar un estado óptimo que fusiona el nivel físico, psíquico y social de cualquier persona. Su análisis resulta imperante a la hora de

diagnosticar la situación laboral de una organización considerando que un factor puede perjudicar el alcance del otro.

Al ser un tema escasamente revisado, además, la investigación de la relación entre ambos factores es única. Esto ofrece a futuros investigadores la posibilidad de utilizar una estrategia similar y evalúen la relación tomando otros grupos de trabajadores en contextos diferentes.

I.4.2. Justificación práctica

La dirección y/o la alta gerencia de la cadena de supermercados en Cusco se beneficiarán enormemente de las conclusiones del estudio. Cuando una empresa es consciente de los peligros sociales y psicológicos que enfrentan sus empleados, puede protegerlos mejor, puede tomar medidas más informadas para proteger a esas personas. Adicionalmente, serán capaces de proponer medidas de control para disminuir los riesgos y prevenir potenciales problemas psicológicos en el recurso humano.

I.4.3. Justificación social

Científicos de Cusco quisieran evaluar los efectos de los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo sobre la salud mental de los empleados de supermercados, siendo este grupo el principal beneficiado dado que, una vez que el nivel gerencial sea consciente de los riesgos y la importancia del bienestar del trabajador; experimentará una mejor situación laboral y potencialmente se sentirán más satisfechos y motivados.

I.4.4. Justificación metodológica

El objetivo de este estudio correlacional y no experimental es demostrar cómo la exposición a riesgos psicosociales afecta el bienestar mental de una persona y, por extensión, en su capacidad para desempeñar sus funciones o prestar un excelente servicio al cliente. De esta manera, también se dan a conocer diversas posibilidades

para la potenciación de habilidades en el personal de una empresa de abarrotes en la ciudad de Cusco.

Estudiar los efectos de los riesgos psicosociales en la salud mental de los trabajadores tras una pandemia también podría servir de base para estudios en los campos de la organización, la calidad de los servicios y el bienestar de los empleados.

Esta investigación contribuirá al campo de la psicología organizativa y del avance de las ciencias humanas en general, teniendo en cuenta a las diversas empresas que cuentan con distintos ámbitos de trabajadores y brindan servicio a la comunidad.

Los resultados de esta serán procesados, y de acuerdo con estos, se buscará aplicar talleres y charlas para colaborar de esta manera con la salud mental en este establecimiento.

1.5. Hipótesis

I.5.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa e inversa entre los riesgos psicosociales y el bienestar psicológico de los trabajadores de una cadena de supermercados de Cusco, 2021.

I.5.2. Hipótesis específicas

- Existe un nivel alto de riesgos psicosociales en los trabajadores de una cadena de supermercados de Cusco, 2021.
- Existe un nivel medio-alto de bienestar psicológico en los trabajadores de una cadena de supermercados de Cusco, 2021.

1.6. Identificación de las Variables

V1: Riesgos psicosociales

Existen varias definiciones de los riesgos psicológicos, pero una de las más completas es la que ofrecen la OIT (Organización Internacional del Trabajo) y la OMS (Organización Mundial de la Salud). Por ello, al evaluar los posibles riesgos sociales y psicológicos que enfrentan los empleados, ambos grupos tienen en cuenta estos factores. (Informe del Comité Mixto OIT-OMS, 1984).

En general podemos decir que los riesgos psicosociales son aquellos aspectos relacionados con el trabajo que pueden afectar negativamente la salud mental y el bienestar emocional de los trabajadores. Estos pueden incluir factores como el estrés, el acoso laboral, la discriminación, la falta de apoyo en el trabajo, entre otros. Estos riesgos pueden tener efectos a corto y largo plazo en la salud de los trabajadores y pueden afectar su rendimiento laboral y su calidad de vida en general. Es importante que las empresas tomen medidas para identificar y abordar estos riesgos para garantizar un ambiente laboral saludable y seguro para todos los empleados.

V2: Bienestar psicológico

Un crecimiento positivo en el funcionamiento social, subjetivo y psicológico que caracteriza el bienestar psicológico (Fernández, 2017).

Por lo que podemos deducir que el bienestar psicológico se refiere a la percepción subjetiva de la salud mental y el equilibrio emocional de una persona. Se considera que una persona tiene bienestar psicológico cuando se siente satisfecha y positiva en relación consigo misma y su vida en general e incluyen aspectos como el

desarrollo personal, la resiliencia, la empatía, la autoeficacia y la autoestima. El bienestar psicológico se relaciona con la salud mental y el bienestar emocional y es esencial para el bienestar general y la calidad de vida de las personas.

1.7. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Medición
V1: Riesgos psicosociales	Es la mezcla de elementos que influyen en tu crecimiento y están presentes en el lugar de trabajo.	Exigencias psicológicas	Exigencias cognitivas Exigencias cuantitativas Exigencias emocionales Exigencias sensoriales Exigencia de ocultar emociones	1-23	1. Nunca 2. Solo unas pocas veces 3. Algunas veces 4. La mayoría de las veces 5. Siempre
		Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Control sobre el tiempo Influencia Posibilidades de desarrollo en el trabajo Integración en la empresa Sentido del trabajo	24-48	
		Apoyo social y calidad de liderazgo	Claridad de rol Calidad de la relación son superiores Conflicto de rol Calidad de la relación con compañeros Calidad de liderazgo	49-74	
		Compensaciones del trabajo	Inseguridad sobre el empleo Reconocimiento Inseguridad sobre las condiciones del trabajo	75-87	

		Conflicto trabajo- familia	Doble presencia	88,89		
V2: Bienestar psicológico	Es el desarrollo de habilidades y crecimiento personal en el que la persona muestra un funcionamiento positivo a nivel social, subjetivo y psicológico	Autoaceptación	Reconocimiento de defectos y virtudes	1,7,8,11,17,2 5,34	1. Totalmente en desacuerdo 2. Poco de acuerdo 3. Moderadamente de acuerdo 4. Muy de acuerdo 5. Bastante de acuerdo 6. Totalmente de acuerdo	
			Aceptación de la historia			
			Sentir orgullo de sí mismo			
			Sentido de seguridad individual			
		Relaciones positivas	Confianza en amigos	2,13,16,18,23 ,31,38		
			Amistades positivas			
			Comprensión hacia otras personas			
		Autonomía	Capacidad de dar a conocer sus ideas	3,5,10,15,27		
			Elección de valores propios que debe juzgar			
			Sostener decisiones			
Dominio del entorno	Sentido de responsabilidad por su situación actual	6,19,26,29,32 ,36,39				
	Adaptabilidad ante situaciones difíciles					
Propósito en la vida	Plantea metas constantemente Disfruta lo que hace planes	9,12,14,20,22 ,28,33,35				
Crecimiento personal	Busca nuevas experiencias Aprendizaje personal	4,21,24,30,37				

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Estado del Arte

2.2.1 Internacionales

Según "Variables psicosociales y su impacto en la salud emocional de los trabajadores de Ciauto Ltda", estudio realizado por Lara (2017) en Ambato, Ecuador, el objetivo era determinar cómo afectan los distintos aspectos de la vida de un empleado, tanto en el trabajo como en casa, a su salud mental mientras es empleado de un importante fabricante de automóviles.

En su investigación utilizó métodos cualitativos y cuantitativos, con una muestra de 98 trabajadores y dos instrumentos (el Test Istas 21, versión 2.0, para evaluar el funcionamiento psicosocial de los empleados y la escala de bienestar psicológico, como variable dependiente e independiente, respectivamente).

Como conclusiones de la aplicación y sistematización de los hallazgos de los instrumentos, se determinó lo siguiente: de las categorías de variables psicosociales, el sentimiento de grupo, la ayuda mutua y la colaboración son las más importantes; en cuanto al bienestar psicológico, en general se reconoció un nivel alto (69.39 %), impulsado por los niveles de autoestima, la certeza de un futuro seguro y los lazos familiares.

Mediante el uso del chi-cuadrado para examinar los datos, comprobamos que la salud mental del personal de la empresa no se veía afectada negativamente por la existencia de factores de riesgo psicosocial. Saldaña et al. (2020), evaluó el impacto de los riesgos psicosociales en la salud mental de los servidores públicos en México. La investigación fue no experimental y de naturaleza cuantitativa, con un enfoque más descriptivo que experimental.

La escala de compromiso laboral de Carol Ryff se aplicó a una muestra de 121 empleados para examinar el bienestar psicológico, evaluación del estrés mediante el cuestionario de Shackelton de desequilibrio recompensa-esfuerzo (RFEQ) y el cuestionario FRPS (NOM-035-STPS) para la identificación y evaluación de las amenazas psicosociales.

Según sus conclusiones, estos factores relacionados con el trabajo suponen una amenaza para la salud mental del personal, así como para su sensación de agencia y control. La carga de trabajo, las circunstancias ambientales y una formación inadecuada se encuentran entre los factores más importantes, mientras que los resultados del bienestar psicológico fueron una media de 4.62 sobre la base de una escala de 1 al 6. Esto indica que el bienestar de los empleados es algo elevado, debido a factores como el crecimiento individual, el nivel educativo y el acuerdo contractual. Se observó que la salud psicológica estaba directamente asociada con la tensión psicológica, pero sólo indirectamente con otros riesgos potenciales para la salud.

Por lo que los autores concluyeron que los aspectos de liderazgo, las interacciones sociales para limitar la exposición a los medios violentos pueden ayudar a reducir el estrés y mantener la salud mental bajo control.

Luceño et al. (2017) de Madrid realizaron un estudio sobre los factores de riesgo psicosocial como predictores del bienestar en el trabajo para evaluar el impacto que dichos factores tienen en la felicidad, la motivación y los niveles de estrés de los empleados del sector terciario de servicios.

Su estudio tuvo un carácter exploratorio con un análisis descriptivo y de enfoque cuantitativo; el cuestionario DECORE, con 44 preguntas, se presentó a una muestra probabilística de 865 personas.

Los resultados fueron, para la dimensión de control y la de recompensas, se obtuvo un puntaje de 246.64 y 351.54 – respectivamente. En otras palabras, el trabajador tiene una visión negativa de las variables psicológicas de su entorno. Por otro lado, las dimensiones de apoyo organizacional y demandas cognitivas no tienen resultados significativos, mientras que satisfacción, motivación y estrés tienen un alto puntaje, y de acuerdo con el análisis correlacional se observó que la satisfacción y la motivación tienen una relación inversa con los riesgos psicosociales, mientras que con los niveles de estrés de acuerdo con la estadística se presentó una relación directa.

Por lo anterior los autores concluyeron que las variables de riesgo psicosocial determinan el bienestar de un empleado., el cual fue de un alto nivel para la satisfacción y la motivación que ellos sienten, y de nivel bajo en cuanto al estrés que presentan.

El propósito del artículo de Escudero y Pérez (2019) fue identificar y evaluar los riesgos psicosociales que conducen a cambios en el bienestar psicológico, a los que los autores se refieren como resultado de la carga mental a la que están sometidos por la naturaleza de su trabajo. La investigación fue descriptiva e incluyó un análisis bibliográfico; la base de datos incorpora los resultados de una segunda encuesta nacional española sobre seguridad y salud en el trabajo, así como de la séptima encuesta nacional sobre los riesgos psicológicos de los trabajadores.

Sobre la base de ello concluyeron que el personal docente es el tercer sector que más presentó agobio en su centro laboral con un 29.2 % de representatividad; respecto a las exigencias emocionales se evidenció que el 91.3 % se encontraba con un nivel alto, en razón que los docentes entablan relaciones sociales con sus alumnos. La investigación sobre las condiciones de seguridad y salud corroboró esta conclusión según la cual las ocupaciones que requieren una mayor conexión con el público en general (estudiantes) ofrecen mayores riesgos psicosociales y una mayor carga mental

y emocional. Por lo tanto, se determinó que los educadores corren el riesgo de sufrir resultados negativos debido a la elevada carga mental y emocional que se ve influida por los riesgos psicosociales.

Osorio, et al. (2021) evaluó la calidad de vida y la resiliencia de los empleados expuestos a peligros psicosociales.

Los sujetos integraban la policía nacional en servicio activo o en la reserva. En este estudio descriptivo-cuantitativo no experimental se encuestó a un total de 30 policías mediante un cuestionario de 19 preguntas elaborado por el Ministerio de Protección Social de Colombia. Con un 42.3 % de riesgo extremadamente alto, los resultados confirmaron que ser policía es muy estresante y potencialmente perjudicial para la salud.

Las variables de riesgo psicosocial fueron analizadas para las poblaciones de Mutiscua y Santo Domingo de Silos por Gutiérrez et al. (2021) en Bucaramanga, Colombia.

En su investigación se utilizaron métodos cuantitativos y descriptivos. Utilizó la herramienta de factores de riesgo psicosocial, que analizó componentes extralaborales, intralaborales y de salud mental. Los datos demostraron que ninguna de las dos comunidades presenta un riesgo elevado, por lo que las repercusiones en su salud no están relacionadas con su trabajo ni con el estrés.

Benavides et al. (2020) analizó la salud mental de los policías de una región específica de Colombia. Para ello, utilizaron un análisis descriptivo en el desarrollo de su investigación. A una muestra aleatoria de 602 policías se les administró la medida de bienestar psicológico. Los resultados fueron los siguientes: la dimensión de bienestar subjetivo tuvo el mayor valor con 64 %, seguido por el bienestar material con 59 %, a diferencia del bienestar laboral que tuvo la menor cifra de 45 %; en general la escala

tuvo un valor de 61 %. Por ello, constataron que los policías de la zona tenían un alto grado de salud psicológica y sugirieron aplicar técnicas para aumentar la satisfacción laboral.

2.2.2 Nacionales

Quispe (2017) se propuso examinar la relación entre la exposición de los empleados a riesgos psicosociales y su nivel de productividad en el trabajo. Debido a las limitaciones de los datos disponibles, se recurrió a un estudio descriptivo que sirviera a este propósito. Veinte trabajadores participaron en el estudio, que utilizó el formulario SUSESO - ISTAS 21 para evaluar la variable independiente y las evaluaciones del rendimiento para cuantificar la variable dependiente.

En consecuencia, el ochenta por ciento de los trabajadores tenían un riesgo psicosocial positivo, y el 60 % de los agentes tenían una demanda psicológica positiva, es decir, tienen un buen ritmo de trabajo que no les provoca cansancio emocional. Según los resultados estadísticos, parece que las cualidades psicosociales de los agentes están significativamente relacionadas con las de la población en general y su rendimiento laboral, si el valor de la correlación de Pearson es superior o igual a 0.98 y el nivel de significación es inferior a 0.05.

Bayona (2019) realizó en Piura, un estudio para evaluar las presiones emocionales a las que están sometidos los trabajadores del transporte en Perú. Se usó una muestra de 20 empleados utilizando la escala psicosocial de Copenhague para un estudio descriptivo-cuantitativo. Los resultados de los aspectos examinados reforzaron el alto grado de peligrosidad psicológica a la que están expuestos los empleados como consecuencia de su estudio. Con valoraciones de 15.90, 16.30, 16.20, 11.75 y 6.45, respectivamente, las cinco características analizadas de trabajo activo, exigencias psicológicas y crecimiento de las actividades, en toda la empresa, los empleados han

experimentado un alto nivel de apoyo social, compensación y doble presencia. Por lo tanto, el autor llegó a la conclusión de que los empleados son susceptibles de sufrir altos niveles de exposición a riesgos psicosociales, lo que tendrá efectos negativos en su salud mental.

Por el contrario, Orellana (2017) con el objetivo primordial de cuantificar en qué medida las enfermeras del hospital regional están expuestas a riesgos psicosociales y cómo esto afecta su salud física y mental, a pesar de no utilizar un método experimental, los resultados son cuantitativamente descriptivos. Este examen se realizó mediante el test Goldberg-GHQ12 a 72 profesionales de enfermería (muestra del estudio). Los resultados fueron los siguientes: el 56 % de los empleados presentaba un grado de riesgo medio, en tanto el 11 % tenía un nivel de riesgo alto; el 51 % consideraba que su estado de salud era negativo, mientras que el 49 % lo calificaba de bueno. Como resultado, se determinó que la profesión sanitaria es uno de los entornos más hostiles en comparación con otros campos de trabajo, ya que los empleados son responsables de la vida o la muerte de sus pacientes, lo que supone una carga emocional.

Según Ponce (2020) se realizó un estudio sobre los riesgos psicológicos en el trabajo de los empleados de limpieza industrial de un centro comercial de Lima, con el fin de identificar los riesgos psicosociales que enfrentan en relación con la epidemia COVID 19. Mediante el uso de una entrevista con una muestra de 13 empleados y una técnica fenomenológica cualitativa, obtuvo la siguiente conclusión sobre la evaluación de cinco aspectos de la variable de investigación: la cantidad de excedente de demanda era media-alta; había pruebas claras de que las exigencias laborales eran muy altas, y esto se traducía en sobrecargas emocionales. Hubo un hallazgo significativo en la dimensión de la doble presencia porque se les exigía completar tareas fuera del horario laboral habitual. Por otro lado, en cuanto a la tercera dimensión, se definió como nivel

bajo, ya que existe un alto compromiso con sus tareas. El factor de apoyo emocional inadecuado y la calidad del liderazgo se consideraron deficientes, ya que no hay coincidencia en el estilo de funcionamiento, y por último, la compensación laboral fue de nivel bajo respaldado por los bajos niveles de reconocimiento de trabajo por parte de sus superiores.

Sin embargo, Pérez (2018) evaluó el impacto de los factores de riesgo psicosocial en los niveles de estrés en docentes universitarios de Tarapoto, donde participaron 49 docentes de diferentes grados y asignaturas en un diseño muestral estratificado (cuestionario ISTAS 21).

Dado que el bienestar de los trabajadores está vinculado en proporción directa al grado de aumento o disminución de los riesgos psicosociales (a los que están expuestos los profesores), existe una relación estadísticamente alta entre las variables del estudio con un coeficiente de correlación de 0.653. Dada la importancia de los riesgos psicológicos para los educadores, el autor sugirió que se realizarán campañas de sensibilización sobre salud laboral.

Torres (2021), en "Variables de riesgo psicosocial en trabajadores industriales, clientes de una empresa consultora en Lima, 2020", analizó los peligros psicológicos a los que se enfrentan las personas que trabajan en la industria manufacturera. La encuesta sobre factores psicológicos y sociales en el lugar de trabajo se aplicó a 150 trabajadores seleccionados al azar de la empresa en estudio. El porcentaje de personas que reportaron factores de riesgo de alto nivel fue de 40 %, mientras que el porcentaje que reportó un nivel medio fue de 34.75 %, y el porcentaje que reportó un bajo nivel fue de 25 %. El autor concluye que el entorno laboral está relacionado con el estrés, los problemas de salud mental y la falta de motivación para trabajar.

Sin embargo, Tapia (2021) investigó la conexión entre estas dos ideas en el contexto de los trabajadores del transporte en un barrio de Lima. Tanto un estudio experimental como un análisis descriptivo-correlacional constituyeron la base de su investigación. Para evaluar la primera y segunda variables, respectivamente, se utilizó una escala de factores de riesgo psicosocial y una escala condensada de calidad laboral, en una muestra de 108 trabajadores. Al final, constataron que el 54.2 % de los trabajadores experimentaron riesgos psicológicos significativos. Para determinar la dirección de la relación entre las dos variables, se utilizó el estadístico de Spearman, y el coeficiente resultante de -0.234 indicó una relación inversa.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Riesgo psicosocial

Los peligros psicosociales en el lugar de trabajo también se conocen como “situaciones que, con un grado alto de probabilidad, pueden aquejar de forma grave a los trabajadores, ya sea a un nivel físico, social o mental” (Camacho y Rocío, 2017, p. 161). “El riesgo psicosocial está vinculado a los factores perjudiciales a la salud que surgen en la organización del trabajo y provocan daños fisiológicos, emocionales, cognitivos y conductuales” (Moreno & Baez, 2010, p. 11). Esto, a su vez, puede desencadenar enfermedades con distintas circunstancias de frecuencia, intensidad y duración.

Según el Minsa, los riesgos psicosociales se definen como "situaciones que ocurren en el lugar de trabajo y que están relacionadas con factores organizacionales e impactan negativamente en la salud mental, física y social del trabajador en el lugar de trabajo y, por extensión, en sus perspectivas profesionales" (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2014).

Las consecuencias directas influyen en el mismo trabajador y en la empresa que presta sus servicios. Para el primero se percibe cambios en la conducta, afectaciones del área cognitiva como problemas con la memoria y la concentración; el grupo en su conjunto padece enfermedades mentales y físicas. Por otro lado, la repercusión de la empresa está representada en el absentismo laboral, ocurrencia de accidentes y disminución de productividad (MINSA, 2005).

El Centro de Prevención de Riesgos Laborales se hace eco de ello, señalando que el bienestar mental, físico, social y laboral de un empleado están interconectados (CEPRIT, 2015, p. 4).

En consecuencia, esto “genera riesgos como estrés en el trabajo, síndrome de burnout, acoso, y otras tantas situaciones que inevitablemente perjudica la psique, el físico y la sociabilidad de la persona” (CEPRIT, 2015, p. 8).

Características

Para Moreno y Báez (2010), los siguientes puntos definen los peligros psicosociales:

a) Se extienden en el espacio y el tiempo

Posibilidad de peligros psicológicos y sociales está circunscrito a un espacio y un tiempo determinado, correspondiente a aspectos propios de la actividad o tarea que se les asigna.

b) Dificultad de objetivación

Se dificulta la capacidad de concentración originado por condiciones laborales.

c) Afectan a los otros riesgos

Actúan como desencadenantes de otros riesgos, que dada la interacción crea un ambiente favorable para la ocurrencia de fallas y condiciones que ponen en una situación vulnerable a los trabajadores.

d) Tienen escasa cobertura legal

Existen varias normas estatales que regulan la seguridad y los riesgos ergonómicos, entre otros, pero no es el caso de los riesgos psicológicos, cuyo desarrollo legislativo aún está en proceso.

e) Están moderados por otros factores

La probabilidad de que se produzca un riesgo depende de las particularidades de cada situación de la persona, por lo que la experiencia y perspectiva personal influye.

f) Dificultan la intervención

La naturaleza de este tipo de riesgos hace que el manejo no sea claro, a diferencia del riesgo de seguridad u otro tipo, se puede identificar

concretamente la razón y dar solución. Sin embargo, una intervención del tipo psicosocial no tiene resultados ni tiempos certeros.

Clasificación

En el campo laboral, los riesgos psicosociales, dada la interacción que se ejerce entre el trabajo y su contexto, existen impulsores que pueden repercutir en la salud mental y pueden clasificarse de la siguiente manera:

a) Características del empleo

Es influenciado por aspectos como las condiciones del ambiente físico, la condición de contrato de servicio y la organización de la jornada.

b) Características de la tarea

Engloba aspectos concernientes a la labor que se encomienda a los trabajadores, como: el tiempo de trabajo, la monotonía de la actividad, la responsabilidad, la demanda de resultados y la responsabilidad por el puesto que ocupa.

c) Estructura de la organización

La ausencia de definición de funciones y de compromiso se traduce en una falta de reconocimiento de los esfuerzos de los empleados.

d) Comunicación

Se relaciona con el liderazgo aplicado en el trabajo, las interacciones interpersonales y los niveles de comunicación (Consejería de Economía Hacienda y Empleo, 2016).

2.2.2.1 Factores psicosociales

El ámbito de estudio de las variables psicosociales es amplio y complejo.; por ello, es imprescindible reconocerlos y nombrarlos. El factor psicosocial no tiene necesariamente un impacto negativo sobre el trabajador o su situación. Por ello, el

motivo por el que, en ocasiones, “los causantes generan un efecto positivo es que el escenario de la compañía es apropiado para el individuo, de tal modo que puede desarrollarse personal y profesionalmente” (Moreno & Baez, 2010, p. 9).

A su vez, esto impulsaría la disposición de los empleados a aprender y crecer, así como su productividad, aprendizaje y competencia general. Sobre la base de su definición conceptual, los factores psicosociales en el trabajo surgen de un proceso de interacción dinámica entre el ambiente laboral, las tareas o actividades designadas y las condiciones de la organización.

Ello produce un efecto en el trabajador, por lo que la manera en que reacciona depende de su capacidad, necesidad, su cultura, expectativa y aspectos personales. Sin embargo, si esta interacción resulta ser negativa, ello puede producir afectaciones en su desempeño, su satisfacción y, por último, no menos importante su salud (OIT, 1984). Lo descrito se encuentra gráficamente en la siguiente figura.

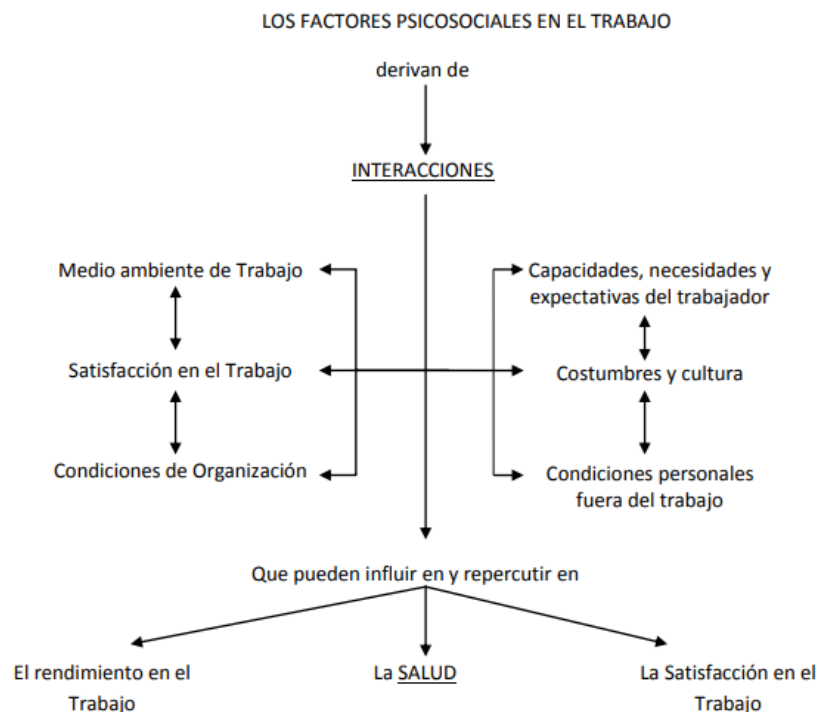


Figura 1. Factores psicosociales en el trabajo. Nota: OIT (1984, p. 13).

2.2.2.2 Factores de riesgo psicosocial

Cuando el entorno psicológico y social de un individuo está desequilibrado, puede provocar desadaptación, tensión y estrés (Moreno y Báez, 2010, p. 8). De ello se deduce que la salud mental del trabajador puede resentirse como consecuencia del factor de riesgo psicológico.

“El riesgo psicosocial concierne distintos factores: (a) el individuo o trabajador, (b) las condiciones del ambiente laboral y (c) las relaciones interpersonales que tienen y no tienen vínculo con el trabajo, pero aun así inciden en él” (Bobadilla, Garzón, & Charria, 2018, p. 134). No obstante, “identificar y prevenir los riesgos son acciones complejas debido a que la empresa debería tomar en cuenta los múltiples factores que derivan de los mencionados” (Mosquera, Parra, & Castrillón, 2016, p. 260).

Los tipos de factores psicosociales pueden ser clasificados por su presencia en el ambiente de trabajo, es decir, intralaboral y extralaboral.

Tabla 2

Tipos de factores de riesgo psicosocial

Factores	Dimensión	Aspectos
Factor de riesgo intralaboral	Exigencia laboral	Carga de trabajo
		Carga mental
		Estado emocional
		Responsabilidad exclusiva del cargo
		Duración de la jornada laboral
		Consistencia del puesto de trabajo
		Condiciones físicas del entorno laboral
	Control	Manejo y autonomía de las tareas y actividades
		Oportunidad para demostrar las aptitudes
		Adaptación al entorno cambiante
		Tareas y funciones definidas
		Capacitación y enseñanza al trabajador
	Recompensa	Reconocimiento del esfuerzo del trabajador
		Sentimiento de pertenencia a la entidad y sus logros
Factor de riesgo extralaboral	Condición laboral	Tiempo disponible fuera del horario laboral
		Relaciones familiares y amicales
		Grupo de ayuda y soporte
		Situación económico-financiera de la familia
		Particularidad del hogar y su entorno
		Impacto del marco extralaboral en el rendimiento del trabajo
		Medio y tiempo de transporte para acudir al centro laboral
	Aspecto individual	Situación sociodemográfica
		Situación ocupacional

Nota: Elaboración propia con base en CEPRIT (2015)

Las variables de riesgo tienen efectos diversos en la organización. El siguiente diagrama ilustra cómo las variables de riesgo en el lugar de trabajo tienen efectos directos e indirectos (mediados) en la vida del trabajador.

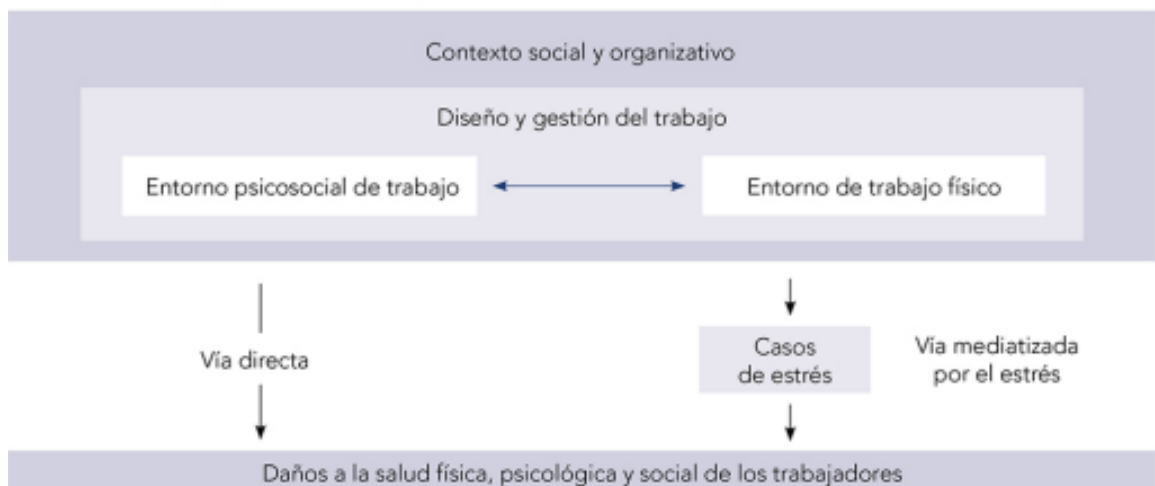


Figura 2. Entorno psicosocial del trabajo

Nota: INSST (2010, p. 14)

El impacto del riesgo psicosocial, por lo tanto, puede manifestarse a través de circunstancias directas e indirectas como:

Tabla 3

Impacto de los riesgos psicosociales

Impacto	Descripción
Impacto directo	Padecimiento o discapacidad temporal
	Absentismo
	Incapacidad permanente
	Incidentes y accidentes laborales
	Imprevistos en el trabajo
Impacto indirecto	Bajo rendimiento y calidad del trabajo
	Disminución de la rentabilidad por trabajador
	Alta rotación laboral

Nota: Elaboración propia con base en (INSST, 2010, p. 13)

El bajo rendimiento y la calidad del trabajo, la disminución de la rentabilidad y un incremento en la rotación laboral crearía condiciones idóneas para que se presenten más accidentes y enfermedades ocupacionales.

2.2.2.3 El Modelo de ISTAS

El modelo de ISTAS está basado en diversas investigaciones, tiene la finalidad de evaluar e implementar medidas preventivas ante los riesgos psicosociales en el trabajo y tiene un alcance amplio para todo tipo de organizaciones. El modelo posee cinco grupos de riesgo (Neffa, 2015):

a) Exigencias psicológicas

Hace referencia a los tipos de requerimientos emocionales a los que están sometidos los trabajadores.

b) Doble presencia

Incluye la carga emocional por las actividades domésticas, el cual sumado al trabajo influye en el trabajador.

c) Control sobre el trabajo

Son las exigencias personales acerca de un mayor compromiso y resultados en el trabajo, por ejemplo, en los tiempos que toma realizar una tarea.

d) Relaciones sociales en la empresa y liderazgo

Engloba los aspectos relacionados al nivel de interacción entre el individuo y los demás, así como en el estilo de liderazgo.

e) Compensaciones del trabajo

Surte como consecuencia del cumplimiento de sus labores, lo que muchas veces le otorga seguridad del futuro.

2.2.2.4 Enfoques teóricos del riesgo psicosocial

Los riesgos psicosociales son analizados desde diferentes perspectivas como:

El Modelo de Karasek/Johnson/Theorell. El desajuste de la capacidad de un individuo para ejercer un control discrecional y las exigencias psicológicas de su puesto en una organización se conoce como desequilibrio autonomía-control, ya sean de tipo emocional o físico propios de la actividad, en contraste con el nivel de control que el empleado tiene sobre las cosas, así como la independencia con la que realiza su tarea.

Este modelo pone énfasis en el control sobre el trabajo, ya que se trata de una condición que le permite o no a los trabajadores desarrollarse plenamente. En ese sentido, el control trata de la autonomía y el crecimiento del talento del empleado. Por lo que, una situación de estrés es originada por la falta de autonomía y la aptitud para solucionar los retos dentro del trabajo, más que la demanda de actividades laborales (Fernández, 2017).

Modelo de Siegrist. Otro nombre para este problema es la disparidad entre la necesidad de trabajadores y su remuneración. Este enfoque marca una contraposición de dos aspectos: por un lado, el requerimiento de un mayor esfuerzo de los trabajadores de parte de la institución, y por otro lado, la compensación obtenida por su trabajo.

En consecuencia, un escenario en el que la relación entre esfuerzo y recompensa está desequilibrada, que exige un mayor esfuerzo de los trabajadores sin una recompensa suficiente tiene consecuencias perjudiciales en su salud. Además, se consideran aspectos como amenazas por despido, condiciones deficitarias del ambiente de trabajo, ausencia de expectativas de promoción, cambio en las tareas y degradación de puestos.

Más adelante el modelo incorporó un término adicional que es el *sobre compromiso*, que plantea que un trabajador actúa de manera voluntaria en poner mayor esfuerzo a sus actividades en expectativa de recibir una mayor recompensa o

reconocimiento de su trabajo, sin embargo, si no lo recibiera esto traería consecuencias negativas en su salud.

Comparando este enfoque con el de Karasek, el modelo de Siegrist considera aspectos de la personalidad de los trabajadores que actúan de manera comprometida en función al reconocimiento que reciben (Marrero & Aguilera, 2018).

La justicia organizacional. Este enfoque tiene en cuenta los aspectos interpersonales y afirma que los individuos actúan teniendo en cuenta la equidad en la organización, basándose en si el entorno de trabajo es más o menos favorable que el de otros empleados en cuanto a las relaciones entre compañeros, los procedimientos seguidos y los recursos asignados.

Los factores que se considera como riesgos son el sentido de coherencia, el maltrato y la justicia. La ausencia de un sentimiento de justicia se asocia a un incremento de perjuicios en la salud mental, como el estrés (Zambrano, 2020).

Modelo ISTAS. Esta estrategia utiliza las competencias de Karasek y, en menor medida, de Siegrist. Los aspectos fisiológicos, emocionales, cognitivos y conductuales son factores de riesgo psicosocial adquiridos en el lugar de trabajo. Por lo que la exposición a los riesgos y condiciones de trabajo traerá consigo respuestas en el sentimiento de satisfacción y autoeficacia (Moncada, Llorens, Salas, Moriña, & Navarro, 2021).

2.2.2 Bienestar psicológico

Según Ryff y Keyes, la salud psicológica de una persona mejora a medida que crecen sus habilidades y capacidades para que pueda realizar el propósito de su vida (Sales, Mayordomo, Satorres, & Meléndez, 2016, p. 102).

También, se considera como un estado en el que los individuos pueden perfilar y explotar su potencial, hecho que está ligado a las metas personales que se traza cada

ser humano a lo largo de su vida, así como también la actitud con la que enfrenta los desafíos (Moreto, Gabior, & Barrera, 2017).

Otro tipo de definiciones vinculan el bienestar psicológico al sentido de felicidad, satisfacción, superación de un estado depresivo y experimentación de diversas emociones positivas (Valerio & Serna, 2018).

Con base en esta premisa, es correcto decir que alcanzar un estado de felicidad depende de la percepción subjetiva del individuo. Liberalesso (2001) como se citó en Maganto, Peris y Sánchez (2019), expresa que esta percepción es mucho más relevante que las condiciones objetivas a las que las personas puedan estar sujetas.

De forma similar a como Romero, Brustad y García (2007) caracterizan el bienestar psicológico, destacan su complejidad que conecta varios factores individuales y comunitarios, como la personalidad, la ubicación geográfica, el género y su entorno de desarrollo, entre otros.

El bienestar depende de tres dimensiones: corporal, social y psicológica (Figura 3); esta última se vincula a la personalidad del individuo que, a su vez, tiene relación con lo social.

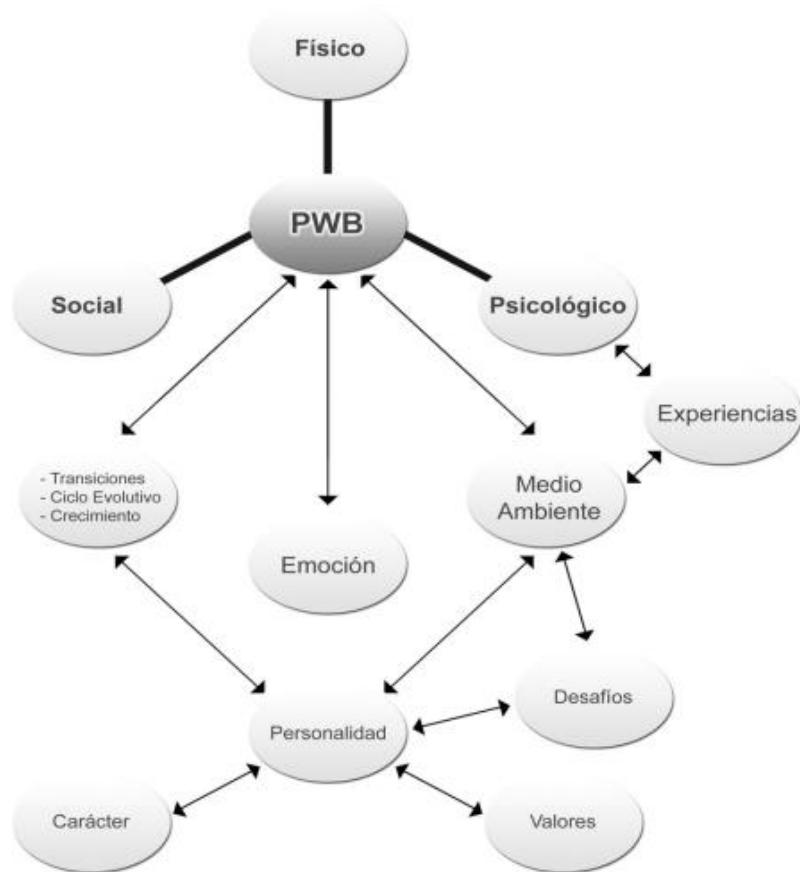


Figura 3. Estructuración del bienestar psicológico

Nota: Tomado de Romero, Brustad y García (2007)

2.2.2.1 Dimensiones del bienestar psicológico

La psicóloga Carol Ryff desarrolló un modelo que incluye los siguientes seis factores (Chacaltana, 2019) para evaluar el grado de felicidad y satisfacción con la vida.

Autoaceptación. Es una de las peculiaridades fundamentales de la marcha positiva. Los individuos que tienen una autoaceptación alta cuentan con una imagen optimista de sí mismos, dado que ya aceptaron su personalidad, sus defectos y los errores que cometieron en el pasado (Barragán, 2021). Los trabajadores que tienen una baja autoaceptación no se sienten satisfechos con su vida e, incluso, llegan a sentirse decepcionados de los errores de su pasado deseando ser diferentes a cómo eran.

Relaciones positivas. Implica generar y mantener relaciones positivas con otros individuos, que se caracterizan por practicar la confianza y empatía (Sandoval &

Urbina, 2018) y ser estables y significativas. Las personas que se encuentran aisladas socialmente experimentan soledad y falta de ayuda, cosa que llega a dañar la salud física y mental (Vielma & Alonso, 2010).

Propósito de vida. Tiene que ver con la “sensación de tener una dirección o un camino que motive al individuo a mejorar, avanzar y desarrollarse” (Cortés, 2015, p. 46).

Crecimiento personal. El desarrollo personal se refiere al examen del potencial de una persona para crear escenarios perfectos que estimulen sus habilidades, permitiendo su crecimiento personal (Sandoval & Urbina, 2018, p. 18).

Autonomía: Mide el grado en que el individuo es proactivo. Es decir, “qué tanto poder tiene para actuar acorde a un juicio propio, con independencia y sentido de coherencia para apegarse a sus convicciones” (Cortés, 2015, p. 46). Asimismo, la autonomía también es percibida como una “cualidad esencial que sienta y fortalece las bases de la individualidad cuando la persona se tiene que enfrentar a diversos contextos sociales, esto le permite mantener una autoridad personal y, en consecuencia, resistir la presión social (Vielma & Alonso, 2010, p. 272).

Dominio del entorno: El término "libre albedrío" se utiliza para describir la "capacidad de una persona para seleccionar o crear condiciones que promuevan el logro de metas y objetivos y la realización de deseos" (Mayordomo, Sales, Satorres, & Meléndez, 2016, p. 102).

Cuando los individuos tienen un gran grado de dominio sobre su entorno, creen que pueden controlar e incluso manipular los factores que les rodean (Vielma & Alonso, 2010, p. 272).

2.2.2.2 Bienestar psicológico y el trabajo

El término "bienestar psicológico en el trabajo" se utiliza para describir la visión positiva o negativa de un empleado sobre su lugar de trabajo (Córdoba & Sander, 2018). Es producto de la valoración que realiza una persona; comprende tres aspectos: el estado emocional (positivo o negativo), aspecto cognitivo (la apreciación de cómo les fue en sus actividades) y tercero las relaciones entre los dos primeros componentes (Veenhoven, 1994).

De acuerdo con Warr (1999) el trabajo es concebido como un elemento de bienestar económico, sin embargo, muchas veces pasa a ser un malestar antes que un bienestar. En relación con los determinantes que plantea el autor como influyentes, se encuentra el ambiente laboral, los factores individuales y el contexto no laboral, que dependiendo la interacción entre ellos es percibido como bienestar o no. Lo mencionado gráficamente se plasma en la siguiente figura.

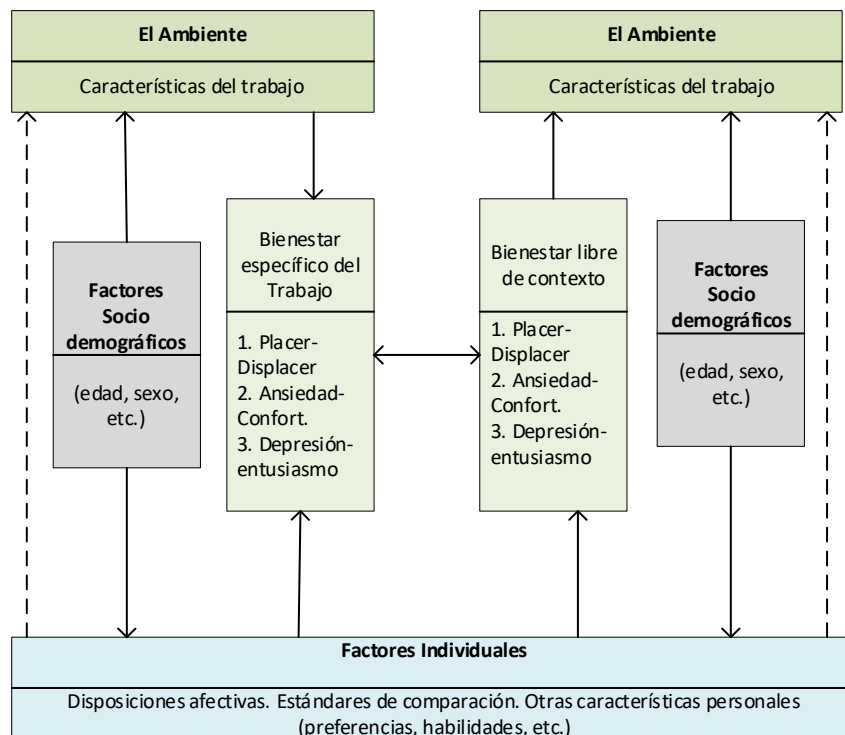


Figura 4. Bienestar y trabajo. Nota: Warr (1999, p. 400)

2.2.2.3 Enfoques teóricos del bienestar psicológico

Las siguientes escuelas de pensamiento comprenden las teorías del bienestar psicológico:

Teoría multidimensional. Introducida por Ryff en 1989, esta estrategia consiste en adoptar una postura de aceptación para enfrentar los retos existenciales de la vida cotidiana; y es un conocimiento estrechamente ligado al crecimiento constructivo de la personalidad, que trasciende el simple balance de sucesos buenos y malos (Canchari, 2019).

Está constituida por seis dimensiones (Muratori, Zubieta, Ubillos, & González, 2015): (i) Autoaceptación, se trata de conciliar los sucesos pasados, los aspectos buenos y malos de cada uno, así como tener de manera efectiva un buen concepto de uno mismo.

(ii) Relaciones positivas con los otros, es la aptitud de la persona de entablar relaciones empáticas, de compañerismo y comprensión con las demás personas de su alrededor.

(iii) Autonomía, es la capacidad de la persona de poseer control, determinación e independencia de su actuar, además de su resistencia a la influencia de la sociedad.

(iv) El dominio del entorno, es decir, la capacidad de influir en las condiciones en que se vive mejora las posibilidades de aprovechar las oportunidades.

(v) El sentido de la vida consiste en comprender plenamente los objetivos y las intenciones de cada uno, de modo que cada actividad conduzca a la consecución de una meta.

(vi) Crecimiento personal, trata de la constante búsqueda de crecimiento en el ámbito personal, laboral mediante el desarrollo de sus capacidades a través del tiempo.

Teoría de la psicología positiva. Tiene como referente a Seligman y esta teoría esta alineada a pensamientos hedonistas, denotando al bienestar psicológico más allá de una vida feliz, sino a la combinación de los sucesos agradables y desagradables, sin la intención de evitar el sufrimiento, sino enfrentarlo y darle un significado de crecimiento y construcción de cualidades positivas (Cuadra & Florenzano, 2003).

Modelo de bienestar psicológico de Warr. Para su creador Peter Warr, el bienestar psicológico está influenciado tanto por aspectos externos como aquellos propios del individuo; en cuanto a los primeros, se consideran las cualidades y circunstancias del entorno de la persona; para los segundos, se consideran los procesos mentales del individuo (Warr, 2013).

2.3. Definición de Términos

Riesgo psicosocial. La salud psicológica, fisiológica y social de los trabajadores corre peligro en entornos laborales peligrosos (UGT, 2010).

Bienestar psicológico. Hace referencia a los sentimientos agradables y el pensamiento provechoso de un individuo sobre sí mismo y está vinculado a ciertos elementos del funcionamiento físico, mental y social. Se caracteriza por su carácter vivencial subjetivo (García, R., & González, 2020).

Bienestar emocional. Se refiere al estado mental en el que una persona es consciente de sus capacidades con el propósito de poder soportar las presiones cotidianas tanto en el trabajo como fuera de él, no obstante, de forma constructiva y beneficiosa, y contribuir a su propio desarrollo, al de la organización a la que pertenece y/o al de la comunidad (INMS, 2016).

Satisfacción laboral. Hace referencia al “estado emocional positivo resultante de lo que piensa y siente el individuo acerca del trabajo y las diversas experiencias ligadas a este” (Caballero, 2002, p. 4).

Estado de ánimo. Se define como las emociones que experimenta la persona, las cuales se reflejan en una respuesta psicofisiológica y estructurada (Flores, Medrano, & Victoria, 2014, p. 292).

Entorno laboral. Hace referencia a un conjunto de características que estimulan u obstaculizan el correcto accionar de los trabajadores, por ejemplo, la comunicación, desarrollo profesional, empoderamiento, entre otros (Serrano & Parro, 2015, p. 211).

Autoaceptación. La autoaceptación se refiere a la capacidad de aceptar y valorar uno mismo tal y como es, sin juzgarse ni compararse con los demás. Es un proceso continuo de aprendizaje y crecimiento personal que implica reconocer y aceptar tanto los aspectos positivos como negativos de uno mismo. La autoaceptación incluye aspectos como la autoestima, la autoimagen y la confianza en uno mismo (Flecha, 2019).

Autonomía. Se define como una capacidad del individuo que no condiciona o limita sus actividades (Álvarez, 2015).

Crecimiento personal. El crecimiento personal se refiere al proceso continuo de desarrollo y mejora de uno mismo. El crecimiento personal implica una comprensión profunda de uno mismo y de los demás, y la capacidad de tomar decisiones informadas y responsables con relación a uno mismo y al mundo que nos rodea (Cortés *et al.*, 2017).

Exigencias psicológicas. Son los requerimientos de esfuerzo mental, o anímico en un individuo, por consiguiente, está relacionado a cargas psicológicas (Mauno, Kinnunen, & Ruokolainen, 2007).

Conflicto trabajo-familia. El conflicto trabajo-familia se refiere a la tensión o dificultad que puede surgir al tratar de equilibrar las responsabilidades laborales con las responsabilidades familiares y personales. Este conflicto puede manifestarse de

diferentes maneras, como la sensación de estrés, el agotamiento, el sentimiento de culpa, la falta de tiempo libre (Netemeyer, Boles, & McMurrian, 1996).

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de la Investigación

De acuerdo con la orientación prevista, la investigación se calificó de cuantitativa, ya que se plantearon hipótesis que con el desarrollo de los resultados y hallazgos se decidió aceptar o rechazar mediante una prueba estadística según corresponda (López & Fachelli, 2021). Además, la base de datos utilizada era de carácter cuantitativo.

3.2. Tipo de Investigación

Como este tema requería entrevistas en profundidad con un grupo selecto de personas, se empleó este método de investigación con la finalidad de demostrar si cierta suposición teórica se da en este caso particular (Tamayo, 2003, citado por Gallardo, 2017).

3.3. Nivel de Investigación

Dada la complejidad de esta investigación, se consideraron apropiados los métodos descriptivo y correlativo, la descripción fue dada para las dos variables de estudio, las cuales fueron medidas con los instrumentos identificados y presentados mediante tablas descriptivas. Fue correlacional también, ya que, después de procesar la información de las variables y armar las variables de acuerdo con su baremación, se pasó a correlacionar ambas variables, desarrollando así el objetivo general y contrastando la hipótesis inicialmente planteada (Hernández & Mendoza, 2018).

3.4. Diseño de Investigación

Debido a la naturaleza de la investigación, ésta fue no experimental, lo que significa que los datos se recogieron en un único momento sin influir en las respuestas de los participantes. (Hernández & Mendoza, 2018).

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población

Cincuenta y nueve trabajadores de un establecimiento comercial representan a los cusqueños. Su distribución por edad y sexo figura en la tabla siguiente.

Tabla 4

Características de la población de estudio

Descriptivos	Rango de edad en años				
	18-25	26-33	34-41	42-50	50+
Hombres	6	6	5	5	4
Mujeres	7	9	7	6	4
Total	13	15	12	11	8

3.6.2 Muestra

Se determina como censal, ya que al ser un número no tan grande de población es posible trabajar con el total de sujetos. Las 59 personas que trabajan en una empresa minorista de Cusco representan a toda la población de la ciudad.

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.6.1 Técnicas

Se emplearon encuestas para recopilar datos, ya que son el método más popular para la investigación correlacional, la cual tiene la finalidad de recoger información de

un conjunto de elementos de análisis mediante un proceso estándar que corresponde a las mismas interrogantes (Gallardo, 2017).

3.6.2 Instrumentos

Los instrumentos que acompañan a la encuesta son dos cuestionarios estandarizados para medir dichas variables, que se encuentran en el apéndice 2.

Se realizó una prueba piloto con 15 trabajadores de la cadena de supermercados elegidos al azar para determinar la fiabilidad de cada instrumento. Participaron 10 mujeres y 5 hombres de edades entre los 18 y 55 años.

3.6.2.1 Test de riesgos psicosociales en el trabajo ISTAS 21

A. Diseño

El cuestionario mide riesgos psicosociales laborales, consta de 89 ítems que miden diferentes aspectos que pueden ser parte de los riesgos psicosociales.

B. Confiabilidad

Para corroborar la fiabilidad del instrumento, se utilizó el alfa de Cronbach para medir el nivel de acuerdo entre 15 participantes en una prueba piloto.

Tabla 5

Fiabilidad del primer instrumento

Alfa de Cronbach	N.º de elementos
0,822	89

La tabla 5 muestra un alfa de Cronbach de 0,822, lo que demuestra que el instrumento es seguro. Para determinar la utilidad de la prueba KMO, se realizó un análisis factorial.

Tabla 6

Análisis factorial del primer instrumento

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	Prueba de esfericidad de Bartlett		
	Aprox. Chi-cuadrado	gl	Sig.
,729	7684,857	3916	,000

La tabla 6 demuestra que el coeficiente KMO descubierto fue de 0.729 %, lo cual se interpreta como una calificación aceptable para el instrumento. Un coeficiente mayor a 0,7 establece la viabilidad del instrumento, siendo respaldado por Carrión, Ojeda y Mendo (2022) que analizaron el cuestionario SUSESO/ISTAS21 modificado.

C. Validez

La validez fue probada mediante juicio de expertos, ya que es una adaptación del método que involucra aspectos para identificar y evaluar los riesgos psicosociales en un ambiente laboral.

3.6.2.2 Cuestionario de bienestar psicológico de Carol Ryff

A. Diseño

Se trata de una evaluación exhaustiva de la salud mental, que consta de 39 preguntas que abarcan una amplia variedad de temas.

B. Confiabilidad

Tras administrar el cuestionario a un grupo piloto de 15 personas, se calculó la fiabilidad del instrumento mediante el alfa de Cronbach.

Tabla 7

Fiabilidad del segundo instrumento

Alfa de Cronbach	N.º de elementos
0,928	39

Según la tabla 7, el alfa de Cronbach se calculó en 0.928, lo que confirma la buena fiabilidad del instrumento.

El examen KMO también se sometió al análisis factorial con el siguiente resultado:

Tabla 8

Análisis factorial del segundo instrumento

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	Prueba de esfericidad de Bartlett		
	Aprox. Chi-cuadrado	gl	Sig.
,912	3113,241	741	,000

La tabla 8 revela que el coeficiente KMO descubierto fue de 0.912, lo que, al ser superior a 0,7, indica que el instrumento puede utilizarse.

C. Validez

La validez fue probada mediante juicio de expertos, ya que es una adaptación del método que involucra aspectos para identificar y evaluar el bienestar psicológico.

3.7 Procesamiento de Datos

Los cuestionarios se aplicaron presencialmente y se procesaron con dos grandes softwares estadísticos.

Análisis descriptivo. Se utilizó Excel para crear gráficos de barras y tablas de frecuencia del estado general de cada variable.

Análisis inferencial. El estadístico Rho de Spearman se usó en el software SPSS para comprobar la significación estadística y apoyar así la hipótesis.

3.8 Aspectos Éticos

Los participantes fueron instruidos e informados de su participación en la investigación, y se preservó el anonimato de sus datos tal y como exigen las directrices éticas de investigación. Para comprobar dicho proceso, se pidió que firmen un permiso de participación y uso de respuestas para la presente investigación (apéndice C).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Estudio Descriptivo

El fin de esta investigación es evaluar la salud emocional de los trabajadores y en qué medida están expuestos a peligros psicosociales en el trabajo. Se realizó una investigación descriptiva de ambas variables.

4.1.1. Exposición a riesgos psicosociales

Según el 64 % de los empleados de una cadena de supermercados, este grupo experimenta un nivel medio de exposición a riesgos psicosociales.

Tabla 9

Nivel de exposición a riesgos psicosociales

Exposición	Frecuencia	Porcentaje
Alta	13	22 %
Media	38	64 %
Baja	8	14 %
Total	59	100 %

Del mismo modo, una revisión de las características de la variable reveló que la mayoría (80 %) de los empleados de una cadena de supermercados estaban expuestos a un grado moderado de presiones psicológicas. Del mismo modo, puede observarse una proporción muy baja (2 %) de casos de empleados con gran exposición a exigencias psicológicas, así como una proporción muy baja de trabajadores con exposición limitada a exigencias psicológicas similares.

Tabla 10

Nivel de exposición a exigencias psicológicas

Exposición	Frecuencia	Porcentaje
Alta	11	19 %
Media	47	80 %
Baja	1	2 %
Total	59	100 %

Respecto a la dimensión de oportunidades laborales y trabajo activo, los empleados mostraron un alto grado de optimismo, ya que la mayoría (75 %) creía tener muchas oportunidades de crecimiento y trabajo activo en su empleo dentro de la cadena de supermercados investigada.

También hay que destacar que existe una disparidad significativa entre el número de empleados que se sienten muy optimistas sobre estas oportunidades de crecimiento y los que declararon sentirse poco o algo optimistas.

Tabla 11

Nivel de trabajo activo y posibilidades de desarrollo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	10 %
Medio	44	75 %
Alto	9	15 %
Total	59	100 %

En lo referente a la cantidad de apoyo social y la calidad del liderazgo, una gran proporción de empleados de la cadena de supermercados declaró experimentar un alto grado de apoyo social. Relevante es el hecho de que ningún trabajador informó de un bajo grado en alguno de estos factores, y sólo el 17 % (10) informó de un nivel medio de ambos.

Tabla 12

Nivel de apoyo social y calidad de liderazgo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0 %
Medio	10	17 %
Alto	49	83 %
Total	59	100 %

El nivel de compensación en el trabajo puede definirse como medio-alto, ya que los encuestados, en su mayoría, respondieron a uno de estos dos niveles. Es decir que, en cuanto a reconocimiento, seguridad sobre el empleo y seguridad sobre las condiciones de trabajo, los trabajadores de una cadena de supermercados perciben un nivel positivo. Sin embargo, no se puede dejar de lado que un importante 14 % (8) percibe con nivel bajo a las compensaciones que se les otorga su trabajo.

Tabla 13

Nivel de compensaciones del trabajo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	14 %
Medio	31	53 %
Alto	20	34 %
Total	59	100 %

Dentro de los riesgos psicosociales, se encuentra el riesgo de exposición al conflicto trabajo-familia, y entre el personal de la cadena de supermercados estudiada. Algo más de la mitad tiene una exposición media a este riesgo, mientras que la otra mitad está compuesta por trabajadores con una exposición baja y los que perciben una exposición alta, siendo este último grupo más reducido. Es decir, una minoría, pero

significativo grupo de 17 % (10) siente que está expuesto altamente al conflicto trabajo - familia

Tabla 14

Nivel de exposición a conflicto trabajo- familia

Exposición	Frecuencia	Porcentaje
Alta	10	17 %
Media	31	53 %
Baja	18	31 %
Total	59	100 %

4.1.2. Nivel de bienestar psicológico

Los resultados sobre la segunda variable también se ofrecen de forma descriptiva. Es factible desarrollar un nivel de salud psicológica entre alto y medio, ya que el 58 % y 37 % de los empleados muestran un nivel alto y medio, respectivamente. Sólo el 5 % se sitúa en un bajo nivel.

Tabla 15

Nivel de bienestar psicológico

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	5 %
Medio	22	37 %
Alto	34	58 %
Total	59	100 %

La autoaceptación es uno de los aspectos del bienestar psicológico. Acorde a los resultados, el 47 % de los trabajadores demostró tener un nivel medio de autoaceptación; similarmente, el 46 % indicó tener un nivel alto. Esto quiere decir que la percepción de los trabajadores con respecto a sí mismos es positiva, incidiendo en el bienestar psicológico que tiene dentro de la cadena de supermercados. Por otra parte, solamente el 7 % manifestó una opinión opuesta, demostrando contar con niveles bajos.

Tabla 16

Nivel de autoaceptación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	7 %
Medio	28	47 %
Alto	27	46 %
Total	59	100 %

El nivel de relaciones positivas es alto acorde a la mayoría de los trabajadores, seguido de un porcentaje significativo que demostró que hay un nivel medio de relaciones positivas. Esto se considera la existencia de un ambiente propicio y acogedor para la formación de interacciones interpersonales. Por otra parte, solamente el 5 % indicó que su nivel de relaciones positivas es bajo.

Tabla 17

Nivel de relaciones positivas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	5 %
Medio	24	41 %
Alto	32	54 %
Total	59	100 %

El nivel de autonomía es medio alto según la mayoría de los encuestados, esto se interpreta por la confianza que tienen los trabajadores al momento de brindar sus opiniones. Si bien esta confianza no puede ser absoluta, no se interpreta como una situación preocupante. Por último, únicamente el 2 % demostró que su autonomía es baja, indicando que se interesa más por la opinión de los demás que por la propia.

Tabla 18

Nivel de autonomía

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2 %
Medio	32	54 %
Alto	26	44 %
Total	59	100 %

Los encuestados, en su mayoría, afirman que su nivel de dominio del entorno es alto, mientras que una proporción comparable responde que su nivel de dominio es medio. Esto quiere decir que los trabajadores pueden y saben cómo actuar frente a situaciones adversas, asumiendo responsabilidades de ser el caso y siendo capaces de sobreponerse ante los problemas. En contraste, solamente la opinión del 5 % demostró que su dominio del entorno era bajo.

Tabla 19

Nivel de dominio del entorno

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	3	5 %	5 %
Medio	26	44 %	49 %
Alto	30	51 %	100 %
Total	59	100 %	

El nivel de propósito de vida es alto para aproximadamente dos tercios de los encuestados, lo que quiere decir que los trabajadores se trazan metas y las cumplen constantemente como parte de tener un futuro planeado. El 36 % demostró encontrarse en un nivel medio en esta dimensión, interpretándose como la realización de algunos de los objetivos definidos. Por último, el 5 % de los encuestados respondieron que no realizaban estas actividades, lo que explica su bajo nivel.

Tabla 20

Nivel de propósito en la vida

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	5 %
Medio	21	36 %
Alto	35	59 %
Total	59	100 %

Según la mayoría de los encuestados, el grado de crecimiento personal es alto, lo que indica que una proporción significativa de los empleados de supermercados obtiene nuevas experiencias, participa en un proceso constante de desarrollo personal y cognitivo, y tienen dominio sobre su futuro. Asimismo, un pequeño pero significativo grupo demostró tener un nivel medio de crecimiento personal, es decir, se encuentran aún en una fase de progreso. Por último y similar a los resultados anteriores, se determinó que el crecimiento del 5 % de los trabajadores es bajo.

Tabla 21

Nivel de crecimiento personal

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	5 %
Medio	15	25 %
Alto	41	69 %
Total	59	100 %

4.2. Estudio Bivariado

La asociación entre los grados de exposición a peligros psicosociales y el bienestar psicológico se analizó mediante un análisis bivalente.

Según la tabla 22, el 34 % de los encuestados con un grado moderado de exposición a peligros psicosociales también indicaron un alto nivel de salud psicológica. Otras estadísticas dignas de mención son: (a) el 27 % tenía un grado medio de exposición y un nivel medio de salud psicológica, y (b) el 19 % de los que tenían un

alto nivel de salud psicológica también reconocían tener un alto nivel de exposición a riesgos. En el otro extremo del espectro, no había empleados que percibieran ambos factores.

Tabla 22

Exposición a riesgos psicosociales y nivel de bienestar psicológico

Nivel de exposición a riesgos psicosociales	Nivel de bienestar psicológico							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Alta	0	0 %	2	3 %	11	19 %	13	22 %
Media	2	3 %	16	27 %	20	34 %	38	64 %
Baja	1	2 %	4	7 %	3	5 %	8	14 %
Total	3	5 %	22	37 %	34	58 %	59	100 %

4.3. Estudio Inferencial

Con el fin de complementar el presente estudio, se hizo un análisis inferencial para hallar la presencia y el grado de conexión entre las variables del presente estudio. Para ello, se establecieron las siguientes reglas de decisión:

- Si sig. es menor a 0.05, entonces se acepta la hipótesis alterna.
- Si sig. es mayor a 0.05, entonces se acepta la hipótesis nula.

Para contrastar la hipótesis, se determinaron las hipótesis nula y alterna:

- **H₁:** Los niveles de salud psicológica de los empleados de la cadena de supermercados están significativamente correlacionados con su exposición a riesgos psicosociales.
- **H₀:** No encuentra pruebas que relacionen la exposición a riesgos psicosociales con una menor salud mental entre los trabajadores de la cadena de supermercados.

Estos son los resultados de la prueba de correlación de Spearman.

Tabla 23

Coeficiente de correlación entre la exposición de riesgos psicosociales y el bienestar psicológico

		Riesgos psicosociales	Bienestar psicológico
Riesgos psicosociales	Coef. de correlación	1,000	-,311*
	Sig. (bilateral)	.	,017
	N	59	59
Bienestar psicológico	Coef. de correlación	-,311*	1,000
	Sig. (bilateral)	,017	.
	N	59	59

Según el cuadro 23, se observa la correlación de salud psicológica y los riesgos psicosociales del personal de la cadena de supermercados; así lo demuestra el nivel de significación $p = 0,017$, que, al ser inferior a 0,05, acepta la hipótesis alternativa.

Con respecto al coeficiente Rho de Spearman, su interpretación se rige bajo los siguientes criterios.

Tabla 24

Interpretación del coeficiente Rho de Spearman

Rho de Spearman	Interpretación (Correlación)
0	Nula
0.01 - 0.19	Muy baja
0.20 - 0.39	Baja
0.40 - 0.69	Moderada
0.70 - 0.89	Alta
0.90 - 0.99	Muy alta
1	Perfecta

El coeficiente de correlación fue -0.311. Con base en la tabla 24, se identificó una correlación baja negativa, lo que se interpreta como una asociación inversa entre el bienestar psicológico y los riesgos psicosociales. En otras palabras, el grado de bienestar psicológico disminuye cuando aumenta la exposición a peligros psicosociales. Esto es lógico, dado que los peligros que influyen en los componentes físico, social y mental de los empleados tienen poco efecto en su bienestar.

4.4. Discusión

En esta investigación, encontramos una débil relación inversa entre el bienestar psicológico de los empleados y su exposición a riesgos psicosociales en una cadena de supermercados en Cusco gracias al coeficiente Rho de Spearman -0.311. Esto significa que, a mayor existencia de riesgos psicosociales en la cadena de supermercados, menor es el bienestar psicológico experimentado por los trabajadores.

Tapia (2021) estudió una muestra de empleados del transporte de Lima, hallaron una correlación moderadamente negativa (Rho de Spearman=-0.234) entre la calidad

de vida y el riesgo psicosocial en el lugar de trabajo, que representa un vínculo débil inversamente proporcional.

Aunque no son sinónimos, la salud psicológica y la calidad de vida están vinculados; en consecuencia, su asociación con los riesgos psicosociales puede explicarse por mecanismos análogos. Del mismo modo, dos estudios analizaron las mismas variables y obtuvieron resultados comparables; es el caso de Saldaña et al. (2020), que descubrieron mediante un análisis de regresión que acerca del bienestar psicológico entre los empleados de la administración pública, se observó una correlación negativa entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral.

Del mismo modo, Luceño et al. (2017) descubrieron una tendencia similar, sosteniendo que los elementos psicosociales sirvieron como predictores del bienestar del trabajador y, posteriormente, de estar contento y sentirse motivado. Por lo tanto, esta lógica puede ser utilizada para el personal de supermercados en Cusco, ya que el desarrollo favorable o desfavorable de los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo pronosticará la estimulación o incluso la presencia de bienestar psicológico ocupacional.

Solo Lara (2017) mediante la prueba Chi-cuadrado, identificó que las variables de riesgo psicosocial no ejercían un impacto ni positivo ni negativo en la salud psicológica del personal de una empresa de fabricación de automóviles. A diferencia del estudio de Lara, cuya situación no fue la esperada, puesto que se asume que un riesgo de este tipo generaría un entorno inestable para la salud psicológica, la presente investigación identifica una correlación inversa de grado bajo para el trabajador, interpretándose como una presión de poca fuerza, pero igualmente considerable para mejorar aspectos personales de la vida del trabajador como autoestima, autonomía, relaciones íntimas, entre otros.

El 64 % de los empleados de una cadena de supermercados en Cusco tiene un grado medio de exposición a peligros psicosociales, mientras que el 22 % tiene un alto nivel de exposición. Esto muestra que, a pesar de que los peligros psicológicos están latentes y/o presentes a lo largo del desarrollo de las actividades laborales, los empleados no se sienten tan impactados.

Del mismo modo, el 80 % demostró estar en un nivel medio de exposición a las exigencias psicológicas, el 75 % estuvo en un nivel medio en el trabajo activo y posibilidades de trabajo, el 83 % indicó tener un nivel medio de calidad de liderazgo y de apoyo social, el 53 % y 34 % gozaron de niveles medio y alto en compensaciones del trabajo, el 53 % y 31 % tuvieron niveles de exposición medio y bajo, respectivamente, a los conflictos entre el trabajo y la familia.

Este resultado coincide con Orellana (2017) que descubrió que el 56 % de los profesionales de enfermería de un hospital percibía riesgos psicosociales a un grado medio. Sin embargo, tres estudios determinaron que dichos niveles eran altos en la mayoría de los participantes de las unidades de estudio correspondiente: como Torres (2021) que identificó al 40 % de trabajadores de una empresa industrial; Tapia (2021) halló al 54.2 % de un grupo de transportistas; y Bayona (2019) afirmó que casi todos los empleados de la industria del transporte estaban expuestos a niveles significativos de riesgos psicológicos. En contraste, otro estudio establece un panorama adecuado para el trabajador; tal es el caso de Quispe (2017) quien observó un entorno positivo para el 80 % del personal de una empresa de seguridad que afirmaban estar en armonía con los riesgos psicosociales; de este total, el 60 % pensaba que se encontraba en un buen lugar de trabajo en términos de necesidades psicológicas.

Según el 37 % y el 58 % de los encuestados, respectivamente, el grado de bienestar psicológico entre los empleados evaluados en esta investigación es moderado-

alto. Esto se interpreta como situación favorable para los trabajadores, puesto que la mayoría demostró contar con niveles medio-altos con respecto a la autonomía, relaciones saludables, control del entorno y propósito de vida; asimismo, el 69 % manifestó tener un nivel alto de crecimiento personal.

Los resultados encuentran similitud con los hallazgos de otros investigadores. Es el caso de Saldaña et al. (2020) quienes descubrieron niveles medio-altos en los trabajadores de un ente gubernamental, siendo impulsado principalmente por el crecimiento personal, el estudio y el tipo de contrato. Del mismo modo, Benavides et al. (2020) descubrieron que una considerable proporción de participantes destacaba en tres dimensiones: el 59 %, el 64 % y el 61 % tenían altos niveles de bienestar material, subjetivo y laboral, respectivamente.

También, Lara (2017) descubrió que el bienestar psicológico del 69 % de los empleados operativos era alto debido a su fuerte autoestima, la garantía de un futuro seguro y los lazos familiares satisfactorios. La importancia de que los trabajadores gocen de bienestar psicológico luce trascendental para la empresa puesto que es un factor que incidirá en su desempeño y en el desempeño colectivo. Sin embargo, es normal que no todo el personal alcance niveles elevados mientras se encuentre en periodo de desarrollo, como es el caso de los empleados de una cadena de supermercados de Cusco.

Es probable que la percepción de peligro psicológico de los empleados fuera alta, dado a que el COVID 19 provocó una emergencia sanitaria y la continuidad de operación de la cadena de supermercados en Cusco.

No obstante, considerando que la pandemia se ha convertido en una circunstancia más no un impedimento, es lógico que los trabajadores ya no se sientan amenazados, lo que se refleja en el nivel medio de exposición al riesgo psicosocial.

En consecuencia, ante la vuelta de la sociedad a la normalidad, es natural que la salud psicológica de estos empleados sea de moderada a alta, existen medidas universales de protección contra el COVID 19 y la cantidad de contagios ya no alcanza niveles alarmantes o inmanejables. Esto contrasta con la condición evaluada por Ponce (2020), cuya investigación indaga sobre los riesgos psicológicos durante el apogeo de las infecciones por COVID-19, y encontró que un grupo de empleados del área de limpieza estaba sobrecargado por las excesivas exigencias laborales y la sobrecarga de trabajo.

Conclusiones

1. Se comprobó que existe una relación entre los riesgos psicosociales y la salud mental de los empleados en una cadena de supermercados de Cusco. Por tanto, considerando el coeficiente de Spearman -0.311 , este grado de correlación es negativo bajo, lo que se interpreta entre las variables como una asociación inversamente proporcional, es decir, el nivel alto-medio de salud psicológica de los empleados se vio afectado por el nivel medio de riesgos psicosociales.
2. Se halló que la mayoría de los empleados de una cadena de supermercados de Cuzco (Perú), estaban expuestos a riesgos psicosociales de nivel moderado, debiéndose a que se encontraron niveles medios en las exigencias psicosociales y en el trabajo activo, niveles medio-altos en posibilidades de desarrollo, niveles medio-altos en compensaciones del trabajo y en conflicto trabajo-familia y un nivel alto en calidad de liderar y apoyo social. Esto se considera indicativo de la presencia de un ambiente afectado moderadamente por los riesgos psicosociales.
3. La mayoría de los empleados de una cadena de supermercados de Cusco mostraron un grado medio-alto de bienestar psicológico debido a los niveles medio-alto de autoaceptación, buenas conexiones, control del entorno, sentido de la vida y autonomía. Esto demuestra que existe un lugar de trabajo agradable en el que los empleados tienen objetivos, son capaces de fomentar conexiones interpersonales positivas y responden adecuadamente a la adversidad.

Recomendaciones

1. Se aconseja que en futuros estudios se investiguen las diversas formas de riesgos (físicos, biológicos, ergonómicos) que dañan la salud psicológica del personal de la cadena de supermercados de Cusco. Esta información complementará el presente análisis y será de conocimiento para los trabajadores y los jefes de la cadena de supermercados, quienes aplicarán medidas correctivas y/o restrictivas.
2. A los futuros tesisistas, se invita a realizar un estudio que profundice en los riesgos psicosociales a modo de generar una propuesta de mejora basada en capacitaciones y evaluación de rendimiento que reduzca el nivel de riesgo dentro de la cadena de supermercados.
3. Se pide al gerente de la cadena de supermercados que realice un estudio sobre la salud psicológica de los empleados de la cadena para descubrir y preservar los factores que favorecen un entorno de trabajo agradable.

Referencias

- Álvarez, S. (2015). La autonomía personal y la autonomía relacional. *Análisis Filosófico*, 35(1), 13-26.
- Barragán, A. (2021). Balance y armonía como conductores del bienestar y ante las adversidades de la vida. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 3(1), 111-125.
- Barrio de Mendoza, R., Baca, E., & Valle-Riestra (2021). *Encuesta efectos del COVID 19 en el sector empresarial de Cusco*. Cusco.
<https://propuestaciudadana.org.pe/wp-content/uploads/2020/08/NIA-32-2020-COVID-19-y-turismo-en-Cusco.-Balance-de-los-primeros-impactos-en-el-sector.pdf>
- Bayona, T. (2019). *Evaluación de riesgos psicosociales en el entorno laboral de la estación de servicios La Unión S.A.C.* [Tesis de licenciatura en administración, Universidad Nacional de Piura].
<https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1516>
- Benavides, C., Segura, A., & Rojas, L. (2020). Análisis del bienestar psicológico en policías que laboran en la región Caribe de Colombia. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 12(3), 8-19.
- Bobadilla, C., Garzón, L., & Charria, V. (2018). Identificación de factores de riesgo psicosocial en una clínica de alta complejidad. *Psicología desde El Caribe*, 35(2), 131-144. doi:10.14482/psdc.35.2.7650
- Boulianne, N., & Fortin, E. (2006). Working conditions and health: surveys statistics in Quebec. *Société et Solidarité*, 2, 143-146.
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado. Revista de Curriculum y Formación de Profesorado*, 6(1), 1-10.
- Camacho, A., & Rocío, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos - Derechos y Valores*, 20, 159-172. doi:10.18359/prole.3047
- Canchari, Y. (2019). *Bienestar psicológico, una revisión teórica del concepto*. [Tesis de licenciatura en Psicología, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6641>
- Carrión, L., Ojeda, G., & Mendo, M. (2022). Análisis psicométrico y adaptación de la versión chilena del instrumento SUSESO/ISTAS21 para medir el riesgo psicosocial en trabajadores de obras civiles en un proyecto de construcción. *Apuntes de Ciencias Sociales*, 10(1), 1-14.
- CEPRIT. (junio de 2015). *EsSalud*.
http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio_2015.htm

- CEPRIT. (2015). *Informe técnico de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana*. Lima: MINTRA.
- Chacaltana, K. (2019). Bienestar psicológico y adaptación universitaria en estudiantes de Psicología - Ica. *Acta Psicológica Peruana*, 4(1), 41-62.
- Córdoba, E., & Sander, A. (2018). Bienestar psicológico laboral: su relación con el clima sociolaboral y las condiciones de trabajo. *X Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXV Jornadas de Investigación XIV Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR* (págs. 14-17). Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Cortés, B. (2015). *Programa de intervención fisioterapéutica para la mejora del estrés y la calidad de vida en cuidadores de personas con discapacidad*. [Tesis de doctorado en Salud, Discapacidad y dependencia, Universidad Da Coruña]. <https://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/15791>
- Cortés, M., Petra, I., Reynaga, J., Fouilloux, M., García, R., & Piedra, E. (2017). Desarrollo y crecimiento personal. Construcción y validación de un instrumento para evaluar esta competencia en alumnos de medicina. *FEM*, 20(2), 65-73.
- Cuadra, H., & Florenzano, R. (2003). El bienestar subjetivo: hacia una psicología positiva. *Revista de psicología de la Universidad de Chile*, 12(1), 83-96.
- Departamento de Economía Hacienda y Empleo. (2016). *Manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral*. Zaragoza: Gobierno de Aragón.
- Escudero, I., & Pérez, L. (2019). Factor de riesgo psicosocial de carga mental en el docente universitario. *Libre Empresa*, 16(2), 165-170.
- Fernández, J. (2017). Modelo Demandas-Control-Apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú. *Rev Med Hered.*, 28, 281-282.
- Flecha, A. (2019). Autoaceptación y sentido/propósito vital en personas mayores institucionalizadas. *Pedagogía Social*, 33(1), 139-151.
- Flores, P., Medrano, L., & Victoria, L. (2014). Estados de ánimo y juicios de autoconcepto en universitarios: análisis desde un abordaje basado en redes semánticas naturales. *Interamerican Journal of Psychology*, 48(3), 291-307.
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Huancayo: Universidad Continental.
- García, V., R., C., & González, I. (2020). La categoría bienestar psicológico: Su relación con otras categorías sociales. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 16(6), 586-592.
- Gutiérrez, C., Rincón, G., & Suárez, J. (2021). *Evaluación de riesgos psicosociales en dos organizaciones del sector público en Norte de Santander*. [Tesis de

licenciatura en Psicología, Universidad Cooperativa de Colombia].
<https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/36544>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw-Hill.

INEI. (2021). *Informe técnico*. Lima: instituto nacional de estadística e informática.

Informe del Comité Mixto OIT-OMS. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: International Labour Organisation.

INMS. (5 de agosto de 2016). *Nota de Prensa N° 052*.
<https://www.insm.gob.pe/oficinas/comunicaciones/notasdeprensa/2016/052.html>

INSST. (2010). *El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo. Una visión general*. Madrid: OMS.

Lara, C. (2017). *Los factores psicosociales y su incidencia en el bienestar de los colaboradores de la empresa Ciauto Ltda.* [Tesis de licenciatura en Psicología, Universidad Tecnológica Indoamérica].
<http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/565>

López, P., & Fachelli, S. (2021). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.

Luceño, L., Talavera, B., Martín, J., & Escorial, S. (2017). Factores de riesgo psicosocial como predictores del bienestar laboral. *Ansiedad y Estrés*, 23(1), 66-70.

Maganto, C., Peris, M., & Sánchez, R. (2019). El bienestar psicológico en la adolescencia: variables psicológicas asociadas y predictoras. *European Journal of Education and Psychology*, 12(2), 139-151. doi:10.30552/ejep.v12i2.279

Marrero, M., & Aguilera, M. (2018). Estrés psicosocial laboral según modelo desbalance esfuerzo-recompensa en gestantes cubanas. *Salud & Sociedad*, 9(2), 172-178.

Martínez, J., & Rivera, D. (2019). Factores que influyen en el bienestar de las personas dentro de su contexto laboral. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 7(2), 77-81. doi:10.15649/2346030X.559

Mauno, S., Kinnunen, U., & Ruokolainen, M. (2007). Job demands and resources as antecedents of work engagement: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 70(1), 149-171.

- Mayordomo, T., Sales, A., Satorres, E., & Meléndez, J. (2016). Bienestar psicológico en función de la etapa de vida, el sexo y su interacción. *Pensamiento Psicológico*, 14(2), 101-112. doi:10.11144/Javerianacali.PPSI14-2.bpfe
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2014). *Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana*. Lima: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- MINSAL. (2005). *Manual de Salud Ocupacional*. Lima: MINSAL.
- Moncada, S., Llorens, C., Salas, S., Moríña, D., & Navarro, A. (2021). La tercera versión de COPSOQ-ISTAS21. Un instrumento internacional actualizado para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. *Rev Esp Salud Pública*.(95), 1-16.
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57(1), 4-21. <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>
- Moreno, B., & Baez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Ministerio de Trabajo e Inmigración.
- Moreto, R., Gabior, I., & Barrera, L. (2017). El bienestar psicológico y la satisfacción con la vida como predictores del bienestar social en una muestra de universitarios ecuatorianos. *Salud & Sociedad*, 8(2), 172-184.
- Mosquera, R., Parra, L., & Castrillón, O. (2016). Metodología para la predicción del grado de riesgo psicosocial en docentes de colegios colombianos utilizando técnicas de minería de datos. *Información Tecnológica*, 27(6), 259-272. doi:10.4067/S0718-07642016000600026
- Muratori, M., Zubietta, E., Ubillos, S., & González, J. (2015). Felicidad y bienestar psicológico: Estudio comparativo entre Argentina y España. *PSYKHE*, 24(2), 1-18. doi:10.7764/psykhe.24.2.900
- Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo*. Buenos Aires: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales CEIL-CONICET.
- Netemeyer, R., Boles, J., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and familywork conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400-410.
- OIT. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- OIT. (30 de junio de 2020). *Organización Internacional del Trabajo*. Observatorio de la OIT La COVID-19 y el mundo del trabajo. Quinta edición: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/briefingnote/wcms_749470.pdf

- OMS. (lunes de octubre de 2020). *Organización Mundial de la Salud*. Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>
- Orellana, L. (2017). *Riesgos psicosociales en el trabajo y percepción del estado de su salud general en las enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ica, junio 2016*. [Tesis de licenciatura en Enfermería, Universidad Privada San Juan Bautista]. <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/534>
- Osorio, A., Campos, C., Díaz, D., Hidalgo, M., & Busigo, M. (2021). *Riesgos psicosociales en el personal del grupo de bienestar social de la Policía Nacional de la ciudad de Bogotá D.C.: Una mirada desde el bienestar y calidad de vida laboral*. [Tesis de licenciatura en Psicología, Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano]. <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/3074>
- Pérez, J. (2018). *Evaluación de factores de riesgo psicosocial y estrés laboral de los docentes de la facultad de ingeniería y arquitectura de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, 2017*. [Tesis de maestría en Educación con mención en investigación y docencia universitaria, Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1438>
- Ponce, L. (2020). *Riesgos Psicosociales en el trabajo de operarios de limpieza industrial en un centro comercial de Lima*. [Tesis de licenciatura en Psicología, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/98f3a2c4-e826-45da-9a04-af79b3f3c01a>
- Quispe, F. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y rendimiento laboral de agentes de seguridad de la empresa Proseguridad S.A., provincia de Huancayo-Junín*. [Tesis de maestría en Gestión Integral: Calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales, Universidad Nacional del Centro del Perú]. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/4620>
- Romero, A., Brustad, R., & García, A. (2007). Bienestar psicológico y su uso en la psicología del ejercicio, la actividad física y el deporte. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*, 2(2), 31-52.
- Saldaña Orozco, C., Polo, J., Gutiérrez, O., & Madrigal, B. (2020). Bienestar psicológico, estrés y factores psicosociales en trabajadores de instituciones gubernamentales de Jalisco-México. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(1), 25-37.
- Sandoval, M., & Urbina, A. (2018). *Calidad de vida y bienestar psicológico en las personas con disforia de género en la ciudad de Managua Nicaragua en el Periodo marzo - octubre 2017*. [Tesis de licenciatura en Psicología, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/handle/123456789/7123>
- Serrano, P., & Parro, A. (2015). Entornos de trabajo e impacto en salud. *Medicina y seguridad del trabajo*, 6(240), 311-313.

- Tapia, A. (2021). *Factores de riesgo psicosocial y calidad de vida laboral en conductores de una empresa de transportes de Ate, 2021*. [Tesis de licenciatura en Psicología, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67016>
- Torres, J. (2021). *Factores de riesgos psicosociales en operarios del rubro industrial, clientes de una consultora de Lima, 2020*. [Tesis de licenciatura en Psicología, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66479>
- UGT. (2010). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Andalucía: Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales.
- Valerio, G., & Serna, R. (2018). Redes sociales y bienestar psicológico del estudiante universitario. *Redie*, 20(3), 19-28. doi:10.24320/redie.2018.20.3.1796
- Veenhoven, R. (1994). El estudio de la satisfacción con la vida. *Intervención Psicosocial*, 3(1), 87-116.
- Vielma, J., & Alonso, L. (2010). El estudio del bienestar psicológico subjetivo. Una breve revisión teórica. *Educere*, 14(49), 265-275.
- Warr, P. (1999). Well-being and the Workplace. *Well-being*, 392-412.
- Warr, P. (2013). Fuentes de felicidad e infelicidad en el trabajo: una perspectiva combinada. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29, 99-106.
- Zambrano, G. (2020). Justicia organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal de las instituciones públicas del cantón Bolívar. *INVESTIGATION* (13), 1-12.

Apéndices

Apéndice A. Matriz de consistencia

Preguntas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Método	Instrumentos
Pregunta general	General		Independiente		
¿Qué relación existe entre los riesgos psicosociales y el bienestar psicológico de los trabajadores de una cadena de supermercados de Cusco, 2021?	Determinar la relación que existe entre los riesgos psicosociales y el bienestar psicológico de una cadena de supermercados de Cusco, 2021.	Existe una relación significativa e inversa entre los riesgos psicosociales y bienestar psicológico de los trabajadores de una cadena de supermercados de Cusco, 2021.	Riesgos psicosociales Dimensiones: - Exigencias psicológicas - Trabajo activo y posibilidad de desarrollo - Apoyo social y calidad de liderazgo - Compensaciones del trabajo - Conflicto trabajo-familia	Enfoque son los siguientes: cuantitativo Tipo: aplicado Nivel: descriptivo - correlacional	Cuestionario COPSOQ ISTAS 21 Cuestionario de Bienestar psicológico de RYFF
Preguntas específicas	Específicos		Dependiente	Diseño: no experimental	
¿Cuál es el nivel de riesgos psicosociales de los trabajadores de una cadena de supermercados de Cusco, 2021?	Describir el nivel de riesgos psicosociales en los trabajadores de una cadena de supermercados de Cusco, 2021	Existe un nivel alto de riesgos psicosociales en los trabajadores de una cadena de supermercados de Cusco, 2021	Bienestar psicológico Dimensiones: - Autoaceptación - Autonomía - Dominio del entorno - Propósito en la vida - Crecimiento personal		
¿Cuál es el nivel del bienestar psicológico de los trabajadores de una cadena de supermercados de Cusco, 2021?	Reconocer el nivel del bienestar psicológico de los trabajadores de una cadena de supermercados de Cusco, 2021.	Existe un nivel medio-alto de bienestar psicológico en los trabajadores de una cadena de supermercados de Cusco, 2021			

Apéndice B. Instrumento de recolección de datos

Instrumento para la variable RIESGOS PSICOSOCIALES

Ficha técnica:

Autor:	Kristensen et al. (2005)
Nombre:	ISTAS 21 o cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales
Tiempo de llenado:	20 minutos
Aplicable para:	trabajadores de una cadena de supermercado
Escala de respuestas:	Nunca, Solo unas pocas veces, Algunas veces, La mayoría de las veces, Siempre.
Rangos de medición:	Alto nivel de riesgos psicosociales (89-207), Medio nivel de riesgos psicosociales (208-326) y bajo nivel de riesgos psicosociales (327-445)

Riesgos psicosociales		Nunca	Solo unas pocas veces	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre
Dimensión: Exigencias psicológicas						
Exigencias cuantitativas						
1	¿Tiene que trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo?					
2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?					
3	¿Tiene tiempo para tener al día su trabajo?					
4	¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?					
5	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
6	¿Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo?					
7	¿Tiene que quedarse después de la hora de salida para completar su trabajo?					
Exigencias cognitivas						
8	En su trabajo, ¿tiene usted que controlar o estar atento a muchas situaciones a la vez?					
9	En su trabajo, ¿tiene que memorizar muchas cosas?					
10	¿Su trabajo requiere que sea capaz de proponer nuevas ideas?					
11	¿Tiene usted que tomar decisiones rápidas?					
12	¿Tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
13	¿Tiene que tomar decisiones que son importantes para su lugar de trabajo?					
14	El trabajo que usted hace, ¿puede tener repercusiones importantes sobre sus compañeros, clientes, usuarios, maquinas o instalaciones?					

15	En su trabajo, ¿tiene que manejar muchos conocimientos?					
Exigencias sensoriales						
16	¿Su trabajo requiere mucha concentración?					
17	¿Su trabajo requiere mirar con detalle?					
18	¿Su trabajo requiere atención constante?					
19	¿Su trabajo requiere un alto nivel de exactitud?					
Exigencias emocionales						
20	¿Hay en su trabajo momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional?					
21	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
Exigencia de esconder emociones						
22	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus opiniones y no expresarlas?					
23	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
Dimensión: Trabajo activo y posibilidades de desarrollo						
Influencia						
24	¿Otras personas toman decisiones sobre sus tareas?					
25	¿Tiene poder para decidir sobre el ritmo al que trabaja?					
26	¿Puede escoger a quién tiene como compañero/a de trabajo?					
27	¿Tiene poder para decidir sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
28	¿Tiene poder para decidir sobre el horario en el que trabaja?					
29	¿Tiene poder para decidir sobre la calidad del trabajo que usted tiene?					
30	¿Tiene poder para decidir sobre el orden en el que realiza sus tareas?					
Control sobre el tiempo de trabajo						
31	¿Puede decidir cuándo hace un descanso?					
32	¿Puede tomar las vacaciones más o menos cuando usted quiere?					
33	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					
34	Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial?					
Posibilidades de desarrollo en el trabajo						
35	¿Su trabajo es variado (tareas diferentes y diversas)?					
36	¿Su trabajo requiere un alto nivel de especialización (habilidades y conocimientos específicos, experiencia)?					
37	¿Tiene que hacer lo mismo una y otra vez, en forma repetida?					
38	¿Su trabajo requiere que tenga iniciativa?					
39	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
40	¿La realización de su trabajo permite que aplique sus habilidades y conocimientos?					
41	¿Su trabajo le da la oportunidad de mejorar sus habilidades técnicas y profesionales?					
Sentido del trabajo						
42	Las tareas que hace ¿tienen sentido para usted?					
43	Las tareas que hace ¿le parecen importantes?					
44	¿Se siente comprometido con su profesión u oficio?					

Integración en la empresa					
45	¿Le gustaría quedarse en la empresa o institución en la que está para el resto de su vida laboral, manteniendo las condiciones personales y laborales actuales?				
46	¿Habla con entusiasmo de su empresa o institución?				
47	¿Siente que los problemas en su empresa o institución son también suyos?				
48	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?				
Dimensión: Apoyo social y calidad de liderazgo					
Claridad de rol					
49	¿Sabe exactamente qué margen de autonomía (decisión personal) tiene en su trabajo?				
50	¿Su trabajo tiene objetivos o metas claras?				
51	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?				
52	¿Sabe exactamente qué se espera de usted en el trabajo?				
Conflicto de rol					
53	¿Debe hacer o se siente presionado a hacer cosas en el trabajo que no son aceptadas por algunas personas?				
54	¿Se le exigen cosas contradictorias en el trabajo?				
55	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?				
56	¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?				
57	¿Tiene que hacer cosas en contra de sus principios y valores en el trabajo?				
Calidad de la relación con superiores					
58	Sus jefes directos, ¿se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional? (perfeccionamiento, educación, capacitación)				
59	Sus jefes directos, ¿planifican bien el trabajo?				
60	Sus jefes directos, ¿resuelven bien los conflictos?				
61	Sus jefes directos, ¿se comunican (bien) de buena forma y claramente con los trabajadores/as?				
62	Sus jefes directos, ¿le dan importancia a que los trabajadores/as estén a gusto en el trabajo?				
63	Sus jefes directos, ¿asignan bien el trabajo?				
Calidad de liderazgo					
64	¿En su empresa o institución se le informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar su futuro, tanto laboral como personal?				
65	¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?				
66	¿Su superior habla con usted acerca de cómo llevar a cabo su trabajo?				
67	Su superior directo, ¿está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?				
68	¿Recibe ayuda y apoyo de su superior directo?				
Calidad de la relación con compañeros					
69	¿Con qué frecuencia habla con sus compañeros o compañeras sobre cómo lleva a cabo su trabajo?				
70	¿Con qué frecuencia sus compañeros o compañeras están dispuestos a escuchar sus problemas en el trabajo?				
71	¿Con qué frecuencia recibe ayuda y apoyo para el trabajo de sus compañeros o compañeras?				
72	¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros y compañeras de trabajo?				
73	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?				

74	En su trabajo, ¿siente usted que forma parte de un grupo o equipo de trabajo?					
Dimensión: Compensaciones del trabajo						
Reconocimiento						
75	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
76	Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco					
77	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario					
78	En mi trabajo me tratan injustamente					
79	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado					
Inseguridad sobre el empleo						
80	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
81	¿Está preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que se quedara cesante?					
82	¿Está preocupado por si le varían el sueldo (que no se lo reajusten, que se lo bajen, que introduzcan el salario variable, que le paguen en especies)?					
83	¿Está preocupado por si no le hacen un contrato indefinido?					
84	¿Está preocupado por si no le ascienden?					
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo						
85	¿Está preocupado por si le trasladan contra su voluntad a otro lugar de trabajo, obra, funciones, unidad, departamento o sección?					
86	¿Está preocupado por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
87	¿Está preocupado por un cambio contra su voluntad de los horarios (turnos, días de la semana, horas de entrada y salida)?					
Dimensión: Conflicto trabajo -familia						
Doble presencia						
88	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
89	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)					

Instrumento para la variable BIENESTAR PSICOLÓGICO

Ficha técnica:

Autor:	Ryff (1989, adaptada por van Dierendonck, 2004)
Nombre:	Escala de Bienestar Psicológico
Tiempo de llenado:	10 minutos
Aplicable para:	trabajadores de una cadena de supermercado
Escala de respuestas:	Totalmente en desacuerdo, poco de acuerdo, moderadamente de acuerdo, muy de acuerdo, bastante de acuerdo y totalmente de acuerdo
Rangos de medición:	Bajo (39-103), Medio (104-168), Alto (169-234)

Bienestar psicológico		Totalmente en desacuerdo	Poco de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Muy de acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Cuando repaso la historia de mi vida estoy contento con la manera en que han resultado las cosas						
2	Siento que mis amistades me aportan muchas cosas						
3	No tengo miedo de expresar mis opiniones, incluso cuando son opuestas a las opiniones de la mayoría de la gente						
4	En general, con el tiempo siento que sigo aprendiendo más sobre mí mismo						
5	Tengo confianza en mis opiniones incluso si son contrarias al consenso general						
6	Si me sintiera infeliz con mi situación de vida daría los pasos más eficaces para cambiarla						
7	Reconozco que tengo defectos						
8	Reconozco que tengo virtudes						
9	Disfruto lo que hace planes para el futuro y trabajar para hacerlos realidad						
10	Sostengo mis decisiones hasta el final						
11	En general, me siento seguro y positivo conmigo mismo						
12	Soy una persona activa al realizar los proyectos que propuse para mí mismo						
13	Puedo confiar en mis amigos						
14	Cuando cumplo una meta, me planteo otra						
15	Tiendo a preocuparme sobre lo que otra gente piensa de mí						
16	Mis relaciones amigables son duraderas						

17	Si tuviera la oportunidad, hay muchas cosas de mí mismo que cambiaría						
18	Comprendo con facilidad como la gente se siente						
19	Me adapto con facilidad a circunstancias nuevas o difíciles						
20	Mis objetivos en la vida han sido más una fuente de satisfacción que de frustración para mí						
21	Considero que hasta ahora no hay mejoras en mi vida						
22	Tengo objetivos planteados a corto y largo plazo.						
23	Me parece que la mayor parte de las personas tienen más amigos que yo						
24	Tengo la sensación de que con el tiempo me he desarrollado mucho como persona						
25	En general, me siento orgulloso de quién soy y la vida que llevo						
26	Siento que soy víctima de las circunstancias						
27	Me juzgo por lo que yo creo que es importante, no por los valores que otros tienen						
28	Me siento bien cuando pienso en lo que he hecho en el pasado y lo que espero hacer en el futuro						
29	Tengo la capacidad de construir mi propio destino						
30	Pienso que es importante tener nuevas experiencias que desafíen lo que uno piensa sobre sí mismo y sobre el mundo						
31	Mis amigos pueden confiar en mí						
32	En general, siento que soy responsable de la situación en la que vivo						
33	Tomo acciones ante las metas que me planteo						
34	Me gusta la mayor parte de los aspectos de mi personalidad						
35	Tengo clara la dirección y el objetivo de mi vida						
36	Soy bastante bueno manejando muchas de mis responsabilidades en la vida diaria						
37	Para mí, la vida ha sido un proceso continuo de estudio, cambio y crecimiento						
38	Es importante tener amigos						
39	He sido capaz de construir un hogar y un modo de vida a mi gusto						

Apéndice C. Consentimiento informado

Propósito del estudio: lo estamos invitando a participar en un estudio científico con fines de realizar una investigación, la cual será para obtener un título profesional. La investigación busca determinar la relación que existe entre los riesgos psicosociales y el bienestar psicológico de los trabajadores de una cadena de supermercados de Cusco, 2021. Para ello se encuestará la población que está representada por los 59 colaboradores de esta cadena de supermercados de Cusco.

Este es un estudio que será desarrollado por la Facultad de Humanidades de la Universidad Continental.

La tesis “Riesgos psicosociales y bienestar psicológico en trabajadores de una cadena de supermercados de Cusco, 2021”, se realizará a través de preguntas que usted responderá con la mayor honestidad. Usted podrá tomar el tiempo que sea necesario: se calcula un tiempo de 30 minutos para responder, también puede parar con la encuesta en el momento que lo necesite.

Si decide participar en este estudio, se realizará lo siguiente:

1. Se aplicará una encuesta para determinar cada objetivo
2. La encuesta será de forma presencial por medio de un cuestionario.

Riesgos:

La aplicación del instrumento no demandará ningún riesgo para su salud o su trabajo.

Beneficios:

Con el presente trabajo, no habrá beneficios económicos u otro semejante, ya que este trabajo es de índole informativa, por lo que se le brindará información relevante sobre el tema.

Costos y compensación

No deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

Confidencialidad

Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron en este estudio.

Derechos del participante

Si decide participar en el estudio, puede retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin que ello ocasione ningún perjuicio para usted.

Para cualquier duda puede comunicarse con la investigadora.

Contacto de la investigadora

Para cualquier consulta relacionada con el presente estudio contáctese con:

Bach. Bernardita Valverde Godinez

Email: beva806@gmail.com

Firma del Participante