

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

Escuela Académico Profesional de Psicología

Tesis

**Riesgo psicosocial de los colaboradores de una  
empresa ferroviaria-La Oroya, 2022**

Crisvel Roxana Rimari Mendez

Para optar el Título Profesional de  
Licenciado en Psicología

Huancayo, 2025

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



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

## INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**A** : Decana de la Facultad de Humanidades  
**DE** : M.A. Luis Martí Tovar Huamaní  
 Asesor de trabajo de investigación  
**ASUNTO** : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación  
**FECHA** : 17 de Noviembre de 2025

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

**Título:**

"Riesgo Psicosocial de los Colaboradores de una Empresa Ferroviaria – La Oroya, 2022"

**Autores:**

1. Rimari Mendez Crisvel Roxana – EAP. Psicología

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 16 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- |   |    |                                     |    |                          |
|---|----|-------------------------------------|----|--------------------------|
| • Filtro de exclusión de bibliografía   | SI | <input checked="" type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| • Filtro de exclusión de grupos de palabras menores<br>Nº de palabras excluidas ( <b>en caso de elegir "SI"</b> ): 40 | SI | <input checked="" type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| • Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante   | SI | <input checked="" type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

**La firma del asesor obra en el archivo original**  
 (No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

## ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO .....	4
ÍNDICE DE TABLAS .....	7
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	8
DEDICATORIA .....	9
AGRADECIMIENTO .....	10
RESUMEN .....	11
ABSTRAC .....	12
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO .....	13
1.1.    Planteamiento y formulación del problema .....	13
1.2.    Formulación del problema .....	15
1.2.1.    Problema General.....	15
1.2.2.    Problemas Específicos .....	15
1.3.    Objetivos .....	15
1.3.1.    Objetivo principal.....	15
1.3.2.    Objetivos Específicos.....	16
1.4.    Justificación e importancia.....	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	19
2.1.    Antecedentes de la investigación .....	19
2.2.    Bases Teóricas de la Investigación .....	28
2.1.1.    Riesgo psicosocial.....	28
2.2.1.1.    Factores de riesgo psicosociales. ....	31
2.2.1.2.    Tipos de factores psicosociales.....	32
2.2.1.3.    Dimensiones de los riesgos psicosociales.....	35
2.2.1.4.    Efectos y consecuencias de los riesgos psicosociales.....	36
2.2.1.5.    Teorías .....	37

2.2.1.6.	Medidas de prevención del riesgo psicosocial.....	40
2.2.1.7.	Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo.....	43
2.3.	Definición de términos básicos.....	48
2.3.1.	Riesgo psicosocial.....	48
2.3.2.	Factores de riesgo psicosociales.....	48
2.3.3.	Satisfacción Laboral.....	49
2.3.4.	Salud laboral.....	49
2.3.5.	Seguridad Laboral.....	49
2.3.6.	Condiciones de trabajo.....	49
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....		51
3.1.	Hipótesis.....	51
3.1.1.	Hipótesis General:.....	51
3.1.2.	Hipótesis Específicas:.....	51
3.2.	VARIABLES:.....	51
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA,.....		54
4.1.	Métodos y alcance de la investigación.....	54
4.1.1.	Tipo de investigación:.....	54
4.1.2.	Nivel de investigación:.....	54
4.1.3.	Diseño de la investigación:.....	54
4.1.4.	Método:.....	55
4.2.	Población y muestra.....	55
4.2.1.	Población.....	55
4.2.2.	Muestra.....	55
4.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	56
FICHA TÉCNICA.....		57
4.4.	Procedimiento de recolección de datos.....	57
4.5.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	59

CAPÍTULO V: RESULTADOS .....	60
5.1. Presentación de resultados .....	60
5.1.1. Datos demográficos.....	60
5.1.2. Exigencias Psicológicas .....	62
5.1.3. Trabajo activo y desarrollo de habilidades.....	62
5.1.4. Apoyo social en la empresa.....	63
5.1.5. Compensaciones.....	63
5.1.6. Doble presencia.....	64
5.1.7. Resumen de Riesgo Psicosocial .....	64
5.2. Discusión de resultados.....	66
5.2.1. Datos demográficos.....	66
5.2.2. Exigencias Psicológicas .....	66
5.2.3. Trabajo activo y desarrollo de habilidades.....	67
5.2.4. Apoyo social en la empresa.....	68
5.2.5. Compensaciones.....	68
5.2.6. Doble presencia.....	68
5.2.7. Riesgo Psicosocial:.....	69
Conclusiones.....	71
Recomendaciones .....	73
Referencias bibliográficas .....	74
ANEXOS .....	80

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Consecuencias y efectos de los riesgos psicosociales.....	36
Tabla 2. Disfunciones relacionadas al riesgo psicosocial. ....	36
Tabla 3. Efectos del riesgo psicosocial.....	37
Tabla 4. Dimensiones .....	57
Tabla 5. Riesgo psicosocial. ....	64

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Sexo de los Colaboradores de la Empresa. ....	60
Gráfico 2. Edad de los Colaboradores.....	61
Gráfico 3. Nivel de Responsabilidad de los Colaboradores.....	61
Gráfico 4. Exigencias Psicológicas.....	62
Gráfico 5. Trabajo Activo y Desarrollo de Actividades.....	62
Gráfico 6. Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.....	63
Gráfico 7. Compensaciones.....	63
Gráfico 8. Doble Presencia.....	64
Gráfico 9. Riesgo Psicosocial - Resumen General.....	65

**DEDICATORIA**

A mis mellizos, Polo y Noelia que con su reciente llegada llenaron de alegría mi corazón y el de mi familia.

A mi compañero de vida, Paúl por motivarme a continuar cumpliendo mis objetivos.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres, por brindarme su apoyo incondicional en cada paso que he decidido emprender.

A las personas que participaron en este estudio, su contribución fue fundamental para la realización de este trabajo.

A la universidad y sus docentes por brindarme conocimientos valiosos para mi desempeño profesional.

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general describir el nivel de riesgo psicosocial que tienen los colaboradores de una empresa ferroviaria – La Oroya, 2022. La investigación fue de tipo básica, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental y transversal. Se utilizó una población de 70 colaboradores de la empresa Ferrocarril Central Andino S.A. de la cual se asumió una muestra censal. Se empleó el cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve como instrumento de medición. Los resultados indicaron que los colaboradores presentaron un nivel medio de riesgo psicosocial, con un estrés moderado. Se encontró un riesgo alto en las dimensiones de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo (62.86%), así como en trabajo activo y desarrollo de habilidades (55.71%). Las exigencias psicológicas (87.14%) y las compensaciones (52.86%) mostraron un riesgo medio, mientras que la doble presencia presentó un riesgo bajo (71.43%). El estudio concluyó que, aunque no se alcanzaron niveles críticos, es importante implementar medidas preventivas y de intervención para mejorar las condiciones laborales y reducir el estrés en el lugar de trabajo.

**Palabras clave:** Riesgo psicosocial, Estrés laboral, Salud ocupacional

## ABSTRAC

The general objective of this study was to describe the level of psychosocial risk that employees of a railway company have - La Oroya, 2022. The research was basic, with a descriptive level and a non-experimental and transversal design. A population of 70 employees of the company Ferrocarril Central Andino S.A. was used. from which a census sample was assumed. The SUSESO/ISTAS21 short version questionnaire was used as a measurement instrument. The results indicated that the collaborators presented a medium level of psychosocial risk, with moderate stress. A high risk was found in the dimensions of social support in the company and quality of leadership (62.86%), as well as in active work and skill development (55.71%). Psychological demands (87.14%) and compensations (52.86%) showed a medium risk, while double presence presented a low risk (71.43%). The study concluded that, although critical levels were not reached, it is important to implement preventive and intervention measures to improve working conditions and reduce stress in the workplace.

**Keywords:** Psychosocial risk, Work stress, Occupational health

## CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

### 1.1. Planteamiento y formulación del problema

Para el presente estudio, utilizaremos la definición de Martín Daza y Pérez Bilbao (1997) quienes mencionan que los riesgos psicosociales se definen como los elementos presentes en el entorno laboral que están estrechamente vinculados con la estructura organizativa, las características del trabajo y la ejecución de las tareas. Estos factores tienen el potencial de impactar significativamente en el bienestar general del trabajador, afectando su salud física, mental y social, así como su desempeño laboral.

Por lo tanto, vamos a entender como riesgos psicosociales a las condiciones laborales en las cuales se ejecutan las actividades de los empleados, las cuales pueden tener un impacto en su salud física o psíquica, al igual que en la calidad y los resultados de la propia labor.

En el ámbito internacional, el estudio de Mansilla (2015) comenta que la existencia de riesgos psicosociales que se presentan en el centro de labores; representa a más de un tercio de los accidentes y enfermedades que suelen tener relación con las funciones que desempeñan para cumplir con las labores que requiere el cargo que ocupan. También, se puede mencionar que un 17 % de las pérdidas laborales tienen una relación directa con este padecimiento. Por su parte, se puede mencionar que el 30% de los trabajadores que se encuentran en Europa presenta estrés laboral. Además, se expone que un 9% padece de mobbing, un 20% sufre de burnout y un 22% padece de alguna tipología de estrés laboral.

A nivel nacional, el estudio de Coral (2015) comenta que el riesgo psicosocial que se presenta en los colaboradores debe de ser tomado con especial atención, puesto que este sería el inicio de otros padecimientos y pone en riesgo a los trabajadores

atentando principalmente con su salud psicosocial, la doble presencia, preocupación en el hogar y el ámbito laboral, lo que generan accidentes en el ámbito laboral, identificándose niveles críticos en la dimensión de inseguridad. En tanto, no se apreció data específica con respecto a las condiciones psicosociales de los colaboradores de almacén en ámbitos nacionales e internacionales.

A nivel nacional, se tienen 5 empresas ferroviarias con distintos servicios, 2 de ellas realizan el transporte de pasajeros y las otras 3 realizan transporte de minerales; la empresa en la cual aplicaremos la investigación realiza transporte de mineral presentando características específicas por la cantidad de horas trabajadas, ambiente laboral, tramos de recorrido, etc.

Por su parte, en el nivel local se encuentran diversas investigaciones que motivadas por similares inquietudes han realizado investigaciones al respecto, lo cual permite tener un acercamiento claro a la realidad local de esta problemática.

En ese contexto, el estudio tiene como objetivo describir qué nivel de riesgo psicosocial tienen los colaboradores de una empresa ferroviaria – La Oroya, 2022, pues la medición de este factor es de suma importancia para que las empresas ya sean públicas o privadas puedan mantener estándares de eficiencia y eficacia, así como un desempeño laboral óptimo de sus trabajadores. En cuanto a la empresa ferroviaria que vamos a estudiar, presenta condiciones laborales atípicas, las cuales afectan directamente al desempeño laboral de sus trabajadores. Por lo tanto, es de nuestro interés medir y describir el nivel de riesgo psicosocial que presenta en sus diferentes dimensiones.

Teniendo en consideración la perspectiva teórica de Camacho y Mayorga (2017), se argumenta que los riesgos psicosociales corresponden a aquellas circunstancias laborales en donde se evidencia altas probabilidades de afectación a la

salud del personal sean en su forma física, social o mental. Se producen a raíz de la desorganización, diseños deficientes de la gestión laboral como producto del mal ambiente social en el entorno laboral, lo cual produce que el colaborador padezca de cansancio mental, entre los cuales se tiene a la depresión, agotamiento, estrés e insatisfacción.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Qué nivel de riesgo psicosocial tienen los colaboradores de una empresa ferroviaria – La Oroya 2022?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

¿Qué nivel de riesgo psicosocial, en las exigencias psicológicas en el trabajo tienen los colaboradores de una empresa ferroviaria – La Oroya2022?

¿Qué nivel de riesgo, psicosocial en el trabajo activo, y desarrollo de habilidades tienen los colaboradores de una empresa ferroviaria – La Oroya2022?

¿Qué nivel de riesgo psicosocial, en el apoyo social en la empresa, y calidad de liderazgo tienen los colaboradores de una empresa ferroviaria – La Oroya2022?

¿Qué nivel de riesgo psicosocial, en las compensaciones tienen los colaboradores de una empresa ferroviaria – La Oroya 2022?

¿Qué nivel de riesgo, psicosocial en doble presencia tienen los colaboradores, de una empresa ferroviaria – La Oroya 2022?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo principal**

Describir qué nivel de riesgo, psicosocial tienen los colaboradores de una

empresa ferroviaria – La Oroya, 2022

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

Identificar qué nivel de riesgo, psicosocial en las exigencias psicológicas en el trabajo tienen los colaboradores de una empresa ferroviaria – La Oroya, 2022

Señalar qué nivel de riesgo, psicosocial en el trabajo activo y desarrollo de habilidades tienen los colaboradores de una empresa ferroviaria – La Oroya, 2022

Caracterizar qué nivel de riesgo, psicosocial en el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo tienen los colaboradores de una empresa ferroviaria – La Oroya, 2022

Describir qué nivel de riesgo, psicosocial en las compensaciones tienen los colaboradores de una empresa ferroviaria – La Oroya, 2022

Precisar qué nivel de riesgo, psicosocial en doble presencia tienen los colaboradores de una empresa ferroviaria – La Oroya, 2022

### **1.4. Justificación e importancia**

La presente investigación pretende resaltar la importancia del estudio de los riesgos psicosociales que pueden existir en las organizaciones, destacando los beneficios que trae consigo una adecuada detección con respecto a la salud de los colaboradores. Ello permite que las diversas instituciones puedan encontrar un punto de partida para la mejora con respecto al ambiente laboral y la plana gerencial en una empresa, ya que tras las evidencias que se presentará en el estudio podrían generar estrategias que permitan afrontar convenientemente los riesgos psicosociales.

Conviene destacar que la empresa ferroviaria donde desarrollamos nuestra investigación es única en la región, presentando características particulares por su dinámica de trabajo, por lo que es un medio de transporte masivo de minerales que requiere horarios estrictos para su funcionamiento; al no tener precedentes las

investigación, se vio por conveniente realizar un trabajo descriptivo, el cual recopilará información cuantificable para así analizar las características y conocer el nivel del riesgo psicosocial, de acuerdo a los resultados la empresa tomará las medidas necesarias en bien de sus colaboradores.

La comprensión y gestión de los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral, así como la valoración de elementos clave como la satisfacción de los empleados con su ambiente de trabajo, continúan siendo áreas que requieren mayor atención y desarrollo dentro del ámbito de la Seguridad y Salud Ocupacional. A pesar de los avances en la materia, estos aspectos aún no han sido abordados con la profundidad necesaria, representando un desafío pendiente en la evolución de las estrategias de prevención de riesgos en el trabajo. La necesidad de ampliar el conocimiento y las prácticas en torno a estos temas sigue siendo una tarea crucial para mejorar integralmente la salud y el bienestar de los trabajadores en el contexto laboral actual (OMS, 2007).

Al respecto de la justificación teórica, se tiene la relevancia sobre el tema de la salud psicosocial que aqueja a los colaboradores de las distintas instituciones ya sean públicas o privadas, por lo cual se realiza una adecuada revisión de las teorías al respecto y se contribuye con un estudio de la realidad local. Por ello, mediante la aplicación de las teorías ya establecidas, se destaca la variabilidad de las mismas cuando se las confronta con la realidad que se pretende estudiar, resaltando de esta manera otros factores que le afectan con los riesgos laborales que los colaboradores pueden llegar a sufrir.

Para la justificación metodológica, ya que se trata de una investigación descriptiva se acude al empleo de técnicas de investigación como el cuestionario de encuesta que permitió realizar un contraste directo con la realidad, mediante el cual se

obtuvo los datos que permitieron realizar la contrastación entre la teoría y la realidad por medio del procesamiento de estos datos. Con ello se determinará describir qué nivel de riesgo, psicosocial tienen los colaboradores de una empresa ferroviaria.

Por lo tanto, realizar un adecuado análisis de las variables mediante los hallazgos científicos que están ligados a esta investigación, a su vez, permitirá servir como guía para nuevas investigaciones en este campo de la psicología.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **A nivel internacional:**

Coyaguillo (2020), en su estudio “Diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial en el personal del área técnica de la Dirección General de Aviación Civil del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre - Ecuador”, el propósito principal de este estudio fue evaluar la presencia de factores de riesgo psicosocial entre los empleados. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo-relacional, no experimental y transversal, basándose en métodos estadísticos inductivos. La investigación se llevó a cabo con 50 participantes de los departamentos de Tránsito Aéreo, Electrónica Radar y Meteorología. Los hallazgos revelaron que el 62% de los participantes experimentaban un nivel medio de riesgo psicosocial, el 24% un nivel bajo y el 14% un nivel alto. En base a estos resultados, se sugiere implementar un seguimiento constante para los casos de alto riesgo, establecer medidas preventivas y/o correctivas para los de bajo riesgo, y realizar una intervención inmediata y sostenida para aquellos en la categoría de riesgo medio, con el fin de mejorar y mantener niveles adecuados de salud y seguridad psicosocial en el entorno laboral.

Sáenz y Zalamea (2019), con la tesis titulada “Riesgo psicosocial en adultos mayores vinculados a fundación Huerto de Los Olivos de mayo a agosto de 2019”, el estudio se propuso examinar el riesgo psicosocial en personas de la tercera edad, utilizando un enfoque cuantitativo con un diseño exploratorio-descriptivo y transversal. La recolección de datos se realizó mediante una variedad de herramientas de evaluación, incluyendo el Índice de Katz, el Inventario de autoestima de Coopersmith, el Test de depresión Geriátrica de Yesavage, la Prueba de Percepción del Funcionamiento Familiar (FF-SIL), una ficha sociodemográfica, un Cuestionario de

Valoración de riesgo familiar y una entrevista semiestructurada. Los hallazgos revelaron que, en cuanto a factores psicológicos, destacaron la necesidad de ser escuchado, la pérdida de roles sociales y los sentimientos de soledad. En el ámbito social, se identificaron problemas en la dinámica familiar e ingresos económicos insuficientes. De estos, el factor social de ingresos económicos insuficientes emergió como el riesgo psicosocial predominante entre los participantes del estudio.

Guailas (2019), con el estudio “Diagnóstico de factores de riesgo psicosocial en el área operativa de la Empresa W.A. Etiquetas Internacionales período 2018 – 2019 - Ecuador”, incidió en identificar los factores de riesgos psicosociales con mayor presencia en el área operativa; aplicó un estudio cuantitativo, de diseño descriptivo, con un grupo poblacional de 50 personas a quienes se les aplicó el cuestionario SUCESO / ISTAS 21. El estudio concluyó en una prevalencia de apoyo social en la organización, calidad de liderazgo con 52%, trabajo activo y posibilidades de desarrollo con 50% y doble presencia con 50% en el área de planta de la organización.

Valdez y Suarez (2019), en su estudio “Los Factores de Riesgo Psicosocial y El Sedentarismo Laboral de los colaboradores administrativos de una Empresa de Seguridad y Protección - Ecuador”, incidieron en la identificación del factor de riesgos psicosociales y las posiciones sedentarias, aplicó un estudio cuantitativo, transversal, descriptiva y no experimental, con un grupo poblacional de 60 personas a quienes se le aplicó el Cuestionario de Evaluación, Psicosocial en Espacios Laborales y Ocupational, Sitting and Physical Activity Questionnaire (OSPAQ). El estudio evidenció que el 22% tiene exposición a riesgos medios, concluyendo que los colaboradores administrativos se exponen a diferentes factores de riesgo psicosocial.

Poaquiza y Herrán (2018), con la tesis titulada “Factores de Riesgos

Psicosociales en conductores profesionales de una cooperativa en camionetas de la Ciudad de Ambato - Ecuador”, incidieron en analizar los factores de riesgos psicosociales en los conductores de la unidad de análisis, siendo un estudio descriptivo, de un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, con un grupo poblacional de 28 personas. El estudio evidenció como resultados que, de los 9 factores psicosociales investigados, 6 evidencian una situación adecuada: autonomía, con 98%, demandas psicológicas con 96%, variedad y contenido del trabajo con 98%, interés por el colaborador y compensación con 100%, desempeño de rol con 94%, relaciones y apoyo social con 96%, concluyendo que el 69% muestran situaciones adecuadas a las exposiciones al factor de riesgo psicosocial.

#### **A nivel nacional:**

Gonzales y Villagómez (2021), con la tesis titulada “Factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral en los colaboradores de la contratista minera Robocon – Tambomayo”, el estudio se centró en examinar la correlación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en una empresa contratista minera dedicada al sostenimiento con shotcrete vía húmeda en Tapay, Caylloma, Arequipa. Se implementó una metodología cuantitativa no experimental con un diseño transaccional correlacional-descriptivo, abarcando a toda la población de 50 trabajadores. Para la recolección de datos, se utilizaron dos instrumentos: el Cuestionario SUSESO/ISTAS21 en su versión completa (OIT) para evaluar los factores de riesgo psicosocial, y la "Escala de opiniones SL SPC" de Sonia Palma para medir la satisfacción laboral. Los resultados revelaron que la dimensión de Apoyo Social en la empresa y Calidad de Liderazgo presentaba un riesgo alto, mientras que la dimensión de Exigencias Psicológicas mostraba un riesgo bajo. Además, un porcentaje

significativo de empleados reportó una satisfacción laboral de nivel regular. El análisis concluyó que existe una correlación inversa mínima entre los Factores de Riesgo Psicosocial y la Satisfacción Laboral. Esto sugiere que un aumento en los Factores de Riesgo Psicosocial tiende a resultar en una disminución de la Satisfacción Laboral, aunque la relación es débil.

Tapia (2021), en el estudio “Factores de riesgo psicosocial y calidad de vida laboral en conductores de una empresa de transportes de Ate, 2021”, el estudio se enfocó en analizar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la calidad de vida laboral en conductores de una empresa de transportes ubicada en Ate durante el año 2021. La investigación adoptó un enfoque correlacional descriptivo con un diseño no experimental y transversal. Se trabajó con una muestra de 108 conductores, utilizando dos instrumentos de medición: la Escala de Factores de Riesgos Psicosociales y la Escala Abreviada de Calidad de Vida Laboral (WRQOL). Los hallazgos principales revelaron una correlación negativa y significativa entre los factores de riesgo psicosocial y la calidad de vida laboral, con un coeficiente de correlación de Spearman de -0.234. En cuanto a los resultados descriptivos, se observó que el 54.2% de los adultos presentaban un nivel alto de factores de riesgo psicosocial, mientras que el 50% de los adultos tardíos mostraban un nivel alto de calidad de vida laboral. Estos resultados sugieren que, a medida que aumentan los factores de riesgo psicosocial, tiende a disminuir la calidad de vida laboral de los conductores, aunque la relación no es fuerte. Además, se destacan diferencias en la percepción de estas variables según el grupo de edad de los trabajadores.

Cuti (2020), en su estudio “Engagement y riesgo psicosocial en colaboradores de una empresa de tercerización de venta de productos financieros”, el estudio se

propuso examinar la relación entre el Engagement y los Riesgos Psicosociales en empleados de una empresa que terceriza la venta de productos financieros. Se utilizó un enfoque descriptivo correlacional con un diseño transversal. De una población total de 402 trabajadores, se seleccionó una muestra probabilística de 196 individuos. Para la recolección de datos, se emplearon dos instrumentos: la Escala Utrecht de Engagement, validada por Cárdenas (2016), y el Cuestionario SUSES/ISTAS21, validado por Páucar (2017). El análisis estadístico incluyó la prueba Kolmogorov-Smirnov, que indicó la necesidad de utilizar métodos no paramétricos, por lo que se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados revelaron una correlación inversa significativa entre Engagement y Riesgos Psicosociales ( $Rho = -.454$ ). Esta relación inversa también se observó entre las dimensiones de ambas variables, con la excepción de la dimensión Absorción del Engagement, que no mostró correlación con las dimensiones Exigencias Psicológicas y Doble Presencia de Riesgos Psicosociales. Adicionalmente, se encontró que la mayoría de los trabajadores (49.5%) presentaban un nivel Promedio de Engagement, mientras que el 50% mostraba un nivel Muy Bajo de Riesgo Psicosocial. Estos hallazgos sugieren que, en general, a mayor Engagement, menores son los Riesgos Psicosociales percibidos por los trabajadores en esta empresa.

López (2019), con la tesis “Factores de Riesgo Psicosocial Laboral en colaboradores de una Institución Pública del Distrito de San Isidro 2018”, incidió en identificar los factores de riesgo psicosocial laboral en la unidad de análisis en referencia. Fue una investigación de tipo descriptivo, diseño no experimental que contó con una población de 115 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario CoPsoQ-Istas21 en su versión media. Tuvo como resultados que el riesgo psicosocial prevalente corresponde a la exigencia psicológica en el trabajo, el apoyo social y la

calidad de liderazgo. Se concluyó en que los elementos de la población presentan altos niveles de riesgo psicosocial en tanto se evidencia bajos niveles en riesgos de trabajo, compensaciones del trabajo, y capital social.

Ayala (2018), con el estudio “Factores de riesgo psicosocial en colaboradores con alto y bajo nivel de estrés laboral en supermercados de Lima”, incidió en determinar la diferencia al comparar los factores de riesgo psicosocial en colaboradores con altos y bajos niveles de estrés laboral y sus dimensiones, para lo cual tuvo un enfoque cualitativo, con diseño no experimental y una muestra de 320 colaboradores. El estudio evidenció diferencias notorias de los riesgos psicosociales asociados al apoyo social y la calidad de liderazgo, además de la doble presencia. La investigación tiene como conclusión que cuando los trabajadores evidencian niveles elevados de estrés los factores de riesgo psicosocial más prevalente corresponden a la exigencia psicológica en un orden de 18,7%. Por ello, se infiere que las exigencias psicológicas producirán mayores niveles de estrés en tanto que la inseguridad y el apoyo social producirá bajos niveles de estrés.

### **A nivel local**

Chumpén (2023), en su artículo Riesgos psicosociales y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, 2023, el estudio examinó la conexión entre los riesgos psicosociales y el rendimiento laboral del personal administrativo en la Universidad Peruana "Los Andes" en Huancayo durante el año 2023. La investigación se caracterizó por ser de tipo básica con un nivel descriptivo correlacional, empleando un diseño transversal proporcional. Se seleccionó una muestra de 63 participantes mediante un muestreo no probabilístico intencional, y la recolección de datos se realizó a través de encuestas. Los hallazgos del estudio revelaron una correlación positiva entre los riesgos psicosociales y el desempeño

laboral, lo que sugiere una relación directa entre estas variables. Este descubrimiento subraya la relevancia de abordar los factores psicosociales como medio para mejorar el rendimiento laboral del personal administrativo. Las conclusiones del estudio enfatizan la necesidad de implementar estrategias que aborden los riesgos psicosociales con el fin de optimizar el desempeño laboral en el ámbito universitario. Los resultados obtenidos proporcionan información valiosa que puede ser utilizada en la gestión de recursos humanos y en la formulación de políticas institucionales en entornos académicos.

La Rosa (2021), en tu tesis “Factores psicosociales en los trabajadores de la empresa ICCGSA en el proyecto corredor vial Cañete-Huancayo”, el estudio se centra en identificar los factores psicosociales que afectan a los trabajadores del Proyecto corredor vial Cañete-Huancayo ICCGSA. La investigación utiliza un enfoque cuantitativo, con un diseño transversal y descriptivo, no experimental, aplicado a una muestra de 196 trabajadores. Se empleó un cuestionario de 332 preguntas mediante la técnica de encuesta. Los resultados principales revelan que los factores psicosociales más significativos son las características del puesto laboral, destacando el nivel de autonomía y responsabilidad; las características de la organización del trabajo, incluyendo la comunicación, asignación de tareas, importancia de las tareas y morfología de la empresa; las características personales, resaltando la edad, formación, actitudes y aptitudes de los trabajadores; y los factores extralaborales, donde se identificó una percepción negativa por parte de los trabajadores, indicando la necesidad de mejoras en este aspecto. La conclusión principal indica que en los trabajadores del Proyecto prevalecen los factores relacionados con el puesto de trabajo, la organización del trabajo y las características personales. El estudio sugiere que estos aspectos deben ser considerados para fortalecer la relación laboral entre los

trabajadores y la empresa, recomendando trabajar especialmente en los factores extralaborales debido a la percepción negativa existente. Esta investigación proporciona información valiosa para mejorar las condiciones laborales y el bienestar de los trabajadores en el contexto del proyecto vial.

Espinoza (2020), en su tesis “Factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral en colaboradores de un banco de Huancayo, 2020”, la investigación se propuso examinar la conexión entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en empleados de una entidad bancaria en Huancayo. El estudio, de naturaleza aplicada, empleó un diseño no experimental, transaccional y correlacional. Se trabajó con una muestra compuesta por 58 empleados del banco, a quienes se les aplicó dos instrumentos: el Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (CoPsoQ-istas21) versión 1.5 y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. La fiabilidad de estos instrumentos se confirmó mediante el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo valores de 0.754 y 0.943 respectivamente. El análisis de datos se realizó utilizando el software SPSS 22.0, aplicando el coeficiente de correlación de Spearman. Con un nivel de significancia de 0.05, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.547, evidenciando una relación significativa entre los factores de riesgo psicosocial y los niveles de estrés laboral. Los hallazgos sugieren que a medida que aumenta la presencia de factores de riesgo psicosocial en los trabajadores, también se incrementan sus niveles de estrés. Esta conclusión subraya la importancia de implementar medidas para fomentar el bienestar físico y psicológico en el ámbito empresarial.

Espíritu (2017), en su tesis “Factores de riesgo psicosocial y rendimiento laboral de agentes de seguridad de la Empresa Proseguridad S.A., provincia de Huancayo –

Junín”, el objetivo principal fue determinar la relación entre factores de riesgo psicosocial y rendimiento laboral en agentes de seguridad de Proseguridad S.A. en Huancayo, Junín, durante 2016-2017. La hipótesis planteada sugiere una relación directa y significativa entre estas variables. La investigación descrita es un estudio no experimental descriptivo que examina la relación entre factores de riesgo psicosocial y rendimiento laboral. Se utilizó el cuestionario SUSESO - ISTAS 21 para evaluar los riesgos psicosociales y se analizó el rendimiento laboral durante 2016-2017. Se utilizó una muestra censal de agentes de seguridad. Los resultados del método SUSESO – ISTAS 21 y la evaluación de rendimiento laboral indicaron que los agentes están expuestos a factores de riesgo psicosocial, y que estos influyen en su rendimiento laboral. El análisis estadístico confirmó una relación directa y significativa fuerte entre los factores de riesgo psicosocial y el rendimiento laboral, respaldando la hipótesis inicial del estudio.

Ibarra y Sinchitullo (2016), en su tesis “Factores de riesgo psicosociales en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo – 2016”, la investigación se centró en analizar los factores de riesgos psicosociales entre los empleados de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo. El propósito principal fue identificar la prevalencia de las diversas dimensiones de estos factores en dicho grupo de trabajadores. La relevancia del estudio radica en el reconocimiento de que el entorno laboral actual expone a los trabajadores a diversas condiciones que podrían constituir riesgos psicosociales. Metodológicamente, se empleó un enfoque científico, analítico-sintético y deductivo. La investigación fue de tipo básica, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental. Para la recolección de datos, se utilizó el cuestionario ISTAS21. Los hallazgos revelaron que dos de las seis dimensiones evaluadas presentaban niveles elevados: las exigencias psicológicas y el trabajo activo con

posibilidades de desarrollo. Esto sugiere que estos factores de riesgo psicosocial están afectando el desempeño laboral de los trabajadores. La conclusión principal del estudio destaca que el factor de exigencias psicológicas tiene un impacto desfavorable significativo en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, evidenciado por el alto porcentaje de respuestas relacionadas con este factor.

## **2.2. Bases Teóricas de la Investigación**

### **2.1.1. Riesgo psicosocial**

Los riesgos psicosociales en el ámbito laboral representan un desafío significativo para la salud ocupacional y el bienestar de los trabajadores en la actualidad. Estos riesgos se definen como aquellas condiciones presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar el bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, así como el desarrollo del trabajo.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) han reconocido la importancia de los factores psicosociales en el trabajo, destacando su impacto en la salud mental y física de los trabajadores. Estos factores incluyen aspectos como la carga de trabajo, el control sobre las tareas, el apoyo social en el trabajo, la claridad de rol, el equilibrio entre esfuerzo y recompensa, entre otros.

Según la perspectiva teórica de Camacho y Mayorga (2017), los riesgos psicosociales en el ámbito laboral se definen como aquellas condiciones y situaciones en el entorno de trabajo que presentan una alta probabilidad de afectar negativamente la salud integral de los empleados. Estos riesgos no se limitan únicamente a la salud

física, sino que también abarcan las dimensiones social y mental del bienestar del trabajador. Los autores argumentan que estos riesgos surgen principalmente como consecuencia de deficiencias organizacionales y estructurales en el lugar de trabajo. Específicamente, señalan que la desorganización, los diseños inadecuados en la gestión laboral y un ambiente social nocivo son los principales factores que contribuyen a la aparición de estos riesgos. Estas condiciones adversas en el entorno laboral no solo afectan la productividad y el desempeño, sino que también tienen un impacto significativo en el estado psicológico y emocional de los trabajadores. Como resultado, los empleados expuestos a estos riesgos psicosociales son propensos a experimentar una variedad de síntomas y condiciones negativas. Entre estas manifestaciones, Camacho y Mayorga destacan el cansancio mental, que puede manifestarse como una disminución en la capacidad cognitiva y la eficiencia laboral. Además, mencionan el agotamiento, que va más allá del cansancio físico y se extiende a un agotamiento emocional y mental. El estrés, otro factor prominente, puede tener efectos perjudiciales tanto a corto como a largo plazo en la salud física y mental del trabajador. La insatisfacción laboral, también señalada por los autores, puede llevar a una disminución en la motivación y el compromiso con el trabajo. Finalmente, la depresión se presenta como una de las consecuencias más graves, pudiendo afectar profundamente la calidad de vida del trabajador tanto dentro como fuera del ámbito laboral. Esta perspectiva subraya la importancia de abordar los riesgos psicosociales de manera integral, reconociendo su origen en las estructuras y prácticas organizacionales, y su amplio impacto en el bienestar multidimensional de los trabajadores.

La comprensión de los riesgos psicosociales va más allá de la perspectiva inicial de Camacho y Mayorga, revelando una complejidad multifactorial que impacta

profundamente en el bienestar laboral. Estos riesgos no son simplemente problemas aislados, sino un fenómeno sistémico que emerge de la interacción entre múltiples elementos organizacionales y personales. La naturaleza de estos riesgos se caracteriza por su capacidad para afectar de manera integral al trabajador, trascendiendo las dimensiones física, mental y social. Su origen no se limita a factores superficiales, sino que se arraiga en estructuras organizacionales profundas, incluyendo la cultura corporativa, los estilos de liderazgo, las dinámicas de comunicación y las políticas de recursos humanos. La variabilidad individual juega un papel crucial, ya que cada trabajador responde de manera diferente a estos estímulos estresantes, dependiendo de sus características personales, habilidades de afrontamiento y redes de apoyo. Los efectos de estos riesgos psicosociales no son inmediatos ni lineales, sino que pueden desarrollarse de manera progresiva, acumulándose silenciosamente y manifestándose potencialmente años después de la exposición inicial. Esta naturaleza sutil hace que su detección y gestión sean especialmente complejas. Las implicaciones van más allá del individuo, proyectándose sobre equipos completos, dinámicas organizacionales e incluso pueden tener repercusiones económicas significativas para las empresas. La pérdida de productividad, el aumento del absentismo, los costos asociados a la rotación de personal y los gastos médicos relacionados con problemas de salud mental representan un impacto económico sustancial. La prevención de estos riesgos requiere un enfoque holístico que integre aspectos organizacionales, individuales y contextuales, superando los modelos tradicionales de gestión de riesgos laborales. Es fundamental desarrollar estrategias proactivas que no solo identifiquen y mitiguen los riesgos, sino que también promuevan entornos laborales saludables, resilientes y que faciliten el desarrollo integral de los trabajadores. La comunicación transparente, el diseño ergonómico de los procesos, la flexibilidad laboral, el reconocimiento del

trabajo y el apoyo psicosocial se convierten en herramientas estratégicas para construir ambientes laborales que protejan y potencien el bienestar de los empleados.

En tanto, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2014) refiere al riesgo psicosocial como las respuestas físicas y emocionales de la persona en relación a una determinada exigencia laboral, las cuales pueden generar daños y desequilibrios a razón de que la cultura organizacional de la organización supere la expectativa de la persona, por ende, se ven afectadas la empresa y la productividad.

En tanto, la Organización Mundial de la Salud (2014) argumenta que la variable en estudio corresponde a la condición laboral que tiene una influencia en el trabajo, medio ambiente, satisfacción del empleo, capacidades del personal, el contexto del entorno laboral, lo cual se evidencia de forma negativa en la salud y el rendimiento laboral del colaborador.

#### **2.2.1.1. Factores de riesgo psicosociales.**

La teoría de Prado (2019) ofrece una perspectiva integral sobre los factores de riesgo psicosociales en el ámbito laboral. Según este enfoque, estos factores están intrínsecamente ligados a tres aspectos fundamentales del trabajo:

- a) **El contenido del trabajo:** Se refiere a las tareas específicas que el empleado debe realizar, su complejidad, monotonía o variedad, y el significado que tienen para el trabajador.
- b) **La organización del trabajo:** Incluye aspectos como la estructura jerárquica, los procesos de toma de decisiones, la distribución de tareas, y los sistemas de comunicación dentro de la empresa.
- c) **El desarrollo de tareas:** Abarca cómo se llevan a cabo las actividades laborales, incluyendo el ritmo de trabajo, la autonomía del empleado, y las

exigencias físicas y mentales de las tareas.

Prado destaca que estos factores tienen un impacto directo tanto en la salud física como mental de los trabajadores, así como en su desempeño laboral. Esta relación no es simple ni unidireccional, sino que implica complejas interacciones que pueden manifestarse de diversas formas a lo largo del tiempo con lo que se tiene las características clave de los factores de riesgo psicosociales según Prado (2019):

- A) **Desarrollo en el espacio y tiempo:** Estos factores no son estáticos, sino que evolucionan y se manifiestan de manera dinámica en el entorno laboral a lo largo del tiempo.
- B) **Presentación de dificultades:** Su identificación y medición pueden ser complejas debido a su naturaleza subjetiva y multifactorial.
- C) **Incidencia sobre diversos riesgos:** Pueden contribuir al desarrollo de una variedad de problemas de salud, incluyendo enfermedades físicas y mentales, así como aumentar el riesgo de accidentes laborales.

La teoría de Prado (2019) subraya la importancia de considerar estos factores de riesgo psicosocial no solo como elementos aislados, sino como parte integral del ambiente laboral que influye significativamente en la salud y el bienestar de los trabajadores. Esta perspectiva enfatiza la necesidad de un enfoque holístico en la gestión de la salud ocupacional, que considere tanto los aspectos físicos como los psicosociales del entorno de trabajo.

#### **2.2.1.2. Tipos de factores psicosociales.**

La teoría de Camacho y Mayorga (2017) ofrece una clasificación detallada de los tipos de factores psicosociales en el ámbito laboral. Estos autores categorizan los factores en varios grupos principales:

- a) Factores del entorno de trabajo:
- Condiciones ambientales: Incluyen aspectos como el ruido, la iluminación, la temperatura y la ergonomía del espacio de trabajo.
  - Diseño del puesto de trabajo: Se refiere a la adecuación del espacio físico y las herramientas a las necesidades del trabajador.
- b) Factores organizacionales:
- Estructura organizacional: Abarca la jerarquía, la distribución de roles y responsabilidades.
  - Estilo de liderazgo: El modo en que los superiores dirigen y gestionan a los equipos.
  - Cultura organizacional: Los valores, creencias y prácticas que caracterizan a la empresa.
- c) Factores relacionados con las tareas:
- Carga de trabajo: La cantidad y complejidad de las tareas asignadas.
  - Control sobre el trabajo: El grado de autonomía y toma de decisiones que tiene el trabajador.
  - Claridad de rol: La comprensión clara de las responsabilidades y expectativas del puesto.
- d) Factores interpersonales:
- Relaciones con compañeros: La calidad de las interacciones entre colegas.
  - Relaciones con superiores: La naturaleza de la comunicación y el trato con los jefes.
  - Apoyo social en el trabajo: El nivel de respaldo y colaboración que recibe el trabajador.
- e) Factores temporales:

- Jornada laboral: La duración y distribución del tiempo de trabajo.
  - Conciliación trabajo-vida personal: El equilibrio entre las responsabilidades laborales y personales.
- f) Factores de desarrollo profesional:
- Oportunidades de crecimiento: Las posibilidades de avance y desarrollo dentro de la organización.
  - Seguridad laboral: La estabilidad percibida del empleo.
- g) Factores de compensación:
- Remuneración: La adecuación del salario y otros beneficios económicos.
  - Reconocimiento: La valoración del trabajo realizado por parte de la organización.

Camacho y Mayorga (2017) enfatizan que estos factores no actúan de manera aislada, sino que interactúan entre sí, creando un complejo entramado que influye en la salud mental y física de los trabajadores. Además, señalan que la percepción individual de estos factores puede variar significativamente entre los trabajadores, lo que añade una capa adicional de complejidad a su estudio y gestión.

Los autores también destacan la importancia de considerar estos factores en el contexto de los cambios en el mundo laboral, como la digitalización, el teletrabajo y la globalización, que pueden introducir nuevos riesgos psicosociales o modificar la forma en que se manifiestan los existentes.

Esta clasificación proporciona una base sólida para la identificación, evaluación y gestión de los riesgos psicosociales en el entorno laboral, permitiendo a las organizaciones desarrollar estrategias más efectivas para promover el bienestar de sus empleados y mejorar la productividad.

### 2.2.1.3. Dimensiones de los riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales en sus dimensiones corresponden a:

*Exigencias psicológicas en el Trabajo.* Corresponde a la exigencia tanto cualitativo (emocional, creativo, sensorial) como cuantitativos (cantidades, ritmos y distribuciones del trabajo). Está referido al tipo de trabajo, a la toma de decisiones, desgastes emocionales, represiones emocionales y concentración en el trabajo (OIT, 2016).

*Trabajo activo y desarrollo de habilidades.* Incide en las labores donde es posible el desarrollo como persona teniendo diferentes posibilidades de aprendizaje. Genera una identificación en las organizaciones, controles de horario, desarrollo profesional, desempeños laborales y compromisos laborales (OIT, 2016).

*Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo.* Corresponde a la calidad que existe en relación con la colaboración y apoyo con sus pares, por el esfuerzo que se realiza para el desempeño del trabajo, que recibe un trato justo y atributos del superior que permitirá juzgar valores del líder y recepciones al tipo de soporte e informaciones que se requieren en las situaciones más pertinentes.

*Compensaciones.* Corresponde al reconocimiento que recibirá el colaborador por el esfuerzo que se realiza por el bien de la empresa, lo cual se refleja en la estabilidad laboral, la aceptación del cambio de roles y la valoración laboral.

*Doble presencia.* Es la intranquilidad en el ámbito laboral, a raíz de problemas externos que se dan en los ámbitos familiares y laborales, así como la concentración laboral, las horas laborales interrumpidas a consecuencia de una situación personal.

#### 2.2.1.4. Efectos y consecuencias de los riesgos psicosociales

Las interacciones satisfactorias del personal pueden generar un efecto positivo tanto para la salud mental y física del mismo. En tanto contextos desagradables, ocasionan enfermedades, baja productividad, etc.

Moreno y Báez (2010) dan cuenta del efecto y consecuencias del riesgo psicosocial, como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 1. *Consecuencias y efectos de los riesgos psicosociales.*

Problemas relacionados con la salud	Salud Física Salud Mental Consumo de sustancias Trastornos psicosomáticos
Actitudes ante la empresa	Satisfacción laboral Implicación laboral Conductas contraproducentes
Tiempos de trabajo	Rotación de personal Presentismo Bajas laborales Duración de las bajas
Costes económicos	Accidentes de trabajo Pérdida de materiales Rendimiento Productividad

*Fuente.* Consecuencias y efectos de los riesgos psicosociales toma de Moreno y Báez (2010)

Por otro lado, Gil Monte (2014) refiere las disfunciones que están relacionadas al riesgo psicosocial:

Tabla 2. *Disfunciones relacionadas al riesgo psicosocial.*

<i>En el individuo</i>	Problema cardiovascular, ansiedad, alteración del sueño.
------------------------	---

<i>Problemas familiares y sociales</i>	Generadas por el turno de trabajo, que dificultaran las coordinaciones de la actividad social entre el personal y los entornos sociofamiliares.
<i>Consecuencias para la organización.</i>	<i>Absentismo</i>
	<i>Presentismo</i>

En tanto, Mansilla y Favieres (2011) definen al “factor psicosocial como las condicionantes de trabajo no adecuadas, generadores del Estrés Laboral, el Síndrome de Quemarse por el Trabajo o Síndrome de Burnout y el Acoso Laboral o Mobbing” (p. 24).

Tabla 3. *Efectos del riesgo psicosocial.*

<i>Trastorno Cardiovascular.</i>	Hipertensión, Hipotensión, Arritmia.
<i>Trastorno Respiratorio.</i>	Asma, sensaciones de ahogo.
<i>Trastorno Gastrointestinal.</i>	Con presencia de colon irritable, hiperacidez, diarrea, ulcera péptica y estreñimiento.
<i>Trastorno Endocrino.</i>	Hipoglucemia, hipertiroidismo, hipotiroidismo.
<i>Trastorno Dermatológico.</i>	Se refiere aquella sensación existente de picor en la piel, dermatitis y sudor excesivo.
<i>También se tiene el trastorno mental y del comportamiento.</i>	Presencia de drogodependencia, trastornos de la personalidad, depresión, ansiedad y trastorno del sueño.

#### 2.2.1.5. Teorías

##### *Modelo de demandas/control.*

El modelo de demandas/control, también conocido como modelo de

Karasek, es una teoría influyente en el campo de la psicología organizacional y la salud ocupacional. Desarrollado por Robert Karasek en 1979, este modelo proporciona un marco para entender cómo las características del trabajo afectan el estrés y la salud de los empleados. Los componentes principales del modelo son:

1. Demandas laborales: Se refieren a la carga de trabajo, presión de tiempo y exigencias mentales o físicas del trabajo.
2. Control laboral: Representa el grado de autonomía y discreción que tiene un trabajador sobre sus tareas y la forma de realizarlas.

El modelo postula que la interacción entre estos dos factores determina el nivel de estrés y el potencial de crecimiento personal:

- Alto control y altas demandas: Trabajo activo, que fomenta el aprendizaje y la motivación.
- Alto control y bajas demandas: Trabajo de baja tensión, cómodo pero potencialmente aburrido.
- Bajo control y altas demandas: Trabajo de alta tensión, con alto riesgo de estrés y problemas de salud.
- Bajo control y bajas demandas: Trabajo pasivo, que puede llevar a la pérdida de habilidades y desmotivación.

Posteriormente, Johnson y Hall (1988) añadieron una tercera dimensión:

3. Apoyo social: El grado de interacción social y apoyo disponible en el trabajo.

Este modelo ha sido ampliamente utilizado en investigaciones sobre estrés laboral y ha influido en el diseño de intervenciones para mejorar las

condiciones de trabajo y la salud de los empleados.

El enfoque infiere el riesgo de la enfermedad relacionado con el estrés, de la misma manera, considera el comportamiento activo y pasivo en el puesto laboral. Además, los tratadistas proponen un enfoque para la comprensión de diferentes puntos de interés de seguridad laboral y la salud de los colaboradores Karasek y Theorell (1990).

Señalado que:

- La tipología de las organizaciones sociales laborales como causas de lesión y enfermedad
- La consecuencia relacionada con el estrés se explica por las organizaciones sociales de la tarea laboral y no sólo con su exigencia.
- Las actividades sociales laborales afectan al riesgo relacionado con el estrés, no solamente las particularidades individuales.
- La combinación de demanda y control describen las posibilidades del estrés en sus dos formas: negativo y positivo.
- Esta perspectiva nos da enfoques de vista de la organización del trabajo, quien incide en el resultado totalitario de la producción. En cuanto a la dimensión demanda psicológica, esta se relaciona con las cantidades de trabajo, en tanto la dimensión de toma de decisiones referidas a la modalidad de organización laboral. Asimismo, el modelo en referencia incluye una posición alternativa y de promoción de la salud, donde es importante el desarrollo de la capacidad y la participación de los colaboradores las que ofrecen ventajas económicas para el sector servicio y el sistema de fabricación innovadores.

### **2.2.1.6. Medidas de prevención del riesgo psicosocial**

La prevención de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral es fundamental para mantener la salud y el bienestar de los trabajadores, así como para mejorar la productividad y el clima organizacional. Las medidas de prevención deben abordar múltiples niveles y aspectos del entorno laboral. En primer lugar, es esencial realizar evaluaciones regulares de los factores de riesgo psicosocial presentes en la organización, utilizando herramientas validadas y adaptadas al contexto específico de la empresa. Estas evaluaciones deben incluir la participación activa de los trabajadores para obtener una visión más completa y precisa de la situación. Una vez identificados los riesgos, es crucial implementar políticas y procedimientos claros que aborden los problemas detectados. Esto puede incluir la revisión y mejora de las prácticas de gestión, la reorganización del trabajo para reducir la sobrecarga y aumentar la autonomía, y la implementación de programas de formación en habilidades de afrontamiento y manejo del estrés. La promoción de una cultura organizacional que valore la comunicación abierta, el respeto mutuo y el equilibrio entre la vida laboral y personal es también una medida preventiva clave. Esto puede lograrse a través de programas de sensibilización, talleres de liderazgo para mandos intermedios y superiores, y la creación de canales de comunicación efectivos. Además, es importante establecer sistemas de apoyo para los trabajadores, como programas de asistencia al empleado, servicios de counseling o coaching, y la promoción de hábitos de vida saludables. La flexibilidad laboral, cuando sea posible, puede ser una herramienta valiosa para reducir el estrés y mejorar la conciliación trabajo-vida personal. Es fundamental también abordar los factores físicos del entorno de trabajo, asegurando que las condiciones ergonómicas sean adecuadas y que el

espacio de trabajo sea cómodo y propicio para la concentración y el bienestar. La prevención de conflictos interpersonales y situaciones de acoso laboral debe ser una prioridad, implementando protocolos claros de actuación y fomentando un clima de respeto y colaboración. Finalmente, es crucial que estas medidas de prevención sean parte de un enfoque integral y continuo, que se revise y adapte regularmente en función de las necesidades cambiantes de la organización y sus empleados. La implicación de la alta dirección en estas iniciativas es fundamental para su éxito, así como la colaboración estrecha entre los departamentos de recursos humanos, salud ocupacional y los representantes de los trabajadores. En última instancia, la prevención efectiva de los riesgos psicosociales no solo beneficia a los trabajadores individuales, sino que contribuye significativamente al éxito y la sostenibilidad a largo plazo de la organización.

En forma legal, el empresario está en la obligación de realizar las evaluaciones de riesgo, por lo cual este es el instrumento fundamental para lograr establecer un enfoque de prevención al respecto del problema planteado, ya que permite una toma de disposiciones ideales para la protección y cuidado de la salud de los trabajadores, siendo este un problema que debe de tener principal atención por parte de los directivos de las empresas y centros laborales (Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, 2009).

Se debe de tener en cuenta los siguientes datos para una adecuada atención del problema latente, el llevar un adecuado registro documentario y diagnóstico de la situación que se tienen dentro del centro de labores. Además, se debe de plantear el adecuado tratamiento que se debe de tener conforme sea el caso específico.

- Análisis con detenimientos de los puestos laborales actuales

- Descripción del acontecimiento suscitado en la organización
- Empleos de cuestionarios adaptados a la normatividad vigente

Las medidas de prevención se enfocan en cuatro causas potenciales:

- La deficiencia en el diseño del trabajo
- La deficiencia en los liderazgos
- Las posiciones sociales de las víctimas
- El estándar moral de la organización.

#### *El diseño del trabajo.*

Según el Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales (2009), la cual indica la existencia de niveles adecuados al respecto de la carga laboral que los trabajadores pueden soportar durante el ejercicio de las labores, tienen principal atención en este tema para poder aplicar las demandas que el cargo puede necesitar. Se debe de tener cierto nivel de decisión dentro de las operaciones que se realizan, así como el encontrarse en cierto nivel de control para las labores que se realizan permitirá el reducir los niveles altos de estrés que pueden tener los colaboradores.

De la misma manera, contribuyen a la reducción de las probabilidades de la aparición de una conducta de acoso.

#### *El liderazgo.*

Acorde al Departamento de Asistencia, Técnica para la Prevención de Riesgos, Laborales (2009) señala que “otra medida preventiva significativa corresponde al cambio en el sistema de liderazgo y dirección. En este espacio, se trata de la incorporación de habilidades para el reconocimiento de conflictos y su resolución adecuada” (p. 83).

#### *Los estándares morales, de la empresa.*

Según el Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales (2009), no es suficiente la previsión de formación a la dirección media de la organización, teniendo en cuenta que si lo que se busca es lograr cambios en la cultura empresarial hay que considerar el empoderamiento de todos los integrantes de la empresa.

En consecuencia, el establecimiento previo de políticas preventivas y concretamente de violencia, en forma conjunta con las implicaciones reales de la alta dirección en la materia, contribuye a cambios culturales, encaminados entre otro aspecto a la resolución constructivas de conflictos.

Los únicos medios que pueden generar aspectos para el cambio de la prevención de riesgos laborales corresponden a los representantes sindicales como los de la alta dirección.

#### **2.2.1.7. Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo**

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son condiciones laborales que pueden afectar negativamente la salud física, mental y social de los trabajadores. Estos factores surgen de la interacción entre el contenido del trabajo, la organización y gestión laboral, las condiciones ambientales, y las capacidades y necesidades del trabajador. Su naturaleza compleja hace que su identificación y gestión sean cruciales en la salud ocupacional moderna. Entre los principales factores se encuentran la sobrecarga laboral, la falta de control sobre el trabajo, la ambigüedad y conflicto de rol, problemas en las relaciones interpersonales, dificultades en el desarrollo de carrera, desafíos en la conciliación trabajo-vida personal, una cultura organizacional tóxica, cambios organizacionales mal gestionados, horarios de trabajo desfavorables, exposición a

situaciones emocionalmente demandantes, acoso laboral y discriminación. La exposición prolongada a estos factores puede resultar en problemas de salud como estrés crónico, burnout, depresión, ansiedad y trastornos psicosomáticos, además de afectar negativamente el desempeño laboral, aumentar el absentismo y la rotación de personal, y disminuir la satisfacción y el compromiso organizacional. La gestión efectiva de estos factores requiere un enfoque integral que incluya evaluaciones regulares, implementación de políticas organizacionales saludables, formación en habilidades de afrontamiento, mejora de la comunicación y el apoyo social, diseño adecuado de puestos de trabajo y promoción de estilos de liderazgo positivos. Es fundamental reconocer que abordar estos factores no solo es una responsabilidad ética y legal, sino también una estrategia crucial para mejorar la productividad, la calidad del trabajo y la sostenibilidad a largo plazo de la empresa. La prevención y manejo de los riesgos psicosociales debe ser una prioridad en cualquier estrategia de gestión de recursos humanos y salud ocupacional, contribuyendo así a crear entornos laborales más saludables y productivos.

En el Perú, para poder determinar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, se toma en cuenta lo establecido por la Ley N° 29783 la llamada Ley de seguridad y salud en el trabajo la cual junto a su reglamento establecido mediante el Decreto Supremo. N ° 005-2012-TR, publicado por el diario El Peruano en el año 2012, indica el reconocimiento a las existencias de un agente psicosocial como parte del riesgo presente en las organizaciones laborales, lo que los empleadores deben prever a fin de que su exposición no devenga daños en la salud de los colaboradores.

Las organizaciones privadas y públicas evidencian un escaso enfoque al

respecto de los mencionados factores de riesgo psicosocial, pese a ser considerados como uno de los aspectos importantes a raíz de la presencia de agentes: físico, químico, biológico y disergonómico.

Los factores psicosociales, en su análisis, corresponden el siguiente análisis:

***Factores psicosociales.*** Los factores psicosociales en el ámbito laboral se refieren a aquellos elementos de la organización y gestión del trabajo que pueden tener un impacto significativo en la experiencia laboral y el bienestar de los empleados. Estos factores son inherentes a la estructura y funcionamiento de la empresa, y tienen la particularidad de poder influir tanto de manera positiva como negativa en los trabajadores. Incluyen aspectos como el diseño y contenido de las tareas, los sistemas de trabajo, los estilos de gestión, las relaciones interpersonales, los roles organizacionales, y las políticas de desarrollo profesional, entre otros. La naturaleza dual de estos factores implica que, cuando se gestionan adecuadamente, pueden promover la satisfacción laboral, el compromiso y el rendimiento; sin embargo, cuando se descuidan o se manejan incorrectamente, pueden convertirse en fuentes de estrés, desmotivación y problemas de salud para los empleados. Por lo tanto, es crucial para las organizaciones identificar, evaluar y gestionar estos factores de manera proactiva para maximizar sus efectos positivos y minimizar los negativos, contribuyendo así a un entorno laboral saludable y productivo.

Cuando estos factores son positivos, es a consecuencia de que las condiciones organizacionales dan facilidades en las labores y permiten el desarrollo de competencias, motivan al personal. Por ende, la toma de conciencia acerca de las existentes ventajas que presenta la adecuada presencia de una

cultura empresarial, basada en el buen clima laboral y liderazgo, los cuales aportan a la salud de los colaboradores teniendo como resultado un adecuado rendimiento laboral y cumplimiento de los objetivos de la empresa.

***Factores de riesgo psicosocial.*** Los factores de riesgo psicosocial son elementos disfuncionales en el entorno laboral que surgen de la interacción entre las exigencias y características del trabajo, el ambiente laboral, la estructura organizacional, y las percepciones, expectativas y actitudes de los trabajadores. Estos factores tienen un impacto negativo en la salud y el bienestar de los empleados, manifestándose en diversas formas perjudiciales tanto para el individuo como para la organización. Las consecuencias de estos riesgos incluyen un aumento en el absentismo laboral, ya que los trabajadores afectados tienden a ausentarse más frecuentemente debido a problemas de salud física o mental. Además, generan insatisfacción laboral y desmotivación, lo que se traduce en una disminución del compromiso y la implicación en el trabajo. Esto, a su vez, conduce a una baja productividad, afectando la eficiencia y la calidad del trabajo realizado. Otro efecto significativo es la mayor propensión a los accidentes laborales, ya que el estrés y la fatiga mental asociados a estos riesgos pueden disminuir la atención y aumentar la probabilidad de errores. Finalmente, todo esto se traduce en un coste económico considerable para las entidades, que deben hacer frente a los gastos derivados del absentismo, la baja productividad, los accidentes y, potencialmente, la rotación de personal. La gestión efectiva de estos factores de riesgo psicosocial es crucial para mantener un ambiente de trabajo saludable y productivo, así como para asegurar la sostenibilidad económica de las organizaciones.

***Riesgos psicosociales.*** Mansilla (2012) destaca la significativa prevalencia e impacto de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral. Según su análisis, estos

riesgos están implicados en más de un tercio de las enfermedades y accidentes relacionados con el trabajo, lo que subraya su importancia en la salud ocupacional. Específicamente, el autor señala que el 17% de las pérdidas laborales están directamente vinculadas al estrés, evidenciando el costo económico y productivo de este factor.

La situación en Europa es particularmente preocupante, con aproximadamente el 30% de los trabajadores experimentando estrés laboral. Este alto porcentaje no solo indica un problema generalizado de bienestar en el trabajo, sino que también sitúa a estos trabajadores en riesgo de desarrollar otras condiciones de salud asociadas.

Además del estrés, Mansilla menciona dos fenómenos específicos que afectan a los trabajadores europeos: el burnout (o síndrome de desgaste profesional) y el mobbing (acoso laboral). Estos problemas, junto con el estrés laboral, forman parte de un conjunto de riesgos psicosociales que pueden tener consecuencias graves tanto para la salud individual como para el funcionamiento organizacional.

Estos datos subrayan la necesidad crítica de abordar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, no solo como una cuestión de salud y bienestar de los empleados, sino también como un factor crucial para la eficiencia y productividad organizacional.

Por ende, se puede afirmar que estos factores devienen en afectaciones a la organización como:

**Directas:** enfermedades o incapacidades temporales, absentismos, incapacidades permanentes, accidentes de trabajo

**Indirectas:** quiebran la relación humana, afecta la productividad y la calidad de las labores, reduce la creatividad, disminuye el rendimiento del

colaborador; asimismo, a razón de las rotaciones del puesto de trabajo creará una condición favorable para la generación de un accidente, incidente y la enfermedad ocupacional.

Intervención y medidas preventivas para abordar los riesgos psicosociales: la intervención incide en la realización de diagnósticos o identificación de riesgos en el puesto laboral para generar aspectos preventivos pertinentes, las cuales pueden enfocarse en la organización del contenido, la naturaleza de las labores, entre otros. Se enfocan en orientar la identificación, evaluación y tratamiento para los diferentes elementos o agentes estresores con el objetivo de incidir en la reducción de consecuencias a la salud física, mental y social de los trabajadores.

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### **2.3.1. Riesgo psicosocial**

Camacho y Mayorga (2017) definen el riesgo psicosocial como situaciones laborales donde se tiene altas probabilidades de que la salud de los trabajadores sea afectada en su forma física, social o mental, devienen a consecuencia de la desorganización, diseños deficientes de las gestiones laborales, a raíz de un mal ambiente social laboral, que generan en el colaborador estado de cansancio mental, depresión, insatisfacción, agotamiento y estrés.

#### **2.3.2. Factores de riesgo psicosociales**

Prado (2019) sostiene que estas están relacionadas con la entidad, en la información que requiere y trabajo, las tareas que el colaborador tiene asignadas, inciden significativamente a la salud y, por ende, al desempeño de los trabajadores. Estos elementos se caracterizan porque se desarrollan en espacios y tiempo, presentando dificultades para ser objetivados, por lo tanto, esto influye de manera

directa en los accidentes y las enfermedades que resultan del trabajo.

### **2.3.3. Satisfacción Laboral**

Según Palma (2006), la satisfacción laboral se entiende como la postura que el empleado adopta frente a su trabajo. Esta actitud se ve influenciada por varios elementos, incluyendo las oportunidades de obtener reconocimiento tanto individual como colectivo, las recompensas financieras percibidas, la relevancia que el trabajador otorga a sus funciones, y el entorno laboral que contribuye a su rendimiento.

### **2.3.4. Salud laboral**

Parra (2003) sostiene que el objetivo principal de la salud laboral es maximizar el bienestar de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con su empleo. Esto incluye no solo el proceso de realización del trabajo, sino también sus efectos posteriores, abarcando las dimensiones física, mental y social. En esencia, la salud laboral busca fomentar un ambiente de trabajo que sea beneficioso para la salud, con el propósito de evitar el desarrollo de enfermedades tanto físicas como psicológicas entre los empleados.

### **2.3.5. Seguridad Laboral**

De acuerdo con Enrique et al. (2007), la seguridad laboral se define como un conjunto integrado de métodos y protocolos diseñados con el propósito específico de eliminar o reducir los factores de riesgo que pueden conducir a accidentes en el entorno de trabajo. Esta definición enfatiza la naturaleza proactiva y preventiva de la seguridad laboral, centrándose en la identificación y mitigación de peligros potenciales antes de que puedan resultar en incidentes o lesiones.

### **2.3.6. Condiciones de trabajo**

Según Castillo y Prieto (2000), las condiciones laborales se refieren a los

diversos aspectos que rodean el entorno de trabajo, considerados desde el punto de vista de cómo el trabajo influye en los individuos. Esta perspectiva va más allá de los elementos tangibles como la higiene y la seguridad, o los aspectos físicos del ambiente laboral. Los autores subrayan que las condiciones laborales también abarcan factores psicológicos, reconociendo así la importancia de los elementos intangibles en el bienestar y el desempeño de los trabajadores.

## **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **3.1. Hipótesis**

#### **3.1.1. Hipótesis General:**

No se han planteado las hipótesis, ya que como se explicó anteriormente la presente investigación es descriptiva, por lo que nuestra pesquisa es evidenciar las características de la población que se estudia esto en relación con los fenómenos que influyen en su comportamiento, todo lo cual es sometido a un análisis exhaustivo.

Según Hernández (2010), al respecto del estudio descriptivo que este mide los fenómenos y los describe de manera clara conforme a lo observado, no cuenta con hipótesis, por ende, carecen de la misma.

#### **3.1.2. Hipótesis Específicas:**

Conforme a lo ya antes mencionado, esta investigación no cuenta con hipótesis por ser de tipo descriptivo (Hernández, 2010).

### **3.2. Variables:**

Riesgo psicosocial

Tabla 4.

## 3.3. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	INSTRUMENTO
Riesgo Psicosocial	Aquellas circunstancias que presentan una alta probabilidad de afectar negativamente la salud de los trabajadores en sus dimensiones física, social y mental. Estas situaciones de riesgo suelen ser el resultado de una gestión laboral deficiente, una organización inadecuada del trabajo, o un ambiente social laboral poco saludable. Como consecuencia, los trabajadores pueden experimentar diversos estados de malestar psicológico,	Exigencias Psicológicas  Trabajo activo y desarrollo de habilidades  Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo.	Se refiere a las funciones mal definidas, planificación inadecuada, sobrecarga de trabajo, falta de personal y equipo en los procesos específicos.  Es cuando el colaborador se identifica con la empresa y siente que aprende libremente.  Es la participación y colaboración con sus compañeros.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tipo de trabajo</li> <li>2. Toma de decisiones</li> <li>3. Desgaste emocional</li> <li>4. Represión emocional</li> <li>5. Concentración</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organización en el trabajo</li> <li>2. Control de horario en el trabajo</li> <li>3. Desarrollo profesional</li> <li>4. Desempeño laboral</li> <li>5. Compromiso laboral</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Funciones en el trabajo</li> <li>2. Respaldo de su empleador</li> <li>3. Compañerismo</li> <li>4. Manejo de conflictos</li> </ol>	Cuestionario

	<p>incluyendo estrés, depresión, agotamiento e insatisfacción (Camacho y Mayorga, 2017).</p>	<p>Compensaciones</p>	<p>El reconocimiento que recibe el colaborador dentro de la empresa</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inestabilidad laboral</li> <li>2. Tensión sobre el cambio de rol</li> <li>3. Valoración del trabajo</li> </ol>	
		<p>Doble presencia</p>	<p>Intranquilidad en el trabajo por problemas externos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Concentración en el trabajo</li> <li>2. Horas de trabajo interrumpidas por situaciones personales</li> </ol>	

## CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

### 4.1. Métodos y alcance de la investigación.

#### 4.1.1. Tipo de investigación:

El tipo de investigación de este estudio es básica o pura como menciona Hernández (2010). Esta presenta como característica fundamental que se basa en la revisión teórica de cada una de las variables para un conocimiento profundo de las mismas, por lo que se puede determinar la realidad de las mismas y la influencia que ejerce al respecto de la realidad. De manera básica, se entienden los conceptos de las variables y se llega a comprender los factores de las mismas.

#### 4.1.2. Nivel de investigación:

El nivel de investigación viene a ser el descriptivo cuyo objetivo es describir qué nivel de riesgo psicosocial tienen los colaboradores de una empresa ferroviaria – La Oroya, 2022. De acuerdo con Santos (2009), los fenómenos de tipo social son temporales y geográficos, ya que los acontecimientos evidenciados en el nivel exploratorio deben enmarcarse a espacios geográficos y temporales.

#### 4.1.3. Diseño de la investigación:

Al respecto del diseño de la investigación, este estudio es de tipo no experimental transversal, puesto que no se llega a influir de manera directa con la realidad en la cual se desarrollan las variables, si solo se detalla la relación existente entre las mismas y como una influye en la otra.

M→O

Donde:

M= Muestra.

O=Observación de la muestra.

#### **4.1.4. Método:**

El método empleado en el estudio será el método científico. Este corresponde a los procedimientos por el cual se puede lograr conocimientos objetivos de la realidad, en base a un análisis profundo de cada elemento conformante de un determinado hecho (Bunge, 1981).

### **4.2. Población y muestra**

#### **4.2.1. Población**

Bernal (2006) menciona al respecto que la población “corresponde a un conjunto de diversos elementos, se define como el conjunto de las unidades de muestreo” (p.75).

La población para la investigación está constituida por 70 colaboradores de una empresa ferroviaria – La Oroya.

#### **4.2.2. Muestra**

Al respecto, de la muestra se tiene lo que mencionan Del Cid y Sandoval (2007). Esta es una parte seleccionada de la población, la cual permite, mediante su estudio, determinar la realidad de las variables que se plantean y, de esta manera, conocer con datos exactos la realidad de la problemática y dar solución a la misma.

En este sentido, según Ramírez (1997), el concepto de muestra censal se aplica cuando se incluye en el estudio a todos los elementos de la población objeto de investigación. En este caso, no se realiza un muestreo propiamente dicho, ya que la totalidad de las unidades de análisis son consideradas. Por lo tanto, en una muestra censal, los términos universo, población y muestra se vuelven equivalentes, ya que representan el mismo conjunto de elementos.

Como requiere esta investigación, se aplicó los principios del muestreo censal,

por lo tanto, la muestra está constituida por los 70 colaboradores de la unidad materia de análisis.

#### **Criterios de exclusión**

- Los colaboradores que se encuentren dentro de sus vacaciones o días de descanso
- Los colaboradores que se abstengan de participar

#### **Criterios de inclusión**

- Colaboradores que hayan firmado el consentimiento informado
- Colaboradores que hayan rellenado los instrumentos

### **4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Al respecto de la técnica de recolección de datos, esta se ve reflejada en la descripción y observación de la realidad por medio de la aplicación de una encuesta la cual permitió el medir de manera objetiva los datos para poder procesarlos y analizarlos de manera adecuada, para responder al problema de investigación planteada.

Por lo tanto, el instrumento de medición fue el cuestionario, por medio del cual se analizó cada una de las variables a profundidad. Salcedo (2001) refiere que el cuestionario es aquel conjunto de preguntas sobre un determinado aspecto de la realidad.

Para nuestra investigación, hemos aplicado el cuestionario SUSES-ISTAS 21 – Versión Breve, el cual mide los riesgos psicosociales en el ambiente de trabajo. Este instrumento, que fue validado y estandarizado en Chile, su versión breve nos muestra dos secciones: una general para la caracterización sociodemográfica y una específica para calificar los cinco factores de riesgo. El instrumento emplea una escala Likert de 5 puntos en función de la frecuencia (en sentido favorable desde 0 = nunca, a 4 = siempre y en sentido inverso desde 0 = siempre, a 4 = nunca).

Para la obtención de las puntuaciones, se considera la sumatoria simple de los

puntos totales obtenidos en cada dimensión; para el puntaje acumulado, podemos deducir el porcentaje de trabajadores que se encuentra en cada nivel de riesgo, bajo, medio o alto, utilizando los límites de cada nivel de acuerdo con la siguiente tabla.

#### FICHA TÉCNICA

Nombre de la Prueba	: SUSESO/ISTAS 21 versión breve.
Autores	: Superintendencia de seguridad social de Chile (2009).
Objetivo	: Medir los riesgos psicosociales del trabajo.
Tipo de aplicación	: Individual o colectiva.
Tiempo	: Indiferente
Estructura	: 20 ítems
Aplicación	: Personas de 18 a 68 años.

Tabla 4. *Dimensiones*

<b>Dimensión</b>	<b>Nivel de Riesgo Bajo</b>	<b>Nivel de Riesgo Medio</b>	<b>Nivel de Riesgo Alto</b>
Exigencias psicológicas	0—8	9—11	12—20
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	0—5	6—8	9—20
Apoyo social en la empresa	0—3	4—6	7—20
Compensaciones	0—2	3—5	6—12
Doble Presencia	0—1	2—3	4—8

#### 4.4. Procedimiento de recolección de datos

Para la obtención de datos, se aplicó una encuesta a la muestra seleccionada, para lo cual se estableció un método que nos permite ordenar los datos obtenidos de la

siguiente manera:

- Plantear de manera adecuada el instrumento para la medición de las variables
- Proceder con la validación del instrumento
- Procurar el aplicar el instrumento según el cronograma de ejecución planteado
- Realizar la adecuada interpretación y análisis de los datos obtenidos

Por el contexto de la pandemia, se aplicó el instrumento de forma virtual y, en algunos casos, en forma presencial. Este último se rigió mediante la aplicación del Protocolo de COVID-19.

Al ser de nuestro interés la problemática de Riesgo Psicosocial, ubicamos una empresa que no haya participado en este tipo de evaluaciones, utilizando los siguientes pasos:

- Contactamos con la Administración para solicitar los permisos
- Contando con la autorización, acordamos las fechas de aplicación
- Visitamos las diferentes sedes de la empresa ferroviaria, empezamos presentando nuestro proyecto y brindando la orientación respecto al instrumento.
- Aplicamos el instrumento de forma virtual. El acceso mediante un enlace (Formularios - Gmail) nos lleva en un primer instante al Consentimiento Informado y a las preguntas propias de la investigación.
- Al concluir con la aplicación en las distintas sedes, ya contamos con las respuestas en una data que nos suministra la plataforma de Formularios.

#### **4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

En lo que se refiere al procesamiento y análisis de los datos que se obtuvieron mediante el cuestionario, se realizó el procesamiento estadístico por medio de los programas Excel y SPSS versión 26, permitiendo la representación de los datos mediante gráficos y tablas estadísticas, los cuales detallan los hallazgos en esta investigación para poder realizar la contrastación de hipótesis.

## CAPÍTULO V: RESULTADOS

### 5.1. Presentación de resultados

Una vez que hizo la recopilación de información del cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa ferroviaria, se procedió al procesamiento de la información.

Para nuestro estudio, se aplicó el soporte estadístico por medio de los programas informáticos Excel y SPSS, ya que, con ayuda de sus funciones estadísticas, se elaboraron cuadros y gráficos utilizando el método cuantitativo, al operar con valores numéricos y porcentuales.

Previamente, los resultados obtenidos del cuestionario fueron clasificados, realizando un análisis exclusivo por cada ítem, con la finalidad de describir el tipo de población y el nivel de riesgo psicosocial que tienen los colaboradores de la empresa, así como describir el riesgo psicosocial en cada una de sus dimensiones.

#### 5.1.1. Datos demográficos

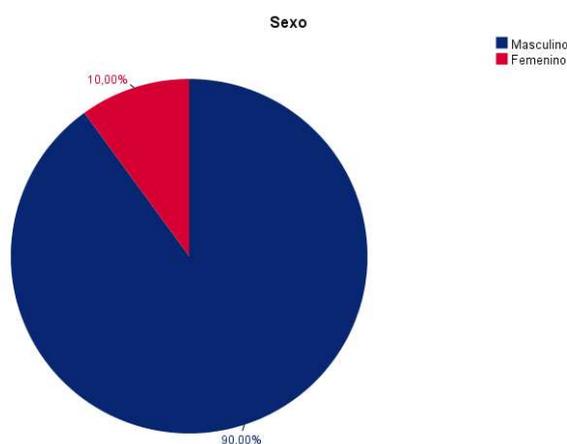
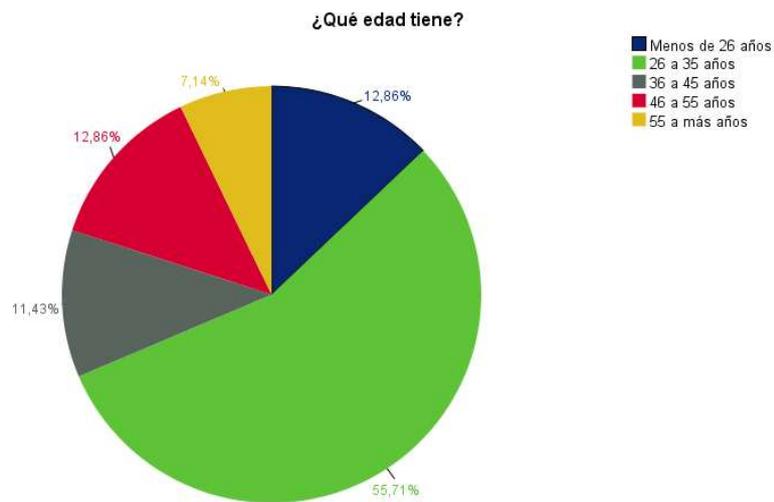


Gráfico 1. Sexo de los Colaboradores de la Empresa.

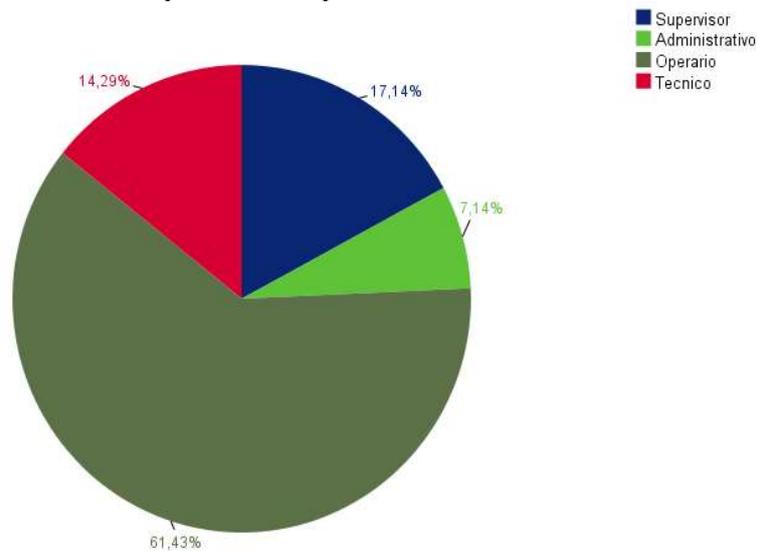
Fuente: cuestionario SUSES0/ISTAS21 versión breve



*Gráfico 2.* Edad de los Colaboradores

*Fuente:* cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve

¿A qué estamento /nivel de responsabilidad pertenece usted?



*Gráfico 3.* Nivel de Responsabilidad de los Colaboradores

*Fuente:* cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve

### 5.1.2. Exigencias Psicológicas

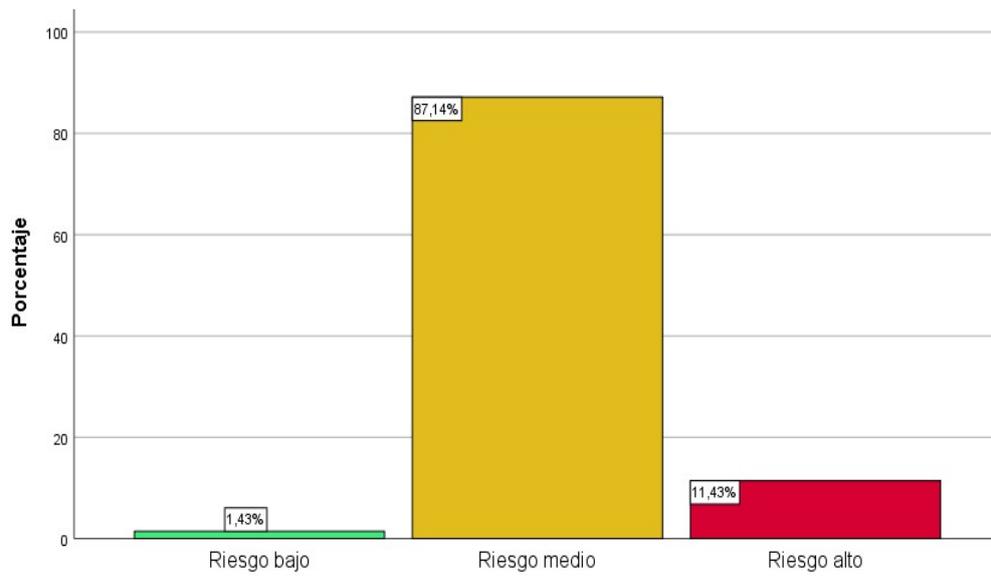


Gráfico 4. Exigencias Psicológicas

Fuente: cuestionario SUSES0/ISTAS21 versión breve

### 5.1.3. Trabajo activo y desarrollo de habilidades

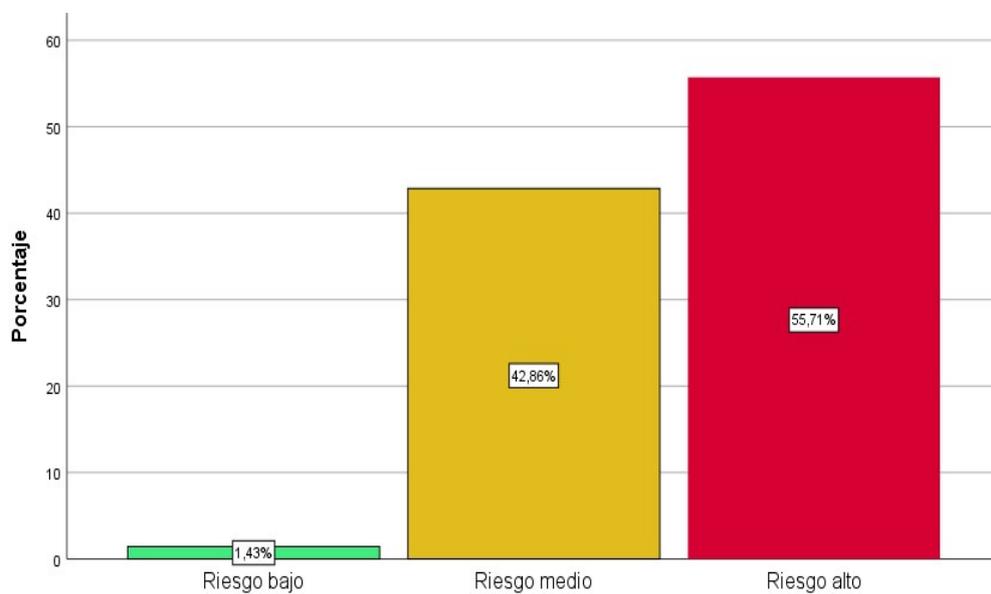
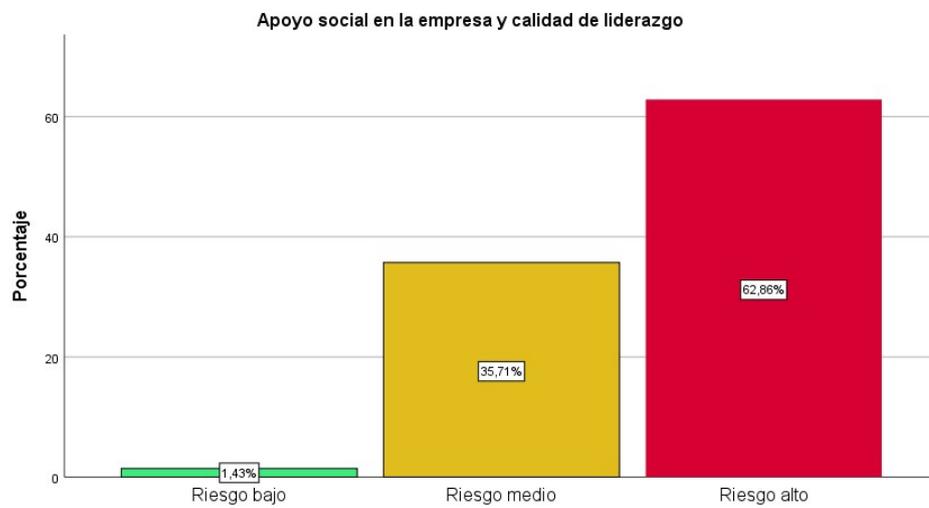


Gráfico 5. Trabajo Activo y Desarrollo de Actividades

Fuente: cuestionario SUSES0/ISTAS21 versión breve

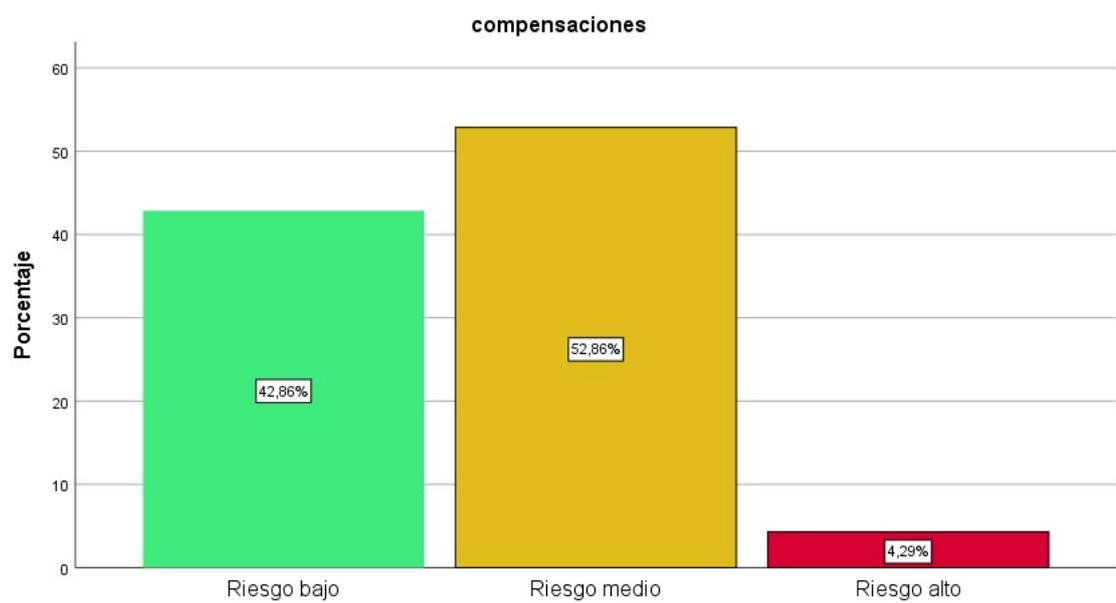
#### 5.1.4. Apoyo social en la empresa



*Gráfico 6. Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo*

*Fuente:* cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve

#### 5.1.5. Compensaciones



*Gráfico 7. Compensaciones*

*Fuente:* cuestionario SUSESO/ISTAS21 versión breve

### 5.1.6. Doble presencia

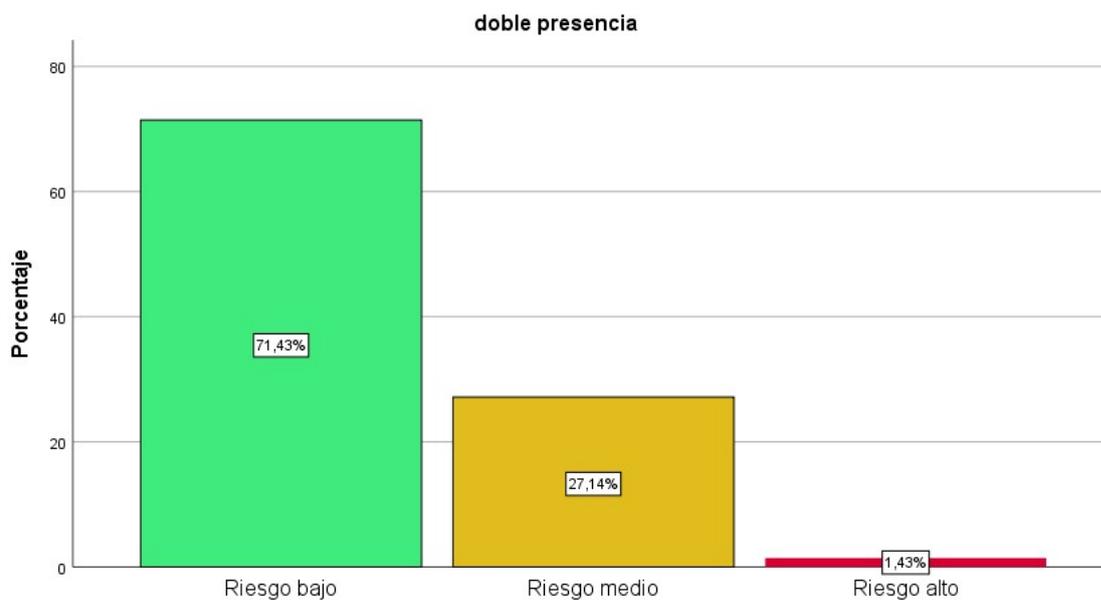


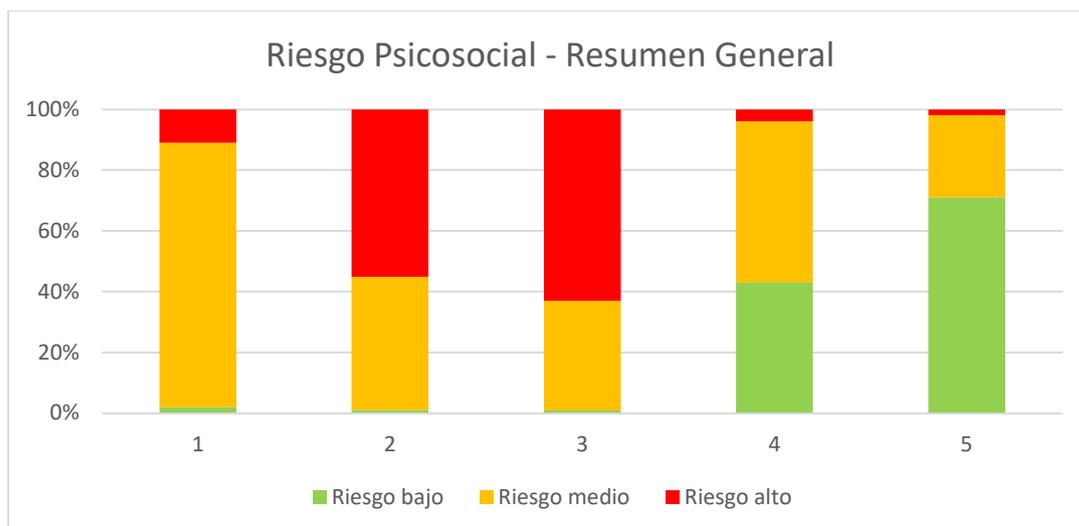
Gráfico 8. Doble Presencia

Fuente: cuestionario SUSES0/ISTAS21 versión breve

### 5.1.7. Resumen de Riesgo Psicosocial

Tabla 5. Riesgo psicosocial.

	Exigencias psicológicas	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo	Compensaciones	Doble presencia	<b><i>Incidencia de Riesgo Psicosocial</i></b>
Riesgo bajo	1,43%	1,43%	1,43%	42,86%	71,43%	<b>23.25%</b>
Riesgo medio	87,14%	42,86%	35,71%	52,86%	27,14%	<b>48.18%</b>
Riesgo alto	11,43%	55,71%	62,86%	4,29%	11,43%	<b>28.57%</b>



*Gráfico 9.* Riesgo Psicosocial - Resumen General

*Fuente:* cuestionario SUSES0/ISTAS21 versión breve

En general, al respecto del riesgo psicosocial que los colaboradores de la empresa ferroviaria presentan, se tiene que las exigencias psicológicas muestran un riesgo medio con una incidencia de 48.18%, por lo que se debe de trabajar en el cuidado de la salud psicológica que representan el ejercicio de las labores para evitar cuadros de estrés que pudieran generar diversas enfermedades.

Al respecto de si se desarrolla el trabajo de manera activa y las habilidades de los colaboradores son valorados, se ve reflejado en un riesgo alto por lo que muchos de los trabajadores sienten que no se aprovecha las habilidades que poseen. Por ello, es necesario trabajar este aspecto en favor de mejorar el ambiente laboral y asegurar la salud mental de los colaboradores.

Para la dimensión “apoyo social en la empresa y la calidad de liderazgo”, también, se nota la existencia de riesgo alto, por tanto, el apoyo social dentro de la empresa, así como el liderazgo es un punto en el cual se debe de trabajar y mejorar esto en búsqueda de un adecuado nivel de respuesta, y desempeño de los colaboradores.

Para la dimensión compensaciones, existe riesgo medio a lo que se puede mencionar que se logran retribuir de manera adecuada los estándares económicos que les

permite mantener el trabajo, pero existe disconformidad sobre la compensación que se percibe por las labores que se desempeñan.

Por último, al respecto de la dimensión doble presencia existe riesgo bajo, por lo que no se considera un problema latente la posibilidad de que los trabajadores y encuentren desconcentrados por otras labores y ello altere el desempeño de sus actividades.

## **5.2. Discusión de resultados**

### **5.2.1. Datos demográficos**

Para poder comenzar con el análisis de los datos recabados en las encuestas aplicadas a 70 colaboradores de una empresa ferroviaria La Oroya 2022, se iniciará presentando de los datos demográficos que servirán para marcar el punto de partida de nuestro análisis; por ello, se enunciarán los más resaltantes: el 90% de los colaboradores encuestados son del sexo masculino, el 55,71% tiene de 26 a 35 años, 64,20% tiene como unidad operativa La Oroya. También, tenemos que el 61,43% de los colaboradores encuestados se encuentra en un nivel de responsabilidad de operario y el 44,29% de los colaboradores se encuentran en el departamento, unidad o sección de operaciones.

El transporte ferroviario de minerales de las diferentes unidades mineras en la zona Sierra es una actividad que tiene su sede principal en La Oroya, por las funciones operacionales se tiene colaboradores del sexo masculino en edad económicamente activa, los cuales realizan trabajos de maniobra de las locomotoras y entoldado del mineral para su transporte. Los horarios del transporte de mineral son estrictos por lo que se exige un ritmo de trabajo atípico, estando expuesto los colaboradores a largas jornadas de trabajo.

### **5.2.2. Exigencias Psicológicas**

Acorde a nuestra investigación, realizamos un adecuado análisis de los datos que se obtuvieron en la encuesta por consiguiente analizamos el gráfico 05, pudiéndose notar hasta el momento las exigencias psicológicas a las cuales los colaboradores de la empresa ferroviaria estudiada deben de equilibrar la exigencia que representan las labores que se desarrollan indistintamente del cargo que se esté ocupando.

Asimismo, respecto las Exigencia psicológicas, López (2019), en su tesis, tuvo como resultados que el riesgo psicosocial prevalente corresponde a la exigencia psicológica en el trabajo. También, Ibarra y Sinchitullo (2016), en su tesis, evidenciaron niveles elevados de exigencia psicológica y concluyeron en que estos afectan en forma desfavorable a los trabajadores.

### **5.2.3. Trabajo activo y desarrollo de habilidades**

Para poder analizar los efectos psicológicos que tienen los colaboradores de la empresa ferroviaria La Oroya, en relación con el desarrollo de actividades y trabajo, se analizaron los datos mostrados en el gráfico número 06, concluyendo que existe cierto nivel de protección adecuado para el desarrollo de los colaboradores, lo cual se refleja en los porcentajes representados en los distintos gráficos. Sin embargo, esto no es absoluto si no que existe un porcentaje significativo de los colaboradores que no se sienten valorados o comprometidos con las metas de la empresa, por lo que pueden estar realizando sus labores por mera obligación. Al respecto, la teoría de Karasek y Theorell (1990) menciona que la dimensión demanda psicológica se relacionan con las cantidades de trabajo, en tanto la dimensión latitud de toma de decisiones referidas a la modalidad de organización laboral, por lo que el colaborador se ve en la posibilidad de negociar su presencia en otros eventos familiares o el resguardar la integridad de su salud según lo necesite. Por consiguiente, esto permite el asegurar que su integridad no se vea afectada.

#### **5.2.4. Apoyo social en la empresa**

Se analizó el nivel de apoyo social que se tiene dentro de la empresa logrando representar los datos obtenidos en la encuesta para ello se analizó el gráfico número 06, por lo que se concluyó, de esta manera, que el apoyo social dentro de la empresa se presenta de manera óptima, pero aún existe un porcentaje minoritario de colaboradores que aun consideran que esta deberá ser mejorada en varios aspectos.

La Rosa (2021), en su tesis, nos muestra como resultado que las características en la organización de trabajo son la comunicación en el trabajo, asignación de tareas, importancia de las tareas que desarrolla el trabajador, morfología de la empresa.

#### **5.2.5. Compensaciones**

Al momento de referirnos a las compensaciones que se tiene dentro de la empresa analizamos el gráfico número 07, se concluyó que, en las compensaciones dentro de la empresa ferroviaria La Oroya, existe un claro ambiente de insatisfacción al respecto del reconocimiento y la posibilidad de perder el trabajo o que se les cambie de labores, situación a la cual se ven enfrentados diariamente los colaboradores; dicha situación podría desencadenar cuadros de ansiedad y estrés en los colaboradores.

#### **5.2.6. Doble presencia**

Para finalizar, nuestro análisis hablaremos de la doble presencia y los resultados que se han obtenido sobre la misma en el Gráfico 08, obteniendo como conclusión que la doble presencia se manifiesta de manera clara en los colaboradores de la empresa ferroviaria La Oroya, lo cual pone al personal en situaciones de ansiedad por problema externos que pudieran presentar en sus hogares, situación que deberá de ser tratada de manera adecuada para permitir que los colaboradores puedan ejecutar sus labores en

óptimas condiciones; asimismo, en su estudio, Coral (2015) evidenció que el riesgo psicosocial en los colaboradores es de preocupación, identificando como causante de los riesgos psicosociales, la doble presencia, preocupación en el hogar y el ámbito laboral, los cuales generan accidentes laborales.

### **5.2.7. Riesgo Psicosocial:**

Tomando el Gráfico 9, respecto del riesgo psicosocial que los colaboradores de la empresa ferroviaria presentan se tiene que las exigencias psicológicas muestran un riesgo medio. También, Coyaguillo, en su estudio, obtuvo como resultado que la presencia de los factores de riesgo psicosociales se encuentra en riesgo medio.

La población encuestada determina en sus diferentes dimensiones que el Apoyo Social y calidad de liderazgo se encuentran en Riesgo Alto con un 62,86%, así como el Trabajo activo y desarrollo de habilidades con el 55,71%, en Riesgo Medio según los resultados se encuentran las dimensiones de Exigencias Psicológicas con el 87,14% y las Compensaciones con un 52,86%. Por último, en Riesgo Bajo tenemos la Doble Presencia con el 71,43%, datos que se contrastan con la tesis de López (2019), la cual evidencia en sus resultados que el riesgo psicosocial prevalente corresponde al apoyo social y la calidad de liderazgo.

Las investigaciones muestran que los riesgos psicosociales tienen una relación significativa con los niveles de estrés laboral, según Espinoza (2020), en su tesis, sugiere promover el bienestar físico y psicológico en las empresas. Espíritu (2017), por su parte, en su tesis, afirma que el rendimiento laboral influye de acuerdo con la exposición de los riesgos psicosociales en la organización. Por ello, tiene su

importancia, ya que pueden generar daños y desequilibrios que afecten tanto a la empresa como a la productividad según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2014).

Por otro lado, Mansilla (2012) sostiene que los riesgos psicosociales tienen una incidencia directa en cuanto a enfermedades, incapacidades y accidentes de trabajo; y de forma indirecta fragmenta la relación humana, afecta la productividad y disminuye el rendimiento del colaborador. Aspectos para considerar por las empresas, como el deber de realizar evaluaciones de riesgo psicosocial, así la Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo (2009) las define como mecanismo preventivo que nos permitirá una toma de disposiciones ideales para la protección y cuidado de la salud de los trabajadores.

La dinámica laboral atípica ferroviaria genera problemas familiares y sociales. Gil Monte (2014) refiere que éstas son generadas por el turno de trabajo que dificultan las coordinaciones de la actividad social entre el personal y los entornos sociofamiliares.

## Conclusiones

Acorde con los resultados obtenidos, podemos concluir que los colaboradores del estudio presentan un nivel medio de riesgo psicosocial teniendo como respuesta un nivel estrés moderado. Por lo tanto, las dimensiones y dominio que están bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

En cuanto a las exigencias psicológicas que demanda el trabajo, los colaboradores presentan un nivel medio pues ellos indican que su trabajo siempre requiere de atención constante, ya que el trabajo ferroviario es calificado como trabajo de alto riesgo. También, los colaboradores pueden desarrollar su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día; el trabajo implica tomar decisiones difíciles, situación que les ha causado angustia y desgaste emocional. Además, los colaboradores manifiestan que solo a veces tiene que guardar sus emociones y no expresarlas en su trabajo.

Con respecto al nivel de riesgo psicosocial en el trabajo activo y desarrollo de habilidades que tienen los colaboradores, podemos afirmar que existe cierto nivel de protección adecuado para el desarrollo de los colaboradores, lo cual se refleja en los porcentajes representados en los distintos gráficos; no obstante, esto no es absoluto si no que existe un porcentaje significativo de los colaboradores que no se sienten valorados o comprometidos con las metas de la empresa, por lo que pueden estar realizando sus labores por mera obligación.

En cuanto al riesgo psicosocial en el apoyo social de la empresa y la calidad de liderazgo, podemos concluir que el apoyo social dentro de la empresa se presenta de manera óptima, pero aún existe un porcentaje minoritario de colaboradores que aun consideran que esta deberá ser mejorada en varios aspectos.

En el área de compensaciones dentro de la empresa, podemos concluir que existe un claro ambiente de insatisfacción al respecto del reconocimiento y la posibilidad de perder el trabajo o que se les cambie de labores, situación a la cual se ven enfrentados diariamente los colaboradores. Dicha situación podría desencadenar cuadros de ansiedad y estrés en los colaboradores.

En cuanto a la Doble presencia los colaboradores indican que mientras se encuentra en el trabajo nunca piensan en las exigencias domésticas y familiares, y que solo a veces hay situaciones en las que cree que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez.

Con respecto a los datos demográficos de la población de estudio, identificamos que en su mayoría es de sexo masculino, siendo las labores operativas las más requeridas para la producción. También, se observó que la edad promedio de los trabajadores es de 26 a 35 años, edad en la que los colaboradores tienen carga familiar; se esfuerzan por mantener su trabajo y lograr su estabilidad económica.

El capital humano se ve afectado por los riesgos psicosociales, por lo que la empresa debe tomar las medidas necesarias para que los colaboradores se sientan parte de la organización tanto para un buen desempeño, como para el cumplimiento de sus objetivos.

## **Recomendaciones**

**Primero.** –Dentro de las recomendaciones hacia la empresa se señala el implementar estrategias de engagement, la cual generará el compromiso en los colaboradores, logrando beneficios para la empresa.

Difusión de objetivos organizacionales y promoción del compromiso de los colaboradores a trabaja en forma conjunta.

Implementar programas de entrenamiento para aspirar a un ascenso.

Realizar programas de especialización o aprendizaje de nuevas habilidades.

**Segundo.** –A los jefes inmediatos, lo cuales coordinan con el área de Recursos Humanos deben proponer actividades de reconocimiento dirigidas a fomentar la actitud del colaborador que demuestra un buen desempeño al momento de ejecutar sus funciones, motivando de esta manera el buen desempeño entre todos los colaboradores.

Reconocimiento al colaborador por su buen desempeño:

- Entrega de Diplomas por cumplimiento de metas
- Vales por consumo de insumos
- Para el colaborador y su familia; entradas al cine, cenas, boletos de viaje en tren
- Visitas de la familia al espacio laboral en festividades navideñas

**Tercero.** –Realizar actividades en las cuales se fomente la satisfacción laboral y la motivación, esto con el fin de hacerlos sentir parte de la empresa; esto con base en resaltar la contribución que estos tienen y lo importante que es su trabajo.

Generar espacios de diálogo en la que los colaboradores puedan manifestar sus sugerencias respecto a nuevas estrategias de trabajo.

**Cuarta.** -Plantear planes que busquen el elevar la calidad al respecto de las condiciones de trabajo, focalizando los esfuerzos en los aspectos emocionales que sean necesarios para disminuir el riesgo psicosocial en el entorno de trabajo. Por medio de esto, se logrará la satisfacción laboral, lo cual demostrará como resultado el adecuado desempeño laboral, asegurando el bienestar y calidad de vida de los colaboradores.

Cumplimiento de dotación periódica de EPPs.

Gestionar servicios de transporte, alimentos y alojamiento de calidad.

### **Referencias bibliográficas**

Ayala, J. (2018). Factores de riesgo psicosocial en colaboradores con alto y bajo nivel

- de estrés laboral en supermercados de Lima. (Tesis de pregrado universidad autónoma del Perú). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.13067/777>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=h4X\\_eFai59oC&pg=PA164&dq=metodologia+de+la+investigacion+-](https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&pg=PA164&dq=metodologia+de+la+investigacion+-)
- Bunge, I. (1981). *Investigación y ciencia*. Buenos Aires: Minerva
- Camacho, A., & Mayorga, D. (2017). Riesgos Laborales Psicosociales. *Perspectiva Organizacional, Jurídica y Social*, 20(40), 159-172
- Chumpén, A. (2023). Riesgos psicosociales y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, 2023. (Artículo LATAM, Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades). Recuperado de <https://orcid.org/0000-0002-6556-8196>
- Coyaguillo, P. & Albán, G. (2020). Diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial en el personal del área técnica de la Dirección General de Aviación Civil del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre. (Tesis de posgrado Universidad Central del Ecuador). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/20947>
- Coral M. (2015). *Análisis, evaluación y control de riesgos disergonómicos y psicosociales en una empresa de reparación de motores eléctricos* (Tesis de licenciatura en la Universidad Pontificia Universidad Católica Del Perú; 2019). Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/6096>
- Cuti, T. (2020). Engagement y riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de tercerización de venta de productos financieros. (Tesis de pregrado la

Universidad Ricardo Palma). Recuperado de

<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/3452>

Daza, M. & Pérez, B. (1997). Factores psicosociales: Identificación de Situaciones de Riesgo, (Cuestionario de Evaluación de Factores Psicosociales, Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, España). Recuperado de <https://w3.ual.es/GruposInv/Prevencion/evaluacion/procedimiento/F.%20Factores%20Psicosociales.pdf>

Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales. (2009). *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Andalucía: UGT Andalucía

Del Cidy Sandoval, P. (2007) *Investigación Fundamentos y Metodología*. (1raed.) México: Pearson Educación.

Espinoza (2020). Factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral en colaboradores de un banco de Huancayo, 2020. (Tesis de licenciatura Universidad Continental). Recuperado de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8711/4/IV\\_FHU\\_501\\_TE\\_Espinoza\\_Ticse\\_2020.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8711/4/IV_FHU_501_TE_Espinoza_Ticse_2020.pdf)

Espíritu, 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 Universidad Nacional del Centro el Perú). Recuperado de <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4620/Espiritu%20Quispe.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gil-Monte, P. (2014). *Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales*. Madrid: Ediciones Pirámide.

- Guaillas, D. & Raza, A. (2019). *Diagnóstico de factores de riesgo psicosocial en el área operativa de la Empresa W.A. Etiquetas Internacionales período 2018 – 2019*. (Tesis de pregrado Universidad Central del Ecuador). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/18088>
- Gonzales, I. & Villagómez, J. (2021). Factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral en los trabajadores de la contratista Minera Robocon – Tambomayo. (Tesis de pregrado la Universidad Nacional De San Agustín). Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12773/13057>
- Hernández, R., Fernández, C., y Bautista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Ibarra, R. & Sinchitullo, M. (2016). Factores de riesgo psicosociales en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo – 2016. (Tesis de licenciatura Universidad Continental). Recuperado de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/3583/4/IN\\_V\\_FHU\\_501\\_TE\\_Ibarra\\_Carlos\\_2017.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/3583/4/IN_V_FHU_501_TE_Ibarra_Carlos_2017.pdf)
- Ley de seguridad y Salud en el Trabajo (2014). *Publicado en el diario oficial el peruano*, Ley N° 29783, (11 de Julio de 2014). Recuperado de <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0052/ley-seguridad-salud-en-el-trabajo.pdf>
- López, L. (2019). Factores de Riesgo Psicosocial Laboral en trabajadores de una Institución Pública del Distrito de San Isidro 2018. (Tesis de pregrado universidad inca Garcilaso de la Vega). Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4329>
- Mansilla, F y Favieres, A. (2011). Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo.

- Mansilla F. (2012) Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica. Valencia. España. Recuperado de <http://d2bfnlakiu8y36.cloudfront.net/psicopediahoy/ManualRiesgosPsicosociales.pdf>
- Moreno, B., & Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid: INSHT. Recuperado de [http://www.ridsso.com/documentos/muro/207\\_1445032095\\_5621709f6380a.pdf](http://www.ridsso.com/documentos/muro/207_1445032095_5621709f6380a.pdf)
- Norma Básica de Ergonomía y de Procedimiento de Evaluación de Riesgo Disergonómico RM375-TR-2008. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/normas-legales/394457-375-2008-tr>
- Organización Internacional del trabajo (2015). *Estrés en el trabajo. Un reto colectivo*. Oficina Internacional del trabajo. Ginebra, 2016. pp. 7-123
- La Rosa, J. (2021). Factores psicosociales en los trabajadores de la empresa ICCGSA en el proyecto corredor vial Cañete-Huancayo, 2021. (Tesis de licenciatura Universidad Continental). Recuperado de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10489/2/IV\\_FCE\\_318\\_TE\\_La\\_Rosa\\_Ortiz\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10489/2/IV_FCE_318_TE_La_Rosa_Ortiz_2021.pdf)
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308. Recuperado de [https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=387105](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=387105)
- Karasek, R., y Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity and the*

*reconstruction of working life. Basic Books*. Recuperado de 96  
<https://www.questia.com/library/99885609/healthy-work-stress-productivity-andthe-reconstruction>

Riesgo psicosocial según la Organización Mundial De La Salud (2014). [Publicación periódica en línea] España 2014. pp.5-84.

Poaquiza, P. & Herrán, J. (2018). Factores de Riesgos Psicosociales en conductores profesionales de una cooperativa en camionetas de la Ciudad de Ambato (Tesis de pregrado Universidad Central Del Ecuador). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/16653>

Sáenz, D. & Zalamea, C. (2019). Riesgo psicosocial en adultos mayores vinculados a Fundación Huerto De Los Olivos de mayo a agosto de 2019. (Tesis de posgrado Universidad de Guayaquil). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/43252>

Salcedo, A. (2001). *Metodología de la investigación*. México, Editores Unidos

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 Universidad César Vallejo). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67016>

Valdez, P. & Suarez, R. (2019). Los Factores de Riesgo Psicosocial y El Sedentarismo Laboral de los trabajadores administrativos de una Empresa de Seguridad y Protección. (Tesis de pregrado la Universidad Central Del Ecuador]. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/17603>

**ANEXOS**

## ANEXO NRO. 1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>GENERAL:</b> ¿Qué nivel de riesgo psicosocial tienen los colaboradores de una empresa ferroviaria – La Oroya 2022?</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b> ¿Qué nivel de riesgo psicosocial, en las exigencias psicológicas en el trabajo tienen los colaboradores de una empresa ferroviaria – La Oroya 2022? ¿Qué nivel de riesgo, psicosocial en el trabajo activo, y desarrollo de habilidades tienen los colaboradores de una empresa ferroviaria – La Oroya 2022? ¿Qué nivel de riesgo psicosocial, en el apoyo social en la empresa, y calidad de liderazgo tienen los colaboradores de una empresa ferroviaria – La</p>	<p><b>GENERAL:</b> Describir qué nivel de riesgo, psicosocial tienen los colaboradores de una empresa ferroviaria – La Oroya, 2022.</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b> Identificar qué nivel de riesgo, psicosocial en las exigencias psicológicas en el trabajo tienen los colaboradores de una empresa ferroviaria – La Oroya, 2022. Señalar qué nivel de riesgo, psicosocial en el trabajo activo y desarrollo de habilidades tienen los colaboradores de una empresa ferroviaria – La Oroya, 2022. Caracterizar qué nivel de riesgo, psicosocial</p>	<p><b>GENERAL:</b> No se han planteado las hipótesis, ya que como se explicó anteriormente la presente investigación es descriptiva</p>	<p><b>RIESGO PSICOSOCIAL</b></p>	<p>Exigencias psicológicas en el trabajo.</p> <p>Trabajo activo y desarrollo de habilidades</p> <p>Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo.</p> <p>Compensaciones.</p> <p>Doble presencia.</p>	<p><b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:</b> -Método científico</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> -Investigación básica</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> -Nivel descriptivo</p> <p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> -Diseño no experimental y transversal.</p> <p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA:</b>  <b>POBLACIÓN</b> La población está conformada por 200 colaboradores de la empresa Ferrocarril Central Andino S.A. – La Oroya, 2022.</p>

<p>Oroya 2022? ¿Qué nivel de riesgo psicosocial, en las compensaciones tienen, los colaboradores de una empresa ferroviaria – La Oroya 2022? ¿Qué nivel de riesgo, psicosocial en doble presencia tienen los colaboradores, de una empresa ferroviaria – La Oroya 2022?</p>	<p>en el apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo tienen los colaboradores de una empresa ferroviaria – La Oroya, 2022. Describir qué nivel de riesgo, psicosocial en las compensaciones tienen los colaboradores de una empresa ferroviaria – La Oroya, 2022. Precisar qué nivel de riesgo, psicosocial en doble presencia tienen los colaboradores de una empresa ferroviaria – La Oroya, 2022.</p>				<p>MUESTRA. Por la naturaleza de la investigación se aplicará los principios de la muestra censal, en consecuencia, el grupo muestral estará conformado por 200 colaboradores de la unidad de análisis.</p> <p>TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS. Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO DE MEDICIÓN Cuestionario</p>
---	--	--	--	--	---

**ANEXO NRO. 2 –CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Enlace: <https://forms.gle/zQHgZLstHePcrSrm9>

**CONSENTIMIENTO INFORMADO** \*

Tras estar informado con respecto a los alcances y objetivos de la investigación:  
"RIESGO PSICOSOCIAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA FERROVIARIA – LA OROYA, 2022",  
acepto ser partícipe de la misma.

Se me ha informado que la participación de mi persona es voluntaria, rehusándome en caso lo amerite, sin que ello me perjudique.

Además, debo referir que los resultados de la investigación podrán ser referidos cuando los solicite. Por lo manifestado dejo de conocimiento la aceptación de mi participación.

Acepto

No acepto

[Siguinte](#) [Borrar form](#) 

## ANEXO NRO.3- INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### Cuestionario SUSESO/ISTAS21- Versión Breve

Este cuestionario incluye 25 preguntas. Para responder elija una sola respuesta para cada pregunta y marque con una X. Debe responder todas las preguntas. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo.

#### I. Sección general de datos demográficos, de salud y laborales

##### A. Datos demográficos

1. Sexo

- a) Hombre
- b) Mujer

2. ¿Qué edad tiene?

- a) Menos de 26 años
- b) Entre 26 y 35 años
- c) Entre 36 y 45 años
- d) Entre 46 y 55 años
- e) Más de 55 años

##### B. Caracterización de su trabajo actual.

A3. ¿En qué unidad operativa trabaja usted?

1	La Oroya	
2	Tunshuruco	
3	Carahuacra	

A4. ¿En qué estamento/nivel de responsabilidad pertenece usted?

1	Operario	
2	Técnico	
3	Supervisor	
4	Administrativo	

A5. ¿En qué departamento, unidad o sección trabaja usted?

1	Operaciones	
2	Vía y Obras	
3	Mecánica	
4	Otros	

<b>II. Sección específica de riesgo psicosocial</b>						
<b>Dimensión exigencias psicológicas</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	4	3	2	1	0
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0
<b>Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?	0	1	2	3	4
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	0	1	2	3	4
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	0	1	2	3	4
<b>Dimensión apoyo social en la empresa</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?	0	1	2	3	4
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4
<b>Dimensión compensaciones</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
<b>Dimensión doble presencia</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
20	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez?(para cuidar)	4	3	2	1	0

## ANEXONRO.4— CONVERSIÓN DE RESPUESTAS DEL CUESTIONARIO A PUNTAJE PARA REVISIÓN Y ANÁLISIS

### Cuestionario SUSESO/ISTAS21versiónbreve con puntaje para revisión y análisis

<b>II. Sección específica de riesgo psicosocial</b>						
<b>Dimensión exigencias psicológicas</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	4	3	2	1	0
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0
<b>Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?	0	1	2	3	4
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	0	1	2	3	4
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?	0	1	2	3	4
<b>Dimensión apoyo social en la empresa</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?	0	1	2	3	4
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4
<b>Dimensión compensaciones</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
<b>Dimensión doble presencia</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
20	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar)	4	3	2	1	0

**ANEXO NRO. 5 – SOLICITUD PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO**

**SOLICITO:** APLICACIÓN DE INSTRUMENTO  
DE INVESTIGACIÓN

JAIME BLANCO RAVINA  
GERENTE GENERAL  
FERROCARRIL CENTRAL ANDINO S.A



Yo, **Crisvel Roxana Rimari Mendez**, bachiller de la Facultad de Humanidades, Escuela Académico Profesional de Psicología, Universidad Continental, identificada con DNI N° 45115118, domiciliada en Jr. Arequipa N° 1332 Distrito de Chilca, Provincia de Huancayo. Ante usted con el debido respeto y expongo.

Que, siendo requisito indispensable para optar por el título profesional de Licenciada en Psicología, solicito a usted su autorización para la aplicación del instrumento a 70 colaboradores de Ferrocarril Central Andino S. A. los cuales conforman la muestra de la investigación denominada "RIESGO PSICOSOCIAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA FERROVIARIA – LA OROYA, 2022".

**Por lo expuesto:**

Ruego acceda a mi petición.

La Oroya, 10 de Agosto 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Crisvel", written over a horizontal line.

Crisvel Roxana Rimari Mendez

DNI N° 45115118

## ANEXO NRO. 6 – CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



Surco, 10 de Octubre del 2022.

Carta N° 079/ RRHH/FVCA/2022

Sres :  
UNIVERSIDAD CONTINENTAL

Presente. -

Asunto: AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Por medio del presente documento AUTORIZO a la Lic. CRISVEL ROXANA RIMARI MENDEZ responsable del proyecto :

Titulado "RIESGO PSICOSOCIAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA FERROVIARIA – LA OROYA, 2022", a aplicar los instrumentos que crea conveniente para el desarrollo de su investigación.

Entendemos que el objetivo principal es recabar información, además comprendo que las personas invitadas lo hacen de manera voluntaria previo consentimiento informado, independiente de mi autorización.

Agradeciendo la atención prestada, me despido de Ud.

Atentamente,

FERROVIAS CENTRAL ANDINA S.A.

Carlos Isaac Asencios Coll  
Gerente de Recursos Humanos