



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“RIESGOS PSICOSOCIALES DE LOS TRABAJADORES POR
DEPARTAMENTO EN LA EMPRESA MANTINNI SRL A PARTIR
DEL PLAN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN EL
AÑO 2019“

Tesis para optar el título profesional de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:

Miguel Stefano Ruiz Gutiérrez (0000-0003-1977-2046)

Asesor:

Carlo Antonio Zevallos Balceda (0000-0002-2260-7167)

LIMA-PERÚ

2020

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 23 de diciembre de 2020 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	FÉLIX JOSÉ COLINA YSEA
Miembro 1	ANA CECILIA NAPAN YACTAYO
Miembro 2	JENNY GUTIÉRREZ FLORES

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“RIESGOS PSICOSOCIALES DE LOS TRABAJADORES POR DEPARTAMENTO EN LA EMPRESA MANTINNI SRL A PARTIR DEL PLAN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN EL AÑO 2019”

Presentado por el(la) bachiller.

MIGUEL STEFANO RUIZ GUTIÉRREZ

Para optar al título profesional de

LICENCIADO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:

CARLO ANTONIO ZEVALLOS BALCEDA

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime (X) por mayoría simple () calificar a:

Tesista:	MIGUEL STEFANO RUIZ GUTIÉRREZ		
Nota (en letras):	DIECISEIS (16)		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (X)	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

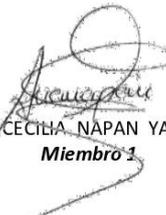
Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



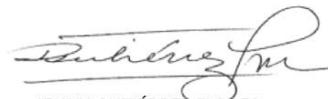
FÉLIX JOSÉ COLINA YSEA
Presidente(a) del Jurado



CARLO ANTONIO ZEVALLOS BALCEDA
Asesor(a)



ANA CECILIA NAPAN YACTAYO
Miembro 1



JENNY GUTIÉRREZ FLORES
Miembro 2

DEDICATORIA

A mi Padre celestial “DIOS”, quien me apoya en todo momento, especialmente en los instantes que necesito su paz y dirección, y por mostrarme y hacerme entender el propósito que tengo en la tierra, que es sumarme al desarrollo social de mi país.

A mi madre, Irma Beatriz Gutiérrez Mantilla, quien me impulsó a seguir adelante con su valioso ejemplo, gracias a ella pude entender el verdadero significado de la palabra perseverancia, es sin duda, una gran inspiración para el logro de mis metas. Asimismo, a mi padre, Carlos Fernando Ruiz Solís por mostrarme otro ángulo de la vida.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a la Universidad Científica del Sur, por darme la oportunidad de potenciar mis habilidades y por brindarme las herramientas académicas necesarias para poder salir al mercado laboral de manera competitiva.

A mi familia, amigos y personas maravillosas que confiaron en mí, ellos son el estímulo constante para el logro de mis metas, no tengo que decir sus nombres, ellos saben quiénes son.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
ÍNDICE GENERAL	V
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE FIGURAS	X
ÍNDICE DE ANEXOS	XII
RESUMEN.....	XIII
ABSTRACT	XIV
INTRODUCCIÓN.....	15
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	19
1.1 Descripción de la realidad Problemática.....	19
1.2 Formulación del problema	24
1.2.1 Problema general.....	24
1.2.2 Problemas específicos.....	24
1.3 Justificación de la investigación	25
1.3.1 Justificación práctica	26
1.3.2 Justificación Teórica	26
1.3.3 Justificación Metodológica	27
1.3.4 Justificación Social.....	27
1.4 Limitaciones de la Investigación.....	28
1.4.1 Tiempo	28
1.4.2 Espacio	28
1.4.3 Conceptual	28

1.5 Viabilidad de la Investigación	29
1.5.1 Viabilidad de la Investigación.....	29
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	30
2.1 Antecedentes Nacionales e Internacionales	30
2.1.1 Antecedentes Nacionales.....	30
2.1.2 Antecedentes Internacionales	34
2.2 Bases Teóricas	38
2.2.1 Utilización del Manual Copsoq Ista 21 versión 2:	39
2.2.2 Introducción normativa de identificación de Riesgos Psicosocial	41
2.2.3 Confiabilidad del Modelo Español	44
2.2.4 Definición conceptual de las dimensiones e indicadores de riesgos psicosociales.....	45
2.3 Objetivos de la Investigación.....	55
2.3.1 Objetivo general.....	55
2.3.2 Objetivos específicos.....	55
2.4 Formulación de la Hipótesis	56
2.4.1 Hipótesis general.....	56
2.4.2 Hipótesis específicas	57
CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO	58
3.1 Diseño de la investigación	58
3.2 Tipo.....	58
3.3 Enfoque	59
3.4 Población	59
3.5 Muestra	60

3.5.1 Estructura orgánica	61
3.5.2 Definición de áreas y unidades orgánicas.....	62
3.5.3 Análisis FODA	66
3.5.4 Criterios de selección, inclusión y exclusión	67
3.6 Operacionalización de Variables	69
3.6.1 Análisis de niveles de Confianza y Validez	71
3.7 Técnica de Recolección de datos	74
3.8 Procesamiento de la Información	76
3.9 Aspectos éticos.....	80
CAPITULO IV. RESULTADOS E INTERPRETACIÓN	81
4.1 Análisis de resultados.....	81
4.1.1 Riesgos psicosociales análisis de resultados.....	81
4.1.2 Análisis sociodemográfico y laboral.....	83
4.1.3 Resultados de la prevalencia de la exposición al riesgo psicosocial.....	88
4.2 Descripción de Prevalencia de exposición y sus dimensiones e indicadores psicosociales.....	89
4.2.1 Exigencias psicológicas en el trabajo:	90
4.2.2 Conflicto Trabajo-Familia	95
4.2.3 Control sobre el Trabajo	97
4.2.4 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo.....	101
4.2.5 Compensaciones del trabajo.....	109
4.2.6 Capital social	113
4.3 Análisis de los indicadores de riesgos psicosociales localizados en los departamentos de la empresa Mantinni SRL.....	116

CAPITULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	121
5.1 Discusiones	121
5.2 Conclusiones.....	124
5.3 Recomendaciones	127
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	129
ABREVIATURAS.....	137
ANEXOS.....	138
Anexo 1: Matriz de Consistencia	139
Anexo 2: Matriz de Operacionalización	142
Anexo 3: Instrumento de Evaluación Cuestionario CoPsoQ istas 21	144
Anexo 4: Ficha Técnica Cuestionario CoPsoQ istas 21	159
Anexo 5: Alfa de Cronbach item test	163
Anexo 6: Constancia de Consentimiento Informado Mantinni SRL.....	168
Anexo 7: Validez de Jueces Expertos	169
Anexo 8: Galería Fotográfica	196

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Muestra sociodemográfica</i>	60
Tabla 2 <i>Criterios de selección Inclusión y exclusión</i>	67
Tabla 3 <i>Diagrama de la variable 1 (dimensiones e indicadores)</i>	69
Tabla 4 <i>Dimensiones, indicadores y preguntas del manual Copsoq Ista 21</i>	70
Tabla 5 <i>Procesamiento de datos de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL</i>	71
Tabla 6 <i>Estadística de confiabilidad de 109 elementos dispuestos en las preguntas</i>	72
Tabla 7 <i>Plantilla de frecuencia porcentual de los niveles de riesgos psicosociales</i>	73
Tabla 8 <i>Nivel de prevalencia de la exposición de riesgos psicosociales</i>	73
Tabla 9 <i>Intervalos psicosociales de la empresa Mantinni SRL</i>	82
Tabla 10 <i>Datos sociodemográficos</i>	84
Tabla 11 <i>Características Laborales (Puestos de trabajo)</i>	84
Tabla 12 <i>Características Laborales (Departamentos)</i>	85
Tabla 13 <i>Relaciones Laborales</i>	85
Tabla 14 <i>Antigüedad en el trabajo</i>	86
Tabla 15 <i>Jornada de trabajo</i>	86
Tabla 16 <i>Movilidad funcional</i>	87
Tabla 17 <i>Producción consultiva</i>	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura Conceptual de los seis (6) grupos de dimensiones psicosociales del Cuestionario Manual COPSOQ Ista 21	55
Figura 2. El diagrama representativo.....	58
Figura 3. Organigrama.....	62
Figura 4. Procesamiento de intervención para introducir datos.....	76
Figura 5. Generación de Datos del Cuestionario	77
Figura 6. Introducción de respuestas.....	78
Figura 7. Procesamiento de datos del cuestionario	79
Figura 8. Prevalencia de exposición al riesgo psicosocial	88
Figura 9. Exigencia cuantitativa por departamento.....	90
Figura 10. Ritmo de trabajo por departamento	91
Figura 11. Exigencias emocionales por departamento.....	92
Figura 12. Exigencia de esconder emociones por departamento	93
Figura 13. Doble presencia por departamento.....	95
Figura 14. Influencia por departamento.....	98
Figura 15. Posibilidad de desarrollo por departamento.....	99
Figura 16. Sentido de trabajo por departamento.....	100
Figura 17. Apoyo social de los compañeros por departamento.....	102
Figura 18. Apoyo social de superiores por puesto de trabajo	103
Figura 19. Calidad de liderazgo por puesto de trabajo.....	104
Figura 20. Sentimiento de Grupo por departamento.....	105
Figura 21. Previsibilidad por departamento	106
Figura 22. Claridad de rol por departamento	107

Figura 23. Conflicto de rol por departamento	108
Figura 24. Reconocimiento por departamento	110
Figura 25. Inseguridad sobre el empleo por departamento.....	111
Figura 26. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo por departamento	112
Figura 27. Justicia por departamento	114
Figura 28. Confianza vertical.....	115
Figura 29. Riesgos psicosociales por departamento.....	116

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 2: Matriz de Operacionalización	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 3: Instrumento de Evaluación Cuestionario CoPsoQ istas 21 .	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 4: Ficha Técnica Cuestionario CoPsoQ istas 21 ..	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 5: Alfa de Cronbach item test	161
Anexo 6: Constancia de Consentimiento Informado Mantinni SRL...	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 7: Validez de Jueces Expertos	¡Error! Marcador no definido.7
Anexo 8: Galería Fotográfica	¡Error! Marcador no definido.

RESUMEN

El presente estudio tuvo como finalidad determinar si los riesgos psicosociales impactan en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir del plan de seguridad y salud durante el año 2019. Para responder a la problemática, se aplicó el cuestionario del método Copsoq Ista-21-version media 2.0 a los 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL, donde se analizaron las dimensiones e indicadores psicosociales localizadas por departamento, entre los cuales tenemos: el departamento administrativo con ritmo de trabajo (66.7%), claridad de rol (66.7%) y sentimiento de grupo (33.3%); departamento logístico con ritmo de trabajo (100%), exigencias emocionales (66.7%); departamento comercial con ritmo de trabajo (100%); el departamento de contabilidad con ritmo de trabajo (75%), apoyo social de compañeros (75%) y previsibilidad (75%); el departamento de alta dirección con ritmo de trabajo (50%); el departamento de outsourcing con ritmo de trabajo (100%), inseguridad sobre las condiciones de trabajo (33.3%) y previsibilidad (33.3%); el departamento de almacén con ritmo de trabajo (100%), inseguridad sobre el empleo (100%), inseguridad sobre las condiciones de trabajo (66.7%), apoyo social de compañeros (33.3%) y conflicto de rol (33.3%); el departamento de distribución con ritmo de trabajo (100%), inseguridad sobre el empleo (100%) y exigencia de esconder emociones (100%), y, el departamento de operaciones con ritmo de trabajo (100%), inseguridad sobre el empleo (100%). Se realizó el levantamiento de información y se concluyó que existe riesgo psicosocial por falta de cultura de prevención.

Las palabras claves: riesgos psicosociales, método Copsoq-Ista 21, seguridad, salud, trabajo

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine whether psychosocial risks impact on the health of the workers of the Mantinni SRL company based on the health and safety plan during 2019. To answer the problem, the Copsoq Ista method questionnaire was applied -21-media version 2.0 to the 30 workers of the Mantinni SRL company, where the dimensions and psychosocial indicators located by department were analyzed, among which we have: the administrative department with work rhythm (66.7%), role clarity (66.7 %) and group sentiment (33.3%); logistics department with work rhythm (100%), emotional demands (66.7%); commercial department with work rhythm (100%); the accounting department with work rhythm (75%), social support from colleagues (75%) and predictability (75%); the senior management department with work rate (50%); the outsourcing department with work rhythm (100%), insecurity about working conditions (33.3%) and predictability (33.3%); the warehouse department with work rhythm (100%), insecurity about employment (100%), insecurity about working conditions (66.7%), social support from colleagues (33.3%) and role conflict (33.3%); the distribution department with work rhythm (100%), job insecurity (100%) and demand to hide emotions (100%), and the operations department with work rhythm (100%), job insecurity (100%). The information was collected and it was concluded that there is a psychosocial risk due to the lack of a culture of prevention.

The key words: psychosocial risks, Copsoq-Ista 21 method, safety, health, work

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1984), desde 1984 comenzaron a debatir acerca de los riesgos psicosociales como un tema prioritario debido a que los niveles de estrés se están incrementando en las empresas año tras año. En tal sentido, a partir de la reunión del comité mixto OIT-OMS situada en Ginebra se instauró la importancia de identificar y analizar los riesgos psicosociales en el trabajo para prevenir accidentes y enfermedades.

Cuando hablamos de riesgos psicosociales, estamos hablando de tipos de riesgos que no son tomados en cuenta por la gran mayoría de las empresas a nivel nacional e internacional. En la actualidad, en el Perú existe un marco normativo vigente que regula la prevención de riesgos físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, siendo el riesgo psicosocial el único que abarca a todos ellos y además permite identificar el grado de exposición de estrés en el trabajo, síndrome de burnout y violencia en el trabajo.

De acuerdo a la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral SUNAFIL (2014), la Ley N°30222, Ley que modificó la Ley N°27983, tiene como finalidad hacer más sencilla la Implementación del Sistema de Seguridad Salud en el Trabajo, manteniendo la efectividad en todos los niveles de la salud, mejorando la perspectiva de la calidad de vida de los trabajadores, motivándolos a trabajar mejor y por consiguiente reduciendo los costos en todas las unidades que intervienen en ella, asimismo promueve eficientemente la prevención, monitoreo, seguimiento y control de todos los factores que afecten la salud de los trabajadores en las áreas donde desempeñan sus funciones,

basadas en el marco normativo que el estado peruano exige a las empresas grandes y pequeñas con la finalidad de mantener estándares de seguridad basadas en la mejora continua.

La Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) (2008) en materia de las normas de prevención de riesgos ocupacionales, la Resolución Ministerial 375-2008-TR nos brinda los lineamientos normativos básicos de Ergonomía y Procedimientos de Evaluación de Riesgos biopsicosociales con la finalidad de que las empresas promuevan la seguridad de sus trabajadores en función al mejoramiento de sus instalaciones, medio ambiente laboral y desarrollo de su trabajo.

En ese sentido, las empresas han utilizado herramientas que posibilitan la identificación de nuevos riesgos entre los cuales los riesgos psicosociales son los más comunes y los que ocasionan más riesgos para la salud de manera indirecta, ya que se manifiestan en las emociones de las personas (ansiedad, insomnio, problemas de sueño y depresión), en lo cognitivo (dificultad para concentrarse, aprender cosas nuevas y tomar decisiones), en lo conductual (abuso de drogas, alcohol y otros vicios), en lo fisiológico (dolores de cabeza o jaquecas, alteraciones estomacales, cardiovasculares, fatiga muscular), en la organización (ausentismo laboral, rotación alta, baja productividad, accidentes, enfermedades y problemas disciplinarios).

Por esta razón, tomando en cuenta todo el marco legal y normativo vigente, el objetivo de este estudio es determinar si los riesgos psicosociales impactan en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir del plan de seguridad y salud durante el año 2019

Esta investigación nos permitió identificar los resultados de los seis (6) grupos de dimensiones de riesgos psicosociales, que son: exigencias psicológicas en el trabajo; conflicto trabajo-familia; control sobre el trabajo; apoyo social y calidad de liderazgo; compensaciones del trabajo y capital social. Estos 6 grupos están divididos en veinte (20) indicadores de riesgos psicosociales los cuales presentamos a continuación: exigencia cuantitativa, ritmo de trabajo, exigencias emocionales, exigencia de esconder emociones, doble presencia, influencia, posibilidades de desarrollo, sentido de trabajo, conflicto de rol, apoyo social de compañero, sentimiento de grupo, apoyo social de superiores, calidad de liderazgo, previsibilidad, claridad de rol, reconocimiento, inseguridad sobre el empleo, inseguridad sobre las condiciones de trabajo, justicia y confianza vertical. (Moncada, Llorens, Andres, Moreno, & Molinero, 2014)

Finalmente, la presente investigación está estructurada de la siguiente manera:

- En el primer capítulo (I) se analizó el planteamiento del problema; se describió la realidad problemática de la empresa, se formuló el problema general y específicos, la justificación práctica, teórica, metodológica y social; las limitaciones de la investigación en tiempo, espacio, conceptual y social; y finalmente la viabilidad de la investigación.
- En el capítulo segundo (II) se abordó el marco teórico; se describieron los antecedentes nacionales e internacionales, las bases teóricas para el desarrollo del estudio, utilización manual Copsoq Istars-21 versión 2, Introducción de la normativa de identificación de riesgos psicosociales, Confiabilidad de la Metodología española, definición conceptual de las dimensiones e indicadores de riesgos psicosociales; también se formularon los objetivos e hipótesis generales y específicas.

- En el capítulo tercero (III) se presentó el diseño Metodológico; se analizó el diseño de la investigación; el tipo; el enfoque; la población; la muestra incluyendo en ella la estructura orgánica, definición de áreas y unidades orgánicas, análisis FODA y criterios de selección: inclusión y exclusión; también se formuló la operacionalización de variables investigación de los niveles de confianza y valides; se mostraron las técnicas de recolección datos; se realizó el procesamiento de la información; y finalmente se presentaron los aspectos éticos.
- En el cuarto capítulo (IV) se observó los resultados e interpretación de la aplicación del método Copsoq Iistas-21-version media 2.0; donde se formuló el análisis de resultados de riesgos psicosociales, riesgos psicosociales análisis de resultados, análisis sociodemográfico, resultados de la prevalencia de exposición; se expuso la descripción de la prevalencia de la exposición y sus dimensiones de riesgos psicosociales, exigencia psicológica en el trabajo, conflicto trabajo-familia, control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo, compensación en el trabajo y capital social; y finalmente se analizó los riesgos psicosociales localizados por departamento de la empresa.
- En el quinto capítulo (V) se expuso las discusiones, conclusiones y recomendaciones para que se tomen medidas correctivas necesarias para mitigar los riesgos.
- En el sexto capítulo (VI) se informó la fuente bibliográfica que sustenta y valida la información.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad Problemática

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2013), es una realidad a escala mundial, la evolución de las políticas de seguridad y salud en el trabajo y la manera en que se logra evaluar e identificar los riesgos más favorables y/o desfavorables para la salud de los trabajadores.

El Estado peruano no es la excepción a esta regla, con la Ley N°29783, reguló que todas las empresas, sin importar el sector ni tamaño, implementen el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo para prevenir accidentes y/o enfermedades relacionadas al trabajo, sea por riesgos biológicos, químicos, físicos, ergonómicos y psicosociales.

Al ubicarnos en el contexto mundial y nacional sobre materia de prevención de la seguridad y salud laboral, específicamente de riesgos psicosociales, se comprobó que los accidentes y enfermedades se originan a través de él. Es difícil identificar y medir estos riesgos, ya que están conectados con los demás riesgos, y porque hay un escaso marco legal.

Según la OIT (2017), se actualiza cada año las estadísticas de todos los accidentes y enfermedades mortales en el mundo laboral formal, registrándose en el año 2013 más de 270 millones de accidentes y 160 millones aproximadamente, de casos de enfermedades profesionales en el trabajo; asimismo la magnitud y grado de enfermedades varían considerablemente en relación al nivel de exposición de cada trabajador al realizar sus funciones.

Por ejemplo, desde el 2010, en los países de China y Argentina, se han presentado diferentes casos de enfermedades profesionales causadas por el inadecuado ambiente de trabajo por la exposición de polvo perjudicando la respiración de los trabajadores trayendo como consecuencia dolores musculares y esqueléticos. También, en el 2011 en Japón e Inglaterra se presentaron casos de enfermedades profesionales, manifestándose en trastornos en la columna y pulmón, además hubo casos de desórdenes psicológicos por exceso de estrés los cuales después de una investigación se determinó que los afectados debían recibir una indemnización. Otro caso importante se comprobó en el año 2011 en los Estados Unidos de América, donde hubo un gran grupo de trabajadores que denunciaron haber sido afectados por enfermedades profesionales no mortales por culpa de malas condiciones laborales; se evidenció manchas en la piel; disminución del sentido auditivo y problemas respiratorios, los cuales no fueron prevenidos ni física (iluminación, ruido), químico, biológico, ergonómico y/o psicosociales, por los monitoreos ocupacionales correspondientes. (OIT, 2013)

La OIT (2019) reveló cifras significativas de la seguridad y salud en el trabajo, donde cada quince segundos muere un trabajador por accidente de trabajo o enfermedad y 153 personas sufren una lesión relacionada con el trabajo, y más de 2,78 millones fallecen a causa de enfermedades profesionales cada año. Añadieron que por cada año ocurren 374 millones de lesiones relacionados con el trabajo no mortales, lo que evidencia que cada año va incrementándose porcentualmente el número de afectados a causa de enfermedades ocupacionales, los que en su mayoría, son originados por riesgos psicosociales más desfavorables para la salud estando presente los siguientes grupos de dimensiones como: exigencias psicosociales en el trabajo;

conflicto trabajo-familia; control sobre el trabajo; apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones del trabajo y capital social.

Los riesgos psicosociales afectan a todos los trabajadores del mundo y se encuentran presentes en su entorno laboral. Se identificó que las condiciones que afectan al trabajador son psicológicas, físicas, compromiso a la organización, ambientales y el tipo de cultura organizacional.

Asimismo, mediante instrumentos de medición se pudo analizar las repercusiones negativas que tienen los riesgos psicosociales para la salud, entre las cuales tenemos el aumento de la accidentabilidad, las enfermedades, el ausentismo y la disminución de la motivación de los trabajadores.

Por esta razón, las organizaciones deben hacer uso de los instrumentos más confiables en materia de riesgos psicosociales, entre los cuales el manual del método COPSOQ Ista 21, versión 2 es uno de los más completos que a través de un cuestionario permite identificar, medir, analizar y evaluar los riesgos psicosociales en su conjunto dependiendo de la actividad que realiza el trabajador en la organización, centrándose en los peligros y riesgos generales y específicos, para lo cual su correcto cumplimiento se da en función al adecuado procedimiento y éste se adecue mediante objetivos al plan de seguridad y salud cumpliendo con las exigencias legales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo. (Moncada, 2016)

La empresa Mantinni SRL, se dedica a la comercialización de equipos informáticos, suministros de impresión, útiles de oficina y material de limpieza, entre otros. Con más de 20 años de servicio participando en concursos públicos, se han ganado el título de especialistas en convenio marco por ser unos de los precursores de la

plataforma comercial, habiendo alcanzado un alto prestigio nacional. La actividad comercial que realiza la empresa Mantinni SRL, se encuentra en el segundo nivel según el Ministerio de Trabajo con un índice alto de accidentes y enfermedades ocupacionales en la región de Lima.

En este contexto, si bien la empresa Mantinni SRL, implementó un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, este no se adapta, ni identifica los riesgos psicosociales de sus trabajadores a pesar que las funciones que más se realizan en la organización son de carácter administrativo, también se identificó que el personal si ha tenido manifestaciones de la salud a causa de riesgos psicosociales entre los cuales la más comunes son: ansiedad, problemas de sueño, ausentismo laboral, dificultad para concentrarse, accidentes y enfermedades.

Resulta de vital importancia evaluar los riesgos laborales incluyendo los psicosociales con la finalidad de hacer cumplir lo establecido en la Ley N°29783 y vincularlo a la norma de estandarización internacional ISO 45001. Encontrándose este último vinculado a aspectos tales mejorar el posicionamiento de la empresa en el mercado previniendo lesiones y deterioro de la salud de sus trabajadores para que a través de ello se prevean futuras multas en consecuencia de un accidente, enfermedad, entre otros.

Cabe mencionar, que la empresa Mantinni SRL, tiene registros de asambleas del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, donde se obtuvo información inmediata de acontecimientos referentes a la seguridad y salud laboral; manteniendo un nivel discreto de cumplimiento legal, sin cuidar los parámetros mínimos de medición de riesgos psicosociales que exige la ley vigente.

La empresa Mantinni SRL, buscó más eficiencia competitiva en el mercado de bienes y servicios, a través de la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud para sus trabajadores a fin de prevenir todo tipo de riesgos, no obstante los cuales los riesgos psicosociales no fueron incluidos para alinearse a las nuevas políticas operacionales y procedimientos estandarizados, por esa razón no se fomentó adecuadamente la prevención de salud integral como parte del principio de prevención que exige la normativa vigente.

Para determinar e identificar cuáles son los riesgos psicosociales de más alto impacto para la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL, a fin de evitar y prevenir accidentes y/o enfermedades, se hizo un estudio científico y se recabó datos en campo.

Para ello, se evaluó los riesgos psicosociales relacionados con la seguridad y salud e higiene ocupacional de sus trabajadores, vinculando la relación de riesgos internos y externos que tienen impacto en accidentes y enfermedades ocupacionales, con el objetivo de delinear el nuevo Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo, se levantó información (Línea Base) en toda la organización, dicha información dio origen a las fuentes primarias y secundarias mediante un cuestionario de preguntas.

Se realizó también un análisis cualitativo del personal por cada área o departamento donde labora, sin interrumpir ni obstruir su operatividad, con el fin de obtener información real, que refleje y arroje una información clara del nivel de exposición in situ del trabajador expuesto de acuerdo a la evaluación de riesgos psicosociales, que según la metodología se manifiestan en las exigencias psicológicas,

control sobre el trabajo, apoyo social, entre otros que se explicarán en los siguientes capítulos.

Finalmente, la presente investigación expuso la situación real de la empresa Mantinni SRL, al aplicar el método Copsoq Ista-21. Puso en evidencia las dimensiones psicosociales y comprobó los riesgos de más alto impacto de sus trabajadores, con el fin de disminuir las manifestaciones y riesgos en la salud, mejorar el ambiente laboral, promover e incentivar a los colaboradores, aumentando el rendimiento en cuanto al desempeño, mejorando las condiciones laborales e inculcando una cultura de bienestar laboral en la empresa con el objetivo de lograr mantener mejores condiciones físicas y mentales a sus trabajadores. A fin de que todo el talento humano sea eficiente en los procesos que ejecuten en la organización y eviten la exposición a los riesgos como: estrés en el trabajo, síndrome de burnout, violencia en el trabajo, acoso laboral y acoso sexual laboral.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera los riesgos psicosociales impactan en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir del plan de seguridad y salud durante el año 2019?

1.2.2 Problemas específicos

¿De qué manera los riesgos psicosociales relacionados a la dimensión exigencias psicológicas en el trabajo impactan en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir del plan de seguridad y salud durante el año 2019?

¿De qué manera los riesgos psicosociales relacionados a la dimensión conflicto trabajo-familia impactan en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir del plan de seguridad y salud durante el año 2019?

¿De qué manera los riesgos psicosociales relacionados a la dimensión control sobre el trabajo impactan en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir del plan de seguridad y salud durante el año 2019?

¿De qué manera los riesgos psicosociales relacionados a la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo impactan en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir del plan de seguridad y salud durante el año 2019?

¿De qué manera los riesgos psicosociales relacionados a la dimensión compensaciones del trabajo impactan en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir del plan de seguridad y salud durante el año 2019?

¿De qué manera los riesgos psicosociales relacionados a la dimensión capital social impactan en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir del plan de seguridad y salud durante el año 2019?

1.3 Justificación de la investigación

La investigación buscó evidenciar a través del estudio de la empresa Mantinni SRL, la situación real del trabajador que opera en las empresas del sector comercial, que muestra los riesgos psicosociales más favorables y/o desfavorables, las consecuencias que ocasiona este fenómeno y de qué manera mediante el método COPSQO ISTAS 21 versión 2 una empresa puede describir las dimensiones e indicadores psicosociales para tratar de solucionar esta realidad.

1.3.1 Justificación práctica

El desarrollo del trabajo de investigación se consideró que la línea a seguir es el proceso empresarial. De acuerdo a los objetivos de estudio, los resultados nos permitieron determinar si los riesgos psicosociales impactan en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir del plan de seguridad y salud durante el año 2019, mediante el método ISTAS 21: Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo.

Los beneficios que se obtuvieron al identificar cuáles son los riesgos psicosociales de más alto impacto para la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir del plan de seguridad y salud son, reducir los indicadores negativos de riesgos psicosociales y a partir de eso mejorar el clima laboral, aumentar la motivación de los trabajadores, fomenta la cultura de prevención, actuar más rápidas ante situaciones de emergencia, conseguir personal calificado y con la mayor comodidad para adaptarse a los nuevos retos.

1.3.2 Justificación Teórica

La investigación buscó justificar en qué medida es posible que los riesgos psicosociales de más alto impacto para la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL se evidencien a partir del plan de seguridad y salud en cumplimiento con la “Ley de Seguridad y Salud, Ley N° 29783 y el D.S. N°005-2012-TR Reglamento de la Ley N° 29783.

Con la finalidad de hacer respetar los derechos a la vida y la salud que tienen los trabajadores de la empresa Mantinni SRL y describir los riesgos psicosociales. Los resultados que se deslindan de la investigación de los diversos instrumentos de análisis

de Seguridad y Salud en el Trabajo, permitieron la toma de decisiones y mejora continua en los procesos y protocolos de seguridad, identificar enfermedades relacionadas a los riesgos psicosociales, identificar el estrés laboral y así mismo contar con el diseño de un procedimiento vigente y actualizado del Sistema de Seguridad y Salud en concordancia a la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.

1.3.3 Justificación Metodológica

La investigación escogió el método explicativo-transversal con la investigación analítica donde se descomponen cada uno de los elementos de la variable 1 para ser observada en su naturaleza.

Este diseño permitió conocer más del objetivo de la investigación y buscó justificar en qué medida es posible determinar si los riesgos psicosociales impactan en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir del plan de seguridad y salud durante el año 2019 en cumplimiento de la Ley de Seguridad y Salud, Ley N°29783 y el D.S. N°005-2012-TR Reglamento de la Ley N°29783.

1.3.4 Justificación Social

La investigación se justifica desde el punto de vista social, porque nos permite identificar el origen de los riesgos psicosociales, interviniendo sobre los trabajadores por departamento de la empresa Mantinni SRL evaluando las exigencias cuantitativas que son las exigencias psicológicas causadas por tener más trabajo del que se puede realizar, el ritmo de trabajo que son las exigencias psicológicas causadas por la intensidad de trabajo, las exigencias emocionales que son exigencias psicológicas a causa de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, las exigencias de esconder emociones que son las exigencias psicológicas a causa de mantener una postura neutral

independiente del comportamientos de las personas de su entorno, la doble presencia que es el conflicto de interés causado por pensar en las tareas domésticas estando en el trabajo, la influencia que son las exigencias psicológicas causadas por el nivel de toma de decisiones que tiene una persona al realizar sus actividades laborales, así mismo por la posibilidad de desarrollo que son las exigencias psicológicas que se manifiesta a través del nivel de oportunidades que ofrece la organización al empleado por ejecutar adecuadamente su trabajo y plasma todos los conocimientos, habilidades y experiencias adquiridos en sus anteriores trabajos para ejecutar eficientemente su labor actual, por último, el sentido de trabajo que son las exigencias psicológicas con relación al sentido y valor que un trabajador le da a su trabajo.

1.4 Limitaciones de la Investigación

1.4.1 Tiempo

El presente trabajo de investigación se desarrolló en un periodo de tiempo de seis (6) meses, aproximadamente.

1.4.2 Espacio

Para mi investigación el estudio se centró en la empresa Mantinni SRL de la ciudad de Lima-Perú.

1.4.3 Conceptual

Se enfocó en el análisis de los riesgos psicosociales de más alto impacto para la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir del plan de seguridad y salud durante el año 2019, teniendo en cuenta las disposiciones de la Ley N°29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento D.S.005-2012-TR, así mismo se

realizaron las respectivas evaluaciones a todos los trabajadores mediante el Método Copsoq ISTAS 21: Manual para evaluar los factores de riesgos psicosociales en el trabajo.

1.5 Viabilidad de la Investigación

1.5.1 Viabilidad de la Investigación

La viabilidad de la investigación se evidenció en la autorización que la empresa Mantinni SRL brindó al tesista para que este recoja y desarrolle un levantamiento de información a través del cuestionario, de acuerdo a la exposición de riesgos psicosociales de cada uno de los trabajadores de la empresa. Asimismo, la gerencia dispuso como prioridad realizar el cuestionario, con un promedio de 30 minutos para resolver el cuestionario por trabajador.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Nacionales e Internacionales

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Astuhuaman (2018) investigó los “Factores de Riesgo Psicosocial en los trabajadores de la empresa Tecnomin Data, de la Universidad Peruana Unión, Facultad Ingeniera Ambiental, Lima-Perú” en base al cumplimiento de la Ley de seguridad y salud en el trabajo - Ley N° 29783. Se analizaron los factores de riesgos psicosociales de los 27 trabajadores que desempeñan sus funciones en la empresa Tecnomin Data, La investigación es de tipo descriptivo-comparativo, no experimental. Y se encontraron resultados con indicadores de desarrollo interesantes por cada grupo de factores de riesgos psicosociales entre los cuales tenemos a las siguientes estadística: en el grupo de dimensión exigencias psicológicas el 3% de los trabajadores de la empresa Tecnomin Data están expuestos a un alto riesgos, el 11% del total de trabajadores se encuentra en mediano riesgo y lo que resta del personal que son 86 % se encuentra en un bajo riesgo lo que significa que la mayoría se encuentra en condiciones favorables para su salud. En el grupo de dimensiones trabajo activo y desarrollo de habilidades encontramos un bajo porcentaje de personal están expuestos a altos riesgos con un 2%, el 8% de trabajadores se con encuentra en un mediano riesgo y con exposición favorable para la salud se encuentra el 90 % del total de trabajadores. El cuanto al grupo de dimensión apoyo social y calidad del liderazgo, el 7% de los trabajadores de la empresa Tecnomin Data están expuestos a un alto riesgos, con mediano riesgo se encuentra el 13% del personal y con exposición favorable para la salud se encuentra el 80 % del total de los

trabajadores de la empresa. En cuanto al grupo de dimensión compensaciones, aproximadamente el 5% de los trabajadores de la empresa Tecnomin Data están expuestos a un alto riesgos, con mediano riesgo se encuentra el 9 % del personal de la empresa y con exposición favorable para la salud se encuentra el 86 % del total de los colaboradores. Finalmente, el grupo de dimensión doble presencia, el 7% de los trabajadores de la empresa Tecnomin Data están expuestos un alto riesgos, con mediano riesgo se encuentra el 8 % del personal y con exposición favorable para la salud se encuentra el 85 % del total con un riesgo psicosocial bajo respecto a los trabajadores de la empresa. Finalmente, se concluye que la tesis expone los grupos psicosociales respecto al método Copsoq Ista 21 pero en una versión obsoleta y con características desfasadas y poco eficientes en la coyuntura que actualmente vive el país, por esa razón se utilizó como base algunos conceptos por ser similares y también debido a que este autor también busca sustentar la misma hipótesis con actividades y programas preventivos para disminuir riesgos psicosociales más desfavorables basados en la Ley de Seguridad y Salud, Ley 29783. El aporte fue actualizar la data con la nueva versión del instrumento de recolección de datos, así como también tomar en cuenta las últimas normas legales obligatorias que deben cumplir las empresas en el Perú en concordancia a la ley de seguridad y salud en el trabajo.

Muñoz (2017) investigó los “Factores de Riesgo Psicosocial que inciden en la salud laboral en los trabajadores de construcción civil de minería, de la Universidad Nacional de Ingeniería - UNI, Facultad de Ingeniería, Lima-Perú” donde evaluó e identificó como es que se afecta a los trabajadores a consecuencia de exposición de factores de riesgo psicosociales, en base a eso se permitió abordar la presencia de los factores de riesgo psicosociales presentes en los trabajadores de construcción civil en

minería de manera sistemática, además de analizar la influencia en su comportamiento y, por consiguiente, como repercute en la salud. Toda esta investigación tiene como objetivo identificar los riesgos psicosociales e identificar cuántos de estos factores están relacionados a las malas condiciones psicosociales que afecta el comportamiento de los trabajadores en su ambiente laboral habiéndose evaluado a 27 trabajadores. La investigación realizada fue no experimental, descriptivo de corte transectorial. Se estima que los factores de riesgos Psicosociales son los culpables de más del 96% son la causa indirecta de accidentes, para analizarlos se requirió evaluar los Factores de Riesgo Psicosociales presentes en cada uno de los trabajadores de la empresa y verificar como estos afectan a la salud. La evaluación se sustenta en mantener estándares de metodología científica, comprobado a nivel internacional. El primer paso, para identificar los riesgos psicosociales es completar las preguntas del cuestionario metodología COPSQ Ista 21 versión 2 para la evaluación de Riesgos Psicosociales, que es el cuestionario Psicosocial de Copenhague orientado a la prevención desde sus inicios. La problemática se debe a la dificultad de identificar cuáles son los Factores de Riesgo Psicosocial que están presentes y cuáles son los principales a considerar para la salud laboral. Los riesgos psicosociales que se analizaron son condiciones de control, exigencias y dimensión social del trabajo. Se concluye que la investigación consiste en realizar una metodología o instrumento de evaluación en la empresa asumiendo en todo momento el marco de la prevención, que sea capaz de identificar a través de las 20 dimensiones de Riesgos Psicosociales cuál de ellas es el de menor complejidad, que facilita la localización de los problemas de exposición y colabora con el diseño de soluciones preventivas adecuadas, que enriquecieron los programas de Higiene Ocupacional con la finalidad de mejorar la salud del trabajador, eliminando o

disminuyendo los accidentes y las enfermedades ocupacionales en los trabajadores de construcción civil, en minería y porque no, en otras industrias. El aporte consistió en identificar los riesgos psicosociales e integrarlos al sistema de seguridad y salud para tener una matriz basados a la ley 29783 que exige el Ministerio de Trabajo que sea de fácil adaptabilidad para las empresas del sector comercial.

Fernández (2018) en su tesis: “Plan de Seguridad y Salud Ocupacional para mitigar los accidentes laborales en la empresa Best Cable-Chiclayo”, Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Lima-Perú. La investigación consistió en la elaboración de un Plan de Seguridad y Salud en el trabajo en un marco de la norma OHSAS 18001 para la disminución de accidentes laborales en la empresa Best Cable-Chiclayo a fin de identificar la necesidad del plan de seguridad se utilizó y posteriormente se aplicó un cuestionario, previamente se hizo un estudio de línea base en la empresa Best Cable-Chiclayo, a fin mantener el cumplimiento normativo vigente. La normatividad OHSAS 18001 y la Ley vigente de seguridad y salud ocupación N°29783, brindó la solución a la problemática. En la evaluación de los riesgos y de la matriz IPER se fundamenta la mejora de las propuestas, dando como prioridad los riesgos más peligrosos siguiendo los lineamientos establecidos a la norma OHSAS 18001, que indica que la implementación de un plan de seguridad y salud en el trabajo genera en la empresa beneficios diversos. Concluye que la implementación de un plan de y salud ocupacional en la empresa genera un mayor beneficio, además lo más importante es que reduce las condiciones inseguras a los que se encontraban expuestos los trabajadores, también se pudo lograr un ahorro en las multas y sobre todo disminuir de accidentes laborales”. Como aporte se pudo identificar data cuantitativa de la evaluación económica, que tiene un valor del b/c igual 8.5, adicional a ello, lo valioso es que reduce las condiciones más inseguras, evitando

multas para la empresa y reduciendo accidentes laborales en los trabajadores, activo más importante de una empresa.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Blackman (2014) realizó una investigación: “Como afectan los riesgos psicosociales en el Rendimiento Laboral de los Conductores de la Empresa de Transporte Mamut Andino”, de la Universidad de Guayaquil, Facultad de Ingeniería Industrial, Guayaquil-Ecuador. La siguiente tesis fue de tipo descriptiva y buscó identificar de que maneras puede mejorar los indicadores de desarrollo reduciendo en 30% la accidentabilidad de la empresa de transporte diseñando un plan estratégico que evalué cual es el comportamiento anual y como se van identificando los riesgos psicosociales que influyen negativamente en el trabajo de los choferes de la empresa de transporte Mamut Andino. El proyecto de investigación fue de tipo descriptivo correlacional ya que permitió al tesista describir el fenómeno que investigo, teniendo como objetivo principal relacionar las dos (02) variables riesgos psicosociales y rendimiento laboral y a partir de ello identificar cuanta accidentabilidad se genera analizando el comportamiento de los choferes de la empresa Mamut Andino. Finalmente, el análisis cuantitativo y cualitativo fue lo realizaron en base a encuestas, y también se utilizó un programa que determina el nivel de capacidad intelectual de los trabajadores y su aptitud en determinadas circunstancias, así como también mide la precisión y rapidez de la resolución del problema. Lo cual brinda importante información de cómo se debe sustentar los diferentes métodos de recolección de datos, así como también como estos tienen un procedimiento estandarizado que arroja datos exactos para el fin del investigador. En conclusión, fueron 6 los riesgos psicosociales que se influenciaron negativamente en los

choferes de la empresa Mamut Andino y se identificó que a través de las prolongadas horas de trabajo se generaba cansancio en los conductores lo que daba como resultado volcaduras. Como aporte, se tomó este caso, para determinar las causas de accidentes y en base a eso tomar medidas para salvaguardar la integridad del trabajador.

Granoble (2018) en su tesis titulada: “Identificación de los factores de riesgo psicosocial en los conductores de transporte interprovinciales e internacionales caso de estudio de la Cooperativa de Transporte Pedro Carbo”, de la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad de Guayaquil, Guayaquil-Ecuador. Esta investigación tubo el objetivo de estudiar los riesgos psicosociales presentes en las múltiples operaciones de los choferes de la Cooperativa de transporte Pedro Carbo, identificó los factores de más alto riesgo para los trabajadores. El trabajo fue de tipo exploratorio descriptivo que permitió familiarizarse con el fenómeno que se investiga en base al enfoque de mejora continua en las condiciones de trabajo; se empleó también el Método de síntesis, cuya descripción del proceso fue partir de lo singular a lo particular. A través del cuestionario de la metodología Copsoq Ista 21, que identifica y evalúa los Riesgos Laborales del Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, promoviendo el control de la exposición de los riesgos psicosociales de trabajo más frecuentes. Este estudio tuvo un enfoque preventivo y se relaciona al trabajo repetitivo y adicionalmente se implementaron medidas de gestión como planificación, medición y control de los factores de riesgo mediante capacitaciones con la finalidad de dotar a los trabajadores de información valiosa para identificar los riesgos psicosociales en su trabajo. El factor liderazgo es crucial para el buen funcionamiento de esta metodología de identificación de Riesgos Laborales de la Empresa. Cuando se analizó el contexto histórico de Ecuador y se hizo el levantamiento de información de todo lo relacionado a factores de riesgos

psicosociales, se comprobó que está práctica no es común en el continente sudamericano. Se concluye que cada país tiene una realidad diferente en cuanto a las políticas de prevención que implementa, por ejemplo, se identificó que el país de Ecuador tiene políticas de prevención de riesgo muy altas, la cual las exige en las empresas ecuatorianas, cualquiera que sea el sector comercial preocupándose no solo de los riesgos físicos sino también en aquellos que no se puede percibir a simple vista como el estrés o los problemas mentales, sociales y psíquicos en los trabajadores. En cuanto al aporte se pudo acotar que el Perú no se encuentra a la vanguardia sobre los temas de prevención de riesgos y mucho menos en los riesgos psicosociales por esta razón las empresas deben exigir al estado que impulse políticas de prevención a nivel nacional y copiar lo mejor de los otros países de la región.

Badillo y Jumbo (2015) en su tesis titulada: “Valoración de la influencia de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral de agentes de seguridad de entidades financieras del sector La Villa flora en el Sur del Distrito Metropolitano de Quito año 2014”, de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito., Facultad de Ingeniería Industrial, Quito-Ecuador. La investigación fue de tipo descriptivo sobre cómo afectan los riesgos psicosociales en los eventos acontecidos en la humanidad a consecuencia de la industrialización. Las nuevas tecnologías, han generado el incremento del nivel de riesgos en los trabajadores al realizar sus labores. Las manifestaciones más comunes de riesgo psicosocial es el estrés, el burnout y el mobbing, los cuales tienen en común que afectan a los trabajadores de manera imperceptible. Se recogió datos del cuestionario Copsoq Ista 21 para realizar el estudio de identificación de riesgos más relevantes que afectan el desempeño laboral y los que generan mayores riesgos para la salud. Los resultados obtenidos arrojaron que de un

universo de 21 trabajadores, de edad promedio de 29 años, el 52 % es soltero , el 28% casado y el 19 soltero arrojó un bajo nivel en materia de riesgos psicosociales, sin embargo, los niveles medios están elevados como se muestra a continuación: condiciones del lugar de trabajo 34.8%, carga de trabajo 32.6%, contenido y características de la tarea 23.9%, exigencia laborales 28.3%, desarrollo de la carrera 30.4%, interacción social 13.0%, remuneración 15.2%, factores psicosociales en general 30.4%. Por esta razón se concluye que los trabajadores tienen riesgos psicosociales negativos y están a un paso de subir al nivel más alto y más alto riesgo que los trabajadores sufran un perjuicio contra su salud debido a los horarios de trabajo, a la carga laboral, las relaciones con sus compañeros, el clima y la interacción del trabajo-familia son agentes que producen estrés severo y también influye en mayor exposición a los riesgos, físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales. Por lo que se recomendó tomar acción a partir de la mitigación del riesgo de exposición y mediante la disminución de la carga laboral, así como también mejorar los rendimientos en base a indicadores de desarrollo y a partir de esto demostrar mi hipótesis que muestra que los factores de riesgo más alto generan un perjuicio en la operatividad, riesgos e incertidumbre en los trabajadores que si se cuantifican son perjudiciales económicamente.

Ramírez, Gómez y Rubio (2015) estudió los: “Factores de riesgo psicosocial en conductores de servicio público especial de pasajeros de colviajes S.A.”, de la Universidad Piloto de Colombia, Bogotá. la investigación fue de tipo descriptiva y se utilizó el método manual Copsoq ISTAS 21 versión media la cual determinó que la situación que atraviesa esta empresa es que un pequeño grupo de trabajadores realizan trabajos muy prolongados en relación a lo que normalmente se debería realizar, debido

a que las altas horas de trabajo pueden producir faltas de atención por el sueño y cansancio, y el hecho de quejarse y no querer acatar las disposiciones de la empresa generan que el personal de transporte se sienta vulnerable a que el empleador lo vea como una falta de compromiso. Asimismo, también existen riesgos psicosociales menos desfavorables para la salud en la cual evidenciamos se identifica un adecuado ambiente laboral y un estilo de liderazgo participativo que es positivo. Se concluye que el grupo de conductores de servicio público de la empresa COLVIAJES S.A requieren de un redireccionamiento acompañados de programas preventivos en las áreas más afectadas para que vuelvan a motivarse evidencien el compromiso que la empresa tiene con sus trabajadores. El aporte para la tesis fue replicar esta estrategia para que los trabajadores de Mantinni SRL identifiquen que la empresa si se preocupa por su bienestar basados en políticas de prevención de riesgos psicosociales.

2.2 Bases Teóricas

Según Moncada et al (2014) el método COPSOQ es un instrumento internacional usado para la investigación, evaluación y prevención de los riesgos psicosociales. Actualmente a adquirido una importante dimensión internacional, y está disponible en más de 25 lenguas y publicado en 140 revistas.

Las organizaciones a nivel mundial deben hacer uso de los instrumentos más confiables en materia de riesgos psicosociales, entre los cuales el manual del método Copsoq Ista 21, versión 2 es uno de los más completos que a través de un cuestionario permite identificar, medir, analizar y evaluar los riesgos psicosociales en su conjunto dependiendo de la actividad que realiza el trabajador en la organización, centrándose en los peligros y riesgos generales y específicos, para lo cual su correcto cumplimiento

se da en función al adecuado procedimiento y éste se adecue mediante objetivos al plan de seguridad y salud cumpliendo con las exigencias legales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

2.2.1 Utilización del Manual Copsoq Iistas 21 versión 2:

Las preguntas del cuestionario Metodológico Copsoq Iistas 21 versión 2 nos permitió analizar los riesgos psicosociales. Su objetivo fue analizar críticamente aquellos niveles de exposición psicosocial más desfavorables para la salud de los trabajadores, agregando al análisis todo lo relacionado a los factores externos e internos de la organización.

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (INSHT) (2015), los riesgos psicosociales están presentes en diferentes espacios del ámbito laboral-legal y se manifiestan en la mala organización debido a que existen políticas de labor organizacional deficientes entre las cuales tenemos a las capacitaciones, comunicación, tiempo, diseño de la tarea, claridad de la tarea, demanda de trabajo, presión de tiempo, relación entre esfuerzo y recompensa, carga de trabajo, entre otras. Así como también, otra forma de manifestarse es mediante la inadecuada cultura organizacional en la cual la dignidad, falta de respeto, acoso sexual, discriminación, intolerancia a la diversidad, deficiente fomento del estilo de vida saludable. Otras que no son tan comunes son el control de mando, pobre aplicación y protección de los derechos de los trabajadores (descanso, vacaciones, seguro), inseguridad en el trabajo, conflicto entre el trabajo y familia y finalmente las malas relaciones interpersonales todas estas entre sí son parte de los riesgos psicosociales que se tienen que analizar para lograr que las pequeñas,

medianas y grandes empresas logren alcanzar plasmar en sus organizaciones la estrategia propuesta por el país de España.

Todas las estructuras orgánicas de las organizaciones a nivel mundial son parecidas, por esta razón se ha plasmado un modelo integral de fácil adaptación a cualquier ley de seguridad y salud en el trabajo a nivel internacional, a fin de que la empresa que deseen realizar el cuestionario Copsoq Ista 21 en su organización puedan tener un manual que les indique cuales son los procesos que deben adoptar para identificar cuáles son los riesgos psicosociales más favorables y desfavorables para la salud de los trabajadores.

Finalmente, este análisis es acreditado por un profesional, no necesariamente de la salud, que toma como respaldo teórico todo el sistema del programa que lo que busca es todos los sectores internacionales y nacionales puedan disponer de esta herramienta con el fin de darle a sus trabajadores un ambiente laboral adecuado que cumpla con los parámetros normativos de la ley para que dependiendo de lo que arroje el informe se cumplan con protocolos de prevención que permitan disminuir la exposición de los riesgos psicosociales más desfavorables para la salud y en base al análisis profundo y especializado determinar, cual es la responsabilidad, los beneficios y el control que las empresas deben seguir para que los empleados mantengan una labor eficiente y alejada de riesgos de este tipo que ha pasado desapercibido y que tanta repercusión negativa a generado en países de primer mundo especialmente en sus indicadores de mortalidad y accidentabilidad.

2.2.2 Introducción normativa de identificación de Riesgos Psicosocial

Se ha demostrado que los riesgos psicosociales afectan directamente a la salud de los trabajadores debido a que generan el componente de estrés que desencadenan enfermedades y accidentes en el ámbito laboral, así mismo esto se puede agravar por existir condiciones menos favorables para la salud de los trabajadores como ambientes laborales inadecuadas y políticas organizacionales deficientes. Concretamente los riesgos psicosociales, en mayor medida, han desencadenado en los trabajadores problemas de salud mental que rápidamente se ha traducido a problemas de índole cardiovascular y pulmonar por tener una relación directa con las enfermedades ocupacionales, en materia de prevención analizar los riesgos psicosociales evitar que las personas se enfermen o contraigan una enfermedad por descuido o desinformación. Las organizaciones deberían implementar espacios y políticas analizando específicamente los riesgos psicosociales que generan mayor estrés en los trabajadores y de esta manera evitar que se propague los problemas de la salud y accidentes ocupacionales. (Raffo, Raéz y Chachay, 2013)

El Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobado por D. S. Nº 005-2012-TR, determina cuales son los principios que se deberían aplicar en el ámbito laboral para prevenir los riesgos psicosociales. Asimismo, estos, deberían ser evitados y combatidos desde el origen y para evitar que se manifiesten mayores riesgos para la salud de los trabajadores. (Resolución Ministerial Nº 375-2008-TR – Norma Básica de Ergonomía y de Procedimiento de Evaluación de Riesgo)

Los riesgos psicosociales se analizan para crear políticas de prevención y en base de ello analizar las condiciones psicosociales de los trabajadores en su ámbito laboral

basados en la formulación de preguntas a cada uno de los trabajadores de la organización, con lo cual se pretendió identificar las deficiencias psicosociales de una organización y generar en base a eso un informe de recomendaciones y conclusiones aplicables con la finalidad de mejorar las condiciones en materia de la seguridad psicosocial de la empresa. (Art 56º Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo)

Como señala el Artículo 103 º del D.S. N°005-2012-TR – los riesgos psicosociales se consideran cuando está expuesta la salud de los trabajadores, se manifiesta a través del estrés, y una serie de sintomatologías clínicas. Asimismo, solo profesionales médicos son los encargados de analizar las sintomatologías y dar un diagnóstico.

Es de materia obligatoria la participación de los representantes del empleador para que se encarguen de hacer prevalecer las políticas y técnicas de prevención, en el ámbito legal la prevención es una acción que debe asumir un liderazgo el empleador. Cabe mencionar, que la acción de prevención no solo la asume el empleador sino también todos los involucrados como los trabajadores encargados de ejercer todos los protocolos.

Como señala el Artículo 57º de la Ley de Seguridad y Salud el Trabajo, el control de riesgos se establece en base a la cultura de prevención, evaluación de riesgos y planificación mediante herramientas cuantitativas y cualitativas esenciales para llevar un adecuado control de la aplicación del sistema de gestión, las cuales estarán sustentadas y evidenciadas en documentos que se difundirán mediante periódico mural o vía correo institucional.

Según el Art. 82º del Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, con el informe que arroje el análisis de riesgos psicosociales se puede identificar cuáles

son las condiciones de trabajo que generan que los trabajadores estén más expuestos a los riesgos psicosociales; y en base a esto el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo conformado por personal del empleador y trabajadores elaboren el plan de prevención organizacional para analizar a detalle cuales son los riesgos que están más expuestos los trabajadores en materia de riesgos psicosociales y a través de ellos elaborar políticas de prevención que ataquen el origen de los mismo.

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (INSHT) (2020) , se está dando en el mundo la aparición de nuevas enfermedades profesionales que se dan por diversos factores entre los cuales tenemos la concentración que se ejerce para realizar una actividad, ritmo, carga de trabajo, mala comunicación, trabajo repetitivo. Asimismo, las cambiantes condiciones económicas y sociales generan que evolucionen los ambientes de trabajo que generan que se incremente el nivel de riesgo de sufrir un accidente o contraer una enfermedad lo que nos lleva a seguir lineamientos y directrices que establezcan parámetros de conducta a seguir por las organizaciones con la finalidad de mejorar las condiciones de trabajo, bienestar laboral y fortalecer la prevención laboral.

La medida más eficaz para combatir los riesgos psicosociales es la prevención y esta se pretende concretar e implementar en base a una planificación específica, generando objetivos y actividades inmediatas para que la exposición más desfavorable para la salud disminuya al corto plazo y al mediano plazo se mantenga estable, todo esto correctamente sustentado en un documento adaptado del diseño de prevención del gobierno que exige a las empresas mantener buenas prácticas laborales para incentivar el bienestar social.

2.2.3 Confiabilidad del Modelo Español

El método COPSQ Ista 21 versión 2 es un instrumento que se encarga de evaluar los riesgos psicosociales con la finalidad de crear una respuesta preventiva después de encontrar los riesgos más altos en las actividades que realizan los trabajadores de las empresas. Esta medida del gobierno español está sustentada en un instrumento de referencia netamente psicológica laboral que pueden adaptarse en cualquier organización a nivel internacional basadas en un estudio de la población de España.

La adaptación se basa en diferentes conceptos, modelos y teorías de explicación teórica relacionada al estrés en el ámbito de la gestión entre los cuales tenemos la demanda, control y apoyo social teoría (Johnson, Hall y Theorell, 1989), así como también al nivel de esfuerzo y compensaciones laborales tenemos la propuesto por Siegrist (1996) y otros igual de relevantes como la relación del trabajo con las emociones desarrolladas por Zapf (2002) o también aquellas que analizan la inseguridad laboral desarrollada por Ferrie y por último, la teoría los conflictos personales generados por la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo y como este repercute en la familia según la teoría de Chandola (Moncada et al, 2014).

El modelo está concebido para evaluar específicamente aquellas condiciones de trabajo y las políticas organizacionales que afectan a los trabajadores y, a partir de ello, identificar enfermedades o accidentes ocupacionales sin distinguir sector económico o actividad productiva, sea empresa privada o entidad pública. El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo es bipartito y está conformado por trabajadores y representantes del empleador con la finalidad de recepcionar las 2 posturas y plasmarla en una mesa de diálogo que fomente posiciones diversas para elaborar el plan de prevención basados

en acuerdos que beneficien a todos los involucrados en concordancia a lo establecido en la norma legales con la asesoría de un técnico especialista.

Asimismo, la prevalencia de la exposición analiza la exposición psicosocial utilizando un cuestionario estandarizado que se ha comprobado que mide efectivamente los riesgos psicosociales por medio de algoritmos que analizan a los trabajadores en su ámbito laboral específico, lo cual está normado en el artículo 50º de la ley de seguridad y salud en el trabajo peruano y los resultados son medidos en diferentes ámbitos laborales, con la finalidad de localizar de manera eficiente cuales son los niveles de exposición más desfavorable para los trabajadores y de esta manera realizar una adecuada estrategia de prevención para que los trabajadores más expuestos a niveles altos de riesgo psicosocial puedan actuar de inmediato.

Cabe mencionar, que el método es de uso público y sin costo, sin embargo, el proceso del método indica que para el uso del mismo tienes que mantener los lineamientos que establece el manual sin alterar ningún dato de cuestionario para garantizar su sustento de evaluación en base a actas, matrices de riesgos, planes y documentos que evidencien físicamente las acciones preventivas en concordancia al cumplimiento riguroso de los requisitos legales aplicables al art. 82º del reglamento de la ley de seguridad y salud en el trabajo .

2.2.4 Definición conceptual de las dimensiones e indicadores de riesgos psicosociales

Se muestra conceptualizado las 6 dimensiones psicosociales y los 20 indicadores de riesgos psicosociales que mediante una acción preventiva se analice el nivel de menor y mayor riesgo para los trabajadores.

1. Las **exigencias psicológicas en el trabajo** están divididas en cuatro (4) indicadores las cuales en su conjunto tiene un componente cuantitativo y otros cualitativo.

Desde el punto de vista cuantitativo se refieren al volumen de trabajo y el cualitativo es la relación al tiempo disponible para realizar las actividades que ha dispuesto el empleador.

 - a. Las **exigencias cuantitativas** son el resultado de la cantidad de trabajo en relación al tiempo que dispone el trabajador para realizarlo. Asimismo, sus niveles se incrementan cuando hay mayor carga laboral de la que normalmente se puede realizar en el tiempo destinado para dicha actividad laboral. Tienen una relación cercana con el factor ritmo y tiempo de trabajo analizando la cantidad y distribución. (Marín García, s.f.)
 - b. El **ritmo de trabajo** se relaciona directamente con la intensidad laboral, analiza la cantidad y tiempo efectivo de un trabajador. Gracias a que pertenecen a la misma dimensión la exigencia cuantitativa en muchas ocasiones suelen interferir en el análisis del ritmo de trabajo, por ejemplo, la el trabajo puede ser analizada en diferentes perspectivas desde la variable de cantidad, equipos de trabajo, presión, o eficiencia de servicio según Caballero, Cervilla, Fernández, Madero y Gómezl (2015).
 - c. Las **exigencias de esconder emociones** surgen al momento de realizar las actividades laborales cotidianas, que involucra la demanda de ocultamiento de las emociones o neutralidad ante una situación de exigencia. Esta situación se presenta a través de la frustración por mantener una postura neutral en el trabajo sin poder demostrar las emociones con naturalidad. (Caballero et al, 2015)

- d. Las **exigencias emocionales** son las demandas mediante las cuales las personas se mantienen emocionalmente distante de la tarea que realizan en su día a día, esta situación se evidencia cuando el trabajador tiene que relacionarse a nivel personal con uno o varios usuarios que también se expresan emocionalmente, y ante lo que el trabajador puede tener impulsos con sentimiento de agobio o desgaste emocional prolongado, así como también se da cuando no puedes olvidar los problemas en el trabajo y se agravan. . (De Puelles Casanave, 2009)
2. El **Conflicto trabajo-familia** está dividida en un (1) indicador que influye en la salud de los trabajadores porque plantea un conflicto de intereses al realizar actividades laborales pensando al mismo tiempo en las domésticas, principalmente las más propensas a sufrir este factor son las mujeres.
- a. La **doble presencia** se considera como un factor de riesgo interesante que se puede dar en los estudiantes, y como se asocia con sus circunstancias más frecuentes. La evaluación de la doble presencia se ha evaluado en mujeres que trabajan, reportándose resultados que se evidenciaron en trabajos con respecto al conflicto trabajo-familia en mujeres profesionales; por lo cual concluyeron que cuando la labor familiar y de trabajo se sobrecarga genera conflictos en este último. Asimismo, la doble presencia también es definida como la relación directa entre el ámbito laboral y familiar. Se da en mayor medida cuando el trabajo genera que se pierda el tiempo que está dispuesto para la familia, es decir se da cuando se realiza jornadas laborales que coinciden con labor que se realiza para el hogar. Este hecho se puede dar por diferentes factores entre los cuales tenemos: extensión del horario, mala organización,

mala planificación de trabajo y tiene una relación directa con las exigencias cuantitativas. (Fernández Espejo y Solari Montenegro, 2017)

3. El control sobre el trabajo está dividido en tres (3) indicadores y es directamente proporcional a la influencia y autonomía que un trabajador tiene en su espacio laboral y la manera en el que desarrolla sus competencias. Si estos dos campos los realiza de manera eficiente estos altos niveles generarán un espacio dinámico y eficiente en relación a la operatividad, uso y captación de conocimientos, entre otros. (Jiménez, Caicedo, Joven, Pulido, 2015)
 - a. La influencia son el resultado de la cantidad de trabajo. Asimismo, sus niveles se incrementan cuando se nos hay mayor carga laboral de la que se puede realizar en el tiempo destinado para realizar la actividad laboral. Tienen una relación íntima con el ritmo y tiempo de trabajo desde la perspectiva de cantidad hasta la distribución. Según García (2018), “El nivel de autonomía en las actividades diarias de trabajo, específicamente en relación con las tareas que realizará el trabajador y como las llevará a cabo. Está relacionada con la intervención que tiene el empleado en las resoluciones sobre temas “ (p.21). La línea de mando es la encargada de condicionar positiva o negativamente los procedimientos de trabajo que los trabajadores realizan. Asimismo, el aumento de las demandas psicológicas desde las posibilidades de desarrollo, los controles sobre el trabajo se relacionan directamente en la influencia y genera efectos en el comportamiento que son el crecimiento y el aprendizaje; y esto es la hipótesis de aprendizaje activo. En conclusión, el planteamiento de este modelo y la lógica de estas hipótesis es imposible que se limite al formato unidimensional. (Rodríguez, 2009)

- b. Las **posibilidades de desarrollo** es la oportunidad que te brinda la empresa para desarrollar tus conocimientos y plasmarlo en tu espacio laboral. Es la manera en el que un trabajador estandariza los procesos y rompe paradigmas en su actividad diaria diseñando un contenido de trabajo que se generó en base a su procesamiento mental, experiencias y conocimientos que adquirió en su trayectoria laboral para obtener la capacidad de ampliar la energía parpara realizar las actividades laborales y procesar los recursos de la empresa para hacer más eficiente la labor y resolución de problemas (Dohrmann, Herttua, Leppin, 2020).
 - c. El **sentido de trabajo** surge de la necesidad de sentir que lo que uno hace es valioso en materia laboral y personal, no solamente involucra la remuneración mensual que se percibe, sino también con el nivel de utilidad, nivel de desarrollo en el área, importancia en la empresa, reconocimiento social y aprendizaje lo que genera una repercusión positiva en las emociones que generamos por las expectativas que nos genera el trabajar en un lugar que hay proyección (Moncada et al, 2014, p.31).
4. La descripción de la dimensión **apoyo social y calidad de liderazgo** está dividida en dos conceptos que unidos entre si son compatibles, el apoyo social representa el aspecto funcional de las relaciones en la empresa debido a que se diseñan políticas a favor del trabajador, así mismo la calidad de liderazgo resulta ser el grado de profesionalismo que tiene un superior al ejercer liderazgo con sus subordinados. Asimismo, este grupo está dividido en siete (7) indicadores, de los cuales uno de los factores más comunes es el sentimiento de grupo que representa un componente emocional crucial en las relaciones del ámbito laboral y el trabajo en equipo.

Finalmente, se agregan otros aspectos a las relaciones laborales como por ejemplo la existencia de jerarquías, compañerismo y relaciones con superiores (Acevedo, Sánchez, Farías, Fernández, 2013)

- a. Según García (2018), menciona que “el apoyo social de los compañeros significa que alguien recibe de sus compañeros el apoyo necesario cuando se requiere y lo necesita, para poder desarrollar bien sus labores. La falta de este apoyo está relacionada con los hábitos de gestión” (p.23).
- b. El **Apoyo social de superiores** se refiere cuando el trabajador tiene el apoyo que requiere de sus supervisores o jefaturas con la finalidad de realizar una adecuada labor. Cuando este factor está ausente existe una causal de sentimientos negativos, asimismo la función principal de las jefas de área es promover el trabajo en equipo y garantizar el adecuado desempeño de las funciones de los trabajadores usando técnicas de inducción y aprendizaje. (Vera, 2018)
- c. La **calidad de liderazgo** se manifiesta cuando las jefaturas inmediatas se encargan de realizar con mucha anticipación las metodologías y reglas que se tiene que regir los trabajadores, así como también se puede manifestar en el buen juicio al resolver los problemas, toma de decisiones y la buena comunicación con el personal a cargo. (Castillo, Santana, Valeta, Alvist y Romero, 2011)
- d. El **sentimiento de grupo** es la adecuada administración del valor humano de una organización como un todo, la labor que se ejerce diaria en una organización es esencialmente un esfuerzo de todos los responsables sin distinción de rangos jerárquicos y para que sea eficiente la labor tiene que

haber coordinación de las actividades y a su vez una cordial relación laboral que facilite la convivencia y logro de objetivos; este elemento emocional que también refiere al apoyo social se define como la sincronización conjunta de esfuerzos para ver cómo se optimizan las aptitudes de desarrollo social. (C.E.M., 2013)

- e. La **Previsibilidad** se considera como el manejo de conocimientos que no son ni negativas ni positivas por sí solas, por lo tanto, deben evaluarse como posibilidades de desarrollo. Facilitar oportunidades y recursos de trabajo genera una mayor organización, que puede generar conocimientos y habilidades nuevas y así favorecer una buena salud promocionando el trabajo activo y un buen aprendizaje. Por otro lado, existen pocas posibilidades para el desarrollo de habilidades; pero esto no siempre es así, pues influyen una mala salud, como cuando están muy disminuidas, mostrando pasividad y estancamiento de trabajo. Por ello el diseño y el contenido de tareas tienen que ver con estas definiciones dadas, como también su nivel de complejidad y variabilidad y el tiempo establecido para ser realizadas. (Marin, s.f.)
- f. La **claridad de rol** se manifiesta negativamente cuando el empleador no ha brindado las herramientas necesarias al trabajador ejercer funciones específicas basada en actividades laborales, así como también se manifiesta cuando no se ha brindado la información precisa del trabajo. (Bobadilla, Garzón y Charria, 2018)

Según la C.E.M. (2013) el trabajador debe desarrollar emociones satisfactorias en sus clientes, debe tener mucho control en estas, que se puede hacer de distintas maneras:

- Superficial: Es cuando el trabajador muestra una emoción que verdaderamente no siente en un momento determinado.
 - Profunda: Se evidencia cuando el colaborador reemplaza l sus emociones. Se necesita un control que dé un resultado más auténtico con respecto a demostrar una emoción.
- g. El **conflicto de rol** se refiere a los problemas de contexto ético y moral que implica de no estar de acuerdo con las demandas del trabajo que generen cuestionamientos que van en contra con el concepto de valores éticos profesionales. Por ejemplo, cuando un trabajador realiza una actividad que implique un cuestionamiento ético y no está de acuerdo esto implica que el usuario internamente tenga un conflicto de intereses que da como resultado un efecto estresante. (Martínez y Hernández, 2005)
5. La definición práctica de la dimensión **compensaciones del trabajo** de deslinda de la relación que tiene el esfuerzo y recompensa que un trabajador tiene al ejercer sus funciones en el trabajo. El salario resulta el más importante de todas, pero también el reconocimiento y la estabilidad laboral son parte de fundamental de esta dimensión, asimismo está se encuentra dividida en tres (3) indicadores que presentamos a continuación:
- a. El **reconocimiento** se entiende como la recompensa de tres (03) tipos , consideraciones económicas, se da cuando aumenta el salario, el trato justo y la estima que reciben los trabajadores en cualquiera de las líneas jerárquicas y la estabilidad laboral que implica el control de estatus que hace referencia a diversos aspectos de RRHH con respecto al grado de participación que un trabajador puede alcanzar en la empresa, por ejemplo, un buen ejercicio de la

labor de un trabajador debería permitirle un espacio de ascensos en la empresa. (Gómez, Hernández y Mendez, 2014)

- b. La **inseguridad sobre el empleo y condiciones del trabajo** son variables que se relacionan, pero tienen diferencias que se evidencian en la ciencia de la estadística cuando se analiza la relación de la satisfacción con el ambiente físico y con la participación de los trabajadores. Asimismo, el Índice General también analiza las mismas variables, en la cual los colaboradores de las tres secciones (Primer Chancado, Segundo Chancado, Tercer Chancado, SAG 1 y SAG 2 muestran los niveles menos favorables de satisfacción; lo que se desprende de esto que los trabajadores de esas secciones no se sienten cómodos en su entorno de trabajo ya sea en su espacio, lugar, la limpieza, la higiene, la salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación y otros factores que se relacionan con el entorno de labores. Lo cual coincide con la tesis de Muchinsky²⁶ quien dice que esas variables son un factor primario desencadenante que afecta los niveles de satisfacción de los trabajadores, porque se incómoda su ambiente laboral y se vuelven más vulnerables al estrés por no contar con las herramientas adecuadas y mantener instalaciones deficientes y en malas condiciones.(Gómez et al, 2014)
6. Conceptualmente el **capital social** es un conjunto de recursos colectivos que se dividen en dos (2) indicadores que se presentan en los miembros de una organización en un nivel determinado basados en relaciones que se vinculan entre sí. Los factores más comunes son el compañerismo y la ayuda, las cuales no serán factible si no existe justicia organizativa.

- a. La **justicia** se manifiesta en una organización cuando existe un desbalance jerárquico que se puede identificar en la organización del trabajo cuando existe distinción entre las más altas jerarquías con las de menos rango. Esto se puede evidenciar como el cuándo se encuentran diferencias marcadas en los horarios irregulares de trabajo, la violencia hacia el profesional, el ambiente físico en el que se realiza el trabajo tiene diferencias entre uno y otro, etc. (Romero-Díaz, Beleño, Ucros, Echevarría y Lasprilla, 2016).
- b. La **confianza vertical** es que ningún trabajador proceda en contra del otro de forma tal que haya respeto a pesar del rango jerárquico. En conclusión, la confianza vertical se hace efectiva cuando los trabajadores de rangos jerárquicos más altos no toman ventaja de las personas más vulnerables, También se relaciona con los componentes de vinculación y el grado de confianza de la relación a consecuencia de vivencias de injusticia organizacional de los miembros del trabajo. (Idrovo, Camacho, García, Juárez, 2012)

Se muestra en la figura 1 las seis (6) dimensiones psicosociales del Cuestionario Manual COPSQ - Ista 21, están relacionados a un valor positivo en la salud y satisfacción en el trabajo.

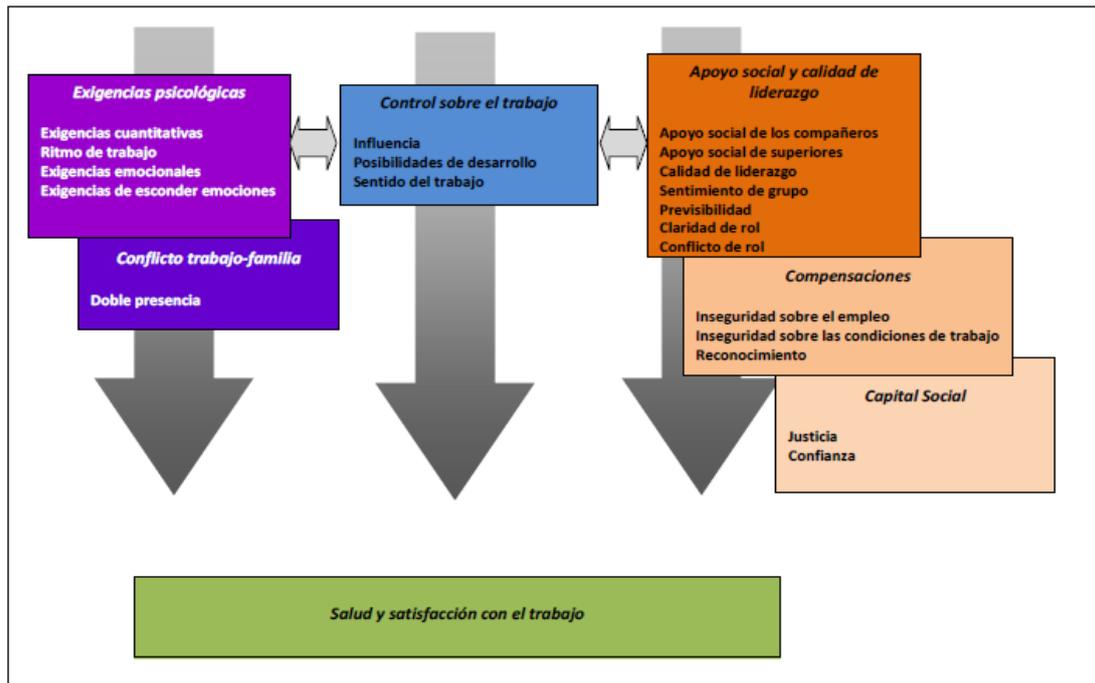


Figura 1. Estructura Conceptual de los seis (6) grupos de dimensiones psicosociales del Cuestionario Manual COPSOQ Ista 21

Fuente: Moncada S, 2014

2.3 Objetivos de la Investigación

En este punto definiremos el objetivo general y específico que se pretende desarrollar en la investigación.

2.3.1 Objetivo general

Determinar si los riesgos psicosociales impactan en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir del plan de seguridad y salud durante el año 2019.

2.3.2 Objetivos específicos

Determinar si los riesgos psicosociales relacionados a la dimensión exigencias psicológicas en el trabajo impactan en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir del plan de seguridad y salud durante el año 2019.

Determinar si los riesgos psicosociales relacionados a la dimensión conflicto trabajo-familia impactan en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir del plan de seguridad y salud durante el año 2019.

Determinar si los riesgos psicosociales relacionados a la dimensión control sobre el trabajo impactan en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir del plan de seguridad y salud durante el año 2019.

Determinar si los riesgos psicosociales relacionados a la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo impactan en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir del plan de seguridad y salud durante el año 2019.

Determinar si los riesgos psicosociales relacionados a la dimensión compensaciones del trabajo impactan en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir del plan de seguridad y salud durante el año 2019.

Determinar si los riesgos psicosociales relacionados a la dimensión capital social impactan en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir del plan de seguridad y salud durante el año 2019.

2.4 Formulación de la Hipótesis

En este punto definiremos la hipótesis general y específica que se pretenden alcanzar para sustentar el trabajo

2.4.1 Hipótesis general

(H1) Los riesgos psicosociales impactan de manera significativa en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir del plan de seguridad y salud durante el año 2019.

2.4.2 Hipótesis específicas

(He1) Los riesgos psicosociales relacionados a la dimensión exigencias psicológicas en el trabajo impactan de manera significativa en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir del plan de seguridad y salud durante el año 2019.

(He2) Los riesgos psicosociales relacionados a la dimensión conflicto trabajo-familia impactan de manera significativa en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir del plan de seguridad y salud durante el año 2019.

(He3) Los riesgos psicosociales relacionados a la dimensión control sobre el trabajo impactan de manera significativa en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir del plan de seguridad y salud durante el año 2019.

(He4) Los riesgos psicosociales relacionados a la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo impactan de manera significativa en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir del plan de seguridad y salud durante el año 2019.

(He5) Los riesgos psicosociales relacionados a la dimensión compensaciones del trabajo impactan de manera significativa en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir del plan de seguridad y salud durante el año 2019.

(He6) Los riesgos psicosociales relacionados a la dimensión capital social impactan de manera significativa en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir del plan de seguridad y salud durante el año 2019.

CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Diseño de la investigación

El estudio responde a un Diseño Transversal, ya que describió los resultados obtenidos en un único momento, sin intervalos de tiempo.

En la figura 2 se encuentra representado el diagrama representativo de diseño explicativo-transversal para desarrollar la tesis con el único objetivo de explicar los resultados obtenidos de la exposición de una población definida en un determinado momento, donde se describe la variable 1 (Riesgos psicosociales).



Figura 2. El diagrama representativo
Fuente: Elaboración propia

Donde:

M: Los trabajadores por departamento de la empresa Mantinni SRL (muestra)

O: Riesgos psicosociales (la información relevante)

3.2 Tipo

El estudio de la presente investigación es de Tipo Explicativo, mediante una adecuada estructura se pretende determinar las causas de los fenómenos y permite entender y explicar el fenómeno al que se hace referencia.

Según Sampieri (2014), “Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos, es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales.” (p.95)

3.3 Enfoque

La presente investigación se basa en un enfoque cuantitativo no aplicado, porque se pretendió medir y estimar los riesgos psicosociales, basándose en la aplicación de un cuestionario estructurado para una población definida. El alcance del estudio es explicativo con alcance cuantitativo, por lo tanto, implica formular hipótesis para lograr entender el fenómeno al que se hace referencia.

3.4 Población

Debido a que la población de la empresa Mantinni SRL es reducido, se trabajó con todo el universo que consiste en 30 personas, los cuales tienen mayor probabilidad de sufrir un accidente y contraer enfermedades profesionales a causa de riesgos psicosociales por exceso de estrés, motivo por el cual se realizó esta investigación.

Así mismo, a fin de buscar concretar el desarrollo de la técnica se solicitó la participación de los (30) trabajadores ejerciendo sus labores y se les explicó las preguntas del cuestionario y la finalidad del mismo, adicionalmente se manifestó que el cuestionario es personal y la información es de carácter confidencial y estará protegida de que no se filtre la información, a cada trabajador se le proporcionó una laptop con el software habilitado para que ellos mismos se encarguen de marcar las respuestas que les corresponde y se estableció el llenado del cuestionario en un rango de 30 minutos para el desarrollo del mismo. Al finalizar el tiempo destinado a llenar el cuestionario por parte de los trabajadores se hizo el cálculo de datos

3.5 Muestra

La muestra fue no probabilístico y se seleccionó al total de personas de la población de forma intencional debido a que se vio la necesidad de analizar los riesgos psicosociales que están expuestos los 30 trabajadores que conformaban los 9 departamentos de la empresa Mantinni SRL, ubicada en calle miguel checa 657, urb. Santa catalina, La Victoria, provincia y departamento de Lima, dedicada a la comercialización de equipos informáticos, útiles de oficina y suministros de cómputo, especialistas en convenio marco con más de 20 años de presencia en el mercado, alcanzando un alto prestigio en el ámbito nacional, es considerada una empresa mediana, debido a su cantidad de empleados y por el nivel de facturación que declara anualmente. La muestra arrojo los siguientes datos demográficos – laborales:

Tabla 1
Muestra sociodemográfica

Muestra	Departamento	Puesto	Q	Sexo	Edad
30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL	Administración	Gerente Administrativo	1	22 hombres 08 Mujeres	Edades que bordean entre los 18 a 45 años (21 trabajadores) y finalmente (9) mayores de 45 años.
		Especialista de T.I.	1		
		Soporte Técnico	1		
	Logística	Jefe de Logística	1		
		Recepcionista	1		
		Mensajero	1		
	Comercial	Jefe Comercial	1		
		Ejecutivo Comercial	8		
		Jefe de Contabilidad	1		
	Contabilidad	Asistente contable	3		
		Alta Dirección	Gerente General		
	Director General		1		
	Jefe Outsourcing		1		
	Outsourcing	Asistente de Outsourcing	1		
		Soporte Técnico	1		
	Almacén	Jefe Almacén	1		
		Asistente de Almacén	2		
	Distribución	Jefe de Distribución	1		
Asistente de Distribución		1			
Operaciones	Jefe de Operaciones	1			

Nota: Elaboración propia, obtenida de la página web de Mantinni SRL

3.5.1 Estructura orgánica

La estructura orgánica de todas las áreas y dependencias de MANTINNI S.R.L, así como a todos los colaboradores de la empresa.

a. CEO (Alta dirección)

Gerente General

Director General

b. CARGO DIRECTIVO

Gerente de Administración

c. EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS

Jefe de Contabilidad

Jefe de Ventas

Jefe de Almacén

Jefe de Logística

Jefe de Outsourcing

Jefe de Distribución

Jefe de Operaciones

d. ASISTENTES

Soporte Técnico

Asistente de Outsourcing

Asistente contable (Facturación y cobranza)

e. AUXILIARES

Auxiliar de mensajería

Auxiliar de recepción

f. PROFESIONALES TÉCNICOS

Especialista de tecnología de la información

Ejecutivo comercial

3.5.2 Definición de áreas y unidades orgánicas

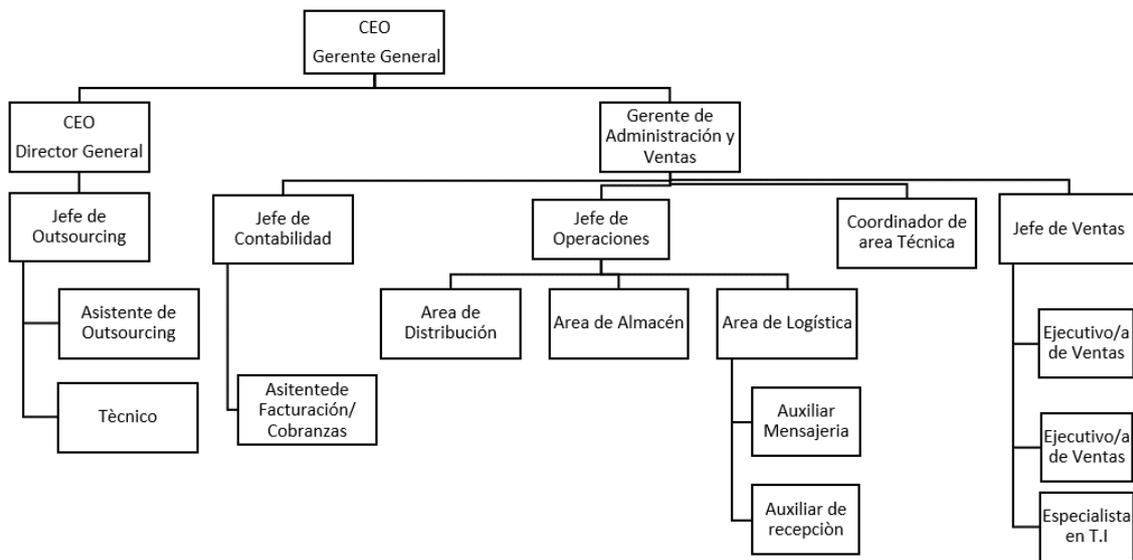


Figura 3. Organigrama

Fuente: Mantinni S.R.L.

En la figura 3 se encuentran las áreas y las unidades orgánicas de la empresa MANTINNI S.R.L, integradas en una estructura denominada organigrama.

a. Gerencia General:

La Gerencia General es la encargada de ejecutar el adecuado cumplimiento de la estrategia de MANTINNI S.R.L., basadas en el logro de objetivos y dirigiendo de manera adecuada para alcanzar los resultados planificado a pesar de los escasos recursos.

b. Director General:

El Director General tiene como objetivo diseñar estrategias comerciales con el único objetivo de establecer estrategias para generar más valor en la empresa.

Gerencia de Administración

El Gerente de Administración tiene por objetivo mantener las áreas operativas funcionando y que ellas cumplan de manera eficiente los objetivos previamente planificados por la gerencia general.

c. Jefe de Contabilidad:

El Jefe de Contabilidad se encarga de llevar la contabilidad de la empresa mediante el balance general y los estados de pérdida y ganancia, está a cargo de la situación patrimonial de la empresa y también es controlada su labor a través de SUNAT.

d. Jefe de Logística:

El Jefe de Logística tiene por objeto operar y controlar el cumplimiento del proceso de comercialización y distribución de los equipos vendidos.

e. Jefe Ventas

El Área de Ventas tiene por objeto planear, ejecutar y controlar las actividades de venta que se realizan. Coordina con las demás áreas el ciclo comercial y planifica el trabajo mediante metas de los ejecutivos comerciales para plasmarlo en el cuadro comparativo con otros años.

f. Jefe de Operaciones

El Jefe de Logística tiene como finalidad la supervisión y hacer cumplir la ejecución de los objetivos establecidos para el área, así como también consolidar el

cuadro de necesidades anuales ya sean de materiales o recursos humanos de cada una de las áreas o departamentos con la finalidad de controlar las actividades programadas mediante el adecuado abastecimiento y mantenimiento de insumos, equipos y materiales.

g. Jefe de Almacén

El Jefe de Almacén es el responsable del área y tiene por objeto mantener los productos correctamente contados y rotulados a través del sistema. Así como también, dirige y controla mediante arqueos el trabajo que realiza su asistente revisando el inventario de productos de manera gradual.

h. Jefatura de Tecnología de Informática:

La Jefatura de Tecnología de Informática tiene por objeto mantener estable el recurso tecnológico y no se caiga la red en la empresa a través de mecanismos remotos, El trabajo consiste principalmente en mantener operativo el ciclo comercial a través los sistemas de gestión que interconectan las áreas de la empresa.

i. Jefe de Outsourcing:

El Jefe de Outsourcing tiene como finalidad el posicionarse en el mercado de servicios tecnológicos, para posicionar a la empresa Mantinni SRL en un nuevo nicho de mercado que requiere de mucha experiencia y un plan estratégico de penetración de mercado.

j. Asistente Contable

El asistente contable tiene por objeto elaborar y analizar la información contable y en base a la documentación remitida analizando, registrando, procesando y

consolidando la información contable de cada una de las áreas de la empresa MANTINNI S.R.L atreves de informes cuando el jefe del área lo requiere.

k. Asistente de Almacén

El asistente de almacén se encarga de mantener los stocks de productos actualizados. Mediante un sistema integrado mantiene el control de todos los productos que ingresan y salen del almacén garantizando que los procesos comerciales se realicen de manera adecuada y se respeten los plazos de entrega mediante el despacho de los productos según el cliente.

l. Asistente de Outsourcing

El asistente de Outsourcing tiene como objeto realizar funciones específicas que la jefatura de outsourcing se encargará de solicitar en materia de tecnología de la información. Así como también, coordinar la distribución y control de suministros y consumibles enviados a cada cliente.

m. Ejecutivo Comercial

El ejecutivo Comercial atiende y vende los productos de las diversas marcas brindando asesoría especializada a los clientes mediante el catálogo de productos que ofrece la Empresa en su portal web, también se encarga de mantener al día el catálogo de lo los productos

Soporte Técnico

El especialista en soporte técnico se encarga de responder a las solicitudes de los usuarios con información apropiada y en tiempo hábil. También, tiene conocimiento

global de toda la empresa (relaciones e identificación de la persona indicada para resolver un problema en casos especiales derivación.

n. Mensajero

El mensajero se encarga del envío y recojo de documentos, facturas, guías, cheques, letras y objetos en Lima Metropolitana y Callao. Así como también, enviar y recoger mercadería con capacidad en vehículo motorizado en Lima Metropolitana y Callao.

o. Recepcionista

La recepcionista atiende y orienta a los clientes internos y externos con buena disposición, prontitud, esmero y dedicación, recepción visitas, recepción y derivación de llamadas, realizar la recepción y registro de la documentación en el sistema interno y coordinar su distribución en las diferentes áreas de la empresa, así como también hacer uso de caja y realizar funciones que le asigne el jefe de logística en materia a su competencia.

3.5.3 Análisis FODA

A. Fortalezas:

- Tenemos experiencias en que basarnos
- Local propio
- Promueve el desarrollo personal de los participantes
- Personalmente hay experiencia en todas las áreas de la empresa.

B. Oportunidades:

- Hay muchos interesados en la puesta en marcha de nuevos proyectos
- Posibilidad de inversión de nuevos agentes.
- Se puede aprovechar grupos cercanos y extraños al negocio

C. Debilidades:

- Falta de tiempo en las operaciones de los departamentos.
- Dependencia de todas las áreas para que el proyecto tenga éxito.
- No existen recursos específicos.
- Sobrecargas de acciones

D. Amenazas:

- Liderazgo de tipo burocrático.
- Aparición de nuevas trabas de políticas
- Falta de compromiso por parte de las cabezas y líderes de los departamentos.

3.5.4 Criterios de selección, inclusión y exclusión

Los criterios planteados se presentaron en la siguiente muestra:

Tabla 2
Criterios de selección Inclusión y exclusión

	Inclusión	Exclusión
Participación	No obligatoria	
Edades	Mayores de 18 años	
Grado académico	Secundaria	Sin estudios
Lugar laboral	Instalaciones de Mantinni SRL	ninguno
Sistema de labores	Turno diurno (mañana-	ninguno

Corrección cuestionario	del	almuerzo- tarde) Mal llenado	Bien llenado
----------------------------	-----	---------------------------------	--------------

Nota: Elaboración propia, obtenida de la página web de Mantinni SRL

3.6 Operacionalización de Variables

Para el presente proyecto se ha determinado que la variable 1 es:

Variable 1 (Y): Riesgos Psicosociales

Esta refiere al análisis de las dimensiones de los riesgos psicosociales en los trabajadores de la empresa Mantinni SRL para identificar su nivel de exposición, así como también identificar de manera cuantitativa el crecimiento o disminución de los terciles favorables y desfavorables.

Tabla 3

Diagrama de la variable 1 (dimensiones e indicadores)

DIMENSIONES		INDICADORES
Nº1 dimensión: Exigencias psicológicas en el trabajo		Exigencias cuantitativas
		Ritmo de trabajo
		Exigencias emocionales
		Exigencias de esconder emociones
Nº2 dimensión: Conflicto trabajo - Familia		Doble presencia
Nº3 dimensión: Control sobre el trabajo		Influencia
		Posibilidades de desarrollo
Nº4 dimensión: Apoyo social y calidad sobre el liderazgo		Sentido de trabajo
		Apoyo social de los compañeros
		Apoyo social de los superiores
		Calidad de liderazgo
		Sentimiento de grupo
		Previsibilidad
		Claridad de rol
Nº5 dimensión: Compensaciones del trabajo		Conflicto de rol
		Reconocimiento
		Inseguridad sobre el empleo
Nº6 dimensión: Capital social		Inseguridad sobre las condiciones de trabajo
		Justicia
		Confianza vertical

Nota: Elaboración propia, obtenida de Moncada S, (2014)

Se presentan las dimensiones e indicadores clasificadas de forma estructurada para una adecuada investigación.

Tabla 4
 Dimensiones, indicadores y preguntas del manual Copsoq Ista 21

DIMENSIONES		INDICADORES	Preguntas Asociadas
N°1 Exigencias psicológicas en el trabajo		Exigencias cuantitativas	24c,24e,24g y 24p
		Ritmo de trabajo	24a,25f y 25m
		Exigencias emocionales	24b,24q,25d y 25i
		Exigencia de esconder emociones	24d,24f,25j y 25k
N°2 Conflicto trabajo- familia		Doble presencia	24o,24l,24m y 24n
N°3 Control sobre el trabajo		Influencia	24i,24j,24h y 24k
		Posibilidades de desarrollo	25a,25e,25h y 25l
		Sentido del trabajo	25b, 25c y 25g
		Apoyo social de los compañeros	27a,27b y 27c
		Apoyo social de superiores	27g,27h y 27i
N°4 Apoyo social y calidad de liderazgo		Calidad de liderazgo	29k,29l y 29n
		Sentimiento de grupo	27d,27e y 27f
		Previsibilidad	26a y 26e
		Claridad de rol	26b,26d,26g y 26h
N°5 Compensaciones del trabajo		Conflicto de rol	26c, 26f, 26i y 26j
		Reconocimiento	29a,29b y 29c
		Inseguridad sobre el empleo	28d y 28f
		Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	28a,28b,28c y 28e
N°6 Capital social		Justicia	29d,29e y 29i
		Confianza vertical	29f, 29g, 29h y 29j

Nota: Elaboración propia, obtenida de Moncada S, (2014)

El recojo de información está asociado en un conjunto de preguntas que se interconectan entre sí para dar resultados exactos de los niveles de los riesgos

psicosociales de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL que a continuación presentamos:

3.6.1 Análisis de niveles de Confianza y Validez

El método Copsoc Ista 21 versión 2 es un cuestionario completo de muestreo, donde se calculan los datos referenciales de 20 dimensiones de riesgos laborales que se encuentra fielmente validado por datos estadísticos.

Según Moncada Lluís et al. (2008), en la revista española de salud pública el margen de error del cuestionario es mínimo con un nivel de fiabilidad del 0.95 del alfa de Cronbach que fueron correctamente determinados mediante la técnica de estadística en el software IBM SPSS 23 donde se introdujeron los datos recopilados.

Según Hernández Sampieri (2014), la fiabilidad del alfa de Cronbach se establece mediante la medición de un conjunto de ítems que mantienen relación de causalidad para el investigador, para lo cual el nivel mínimo establecido para su validez es 0.75. El mecanismo de recolección de datos se identificará por medio de un concepto estandarizado de estudios con información similar.

Sánchez Carlessi y Reyes Meza (2015), la metodología de la investigación es un mecanismo de fundamentación teórica que permite sustentar un estudio científico por medio de la descripción de variables con información real, presentándose en un espacio o lugar y controlando el tiempo de la investigación con la finalidad de sustentarla.

Tabla 5
Procesamiento de datos de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL

Tipos de Casos	Número	Porcentaje
Validados	30	100

Nota: Elaboración propia obtenida del análisis realizado a la empresa Mantinni SRL

Se indicó un total de nivel de confianza debido a que se analizó a toda la población de trabajadores de la empresa Mantinni i

Tabla 6
Estadística de confiabilidad de 109 elementos dispuestos en las preguntas

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
,9189	,9189	109

Nota: Elaboración propia, obtenida de Moncada S, (2014)

Se indicó una buena consistencia debido a que al realizarse la evaluación de los 109 elementos se obtuvo un alfa de Cronbach de ,9189.

Se realizó la aplicación del cuestionario para que a través de él se pueda identificar el nivel de insatisfacción y satisfacción del trabajador de la empresa Mantinni SRL conforme al nivel de exposición psicosocial que están expuestos, utilizando un universo de 30 trabajadores siendo el total de empleados de la empresa, asimismo se analizaron los datos recogidos por el universo de trabajadores, dando como resultado diversos valores que dio origen a un cuadro de clasificación, que ha sido elaborado debido al cálculo de la prevalencia de la exposición que se manifiesta por intervalos y los resultados en numerales que se muestran en el siguiente gráfico:

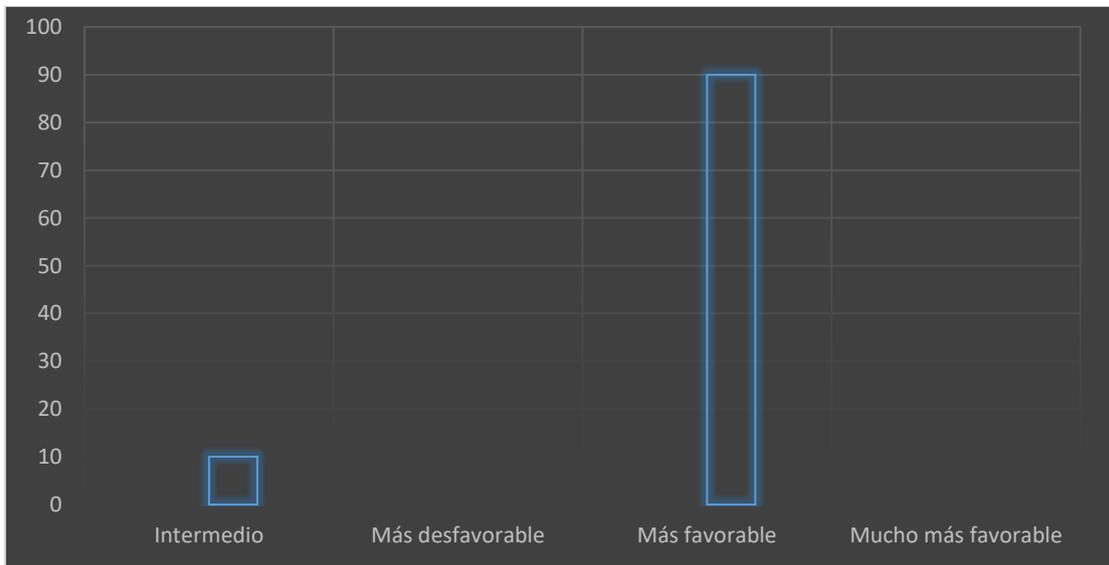
Tabla 7
Plantilla de frecuencia porcentual de los niveles de riesgos psicosociales

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Confirmado	Porcentaje Acumulado
Valido	Mucho más favorable	más	0	0	0	0.00
	Más favorable		27	90	90	90
	Intermedio		03	10	10	100.0
	Más desfavorable		0	0	0	0
	Total		30	100.0	100.0	

Nota: *Elaboración propia obtenida del análisis realizado a la empresa Mantinni SRL*

Se indicó en la tabla 7 que la plantilla de frecuencia evidenció los niveles más favorables e intermedios de la empresa Mantinni por medio de su frecuencia y porcentaje.

Tabla 8
Nivel de prevalencia de la exposición de riesgos psicosociales



Nota: *Elaboración en base al análisis realizado a la empresa Mantinni SRL*

Los trabajadores de la empresa Mantinni SRL en la tabla 8, califican la situación más desfavorable para la salud el nivel rojo con un porcentaje total de 0.0% en función a los riesgos psicosociales que desfavorable para la salud o que generan mayor grado de

estrés en la empresa, intermedio en un 10.00%, más favorable en un 90.00 % y finalmente mucho más favorable con 0%. Teniendo en cuenta que todo el universo de trabajadores de la empresa Mantinni SRL, es decir la población encuestada, califica los niveles de exposición a riesgos psicosociales con rangos que se relacionan o asocian entre sí, identificando por medio de preguntas posibles orígenes, prevalencia de la exposición por puesto de trabajo, departamento, sexo, edad, grupo profesional tiempo de trabajo, relación contractual, horarios, carga familiar, descansos, remuneración, entre otros, que son medidos por opciones de cada pregunta, entre las cuales tenemos diferentes respuestas como: “siempre / muchas veces/ algunas veces / sólo alguna vez / nunca”.

3.7 Técnica de Recolección de datos

La presente tesis se desarrolló mediante un trabajo de investigación, en la cual se recabaron datos por intermedio de las preguntas propuestas en el cuestionario del manual COPSOQ Ista 21 versión media, es decir evaluación se realiza a más de 25 trabajadores, asimismo, este método es la herramienta que garantizó la confiabilidad de la información para analizar los niveles más favorables o desfavorables de riesgos psicosociales. El método cumple con estándares de confidencialidad, por lo que al realizarse la evaluación mediante el cuestionario solo la pudo realizar a aquellos trabajadores previamente informándoles a qué departamento pertenecen, adicionalmente este mecanismo nos ayudó a identificar los diversos riesgos psicosociales escondidos en las tareas que realizan los trabajadores, sobre todo aquellas que son más perjudiciales.

El cuestionario brinda muchas opciones como respuesta, donde solo se pudo escoger una de ellas entre las cuales tenemos las siguientes: primera opción siempre, segunda opción muchas veces, tercera opción algunas veces, cuarta opción sólo alguna vez, y quinta opción nunca.

Ancajima y Antúnez de Mayolo (2017) menciona que “El temario está diseñado para determinar y evaluar las condiciones y riesgos psicosociales en el centro de trabajo que puedan repercutir negativamente en la integridad física y/o mental de los colaboradores” (p39).

Según García (2018), menciona que “Consta de 6 dimensiones, las preguntas son de diferentes situaciones tanto social, familiar, salud, las condiciones laborales y algunas peculiaridades del trabajo. El cuestionario evalúa las diferentes dimensiones procedentes del ambiente de trabajo”.

El Comité de Seguridad y Salud vigente conjuntamente con el especialista a cargo de brindar asesoramiento técnico para darle la validez del procesamiento de datos fueron los encargados de presentar a cada uno de los encuestados una pequeña introducción de cómo se debe realizar la introducción de datos en base a las preguntas propuestas, así como también se encargaron de indicar el tiempo establecido para culminar con la recolección de la data en el tiempo planificado.

Asimismo, el CSST se encargó de analizar toda la información y determinar de manera idónea cual fue la metodología de trabajo para brindar un informe adecuado basado en los estándares internacionales. Asimismo, cuando se obtuvieron todas las respuestas, se analizaron los resultados, basados en cada una de las condiciones que se encuentran los departamentos de la empresa. De manera tal, que las condiciones de

trabajo no fueran un impedimento para realizar una labor eficiente debido a que se determinó de manera objetiva cuales son los riesgos para la salud que están más expuestos los trabajadores y que medidas preventivas se pueden tomar para disminuir las mismas.

Cuando se obtuvieron todas las respuestas, se analizaron los resultados de las dimensiones, basados en cada una de las condiciones que se encuentran los departamentos de la empresa. De manera tal, que las condiciones de trabajo no fueron un impedimento para realizar una labor eficiente debido a que se determinó de manera objetiva cuales son los riesgos para la salud que están más expuestos los trabajadores y que medidas preventivas se pueden tomar para disminuir las mismas.

3.8 Procesamiento de la Información

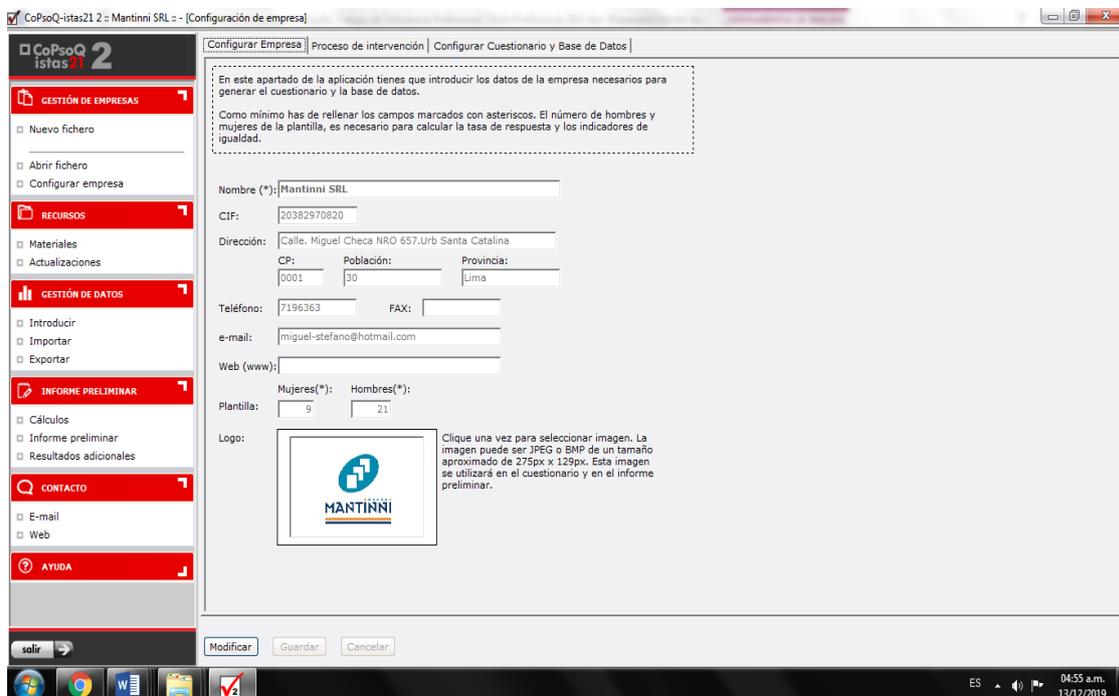


Figura 4. Procesamiento de intervención para introducir datos.

Fuente: Elaboración propia, extraído del Análisis del Cuestionario aplicado a los 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL

El método COPSOQ ISTAS 21 Versión 2 fue el procedimiento que se utilizó para hacer el procesamiento de datos mediante la aplicación sistematizada que solo se pudo utilizar conectado a internet. El primer paso es elaborar un fichero y luego plasmar la información de la empresa, luego se pudo agregar datos en el proceso de intervención lo cual se puede evidenciar a continuación en la Figura 4.

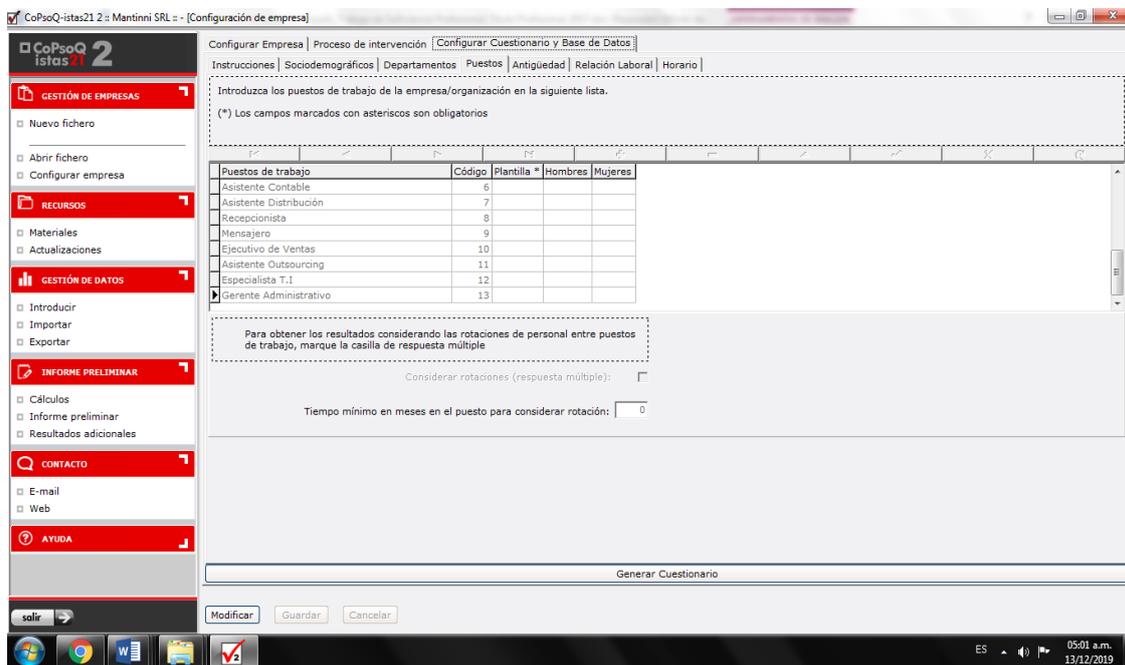


Figura 5. Generación de Datos del Cuestionario

Fuente: Elaboración propia, extraído del Análisis del Cuestionario aplicado a los 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL

Después de haber puesto todos los datos de la empresa incluyendo el logotipo y al procedimiento para la intervención se habilitó en la parte inferior el botón “generar de datos del cuestionario” como se muestra a continuación en la (Figura 5). El cuestionario se generó en formato PDF, el cual fue entregado a los 30 trabajadores de la empresa Mantinni entre hombre y mujeres.

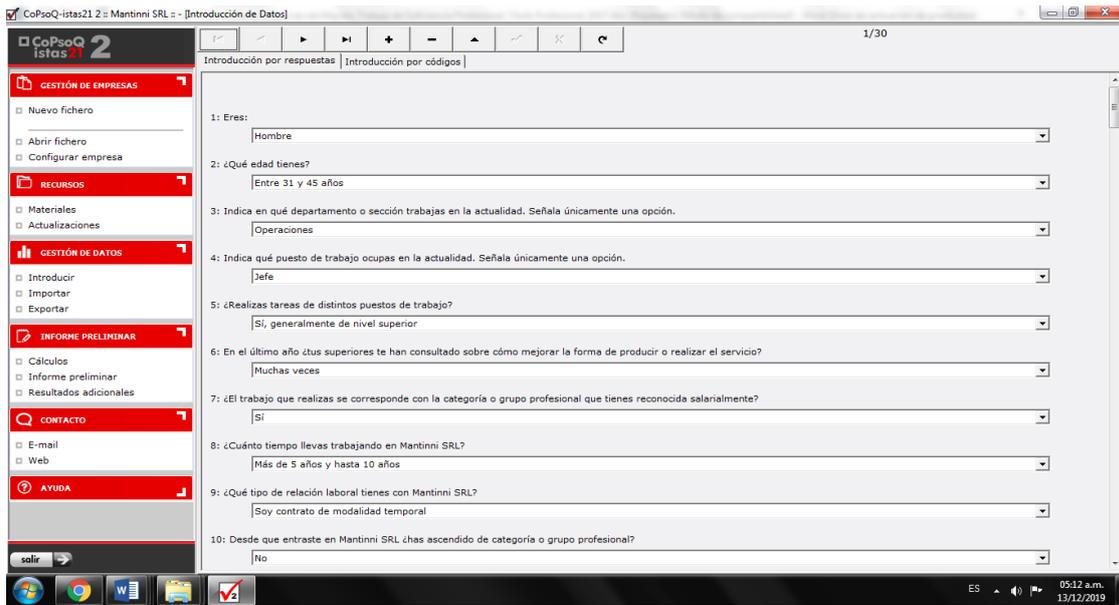


Figura 6. Introducción de respuestas

Fuente: Elaboración propia, extraído del Análisis del Cuestionario aplicado a los 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL

Cada uno de los trabajadores se sentaron en la computadora a responder las preguntas y tuvieron 30 minutos, luego la misma aplicación informática COPSOQ-ISTAS 21, introdujo automáticamente las respuestas ingresados como muestra a continuación en la (Figura 6).

Según Ancajima y Antúnez de Mayolo (2017), “Este cuestionario está proyectado para reconocer y evaluar todas aquellas condiciones de trabajo del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para el bienestar de los trabajadores. Consta de 33 preguntas, sobre diferentes situaciones y aspectos en la organización” (p. 47).

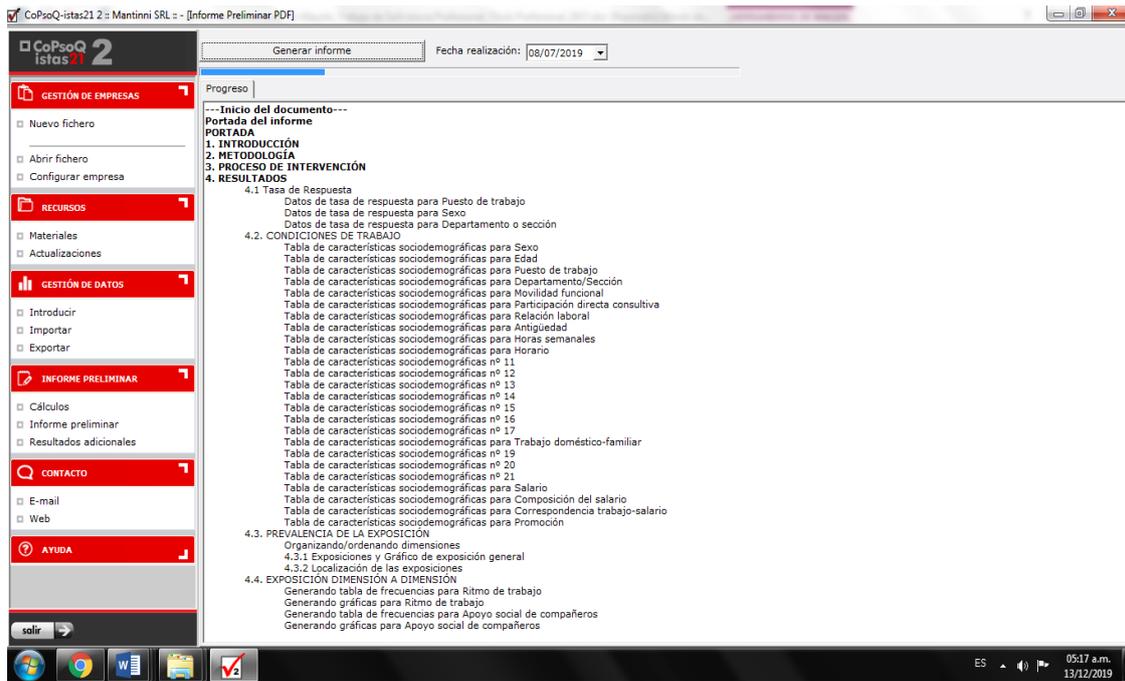


Figura 7. Procesamiento de datos del cuestionario

Fuente: Elaboración propia, extraído del Análisis del Cuestionario aplicado a los 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL

Asimismo, se generó un informe que es la recopilación de todas las respuestas de las preguntas emitidas a los trabajadores de la empresa Mantinni. El sistema hace un procesamiento de data que implica respuestas fehacientes de la situación psicosocial de la empresa en materia cuantitativa y cualitativas, ya que cada una de las preguntas realizadas albergan un aspecto importante en el análisis de los riesgos psicosociales en el marco del sistema de seguridad y salud en el trabajo. Como se muestra a continuación en la (Figura 7).

Finalmente, se generó un informe en el que se verá la situación de la empresa donde analizaremos los resultados que nos presenta el sistema, tal cual se muestra en el cuestionario, el cual es personal y ningún colaborador deja evidencia lo que ha respondido, asegurando la confidencialidad

Toda la información brindada fue analizada por un estudiante de Administración de la Universidad Científica del Sur exclusivamente para este fin que previamente se expuso al Comité de Seguridad y Salud de la empresa.

3.9 Aspectos éticos

La presente investigación se elaboró con transparencia y a su vez conserva los principios bajo la ética y normas del desarrollo de los estudios de investigación. Por ello se declaró la confidencialidad del uso de los datos de la organización, de los socios, así como el derecho del autor según normas de la universidad.

CAPITULO IV. RESULTADOS E INTERPRETACIÓN

4.1 Análisis de resultados

En este punto se logró interpretar los datos recopilados del cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa Mantinni SRL, datos recogidos en base a la situación de la empresa dentro del marco de cumplimiento normativo del SG-SST, se recogió datos de los riesgos psicosociales de más alto impacto para la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL, adecuado al Plan de Seguridad y Salud durante el año 2019.

4.1.1 Riesgos psicosociales análisis de resultados

Los involucrados en el análisis y elaboración del informe de Riesgos psicosociales de la empresa Mantinni SRL fueron: el representante de la dirección de la empresa, Señor Edgar Enrique Gutiérrez Mantilla, el representante de los trabajadores/as, Señor Clovis de Rossi, y el tesista Miguel Stefano Ruiz Gutiérrez como soporte técnico, quienes trabajaron y participaron en forma conjunta, resultando el proceso de evaluación correcta, arrojando resultados que son parte de la conclusión y recomendaciones de esta investigación.

Tabla 9
Intervalos psicosociales de la empresa Mantinni SRL

RIESGOS PSICOSOCIALES DIMENSIONES	INDICADORES	# de Preguntas	Intervalos de puntuación			% en el intervalo		
			Verde	Amarillo	Rojo	Verde	Amarillo	Rojo
Exigencias psicológicas en el trabajo	Exigencias cuantitativas	4	0-12,50	18,75-31,25	37,50-100	40.00	53.33	6.67
	Ritmo de trabajo	3	0-25,00	41,67-33,33	50,00-100	0.00	10.00	90.00
	Exigencias emocionales	4	0-18,75	25,00-37,50	43,75-100	53.33	30.00	16.67
	Exigencias de esconder emociones	4	0-43,75	50-62,50	68,75-100	73.33	20.00	6.67
Conflicto trabajo familia	Doble presencia	4	0-12,50	18,75-37,50	43,75-100	53.33	40.00	6.67
Control sobre el trabajo	Influencia Posibilidades de desarrollo	4	100-68,75	62,50-43,75	37,50-0	60.00	33.33	6.67
	Sentido del trabajo	3	100-75,00	68,75-50,00	43,75-0	83.33	6.67	10.00
	Claridad de rol	4	100-83,33	75-66,67	58,33-0	86.67	3.33	10.00
	Conflicto de rol	4	100-93,75	87,50-75,00	68,75-0	46.67	43.33	10.00
Apoyo social y calidad de liderazgo	Apoyo social de compañeros	3	0-18,75	25,00-37,50	43,75-100	37.93	48.28	13.79
	Sentimiento de grupo	3	100-75,00	66,67-58,33	50,00-0	13.33	53.33	33.33
	Apoyo social superiores	3	100-83,33	75,00-66,67	58,33-0	70.00	20.00	10.00
	Calidad de liderazgo	4	100-83,33	75,00-58,33	50,00-0	46.33	42.86	10.71
Compensaciones de trabajo	Previsibilidad	2	100-81,25	75,00-56,25	50,00-0	48.28	37.93	13.79
	Reconocimiento	3	100-87,50	75-62,50	50,00-0	43.33	33.33	23.33
	Inseguridad sobre el empleo	2	100-41,67	25,00-33,33	16,67-0	96.55	3.45	0.00
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	4	0-37,50	62,50-50,00	75.00-100	62.07	10.34	27.59
Capital social	Confianza vertical	3	0-12,50	18,75-37,50	43,75-100	31.03	44.83	24.14
	Justicia	4	100-41,67	25,00-33,33	16,67-0	100.00	0.00	0.00
			100-50,00	31,25-43,75	25,00-	93.33	3.33	3.33

Nota: Elaboración Propia extraído del análisis del Cuestionario aplicado a 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL

Los datos de la tabla número 9 nos muestra los datos de 69 preguntas del cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa Mantinni sobre las condiciones de trabajo y todas las exigencias laborales que están expuestos, los cuales tienen que responder una opción de las 5 alternativas que se les presenta. Asimismo, los indicadores pertenecen a las seis (6) dimensiones de riesgos psicosociales que son representados en un determinado número de preguntas para identificar el nivel de exposición de los trabajadores en el departamento que realizan sus labores.

Además, se asignó un valor de puntuación a cada pregunta en un intervalo de 0 a 4, la única respuesta que no tiene valor es nunca o en ninguna medida. Al realizar la suma de los puntajes de cada pregunta se identifica cuáles son los indicadores que tienen mayor y menor rango y permite identificar los niveles más desfavorables para la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL. Finalmente, la tabla muestra 3 (tres) intervalos de puntuación identificado en columnas, las que indican la puntuación y de acuerdo a su nivel de exposición manifiesta un color, por ejemplo, el color verde con el nivel de exposición más favorable para la salud, amarillo con el nivel de exposición medio y rojo con el nivel de exposición más alto.

4.1.2 Análisis sociodemográfico y laboral

Se presentaron datos sociodemográficos y laboral en base a los datos de la muestra.

Tabla 10
Datos sociodemográficos

Datos		Descripción	N°	%
Muestra de la empresa	Sexo	Mujer	8	26.7%
		Varón	22	73.3%
	Rango de	Menos de 31 años de edad	10	33.3%
		entre 31 y 45 años de edad	11	36.7%
		Más de 45 años de edad	9	30.0%

Nota: Elaboración Propia extraído del análisis del Cuestionario aplicado a 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL

La tabla 10 muestra que el (73.3%) de la población de la muestra son hombres y el 26.7 % son mujeres, el 33.3% son menores de 31 años (la tercera parte de la muestra), el 36.7% oscilan entre los 31 y 45 años y el 30% son mayores de 45 años.

Tabla 11
Características Laborales (Puestos de trabajo)

Puesto de Trabajo	N°	%
Gerente General	1	3.3%
Director General	1	3.3%
Jefaturas	7	23.3
Soporte Técnico	2	6.7%
Asistente Almacén	2	6.7%
Asistente Contable	3	10.0
Asistente Distribución	1	3.3%
Recepcionista	1	3.3%
Mensajero	1	3.3%
Ejecutivo de Ventas	8	26.7
Asistente Outsourcing	1	3.3%
Especialista T.I.	1	3.3%
Gerente Administrativo	1	3.3%
No contesta	0	
Total	30	

Nota: Elaboración Propia extraído del análisis del Cuestionario aplicado a 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL

En la tabla 11 se observa que existen 12 puestos de trabajos de los cuales es el puesto de ejecutivo comercial es en el que se encuentra mayor parte del personal (26.7 %).

Tabla 12
Características Laborales (Departamentos)

Departamentos de la empresa.	N°	%
Administrativo	3	10.0%
Logístico	3	10.0%
Comercial	9	30.0%
Contabilidad	4	13.3%
Alta Dirección	2	6.7%
Outsourcing	3	10.0%
Almacén	3	10.0%
Distribución	2	6.7%
Operaciones	1	3.3%
No contesta	0	
Total	30	

Nota: Elaboración Propia extraído del análisis del Cuestionario aplicado a 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL

En la tabla 12 se observa que existen 9 departamentos en la empresa Mantinni SRL de los cuales el principal departamento es el Comercial ya que reporta mayor porcentaje de empleados (30.0%).

Tabla 13
Relaciones Laborales

Relación Laboral	N	%
Soy fijo en la empresa	8	26.7%
Soy fijo discontinuo en la empresa	1	3.3%
Soy temporal con contrato formativo o realizo prácticas	0	0.0%
Soy contrato de modalidad temporal	20	66.7%
Trabajo sin contrato	1	3.3%
No contesta	0	
Total	30	

Nota: Elaboración Propia extraído del análisis del Cuestionario aplicado a 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL

En la tabla 13 se observa que la relación laboral que predomina es la temporal (66.7%) y la segunda con mayor porcentaje es el contrato indefinido (26.7%)

Tabla 14
Antigüedad en el trabajo

Antigüedad en el Trabajo	N	%
Menos de 30 días laborables ininterrumpidos	1	3.3%
Entre 1 mes y 6 meses de trabajo efectivo	3	10.0%
Entre 6 meses y 2 años de trabajo efectivo	7	23.3%
Entre 2 años y 5 años de trabajo efectivo	5	16.7%
Entre 5 años y 10 años de trabajo efectivo	8	26.7%
Más de 10 años de trabajo efectivo ininterrumpido	6	20.0%
No contesta	0	
Total	30	

Nota: Elaboración Propia extraído del análisis del Cuestionario aplicado a 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL

En la tabla 14 se observa que el tiempo de trabajo está disperso y variado donde predomina mayor porcentaje en los trabajadores entre 6 meses y 2 años de trabajo efectivo (23.3%), más de 5 años hasta 10 años (26.7%) y más de 10 años de trabajo efectivo ininterrumpido con (20.0%)

Tabla 15
Jornada de trabajo

Horario Laboral	N	%
Jornada laboral (mañana y tarde) + 41 horas semanales	2	83.3%
Turno diurno – 41 horas semanales fijas	5	16.7%
Turno tarde	0	0.0%
Turno nocturno	0	0.0%
Turnos rotativos sin agregar noche	0	0.0%
Turnos rotativos agregando noche	0	0.0%
No contesta	0	
Total	3	

Nota: Elaboración Propia extraído del análisis del Cuestionario aplicado a 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL

En la tabla 15 se observa que la Jornada de Trabajo está en mayor porcentaje en la jornada laboral (mañana y tarde) al 83.3% todos realizan más de 41 horas semanales.

Tabla 16
Movilidad funcional

¿Realizas diferentes tareas de puestos de trabajo?	N	%
No por lo general	9	30.0%
Sí, por lo general nivel superior	8	26.7%
Sí, por lo general nivel inferior	0	0.0%
Sí, por lo general mismo nivel	7	23.3%
Sí, entre nivel superior, inferior y mismo nivel	6	20.0%
No lo sé	0	0.0%
No contesta	0	
Total	30	

Nota: Elaboración Propia extraído del análisis del Cuestionario aplicado a 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL

La presente tabla 16 muestra resultados que evidencian que el 30.0% generalmente no realiza actividades de otros puestos de trabajo, lo que supone que no hay un gran porcentaje que si realiza diferentes de puestos de trabajo lo que evidencia una inadecuada ejecución de la labor del recurso humano y que esto puede generar negativamente insatisfacción y sentimiento de falta apoyo por parte de los jefes directos a los trabajadores.

Tabla 17
Producción consultiva

¿Tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio en mantinni?	N	%
Siempre y Muchas veces en mi área de trabajo	14	46.7%
Algunas veces en el área de trabajo	10	33.3%
Sólo alguna vez y nunca en el área de trabajo	6	20.0%
No contesta	0	
Total	30	100%

Nota: Elaboración Propia extraído del análisis del Cuestionario aplicado a 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL

En la tabla 17 muestra los resultados de la tabla de producción consultiva que evidencia un 46.7% del personal y un 33.3 % que algunas veces se les ha consultado

sobre la manera de realizar una mejora continua en sus áreas de trabajo, lo cual nos da una idea que hay una comunicación horizontal entre las jefaturas directas y los trabajadores.

4.1.3 Resultados de la prevalencia de la exposición al riesgo psicosocial

	Indicadores	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
MÁS PROBLEMÁTICAS	Ritmo de trabajo	90	10	0
	Apoyo social de compañeros	33.3	53.3	13.3
	Inseguridad sobre el empleo	27.6	10.3	62.1
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	24.1	44.8	31
	Previsibilidad	23.3	33.3	43.3
	Exigencias emocionales	16.7	30	53.3
	Conflicto de rol	13.8	48.3	37.9
	Calidad de liderazgo	13.8	37.9	48.3
	Apoyo social de superiores	10.7	42.9	46.4
	Posibilidades de desarrollo	10	6.7	83.3
	Sentido del trabajo	10	3.3	86.7
	Claridad de rol	10	43.3	46.7
	Sentimiento de grupo	10	20	70
	Exigencias cuantitativas	6.7	53.3	40
	Exigencias de esconder emociones	6.7	20	73.3
	Doble presencia	6.7	40	53.3
	Influencia	6.7	33.3	60
MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES	Justicia	3.3	3.3	93.3
	Reconocimiento	0	3.4	96.6
	Confianza vertical	0	0	100

Figura 8. Prevalencia de exposición al riesgo psicosocial

Fuente: Elaboración propia, extraído del Análisis del Cuestionario aplicado a los 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL.

En la figura 8 Según García Vega (2018) menciona que “se exponen los resultados sobre la prevalencia de la exposición clasificadas en función al porcentaje de trabajadores/as en la situación más desfavorable para la salud (rojo) lo que quiere decir que, Los indicadores en primera posición afectan a mayor proporción”

El análisis evidenció de manera específica los riesgos con mayor impacto para la salud de los trabajadores de acuerdo a los porcentajes que mostramos a continuación, en la cual el ritmo de trabajo con 90.0%, apoyo social de compañeros 33.3%, inseguridad

sobre el empleo 27.6%, inseguridad sobre las condiciones de trabajo con 24.1%, previsibilidad con 23.3%, exigencias emocionales con 16.7% y conflicto de rol con 13.8%.

4.2 Descripción de Prevalencia de exposición y sus dimensiones e indicadores

psicosociales

La interpretación de los datos recopilados del cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa Mantinni SRL proyectó en primer lugar los niveles de los riesgos psicosociales en los trabajadores, y arrojó como punto de inicio la situación de la empresa en el marco del cumplimiento normativo del SGSST y a través de ello el análisis de los riesgos psicosociales de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL.

Las gráficas presentaron los hallazgos encontrados en el levantamiento de observaciones de la exposición hallada de los indicadores de las 6 dimensiones psicosociales: La primera es la exigencia psicológica (exigencia cuantitativa, ritmo de trabajo, exigencias emocionales, exigencia de esconder emociones); La segunda es el conflicto trabajo familiar (doble presencia); La tercera es el control sobre el trabajo (Influencia, posibilidades de desarrollo, sentido de trabajo); La cuarta es el apoyo social y calidad de liderazgo (conflicto de rol, apoyo social de compañeros, sentimiento de grupo, apoyo social de superiores, calidad de liderazgo, previsibilidad, claridad de rol); La quinta es la compensación de trabajo (reconocimiento, inseguridad sobre el empleo, inseguridad sobre las condiciones de trabajo; y la sexta es el capital social (justicia y confianza vertical). Todas las dimensiones se presentaron con sus respectivos indicadores, en las 9 áreas de trabajo evaluadas (Administrativo, Logístico, Comercial, Contabilidad, Alta dirección, Outsourcing, Almacén, Distribución y Operaciones).

4.2.1 Exigencias psicológicas en el trabajo:

Las exigencias psicológicas en el trabajo mostraron dos formas y dos enfoques, la primera sobre la cantidad de trabajo que se realiza en base a un tiempo determinado por el empleador, y la segundo la insuficiencia de trabajo. El segundo enfoque es el desempeño de labores y su interrelación laboral con sus compañeros y demás personas del entorno del trabajo. La dimensión estuvo dividida en cuatro (4) indicadores que a continuación serán presentadas mediante las siguientes figuras:

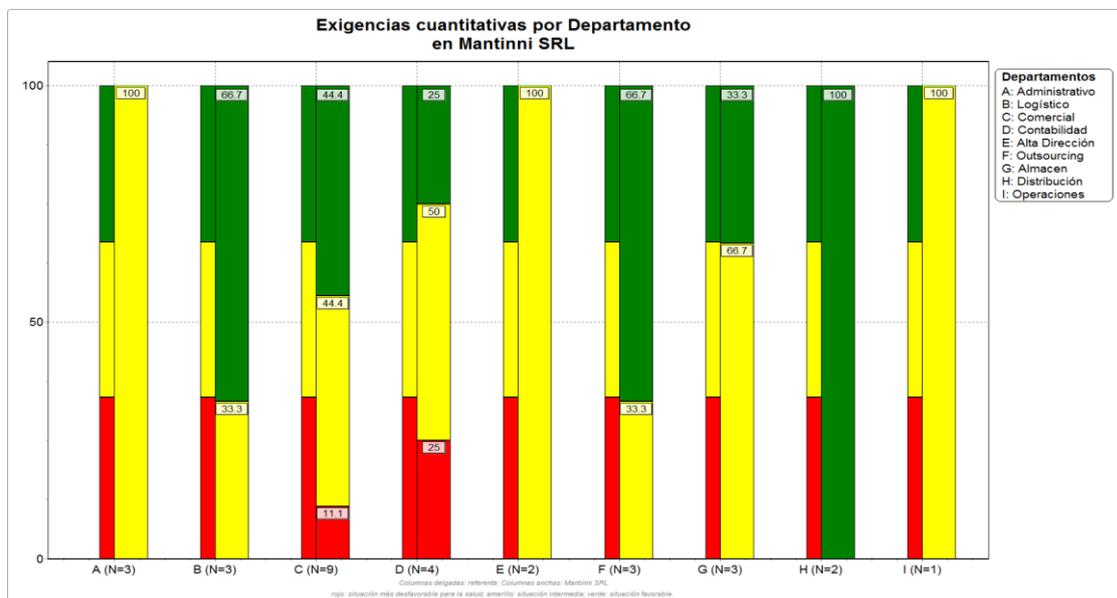


Figura 9. Exigencia cuantitativa por departamento
 Fuente: Elaboración propia, extraído del Análisis del Cuestionario aplicado a los 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL

Respecto a las preguntas realizadas en el cuestionario que se asocian a las exigencias cuantitativas, los indicadores de desarrollo de la figura 9 mostró, que la exposición de los trabajadores por departamento de la empresa Mantinni en un 6.7% son personas que estuvieron expuestas a situaciones más desfavorables, un 53.3% a una exposición intermedia y finalmente un 40% que se encontró en una exposición más favorable para la salud.

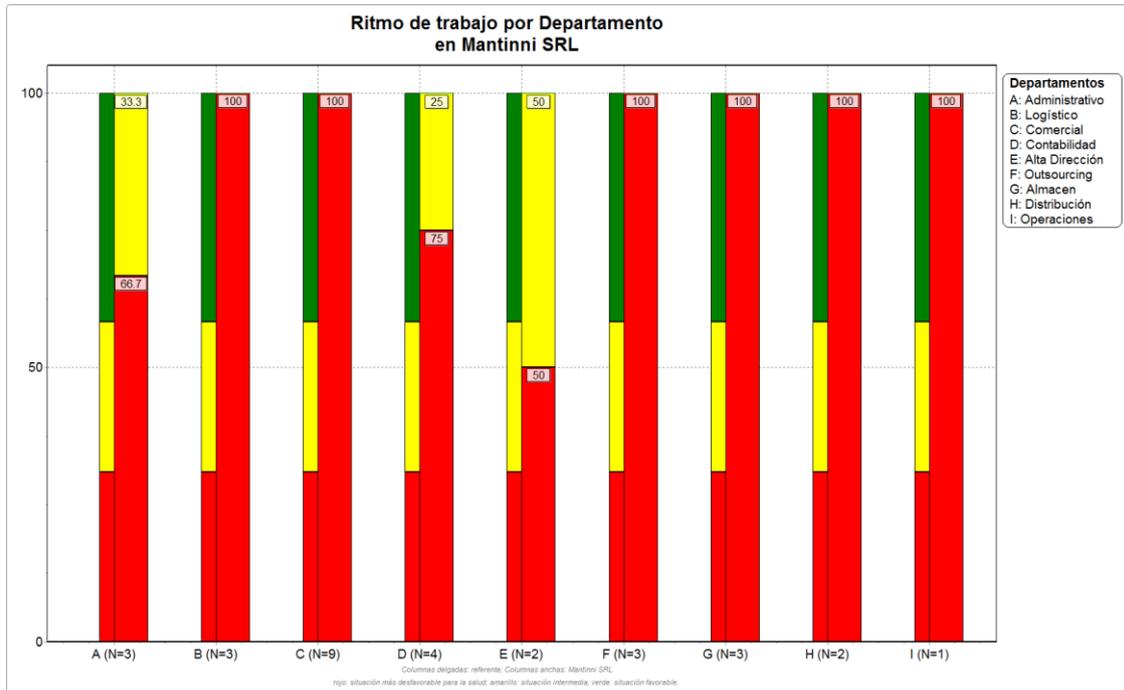


Figura 10. Ritmo de trabajo por departamento

Fuente: Elaboración propia, extraído del Análisis del Cuestionario aplicado a los 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL

Respecto a las preguntas realizadas en el cuestionario que se asocian al ritmo de trabajo, en los indicadores de desarrollo de la figura 10 mostró, que la exposición de los trabajadores por departamento de la empresa Mantinni SRL en un 90% son personas expuestas a situaciones más desfavorables, un 10.0% a exposición intermedia y finalmente un 0.0% de exposición más favorable para la salud.

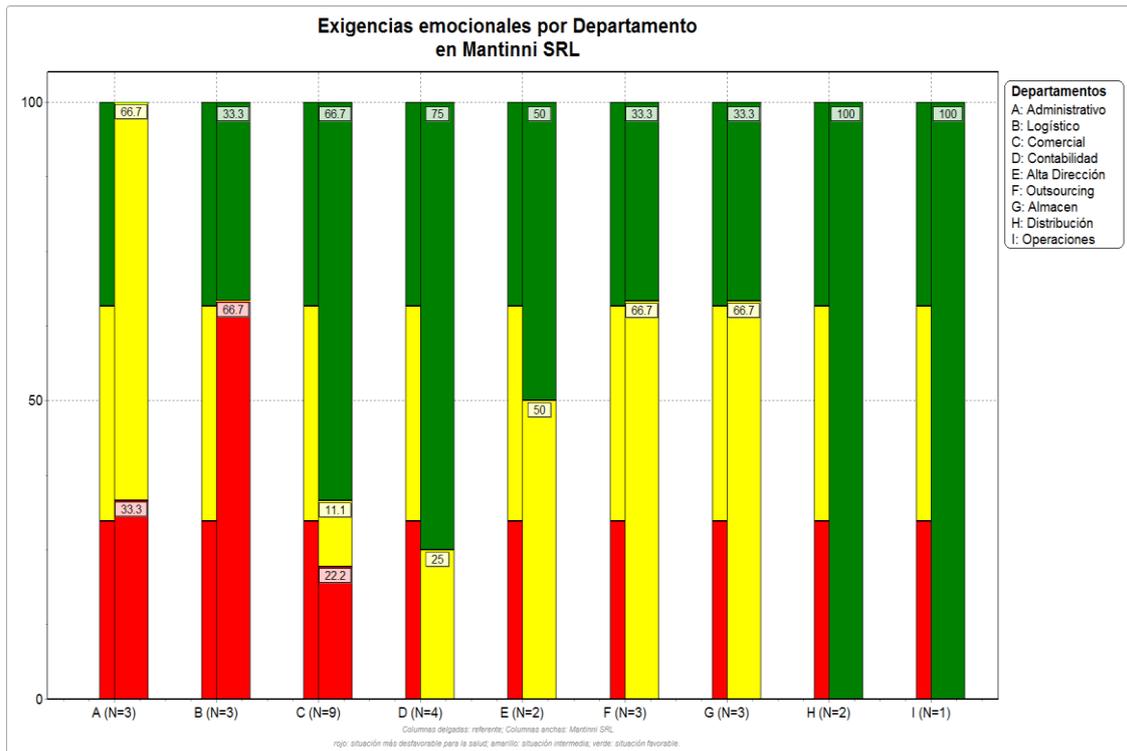


Figura 11. Exigencias emocionales por departamento
 Fuente: Elaboración propia, extraído del Análisis del Cuestionario aplicado a los 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL

Respecto a las preguntas realizadas en el cuestionario que se asocian a las exigencias emocionales, los indicadores de desarrollo de la figura 11 mostró, que la exposición de los trabajadores por departamento de la empresa Mantinni en un 16.7% fueron personas que están expuestas a situaciones más desfavorables, un 53.3% a una exposición intermedia y finalmente un 40% que se encontró en una exposición más favorable para la salud.

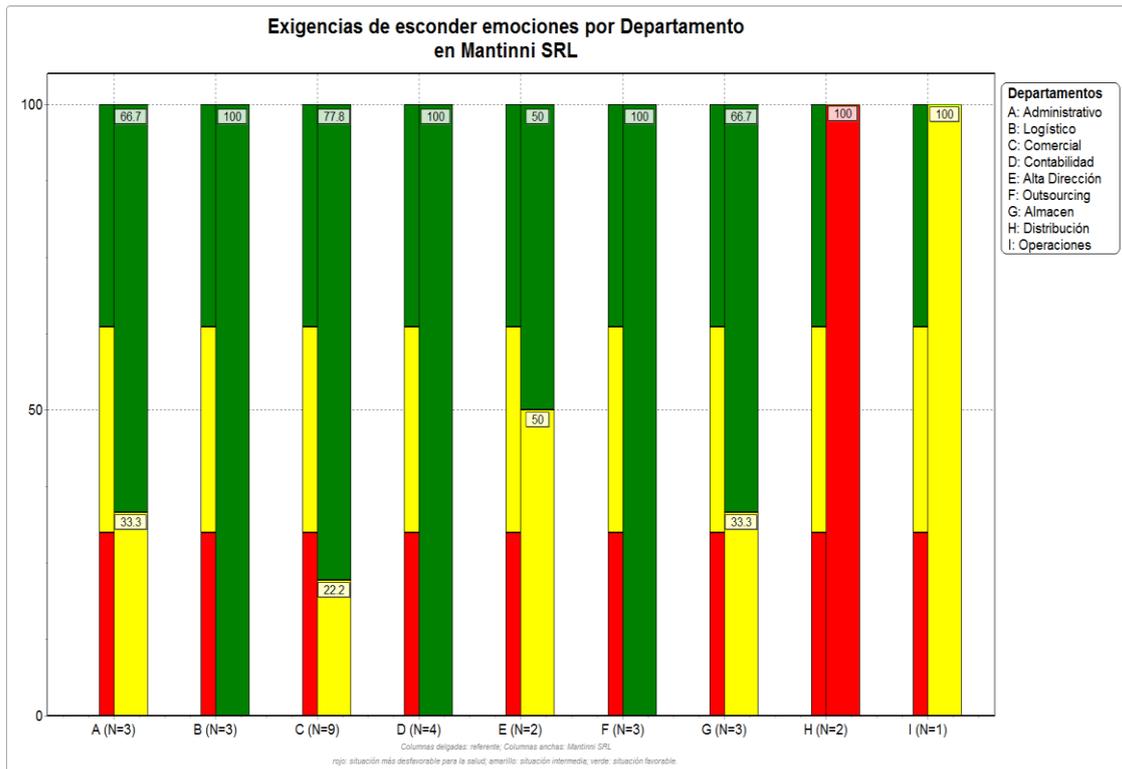


Figura 12. Exigencia de esconder emociones por departamento

Fuente: Elaboración propia, extraído del Análisis del Cuestionario aplicado a los 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL

Respecto a las preguntas realizadas en el cuestionario que se asocian a las exigencias de esconder emociones, los indicadores de desarrollo de la figura 12 mostraron que la exposición de los trabajadores por departamento de la empresa Mantinni en un 6.7% son personas que están expuestas a situaciones más desfavorables, un 20% a una exposición intermedia y finalmente un 73.3% que se encontró en una exposición más favorable para la salud.

En las Figuras 9, 10, 11 y 12, se evidenció que los 4 indicadores de la dimensión exigencias psicológicas en el trabajo, varían dependiendo el nivel de exposición de los trabajadores en su área de trabajo o departamento donde realizaban sus labores. Estos hallazgos se presentan en color rojo cuando son más desfavorables para la salud, color amarillo cuando se encuentra en un término intermedio entre lo favorable y

desfavorable y el color verde cuando es más favorable para la salud. Asimismo, el indicador ritmo de trabajo con un porcentaje de (90%) se observó un nivel muy desfavorable para la salud en todos los departamentos (Administración, Logística, Comercial, Contabilidad, Alta Dirección, Outsourcing, Almacén, Distribución y Operaciones). En todos los departamentos el indicador ritmo de trabajo evidenciaron un alto riesgo por una excesiva carga laboral, alta intensidad del trabajo y tiempo insuficiente para la realización de las tareas y ejecución del trabajo. Asimismo, este factor se vincula a las actividades laborales donde el trabajador no cuenta con tiempo suficiente para realizar sus labores en el tiempo requerido. En el caso de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL. Si bien, existió planificación de tareas mensuales, estas cambian continuamente por la demanda del mercado, lo que es variable, lo que es un problema. Como aspectos intermedios tenemos al indicador exigencias cuantitativas (53.3%) que significa que los trabajadores mantienen un tiempo estándar en cuanto al trabajo. Asimismo como aspectos favorable tenemos el indicador de exigencias emocionales (53.3%) y exigencia de esconder emociones con un porcentaje a favor de (73,3%) que significa que los trabajadores no se encuentran expuestos a que se alteren sus emociones ante situaciones difíciles por comportamiento hostil de los clientes, usuarios y trabajadores de la empresa, ya sean superiores o del mismo rango y jerarquía independiente del departamento donde laboran, a excepción del departamento administrativo, logístico y almacén, donde se encontraron en una situación más desfavorable para la salud respecto al indicador de exigencias emocionales.

4.2.2 Conflicto Trabajo-Familia

Las exigencias psicológicas en el trabajo mostraron dos formas y dos enfoques para analizar, la primera sobre la cantidad de trabajo en base a un tiempo determinado por el empleador y segundo la insuficiencia de trabajo. El segundo enfoque sobre la ejecución del trabajo y como varía dependiendo de que si el trabajo se realiza para personas y con personas.

El Conflicto Trabajo – Familia, los trabajadores por la responsabilidad de realizar eficientemente su trabajo en el horario que le corresponde tienen conflictos con las obligaciones familiares. Para atender las dos responsabilidades tanto laborales como familiares se someten al doble esfuerzo de trabajo lo que genera estrés y malestar; siendo las mujeres las que sufren mayor conflicto por ser madres en su mayoría. Esta dimensión se presenta mediante la siguiente figura:

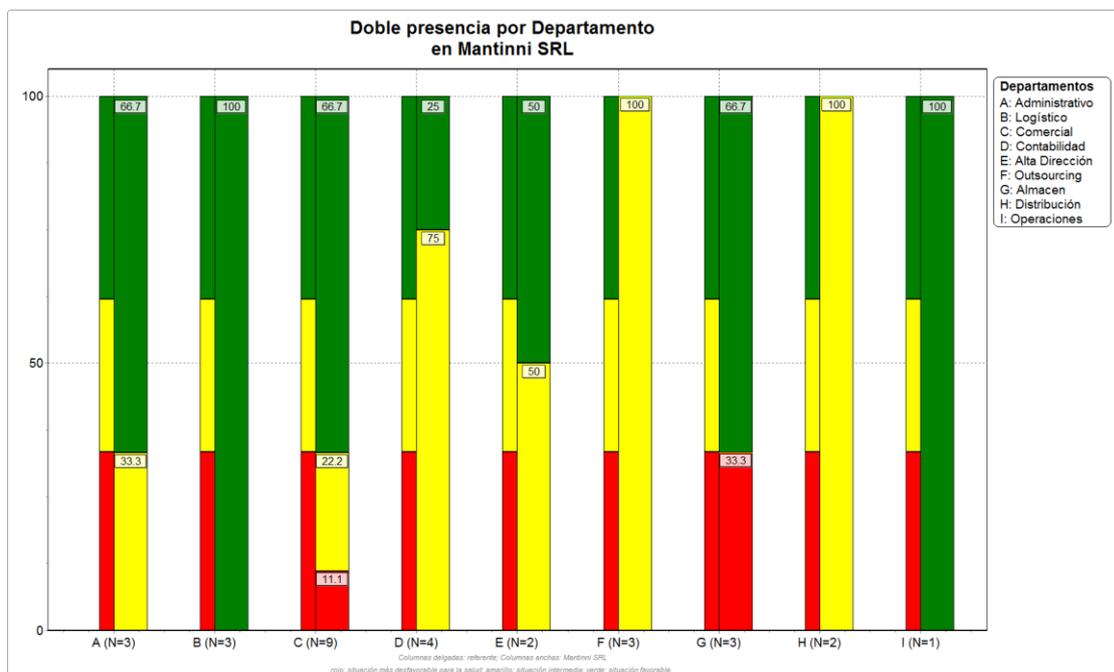


Figura 13. Doble presencia por departamento
 Fuente: Elaboración propia, extraído del Análisis del Cuestionario aplicado a los 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL

Respecto a las preguntas realizadas en el cuestionario que se asocian a la doble presencia, en los indicadores de desarrollo de la figura 13 mostró, que el riesgo de los trabajadores por área o departamento de la empresa Mantinni SRL, del total, un 6.7% son trabajadores expuestos a situaciones más adversas para la salud; un 40% son trabajadores expuestos a situación intermedia, y finalmente un 53.3% de trabajadores se encuentran en una exposición buena para la salud.

La figura 13, proyecta que el indicador doble presencia se encuentra en una situación muy favorable para la salud con un porcentaje de (53,3%) en todos los departamentos (Administración, Logística, Comercial, Contabilidad, Alta Dirección, Outsourcing, Almacén, Distribución y Operaciones), el único departamento donde se observó una situación intermedia es el departamento de Almacén, porque guarda relación con el indicador ritmo de trabajo donde coincidentemente se reportó que el departamento de Almacén está entre los 4 departamentos que registran mayores índices de exigencias y carga laboral por el nivel de trabajo; asimismo por la cantidad de trabajo y el poco tiempo que tienen para su ejecución. Esta situación se evidenció, en mayor medida, en la época de campaña donde el área comercial coloca mayor cantidad y diferentes órdenes de compra que muchas veces saturan y cargan con mayor trabajo al área de Almacén que no se da abasto. El grueso de tareas asignadas en este tiempo de campaña, se debe a los plazos de entrega de bienes estipulados en la orden de compra, las cuales al no cumplirse sufren penalidades. Esta situación ha generado que la empresa tenga que extender horarios de trabajo por la demanda, de 4 horas adicionales de lunes a sábado, y en ocasiones trabajan domingos. El tiempo adicional que dedican al trabajo es tiempo que dejan de compartir con sus familiares, donde

también hay tareas y responsabilidades en la esfera personal y los hijos fueron también afectados, lo que evidencia un conflicto de intereses entre el trabajo y el trabajo domésticas, lo que debió tratarse y proponer un punto de equilibrio entre los dos. Respecto a los otros departamentos que reportan niveles bajos e intermedios para esta dimensión, fueron aquellos departamentos que trabajaron con objetivos comunes en relación con el área de almacén, y evitaron la sobrecarga y facilitaron herramientas para menguar los niveles más desfavorables por el aumento de órdenes de compras ocasionado por el departamento de ventas.

4.2.3 Control sobre el Trabajo

El Control sobre el Trabajo es crucial para tener los cimientos del bienestar de la salud en el departamento donde trabajas. Para definirlo mejor se dividieron en 2 puntos; la anatomía del trabajador utilizada en el trabajo y de qué manera se pudo poner en práctica sus conocimientos en las actividades laborales que realiza. Toda esta dimensión guarda una alta concordancia con las posibilidades de desarrollo del trabajador en la realización a sus funciones. La dimensión está dividida en tres (3) indicadores que a continuación serán presentadas mediante las siguientes figuras:

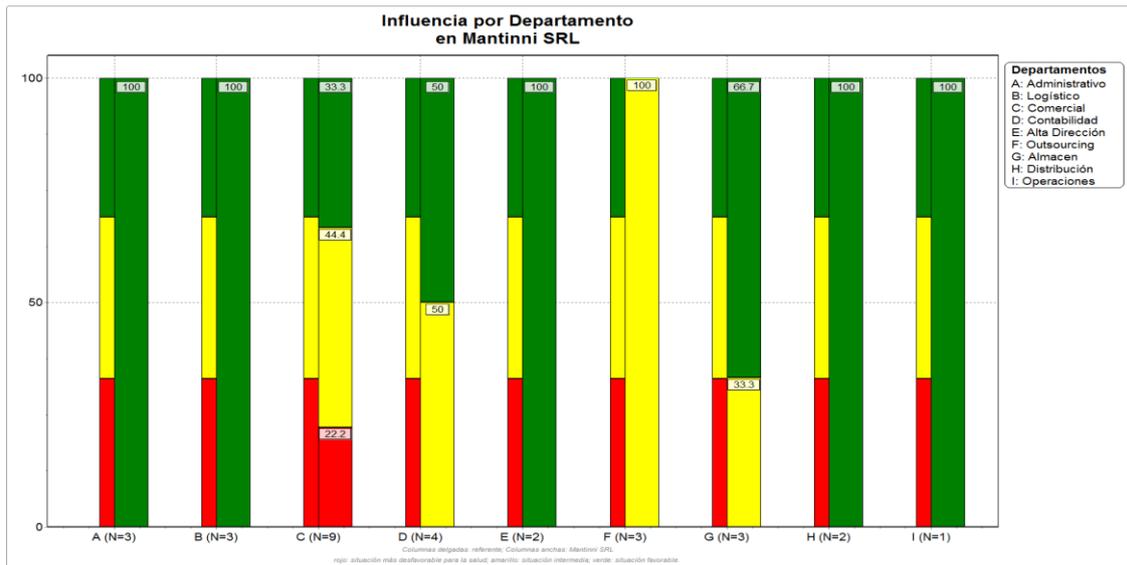


Figura 14. Influencia por departamento

Fuente: Elaboración propia, extraído del Análisis del Cuestionario aplicado a los 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL

Respecto a las preguntas realizadas en el cuestionario que se asocian a la influencia, en los indicadores de desarrollo de la figura 14 mostró, que la exposición de los trabajadores por departamento de la empresa Mantinni SRL en un 6.7% son personas que están expuestas a situaciones más desfavorables, un 33.3% a una exposición intermedia y finalmente un 60% que se encontró en una exposición más favorable para la salud.

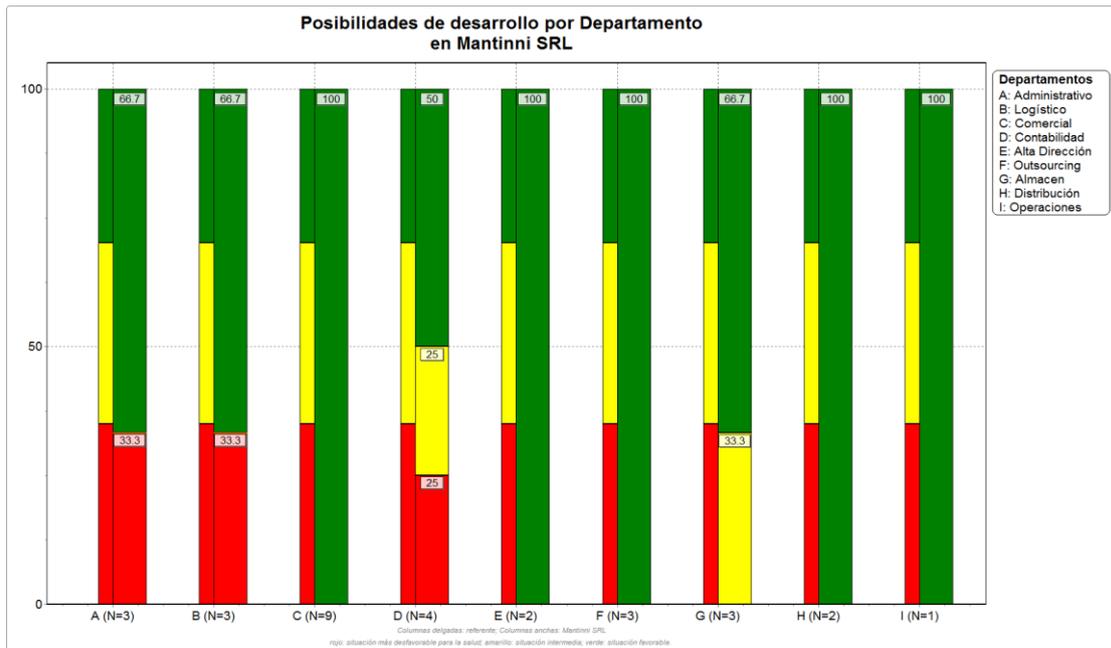


Figura 15. Posibilidad de desarrollo por departamento

Fuente: Elaboración propia, extraído del Análisis del Cuestionario aplicado a los 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL

Respecto a las preguntas realizadas en el cuestionario que se asocian a la posibilidad de desarrollo, en los indicadores de desarrollo de la figura 15 mostró, que la exposición de los trabajadores por departamento de la empresa Mantinni SRL en un 10% son personas que están expuestas a situaciones más desfavorables, un 6.7% a una exposición intermedia y finalmente un 83.3% que se encontró en una exposición más favorable para la salud.

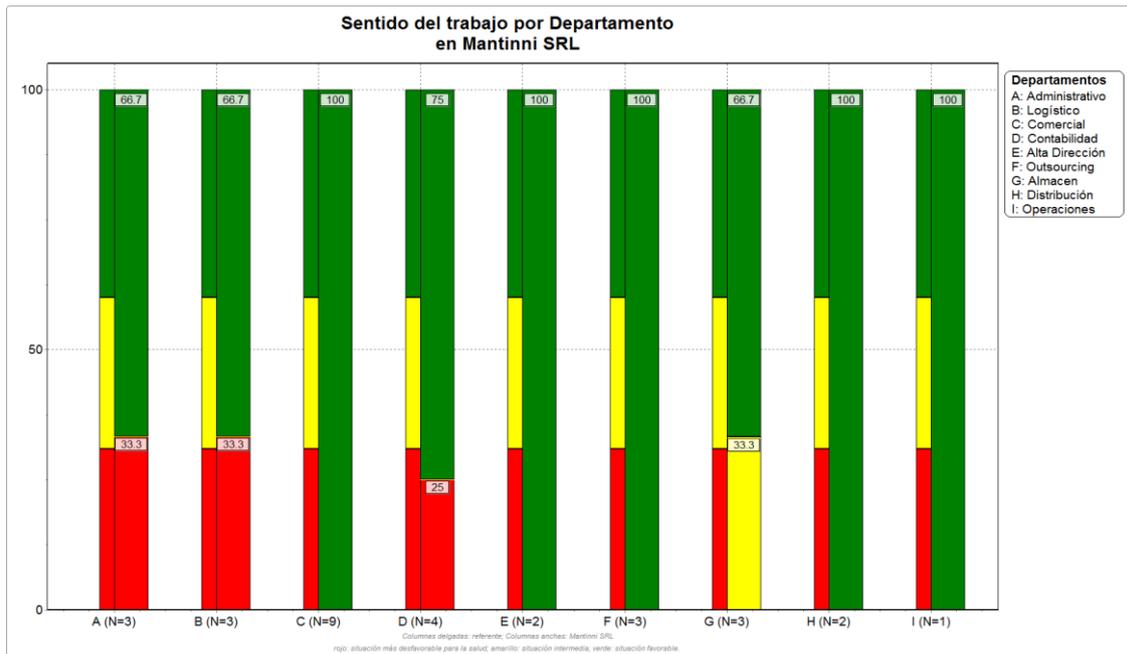


Figura 16. Sentido de trabajo por departamento
 Fuente: Elaboración propia, extraído del Análisis del Cuestionario aplicado a los 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL

Respecto a las preguntas realizadas en el cuestionario que se asocian al sentido de trabajo, en los indicadores de desarrollo de la figura 16 mostró, que la exposición de los trabajadores por departamento de la empresa Mantinni SRL en un 10% son personas que están expuestas a situaciones más desfavorables, un 3.3% a una exposición intermedia y finalmente un 86.7% que se encontró en una exposición más favorable para la salud.

En las figuras 14, 15 y 16. se evidenciaron que los resultados de la dimensión control sobre el trabajo que se analizó en base a indicadores de desarrollo que fueron evaluados por la dimensión del control sobre el trabajo en todos los departamentos (Administración, Logística, Comercial, Contabilidad, Alta Dirección, Outsourcing, Almacén, Distribución y Operaciones), en donde se pudo deducir que las tres indicadores se mantienen constantes y más favorables para la salud con influencia (60%), posibilidades de desarrollo (83.3%) y sentido de trabajo (86.7), sin embargo las

posibilidades de desarrollo y sentido de trabajo alcanzaron niveles de alto riesgo en 33.3% en los departamentos de administración y logística, lo cual fue resultado de que los trabajadores de dichos departamentos estuvieron inmersos a cambios intempestivos de acuerdo a como se estuvieron comportando en los mercado de bienes y servicios, así como también como se estuvo dando la tendencia de las nuevas tecnologías y leyes que generan nuevos objetivos organizacionales que se realizaron a corto, mediano o largo plazo, Así mismo, en estas áreas se pudo deducir que se estuvo reduciendo la autonomía del trabajador para decidir sobre el cómo va a desarrollar sus tareas, teniendo que acomodarse forzosamente a los nuevos retos de mercado y nueva tecnologías que estuvieron adaptando en la empresa, a diferencia de las otros departamentos que se pudo evidenciar en los indicadores de desarrollo tienen valores de medio y bajo riesgo.

4.2.4 Apoyo Social y Calidad de Liderazgo

El apoyo social y calidad de liderazgo en diferentes situaciones y formas en relación a la interrelación de los trabajadores al realizar las actividades laborales y como estas afectan positiva o negativamente la salud. Esta dimensión considera la relación entre trabajadores de las diferentes jerarquías y el componente emocional. Asimismo, el trabajo mostró que a los trabajadores se les asignó funciones claras con un pago adecuado, de lo contrario llega a ser perjudicial por las contradicciones laborales que ocasionan trastornos emocionales propios de estos factores de riesgo. La dimensión estuvo dividida en seis (6) indicadores que se presentaron mediante las siguientes figuras:

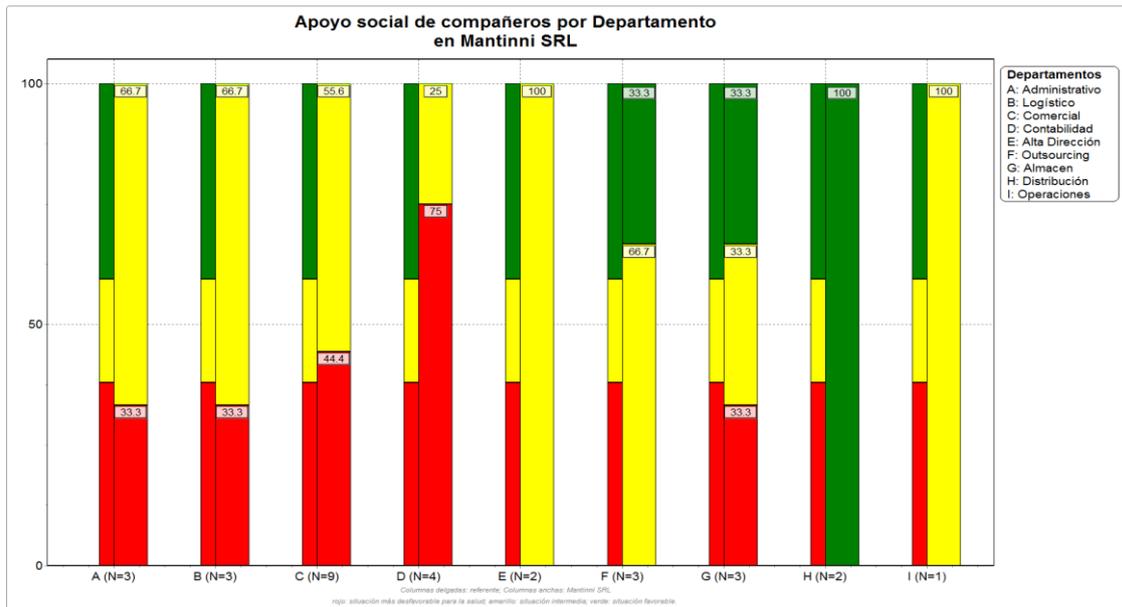


Figura 17. Apoyo social de los compañeros por departamento

Fuente: Elaboración propia, extraído del Análisis del Cuestionario aplicado a los 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL

Respecto a las preguntas que se realizaron en el cuestionario que se asocian al apoyo social de los compañeros, los indicadores de desarrollo de la figura 17 mostró, que la exposición de los trabajadores por departamento de la empresa Mantinni SRL en un 33.3% fueron personas que estuvieron expuestas a situaciones más desfavorables, un 53.3% a una exposición intermedia y finalmente un 13.3% que se encontraron en una exposición más favorable para la salud.

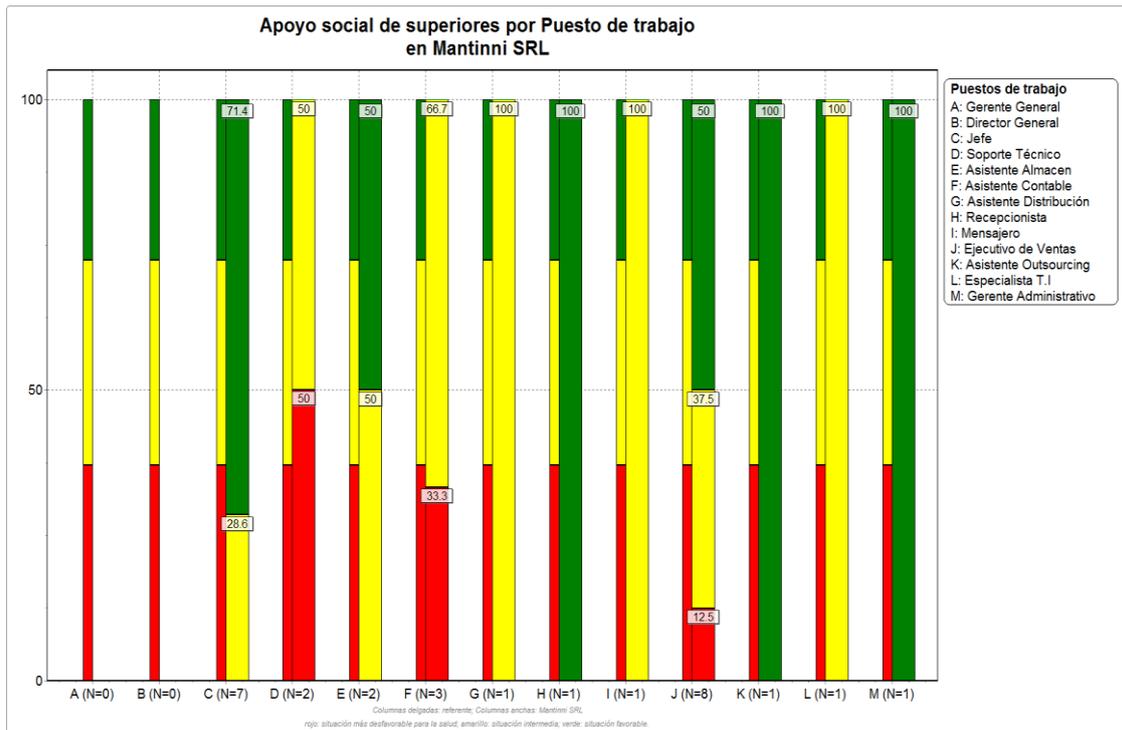


Figura 18. Apoyo social de superiores por puesto de trabajo
 Fuente: Elaboración propia, extraído del Análisis del Cuestionario aplicado a los 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL

Respecto a las preguntas realizadas en el cuestionario que se asocian al apoyo social de superiores, en los indicadores de desarrollo de la figura 18 mostró, que la exposición de los trabajadores por departamento de la empresa Mantinni SRL en un 10.7% son personas que estuvieron expuestas a situaciones más desfavorables, un 42.9% a una exposición intermedia y finalmente un 46.4% que se encontró en una exposición más favorable para la salud.

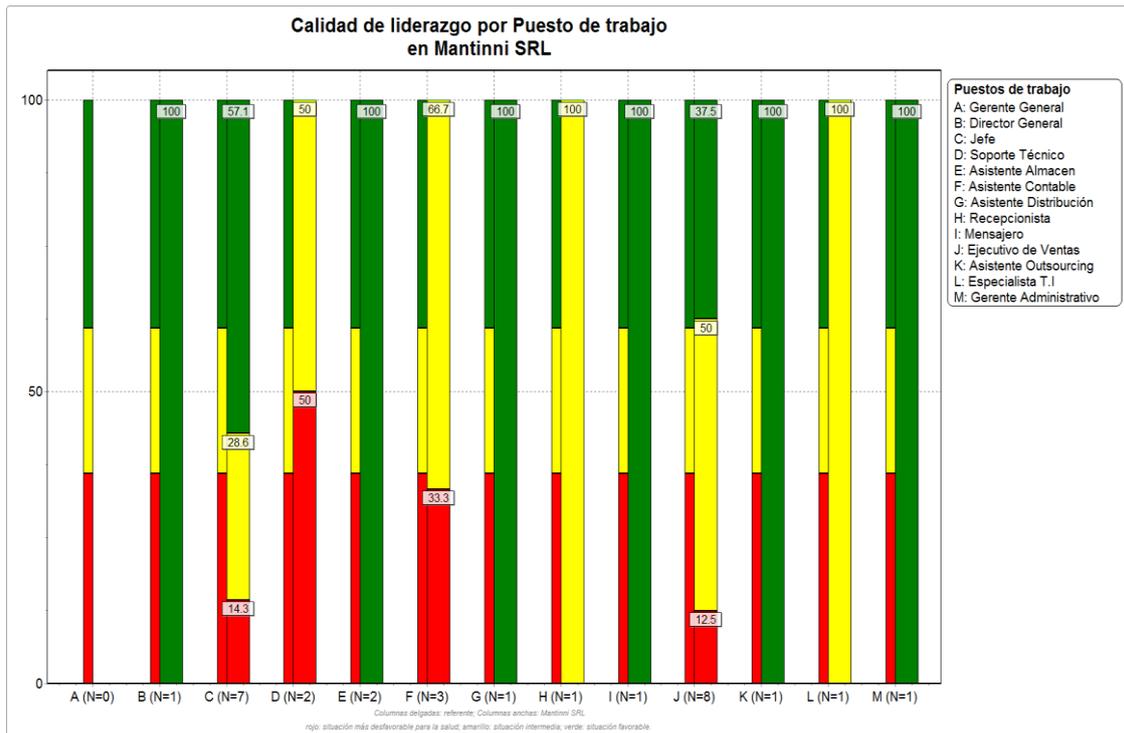


Figura 19. Calidad de liderazgo por puesto de trabajo

Fuente: Elaboración propia, extraído del Análisis del Cuestionario aplicado a los 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL

Respecto a las preguntas realizadas en el cuestionario que se asocian a la calidad de liderazgo, en los indicadores de desarrollo de la figura 19 mostró, que la exposición de los trabajadores por departamento de la empresa Mantinni SRL en un 13.8% son personas que estuvieron expuestas a situaciones más desfavorables, un 37.9% a una exposición intermedia y finalmente un 48.3% que se encontró en una exposición más favorable para la salud.

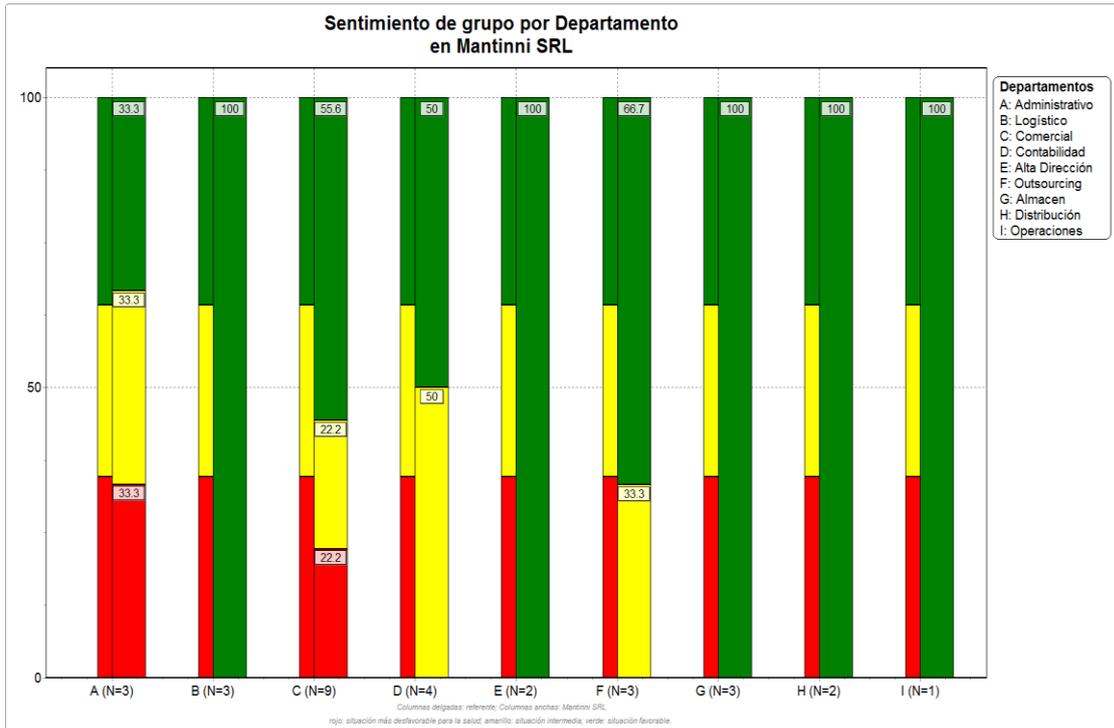


Figura 20. Sentimiento de Grupo por departamento
Fuente: Elaboración propia, extraído del Análisis del Cuestionario aplicado a los 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL

Respecto a las preguntas realizadas en el cuestionario que se asocian al sentimiento de grupo, en los indicadores de desarrollo de la figura 20 mostró, que la exposición de los trabajadores por departamento de la empresa Mantinni SRL en un 10% son personas que estuvieron expuestas a situaciones más desfavorables, un 20% a una exposición intermedia y finalmente un 70% que se encontró en una exposición más favorable para la salud.

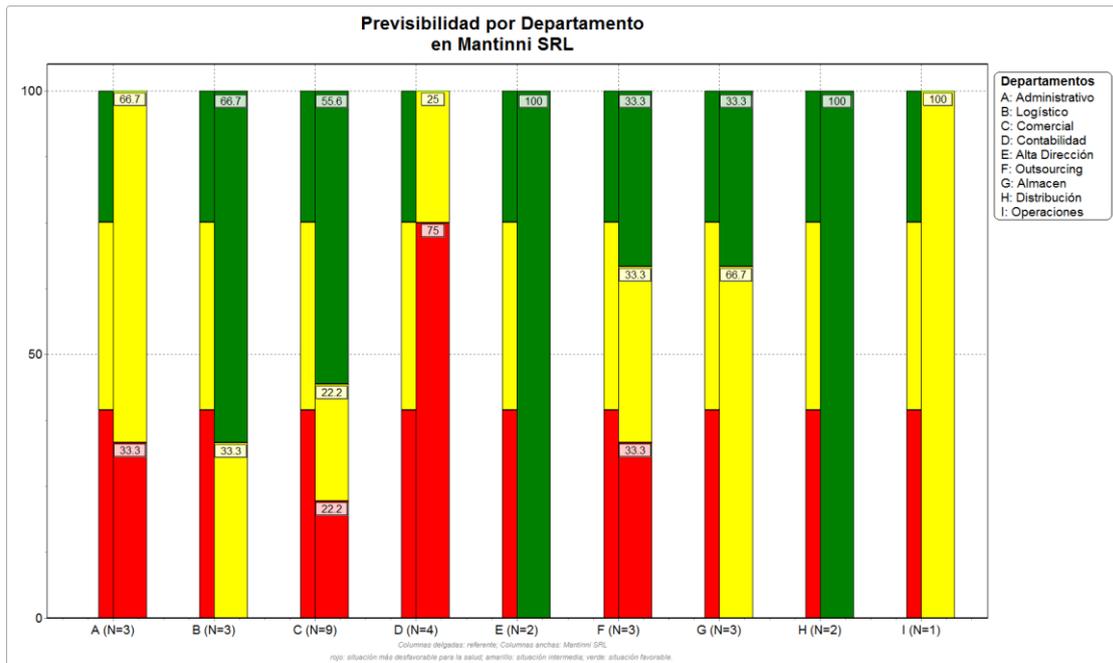


Figura 21. Previsibilidad por departamento
 Fuente: Elaboración propia, extraído del Análisis del Cuestionario aplicado a los 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL

Respecto a las preguntas realizadas en el cuestionario que se asocian a la previsibilidad, en los indicadores de desarrollo de la figura 21 mostró, que la exposición de los trabajadores por departamento de la empresa Mantinni SRL en un 23.3% son personas que estuvieron expuestas a situaciones más desfavorables, un 33.3% a una exposición intermedia y finalmente un 43.3% que se encontró en una exposición más favorable para la salud.

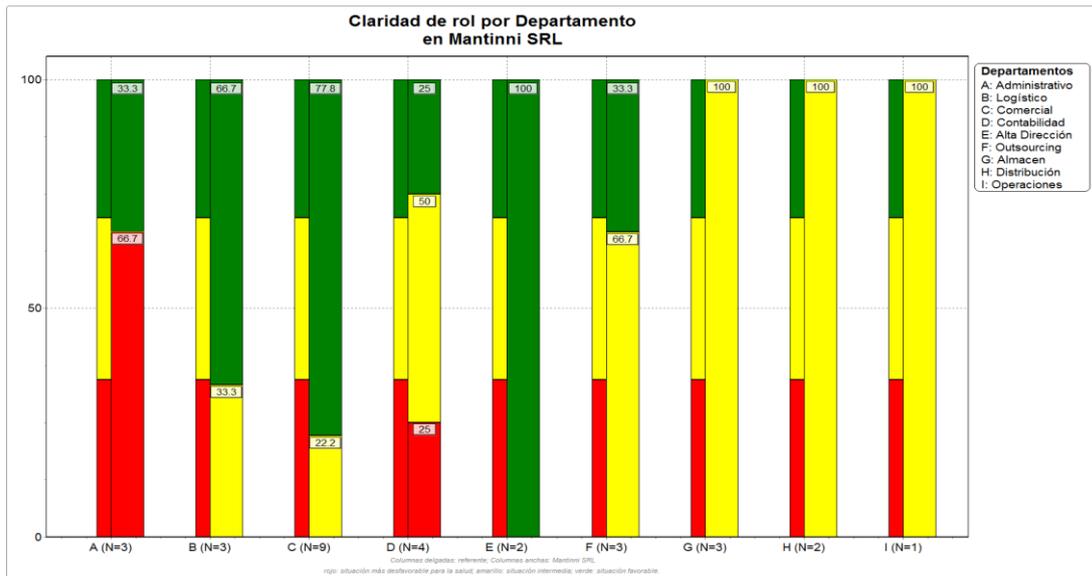


Figura 22. Claridad de rol por departamento

Fuente: Elaboración propia, extraído del Análisis del Cuestionario aplicado a los 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL

Respecto a las preguntas realizadas en el cuestionario que se asocian la claridad de rol, en los indicadores de desarrollo de la figura 22 mostró, que la exposición de los trabajadores por departamento de la empresa Mantinni SRL en un 10% son personas que están expuestas a situaciones más desfavorables, un 43.3% a una exposición intermedia y finalmente un 46.7% que se encontró en una exposición más favorable para la salud.

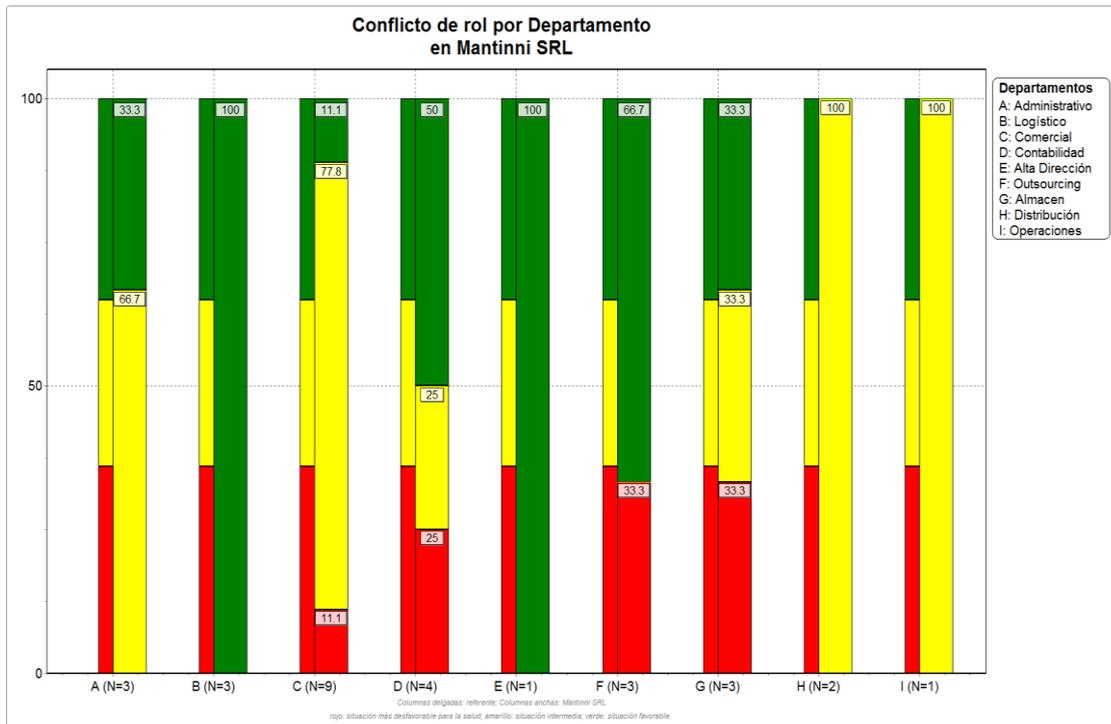


Figura 23. Conflicto de rol por departamento

Fuente: Elaboración propia, extraído del Análisis del Cuestionario aplicado a los 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL

Respecto a las preguntas realizadas en el cuestionario que se asocian al conflicto de rol, en los indicadores de desarrollo de la figura 23 mostró, que la exposición de los trabajadores por departamento de la empresa Mantinni SRL en un 13.8% son personas que están expuestas a situaciones más desfavorables, un 48.3% a una exposición intermedia y finalmente un 37.9% que se encuentra en una exposición más favorable para la salud.

En las figuras 17, 18, 19, 20, 21, 22 y 23 se evidenciaron que los resultados del grupo de dimensión apoyo social y calidad de liderazgo, se analizó en base a indicadores de desarrollo que fueron evaluados por la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo en todos los departamentos (Administración, Logística, Comercial, Contabilidad, Alta Dirección, Outsourcing, Almacén, Distribución y Operaciones), en donde los (7) siete

indicadores se mantuvieron constantes entre condiciones más favorables para la salud y condiciones intermedias. El apoyo social de los compañeros (53.3%) y conflicto de rol (48.3%) son los dos indicadores que se encontraron en nivel de exposición intermedia, existen algunos departamentos donde se alcanzaron niveles de alto riesgo, por ejemplo los departamentos comercial y contabilidad con 44.4% y 75% respectivamente para el primer indicador; resultando que los trabajadores de dichos departamentos no reciben ayuda necesaria de sus compañeros de las diferentes áreas para realizar de manera eficiente su labor, lo que mostró que no existe una adecuada gestión del personal en la empresa y ausencia de liderazgo en las áreas. Asimismo con los demás indicadores más favorables para la salud, el apoyo social de superiores (46.4%), calidad de liderazgo (48.3%), sentimiento de grupo (70%), previsibilidad (43.3%), claridad de rol (46.7%), es resultado de que los trabajadores de dichos departamentos recibieron apoyo adecuado de sus superiores y jefaturas, además de una adecuada inducción para la realización del trabajo independiente y en equipo, y mejor disposición en brindar información adecuada para que los trabajadores se adapten fácilmente a los a los cambios intempestivos en función a los objetivos de la empresa; a diferencia de las áreas de administración y contabilidad donde se diferencia de las otros departamentos porque los indicadores de desarrollo tuvieron valores más desfavorables para la salud.

4.2.5 Compensaciones del trabajo

La dimensión compensaciones de trabajo mostró el equilibrio entre la retribución que percibe un trabajador por su trabajo, la estabilidad laboral, la remuneración y la seguridad sobre las condiciones del trabajo, así como también identificar si existió brecha salarial entre género masculino y femenino en función a la

valoración de puesto con la finalidad de evitar trastornos emocionales propios de estos factores de riesgo. La dimensión estuvo dividida en tres (3) indicadores que fueron presentadas mediante las siguientes figuras:

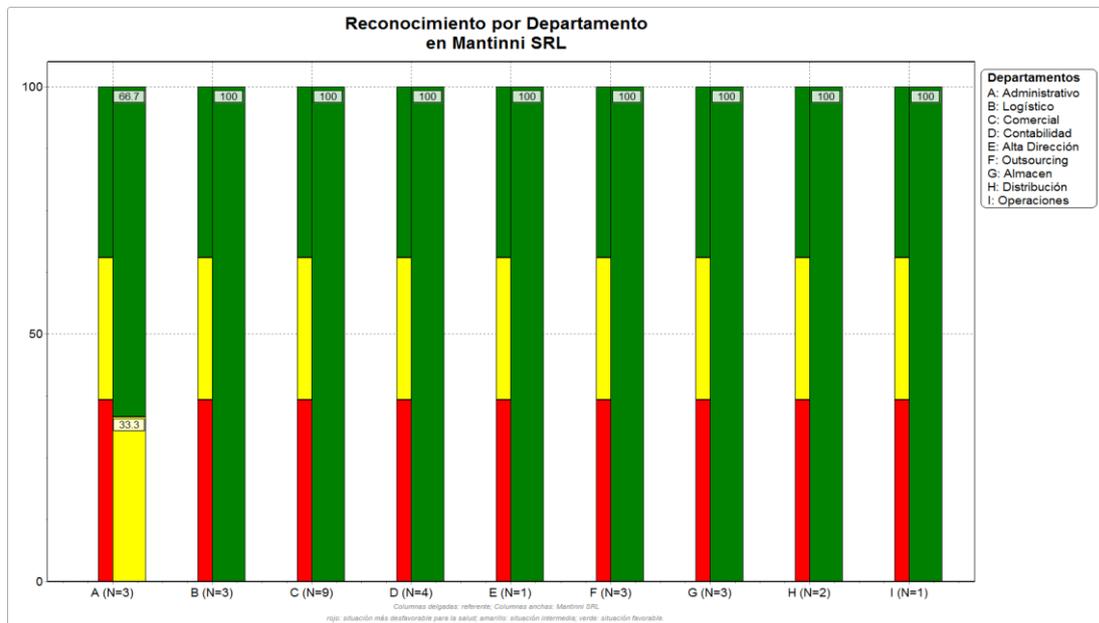


Figura 24. Reconocimiento por departamento
Fuente: Elaboración propia, extraído del Análisis del Cuestionario aplicado a los 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL

Respecto a las preguntas realizadas en el cuestionario que se asocian al reconocimiento, en los indicadores de desarrollo de la figura 24 mostró, que la exposición de los trabajadores por departamento de la empresa Mantinni SRL fue un 0% son personas que estuvieron expuestas a situaciones más desfavorables, un 3.4% a una exposición intermedia y finalmente un 96.6% que se encontró en una exposición más favorable para la salud.

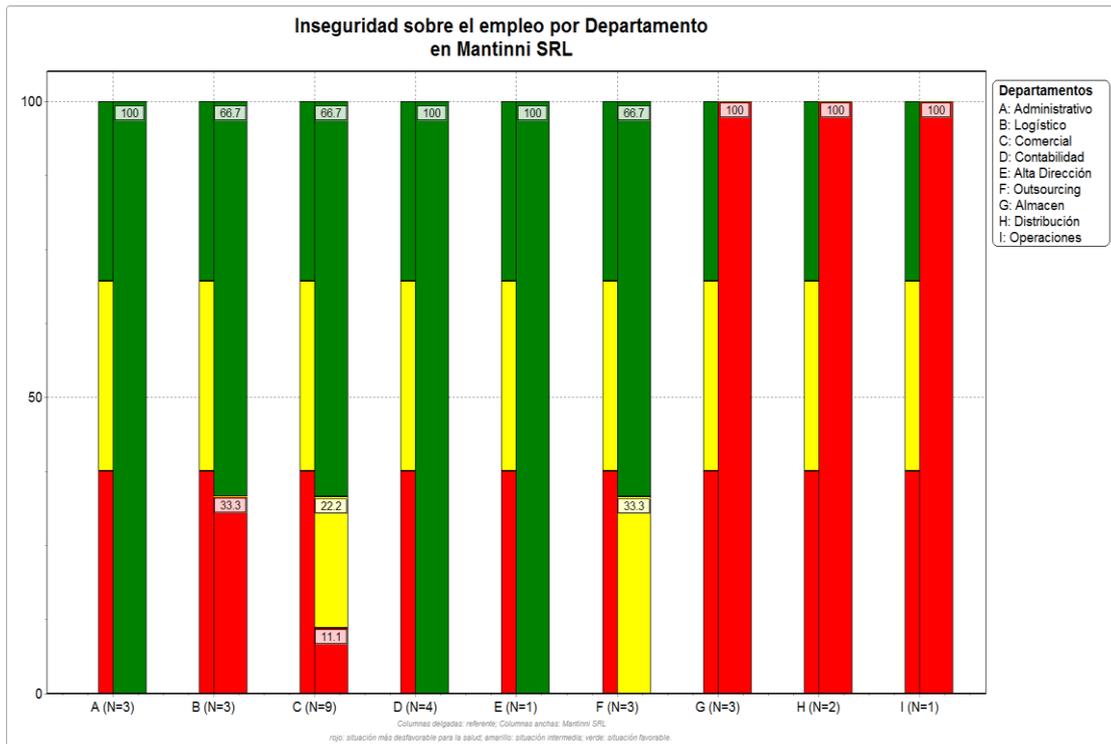


Figura 25. Inseguridad sobre el empleo por departamento

Fuente: Elaboración propia, extraído del Análisis del Cuestionario aplicado a los 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL

Respecto a las preguntas realizadas en el cuestionario que se asocian a la inseguridad sobre el empleo, en los indicadores de desarrollo de la figura 25 mostró, que la exposición de los trabajadores por departamento de la empresa Mantinni SRL en un 27.6% fueron personas que estuvieron expuestas a situaciones más desfavorables, un 10.3% a una exposición intermedia y finalmente un 62.1% que se encontró en una exposición más favorable para la salud.

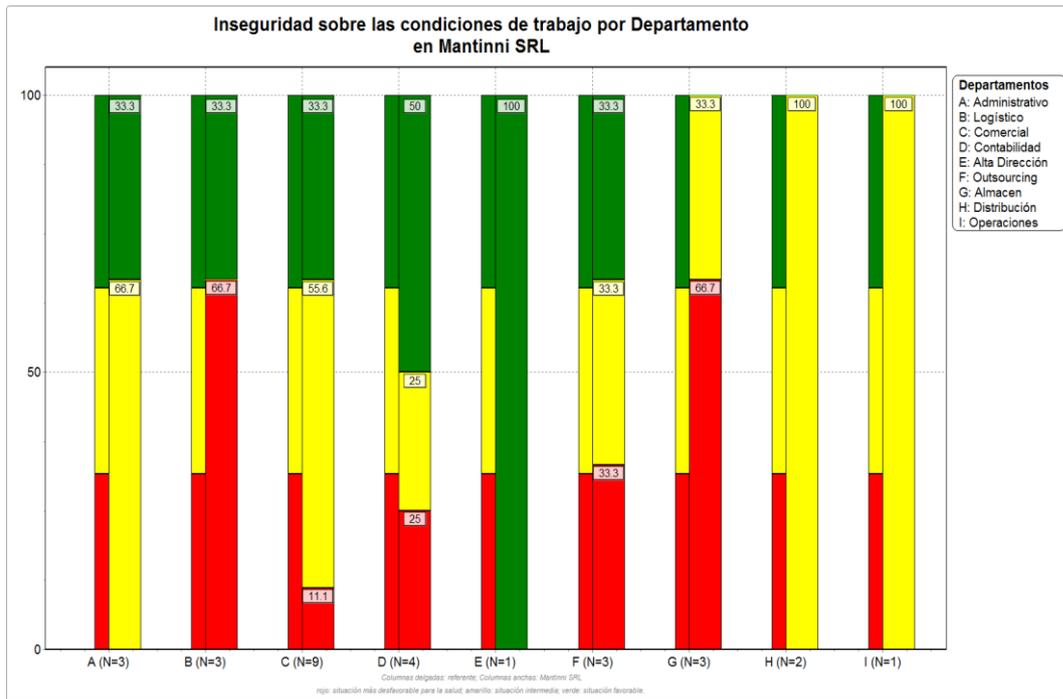


Figura 26. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo por departamento
 Fuente: Elaboración propia, extraído del Análisis del Cuestionario aplicado a los 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL

Respecto a las preguntas realizadas en el cuestionario que se asocian a la inseguridad sobre las condiciones de trabajo, en los indicadores de desarrollo de la figura 26 mostró, que la exposición de los trabajadores por departamento de la empresa Mantinni SRL en un 24.1% son personas que estuvieron expuestas a situaciones más desfavorables, un 44.8% a una exposición intermedia y finalmente un 31% que se encontró en una exposición más favorable para la salud.

Las figuras 24, 25 y 26 exponen los resultados de la dimensión compensaciones de trabajo en base a la evaluación de tres (3) indicadores de desarrollo que fueron el reconocimiento, inseguridad sobre el empleo e inseguridad sobre las condiciones de trabajo en todos los departamentos (Administración, Logística, Comercial, Contabilidad, Alta Dirección, Outsourcing, Almacén, Distribución y Operaciones), donde se deduce que las (2) dos indicadores se mantienen entre las condiciones más favorables para la salud,

pero una se encuentra en condiciones intermedias. En donde reconocimiento (96.6%), inseguridad sobre el empleo (62.1%) fueron las más favorables para la salud, pero el indicador inseguridad sobre las condiciones de trabajo (44.8%) se encuentra en nivel de exposición intermedia. En estas últimas, existen algunos departamentos donde alcanzaron niveles de alto riesgo como por ejemplo el departamento logístico, outsourcing y almacén con 66.7%, 33.3% y 66.7% respectivamente, cuyos trabajadores no tienen bien definidas las actividades que se realizaban en sus funciones, además no tienen seguridad sobre el vínculo contractual. Asimismo, los demás indicadores más favorables para la salud arrojó como resultado contundente que los trabajadores de dichos departamentos si tienen estabilidad laboral sin incertidumbre en el trabajo y las funciones que se realiza; además existe un adecuado reconocimiento de la labor que ejerce el personal de todas las áreas de la empresa debido a la política que la empresa ejerce sobre trabajador como el activo más importante, fomentando incentivos laborales para motivarlos y reconocer su operatividad y trabajo, evitando con ello correr riesgos de sufrir trastornos emocionales a causa de estos factores.

4.2.6 Capital social

La dimensión capital social mostró las buenas prácticas en la empresa en base a la existencia de políticas de justicia organizativa en la cual unos trabajadores en cualquier orden jerárquico tienen recursos colectivos para la resolución de problemas por el trabajo que realizan, con la finalidad de fortalecer las relaciones que los vincula y disminuir los factores de riesgo para la salud en su ambiente laboral. La dimensión estuvo dividida en dos (2) indicadores que fueron presentadas mediante las siguientes figuras:

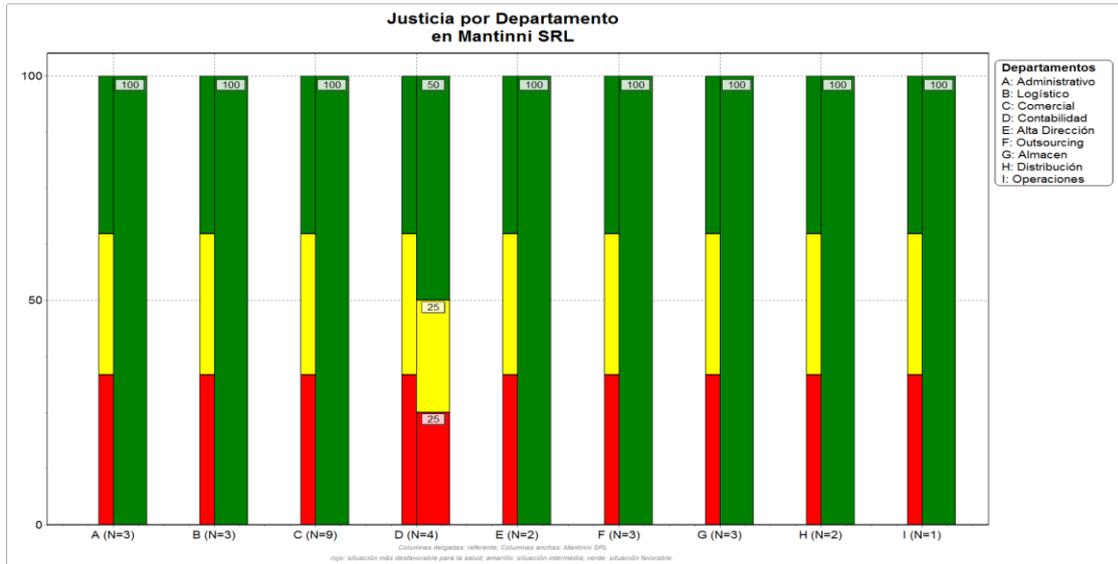


Figura 27. Justicia por departamento

Fuente: Elaboración propia, extraído del Análisis del Cuestionario aplicado a los 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL

Respecto a las preguntas realizadas en el cuestionario que se asocian a la justicia, en los indicadores de desarrollo de la figura 27 mostró, que la exposición de los trabajadores por departamento de la empresa Mantinni SRL en un 3.3% son personas que estuvieron expuestas a situaciones más desfavorables, un 3.3% a una exposición intermedia y finalmente un 93.3% que se encontró en una exposición más favorable para la salud.

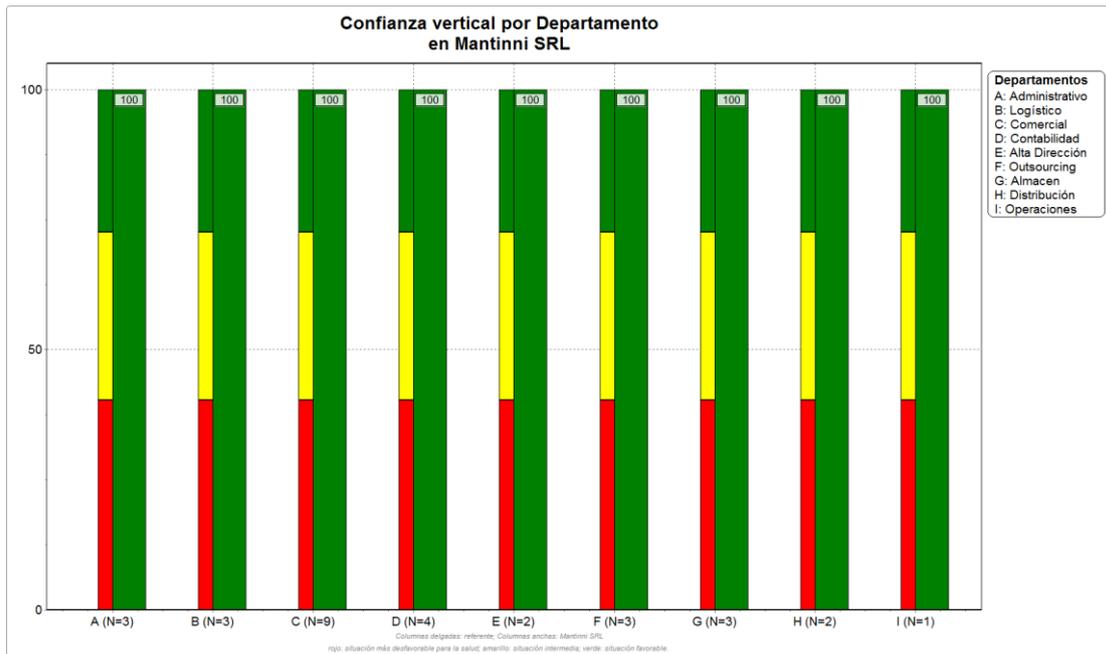


Figura 28. Confianza vertical

Fuente: Elaboración propia, extraído del Análisis del Cuestionario aplicado a los 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL

Respecto a las preguntas realizadas en el cuestionario que se asocian a la confianza vertical. en los indicadores de desarrollo de la figura 28 mostró, que la exposición de los trabajadores por departamento de la empresa Mantinni SRL fue un 0% son personas que estuvieron expuestas a situaciones más desfavorables, un 0% a una exposición intermedia y finalmente un 100% que se encontró en una exposición más favorable para la salud.

En la figura 27 y 28 se apreció que los niveles que se encuentran fueron más favorables para la salud de los trabajadores en el indicador justicia (93,3%) y confianza vertical (100%) tiene una base de indicadores de desarrollo positivo donde fueron evaluados cada uno de los departamentos encontrándose todos de color verde, (2) dos indicadores se mantienen en las condiciones más favorables para la salud sin manifestar ningún riesgo para la salud, concluyendo que la empresa cuenta con medidas adecuadas

para el trato con equidad en base a la participación y ética laboral, considerando que todos son iguales y existe arbitrariedad. Además, la empresa denota una fuerte cultura organizacional donde la política es de no aprovechar la jerarquía que se tiene, promueve una relación de igualdad en todos los departamentos de la empresa, sin manejar ninguna ventaja en el trato justo o al nivel remunerativo, lo que se definió como justicia organizacional.

4.3 Análisis de los indicadores de riesgos psicosociales localizados en los departamentos de la empresa Mantinni SRL

	Exigencias cuantitativas	Ritmo de trabajo	Exigencias emocionales	Exigencias de esconder emociones	Doble presencia	Influencia	Posibilidades de desarrollo	Sentido del trabajo	Claridad de rol	Conflicto de rol	Apoyo social de compañeros	Sentimiento de grupo	Apoyo social de superiores	Calidad de liderazgo	Previsibilidad	Reconocimiento	Inseguridad sobre el empleo	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Confianza vertical	Justicia
Administrativo	Yellow	Red	Yellow	Green	Green	Green	Green	Green	Red	Yellow	Red	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Green	Green	Yellow	Green	Green
Logístico	Green	Red	Red	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Yellow	Green	Green
Comercial	Yellow	Red	Green	Green	Green	Yellow	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Yellow	Green	Green
Contabilidad	Yellow	Red	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Red	Green	Green	Green	Red	Green	Green	Green	Green	Green
Alta Dirección	Yellow	Red	Yellow	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
Outsourcing	Green	Red	Green	Green	Yellow	Yellow	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Red	Green	Green	Red	Green	Green
Almacén	Yellow	Red	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Red	Red	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Red	Red	Green	Green
Distribución	Yellow	Red	Green	Red	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Red	Yellow	Green	Green
Operaciones	Yellow	Red	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Red	Yellow	Green	Green

Figura 29. Riesgos psicosociales por departamento
Fuente: Elaboración propia, extraído del Análisis del Cuestionario aplicado a los 30 trabajadores de la empresa Mantinni SRL

La figura 29 mostró los indicadores de riesgos psicosociales localizados en los departamentos de la empresa Mantinni identificando el nivel de exposición en que se

encontraron. También, la tabla muestra (3) tres tipos de colores verde es el nivel de exposición más favorable para la salud, amarillo con el nivel de exposición psicosocial intermedio y rojo con el nivel de exposición más desfavorable para la salud, este último se clasificó por cada departamento de la empresa Mantinni SRL.

A. Administrativo:

Ritmo de trabajo (66.7%)

Claridad de rol (66.7%)

Sentimiento de Grupo (33.3%)

B. Logístico

Ritmo de trabajo (100%)

Exigencias emocionales (66.7%)

Inseguridad sobre las condiciones de trabajo (66.7%)

C. Comercial

Ritmo de trabajo (100%)

D. Contabilidad

Ritmo de trabajo (75%)

Apoyo social de compañeros (75%)

Previsibilidad (75%)

E. Alta dirección

Ritmo de trabajo (50%)

F. Outsourcing

Ritmo de trabajo (100%)

Inseguridad sobre las condiciones de trabajo (33.3%)

Previsibilidad (33.3%)

G. Almacén

Ritmo de trabajo (100%)

Inseguridad sobre el empleo (100%)

Inseguridad sobre las condiciones de trabajo (66.7%)

Apoyo social de compañeros (33.3%)

Conflicto de rol (33.3%)

H. Distribución

Ritmo de trabajo (100%)

Inseguridad sobre el empleo (100%)

Exigencia de esconder emociones (100%)

I. Operaciones

Ritmo de trabajo (100%)

Inseguridad sobre el empleo (100%)

Los datos conseguidos en la gráfica de riesgos psicosociales localizados por departamento, mostraron que el indicador ritmo de trabajo es la más desfavorable en todos los departamentos de la empresa Mantinni SRL, (Administración, Logística, Comercial, Contabilidad, Alta Dirección, Outsourcing, Almacén, Distribución y Operaciones) por diversos factores: carga laboral excesiva de trabajo, tiempo que disponen los trabajadores para realizar sus labores, y por el nivel de concentración que requieren para realizar una labor eficiente. Asimismo, el departamento de administración estuvo expuesto a condiciones más desfavorables para la salud en el indicador claridad de rol y sentimiento de grupo, debido a que las funciones y tareas no eran claras, adicionalmente el sentimiento de ser aceptado por el grupo laboral donde se pertenece y la falta de integración de los trabajadores del área de administración no

favorecieron a la salud de los trabajadores. Por otro lado, en el departamento de Logística, Outsourcing y Almacén se encontró un nivel elevado de inseguridad sobre condiciones de trabajo por la preocupación que generan los cambios intempestivos en las tareas que realizan, por el cambio de horarios y cambios en el salario por la coyuntura económica y política. En el departamento de logística, en las jornadas más elevadas de trabajo, mostró una mayor exposición de exigencias emocionales que generó un alto grado de estrés en los trabajadores. El departamento de contabilidad y outsourcing tuvieron un alto grado de exposición en el indicador previsibilidad que reflejó la ausencia de información y la falta de información idónea para la realización de las tareas cotidianas, asimismo en el departamento de contabilidad y almacén, el indicador apoyo social entre compañeros se encontró en un nivel de exposición más desfavorable para la salud, debido a la falta de sentido de colaboración y apoyo entre compañeros del entorno laboral. Finalmente, el departamento de almacén, distribución y operaciones tuvo un nivel de exposición más desfavorable para la salud el indicador inseguridad sobre el empleo por la falta de estabilidad laboral, lo que generó una inestabilidad emocional en los trabajadores que necesitaban estabilidad para sustentar sus obligaciones financieras. Asimismo, en el departamento de almacén hubo una alta exposición del indicador conflicto de rol, por las condiciones de seguridad que el trabajador considera que no cumplen las condiciones ni la ética laboral por el conflicto de interés entre departamentos. Finalmente, el departamento de distribución tuvo los niveles más desfavorables para la salud en el indicador exigencia de esconder emociones, por mantener una apariencia neutral y feliz a pesar de encontrarse cansados o inconformes con su labor debido al ser los que representan a la empresa y como son

la cara visual del empleador no tiene autonomía sobre sus sentimientos y realizaban sus tareas por la relación directa con el usuario final.

CAPITULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusiones

Respecto a otros autores:

Se discutió y corroboró los resultados del capítulo IV referido al procesamiento de datos, contrastándolos con los antecedentes de la investigación y el marco teórico del capítulo II; se rescataron los antecedentes de la investigación nacionales e internacionales, y es como sigue:

Astuhuaman (2018) concluye que para analizar los riesgos psicosociales de los trabajadores de la empresa Tecnomin Data, se debe tomar en cuenta el marco legal en cumplimiento a la Ley de seguridad y salud en el trabajo N°29783 para exponer los resultados de los riesgos psicosociales basados en el método Copsoq Iastas 21.

De la investigación se desprende que la empresa Mantinni SRL, buscó disminuir los riesgos psicosociales más desfavorables, con actividades y programas preventivos a criterio propio; por lo que se considera de alta importancia realizar el cuestionario COPSOQ Iastas - 21 actualizado y basado en una nueva versión del instrumento de recolección de datos, para tomar en cuenta las últimas normas internacionales y normas legales obligatorias que deben de cumplir todas las empresas en el Perú en concordancia a la ley de seguridad y salud en el trabajo, Ley N°29783.

Muñoz (2017) concluye que los factores personales, relacionados a las malas condiciones Psicosociales, afectan el comportamiento en el trabajo. Se estima que más del 96% son la causa indirecta de accidentes, y uno de los factores contribuyentes de estos son los Riesgos Psicosociales.

De la investigación se determina que la empresa Mantinni SRL, no cuenta con un análisis de la exposición de los riesgos psicosociales de sus trabajadores basados en el plan de SST, es decir no considera que los altos niveles de riesgos psicosociales son causantes de accidentes y enfermedades de su institución.

Fernández (2018) concluye que la implementación de un plan de seguridad y salud ocupacional en la empresa genera un mayor beneficio, además lo más importante es que reduce las condiciones inseguras a los que se encontraban expuestos los trabajadores, también se pudo lograr un ahorro en las multas y sobre todo disminuir de accidentes laborales.

De la investigación se determina que la empresa Mantinni SRL, a pesar de que tiene implementado el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, no lo aplica eficientemente en su propósito, lo aplica más como una obligación o exigencia normativa que por un enfoque de beneficio económico y ahorro a través de las buenas prácticas de gestión de riesgos laborales.

Blakman (2014) concluye que la idea era contribuir a resolver el problema desde la acción, aportando a los psicólogos de las empresas, médicos, responsables de seguridad industrial y a los trabajadores, una información actual y clara sobre los riesgos de carácter psicosocial inherentes a sus puestos, que les permitiría conocer y aplicar medidas para mejorar su salud.

De la investigación se determina que la empresa Mantinni SRL, a través del Manual COPSOQ ISTAS-21 de riesgos psicosociales, se ajusta al ejemplo dado por el tesista, quien manifiesta que por prolongadas horas de trabajo se generaba cansancio en los choferes y conductores de la empresa Mamut Andino, dando como resultado

volcaduras; al igual se identificó estos riesgos psicosociales a los trabajadores de la empresa Mantinni SRL, en las labores operativas que desempeña en los departamentos.

Granoble (2018) concluye que utilizando la metodología de identificación y evaluación de Riesgos Laborales ISTAS21, promueve el control de posibles riesgos psicosociales y a través de ello plantea mejoras, para identificar y prevenir riesgos asociados a las tareas rutinarias, adicionalmente para elaborar un cronograma de capacitaciones y de esta manera fomentar la cultura de prevención en los trabajadores impulsada por el liderazgo de la alta dirección.

De la investigación se determina que la empresa Mantinni SRL, a través del análisis de los riesgos psicosociales a través del Manual COPSOQ ISTAS-21, puede concientizar a sus trabajadores en el tema de riesgos psicosociales, prevenirlos a través de capacitaciones y mejorar la cultura de prevención y debido control de Riesgos Laborales de la Empresa.

Badillo y Jumbo (2015) concluyen que los horarios de trabajo, la carga laboral, las relaciones con sus compañeros, el clima y la interacción de trabajo-familia son factores de riesgo psicosocial que producen estrés, ocasionan en algunos casos afecciones digestivas, cardíacas, etc. Aunque no parezca estos riesgos determinan mayores enfermedades profesionales que las mismas lesiones físicas en las empresas, siendo los causantes de descuidos, preocupaciones y hasta accidentes laborales.

De la investigación se determina que la empresa Mantinni SRL, no cuenta con un área especializada en evaluación de riesgos psicosociales, por esta razón sus trabajadores están expuestos a sufrir de estrés severo que puede manifestarse en enfermedades ocupacionales, afecciones digestivas, cardíacas y accidentes laborales.

Ramírez et al. (2015) concluye que el grupo de conductores de servicio público de la empresa COLVIAJES S.A requieren de un redireccionamiento acompañados de programas preventivos en las áreas más afectadas para que vuelvan a motivarse y mantengan el compromiso que la empresa tiene con sus trabajadores, de evitar malestar entre sus trabajadores, y también perder productividad en las funciones que realizan.

De la investigación se determina que la empresa Mantinni SRL, no tiene ningún compromiso de prevención de salud psicológica con sus trabajadores, estrategia que debe aplicar para que los trabajadores sientan la protección y vean que la empresa se preocupa por su bienestar, y en consecuencia se identifiquen más con la organización y mejoren su desempeño laboral.

5.2 Conclusiones

Respecto a los objetivos podemos concluir que:

Respecto al objetivo específico N.º1 se colige que la dimensión exigencias psicosociales en el trabajo tiene niveles desfavorables para la salud en algunos departamentos porque hay un alto nivel de exposición de riesgos psicosociales en la mayoría de departamentos de la empresa. El trabajo arrojó valores desfavorables para la salud en el indicador ritmo de trabajo y en algunas exigencias en menor proporción, lo que evidencia que el indicador exigencias psicológicas en el trabajo tiene un valor alto a consecuencia de excesiva carga laboral, así como también la mala distribución del tiempo que disponen los trabajadores para realizar sus actividades, además en algunas

áreas los trabajadores a pesar de su incomodidad deben actuar de manera neutral escondiendo sus emociones.

Respecto al objetivo específico N.º 2 se colige que la dimensión conflicto trabajo-familia no tiene niveles desfavorables para la salud porque hay un adecuado manejo de carga del trabajo y la carga familiar, el tiempo que se dedican los trabajadores al realizar estas actividades no se perjudican entre sí. Finalmente debido a que los valores son favorables, se entiende que en la empresa hubo un adecuado ordenamiento de los horarios de la jornada laboral que brinda suficiente autonomía a los trabajadores por departamento para que puedan adaptar sus exigencias familiares con las laborales.

Respecto al objetivo específico N.º 3 se colige que los riesgos psicosociales que se encuentran dentro de la dimensión control sobre el trabajo no tienen niveles de altos que perjudiquen a la salud de los trabajadores. Finalmente debido a que los valores son favorables se pudo mencionar que los trabajadores tienen independencia y decisión sobre las actividades que realizaban en sus labores, así como también existe una cultura de independencia de los trabajadores donde se les permite poner en práctica sus conocimientos de la manera que ellos consideran apropiada plasmando todas sus habilidades y experiencias en las actividades que realizan. Asimismo, los trabajadores por departamento le encuentran sentido a la labor que realizan independiente de los ingresos que perciben dándole un peso y grado de utilidad a la actividad que realizan, porque subjetivamente resulta positivo para su vida cotidiana independiente del trabajo que se realiza.

Respecto al objetivo específico N.º 4 se colige que la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo tiene niveles desfavorables para la salud en algunos departamentos

debido a que en estos departamentos se presentó ausencia de información y no se encuentra la información adecuada en el tiempo requerido para poder realizar las actividades, así como también no cuenta con información idónea lo que dificultó la adaptación a los cambios a nuevas tecnologías. Además, algunos departamentos no tienen objetivos definidos, hay poca comunicación con el personal, hay conflicto de intereses de sus valores, finalmente por falta de una metodología de trabajo adecuada que fomente la unión y compañerismo y en muchas ocasiones resulta perjudicial al momento de realizarse cierres de campaña donde la se evita trabajar en equipo o relacionarse con el compañero por trabajar de manera aislada.

Respecto al objetivo específico N.º 5 se colige que la dimensión compensación del trabajo tiene niveles desfavorables para la salud en algunos departamentos debido a que en estos departamentos no existe seguridad en la renovación de contratos y esto se debió a que las relaciones contractuales son temporales y la rotación es muy alta; lo que genera angustia cuando hay renovación de contratos, por otro lado las condiciones de trabajo no son adecuadas y se evidenció no solo en el ámbito contractual, sino también en la infraestructura, ambiente laboral, cultura organizacional, lo que generó niveles de alto riesgo para la salud.

Respecto al objetivo N.º 6 se colige que la dimensión capital social no tiene niveles perjudiciales para la salud. A raíz de esto se pudo mencionar que los trabajadores son tratados con respeto y equidad al momento de realizar sus actividades laborales y fuera de ellas, además no existe arbitrariedad en las decisiones que toma la alta dirección y jefaturas, es decir hubo seguridad que los empleadores actuaran de forma adecuada, porque tienen igualdad de condiciones Finalmente, se evidenció que

la empresa tiene políticas sólidas y sistemas de gestión que respaldan las buenas prácticas de gestión que da como resultado una eficiente cultura organizacional.

5.3 Recomendaciones

En primer lugar, se recomienda a la empresa Mantinni SRL, adecuar y tomar medidas correctivas a las necesidades laborales de sus trabajadores referente a la dimensión exigencias psicológicas en el trabajo que presentan los trabajadores, debido a que se ha demostrado que tienen mayor repercusión negativa en la prevalencia de la exposición a riesgos psicosociales en los departamentos: Administración, Logística, Comercial, Contabilidad, Alta Dirección, Outsourcing, Almacén, Distribución y Operaciones.

En segundo lugar, se recomienda tomar en consideración los resultados de los riesgos relacionados a los conflictos entre trabajo-familia que presentan los trabajadores de la empresa Mantinni SRL, a partir del plan de seguridad y salud durante el año 2019, debido a que se ha demostrado que el indicador doble presencia tiene repercusión directa en la dimensión y cualquier conflicto de interés en lo familiar y laboral puede afectar en su rendimiento.

En tercer lugar, se plantea como solución que la empresa mejore sus medidas correctivas, para que los departamentos eviten riesgos psicosociales con referencia a la dimensión control sobre el trabajo, reforzando las políticas de control de actividades e independencia laboral sugiriendo que la empresa monitoree el trabajo realizado enfocando el desarrollo a resultados que cumplan con los objetivos plasmados a mediano o largo plazo.

En cuarto lugar, se recomienda que la empresa Mantinni SRL, realice monitoreos ocupacionales de riesgos psicosociales y capacitaciones de factores de riesgos psicosociales tomando en cuenta y consideración a la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo con un alto riesgo encontrados a través de sus indicadores. (apoyo social de compañeros, apoyo social de superiores, calidad de liderazgo, previsibilidad, sentimiento de grupo, claridad de rol y conflicto de rol), debido a que en el cuestionario la distribución de los departamentos: Administración, Logística, Comercial, Contabilidad, Alta Dirección, Outsourcing, Almacén, Distribución y Operaciones.

En quinto lugar; se considera necesario que la empresa implemente medidas correctivas para describir los riesgos relacionados a las compensaciones del trabajo que presentan los trabajadores de la empresa Mantinni SRL, a partir del plan de seguridad y salud, tomando como base a la dimensión compensaciones del trabajo y esto implica la mejora de políticas contractuales y disminución de rotación y mantener un adecuado ambiente laboral alejado de las incertidumbres para mejorar el grado de operatividad en el trabajo.

En sexto lugar; se deben trasladar todas las medidas correctivas a políticas de prevención de riesgos psicosociales de alto impacto para la salud en la empresa Mantinni SRL, con la finalidad de que la dimensión capital social este alejado de riesgos psicosociales y que a través de actividades y proyectos de prevención, control, mantenimiento, supervisión y revisión de las condiciones básicas del trabajo se garantice la salud e igualdad de todos los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo, G. E., Sánchez, J., Farías, M. A., & Fernández, A. R. (2013). Riesgos psicosociales en el equipo de salud de hospitales públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina. *Ciencia & trabajo*, *15*(48), 140-147. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492013000300006>
- Ancajima Velásquez, J. G., & Antúnez de Mayolo Herrera, R. V. (2017). *Factores de Riesgo Psicosocial en el personal de la empresa K y Kroyech S.A.C.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Tecnológica del Perú, Lima. repositorio UTP. http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1790/1/Kelly%20Garcia_Tesis_Titulo%20Profesional_2018.pdf
- Astuhuaman Gonzales, G. L. (2018). *Factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de la empresa Tecnomin Data.* (Tesis de grado). Universidad Peruana Union, Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Lima. Recuperado el 21 de marzo de 2019, de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1651>
- Badillo Flores, G. A., & Jumbo Tinizaray, L. X. (2015). *Valoración de la influencia de los factores de riesgo psicosocial en el desempeño laboral de agentes de seguridad de entidades financieras del sector La Villaflora en el Sur del Distrito Metropolitano de Quito año 2014* (Tesis de bachiller). Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito, Ingeniería en Gerencia y Liderazgo. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9153/1/UPS-ST001545.pdf>
- Blackman Briones, T. I. (2014). *Como afectan los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los conductores de la empresa de transportes Mamut Andino.* (Tesis

maestría). Universidad de Guayaquil, Facultad de Ingeniería Industrial, Quito.

Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/3864>

Bobadilla Suárez, C. A., Garzón González, L. M., & Charria Ortiz, V. H. (2018).

Identificación de factores de riesgo psicosocial en una clínica de alta complejidad. *Psicología desde El Caribe*, 35(2), 131–144.

<https://doi.org/10.14482/psdc.35.2.7650>

Caballero Martínez, M., Cervilla Sáez, Ó., Fernández Ávalos, I. M., Madero Fernández, L.,

& Gómez Regalado, S. (2015). Relaciones entre exigencias psicológicas y emocionales con la empatía: Un estudio en el profesorado de la Universidad de Granada. *ReiDoCrea*, 4(26), 172–176.

Castillo Ávila, I. Y., Santana Beltrán, M., Valeta Valeta, A., Alvis Estrada, L., & Romero

Massa, E. (2011). Factores de riesgo psicosociales del trabajo en médicos de una Empresa Social del Estado en Cartagena de Indias, Colombia. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 9.

Comisión permanente del Congreso e la República (2019). Decreto de Urgencia N° 044-

2019. leyes congreso. http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Decretos/Urgencias/2019/DU044-2019.pdf

Confederación de Empresarios de Málaga C.E.M. (2013). Guía de prevención de riesgos

psicosociales en el trabajo. *Málaga: Standby Consultores*

De Puelles Casanave, C. (2009). Exigencia y carga emocional del trabajo policial: la

intervención policial ante catástrofes y emergencias masivas. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 9(0), 171–196.

- Dohrmann, S. B., Herttua, K., & Leppin, A. (2020). Is physical and psychological work stress associated with fatigue in Danish ferry ship employees? *International Maritime Health*, 71(1), 46–55. <https://doi.org/10.5603/IMH.2020.0011>
- Fernández Espejo, H. A., & Solari Montenegro, G. C. (2017). Prevalencia del Estrés Asociado a la Doble Presencia y Factores Psicosociales en Trabajadores Estudiantes Chilenos. *Ciencia & Trabajo*, 19(60), 194–199.
- Fernández Meléndez, E. E. (2018). Plan de seguridad y salud ocupacional para mitigar los accidentes laborales en la empresa Best Cable-Chiclayo (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Escuela Profesional de Ingeniería Empresarial. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12921>
- García Vega, K. Y. (2018). Factores de riesgos psicosociales en la empresa B&B Murillo S.A.C., Arequipa 2016. (Tesis de grado). Universidad Tecnológica del Perú, Lima. repositorio UTP. Obtenido de: http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1790/1/Kelly%20Garcia_Tesis_Titulo%20Profesional_2018.pdf
- Gómez Rojas, P., Hernández Guerrero, J., & Méndez Campos, M. D. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Ciencia & Trabajo*, 16(49), 9–16.
- Granoble Cedeño, M. I. (2018). Identificación de los factores de riesgo psicosocial en los conductores de transporte interprovinciales e intercantonales caso de estudio de la Cooperativa de Transporte Pedro Carbo. (Tesis doctoral). Universidad de Guayaquil, Facultad de Ingeniería Industrial. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28250/1/GRANOBLE%20CEDE%203%91O%20MARIA%20ISABEL.pdf>

- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación. (6 ed., Vol. 5). México DF: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. (2015). Presentación de la estrategia española de seguridad y salud en el trabajo 2015-2020. *Seguridad y Salud al Día*, 82, 6–9.
- J. Idrovo, A., Camacho Ávila, A., García Rivas, J., & Juárez García, A. (2012). Capital social en el trabajo: Análisis psicométrico de una escala breve en español entre trabajadores de la salud mexicanos. *Rev. Bras. Epidemiol.*, 15(3), 536–547.
- Jiménez Barrero, E., Caicedo Moreno, S., Joven Arias, R. E., & Pulido Gil, J. A. (2015). Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en Bogotá D. C. *Revista de La Universidad Industrial de Santander*, 47(1), 47–60.
- Johnson, J. V., Hall, E. M. y Theorell, T. (1989). Efectos combinados de la tensión laboral y el aislamiento social sobre la morbilidad y mortalidad por enfermedades cardiovasculares en una muestra aleatoria de la población trabajadora masculina sueca. *Revista escandinava de trabajo, medio ambiente y salud*, 271-279.⁹
- Mantinni SRL. (2020, 24 abril). Inicio. Recuperado 22 de octubre de 2020, de <https://mantinni.com/>
- Marin Garcia, J. A. (s.f.). ¿Cómo medir el grado de exigencias psicológicas requeridas por el entorno educativo español en el alumno universitario? Working Papers on

Operations Management, 3(2), 58–70. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4995/wpom.v3i2.1076>

Martínez Alcántara, S., & Hernández Sánchez, A. (2005). Necesidad de estudios y legislación sobre factores psicosociales en el trabajo. *Revista Cubana de Salud Pública*, 31(4), 338–344.

Merino Suárez, O. (2016). *Manual para gestión de los riesgos psicosociales en la empresa*. FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social no 61. Obtenido de: [https://prevencion.fremap.es/Buenas prácticas/LIB.023 - Manual para la gestión de los riesgos psicosociales en la empresa.pdf](https://prevencion.fremap.es/Buenas_practicas/LIB.023_-_Manual_para_la_gestion_de_los_riesgos_psicosociales_en_la_empresa.pdf)

Moncada Lluís, S., Llorens Serrano, C., Font Corominas, A., Galtés Camps, A., & Navarro Giné, A. (2008). Exposición a riesgos psicosociales entre la población asalariada en España (2004-05): valores de referencia de las 21 dimensiones del cuestionario COPSOQ ISTAS21. *Revista española de salud pública*, 82(6), 667-675.

Moncada, S., Llorens, C., Andres, R., Moreno, N., & Molinero, E. (2014). Manual del método CopsoQ-istas21 versión 2. (C. y. E, Ed.) Barcelona, España: *Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud*. Obtenido de [http://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20\(24-07-2014\).pdf](http://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20(24-07-2014).pdf)

Muñoz Altamirano, A. (2017). *Factores de riesgo psicosociales que inciden en la salud laboral en trabajadores de construcción civil en minería* (Tesis maestría). Universidad Nacional de Ingeniería, Lima. Obtenido de

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUNI_86af967acc79d0ff1a7160aaf3985839

OIT-OMS. (1984). Factores psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. *Medicina del Trabajo. 9ª Reunión*. Recuperado el 23 de 02 de 2019, de <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

Organización Internacional del Trabajo OIT (2019). Seguridad y Salud en el Trabajo. Obtenido de <https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>.

Organización Internacional del Trabajo OIT. (2017). Trabajar juntos para promover un medio ambiente de trabajo seguro y saludable. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_543632.pdf

Organización Internacional del Trabajo OIT. (2019a). La OIT advierte sobre la relación entre los accidentes laborales y el exceso de horas de trabajo. Obtenido de https://www.ilo.org/buenosaires/noticias/WCMS_695536/lang--es/index.htm.

Organización Internacional del Trabajo OIT. (25 de marzo de 2013). La prevención de las enfermedades profesionales. Recuperado el 25 de noviembre de 2020, de Organización Internacional del Trabajo: https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_209555/lang--es/index.htm

Organización Internacional del Trabajo. (2019b). Seguridad y salud en el trabajo. OIT. <https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>.

- Raffo Lecca, E., Raéz Guevara, L., & Cachay Boza, O. (2013). Riesgos psicosociales. Riesgos Psicosociales. *Revista de La Facultad de Ingeniería Industrial*, 16(1), 70–79.
- Ramírez Ontaneda, R. H. (2017). Gestión del cambio organizacional y desempeño laboral en el sector de pesca y acuicultura, Ministerio de la Producción, Lima 2017 (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12921>
- Ramírez, G. M., Gómez Riaño, M. C., & Rubio Vergara, V. P. (2015). Factores de riesgo psicosocial en conductores de servicio público especial de pasajeros de Colviajes SA. (Tesis de bachiller), Universidad Piloto de Colombia, Bogotá. Obtenido de <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/3059/00002223.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, M. (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2(3), 127–141.
- Romero-Díaz, C. H., Beleño Navarro, R., Ucros Campo, M., Echeverría González, A., & Lasprilla Fawcett, S. (2016). Factores de riesgos psicosociales extralaborales en personal administrativo universitario. *Enfermería Actual En Costa Rica*, 31, 1–15. <https://doi.org/10.15517/revenf.v0i31.22083>
- Sampieri, Roberto Hernández. (2016). Metodología de la investigación sexta edición. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>:
- Sánchez Carlessi, H., & Reyes Meza, C. (2015). *Metodología y diseños de la investigación científica* (5a edición). Business Suport Aneth.

- Siegrist, J. (1996). Efectos adversos para la salud de las condiciones de alto esfuerzo / baja recompensa. *Revista de psicología de la salud ocupacional*, 1 (1), 27.
- SUNAFIL. (2008). *Norma Básica de Ergonomía y Procedimientos de Evaluación de riesgos disergonómicos*. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/1nVBa9oQZxSi5JNc2FMHyYuqigcttwH45/view>
- SUNAFIL. (2012). *Reglamento de la Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de https://drive.google.com/file/d/1vT_fID5PKKsjM6BGX0eTRQT5Fd9HCOos/view
- SUNAFIL. (2014). Modifican el Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2012-TR modificada por la Ley N° 30222. Recuperado el 2019, de SUNAFIL: <https://www.sunafil.gob.pe/noticias/item/6265-modificacion-del-decreto-supremo-n-006-2014-tr.html>
- Vega, G., & Yanina, K. (2018). Factores de riesgos psicosociales en la empresa B&B Murillo SAC, Arequipa 2016.
- Vera Calzaretta, A., Carrasco Dájer, C., Da Costa, S., & Páez Rovira, D. (2013). Factores psicosociales del presentismo en trabajadores del Sistema de Salud chileno Aldo. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(2), 45–50. <https://doi.org/10.5093/tr2013a7>.
- Zapf, D. (2002). Trabajo emocional y bienestar psicológico: revisión de la literatura y algunas consideraciones conceptuales. *Revisión de la gestión de recursos humanos*, 12 (2), 237-268.

ABREVIATURAS

- OMS: Organización Mundial de la Salud
- OIT: Organización Internacional del Trabajo
- SUNAFIL: Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral
- MTPE: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo
- COPSQ: Cuestionario Psicosocial de Copenhague
- INSHT: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- ISTAS: Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud SAC: Servicio de Atención al Ciudadano.
- SST: Seguridad y Salud en el Trabajo
- SSOMA: Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente
- SGSST: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- ISO: International Organization for Standardization
- MOF: Manual de organización y funciones
- CSST: Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo

ANEXOS

Se anexan a la presente investigación los siguientes documentos:

- ANEXO 1: Matriz de Consistencia
- ANEXO 2: Matriz de Operacionalización
- ANEXO 3: Instrumento de evaluación Cuestionario CoPsoQ IstaS 21
- ANEXO 4: Ficha Técnica Cuestionario Copsoq IstaS 21
- ANEXO 5: Alfa de Cronbach Item test
- ANEXO 6: Constancia de Consentimiento Informado Mantinni SRL
- ANEXO 7: Validez de Jueces Expertos
- ANEXO 8: Galería Fotográfica

Anexo 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	METODO	Variable 1:
¿De qué manera los riesgos psicosociales impactan en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir del plan de seguridad y salud durante el año 2019?	Determinar si los riesgos psicosociales impactan en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir del plan de seguridad y salud durante el año 2019.	Los riesgos psicosociales impactan de manera significativa en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir del plan de seguridad y salud durante el año 2019	Metodología: El abordaje metodológico fue cuantitativo, explicativo-transversal, utilizando el método Copsoq Iastas 21 Tipo: explicativo	Riesgos Psicosociales
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	Enfoque: cuantitativo	Dimensiones: 1) Exigencias psicológicas en el trabajo 2) Conflicto Trabajo Familiar 3) Control sobre el trabajo 4) Apoyo social y calidad sobre liderazgo 5) Compensaciones del trabajo 6) Capital social
¿De qué manera los riesgos psicosociales relacionados a la dimensión exigencias psicológicas en el trabajo impactan en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir “del plan de seguridad y salud” durante el año 2019?	Determinar si los riesgos psicosociales relacionados a la dimensión exigencias psicológicas en el trabajo impactan en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir “del plan de seguridad y salud” durante el año 2019.	Los riesgos psicosociales relacionados a la dimensión exigencias psicológicas en el trabajo impactan de manera significativa en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir “del plan de seguridad y salud” durante el año 2019.	Diseño: transversal	
¿De qué manera los riesgos psicosociales relacionados a la dimensión conflicto trabajo-familia impactan en la	Determinar si los riesgos psicosociales relacionados a la dimensión conflicto trabajo-familia impactan en la salud de	Los riesgos psicosociales relacionados a la dimensión conflicto trabajo-familia impactan de manera	Población: Se realizará cuestionario a todo el personal (30 trabajadores) Muestra: No probabilística porque se van a considerar a todos los trabajadores Técnica de recolección de	

<p>salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir “del plan de seguridad y salud” durante el año 2019?</p>	<p>los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir “del plan de seguridad y salud” durante el año 2019.</p>	<p>significativa en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir “del plan de seguridad y salud” durante el año 2019.</p>	<p>datos: a través del Cuestionario virtual Copsoq Ista 21</p>	<p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exigencias cuantitativas • Ritmo de trabajo • Exigencias emocionales • Exigencia de esconder emociones • Doble presencia • Influencia • Posibilidades de desarrollo • Sentido de trabajo • Apoyo social de Compañero • Apoyo social de Superiores • Calidad de liderazgo • Sentimiento de grupo • Previsibilidad • Conflicto de rol • Claridad de rol • Reconocimiento • Inseguridad sobre el empleo • Inseguridad sobre las
<p>¿De qué manera los riesgos psicosociales relacionados a la dimensión control sobre el trabajo impactan en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir “del plan de seguridad y salud” durante el año 2019?</p>	<p>Determinar si los riesgos psicosociales relacionados a la dimensión control sobre el trabajo impactan en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir “del plan de seguridad y salud” durante el año 2019.</p>	<p>Los riesgos psicosociales relacionados a la dimensión control sobre el trabajo impactan de manera significativa en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir “del plan de seguridad y salud” durante el año 2019.</p>	<p>Técnica de procesamiento de datos: a través del programa Copsoq Ista 21</p>	
<p>¿De qué manera los riesgos psicosociales relacionados a la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo impactan en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir “del plan de seguridad y salud” durante el año 2019?</p>	<p>Determinar si los riesgos psicosociales relacionados a la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo impactan en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir “del plan de seguridad y salud” durante el año 2019.</p>	<p>Los riesgos psicosociales relacionados a la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo impactan de manera significativa en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir “del plan de seguridad y salud” durante el año 2019.</p>		
<p>¿De qué manera los riesgos psicosociales relacionados a la dimensión</p>	<p>Determinar si los riesgos psicosociales relacionados a la dimensión compensaciones del trabajo impactan en la salud de</p>	<p>Los riesgos psicosociales</p>		

<p>compensaciones del trabajo impactan en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir “del plan de seguridad y salud” durante el año 2019?</p> <p>¿De qué manera los riesgos psicosociales relacionados a la dimensión capital social impactan en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir “del plan de seguridad y salud” durante el año 2019?</p>	<p>los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir “del plan de seguridad y salud” durante el año 2019.</p> <p>Determinar si los riesgos psicosociales relacionados a la dimensión capital social impactan en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir “del plan de seguridad y salud” durante el año 2019.</p>	<p>relacionados a la dimensión compensaciones del trabajo impactan de manera significativa en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir “del plan de seguridad y salud” durante el año 2019.</p> <p>Los riesgos psicosociales relacionados a la dimensión capital social impactan de manera significativa en la salud de los trabajadores de la empresa Mantinni SRL a partir “del plan de seguridad y salud” durante el año 2019.</p>		<p>condiciones de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Justicia • Confianza vertical
--	--	---	--	--

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA	INSTRUMENTO
Definir brevemente la variable 1	N°1 Exigencias psicológicas en el trabajo	exigencias cuantitativas	24c-24e,24g y 24p	Siempre + Muchas veces, Algunas veces, Solo Algunas veces + nunca, no contesta	Cuestionario Copsoc Ista 21 Versión 2
		ritmo de trabajo	24a, 25f, 25m		
		exigencias emocionales	24b, 24q, 25d, 25i		
		Exigencia de esconder emociones	24d, 24f, 25j, 25k		
	N°2 Conflicto trabajo-familiar	doble presencia	24º, 24l, 24m, 24n	Siempre + Muchas veces, Algunas veces, Solo Algunas veces + nunca, no contesta	
		N°3 Control sobre el Trabajo	Influencia	24i, 24j, 24h, 24k	
	posibilidades de desarrollo		25a, 25e, 25h, 25i		
	sentido de trabajo		25b, 26d, 26g, 26h		
	N°4 Apoyo social y calidad sobre liderazgo	conflicto de rol	26c, 26f, 26i, 26j	Siempre + Muchas veces, Algunas veces, Solo Algunas veces + nunca, no contesta	
		apoyo social de compañeros	27a, 27b, 27c,		
		sentimiento de grupo	27d, 27e, 27f,		
		apoyo social de superiores	27g, 27h, 27i		
		calidad de liderazgo	29k, 29i, 29m,		
		previsibilidad	26a, 26b		
	N°5 Compensaciones del	claridad de rol	26b, 26d, 26g, 26h	En gran medida + En buena medida, En cierta medida, En alguna medida + En ninguna	
Reconocimiento		29a, 29b, 29c			
inseguridad sobre el empleo		28d, 28f			

	Trabajo	inseguridad sobre las condiciones de Trabajo	28a, 28b, 28c	medida y No contesta	
	N°6 Capital Social	Justicia	29f, 29g, 29h, 29j	En gran medida + En buena medida, En cierta medida, En alguna medida + En ninguna medida y No contesta	
		confianza vertical	29d, 29e, 29i		



CoPsoQ **istas 21**

versión 2

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS
PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**

Versión media para empresas de 25 y más trabajadoras/as
Adaptación para el estado español del Cuestionario Psicosocial
de Copenhagen, CoPsoQ (Versión 2, 2014)

Empresa: Mantinni SRL	Fecha de respuesta: Julio 2018
------------------------------	---------------------------------------

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

Informe psicosocial istas21



Página 11

INSTRUCCIONES

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

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

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

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

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

Forma de recogida del cuestionario: **personalizada**. El día de recogida será el **lunes, 03 de julio de 2018**.

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

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

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN



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

1) Eres:

- Mujer
- Hombre

2) ¿Qué edad tienes?

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

I. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo en Mansini SRL y tus condiciones de trabajo.

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

- Administrativo
- Legístico
- Comercial
- Contabilidad
- Atención al Cliente
- Outsourcing
- Almacén
- Distribución
- Operaciones





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

- Gerente General
- Director General
- Jefe
- Segundo Técnico
- Asistente Almacén
- A. Contable
- Administración
- Recepcionista
- Mensajero
- Ejecutivo de Ventas
- Asistente Outsourcing
- Especialista T.I
- Gerente Administrativo

5) ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

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





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

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

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

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

8) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en Martini SRL?

- Menos de 30 días
- Entre 1 mes y hasta 3 meses
- Más de 3 meses y hasta 6 meses
- Más de 6 meses y hasta 1 año
- Más de 1 año y hasta 5 años
- Más de 5 años y hasta 10 años
- Más de 10 años

9) ¿Qué tipo de relación laboral tienes con Martini SRL?

- Soy fijo (perpetuo)
- Soy fijo discontinuo
- Soy temporal con contrato formativo (contrato de formación, en prácticas)
- Soy contrato de modalidad temporal
- Trabajo sin contrato



10) Desde que entraste en Martini SRL, ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

- No
- Sí, una vez
- Sí, dos veces
- Sí, tres o más veces

11) Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

- Ninguno
- Algunos/ocasionalmente
- Un sábado al mes
- Dos sábados
- Tres o más sábados al mes

12) Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?

- Ninguno
- Algunos/ocasionalmente
- Un domingo al mes
- Dos domingos
- Tres o más domingos al mes

13) ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- Jornada partida (y alternante)
- Turno fijo de mañana
- Turno fijo de tarde
- Turno fijo de noche
- Turnos rotatorios excepto el de noche
- Turnos rotatorios con el de noche

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

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





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

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

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

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

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

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

18) Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para Montini SRL?

- 30 horas o menos
- De 31 a 35 horas
- De 36 a 40 horas
- De 41 a 45 horas
- Más de 45 horas

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

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





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

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

21) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

22) Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?

- 000 euros o menos
- Entre 1.100 y 1.000 euros
- Entre 1.700 y 2.250 euros
- Entre 2.300 y 2.800 euros
- Entre 3.300 y 3.800 euros
- Entre 3.900 y 4.510 euros
- Entre 4.500 y 5.000 euros
- Entre 5.000 y 6.000 euros
- Entre 6.700 y 7.000 euros
- Entre 7.000 y 8.000 euros
- Entre 9.000 y 10.150 euros
- Entre 10.150 y 11.200 euros
- Más de 11.200 euros

23) Tu salario es:

- Fijo
- Una parte fija y otra variable
- Todo variable (a destajo, a comisión)





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

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





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

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





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

¿Con qué frecuencia...

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

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

¿Estás preocupado/a por ...

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





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

¿En qué medida...

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

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

30) En general ¿cómo es tu salud?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
-
- Regular
- Mala





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

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

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

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





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

- Muy satisfactoria
- Satisfactoria
- Insatisfactoria
- Muy insatisfactoria

¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!

www.copsdq.istas21.net

LICENCIA DE USO CoPsoQ-istas21

El CoPsoQ-istas21 es una herramienta para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Es la adaptación para el Estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). Los autores y propietarios autorizan su uso, de forma gratuita, en las condiciones establecidas en este manual del método, y especialmente en las que se describen a continuación. El incumplimiento de estas condiciones supondría quebrantar la licencia de uso del método.

Condiciones de utilización del CoPsoQ-istas21:

En las empresas con una plantilla de 25 o más personas trabajadoras se utilizará la versión media del método CoPsoQ-istas21, garantizando las siguientes condiciones:

1. Finalidad preventiva

El CoPsoQ-istas21 es un instrumento de evaluación orientado a la prevención. Identifica y localiza los riesgos psicosociales y facilita el diseño e implementación de medidas preventivas.

Los resultados de la aplicación del CoPsoQ-istas21 deben ser considerados como oportunidades para la identificación de aspectos a mejorar de la organización del trabajo. La evaluación de riesgos es un paso previo para llegar a una prevención racional y efectiva.

El método CoPsoQ-istas21 debe usarse para prevenir en origen: eliminar o disminuir los riesgos psicosociales y avanzar en una organización del trabajo más saludable.

www.copsoq.istas21.net

2. Participación

La prevención es un proceso social y técnico. La participación de los representantes de la dirección y de los trabajadores - delegados y delegadas de prevención-, con el asesoramiento de técnicos y técnicas de prevención, es de crucial importancia en la utilización del método CoPsoQ-istas21.

La participación es una necesidad metodológica (los agentes sociales tienen una parte del conocimiento derivado de la experiencia que no es sustituible y que es complementario al técnico); es un requerimiento operativo (es necesaria la implicación activa de los diferentes agentes si se pretende una prevención eficaz); y es un imperativo legal (la participación en materia de prevención es un derecho contemplado en la ley).

La participación supone, en primer lugar, que exista acuerdo entre los representantes de la dirección de la empresa y de la representación de los y las trabajadoras sobre la utilización del método CoPsoQ-istas21; en segundo lugar, que la representación de los y las trabajadoras y de la dirección de la empresa participaran en todas las fases del proceso de intervención a través de la creación del grupo de trabajo. Este es el encargado operativo de liderar, concretar y acordar las diferentes fases del proceso con el asesoramiento técnico del servicio de prevención, así como de otros técnicos a propuesta de las partes.

La participación de los trabajadores y trabajadoras es una condición imprescindible en la utilización del método CoPsoQ-istas21 que se basa en un cuestionario individual y de respuesta voluntaria, que debe ser contestado por la totalidad de la plantilla empleada que trabaja en la empresa.

El método CoPsoQ-istas21, como instrumento de evaluación y prevención, debe utilizarse con el acuerdo entre los representantes de la dirección de la empresa y de los y las trabajadoras y con el compromiso explícito que el conjunto del proceso se realizará con las características de participación establecidas en el manual.

www.copsoq.istas21.net

3. Anonimato y confidencialidad

La participación de los trabajadores y trabajadoras a través de la respuesta al cuestionario ha de ser anónima y garantizarse la confidencialidad de los datos y en los resultados de los círculos de prevención ha de garantizarse el anonimato.

Todos los datos e informaciones deben ser tratados por personas (ajenas o no a la empresa) que asuman y cumplan rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales.

El método CoPsoQ-istas21 debe usarse garantizando el anonimato y la confidencialidad de los datos.

4. No modificación

Algunas preguntas del cuestionario deben ser revisadas y adaptadas a la realidad específica de la empresa en la que va a ser usado, teniendo en cuenta los objetivos de prevención y la garantía de anonimato. Estas modificaciones deberán ser acordadas entre los representantes de la dirección y de los trabajadores y trabajadoras, con el asesoramiento de los y las técnicas de prevención

No puede modificarse ni suprimirse cualquier otra pregunta no incluida en las tablas de preguntas a modificar o suprimir que aparecen en el epígrafe "Adaptar el cuestionario" del manual. Asimismo no pueden añadirse preguntas, el cuestionario incluye todas las necesarias para identificar y medir los riesgos psicosociales. Por otro lado, la introducción de preguntas tendría graves consecuencias en el proceso de informatización y análisis de los datos.

El cuestionario del método CoPsoQ-istas21 no puede modificarse, salvo en las preguntas y formas descritas en el epígrafe "Adaptar el cuestionario" del manual del método.

www.copsoq.istas21.net

8. Acuerdo de implementación del método

Como garantía de cumplimiento de las condiciones de utilización del método CoPsoQ-istas21 hasta aquí expuestas (finalidad preventiva, participación, anonimato, confidencialidad y no modificación) en el Comité de Seguridad y Salud (en las empresas de menos de 50 trabajadores y trabajadoras mediante acuerdo entre la representación de la empresa y los y las delegadas de prevención) se acordarán y plasmarán en un documento las cláusulas relativas a cada uno de estos aspectos. Este documento en forma de acuerdo se hará público al conjunto de la plantilla.

El incumplimiento de estas cláusulas de uso del método comportará responsabilidades legales, tanto en la vía administrativa como en la judicial

Anexo 5: Alfa de Cronbach item test

DATID	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20a	P20b	P20c	P21	P22	P23
1	2	2	9	3	2	2	1	5	4	1	5	2	1	1	5	4	5	5	5	4	2	3	5	5	1
2	2	2	7	3	1	2	1	5	2	1	5	1	1	1	5	4	5	5	5	4	2	3	5	4	1
3	2	2	6	3	1	2	1	3	4	1	1	1	2	1	1	2	4	4	3	3	1	1	1	3	2
4	2	1	6	4	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	4	3	4	1	4	4	2	2	3	2	1
5	1	1	6	11	2	1	2	3	4	1	1	1	1	3	3	5	4	5	2	2	3	3	3	3	1
6	2	1	4	6	5	5	2	5	4	2	1	1	1	3	3	5	4	3	4	2	5	4	1	2	1
7	1	2	3	10	5	3	1	5	4	1	2	2	1	1	4	1	3	5	5	4	1	1	5	2	1
8	2	1	8	7	1	1	1	3	4	2	5	1	1	1	4	2	5	4	2	4	1	2	3	2	1
9	2	2	7	5	2	3	1	4	4	1	5	1	2	1	3	2	4	1	4	4	2	2	3	2	1
10	1	2	4	3	1	5	1	4	1	1	1	1	1	1	1	2	5	3	3	2	1	1	3	6	1
11	1	2	4	6	4	4	3	5	4	2	1	1	1	1	3	2	5	4	2	2	4	4	1	4	2
12	2	3	2	3	5	3	1	6	1	2	5	2	1	4	5	3	5	5	5	2	2	1	4	5	1
13	2	2	1	12	5	3	1	5	4	1	2	1	2	1	3	2	3	5	5	3	2	2	3	2	2
14	2	1	3	10	4	4	1	4	4	2	1	1	1	1	5	5	4	3	3	4	5	1	4	2	2
15	1	2	3	10	5	3	1	4	4	1	1	1	1	1	5	1	4	4	4	5	1	1	3	2	1
16	1	2	3	10	4	3	1	5	4	1	1	1	1	1	4	4	4	5	5	4	4	1	4	4	1
17	2	1	1	4	5	3	2	1	4	1	1	1	1	1	4	4	4	4	5	4	4	1	4	3	1
18	2	2	3	10	1	1	1	2	4	1	1	1	2	1	1	3	5	4	4	5	1	1	3	2	2
19	2	3	3	10	4	1	1	3	4	1	1	1	1	1	4	2	5	3	2	5	3	1	4	2	2
20	2	3	3	10	2	3	1	2	6	1	1	1	1	1	3	2	5	4	2	5	2	1	1	2	2
21	2	3	3	10	1	2	1	5	4	1	2	2	1	1	4	4	5	5	5	3	1	1	4	6	1
22	2	1	7	5	4	3	1	2	1	2	5	1	1	1	3	3	3	4	5	4	3	3	4	1	1
23	1	1	2	8	1	1	1	3	4	1	1	1	2	4	4	2	4	3	3	5	1	3	3	1	1
24	2	3	3	3	2	2	1	6	1	2	1	1	1	1	3	4	5	5	5	5	1	1	2	7	2
25	2	3	5	1	2	4	1	6	1	-99	5	2	1	1	1	4	4	5	5	4	1	1	2	7	2
26	2	3	5	2	2	2	1	6	1	1	3	3	1	2	2	4	5	5	4	4	2	2	2	7	2
27	2	3	1	13	2	2	1	6	1	2	1	1	1	1	3	4	5	5	5	5	1	1	2	7	2
28	2	3	2	9	4	3	2	6	1	3	2	2	1	5	2	3	5	5	5	2	2	1	4	3	1
29	2	1	8	3	1	1	1	3	4	2	5	1	1	1	4	2	5	4	2	4	1	2	3	2	1
30	1	1	4	6	4	4	1	4	4	2	1	1	1	1	5	5	4	3	3	4	5	1	4	2	2
	0.70	0.65	0.49	0.16	0.23	0.13	0.13	0.15	0.20	0.336.41	0.303	0.27	0.14	1.22	1.62	1.47	0.46	1.27	1.43	1.10	1.82	0.96	1.40	3.77	0.25

DATID	P24a	P24b	P24c	P24d	P24e	P24f	P24g	P24h	P24i	P24j	P24k	P24l	P24m	P24n	P24o	P24p	P24q	P25a	P25b	P25c	P25d	P25e	P25f	P25g	P25h	P25i
1	1	3	4	5	5	1	3	1	1	1	1	5	5	5	5	4	5	1	1	1	5	2	1	1	1	5
2	1	3	4	5	5	1	3	1	1	1	1	5	5	5	5	4	5	1	1	1	5	2	1	1	1	5
3	3	5	5	5	5	5	1	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	1	1	1	3	1	2	1	1	2
4	3	5	4	5	3	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	5	1	1	1	5	4	4	1	2	3
5	2	2	4	5	5	1	2	2	3	3	3	4	3	5	5	5	5	1	1	1	5	2	2	2	3	4
6	2	5	1	5	1	4	2	2	1	1	2	5	5	5	2	3	5	1	5	3	5	4	3	5	4	5
7	1	2	4	2	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	1	1	4	1	1	1	1	4
8	1	4	5	3	5	1	1	4	2	1	1	4	4	4	5	5	5	2	1	1	4	1	1	1	1	5
9	3	3	5	5	4	2	1	1	2	1	1	4	5	5	4	4	5	1	1	1	4	1	2	1	1	4
10	2	3	4	5	5	5	1	1	1	1	1	5	3	4	4	4	4	1	1	1	3	1	3	1	4	4
11	3	5	4	5	3	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	5	1	1	1	5	4	4	2	2	5
12	1	1	4	3	5	3	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	4	1	1	1	4	4	4	1	2	3
13	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	5	5	5	3	5	3	1	1	1	5	2	2	1	2	4
14	4	4	4	5	4	1	2	3	3	3	2	5	4	5	5	4	5	4	1	1	4	1	1	1	1	5
15	1	3	3	3	3	1	1	4	4	1	1	3	5	5	5	5	5	1	2	1	5	1	1	1	1	5
16	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2	1	3	1	1	1	1	2
17	4	4	4	4	4	4	2	3	3	1	1	4	4	5	5	5	5	4	2	3	3	4	3	3	3	3
18	3	5	5	5	5	1	2	1	3	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	1	1	1	1	4
19	3	5	4	5	5	5	1	5	4	4	3	3	5	5	4	5	5	2	2	2	4	2	2	1	1	5
20	3	5	5	5	5	1	2	1	3	3	2	4	4	5	4	5	5	1	2	1	5	1	2	1	1	3
21	2	3	4	4	4	4	1	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	2	1	5	1	1	1	1	5
22	3	4	4	5	4	4	2	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	2	3	4	3	3	2	2	4
23	2	5	5	5	3	5	2	1	2	1	1	5	5	5	4	5	5	2	3	2	5	4	1	3	4	5
24	2	3	3	5	5	1	2	2	1	1	1	5	5	5	5	3	2	1	1	1	5	1	1	1	1	3
25	4	4	4	5	4	5	1	1	1	1	1	4	5	5	4	4	4	1	1	1	5	2	2	1	2	5
26	2	3	3	4	4	1	1	1	1	1	1	3	5	5	4	4	4	1	1	1	5	1	1	1	1	3
27	2	3	3	5	5	1	2	2	2	1	1	1	5	5	5	3	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1
28	1	1	4	3	5	3	1	1	1	1	1	5	5	55	5	5	4	1	1	1	4	4	2	1	2	3
29	1	4	5	3	5	1	1	4	2	1	1	4	4	4	5	5	5	2	1	1	4	1	1	1	1	5
30	4	4	4	5	4	1	2	3	3	3	2	5	4	5	5	4	5	4	1	1	4	1	1	1	1	4
	1.03	1.36	0.75	0.92	0.97	2.79	0.44	1.54	1.20	1.51	1.11	0.97	0.67	84.79	0.70	0.51	0.74	1.07	0.74	0.41	0.52	1.55	1.04	0.79	0.99	1.24

DATID	P25j	P25k	P25l	P25m	P26a	P26b	P26c	P26d	P26e	P26f	P26g	P26h	P26i	P26j	P27a	P27b	P27c	P27d	P27e	P27f	P27g	P27h	P27i	P28a	P28b	P28c
1	5	1	1	1	3	2	3	1	2	4	1	3	2	5	2	2	2	2	1	1	1	1	3	5	5	4
2	5	1	1	1	3	2	5	1	2	4	1	3	5	5	2	2	2	2	1	1	1	1	3	5	5	5
3	5	2	1	2	3	1	5	1	1	3	2	2	5	5	1	1	3	1	1	1	1	1	1	4	5	1
4	4	4	1	1	2	1	5	1	1	4	1	1	5	5	2	2	3	2	2	2	2	2	2	5	5	5
5	5	3	1	2	4	2	4	2	2	4	1	3	2	2	3	2	3	2	2	1	1	1	1	5	5	3
6	5	5	4	4	5	4	1	4	3	1	4	3	3	4	4	4	4	1	1	3	1	2	4	5	2	4
7	4	4	1	2	3	1	5	1	3	4	1	1	2	4	3	3	5	2	2	1	3	3	1	5	5	5
8	4	1	1	3	1	1	4	1	2	3	1	4	4	4	1	2	2	1	1	1	3	1	2	4	5	5
9	5	1	1	3	2	1	2	2	1	3	1	2	2	4	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	5	5
10	4	5	1	4	4	1	5	1	1	4	1	2	4	4	1	2	4	1	1	3	1	3	3	5	5	5
11	5	5	3	4	5	3	5	1	4	4	1	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	4	5	5	1
12	4	4	1	1	2	1	5	1	1	4	1	1	5	5	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	3	4
13	5	5	2	2	2	2	4	2	2	3	2	3	4	5	2	2	3	2	2	2	2	2	2	5	5	5
14	5	5	1	1	4	2	4	2	2	3	1	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	5	5	5
15	5	3	1	2	2	1	5	1	1	3	1	2	3	5	3	2	3	4	3	2	2	2	2	5	4	5
16	1	5	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	3	3	1	3	2	4	5	4	5
17	5	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	2	3	5	4	4	5
18	4	5	1	4	2	1	5	1	1	5	1	1	5	5	2	4	2	1	1	2	2	1	1	5	5	5
19	4	3	1	1	2	1	5	1	1	2	1	1	3	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	5	5	5
20	5	4	1	2	4	2	5	1	1	3	2	2	2	5	3	3	4	3	4	3	1	1	3	5	4	5
21	1	5	1	3	1	1	5	1	1	3	1	2	3	4	2	2	3	1	2	1	1	1	1	3	3	3
22	2	4	3	3	2	2	5	2	2	4	2	2	3	4	3	4	4	2	1	2	1	2	3	3	3	4
23	5	5	4	3	2	2	4	2	3	5	2	2	4	4	4	4	5	2	1	1	1	2	2	4	3	4
24	4	3	1	1	2	1	5	1	2	2	1	1	3	4	2	2	2	1	1	1	1	1	5	5	5	
25	5	4	1	4	2	1	5	1	1	2	2	1	5	5	1	2	4	1	1	2	-99	-99	-99	5	5	5
26	4	1	1	1	1	1	5	1	1	-99	1	1	4	5	1	2	4	1	1	2	-99	1	1	5	5	-99
27	1	3	1	1	2	1	5	1	2	2	1	1	3	4	2	2	2	1	1	1	1	1	5	5	5	
28	4	4	1	1	2	1	5	1	1	4	1	2	4	4	1	2	4	1	1	3	1	3	3	5	5	5
29	4	1	1	3	1	1	4	1	2	3	1	4	4	4	1	2	2	1	1	1	3	1	2	4	5	5
30	4	5	1	1	4	2	4	2	2	5	1	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	5	5	5	5
	1.54	2.26	0.87	1.36	1.35	0.74	1.00	0.52	0.81	350.34	0.52	0.92	1.22	0.49	1.11	0.87	1.04	0.75	0.67	0.74	652.55	338.29	342.00	0.81	0.74	357.69

DATID	P28d	P28e	P28f	P29a	P29b	P29c	P29d	P29e	P29f	P29g	P29h	P29i	P29j	P29k	P29l	P29m	P29n	P30	P31a	P31b	P31c	P31d	P31e	P31f	P31g	P31h
1	1	1	1	3	1	1	2	2	1	4	3	1	2	3	2	2	2	1	4	4	4	4	4	5	4	4
2	1	1	1	3	1	1	2	2	1	4	3	1	2	3	2	2	2	1	4	4	4	4	4	5	4	4
3	1	1	4	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3
4	5	5	4	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	1	3	2	2	2	1	1	2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	1	5	1	1	1	2	2	3	3	2	1	5	3	3	3	2	1	3	3	3	3	4	1	1	3
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	2	5	5	5	4	4	5	5	4
8	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	3	1	1	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	2
9	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	4	4	4	5	5	5	4	5
10	4	3	4	1	1	1	2	3	1	4	1	1	1	3	5	5	3	3	4	4	5	5	3	5	5	3
11	5	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3
12	3	1	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	4	4	4	5	5	4	4	4
13	5	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	5	5	5	4	5	4	4	4
14	5	5	4	1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	2
15	5	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	5	5	3	5	5	4	4	4
16	5	3	4	1	1	1	2	1	1	3	2	2	3	4	4	4	5	2	3	3	3	3	3	3	4	3
17	3	3	4	3	3	5	3	3	4	2	3	2	3	4	3	2	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4
18	4	3	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	5	5	4	5	3	3	5
19	5	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	5	5	4	4	5	3	4
20	5	2	1	2	1	2	1	1	1	4	2	2	2	2	3	2	1	3	4	4	4	4	5	4	4	3
21	3	3	3	1	1	1	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	5	3	3
22	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3	4	3	3	4	5	3	4
23	1	1	1	3	1	1	3	1	3	2	1	1	3	3	2	2	2	2	3	5	5	3	5	5	5	4
24	5	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	5	5	4	4	3	3	5
25	5	5	-99	-99	-99	1	2	1	2	3	1	1	1	-99	-99	-99	-99	2	5	5	5	1	5	5	4	4
26	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	4	5	4	3	4	4	4	4
27	5	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	4	4	4	5	5	5	5	4
28	4	3	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	4	4	4	5	5	5	5	4
29	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	3	1	1	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	2
30	5	5	4	1	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	3	4	4	2
	2.95	2.67	349.79	337.84	335.76	0.74	0.51	0.59	0.89	1.24	0.62	0.53	1.21	342.46	341.84	342.21	341.41	0.74	0.58	0.60	0.83	0.89	0.58	0.92	0.67	0.73

DATID	P32a	P32b	P32c	P32d	P32e	P33	DATOS
1	6	6	2	5	2	1	302
2	6	6	2	5	2	1	307
3	4	6	4	4	2	1	266
4	5	6	2	5	2	2	304
5	5	6	2	5	2	2	306
6	4	5	3	4	2	1	331
7	6	6	1	6	1	1	314
8	5	5	2	5	1	2	280
9	5	5	1	6	2	2	271
10	6	6	1	5	2	2	304
11	5	6	2	6	2	3	365
12	6	6	2	5	1	2	293
13	6	6	2	5	2	2	325
14	5	6	5	5	3	2	349
15	5	6	1	4	1	2	307
16	4	6	4	4	3	2	297
17	4	6	4	5	4	3	369
18	6	6	2	6	2	2	300
19	6	6	2	4	2	1	299
20	5	5	2	6	4	2	316
21	5	4	3	4	3	1	304
22	5	6	3	5	3	2	319
23	5	6	2	5	2	3	322
24	6	6	1	6	2	2	275
25	5	6	1	6	2	1	-798
26	5	6	1	5	1	1	-27
27	5	5	1	6	2	2	279
28	5	5	1	6	2	2	354
29	5	5	2	5	1	2	275
30	5	6	5	5	3	2	331
	0.42	0.29	1.41	0.51	0.64	0.37	44485.60

La fórmula para calcular el Alfa de Cronbach usando varianzas es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Donde:

- K = Número de ítems en la escala.
- $\sigma^2 Y_i$ = Varianza del ítem i.
- $\sigma^2 X$ = Varianza de las puntuaciones observadas de los individuos.

K=109	
ALPHA	0.91895661

Anexo 6: Constancia de Consentimiento Informado Mantinni SRL



La Victoria, 03 de junio del 2019

Sr. MIGUEL STEFANO RUIZ GUTIERREZ

Asunto: Autorización para recopilar información y aplicarla en el trabajo de investigación.

Mes es grato dirigirme a usted para ofrecerle mis más sincero y cordial saludo a nombre de la empresa "Mantinni SRL"

En la actualidad, la empresa Mantinni Srl se dedica a la comercialización de equipos informáticos, suministros de impresión, útiles de oficina y material de limpieza, entre otros.

Contando a la fecha con más de 20 años participando en los concursos públicos, especializándonos en convenio marco por ser unos de los precursores de la plataforma comercial, habiendo alcanzado un alto prestigio en el sector estatal y privado.

En vista que su persona se encuentra en la etapa de investigación de su Tesis, en el alcance de evaluación de los factores de riesgo psicosociales relacionados con la seguridad y salud e higiene ocupacional de los trabajadores de la empresa, vemos conveniente brindarle la **AUTORIZACIÓN** para su presente estudio, considerando que vuestra destacada investigación servirá como aporte para nuestra institución y sector comercial.

Atentamente.



Edgar Enrique Gutiérrez Mantinni
Representante Legal

Anexo 7: Validez de Jueces Expertos

Facultad de Ciencias Empresariales



ANEXO 18

FORMATO DE SOLICITUD DE JUICIO DE EXPERTO

Lima 07 de Junio del 2019

Señora,
Gina Noemí Torres Villanueva
Presente. -

De mi consideración,
Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del instrumento que pretendo utilizar para mi investigación. Para ello, adjunto la matriz de consistencia y matriz de operacionalización

A continuación, estos son los criterios de evaluación:

Categoría	Calificación	Indicador	
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1	No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2	Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3	Nivel moderado	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4	Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1	No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2	Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3	Nivel moderado	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4	Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1	No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2	Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión
	3	Nivel moderado	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo
	4	Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1	No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2	Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3	Nivel moderado	El ítem es relativamente importante
	4	Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Los resultados de esta evaluación, servirá para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De ante mano le agradezco su cooperación.

Miguel Stefano Ruiz Gutiérrez
459270839

Apellido y Nombre	Ruiz Gutiérrez, Miguel Stefano
Código	100014007
Carrera profesional	Administración de Empresas

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 28 de junio del 2019

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	Riesgos psicosociales de trabajadores por departamento en la empresa Mantinni a partir del plan de seguridad y salud en el trabajo en el año 2019
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Ruiz Gutiérrez, Miguel Stefano

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Variable: riesgos psicosociales

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
EXIGENCIAS CUANTITATIVAS	1. ¿En tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	4	4	4	4
	2. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	4	4	4
	3. ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	4	4	4	4
	4. ¿Te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
RITMO DE TRABAJO	5. ¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	4	4	4
	6. ¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	4	4	4	4
	7. ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
EXIGENCIAS EMOCIONALES	8. ¿En tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	4	4	4	4
	9. ¿En tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	4	4	4	4
	10. ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	4	4	4	4
	11. ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
EXIGENCIA DE ESCONDER EMOCIONES	12. ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	4	4	4	4
	13. ¿Tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	4	4	4	4
	14. ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	4	4	4	4
	15. ¿Te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te tratan?	4	4	4	4

Dimensión 5	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
DOBLE PRESENCIA	16. ¿Piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

17. ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	4	4	4	4
18. ¿Sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	4	4	4	4
19. ¿Sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	4	4	4	4

Dimensión 6	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
INFLUENCIA	20. ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	4	4	4	4
	21. ¿Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	4	4	4	4
	22. ¿Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	4	4	4	4
	23. ¿Tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 7	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
POSIBILIDADES DE DESARROLLO	24. ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	4	4	4
	25. ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	4	4	4
	26. ¿Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	4	4	4	4
	27. ¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 8		Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
SENTIDO DE TRABAJO	28.	¿Tus tareas tienen sentido?	4	4	4	4
	29.	¿Las tareas que haces te parecen importantes?	4	4	4	4
	30.	¿Te sientes comprometido con tu profesión?	4	4	4	4

Dimensión 9		Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
APOYO SOCIAL DE LOS COMPAÑEROS	31.	¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	4	4	4	4
	32.	¿Tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	4	4	4	4
	33.	¿Tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 10		Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
APOYO SOCIAL DE SUPERIORES	34.	¿Tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	4	4	4	4
	35.	¿Recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	4	4	4	4
	36.	¿Tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 11	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
CALIDAD DE LIDERAZGO	37. ¿Tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tenga buenas oportunidades de desarrollo profesional?	4	4	4	4
	38. ¿Tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	4	4	4	4
	39. ¿Tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	4	4	4	4

Dimensión 12	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
SENTIMIENTO DE GRUPO	40. ¿Tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	4	4	4	4
	41. ¿Sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	4	4	4	4
	42. ¿Ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	4	4	4	4

Dimensión 13	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
PREVISIBILIDAD	43. ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	4	4	4	4
	44. ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 14	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
CLARIDAD DE ROL	45. ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	46. ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	4	4	4	4
	47. ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	4	4	4	4
	48. ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 15	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
CONFLICTO DE ROL	49. ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	4	4	4	4
	50. ¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	4	4	4	4
	51. ¿Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	4	4	4	4
	52. ¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	4	4	4	4

Dimensión 16	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
RECONOCIMIENTO	53. ¿Tu trabajo es valorado por la dirección?	4	4	4	4
	54. ¿La dirección te respeta en tu trabajo?	4	4	4	4
	55. ¿Recibes un trato justo en tu trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 17	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
INSEGURIDAD SOBRE EL EMPLEO	56. ¿Estás preocupado/a por si te despiden o no te renuevan el contrato?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	57. ¿Estás preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	4	4	4	4
--	--	---	---	---	---

Dimensión 18	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
INSEGURIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO	58. ¿Estás preocupado/a por si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	4	4	4	4
	59. ¿Estás preocupado/a por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	4	4	4	4
	60. ¿Estás preocupado/a por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	4	4	4	4
	61. ¿Estás preocupado/a por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies)?	4	4	4	4

Dimensión 19	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
JUSTICIA	62. ¿Confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	4	4	4	4
	63. ¿Te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	4	4	4	4
	64. ¿Los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	4	4	4	4

Facultad de Ciencias Empresariales

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 20	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
CONFIANZA VERTICAL	65. ¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	4	4	4	4
	66. ¿Se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	4	4	4	4
	67. ¿La dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	4	4	4	4
	68. ¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?	4	4	4	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	TORRES VILLANUEVA, GINA NOEMI
Especialidad del experto	PSICÓLOGA, MAESTRA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN POLÍTICAS Y GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN
Código de colegiatura	9886
Ficha CTI Vitae (*)	https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/BuscarInvestigadores.do?tipo=investigadores&origen=cabBusqueda&apellidos=GINA%20NOEMI%20TORRES%20VILLANUEVA https://enlinea.sunedu.gob.pe/informacionpublica

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

Facultad de Ciencias Empresariales

ANEXO 18
FORMATO DE SOLICITUD DE JUICIO DE EXPERTO

Lima 03 de junio del 2019

Señor,
 Pedro Layza Candela
Presente. -

De mi consideración,
 Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del instrumento que pretendo utilizar para mi investigación. Para ello, adjunto la matriz de consistencia y matriz de operacionalización

A continuación, estos son los criterios de evaluación:

Categoría	Calificación	Indicador	
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1	No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2	Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3	Nivel moderado	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4	Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1	No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2	Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3	Nivel moderado	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4	Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1	No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2	Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión
	3	Nivel moderado	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo
	4	Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1	No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2	Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3	Nivel moderado	El ítem es relativamente importante
	4	Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Los resultados de esta evaluación, servirá para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De ante mano le agradezco su cooperación.



Miguel Stefano Ruiz Gutiérrez
 4019210130

Apellido y Nombre	Ruiz Gutiérrez, Miguel Stefano
Código	100014007
Carrera profesional	Administración de Empresas

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 28 de junio del 2019

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	Riesgos psicosociales de trabajadores por departamento en la empresa Mantinni a partir del plan de seguridad y salud en el trabajo en el año 2019
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Ruiz Gutiérrez, Miguel Stefano

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Variable: riesgos psicosociales

Dimensión 1	Ítem (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
EXIGENCIAS CUANTITATIVAS	1. ¿En tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	4	4	4	4
	2. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?	4	4	4	4
	3. ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	4	4	4	4
	4. ¿Te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítem (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
RITMO DE TRABAJO	5. ¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	4	4	4
	6. ¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	4	4	4	4
	7. ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
EXIGENCIAS EMOCIONALES	8. ¿En tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	4	4	4	4
	9. ¿En tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	4	4	4	4
	10. ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	4	4	4	4
	11. ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
EXIGENCIA DE ESCONDER EMOCIONES	12. ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	4	4	4	4
	13. ¿Tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	4	4	4	4
	14. ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	4	4	4	4
	15. ¿Te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	4	4	4	4

Dimensión 5	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
DOBLE PRESENCIA	16. ¿Piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	17. ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	4	4	4	4
	18. ¿Sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	4	4	4	4
	19. ¿Sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	4	4	4	4

Dimensión 6	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
INFLUENCIA	20. ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	4	4	4	4
	21. ¿Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	4	4	4	4
	22. ¿Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	4	4	4	4
	23. ¿Tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 7	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
POSIBILIDADES DE DESARROLLO	24. ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	4	4	4
	25. ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	4	4	4
	26. ¿Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	4	4	4	4
	27. ¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	4	4	4	4

ANEXO 18 A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 8	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
SENTIDO DE TRABAJO	28. ¿Tus tareas tienen sentido?	4	4	4	4
	29. ¿Las tareas que haces te parecen importantes?	4	4	4	4
	30. ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	4	4	4	4

Dimensión 9	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
APOYO SOCIAL DE LOS COMPAÑEROS	31. ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	4	4	4	4
	32. ¿Tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	4	4	4	4
	33. ¿Tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 10	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
APOYO SOCIAL DE SUPERIORES	34. ¿Tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	4	4	4	4
	35. ¿Recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	4	4	4	4
	36. ¿Tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 11	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
CALIDAD DE LIDERAZGO	37. ¿Tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tenga buenas oportunidades de desarrollo profesional?	4	4	4	4
	38. ¿Tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	4	4	4	4
	39. ¿Tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	4	4	4	4

Dimensión 12	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
SENTIMIENTO DE GRUPO	40. ¿Tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	4	4	4	4
	41. ¿Sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	4	4	4	4
	42. ¿Ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	4	4	4	4

Dimensión 13	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
PREVISIBILIDAD	43. ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	4	4	4	4
	44. ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 14	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
CLARIDAD DE ROL	45. ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	46. ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	4	4	4	4
	47. ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	4	4	4	4
	48. ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 15	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
CONFLICTO DE ROL	49. ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	4	4	4	4
	50. ¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	4	4	4	4
	51. ¿Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	4	4	4	4
	52. ¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	4	4	4	4

Dimensión 16	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
RECONOCIMIENTO	53. ¿Tu trabajo es valorado por la dirección?	4	4	4	4
	54. ¿La dirección te respeta en tu trabajo?	4	4	4	4
	55. ¿Recibes un trato justo en tu trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 17	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
INSEGURIDAD SOBRE EL EMPLEO	56. ¿Estás preocupado/a por si te despiden o no te renuevan el contrato?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	57. ¿Estás preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	4	4	4	4
--	--	---	---	---	---

Dimensión 18	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
INSEGURIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO	58. ¿Estás preocupado/a por si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	4	4	4	4
	59. ¿Estás preocupado/a por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	4	4	4	4
	60. ¿Estás preocupado/a por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	4	4	4	4
	61. ¿Estás preocupado/a por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies)?	4	4	4	4

Dimensión 19	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
JUSTICIA	62. ¿Confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	4	4	4	4
	63. ¿Te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	4	4	4	4
	64. ¿Los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	4	4	4	4

Facultad de Ciencias Empresariales

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 20	Ítem (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
CONFIANZA VERTICAL	65. ¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	4	4	4	4
	66. ¿Se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	4	4	4	4
	67. ¿La dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	4	4	4	4
	68. ¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?	4	4	4	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	LAYZA CANDELA, PEDRO ANTONIO
Especialidad del experto	LICENCIADO EN EDUCACIÓN, MAESTRO EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA
Código de colegiatura	0110623533
Ficha CTI Vitae (*)	Consignar link https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

Facultad de Ciencias Empresariales



ANEXO 18

FORMATO DE SOLICITUD DE JUICIO DE EXPERTO

Lima 03 de junio del 2019

Señora,
Paulina Yarihuaman Walde
Presente. -

De mi consideración,
Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del instrumento que pretendo utilizar para mi investigación. Para ello, adjunto la matriz de consistencia y matriz de operacionalización

A continuación, estos son los criterios de evaluación:

Categoría	Calificación	Indicador	
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1	No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2	Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3	Nivel moderado	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4	Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1	No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2	Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3	Nivel moderado	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4	Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1	No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2	Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión
	3	Nivel moderado	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo
	4	Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1	No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2	Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3	Nivel moderado	El ítem es relativamente importante
	4	Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Los resultados de esta evaluación, servirá para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De ante mano le agradezco su cooperación.



Miguel Stefano Ruiz Gutiérrez
#172708393

Apellido y Nombre	Ruiz Gutiérrez, Miguel Stefano
Código	100014007
Carrera profesional	Administración de Empresas

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 28 de junio del 2019

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur:

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	Riesgos psicosociales de trabajadores por departamento en la empresa Mantinni a partir del plan de seguridad y salud en el trabajo en el año 2019
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Ruiz Gutiérrez, Miguel Stefano

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Variable: riesgos psicosociales

Dimensión 1	Ítem (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
EXIGENCIAS CUANTITATIVAS	1. ¿En tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	4	4	4	4
	2. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	4	4	4
	3. ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	4	4	4	4
	4. ¿Te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítem (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
RITMO DE TRABAJO	5. ¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	4	4	4
	6. ¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	4	4	4	4
	7. ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
EXIGENCIAS EMOCIONALES	8. ¿En tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	4	4	4	4
	9. ¿En tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	4	4	4	4
	10. ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	4	4	4	4
	11. ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
EXIGENCIA DE ESCONDER EMOCIONES	12. ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	4	4	4	4
	13. ¿Tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	4	4	4	4
	14. ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	4	4	4	4
	15. ¿Te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	4	4	4	4

Dimensión 5	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
DOBLE PRESENCIA	16. ¿Piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	17. ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	4	4	4	4
	18. ¿Sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	4	4	4	4
	19. ¿Sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	4	4	4	4

Dimensión 6	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
INFLUENCIA	20. ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	4	4	4	4
	21. ¿Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	4	4	4	4
	22. ¿Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	4	4	4	4
	23. ¿Tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 7	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
POSIBILIDADES DE DESARROLLO	24. ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	4	4	4
	25. ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	4	4	4
	26. ¿Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	4	4	4	4
	27. ¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 8	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
SENTIDO DE TRABAJO	28. ¿Tus tareas tienen sentido?	4	4	4	4
	29. ¿Las tareas que haces te parecen importantes?	4	4	4	4
	30. ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	4	4	4	4

Dimensión 9	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
APOYO SOCIAL DE LOS COMPAÑEROS	31. ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	4	4	4	4
	32. ¿Tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	4	4	4	4
	33. ¿Tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 10	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
APOYO SOCIAL DE SUPERIORES	34. ¿Tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	4	4	4	4
	35. ¿Recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	4	4	4	4
	36. ¿Tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 11	Ítem (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
CALIDAD DE LIDERAZGO	37. ¿Tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tenga buenas oportunidades de desarrollo profesional?	4	4	4	4
	38. ¿Tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	4	4	4	4
	39. ¿Tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	4	4	4	4

Dimensión 12	Ítem (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
SENTIMIENTO DE GRUPO	40. ¿Tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	4	4	4	4
	41. ¿Sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	4	4	4	4
	42. ¿Ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	4	4	4	4

Dimensión 13	Ítem (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
PREVISIBILIDAD	43. ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	4	4	4	4
	44. ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 14	Ítem (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
CLARIDAD DE ROL	45. ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	46. ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	4	4	4	4
	47. ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	4	4	4	4
	48. ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 15	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
CONFLICTO DE ROL	49. ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	4	4	4	4
	50. ¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	4	4	4	4
	51. ¿Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	4	4	4	4
	52. ¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	4	4	4	4

Dimensión 16	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
RECONOCIMIENTO	53. ¿Tu trabajo es valorado por la dirección?	4	4	4	4
	54. ¿La dirección te respeta en tu trabajo?	4	4	4	4
	55. ¿Recibes un trato justo en tu trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 17	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
INSEGURIDAD SOBRE EL EMPLEO	56. ¿Estás preocupado/a por si te despiden o no te renuevan el contrato?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	57. ¿Estás preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	4	4	4	4
--	--	---	---	---	---

Dimensión 18	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
INSEGURIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO	58. ¿Estás preocupado/a por si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	4	4	4	4
	59. ¿Estás preocupado/a por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	4	4	4	4
	60. ¿Estás preocupado/a por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	4	4	4	4
	61. ¿Estás preocupado/a por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies)?	4	4	4	4

Dimensión 19	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
JUSTICIA	62. ¿Confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	4	4	4	4
	63. ¿Te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	4	4	4	4
	64. ¿Los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	4	4	4	4

Facultad de Ciencias Empresariales

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 20	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
CONFIANZA VERTICAL	65. ¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	4	4	4	4
	66. ¿Se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	4	4	4	4
	67. ¿La dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	4	4	4	4
	68. ¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?	4	4	4	4

Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Yarihuamán Walde, Paulina Eudocia
Especialidad del experto	Magister en Psicología, Especialista en Psicoterapia Familiar Sistémica. Docente: Científica del Sur
Código de colegiatura	13515
Ficha CTI Vitae (*)	Consignar link https://enlinea.sunedu.gob.pe/informacionpublica

(*)De no estar registrado en DNA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-gradados-y-titulos/>

Anexo 8: Galería Fotográfica

