



**RIESGOS PSICOSOCIALES EN TRABAJADORES DE UNA CADENA DE  
TIENDAS DEL RUBRO RETAIL.**

Tesis para optar el Título de Licenciada (o) en Psicología.

Presentado por los Bachilleres en Psicología:

RIGEL SOFIA HUIHUA BARREDA.

GONZALO LLANOS DEBERNARDI.

**Asesora:**

Dra. Natividad Marina Espíritu Salinas.

2020.



## **Dedicatoria y/o agradecimiento**

Ante todo, a Dios, a mis padres y hermanos por haberme brindado todo su cariño y apoyo siempre.

### **Rigel Sofía Huihua Barreda**

A mi familia por su gran apoyo y confianza de manera permanente, a mis amigos que día día estuvieron dándome los ánimos que necesitaba para cumplir mi objetivo

### **Gonzalo Llanos Debernardi**



## **Introducción**

A lo largo de muchos años y dentro del ámbito laboral, se fueron priorizando los aspectos físicos en los trabajadores que eran causados por las distintas condiciones de trabajo según cada empresa. Pero en la actualidad y con diversos estudios realizados a nivel nacional e internacional, se fueron percibiendo que los aspectos psicológicos o psicosociales, tenían una fuerte influencia en el sentir de cada trabajador dentro de su ambiente laboral. Incluso, estos aspectos psicosociales llegan a intervenir de manera directa en la salud física de las personas.

Dentro de estos aspectos que engloban las condiciones de trabajo tenemos por ejemplo la carga de trabajo, los horarios establecidos por cada trabajador según su puesto, el reconocimiento tras un buen rendimiento, la calidad del trato por parte de los superiores, las condiciones salariales, etc. Todos estos factores toman un papel crucial para la productividad de cada trabajador y por ende, el éxito dentro de una organización.

Dentro del mercado nacional e internacional, uno de los canales más fuertes en el ámbito económico es el canal retail, donde el consumo presenta niveles altos. Sin embargo, se hablan mucho de las condiciones que manejan los grandes retailers en el mundo, el cual se mencionan que las condiciones de trabajo no son las adecuadas y que son percibidas por los mismos trabajadores de estas empresas. Condiciones como el poco reconocimiento, la presión dentro del trabajo, los horarios excesivos, la poca remuneración y el poco crecimiento profesional.

Es por ello, que esta investigación tiene como objetivo describir y brindar información acerca de estos aspectos psicosociales y cómo influyen en el rendimiento laboral dentro de una cadena de tiendas reconocida del rubro retail a nivel nacional. No solo se busca describir

estos aspectos e identificarlos, sino también que, a raíz de estos resultados, se puedan buscar mecanismos de mejora en beneficio no solo de la empresa, sino también del personal.

## Índice

DEDICATORIA	III
INTRODUCCIÓN	1
INDICE DE TABLAS	6
CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	9
1.1. Formulación de Problemas	10
1.2 Objetivos	10
1.2.1. General	10
1.2.2. Específicos	10
1.3 Importancia y justificación del estudio	12
1.4 Limitaciones de estudio	12
CAPÍTULO 2: MARCO TEORICO / CONCEPTUAL	13
2.1. Marco histórico	13
2.2. Investigaciones relacionadas con el tema	15
2.2.1. Investigaciones Nacionales	15
2.2.2. Investigaciones Extranjeras	22
2.3. Base teórico – científicas del estudio	28
2.3.1. Factores de riesgos psicosociales en el trabajo	28
2.3.2. Características de los riesgos psicosociales en el trabajo	30
2.3.3. Clasificación de los riesgos psicosociales en el trabajo	31
2.3.4. Factores de estrés psicosociales	33
2.3.5. Modelos teóricos sobre riesgos psicosociales en el trabajo	33
2.3.6. Efectos negativos de los factores de riesgo psicosociales	34
2.3.7. Nuevos riesgos psicosociales emergentes	35
2.4. Definición de términos básicos	37
2.4.1. Riesgos psicosociales laborales	37
2.4.2. Cuestionarios ISTAS 21	37

2.4.3. Retail	37
<b>CAPÍTULO 3: HIPOTESIS Y VARIABLES</b>	<b>38</b>
3.1. Supuestos científicos básicos	38
3.2. Hipótesis	40
3.2.1. General	40
3.2.2. Específicos	40
3.3. Variables de Estudio	41
3.3.1. Variables comparativas	41
3.3.2. Variables Observadas	41
3.3.3. Variables a controlar	41
<b>CAPÍTULO 4: MÉTODO</b>	<b>42</b>
4.1. Población, muestra o participantes.	42
4.2. Tipo y diseño de investigación	45
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
4.4. Procedimientos y técnicas de procesamiento de datos	47
<b>CAPÍTULO 5: RESULTADOS</b>	<b>48</b>
5.1. Presentación de datos.	48
5.2. Análisis de datos.	62
5.3. Análisis y discusión de resultados.	75
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>83</b>
6.1 Conclusiones generales y específicas	83
6.2 Recomendaciones	85
6.3 Resumen. Términos clave	86
6.4 Abstract. Key words.	87
<b>REFERENCIAS</b>	<b>88</b>



Anexo A. Consentimiento informado para Participantes de Investigación.

Anexo B. Consentimiento informado para el Investigador.

Anexo C. Consentimiento informado para el Investigador.

Anexo D. Escala de Riesgos Psicosociales en el trabajo (versión 1.5)

Anexo E. Base de datos en SPSS.

Anexo F. Correos.

## Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de la muestra de trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail según el sexo.	49
Tabla 2. Distribución de la muestra de trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail según rango de edad.	49
Tabla 3. Distribución de la muestra de trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail según tiempo de permanencia.	50
Tabla 4 Distribución de la muestra de trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail según sede de trabajo.	50
Tabla 5 Distribución de frecuencias y porcentajes de los componentes de los Riesgos Psicosociales según sexo de los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail	53
Tabla 6. Distribución de frecuencias y porcentajes de los componentes de los Riesgos Psicosociales según rango de edades de los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail	
Tabla 7. Distribución de frecuencias y porcentajes de los componentes de los Riesgos Psicosociales según tiempo permanencia de los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail	
Tabla 8. Distribución de frecuencias y porcentajes de los componentes de los Riesgos Psicosociales según Sede de Trabajo de los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail	
Tabla 9. Prueba de normalidad de K-S para una muestra con datos de riesgos psicosociales laborales	
Tabla 10. Comparación de puntajes promedios de los componentes de riesgos psicosociales según sexo de los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail.	

Tabla 11. Comparación de los componentes de los Riesgos Psicosociales según sexo de los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail.

Tabla 12. Comparación de puntajes promedios de los componentes de los riesgos psicosociales según rango de edad de los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail

Tabla 13. Comparación de los componentes de los Riesgos Psicosociales según rango de edad de los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail

Tabla 14. Comparación de puntajes promedios de los componentes de los riesgos psicosociales según Tiempo de Permanencia de los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail

Tabla 15. Comparación de los componentes de los Riesgos Psicosociales según Tiempo de permanencia de los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail.

Tabla 16. Comparación de puntajes promedios de los componentes de los riesgos psicosociales según sede de trabajo de los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail

Tabla 17. Comparación de componentes de los Riesgos Psicosociales según sede de trabajo de los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail.

Tabla 18

Puntajes promedios de los componentes de los riesgos psicosociales según sede de trabajo en los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail.

Tabla 19

Comparación de los componentes de los Riesgos Psicosociales según sede de trabajo en los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail



## **CAPÍTULO I**

### **Planteamiento del Estudio.**

#### **1.1 Formulación del problema.**

Durante muchos años las condiciones de trabajo han ido variando con el fin de mejorar el ambiente de trabajo para los trabajadores, a nivel histórico las primeras medidas fueron enfocadas en las condiciones físicas y ambientales, sin embargo, esta perspectiva ha cambiado durante los años, en donde el enfoque se centra más en el individuo, en los aspectos cognitivos, emocionales y de relación con su entorno. A raíz, de los estudios que se desarrollan líneas abajo en la presente investigación, manifiestan la importancia de identificar y abordar los factores de riesgos psicosociales. En el Perú, son pocas las empresas que realizan evaluaciones o toman medidas para disminuir el impacto, a pesar que hay leyes que refuerzan el estudio de los factores psicosociales y su importancia en el ámbito laboral. Como La Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento el Decreto Supremo N°005-2012-TR, Artículo 103.- De conformidad con el artículo 56 de la Ley, expone que los riesgos psicosociales dañan la salud de los colaboradores, originando estrés, y a mayor tiempo de exposición, se agudizan síntomas clínicos relacionadas a enfermedades al corazón, sistema inmune, gastrointestinales, dermatológicas, mentales entre otras. A raíz, de ello vemos la necesidad de estudiar los factores de Riesgos Psicosociales que afectan a los trabajadores de una empresa del rubro retail y no podemos dejar de lado la coyuntura actual que vivimos en donde el trabajo habitual ha sido modificado de manera inesperada.

El Instituto Peruano de economía (2020) refiere que la suspensión de actividades agudizó los problemas financieros de varias empresas por lo que debían cubrir sus costos fijos,

pago de planillas, alquiler de locales aun sin encontrarse operando, ya que los únicos rubros habilitados eran los relacionados a alimentación, medicina y entidades bancarias. Tras un análisis, menciona Macera (2020) que el presente año el rubro retail ha tenido una caída del 9% y el rebote para el 2021 será entre 4 y 5%. El rubro retail fue uno de los sectores económicos más afectados, ya que de un momento a otro se cerraron los centros comerciales y todo se redujo a ventas online, en donde no todas las empresas retail se encontraban preparadas para migrar a esta modalidad digital. Además, las distintas empresas el rubro retail tuvieron que tomar diferentes medidas como reducción de personal, cierre de sedes, suspensión perfecta, trabajo remoto entre otras para subsistir, las cuales produjeron cambios en el ambiente de trabajo afectan directamente a los trabajadores a nivel económico, social y emocional por la incertidumbre que se vive, sin contar que sigue vigente la amenaza de un posible contagio de la Covid 19.

Por ello, surgen nuevas exigencias para el trabajador con su centro de laborales. Por todo lo expuesto anteriormente, se formulan las siguientes interrogantes:

**¿Cuáles son los niveles de riesgos psicosociales en trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail según sexo, rango de edad, tiempo de permanencia y sede de trabajo?.**

## **1.2 Objetivos.**

### **1.2.1 General.**

O1: Describir los niveles de riesgos psicosociales en los trabajadores de una cadena de tiendas rubro retail.

### **1.2.2 Específicos.**

O<sub>2</sub>: Comparar los niveles de los componentes exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social, compensaciones, doble presencia según sexo en los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail.

O<sub>3</sub>: Comparar los niveles de los componentes exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social, compensaciones, doble presencia según rango de edades en los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail.

O<sub>4</sub>: Comparar los niveles de los componentes exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social, compensaciones, doble presencia según tiempo de permanencia en los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail.

O<sub>5</sub>: Comparar los niveles de los componentes exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social, compensaciones, doble presencia según sede de trabajo en los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail.

### **1.3 Importancia y justificación del estudio.**

Es relevante para la presente investigación conocer el impacto de los factores de riesgos psicosociales que atraviesan los trabajadores de una cadena de tienda del rubro retail a nivel nacional, ya que, en la actualidad, las condiciones de trabajo han sido modificadas y es relevante investigar sobre los niveles de los factores de riesgos psicosociales detectados para poder realizar una adecuada intervención y disminuir el efecto, generando propuestas y medidas acorde a los resultados para garantizar un ambiente de trabajo más adecuado, mejorar los niveles de rendimiento laboral y aumentar la productividad en los trabajadores de la organización, ya que el capital humano es el factor relevante para lograr una mayor competitividad y lograr una mejor posición dentro del mercado laboral. Por lo que benéfica las dos partes involucradas, es decir, tanto al trabajador y empleador. Por ello, es importante abordar los niveles de factores psicosociales dentro de toda organización.

### **1.4 Limitaciones del estudio.**

Las limitaciones que encontramos en esta investigación, son enfocadas en el desarrollo de la prueba son: falseamiento de respuestas con el objetivo de querer generar una impresión positiva por parte de los participantes, negación a ser parte de la investigación, omisión hacia alguna respuesta de la prueba tomada por los participantes. Con respecto a la muestra, se realizó la investigación a una sola empresa, siendo aplicable solo a empresas del rubro retail, además se aplicó un solo instrumento psicológico, dando resultados muy generales.



## **CAPÍTULO II**

### **Marco Teórico/Conceptual.**

#### **2. 1 Marco histórico.**

Moreno y Baez (2010) señalan que la concordancia de los factores psicosociales para la salud de todas las personas se ha ido reconociendo, a lo largo de los años, de manera más amplia, motivo por el cual ha supuesto un aumento y estudios a detalles acerca del tema. Los inicios de los factores psicosociales relacionados con la salud laboral provienen de los años 70. Se puede referir a los factores psicosociales de 3 maneras: factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y riesgos psicosociales.

Uno de los primeros documentos formales y a nivel internacional en mencionar los factores de riesgo psicosociales en el trabajo fue “Los Factores de Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y control”, Moreno y Báez (2010) mencionan que dicho documento fue publicado en el año 1984 por la OIT (Organización Internacional de Trabajo). Aquí se comprueba que la problemática viene de años atrás y que se remonta al año 1974, año en el que la Asamblea Mundial de la Salud hace un llamado para evidenciar y documentar los efectos y relevancia de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores. En el documento de la OIT, publicado inicialmente en 1984, se empieza a reconocer los factores psicosociales en el trabajo, manifestando que son difíciles de abordar y comprender, dado que se sustenta en la perspectiva y experiencia del propio trabajador, y acaparando varios aspectos. Por esto, que cualquier significado debe contemplar estas características para poner brindar una información precisa y abordar la problemática global de manera adecuada.

En otro documento histórico se explica sobre el tema de “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud, editado por la OMS (Organización Mundial de la Salud) y coordinado por Kalimo, El-Batawi y Cooper (1988) citado por Moreno y Báez (2010). En este artículo explica que los factores provienen de las percepciones y experiencias de los trabajadores y que se encuentra influenciado por los factores que afectan a dichos trabajadores. Un elemento importante es la diferenciación que expone El-Batawi (1988) citado por Moreno y Báez (2010), consideran dos efectos positivos o negativos.

Moreno y Báez (2010) plantearon en la década de 1980, se producen las primeras publicaciones oficiales y en difusión masiva e inicia las aproximaciones al tema relacionando los efectos de la organización sobre la salud y el trabajo. OIT, (1986) Kalimo et al. (1988) citado por Moreno y Báez, (2010). Tal como se presenta en la en la tercera edición de la Enciclopedia de la Seguridad y en Salud en el Trabajo realizada por la OIT en el año 1998, es partir de ese momento que la organización en el trabajo y los factores organizacionales se manifiesta para evidenciar los efectos en la salud de las personas relacionada a los factores de riesgos psicosociales.

Moreno y Báez (2010) mencionan sobre algunos autores que definen los factores psicosociales a lo largo del tiempo. Uno de ellos es el de Carayon, Haims y Yang (2001) quienes definen estos factores como la percepción de las características del ambiente laboral en el que se desenvuelven que tienen un aspecto emocional para los trabajadores y sus gestores. Otra definición que expresa son las de Cox y Griffiths (1996), que lo conceptualizan como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral,

incluyendo sus contextos sociales y organizacionales. Una última definición es la de Daza y Bilbao (1997) que mencionan que estos factores son las condiciones que se tienen una estrecha conexión a la situación laboral que está relacionada con la organización, el contenido del trabajo y la realización de funciones, afectando el bienestar del personal, la salud en todos los aspectos y el desarrollo del trabajo.

Muñoz, Orellano & Hernández, (2017) plantean que, en los últimos años, los datos recolectados por la OMS (Organización Mundial de la Salud) ponen en manifiesto que las muertas son entre dos millones de hombres y mujeres cada año producto de accidentes, enfermedades o lesiones relacionadas con el trabajo. Además, es importante recalcar que, existen accidentes de trabajo no fatales, los cuales provocan aproximadamente tres días de ausentismo por incapacidad y 160 millones de casos nuevos por enfermedad laboral.

## **2.2 Investigaciones relacionadas con el tema.**

### **2.2.1 Nacionales.**

Barreda y Rodas (2017) realizaron un estudio sobre la relación entre factores de riesgos psicosocial y satisfacción laboral en una distribuidora de productos de consumo masivo en Arequipa. La muestra estuvo compuesta por 50 trabajadores operativos tanto de la empresa como servicio tercerizado, utilizando un muestreo probabilístico de conveniencia. Utilizaron como instrumento el SUSESO ISTAS 21, los resultados arrojaron que mientras más elevado sea la exposición de los riesgos psicosociales en los trabajadores menos será la satisfacción laboral, confirmando que estas variables poseen una relación significativa.

Santaria (2017), investigó sobre los riesgos psicosociales que se encuentran los técnicos asistenciales de un Instituto de Medicina Legal de Lima Metropolitana. Los participantes fueron 63 personas con edades comprendidas entre los 30 a 45 años. La técnica utilizada de Muestreo fue la No probabilística. El instrumento que se aplicó fue el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) del Método Istas 21 versión corta, validado por Marybel Mollo Flores en el 2015. Para el procesamiento de datos utilizaron el instrumento estadístico SPSS versión 23, se obtuvo las siguientes dimensiones, con mayor exposición a riesgos la estima, la inseguridad, doble presencia y exigencias psicológicas, según el orden mencionado.

Puchuri (2018) determinó la relación entre los Factores de Riesgo Psicosocial y sus componentes con el Burnout y sus dimensiones. Tuvo un diseño correccional, no experimental. La muestra estuvo conformada por colaboradores de ambos sexos, con 01 a 04 años trabajando en la empresa, siendo la mitad de la muestra con edades comprendidas entre 31 a 40 años. La evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales la realizaron a través de la Escala SUSES ISTAS 21, mientras que para la variable de Burnout la escala con el mismo nombre. Las conclusiones que arrojó la presente investigación fueron que a más Trabajo Activo y posibilidades de desarrollo menor puntuaciones de Burnout y Agotamiento emocional, asimismo con los factores de Doble presencia y el Agotamiento físico y mental. Además, presentó que según sexo las diferencias son significativas con el factor de Doble presencia, siendo la población femenina con mayor presencia de este factor, así, como el tiempo de trabajo presenta una relación significativa con las Exigencias Psicológicas, pero

una relación descendente con el factor de compensaciones. Sin embargo, las dimensiones de la Escala de Burnout no evidenciaron diferencias significativas según sexo, edad y antigüedad laboral.

Choque y Puma (2018), indagaron sobre los Factores de Riesgo Psicosocial de una empresa contratista del sector de la Minería, con el fin de poder investigar los factores con mayor nivel que perciben los trabajadores del sector Minero en Cusco del año 2016. A través de una metodología en dos etapas, primero utilizó un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, descriptivo, con el muestreo no probabilístico. La muestra utilizada fue de 121 trabajadores a los que luego de una breve explicación se les aplicó el cuestionario de ISTAS 21 versión media, concluyendo que los factores con mayor nivel son conflicto de rol, inseguridad sobre las condiciones de trabajo, ritmo de trabajo, claridad de rol y exigencias cuantitativas, recomendando que sea necesario realizar medidas por parte del empleador.

Según Rodríguez (2019) determinó la relación que existe entre los factores de riesgo psicosociales y las molestias musculo esqueléticas en promotores de servicios de una empresa bancaria. Para el presente estudio se utilizó una muestra que estuvo constituida por 234 trabajadores, los cuales se seleccionaron por medio de un muestreo no probabilístico por conveniencia. El Diseño empleado fue transversal y analítico. Se empleó el instrumento de Cuestionario de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSESO – ISTAS 21 Versión Breve y una adaptación del Cuestionario Nórdico de molestias musculoesqueléticas y una encuesta de recopilación de datos sociodemográficos y laborales. Como conclusiones se obtuvo que

las dimensiones con mayor nivel fueron las de Exigencias Psicológicas y Doble presencia ; de igual manera, las molestias musculoesqueléticas que son más habituales con las del zona de cuello, la espalda baja y alta, encontrando que las dimensiones con mayor relación significativa son las de compensaciones como factor de riesgo psicosocial y para la variable de molestias musculoesqueléticas es la zona dorsal en los promotores de servicios de la empresa bancaria.

García, Quiroz y Yaya, A. (2018) realizaron un estudio sobre los factores psicosociales en el clima y su relación con la productividad laboral en una entidad financiera del Perú, para la recolección de datos aplicaron el Cuestionario ISTAS 21, versión corta y una encuesta pro elaboración propia para la medir clima laboral. La muestra estuvo compuesta por 155 trabajadores, la mayoría bajo la modalidad de tercerización. Los resultados encontrados fueron los siguientes, el nivel con mayor puntuación fue el de Doble Presencia, lo cual manifiesta que es considerable la preocupación de exigencias personales o familiares durante la realización de las funciones, tiempos y dedicación de trabajo. En cuanto al factor de Exigencias Psicológicas cuantitativa influye de manera significativa la sobrecarga laboral y el horario extendido de trabajo, en caso de las Exigencias Psicológicas emocionales, las cuales miden la percepción del nivel de apoyo de los superiores por las emociones del personal presentaron puntuaciones altas de falta de apoyo del jefe, asimismo la mitad de los colaboradores tienen mayor preocupación por las condiciones del contrato y la estabilidad laboral, debido a que como se mencionó son personal tercerizado.

Ayala (2018) realizó una investigación de los factores de riesgo psicosociales en varios supermercados de Lima. Su muestra estuvo compuesta por 255 trabajadores, utilizo el

Cuestionario de Copenhague COPSOQ – ISTAS 21, y de manera adicional la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. El diseño de la investigación fue descriptiva – comparativa. Se encontró como resultado que los factores de riesgo psicosocial con mayor nivel son las exigencias psicológicas, luego el factor de doble presencia, en cuanto al nivel de estrés laboral las puntuaciones fueron mayores. Por lo que las había diferencias significativas en relación a las variables edad, sexo, lugar del supermercado en la dimensión de doble presencia.

Rosas (2017) presentó una investigación basada en la relación de Factores de Riesgos Psicosociales y la Satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al sector de Comercialización en el Departamento de Arequipa. La muestra estuvo compuesta por 164 trabajadores tanto de las áreas administrativas como operativas. El instrumento de evaluación empleado para la variable de Factores de Riesgos Psicosociales fue el Cuestionario CoPsoQ - ISTAS21 versión 2.0 y la Escala de satisfacción laboral SL – SPC. El diseño del presente estudio fue Descriptivo – Correlacional, no experimental, transversal. Obteniendo como conclusiones que los factores de riesgos psicosociales con más prevalencia en los trabajadores fueron el ritmo de trabajo, las exigencias cuantitativas y la inseguridad sobre las condiciones de trabajo, en donde casi la tercera parte de la muestra considera que existe una elevada cantidad de trabajo y presión para el cumplimiento de funciones por parte de los superiores.

Rupay (2018) investigó sobre la relación entre estrés laboral y los riesgos psicosociales en tripulantes de cabina de una aerolínea. Participaron 132 tripulantes, el instrumento de evaluación fue el Cuestionario de Estrés Laboral (JSS) y el Cuestionario de Riesgos Psicosociales (CoPsoQ). Concluyó que de la muestra evaluada más del 50 % presentó un estrés bajo. En cuanto a los riesgos psicosociales que se encuentran expuestos, presentó mayor puntaje el factor de exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, según el orden mencionado. Además, que si existe relación significativa de los niveles de estrés u riesgos psicosociales.

Tapia (2017) realizó una investigación que relacionó los factores de riesgos psicosociales con la satisfacción laboral en las enfermeras del Instituto Nacional del Niño. La muestra de estudio estuvo compuesta por 100 enfermeras que laboran en el área crítica de dicha institución. El instrumento empleado para evaluar los factores de riesgos psicosociales fue el cuestionario ISTAS. Dicho estudio concluyó que existe una relación entre los factores de riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería, queriendo decir que a mayor presencia de riesgos psicosociales en el trabajo, el nivel de satisfacción laboral es menor en las profesionales de enfermería

Espíritu (2017) hizo un estudio centrándose en la relación de los factores de riesgos psicosociales y el rendimiento laboral en agentes de una empresa de seguridad en la ciudad de Huancayo. Afirmó que hay una relación significativa entre los factores de riesgo psicosocial y el rendimiento laboral en dichos participantes de la muestra, aplicando el instrumento ISTAS 21 y trayendo como resultado que los agentes de seguridad están expuestos a los factores de riesgo psicosocial y todo ello, influye dentro de la organización.



Realizó un análisis estadístico, en donde se evidenció lo anteriormente expuesto, además, de mostrar un índice elevado de los factores de riesgos psicosociales y el rendimiento laboral.

### **2.2.2 Extranjeras.**

Ying, Tharikh, Xin, & Ayub (2018) estudiaron los factores estresantes psicosociales en una industria Manufacturera en Malasia, a través del Cuestionario de Copenhague, Versión II. Se midieron los niveles de demanda emocional, demanda cuantitativa, conflicto y claridad de roles sobre el agotamiento de los empleados y los datos demográficos de los participantes. La muestra estuvo compuesta por 211 personas, con edades comprendidas entre los 21 años en adelante fue un estudio transversal que utilizó el método de muestreo por conveniencia. Se utilizó el PLS (SEM) para analizar los datos. Se encontró que la demanda emocional surge como el predictor significativo más fuerte, seguida por la demanda cuantitativa y el conflicto de roles. Recomendando que la evaluación general de los factores estresantes psicosociales del trabajo ayuda a la organización a adaptar las intervenciones para reducir los niveles de agotamiento de los empleados.

Espinoza, Quimí, Escobar, y Camacho (2020) investigaron dentro del ámbito de la Seguridad y la Salud Laboral, la relación existente entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en una muestra de 100 trabajadores (30% hombres y 70% mujeres) de dos empresas que brindan servicios integrales de salud en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Los resultados obtenidos indican que existe una correlación negativa entre los factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral y sus diferentes dimensiones. Quiere decir que, a mayor nivel de riesgo psicosocial percibido en el trabajo, menor nivel de satisfacción laboral.

Chevance, Daouda, Salvador, Légeron, Morvan, Saporta, Hocine, y Gaillard (2020) estudiaron sobre la prevalencia del diagnóstico de algunos trastornos psiquiátricos en la población que labora. El estudio se realizó en una población de 3200 participantes de Francia. De acuerdo a los resultados, se obtuvo que el 22.2% del total de la muestra era más propensa a tener un trastorno psiquiátrico. El problema más destacado fue las dificultades en manejar responsabilidades profesionales y de índole personal.

Pozo (2018) realizó un estudio en la empresa Revestisa Cía. Ltda., tuvo como finalidad el determinar la presencia de riesgos psicosociales y conocer los principales riesgos relacionados con el desempeño laboral, específicamente con la rotación del personal. La investigación fue de tipo descriptivo y el universo o población de estudio fue de 26 colaboradores a quienes se les aplicó el cuestionario ISTAS 21 (Instrumento de medición de riesgos psicosociales), de la misma manera se utilizó el indicador de rotación que se maneja dentro de la organización para su posterior análisis. Para poder determinar la presencia de riesgos psicosociales se utilizó el cuestionario ISTAS 21, para empresas pequeñas, en el cual se miden seis dimensiones psicosociales como: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima; para su interpretación se cuenta con tres opciones o intervalos que califica a la población en favorable, intermedio y desfavorable. Una vez realizado el cuestionario y con el posterior análisis e interpretación de resultados se determina que: las exigencias psicológicas, la inseguridad y la estima son los principales riesgos psicosociales a los que los colaboradores están expuestos, confirmando de esta manera la hipótesis planteada que manifiesta que los factores de riesgo psicosocial como exigencias psicológicas, inseguridad

y estima inciden en el desempeño y la rotación del personal del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., es importante manifestar que la propuesta para mitigar la presencia de estos riesgos, están relacionados con exigencias psicológicas, seguridad y estima ya que estos riesgos se encuentran en condición desfavorable para los colaboradores de la organización. La presencia de riesgos psicosociales genera una falta de productividad por parte del colaborador y de igual manera genera rotación del personal, la misma que no es una causa, sino un efecto de fenómenos producidos en el interior de la organización, tales como ritmos de trabajo, monotonía, comunicación.

Blackman (2014) realizó una investigación referente a la cómo afectan los riesgos psicosociales en una empresa de transportes de carga pesada en la ciudad de Guayaquil – Ecuador con el objetivo de poder alertar la situación real de los trabajadores de dicha compañía y de ejecutar una acción en beneficio de estos trabajadores. La metodología realizada para este estudio fue el empleo de una encuesta hacia los trabajadores y la batería BC. Dicha batería mide 3 test de aptitud como la ACI (*Apreciación de la capacidad intelectual*), DIRECCIÓN (*aptitud espacial*) y SEMAFOROS (*precisión y rapidez perceptiva*). Asimismo, se empleó un cuarto test que contiene esta batería es de personalidad que evalúa patrones de conducta en la población de estudio. A raíz de dicha investigación, se determinó que entre 10 a 18 conductores evaluados han estado involucrados en los accidentes más graves dentro de la empresa debido a los cambios de patrones de conducta que presentan un desajuste, de alto riesgo y peligrosidad, generando un impacto negativo económico para la compañía.

Caviccio (2017) realizó una investigación en Buenos Aires – Argentina que consistió en describir los factores de riesgos psicosociales en agentes agropecuarios de Argentina sobre su trabajo de intervención en el territorio de dicho país. Para poder determinar dichos factores psicosociales, se empleó el instrumento ISTAS-21 que fue aplicado a 152 agentes agropecuarios de distintas empresas dentro del territorio argentino. Las conclusiones obtenidas fueron que los principales factores psicosociales detectados que generan riesgo en el entorno laboral de dicha población de estudio son la ambigüedad del rol, el trabajo emocional y la carga mental, la organización del trabajo y la autonomía en la realización.

Castillo, Santana, Valeta, Alvis, Y Romero (2011) redactaron un artículo científico que tuvo como objetivo identificar las variables asociadas a los factores psicosociales del trabajo en médicos de una empresa del estado ubicada en Cartagena de Indias, Colombia. Para dicha investigación, se abarcó una población de 197 médicos de consulta externa y urgencias. Para medir y describir los factores psicosociales, se empleó el Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo (ISTAS-21). Dentro del estudio, participaron de la evaluación 170 médicos, obteniéndose que el 88% presentó una exposición favorable para la salud en las siguientes dimensiones: apoyo social y calidad de liderazgo y doble presencia. El 69.4% presentó exposición desfavorable en la dimensión de inseguridad. Los médicos de consulta externa tienen más deterioro en las dimensiones de apoyo social y calidad de liderazgo que los del área de urgencia.

Durán, Reyes y Tarango (2013) identificaron los factores que puedan resultar nocivos para los trabajadores. Dicho estudio, proveniente de Ciudad de Juárez, México, se realizó por censo y el instrumento de evaluación fue el ISTAS 21, que permite identificar y medir el grado de exposición a dichos factores de riesgo. Dentro de los resultados, se pudo obtener que el personal administrativo de dicha empresa es vulnerable al riesgo psicosocial y está expuesto en el mayor grado en el Trabajo activo y Posibilidades de Desarrollo.

Gil, López y Sánchez (2016), en su estudio realizado en España, tuvieron como objetivo evaluar los factores psicosociales de dichos trabajadores para identificar la prevalencia de riesgos psicosociales. Dentro de la muestra de estudio, participaron 402 trabajadores. Se evaluó mediante la batería UNIPSICO, que incluye factores de demanda, factores de recursos y consecuencias de los riesgos psicosociales. Dentro de los resultados obtenidos, se encuentra que los principales riesgos fueron la sobrecarga de trabajo (46.02%), la falta de recursos para poder realizar el trabajo (76.37%) y la falta de autonomía (67.41%). Para las consecuencias, se obtuvo que el 61.44% de participantes manifestó insatisfacción laboral, y un 27.11% tuvo que consumir algún medicamento en el último año por problemas de salud que derivaban del trabajo.

Castro (2018) en su investigación, tuvo como finalidad describir la salud y los riesgos psicosociales en 3 centros de salud públicos y hacer realizar un análisis con la relación que tiene con las condiciones de trabajo y enfermedad. Dicho estudio, tuvo como participantes a 438 funcionarios que respondieron el cuestionario ISTAS-21. Los resultados que se

obtuvieron fueron que el 14.6% reportan una enfermedad diagnosticada provocada por el trabajo, lo que es consistente con los bajos niveles de salud en general, salud mental, vitalidad y altos síntomas de estrés y con condiciones de trabajo de desequilibrio entre esfuerzo-recompensa.

Rentería, Fernández, Tenjo y Uribe (2019) tuvieron como objetivo en su investigación, identificar los factores de riesgo psicosociales que prevalecen en la accidentalidad laboral. La muestra dentro del estudio consta de 78 personas pertenecientes a una empresa de producción en la ciudad de Cali, Colombia. A raíz de este estudio, los resultados obtenidos arrojaron que los principales factores de riesgo se relacionan con el nivel de las estructuras formales de la empresa como el ambiente de trabajo y las relaciones laborales, y también con los aspectos individuales tales como la motivación y la autoestima, con los que se trabaja buscando su desarrollo personal y el incremento de su calidad de vida. En conclusión, el estudio de los factores psicosociales asociados a la accidentalidad laboral permite reducir los riesgos de accidentalidad, desarrollar los planes de acción e incrementar el bienestar personal de los trabajadores de la empresa.

## **2.3 Bases teórico-científicas del estudio.**

### **2.3.1. Factores de Riesgos psicosociales en el trabajo.**

Primero es importante mencionar que los estudios y definiciones sobre Factores de Riesgos Psicosociales comenzaron a tener mayor importancia a raíz de mejorar la productividad de los trabajadores, una de las investigaciones pioneras sobre el tema son las investigaciones de Elton Mayo (1933) donde tras varios años de estudios determina que no son las condiciones de trabajo, haciendo referencia a las condiciones físicas y ambientales las que influyen de manera directa en la productividad de los trabajadores sino la perspectiva de apoyo del grupo y la relación entre jefe – trabajador. Lo que daría iniciativa a que los empleadores y grandes organizaciones se manifiesten sobre el naciente término de riesgos psicosociales. Uribe (2015) menciona que La Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de Salud (OIT/OMS, 1984) explica la prevalencia de los factores psicosociales ante las condiciones nuevas que existen en el trabajo a raíz de la industrialización, y la diferencia de clases sociales, además del notable efecto negativo en los trabajadores a nivel salud. Es así que comienza el énfasis de estudiar los efectos que pueden generar en la salud y desempeño del trabajador a nivel físico, psicológico y social los distintos factores de riesgos psicosociales relacionados con el ambiente de trabajo.

Diversos autores en todo el mundo manifiestan que: “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos”. Además, se especifican algunos riesgos como la sobrecarga de trabajo, conflicto ante un jefe, falta de seguridad en el centro de labores y desigualdad en los sueldos. Los factores psicosociales de riesgo se pueden predecir, ya que refieren a las condiciones dentro de la organización cuando hay altas



probabilidades de tener efectos negativos sobre el estado de salud de los trabajadores, ya que actúan como desencadenantes o facilitadores de estrés y tensión laboral, según lo mencionado por Uribe (2015).

La OIT (Organización Internacional del Trabajo) en conjunto con la OMS (Organización Mundial de la Salud) definen los Factores Psicosociales como “interacciones en el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo” según expuesto por Uribe (2015).

Tovalín y Rodríguez (2011) citado por Uribe (2015) afirmaron que el cambio a nivel mundial dentro del ámbito laboral aumenta la presencia de riesgos psicosociales en el trabajo, los cuales se deben evaluar para determinar el desarrollo de formas eficientes de eliminación y control. Según los autores mencionados, el fin de evaluar estos factores de riesgo es determinar si su presencia traerá consigo un daño representativo en la salud de los trabajadores.

De acuerdo con Moreno-Jiménez (2011) citado por Uribe (2015) expresan que los riesgos psicosociales laborales son situaciones que tienen altos niveles de probabilidad de dañar de manera continua la salud física social o mental de los trabajadores. La mayoría de constituciones políticas de los países democráticos promueven la protección a la exposición

de los riesgos psicosociales labores mediante leyes y los reglamentos de trabajo. Las secuelas psiquiátricas y psicopatológicas pueden tornarse graves.

### **2.3.2. Características de los Riesgos psicosociales en el trabajo.**

Es así que los riesgos psicosociales tienen su origen en distintas características en relación con las condiciones organizacionales del trabajo y el factor humano del trabajador.

Gil-Monte (2012) manifiesta que los riesgos psicosociales se presentan en función de la ausencia o disminución de estas características.

- a) Las características de la tarea: Hace referencia a la parte cuantitativa del trabajo, a la disposición del trabajador frente a ellas, actividades rutinarias, falta de libertad sobre la ejecución de las mismas, entre otras.
- b) Las características de la organización: Se refiere a la manera como está constituida la empresa, a la jerarquía establecida, el tipo de comunicación entre puestos de trabajo, la relación con el grupo, el desarrollo profesional, los estilos de liderazgo que manejan los jefes de cada área, etc.
- c) Las características del empleo: Hace mención al layout del trabajo, la escalara salarial, los conceptos relacionados a la remuneración, el tipo de contratación y la estabilidad en el empleo.
- d) La organización del tiempo de trabajo: A la jornada de trabajo, el horario de trabajo, los descansos.

Esto no quiere decir que las características mencionadas causen enfermedades en los trabajadores, como su nombre lo indican son riesgos, es decir, es probable que puedan influir de manera negativo en la disminución o deterioro de la salud física o mental del trabajador.

Cabe resaltar que es de relevancia que el empleador considere todas aquellas características que influyen en la salud de su personal, tal como lo mencionan Muñoz, Orellano y Hernández (2018) resaltan sobre la estrategia preventiva como prioridad en el bienestar biopsicosocial de los trabajadores para alcanzar los objetivos planteados de la empresa. Es así como que dispone la Ley 29783, la importancia y la obligatoriedad de tener una política de promoción de la cultura de prevención de Riesgos Psicosociales.

### **2.3.3 Clasificación de Riesgos psicosociales en el trabajo.**

Kalimo, El-Batawi y Cooper (2000) afirmaron que los factores psicosociales se pueden clasificar de dos maneras: los que tienen efectos negativos en la salud y los que pueden ayudar a aumentar el nivel de bienestar de los trabajadores. Los problemas más resaltantes que se plantean en los países desarrollados van enfocados en la necesidad de adaptación de cambios rápidos en las condiciones de trabajo y de vida a raíz de la industrialización. A nivel general, se describen algunas observaciones refiriéndose al medio psicosocial de los países desarrollados:

- El ambiente sociocultural es un factor determinante del tipo de enfermedades y sus frecuencias.
- La condición socioeconómica de la persona las hace más vulnerables a las afecciones psicosociales.
- Las creencias religiosas y el nivel cultural influyen de manera elevada en la reacción de las personas, y por consiguiente, en los posibles efectos que puede afectar en la salud.
- Las altas tasas de desempleo pueden conllevar a aceptar tipos de trabajo que suelen ocasionar estrés.

- Las condiciones de trabajo desfavorables se relacionan con los efectos de los demás factores mencionados, agravando el estado de salud del ser humano.

Los riesgos psicosociales presentan a través de cinco dimensiones:

- Exigencias psicológicas, se presenta cuando la demanda del trabajo exige una respuesta rápida o irregular, que promueve que se escondan nuestros sentimientos, no omitir opiniones, evitando la toma de decisiones complicadas de manera inmediata.
- Falta de influencia y desarrollo, cuando no existe la posibilidad de tener libertad y autonomía en nuestro centro de trabajo al realizar nuestras labores, complicando que desarrollemos nuestras habilidades y conocimientos. Se determina también cuando no podemos relacionar nuestros horarios laborales en el ámbito familiar o no podamos decidir tomar un descanso.
- Falta de apoyo, cuando se trabaja de manera aislada, sin contar con el apoyo del jefe inmediato o de nuestros compañeros en la realización del trabajo, adicionalmente con las funciones mal definidas y sin la información adecuada.
- Escasas compensaciones, cuando se provoca la inseguridad en la contratación, se dan cambios en el puesto de trabajo y en el servicio en contra de la voluntad, tratos injustos o el no reconocimiento del trabajo, salarios bajos, etc.
- Doble presencia, se refiere a la relación del trabajo de casa, supone exigencias diarias que deben asumirse dependiendo el rol que se tenga dentro del núcleo familiar y relacionar de forma simultánea a las exigencias del trabajo. La organización del trabajo de la empresa puede complicar la simultaneidad de

ambos aspectos, a pesar de contar con las herramientas necesarias y la normativa para la conciliación de la vida laboral y familiar.

#### **2.3.4. Factores de estrés psicosociales.**

Los factores de estrés psicosociales que están presentes en el trabajo suelen perdurar por un largo periodo de tiempo. A pesar de que la persona cuente con diversas herramientas para afrontarlo, muchas ocasiones la situación se rebalsa y sobrepasa la capacidad del ser humano, trayendo consigo que la manera de afrontar no sea efectiva y traiga consigo nuevos problemas a largo plazo. Dentro de las consecuencias negativas rápidas se encuentran algunas sensaciones negativas como la irritación, preocupación, tensión y depresión según expuesto por Kalimo y Mejman, (2000).

#### **2.3.5. Modelos Teóricos Sobre Riesgos Psicosociales en el Trabajo.**

Desde los años 80, se propone dos modelos con respecto a los factores de riesgo psicosocial de origen laboral, estrés y los efectos que causan en la salud de las personas planteado por Vieco y Abello (2014).

- Modelo demanda / control-apoyo social: se refiere a la cantidad de demandas de trabajo que se deriva del nivel de producción de la organización, mientras que el nivel de control se relaciona con el organigrama. Una alta demanda de trabajo se puede dar por el ritmo acelerado del trabajo, por la cantidad de trabajo, por la necesidad de altos niveles de concentración y por la constante coordinación con los demás, que incrementa la demanda en el trabajo. Asimismo, el control refiere a los recursos que tiene disponible el trabajador para poder afrontar los requerimientos que se le planteen y esto se puede

determinar por la formación alcanzada y habilidades, por el grado que autonomía y la participación en las decisiones adoptadas para que no interfiere con la dinámica de trabajo.

- Modelo de desbalance-esfuerzo-recompensa: este modelo refiere que la relación entre exigentes demandas y bajos niveles de recompensa a largo plazo puede presentar una situación de riesgo para la salud de los trabajadores. Este modelo, propuesto por Siegrist (2009) citado por Vieco y Abello (2014), aporta un dato relevante sobre las demandas extrínsecas del trabajo, el sobrecompromiso del trabajador y el esfuerzo versus la recompensa otorgada. Lo que genera el estrés es, justamente, el balance entre estas tres fuerzas, que causan diversos trastornos, patologías orgánicas y mentales, y los efectos nocivos en la salud y la productividad en general.

### **2.3.6. Efectos negativos de los factores de riesgo psicosociales.**

Los efectos negativos que causan los factores de riesgo psicosociales y que se manifiestan en gran proporción son los problemas de salud mental en el trabajo. Dentro del esfuerzo para mantener el equilibrio, en el trabajo aparecen efectos que se relacionan con el miedo a la incompetencia, la percepción a estar obligados a trabajar mal, sin las condiciones necesarias para un buen desempeño y sin reconocimiento hacia los logros obtenidos. De esta manera, surge el sufrimiento de las personas en su centro de labores, manifestando pocas ganas de trabajar, problemas y dificultades para realizar las tareas y poco grado de iniciativa al hacer cosas según lo manifestado por Dejours (2009) citado por Astullido (2014).

Los efectos de los trastornos psicosociales incluyen:

- Trastornos psicológicos: ansiedad, depresión, insatisfacción y desmotivación laboral, problemas en las relaciones personales, baja autoestima, la incapacidad para tomar decisiones, baja concentración, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental. A nivel conductual como los arranques emocionales, pérdida del apetito, consumo excesivo del alcohol y conducta impulsiva.
- Trastornos fisiológicos: trastornos cardiovasculares, alteraciones respiratorias, alteraciones del sueño, cáncer, etc. en donde el estrés tendría el papel como factor de origen.
- Efectos sociolaborales: relaciones laborales pobres, baja productividad, altos índices altos de accidentes, disminución en el rendimiento y calidad del trabajo, mal clima organizacional e insatisfacción laboral.

### **2.3.7. Nuevos riesgos psicosociales emergentes**

Moreno (2011) identifica estos nuevos riesgos que provienen de distintos campos como las nuevas tecnologías, nuevos sistemas de producción, las nuevas materias primas y nuevos compuestos biológicos. El estudio de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el trabajo sobre los riesgos psicosociales emergentes, estableció una relación de 42 riesgos psicosociales. Una gran parte de estos, están causadas por un doble fenómeno como la expansión del rubro terciario de la producción, el sector de servicios y la globalización que se vive actualmente en sus diversas facetas como el mercado laboral. Los riesgos laborales dentro del sector de servicios son principalmente psicosociales. Estos riesgos son los que provienen de las nuevas formas de trabajo, del dinamismo de

las nuevas empresas y sus cambios permanentes. Dichos riesgos provienen principalmente de las múltiples maneras de atender a una clientela en interacción dinámica con el trabajador. Si bien es cierto, la interacción social siempre ha sido una característica del trabajo, pero en este caso se ha convertido en una característica central.

### **2.3.8 Retail**

Contreras (2018) menciona que Retail viene a ser un término en inglés, en el que su significado más próximo podría ser “Comercio Minorista” o “Comercio Detallista”, por lo tanto se concluye que el término retail sería “la venta de productos finales para que se consuma dentro de un local o establecimiento y además, la venta de productos intangibles, la cual se denomina también “servicios” que no se consume dentro de un local exclusivamente.

Según Santandreu, Socio Director de Santandreu Consultors, citado por Contreras (2018) hablar de negocios en el sector Retail es hablar de venta de producto minorista, lo que conlleva a la venta de cantidades masivas a una variedad de compradores. El objetivo de cliente dentro de este sector al que se dedican son mercados grandes en la cual la oferta valor puede ser bastante variada. Empezando con modelos que se basan en una marca exclusiva o propia, por ejemplo se podría hablar de Apple o Zara, hasta modelos que se centran en la distribución de cantidades abundantes, como lo son Walmart. Dentro de un modelo de distribución, puede ser muy distinto por dos puntos: el primero como el modelo clásico de distribución por medio de tiendas propias, utilizado por cadenas de supermercados y el segundo como el modelo que se basa tan solo en la venta on-line como, por ejemplo, la compañía Amazon.



Asimismo, Contreras (2018) menciona que el sector Retail en el Perú ha tenido un incremento considerable en los últimos 20 años gracias a la llegada de grandes centros comerciales en los que se incluyen los supermercados, tiendas por departamento, cadenas de tienda y tiendas de conveniencia.

La Asociación de Centros Comerciales y de Entretenimiento del Perú, citado por Contreras (2018), detalla que la existencia de centros comerciales en el Perú se ha desarrollado de manera notoria, debido a que ha surgido un crecimiento en la clase media donde exige una mayor demanda. Estos centros comerciales son un factor importante para acelerar la economía. Por ejemplo, en el año 2015 la facturación de estos llegó a un monto de 7,890 millones de dólares.

## **2.4 Definición de términos básicos.**

### **2.4.1 Riesgos psicosociales laborales.**

Los riesgos psicosociales laborales fueron descritos por la OIT (Organización Internacional del Trabajo) en la publicación “Los factores psicosociales en el trabajo: Reconocimiento y Control” en el año 1984 definiéndose de la siguiente manera: En los factores de riesgos psicosociales laborales se basa en las interacciones entre el ambiente de trabajo, la satisfacción, las condiciones establecidas, y la capacidad del trabajador, la atención a sus necesidades, cultura y el lado personal, todo basado en las percepciones y experiencia, las cuales influyen en la salud, desempeño y satisfacción en el trabajo expuesto por Antacli (2017).

### **2.4.2 Retail.**

El término retail refiere al sector económico especializado en comercializar de manera masiva productos o servicios a un volumen considerable de clientes. Se caracterizan por tener un stock masivo para poder abastecer a la gran cantidad de clientes. expresado en la Revista Perú Retail, (2018).

## **CAPÍTULO III**

### **Hipótesis y variables.**

#### **3.1 Supuestos científicos básicos.**

La presente investigación se basa en los resultados de Gómez, Hernández, Méndez (2014) quienes mencionan que mientras mayor sea la cantidad de funciones que desempeñe una sola persona, aumenta la probabilidad que aparezcan los riesgos psicosociales y desencadenen en un elevado grado de estrés, es por ello que durante la pandemia la población femenina ha tenido mayor carga en el hogar, sumado al trabajo remoto, es por eso, que es la más afectada en cuanto al componente de doble presencia, así como mencionan en su estudio de factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral en donde el personal femenino puntúa más alto en este componente.

Asimismo, Candía, Pérez y González (2016), manifiestan que aumenta el riesgo en cuanto al local de trabajo, así sean de la misma empresa, entendiéndose como sucursales o tiendas, ya que no tienen a disposición las mismas condiciones físicas y funcionales que la sede principal.

Por lo anteriormente expuesto, se sostiene que en algunos casos los puntajes promedios de los riesgos psicosociales presentan diferencias, debido a las condiciones que brinda la empresa ya sean físicas, sociales, remunerativas, psicológicas, organizacionales entre otras, lo que influye en la perspectiva del trabajador y la exposición a los riesgos psicosociales. Asimismo, los resultados presentaran divergencias en cuanto a los componentes de doble presencia y de exigencias psicológicas presentando una inclinación mayor en los puntajes de

las colaboradoras de sexo femenino, teniendo en cuenta que la mayoría asume más labores del hogar en la coyuntura actual. De igual manera, los puntajes varían por otros factores como son las actividades que desempeña cada trabajador y el grado de autonomía que tiene sobre sus funciones. Además, del local o sucursal de trabajo, en la mayoría de empresas, existe un local principal y sucursales, lo que demanda que en algún momento por alguna contingencia que se le presente al trabajador, éste deberá acudir al local principal.

## **3.2 Hipótesis.**

### **3.2.1 General.**

H<sub>1</sub> Existe niveles promedios en los componentes de riesgos psicosociales en los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail.

### **3.2.2 Específicas.**

H<sub>2</sub>: Existen diferencias estadísticamente significativas entre los componentes exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social, compensaciones, doble presencia en los trabajadores según sexo en trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail.

H<sub>3</sub>: Existen diferencias estadísticamente significativas entre los componentes exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social, compensaciones, doble presencia en los trabajadores según rango de edad en trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail.

H<sub>4</sub>: Existen diferencias estadísticamente significativas entre los componentes exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social, compensaciones, doble presencia de los trabajadores según tiempo de permanencia en los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail.

H<sub>5</sub>: Existen diferencias estadísticamente significativas entre los componentes exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social,

compensaciones, doble presencia de los trabajadores según sede de trabajo en los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail.

### **3.3 Variables de Estudios.**

#### **3.3.1 Variables Comparativas:**

Sexo (Masculino – Femenino).

Rango de Edades (20-30 años / 31 – 40 años/ 41-65 años).

Tiempo de permanencia (0-1 año, 2-4 años meses, 5 a más años).

Sede de trabajo (Lima y Provincias).

#### **3.3.2 Variable Observada:**

Factores de Riesgos Psicosociales en sus 5 Sub Componentes: Exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social, compensaciones y doble presencia.

#### **3.3.3 Variables a controlar:**

Grado de instrucción.

Falseamiento en las respuestas.

Generar una impresión positiva a los evaluados.

## **CAPÍTULO IV**

### **Método.**

#### **4.1 Población, muestra o participantes.**

La población de estudio estuvo conformada por los trabajadores de una importante cadena de tiendas del rubro retail especializado en ropa de vestir a nivel nacional. Dicha población consta de aproximadamente, 400 trabajadores.

La muestra estuvo constituida por 234 trabajadores de la organización que abarca el equipo de ventas. El muestreo utilizado será No Probabilístico por lo que la elección del subgrupo de la población no dependiendo de la probabilidad, sino de la característica de la investigación o de quien hace la muestra. Depende del proceso de toma de decisiones del grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación expuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2010). Asimismo, es de tipo accidental ya que los participantes serán aquellas personas voluntarias que presenten las características requeridas.

En la tabla 1 se observa que la muestra estuvo conformada por 234 trabajadores de una tienda del rubro retail, su frecuencia en relación al sexo es de 60 trabajadores femeninas y 174 trabajadores masculino.

Tabla 1.

*Distribución de la muestra según el sexo en los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro Retail.*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FEMENINO	60	26
MASCULINO	174	74
TOTAL	234	100

En la tabla 2 se observa, según el rango de edad que en mayor porcentaje se encuentran trabajadores con edades comprendidas entre 20 a 30 años y en segunda posición el grupo de 31 a 40 años. Los trabajadores con la menor frecuencia en rango de edad son de 41 a 65 años.

Tabla 2.

*Distribución de la muestra según rango de edad en los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail.*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
20 - 30 años	100	43
31 a 40 años	68	29
41 a 65 años	66	28
TOTAL	234	100



En la tabla 3 se observa, según el tiempo de permanencia en la empresa, son 106 los trabajadores de 0 – 1 año, los trabajadores que tienen de 2 a 4 años y de 5 años a más poseen una frecuencia casi uniforme de 62 y 65 respectivamente.

Tabla 3.

*Distribución de la muestra según tiempo de permanencia en los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail .*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0-1 año	106	46
2- 4 años	62	26
5 a más años	66	28
TOTAL	234	100

En la tabla 4 se aprecia, según sede de trabajo, siendo los trabajadores de la Sede de Lima los que posee una frecuencia de 132, mayor a la cantidad de trabajadores de Provincia que tienen una frecuencia de 102.

Tabla 4.

*Distribución de la muestra según sede de trabajo en los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail.*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Lima	132	56
Provincia	102	44
TOTAL	234	100

#### **4.2 Tipo y diseño de investigación.**

La presente investigación es de tipo descriptiva comparativa, ya que busca describir los niveles de los factores de riesgos psicosociales en trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail, y realizar una comparación de la muestra según variables en dicho momento.

Así como mencionan Sánchez, Reyes y Mejía (2018) que la investigación descriptiva comparativa se dirige a describir el fenómeno a estudiar e identificar las características de su estado actual, así como a realizar comparaciones entre diferentes muestras y así poder estimar la similitud y la discrepancia entre una o más variables. Asimismo, presenta un diseño no experimental ya que no habrá manipulación de variables.

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

#### FICHA TÉCNICA.

**Nombre de la Escala:** Método Ista 21 versión 1.5 - Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ).

**Autor:** Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Dinamarca (AMI).

**Procedencia:** Dinamarca.

**Adaptación peruana:** Marybel Mollo Flores -Universidad Mayor de San Marcos.

**Tipo:** Cuestionario individual y autónomo.

**Aplicación:** Cualquier tipo de trabajo.

**Significación:** Identifica y mide la exposición a riesgos psicosociales. Mediante 5 componentes, exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia. Presenta 89 ítems, con la finalidad de identificar los niveles bajo, medio y alto de exposición de factores psicosociales que presentan los trabajadores relacionadas a su puesto de trabajo. Existe 5 categorías de repuestas Nunca, Pocas veces, Algunas veces, La mayoría de veces y Siempre.

Tabla 5

*Interpretación de los resultados Ista21.*

---

Componentes	Nivel de riesgo bajo	Nivel de riesgo medio	Nivel de riesgo alto
Exigencias psicológicas	0 – 46,33	46,34 – 59,64	59,65 – 100
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	0 – 28,09	28,10 – 42,14	42,15 – 100
Apoyo social en la empresa	0 – 19,25	19,26 – 32,58	32,59 – 100
Compensaciones	0 – 21,66	21,67 – 42,78	42,79 – 100
Doble presencia	0 – 18,75	18,76 – 37,50	37,51 – 100

*Nota: Manual de uso del Cuestionario SUSESO/ISTAS 2 (2016).*

**Confiabilidad:** Rupay (2018) expresa en la Tabla 6 de su investigación la confiabilidad del presente instrumento obteniendo por el método de consistencia interna de Kuder - Richardson. El Alpha de Cronbach fue de 0.929 y 0.957 respectivamente.

Tabla 6

*Coficiente de confiabilidad por el método de consistencia interna de Kuder-Richardson, del cuestionario Riesgos Psicosociales laborales*

Factor	Media de la escala si esl factor es eliminado	Correlación del factor corregida	Alfa de Cronbach si el factor es eliminado
Exigencias Psicológicas	126.690	0.899	0.944
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	130.510	0.938	0.937
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	151.200	0.945	0.937
Compensaciones	135.310	0.900	0.944

Doble presencia	158.890	0.732	0.972
-----------------	---------	-------	-------

---

Alfa de Cronbach = 0.957

**Validez:** Validez de estadísticas con el índice de extracción de cada elemento (**ver anexo F**)

#### **4.4 Procedimientos y técnicas de procesamiento de datos.**

En primer lugar, para iniciar el procedimiento, se obtuvo la autorización respectiva con la autoridad encargada para la realización del estudio.

Después de la autorización requerida, se detalló y explico el objetivo de la presente investigación para la participación voluntaria.

Una vez expuesto el objetivo de la investigación, se entregó un consentimiento informado en el cual aceptan de manera voluntaria realizar la evaluación correspondiente.

A continuación, se procedió con la aplicación del Cuestionario ISTAS 21.

Una vez culminada la evaluación, se colocaron los datos correspondientes en el programa de SPSS.

Finalmente, se realizó el análisis estadístico de acuerdo a los puntajes obtenidos de la población de estudio.

Para la técnica se utilizó el paquete IBM – SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 26 donde se elaboró la base de datos.

Se empleó el estadístico KOLMOGOROV –SMIRNOV, ya que la muestra contiene más de 50 sujetos, y así se determinó que la muestra no presenta normalidad. Por ello, se utilizó

las pruebas estadísticas U de Mann-Whitney y Kruskal – Wallis para procesar los datos, el nivel de significación fue al 0.05.

## **CAPÍTULO V**

### **Resultados**

#### **5.1 Presentación de datos.**

En la tabla 7, podemos observar que, en el caso del componente de exigencias psicológicas, el riesgo alto predomina en los trabajadores del sexo masculino que en el del femenino, presenta porcentajes de 30% y 15%, respectivamente. Dentro del riesgo medio, la predominancia está dirigida a las trabajadoras del sexo femenino, con un porcentaje del 54%, a diferencia de la población masculina que presenta un porcentaje de 35%. Finalmente, en rango de riesgo bajo, el 35% son trabajadores del sexo masculino y el 31% del sexo femenino

Con respecto al componente trabajo activo, la predominancia se encuentra dentro del riesgo medio en trabajadores del sexo masculino, presentando un resultado del 42% y en el caso de los trabajadores del sexo femenino, presentando un puntaje de 38%. Con respecto al riesgo alto, tanto la muestra masculina como la femenina, presentan una puntuación igual de 31%. Y en el caso del riesgo bajo, el 27% son de la población masculina y el 31% de la población femenina.

Siguiendo con el componente de apoyo social, la predominancia se encuentra dentro del rango del riesgo bajo, en donde el 46% pertenece a las trabajadoras del sexo femenino y el 35% de los trabajadores del sexo masculino. Se continúa con el riesgo miedo, donde la población masculina presenta un porcentaje de 42% y la población femenina 38%. Y para concluir en este componente, dentro del riesgo alto, el 23% son de los trabajadores del sexo masculino y el 15%, del sexo femenino.

En el caso del componente de compensaciones, el puntaje mayor está dentro del riesgo medio en la muestra femenina, con un puntaje porcentual de 54%, mientras que la muestra masculina presenta 42%. Continúa con el riesgo bajo, donde el 35% lo obtuvieron los trabajadores del sexo masculino y el 15% las trabajadoras del sexo femenino. Finalmente, en el riesgo alto, el 31% es de la muestra femenina y el 23% es de la muestra masculina.

Por último, dentro del rango del componente de doble presencia, en el rango de riesgo bajo, la muestra femenina presenta un porcentaje del 38% mientras que la masculina, un porcentaje de 35%. Dentro del riesgo alto, el puntaje porcentual tanto en los trabajadores del sexo masculino y femenino es del 38%. Finalmente, dentro del riesgo medio, el 27% es de la muestra masculina y el 23% es de la muestra femenina.

Tabla 7

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los componentes de los riesgos psicosociales según sexo en los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail*

			Masculino	Femenino	Total
Componente Exigencias Psicológicas	Riesgo Bajo	f	54	24	78
		%	35%	31%	33%
	Riesgo Medio	f	54	42	96
		%	35%	54%	41%
	Riesgo Alto	f	48	12	60
		%	30%	15%	26%
Total	f	156	78	234	
	%	100%	100%	100%	
Componente Trabajo Activo	Riesgo Bajo	f	42	24	66
		%	27%	31%	28%
	Riesgo Medio	f	66	30	96
		%	42%	38%	41%
	Riesgo Alto	f	48	24	72
		%	31%	31%	31%
Total	f	156	78	234	
	%	100%	100%	100%	

Componente Apoyo social	Riesgo Bajo	f	54	36	90
		%	35%	46%	38%
	Riesgo Medio	f	66	30	96
		%	42%	38%	41%
	Riesgo Alto	f	36	12	48
		%	23%	15%	21%
Total	f	156	78	234	
	%	100%	100%	100%	
Componente Compensaciones	Riesgo Bajo	f	54	12	66
		%	35%	15%	28%
	Riesgo Medio	f	66	42	108
		%	42%	54%	46%
	Riesgo Alto	f	36	24	60
		%	23%	31%	26%
Total	f	156	78	234	
	%	100%	100%	100%	
Componente Doble presencia	Riesgo Bajo	f	54	30	84
		%	35%	38%	36%
	Riesgo Medio	f	42	18	60
		%	27%	23%	26%
	Riesgo Alto	f	60	30	90
		%	38%	38%	38%
Total	f	156	78	234	
	%	100%	100%	100%	

En la tabla 8 y de acuerdo a los rangos de edad, se detalla que en el componente de exigencias psicológicas, predomina el riesgo medio con un porcentaje de 47% en el rango de edad de 18 a 30 años, mientras que en el rango de 31 a 40 años, muestra un resultado de 30% y en el rango de 41 a 65 años presenta un resultado de 42%. Con respecto al riesgo bajo, el rango de edad de 18 a 30 años presenta un porcentaje de 35%, mientras que en rango de 31 a 40 años presenta un porcentaje de 30% y en el rango de 41 a 65 años presenta un porcentaje de 33%. Finalmente, en el riesgo alto, la predominancia es en el rango de 31 a 40 años con un 40%,



mientras que el rango de 18 a 30 años presenta un 18% y el rango de 41 a 65 años, un porcentaje de 25%.

Con respecto al componente trabajo activo, el mayor puntaje se presenta dentro del riesgo medio con un puntaje de 65% en los trabajadores de 18 a 30 años, mientras los que tienen entre 31 a 40 años, no presentan riesgo medio y los que tienen de 41 a 65 años, presentan un porcentaje de 42%. Dentro del riesgo bajo, los trabajadores que tienen entre 31 a 40 años presentan un resultado de 40%, mientras que el rango entre 18 a 30 años tiene un resultado de 24% y el rango entre 41 a 65 años tienen un porcentaje de 25%. Para finalizar, dentro del riesgo alto, la predominancia está en los trabajadores que tienen 31 a 40 años, con un porcentaje de 60%, mientras que el grupo entre 18 a 30 años tienen una puntuación de 12% y el grupo de 41 a 65 años, un porcentaje de 33%.

Dentro del componente de apoyo social, la predominancia está en los trabajadores de 18 a 30 años en el riesgo bajo, donde se obtuvo el 53%, mientras que los rangos de los trabajadores de 31 a 40 años tienen un porcentaje de 30% al igual que el grupo de 41 a 65 años. En el riesgo medio, el grupo que presenta mayor porcentaje son de los trabajadores de 41 a 65 años, con un resultado 50%, mientras que el 41% son del grupo de 18 a 25 años y el 30% del grupo de 31 a 40 años. Los que presentan riesgo alto con un porcentaje mayor son los que tienen entre 31 a 40 años, representando el 40%, los que oscilan entre 18 a 25 años representan el 6% y los de 41 a 64 años son del 25% que abarcan este rango.

En el componente de compensaciones, la predominancia se encuentra en el riesgo medio dentro del grupo de trabajadores de 18 a 25 años que representa el 59%, mientras que el 20% está representado por el grupo de trabajadores de 31 a 40 años y los que tienen entre 41 a 65 años, representan el 50%. El grupo de trabajadores de 31 a 40 años, representan el 40% dentro

del riesgo bajo, mientras que el 25% lo abarcan los trabajadores de 41 a 65 años y el 24% lo abarcan los trabajadores de 18 a 25 años. Y en el riesgo alto, el 40% lo abarcan los trabajadores que tienen de 31 a 40 años, mientras que el 25% los que tienen entre 41 a 65 años y el 18%, los que tienen entre 18 a 25 años.

Finalmente, con respecto al componente de doble presencia, el mayor porcentaje que se observa es en el rango de edades de 41 a 65 años dentro del riesgo alto, representado por el 67%, mientras que el rango en los que oscilan entre los 18 y 25 años, presenta un 35% y el rango que abarca los de 31 a 40 años, representa el porcentaje de 10%. Dentro del riesgo bajo, el 50% es representado por los trabajadores que tienen entre 31 a 40 años, el 47% representado por los que tienen entre 18 a 25 años y el 8% representado por los que oscilan entre 41 a 65 años. Para terminar, en el riesgo medio, el 40% lo abarca el rango de edades de 31 a 40 años, mientras que el 25% lo abarca el grupo de 41 a 65 años y el 18% lo abarca el rango de 18 a 25 años.

Tabla 8

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los componentes de los riesgos psicosociales según rango de edades en los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail*

Componente	Riesgo		Rango de Edades			Total
			18- 30 años	31 - 40 años	41 - 65 años	
Exigencias Psicológicas	Riesgo Bajo	f	36	18	24	78
		%	35%	30%	33%	33%
	Riesgo Medio	f	48	18	30	96
		%	47%	30%	42%	41%
	Riesgo Alto	f	18	24	18	60
		%	18%	40%	25%	26%
	Total	f	102	60	72	234
		%	100%	100%	100%	100%
	Riesgo Bajo	f	24	24	18	66

Componente Trabajo Activo		%	24%	40%	25%	28%
	Riesgo Medio	f	66	0	30	96
		%	65%	0%	42%	41%
	Riesgo Alto	f	12	36	24	72
		%	12%	60%	33%	31%
Componente Apoyo social	Total	f	102	60	72	234
		%	100%	100%	100%	100%
	Riesgo Bajo	f	54	18	18	90
		%	53%	30%	25%	38%
	Riesgo Medio	f	42	18	36	96
Componente Compensaciones		%	41%	30%	50%	41%
	Riesgo Alto	f	6	24	18	48
		%	6%	40%	25%	21%
	Total	f	102	60	72	234
		%	100%	100%	100%	100%
Componente Doble presencia	Riesgo Bajo	f	24	24	18	66
		%	24%	40%	25%	28%
	Riesgo Medio	f	60	12	36	108
		%	59%	20%	50%	46%
	Riesgo Alto	f	18	24	18	60
Componente Doble presencia		%	18%	40%	25%	26%
	Total	f	102	60	72	234
		%	100%	100%	100%	100%
	Riesgo Bajo	f	48	30	6	84
		%	47%	50%	8%	36%
Componente Doble presencia	Riesgo Medio	f	18	24	18	60
		%	18%	40%	25%	26%
	Riesgo Alto	f	36	6	48	90
		%	35%	10%	67%	38%
	Total	f	102	60	72	234
	%	100%	100%	100%	100%	



En la tabla 9 se observa que los trabajadores con 2 a 4 años el 50% de este grupo perciben un riesgo medio sobre exigencias psicológicas, los que poseen 5 a más años en la empresa también perciben un riesgo medio con 45%, en comparación con los colaboradores de 0 – 1 año el 42% que percibe un riesgo bajo sobre este componente.

Por otro lado, en cuanto al componente de trabajo activo, el 50 % de los trabajadores de 0-1 año y de 2 a 4 años posee un riesgo medio, a diferencia de los que tienen de 5 a más años en la empresa se obtuvo que el 45% de este grupo percibe un riesgo alto sobre el componente.

En el componente apoyo social, los trabajadores con 5 a más años en la empresa presentaron un riesgo bajo con 45%, los que tienen de 2 a 4 años de permanencia en la empresa oscilan entre riesgo bajo y medio con 40% cada uno respectivamente, el 51% del grupo de 0 – 1 año perciben un riesgo medio.

En cuanto al componente compensaciones el 56% de los trabajadores de 0-1 año presentan un riesgo medio, caso similar en los que poseen 2 – 4 años de permanencia en la empresa quienes mostraron que el 50% percibe un riesgo medio, a diferencia del 45% de los trabajadores con 5 a más años trabajando en la empresa quienes percibe un riesgo bajo sobre este componente.

Por último, con respecto al componente doble presencia, 44% de los trabajadores de 0 – 1 año de permanencia en la empresa posee un riesgo alto, el 50% del grupo de 2 – 4 años también presentan un riesgo alto en el componente, a diferencia de los que tienen mayor tiempo, es decir de 5 a más años perciben el 45% un riesgo bajo.

Tabla 9

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los componentes de los riesgos psicosociales según tiempo permanencia en los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail*

			Tiempo de permanencia				
			0 - 1 Año	2 - 4 Años	5 a más años	Total	
Componente Exigencias Psicológicas	Riesgo Bajo	f	42	18	18	78	
		%	39%	30%	27%	33%	
	Riesgo Medio	f	36	30	30	96	
		%	33%	50%	45%	41%	
	Riesgo Alto	f	30	12	18	60	
		%	28%	20%	27%	26%	
	Total	f	108	60	66	234	
		%	100%	100%	100%	100%	
	Componente Trabajo Activo	Riesgo Bajo	f	30	12	24	66
			%	28%	20%	36%	28%
Riesgo Medio		f	54	30	12	96	
		%	50%	50%	18%	41%	
Riesgo Alto		f	24	18	30	72	
		%	22%	30%	45%	31%	
Total		f	108	60	66	234	
		%	100%	100%	100%	100%	
Componente Apoyo Social		Riesgo Bajo	f	36	24	30	90
			%	33%	40%	45%	38%
	Riesgo Medio	f	54	24	18	96	
		%	50%	40%	27%	41%	
	Riesgo Alto	f	18	12	18	48	
		%	17%	20%	27%	21%	
	Total	f	108	60	66	234	

		%	100%	100%	100%	100%	
Componente Compensaciones	Riesgo Bajo	f	24	12	30	66	
		%	22%	20%	45%	28%	
	Riesgo Medio	f	60	30	18	108	
		%	56%	50%	27%	46%	
	Riesgo Alto	f	24	18	18	60	
		%	22%	30%	27%	26%	
	Total	f	108	60	66	234	
		%	100%	100%	100%	100%	
	Componente Doble presencia	Riesgo Bajo	f	36	18	30	84
			%	33%	30%	45%	36%
Riesgo Medio		f	24	12	24	60	
		%	22%	20%	36%	26%	
Riesgo Alto		f	48	30	12	90	
		%	44%	50%	18%	38%	
Total		f	108	60	66	234	
		%	100%	100%	100%	100%	

---

En la tabla 10 se puede apreciar que en el componente de exigencias psicológicas es mayor en los trabajadores con sede de trabajo en provincia, el 47% perciben un riesgo medio, en Lima el 36% de los trabajadores presentan un riesgo medio, un 32% riesgo bajo y un 32% riesgo alto.

En el componente de trabajo activo, en Provincia el 41% y el 54% en Lima poseen un riesgo medio, sin embargo, el 27 % y el 35% de los trabajadores de Lima y Provincia respectivamente poseen un riesgo alto.

Por otro lado, sobre el componente de apoyo social, el 41% en Lima y Provincia percibe un riesgo medio, en cuanto a un riesgo alto lo presentan los trabajadores de Provincia con un 24% y 18% de los trabajadores con sede de trabajo en Lima.

En cuanto al componente compensaciones, en provincia un 59% presenta riesgo medio y un 24 % un riesgo alto sobre este riesgo psicosocial, a diferencia de lima que presenta 36% en riesgo medio y alto.

Por último, en el componente doble presencia, el 47% de trabajadores en Provincia presenta un riesgo alto, en Lima el 32% también se sitúa en ese nivel, sin embargo, en Lima el 45% posee un riesgo bajo.



Tabla 10

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los componentes de los riesgos*

*psicosociales según Sede de Trabajo en los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail*

		Sede de trabajo			
			Lima	Provincia	Total
Componente Exigencias Psicológicas	Riesgo Bajo	f	42	36	78
		%	32%	35%	33%
	Riesgo Medio	f	48	48	96
		%	36%	47%	41%
	Riesgo Alto	f	42	18	60
		%	32%	18%	26%
	Total	f	132	102	234
		%	100%	100%	100%
Componente Trabajo Activo	Riesgo Bajo	f	42	24	66
		%	32%	24%	28%
	Riesgo Medio	f	54	42	96
		%	41%	41%	41%
	Riesgo Alto	f	36	36	72
		%	27%	35%	31%
	Total	f	132	102	234
		%	100%	100%	100%
Componente Apoyo Social	Riesgo Bajo	f	54	36	90
		%	41%	35%	38%
	Riesgo Medio	f	54	42	96
		%	41%	41%	41%
	Riesgo Alto	f	24	24	48
		%	18%	24%	21%
	Total	f	132	102	234
		%	100%	100%	100%
Componente Compensaciones	Riesgo Bajo	f	48	18	66
		%	36%	18%	28%
	Riesgo Medio	f	48	60	108
		%	36%	59%	46%
	Riesgo Alto	f	36	24	60
		%	27%	24%	26%
	Total	f	132	102	234
		%	100%	100%	100%

Componente Doble Presencia	Riesgo Bajo	f	60	24	84
		%	45%	24%	36%
	Riesgo Medio	f	30	30	60
		%	23%	29%	26%
	Riesgo Alto	f	42	48	90
		%	32%	47%	38%
	Total	f	132	102	234
		%	100%	100%	100%

---

## 5.2 Análisis de datos.

En la tabla 11 dado que el nivel de significación asintótica es menor a lo establecido, no existe una distribución normal en la muestra.

Tabla 11

*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para una muestra con datos de riesgos psicosociales laborales*

		Exigencias Psicológicas	Trabajo Activo	Apoyo Social	Compensaciones	Doble presencia
N		234	234	234	234	234
	Media	53.17	35.04	22.44	33.35	33.97
Parámetros normales (a,b)	Desv. Típica	14.274	11.727	13.780	20.090	25.991
	Dif. Más Absoluto	0.156	0.081	0.105	0.138	0.155
	extremas Positivo	0.156	0.081	0.105	0.138	0.155
	Negativo	-0.088	-0.062	-0.072	-0.074	-0.116
Estadístico de prueba		0.156	0.081	0.105	0.138	0.155
Sig. asintótica(bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,001 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

Nivel de significación 0.05

n=234

En la tabla 12, se observan los puntajes promedios de cada una de los componentes de los riesgos psicosociales de acuerdo al sexo de los trabajadores. Con respecto al componente de exigencias psicológicas en la población masculina, el puntaje promedio es de 54.41, encontrándose en un riesgo medio, mientras que, en la población femenina, el puntaje promedio es de 50.69, encontrándose también dentro del rango medio. Toda la muestra en promedio, obtuvo un puntaje de 53.17, ubicándose en un riesgo medio con respecto al componente de exigencias psicológicas, aceptándose la hipótesis alternativa.

Se observa que el componente de trabajo activo, el puntaje promedio en la muestra masculina es de 35.53 y en la muestra femenina es de 34.08, es decir que en ambos géneros, el rango se encuentra en un riesgo medio y por ende, el riesgo medio abarca para toda la muestra, teniendo un puntaje promedio de 35.04, aceptándose la hipótesis alternativa respecto a la Tabla 12.

Asimismo, el componente de apoyo social, obtuvo un puntaje promedio en trabajadores del género masculino de 22.79 y en lo que refiere a las trabajadoras del género femenino, presentan un puntaje de 21.76, teniendo en ambos géneros un riesgo medio, tal como se muestra en el puntaje promedio total de la muestra, que es de 22.44 perteneciendo también al riesgo medio.

Siguiendo con el componente de compensaciones, el puntaje promedio en la muestra masculina es de 31.20 mientras que en la muestra femenina es de 37.65, perteneciendo ambos puntajes al indicador de riesgo medio. Y con respecto al puntaje total, se habla de 33.35, siendo también del indicador de riesgo medio.

Finalmente, en el componente de doble presencia, el puntaje promedio para el género masculino es de 36.06 y para el género femenino es de 29.81, perteneciendo así al riesgo promedio al igual que el puntaje total, que es de 33.97.

Tabla 12

*Puntajes promedios de los componentes de riesgos psicosociales según sexo en los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail.*

		Exigencias Psicológicas	Trabajo Activo	Apoyo Social	Compensaciones	Doble presencia
Masculino	Media	54.41	35.53	22.79	31.20	36.06
	N	156	156	156	156	156
	D.E.	14.839	11.985	15.138	19.447	27.014
	Mínimo	29	11	0	2	0
Femenino	Máximo	87	59	68	85	100
	Media	50.69	34.08	21.76	37.65	29.81
	N	78	78	78	78	78
	D.E.	12.802	11.208	10.609	20.782	23.427
Total	Mínimo	29	19	7	13	0
	Máximo	77	57	40	79	75
	Media	53.17	35.04	22.44	33.35	33.97
	N	234	234	234	234	234
	D.E.	14.274	11.727	13.780	20.090	25.991
	Mínimo	29	11	0	2	0
	Máximo	87	59	68	85	100

En la tabla 13, se acepta la hipótesis que el puntaje de riesgo psicosocial es promedio según sexo en los trabajadores de una cadena de tienda del rubro retail, en los componentes de exigencias Psicológicas, trabajo activo, apoyo social y doble presencia. Sin embargo, se puede observar que en el componente de compensaciones si existen diferencias significativas con la variable sexo.

Tabla 13

*Comparación de los componentes de los Riesgos Psicosociales según sexo en los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail*

Componentes de Riesgos Psicosociales	Sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos	U Mann-Whitney	Z
Exigencias Psicológicas	Masculino	156	120.38	18780	5634	-0.984
	Femenino	78	111.73	8715		
	Total	234				
Trabajo Activo	Masculino	156	121.31	18924	5922	-0.354
	Femenino	78	109.88	8571		
	Total	234				
Apoyo Social	Masculino	156	116.23	18132	5238	-1.863
	Femenino	78	120.04	9363		
	Total	234				
Compensaciones	Masculino	156	110.69	17268	4878*	-2.660
	Femenino	78	131.12	10227		
	Total	234				
Doble presencia	Masculino	156	122.00	19032	5940	-0.314
	Femenino	78	108.50	8463		
	Total	234				

\*p< .05.

En la tabla 14 se muestran los puntajes promedios de cada componente con respecto a las edades de los trabajadores muestreados. En el caso del rango de edad de 18 a 30 años, en los componentes de exigencias psicológicas, trabajo activo, compensaciones y doble presencia presentan un puntaje de 49.68, 33.40, 29.25 y 27.21 respectivamente, queriendo decir que en estos 4 componentes, se encuentran en un riesgo medio. Sin embargo, en el caso del apoyo social, presentan un puntaje de 17.04, perteneciendo a un riesgo bajo.

Con respecto al rango de 31 a 40 años, los puntajes promedios que se presentan en cada dimensión es de 57.01 en exigencias psicológicas, 37.80 en trabajo activo, 27.39 en apoyo social, 40.11 en compensaciones y 25.00 en doble presencia, queriendo decir que dentro de los participantes en este rango de edad, presentan riesgo medio y los 5 componentes

Finalmente, en el rango de 41 a 65 años, los puntajes promedios que tiene cada dimensión son de 54.90 en exigencias psicológicas, 35.08 en trabajo activo, 25.97 en apoyo social y 33.52 en compensaciones, entonces se interpretan que en estos 4 componentes, tienen un riesgo medio. Sin embargo, el componente de doble presencia presenta un puntaje de 51.04, perteneciendo así a un riesgo alto.

Tabla 14

*Puntajes promedios de los componentes de los riesgos psicosociales según rango de edad en los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail*

Rango de edad		Exigencias Psicológicas	Trabajo Activo	Apoyo Social	Compensaciones	Doble presencia
18- 30 años	Media	49.68	33.40	17.04	29.25	27.21
	N	102	102	102	102	102
	D.E.	13.122	7.136	9.643	18.051	20.769
	Mínimo	29	19	7	7	0
	Máximo	77	46	40	79	63
31 - 40 años	Media	57.01	37.80	27.39	40.11	25.00
	N	60	60	60	60	60
	D.E.	14.301	17.739	13.976	28.212	28.745
	Mínimo	34	11	0	2	0
	Máximo	78	59	48	85	100
41 - 65 años	Media	54.90	35.08	25.97	33.52	51.04
	N	72	72	72	72	72
	D.E.	14.858	10.347	15.915	11.694	22.078
	Mínimo	38	20	2	16	13
	Máximo	87	57	68	56	100
Total	Media	53.17	35.04	22.44	33.35	33.97
	N	234	234	234	234	234
	D.E.	14.274	11.727	13.780	20.090	25.991
	Mínimo	29	11	0	2	0
	Máximo	87	59	68	85	100



En la tabla 15, se describe la comparación entre la variable rango de edad y los 5 componentes de los factores de riesgos psicosociales. Mediante el índice de la prueba no paramétrica de Kruskal-Wallis, se puede determinar que la variable presenta diferencias altamente significativas en los componentes de exigencias psicológicas, apoyo social, compensaciones y doble presencia, rechazando la hipótesis. A diferencia de estos 4, el componente de trabajo activo no presenta diferencias significativas con el rango de edad.

Tabla 15

*Comparación de los componentes de los Riesgos Psicosociales según rango de edad en los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail*

Componentes de Riesgos Psicosociales	Rango de Edad	N	Rango promedio	H de Kruskal-Wallis
Exigencias Psicológicas	18- 30 años	102	104.09	9.11*
	31 - 40 años	60	137.00	
	41 - 65 años	72	120.25	
	Total	234		
Trabajo Activo	18- 30 años	102	109.38	4.19
	31 - 40 años	60	131.90	
	41 - 65 años	72	117.00	
	Total	234		
Apoyo Social	18- 30 años	102	88.74	34.25*
	31 - 40 años	60	147.80	
	41 - 65 años	72	133.00	
	Total	234		
Compensaciones	18- 30 años	102	101.97	9.55*
	31 - 40 años	60	128.60	
	41 - 65 años	72	130.25	
	Total	234		
Doble presencia	18- 30 años	102	103.03	52.93*
	31 - 40 años	60	86.30	
	41 - 65 años	72	164.00	
	Total	234		

\*p< .05.

En la tabla 16 se logra apreciar que la media de los componentes de exigencias psicológicas, trabajo activo, apoyo social y compensaciones presentan un nivel de riesgo medio para todos los trabajadores, a diferencia del componente de doble presencia donde la media se sitúa a un nivel de riesgo alto en trabajadores de 0 – 1 año de permanencia en la empresa, los otros grupos de 2-4 años y 5 a más años perciben un riesgo medio.

Tabla 16

*Puntajes promedios de los componentes de los riesgos psicosociales según Tiempo de Permanencia en los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail*

		Exigencias Psicológicas	Trabajo Activo	Apoyo Social	Compensaciones	Doble presencia
0 - 1 Año	Media	51.82	33.26	21.25	35.15	38.89
	N	108	108	108	108	108
	D.E.	14.715	11.802	12.440	22.537	30.730
	Mínimo	29	11	0	2	0
	Máximo	78	59	42	85	100
2 - 4 años	Media	54.46	37.32	19.96	33.56	33.75
	N	60	60	60	60	60
	D.E.	13.194	11.312	10.618	16.123	21.870
	Mínimo	41	25	7	7	0
	Máximo	87	57	36	57	63
5 a más	Media	54.20	35.90	26.65	30.20	26.14
	N	66	66	66	66	66
	D.E.	14.499	11.693	17.250	18.952	18.177
	Mínimo	29	19	8	13	0
	Máximo	80	56	68	77	63
Total	Media	53.17	35.04	22.44	33.35	33.97
	N	234	234	234	234	234
	D.E.	14.274	11.727	13.780	20.090	25.991
	Mínimo	29	11	0	2	0
	Máximo	87	59	68	85	100

En la tabla 17 se utilizó la H de Kruskal-Wallis para conocer el grado de significancia para 3 o más grupos, se acepta la hipótesis de que los puntajes son promedios en los componentes de exigencias psicológicas, trabajo activo, apoyo social y compensaciones según el tiempo de permanencia de los trabajadores. A diferencia del componente doble presencia, donde se rechaza la hipótesis, ya que, si existe diferencias significativas en el componente de doble presencia, esto quiere decir los resultados difieren en cuanto al tiempo de permanencia en la empresa con este componente.

Tabla 17

*Comparación de los componentes de los Riesgos Psicosociales según Tiempo de permanencia en los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail*

Componentes de Riesgos Psicosociales	Tiempo en la empresa	N	Rango promedio	H de Kruskal-Wallis
Exigencias Psicológicas	0 - 1 Año	108	110.50	2.47
	2 - 4 años	60	119.90	
	5 a más	66	126.77	
	Total	234		
Trabajo Activo	0 - 1 Año	108	109.00	3.2
	2 - 4 años	60	125.90	
	5 a más	66	123.77	
	Total	234		
Apoyo Social	0 - 1 Año	108	115.50	3.05
	2 - 4 años	60	108.50	
	5 a más	66	128.95	
	Total	234		
Compensaciones	0 - 1 Año	108	121.33	5
	2 - 4 años	60	127.40	
	5 a más	66	102.23	
	Total	234		
Doble presencia	0 - 1 Año	108	125.83	6.62*
	2 - 4 años	60	122.00	
	5 a más	66	99.77	
	Total	234		

\*p< .05.

En la tabla 18 todos los componentes de riesgo psicosocial exigencias psicológicas, trabajo activo, apoyo social, compensaciones y doble presencia se sitúan a un nivel de riesgo medio, sin embargo, evaluando los puntajes máximos existen algunos trabajadores que perciben un riesgo alto en los componentes de riesgo psicosocial.

Tabla 18

*Puntajes promedios de los componentes de los riesgos psicosociales según sede de trabajo en los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail*

		Exigencias Psicológicas	Trabajo Activo	Apoyo Social	Compensaciones	Doble presencia
Lima	Media	55.68	34.23	19.59	33.89	31.82
	N	132	132	132	132	132
	D.E.	13.713	11.875	11.484	23.087	29.724
	Mínimo	34	11	0	2	0
	Máximo	87	59	42	85	100
Provincia	Media	49.92	36.09	26.14	32.65	36.76
	N	102	102	102	102	102
	D.E.	14.395	11.507	15.574	15.456	19.965
	Mínimo	29	19	2	13	0
	Máximo	80	57	68	79	75
Total	Media	53.17	35.04	22.44	33.35	33.97
	N	234	234	234	234	234
	D.E.	14.274	11.727	13.780	20.090	25.991
	Mínimo	29	11	0	2	0
	Máximo	87	59	68	85	100

En la Tabla 19 se rechaza la hipótesis en los componentes de exigencias psicológicas, compensaciones y doble presencia ya que poseen diferencias significativas en relación a la sede de trabajo, es decir que difiere la percepción de los riesgos psicosociales en estos componentes de los trabajadores de Lima y Provincia.

Tabla 19

*Comparación de los componentes de los Riesgos Psicosociales según sede de trabajo en los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail*

Componentes de Riesgos Psicosociales	Sede de Trabajo	N	Rango promedio	Suma de rangos	U Mann-Whitney	Z
Exigencias Psicológicas	Lima	132	126.91	16752	<b>5490*</b>	-2.420
	Provincia	102	105.32	10743		
	Total	234				
Trabajo Activo	Lima	132	113.68	15006	6228	-0.982
	Provincia	102	122.44	12489		
	Total	234				
Apoyo Social	Lima	132	105.09	13872	<b>5094*</b>	-3.192
	Provincia	102	133.56	13623		
	Total	234				
Compensaciones	Lima	132	114.09	15060	6282	-0.877
	Provincia	102	121.91	12435		
	Total	234				
Doble presencia	Lima	132	107.68	14214	<b>5436*</b>	-2.562
	Provincia	102	130.21	13281		
	Total	234				

\*p< .05.

### **5.3 Análisis y discusión de resultados.**

El presente estudio tuvo como objetivo describir los niveles de riesgos psicosociales de los trabajadores que pertenecen a una cadena de tiendas del rubro retail, así como también la comparación de las dimensiones de los riesgos psicosociales de acuerdo a las variables de estudio que fueron las siguientes: rango de edades, sexo, tiempo de permanencia y sede de trabajo, ya que el impacto de las condiciones dentro de un ambiente de trabajo influye mucho en el estado de salud de un trabajador, teniendo en cuenta diversos factores dentro de una organización.

Los resultados obtenidos, nos permite confirmar la hipótesis alternativa que consiste en la existencia de niveles promedios de los componentes de riesgos psicosociales en los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail de acuerdo con las variables de estudio, en su gran mayoría.

Sin embargo, dentro de cada variable de estudios y en ciertos rangos, es importante darle un análisis específico ya que los niveles obtenidos suelen tener tendencia a un riesgo alto.

En la tabla 12, se acepta la hipótesis a raíz de los puntajes promedios obtenidos según la variable sexo solo en los componentes de exigencias psicológicas, trabajo activo, apoyo social y doble presencia. Sin embargo, difiere el componente de compensaciones según el sexo, siendo el personal femenino con mayor riesgo.

Se acepta la hipótesis solo en el componente de trabajo activo ya que presenta puntajes promedios según el rango de edad, existiendo diferencias en los componentes de exigencias psicológicas, apoyo social quienes presentan mayor riesgo son los trabajadores de 31 a 40 años, en cuanto a compensaciones y doble presencia quienes presentan mayor nivel es el grupo de trabajadores de 41 a 65 años.



En la tabla 17, se acepta la hipótesis debido a que los puntajes son promedios según el tiempo de permanencia en los componentes de exigencias psicológicas, trabajo activo, apoyo social y compensaciones. A diferencia de doble presencia, en donde si existen diferencias significativas, es decir, los trabajadores con 0 a 1 año presentan mayor riesgo.

En la tabla 18, se acepta la hipótesis, en los componentes de trabajo activo y compensaciones según sede de trabajo, no obstante, difieren los puntajes en los componentes de exigencias psicológicas teniendo mayor riesgo los trabajadores con sede en Lima, y en los componentes de compensaciones y doble presencia el riesgo se presenta más en trabajadores de Provincia.

Empezando por la variable sexo y en ambos géneros, se pudo obtener de manera general que, en los componentes de exigencias psicológicas, trabajo activo, apoyo social y doble presencia, existe un riesgo medio, es decir que no hay vulnerabilidad en los trabajadores en estos componentes pero que se tendría que trabajar en algunos aspectos para que estos riesgos no lleguen a niveles en los cuales, sea complejo de controlar y mejorar. Sin embargo, dentro del componente compensaciones en la muestra de trabajadoras del sexo femenino, se puede encontrar una tendencia muy cercana al riesgo alto, incluso se puede encontrar diferencias significativas dentro de la muestra femenina, queriendo decir que las trabajadoras presentan niveles de inseguridad importantes con respecto a su permanencia dentro de su centro de labores, con temor a que puedan sufrir cambios bruscos dentro de su contrato de trabajo o su estructura salarial puede ser afectada de manera considerable, percibiendo tratos injustos por parte de su jefe inmediato y afectando la productividad, el rendimiento y la satisfacción en el centro de labores. Dichos resultados, guardan relación con la investigación de Barreda y Rodas (2017) que en su estudio realizado sobre la relación de los factores de riesgo psicosociales y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de consumo masivo,

obtuvo que mientras el nivel de estos riesgos sea más alto, la satisfacción laboral irá disminuyendo considerablemente.

En cuanto a la variable edad, dentro de la investigación se incluyeron 3 rangos: de 18 a 25 años, de 31 a 40 años y de 41 a 65 años. Los resultados obtenidos por cada dimensión y dentro de esta variable, denotan características importantes de analizar. En primer lugar, es importante especificar que dentro de la dimensión de trabajo activo y en los tres rangos de edad, presentan riesgo medio; es decir, las características dentro de esta dimensión no presentan tendencia a niveles preocupantes, pero sí se tendría que trabajar en algunos aspectos para que dicho nivel alcance el riesgo bajo.

Ahora, con respecto al componente de exigencias psicológicas, se pudo obtener que, en los trabajadores que tienen entre 31 a 40 años, presentan un riesgo alto y con diferencias significativas. Esto quiere decir, en los trabajadores dentro de este rango, manifiestan trabajar de manera rápida y sin objetivos o de forma irregular, pudiendo a veces no poder expresar sus emociones o sentimientos con respecto a su ritmo de trabajo, teniendo libertad estancada para manifestar sus opiniones y sin que le permitan tener la capacidad de tomar decisiones.

Dentro de este mismo rango de edad, se pudo obtener que un gran porcentaje de esta muestra, presentan tendencia a un riesgo alto en el componente de compensaciones, si bien es cierto no todos los participantes muestran este riesgo pero sí en su gran mayoría, queriendo decir que dentro de este rango de edad, varios trabajadores denotaron la inseguridad en lo que respecta su estabilidad laboral, la falta de reconocimiento por parte de sus superiores y el desacuerdo con respecto a su salario mensual. Estos resultados obtenidos en este rango de

edad guardan relación con la investigación de Rupay (2018), el cual consistió en el estudio de la relación entre el estrés laboral y los riesgos psicosociales en tripulantes de cabina de una aerolínea, el cual participaron 132 tripulantes, obteniendo como resultado puntajes altos en el componente de exigencias psicológicas, trayendo consigo un aumento en el estrés laboral de cada tripulante dentro de esta aerolínea.

Otra investigación estrechamente relacionada con los resultados obtenidos del presente estudio es la de Choque y Puma (2018), en la cual analizaron los factores de riesgos psicosociales en una empresa contratista del sector minero en el año 2016, en la ciudad de Cusco, con una muestra de 121 trabajadores. Uno de los resultados obtenidos con mayor relevancia fue que uno de los mayores niveles de riesgo alto estuvo dentro del componente de compensaciones, enfocándose en la incomodidad e inseguridad manifestada por los participantes con respecto a las condiciones de trabajo y su rol como trabajador dentro de la organización

Ahora bien, otro resultado importante de mencionar está dentro del rango de los trabajadores que tienen entre 41 a 65 años, los cuales presentan riesgo alto en el componente de doble presencia, lo que significa que dicha muestra presenta riesgos en poder tener la capacidad de trabajar de manera simultánea, tanto a nivel laboral como a nivel doméstico y familiar, debido a que la organización no le permita tener los espacios suficientes para realizar este trabajo simultáneo de manera eficiente. Este resultado guarda mucha relación con la realidad, ya que dentro de los trabajadores que ocupan este rango de edad, en su mayoría tienen una carga familiar importante, el cuál tienen que velar el bienestar de su familia, pero a la vez, poder solventarlos económicamente para que no presenten necesidades.

Dicho resultado, guarda relación con la investigación de Santaria (2017), el cual consistió la exposición a los riesgos psicosociales presentes en los técnicos asistenciales de un Instituto de Medicina Legal de Lima Metropolitana, con una muestra de 63 personas entre 30 a 45 años, usando el instrumento Istras-21. Se obtuvo como resultado la mayor exposición a 3 componentes de los riesgos psicosociales, siendo uno de ellos la doble presencia.

Es importante destacar que los trabajadores que tienen entre 18 a 25 años, se pudo obtener también en el componente de apoyo social, presentan un riesgo bajo. Los participantes muestran un grado de aceptación con respecto al apoyo que reciben por parte de sus superiores, sintiéndose guiados y acompañados, no solo por sus superiores sino también por sus compañeros de trabajo, teniendo la percepción de que sus funciones dentro del centro laboral están bien definidas, contando con las herramientas necesarias para un trabajo efectivo.

Este resultado guarda relación con el artículo científico preparado por Castillo, Santana, Valeta, Alvis y Romero (2011). Dicho artículo consistió en identificar las variables asociadas a los factores psicosociales en el trabajo en los médicos de una empresa ubicada en Colombia, la cual su muestra consistió en 197 médicos, obteniéndose como resultado que el 88% presentó un nivel satisfactorio en los componentes de apoyo social y doble presencia.

En cuanto a la sede de trabajo con el componente de apoyo social, los trabajadores que laboran en Lima perciben más el apoyo social brindado por la empresa en comparación con el personal destacado en provincia. Debido a que algunas medidas son más factibles e inmediatas por la cercanía con la sede principal ubicada en Lima. Así, como es mencionado por Candía, Pérez y González (2016) donde resaltan que las condiciones de trabajo de los

colaboradores son mejor percibidas ya que cualquier cambio o mejora se realiza en la tienda principal y las que estén próximas a estas. Además, siendo una de las primeras medidas de la empresa, comenzar la apertura de tiendas en los principales distritos de Lima, lo que quiere decir que se tuvo que modificar ciertos espacios de acuerdo a los protocolos de reinicio de actividades dispuesto por el poder ejecutivo, así, como realizar un seguimiento y monitoreo de la salud física y mental y condiciones de trabajo del personal, el cual se ha venido realizando conforme a ley y de manera constante.

Sin embargo, en el componente de apoyo social el grupo de colaboradores que tienen de 2 a 4 años trabajando en la empresa en su mayoría presentan una tendencia a un riesgo bajo, es decir, perciben un adecuado apoyo de sus jefes inmediatos y grupo de trabajo, además, de contar con los recursos necesarios para ejecutar sus funciones. Este resultado es muy importante por qué manifiesta una fortaleza organizacional para la empresa, ya que, al parecer las medidas adoptadas en los últimos años se perciben a favor, a pesar, que en los últimos meses han sido de incertidumbre tanto a nivel salud, social, económico y personal por la pandemia. Los resultados son similares a la investigación realizada por Aranda, González, Pando y Hidalgo (2013) en donde no se encontraron asociaciones significativas entre el apoyo social y los factores psicosociales en cuanto a estrés laboral; a causa de que la gran parte de participantes se sienten a gusto con el apoyo social de la empresa. Por ello es importante crear un sentido de pertenencia en los trabajadores que les permite percibir como favorables las medidas adoptadas por la empresa, ya que el factor principal de toda empresa son sus colaboradores, así como seguir afianzando la relación empleado – empresa.

Por otro lado, en cuanto al componente de doble presencia, la mitad de los trabajadores con 2 a 4 años laborando, presentan mayor dificultad para mantener un equilibrio entre la carga

de trabajo con la familiar, siendo posible que afecte su desempeño en los dos ámbitos. Esto debido a que son personal que se ha mantenido laborando a pesar la coyuntura de la pandemia, en donde las actividades del hogar han ido aumentando de manera considerable, ya que las medidas por parte del estado promueven el confinamiento en el hogar para evitar conglomeración y disminuir el contagio, siendo ahora el hogar lugar donde se desarrollan la mayor parte de actividades. Según como menciona la OIT (2020) en los días en donde las personas han permanecido en aislamiento, todos los miembros que constituyen la familia, sea mujeres u hombres, se involucran más en las actividades de la casa como es el abastecimiento, cuidado y monitoreo de los menores de edad a cargo, elaboración de comidas, limpieza del hogar entre otros. Es por eso que el factor de doble presencia se presenta en la mitad del grupo.

Sin embargo, a pesar que los trabajadores de 0 – 1 año tienen poco tiempo laborando en la empresa, no los exime de estar expuesto al componente de doble presencia, debido a que, existe el miedo al contagio propio y de los familiares, ya que realizan trabajo de manera presencial en la empresa, y es mayor la angustia de no conocer el desarrollo de las actividades del hogar, lo que ocasiona mayor desgaste mental y preocupación ya que las actividades de recreación aún no se pueden realizar con normalidad. Asimismo, en cuanto a la sede de trabajo, el personal que labora fuera de Lima presenta también un nivel alto en el componente de doble presencia, evidenciando la existencia de una alta demanda en relación a los requerimientos del trabajo y a nivel familiar. Como se mencionó, las exigencias en el hogar han aumentado, muchas veces se han invertido los roles en las actividades de la casa, ya que todos permanecen y comparten el mismo espacio para desarrollar distintas actividades como estudiar y trabajar, fomenta que te encuentres preocupado por temas del trabajo y familiares,

y esto incrementa cuando los trabajadores tienen personas a cargo, sean menores de edad y adultos mayores, por la alta exigencia en su atención.

En cuanto al componente de exigencias psicológicas, se presentó que el nivel es mayor en la sede de trabajo de Lima, es decir, que se percibe una cantidad elevada de trabajo en un tiempo establecido, así como la dinámica para realizarlas, presentando dificultad para poder manifestar su incomodidad sobre algunas situaciones, debido a su constante interacción con los clientes. Caso parecido en los resultados de Rodríguez (2019) donde encontró que existe la asociación significativa entre el componente de exigencias psicológicas y sede de trabajo, siendo mayor en el Este de Lima, manifestando que 3 veces mayor que otras agencias bancarias. Asimismo, el Instituto Peruano de Economía (2020) realizó un estudio sobre las condiciones sociales y económicas de cada departamento del Perú, donde Lima se sigue manteniendo en el primer puesto, debido a que en comparación a otras regiones tiene mayor desarrollo económico, salud, laboral y de infraestructura. Por lo que podemos deducir, que en las tiendas de Lima tienen una meta mayor de ventas por alcanzar elevando el nivel de riesgo en cuanto a exigencias psicológicas, lo que repercute claramente en la salud ya que la carga mental es mayor, originando en muchos casos niveles elevados de estrés, así como lo expone Rupay (2018) donde realiza un estudio en tripulantes de una aerolínea, y obtiene como resultado una relación significativa entre estrés y riesgos psicosociales. Considerando que la investigación anterior se realizó en un contexto donde la salud pública no estaba en riesgo, hoy los trabajadores tienden a estar más expuestos a situaciones de mayor exigencia mental y física, es necesario que puedan desarrollar un adecuado afrontamiento al estrés y mejorar su capacidad de adaptación a esta nueva realidad.

## **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 Conclusiones generales y específicas**

- Los resultados obtenidos mediante la presente investigación, permite aceptar la hipótesis general, el cual describe que existen rangos promedios en su gran mayoría en los factores de riesgos psicosociales en los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail
- Existen riesgos medios en los componentes de exigencias psicológicas, trabajo activo, apoyo social y doble presencia según la variable sexo.
- Existen riesgos medios en el componente de trabajo activo según la variable edad.
- Existen diferencias estadísticamente significativas en el componente de compensaciones según el sexo femenino en los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail
- Existen diferencias estadísticamente significativas en el componente de exigencias psicológicas según el rango de edad de 31 a 40 años, presentando así un riesgo alto.
- Existen diferencias estadísticamente significativas en el componente de apoyo social según el rango de edad de 18 a 30 años, presentando así un riesgo bajo.
- Existen diferencias estadísticamente significativas en el componente de compensaciones según el rango de edad de 31 a 40 años, presentando una tendencia al riesgo alto.



- Existen diferencias estadísticamente significativas en el componente de doble presencia según el rango de edad de 41 a 65 años, presentando un resultado de riesgo alto.
- Existen riesgos medios en los componentes de exigencias psicológicas, trabajo activo y apoyo social según tiempo de permanencia en la empresa.
- Existen diferencias estadísticamente significativas en el componente de doble presencia y tiempo de permanencia en la empresa, en los trabajadores de 1- 4 años y 2-4 años presentando un riesgo alto.
- Existen riesgos medios en los componentes de trabajo activo y compensaciones según la sede de trabajo.
- Existen diferencias estadísticamente significativas en el componente de exigencias psicológicas según sede trabajo, obteniendo un riesgo alto en Lima.
- Existen diferencias estadísticamente significativas en el componente de apoyo social y sede de trabajo, donde se halló una tendencia al riesgo bajo en trabajadores de Lima.
- Existen diferencias estadísticamente significativas en el componente de doble presencia según la sede de trabajo, con riesgo alto en las sedes de Provincia.

## 6.2 Recomendaciones

- Establecer mayor comunicación entre los jefes inmediatos y trabajadores, con el fin de conocer los inconvenientes y estado emocional de los colaboradores, para lograr un ambiente de trabajo en equipo y así reducir las exigencias psicológicas y balancear las tareas asignadas en tienda.
- Seguir fomentando el crecimiento profesional de los trabajadores, brindándole confianza y diferentes alcances que contribuyan a seguir desarrollándose dentro de la empresa.
- Ajustar la escala salarial para que los trabajadores puedan percibir salarios justos, generando así la equidad entre género y tiempo de experiencia dentro de la empresa.
- Brindarles mayor información a los trabajadores para generar mayor estabilidad y mejorar las condiciones de trabajo.
- Establecer políticas y acciones que permitan desarrollar un equilibrio en la vida del trabajador a nivel familiar y laboral.
- Realizar capacitaciones al personal en materia de salud mental, para brindarle estrategias de afrontamiento al estrés y adaptación al cambio, con el fin de disminuir el impacto de los efectos de la actual pandemia.

### **6.3. Resumen. Términos clave**

La presente investigación tuvo como principal objetivo describir los factores de riesgos psicosociales en los trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail. La muestra de estudio fueron 234 trabajadores de esta cadena de tiendas, tanto en Lima como en provincias. Se aplicó el Cuestionario ISTAS-21, el cual mide los riesgos psicosociales en 5 dimensiones que son: exigencias psicológicas, trabajo activo, apoyo social, compensaciones y doble presencia. Dentro de las hipótesis planteadas, se especificó como una general la existencia de rangos promedio en los 5 componentes de los factores de riesgos psicosociales en las 4 variables de estudio que fueron: sexo, rangos de edad, tiempo de permanencia en la empresa y lugar de trabajo (Lima y Provincia), teniendo en cuenta que en su gran mayoría presentaron estos rangos. Sin embargo, hubo algunas variables en las cuales los rangos fueron por encima del promedio. Es el caso del componente de compensaciones, el cual arrojó que existe un riesgo alto en la muestra femenina. Asimismo, se presentó un riesgo alto o con tendencia a dicho nivel en la variable de rangos de edad, específicamente en el componente de exigencias psicológicas (31 a 40 años), en compensaciones (31 a 40 años) y en doble presencia (41 a 65 años). Asimismo, en la variable de tiempo de permanencia en la empresa, los trabajadores que tienen entre 6 meses a 01 año y de 02 a 04 años en la compañía, presentan riesgo alto en el componente de doble presencia. Finalmente, con respecto a la variable de sede de trabajo, se obtuvo que los trabajadores que tienen su sede de trabajo en la ciudad de Lima, presentan un riesgo alto en el componente de exigencias psicológicas. Asimismo, los trabajadores con sede de trabajo en provincia, presentan riesgo alto en el componente de doble presencia.

*Palabras clave: Riesgos psicosociales, trabajadores, cadena de tiendas del rubro retail.*

#### **6.4 Abstract. Key words.**

The present investigation had as principal objective to describe the psychosocial risk factors in the workers of a chain of retail stores. The study sample was 234 workers from this chain of stores, both in Lima and in provinces. The ISTAS-21 questionnaire was applied, which measures psychological risks in 5 dimensions with are: psychological demands, active work, social support, compensations and double presence. Within the hypotheses raised, the existence of average ranges in the 5 components of the psychosocial risk factors in the 4 study variables was specified as a general hypothesis, which were: sex, age ranges, time spent in the company and place of work (Lima and Province), taking into account that the vast majority presented these ranges. However, there were some variables in which the ranges were above average. This is the case of the compensation component, which showed that there is a high risk in the female sample. Likewise, there was a high risk or with a tendency to this level in the variable of age ranges, specifically in the component of psychological demands (31 a 40 years), in compensation (31 a 40 years) and in doble presence (41 a 65 years). Likewise, in the variable of time spent in the company, workers who have between 6 months to 01 year and from 02 to 04 years in the company, present high risk in the double presence component. Finally, with respect to the variable of workplace, it was obtained that workers who have their workplace in the city of Lima, present a high risk in the component of psychological demands. Likewise, workers with work headquarters in the provinces present high risk in the dual presence component.

*Keywords: psychosocial risks, workers, chain of retail stores.*

## Referencias.

- Antacli, G. (2017). Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Una Alternativa para las Patologías Extrasistémicas. Revista Ideides. Consultado en: <http://revista-ideides.com/riesgos-psicosociales-en-el-trabajo-una-alternativa-para-las-patologias-extrasistemicas/>.
- Aranda, C., Gonzalez, R., Pando, M., Hidalgo, G. (2013). *Factores de riesgo psicosocial laborales, apoyo social y síndrome de Burnout en médicos de familia de tres instituciones públicas de salud de Guadalajara*. Salud Uninorte. Barranquilla. 29 (3): 487-500. Consultado en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v29n3/v29n3a10.pdf>
- Astudillo, P. (2014). *Factores Psicosociales en el Trabajo ¿Cómo comprender las tensiones psicosociales para regularlas?* Universidad de Atacama, Chile. Consultado en: [https://www.researchgate.net/publication/330220883\\_FACTORES\\_PSICOSOCIALES\\_EN\\_EL\\_TRABAJO\\_Como\\_comprender\\_las\\_tensiones\\_psicosociales\\_para\\_regularlas](https://www.researchgate.net/publication/330220883_FACTORES_PSICOSOCIALES_EN_EL_TRABAJO_Como_comprender_las_tensiones_psicosociales_para_regularlas).
- Ayala, J. (2018). *Factores de riesgo psicosocial en colaboradores con alto y bajo nivel de estrés laboral en supermercados de Lima. Tesis de titulación de Psicología*, Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú. Consultado en: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/777>.

- Barreda, R. y Rodas, I. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa distribuidora de productos de consumo masivo*. (Tesis de titulación de Psicología) Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú. Consultado en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4423>.
- Blackman, T. (2014). *Como afectan los riesgos psicosociales con el rendimiento laboral de los conductores de la empresa de Transporte Mamut Andino*. (Tesis de Magister) Universidad de Guayaquil. Consultado en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/3864>.
- Caviccio, R. (2017). *Factores de riesgo psicosocial en contextos laborales de extensionistas agropecuarios de la Argentina*. Tesis doctoral, Universidad Nacional de la Plata. Consultado en: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/59647>.
- Candía, M., Pérez, J y González, D. (2018) *Manual del Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS21*. Chile. Consultado en: <http://www.ist.cl/wp-content/uploads/2016/10/Manual-del-m%C3%A9todo-del-cuestionario-SUSESO-ISTAS21-2018.pdf>.
- Castillo, L., Santana, M., Valeta, A., Alvis, L. y Romero, 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. 363 – 371. Consultado en: <https://www.redalyc.org/pdf/120/12021522002.pdf>.

Castro, N. (2018). *Riesgos Psicosociales y Salud Laboral en Centros de Salud. Ciencia y Trabajo*. 155–159. Consultado en: <http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=135737103&S=R&D=fua&EbscoContent=dGJyMNHX8kSep7A40dvuOLCmsEiep7RSr6i4Ta6WxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGrrkq1rLdKuePfgeyx44Dt6fIAce=1&isAllowed=y>.

Contreras, J. (2018). *La transformación del modelo retail en el Perú*. Trabajo de investigación de Máster en Dirección de Empresas. Universidad de Piura. PAD – Escuela de Dirección. Consultado en: [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3896/MDE\\_1856.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3896/MDE_1856.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Chevance, A., Daouda, O., Salvador, A., Légeron, P., Morvan, Y., Saporta, G., Hocine, M. y Gaillard, R. (2020). Work-Related psychosocial risk factors and psychiatric disorders: A cross-sectional study in the French working population. *Plos One*. 1-14. Consultado en: <http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=143442877&S=R&D=a9h&EbscoContent=dGJyMNHX8kSep7A40dvuOLCmsEiep7VSsKu4SreWxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGrrkq1rLdKuePfgeyx44Dt6fIA>.

Choque, I. Puma, B. (2018). *Factores de riesgo psicosocial en una Empresa contratista del Sector Minero*. (Tesis de titulación de Psicología), Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú. Consultado en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5992>.

Durán, A., Reyes, M. y Tarango, L. (2013). *Los Factores de Riesgo Psicosociales en los Empleados Administrativos de una Empresa de Manufactura de Calentadores de Agua*. Cathedra. 53-59. Consultado en: <http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=120540666&S=R&D=a9h&EbscoContent=dGJyMNHX8kSep7A40dвуOLCmsEiep7NSs664TLWWxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGrrkq1rLdKuePfgeyx44Dt6fIA>.

Espinoza, E., Quimí, J. y Camacho, I. (2020). *Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en empresas que prestan servicios de la salud ocupacional: un estudio en la ciudad de Guayaquil*. *Revista Psicología UNEMI*. 21-39. Consultado en: <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/faso-unemi/article/view/1088/1121>.

Espíritu, C. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y rendimiento laboral de agentes de seguridad de la empresa Proseguridad S.A., provincia de Huancayo, Junín*. *Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú*. Consultado en: <http://repositorio.unep.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4620/Espiritu%20Quispe.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fernández, R. (2013). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Editorial Club Universitario. Extraído de: <https://doi.org/10.17081/psico.21.40.3090>



García, C., Quiroz, M. y Yaya, A. (2018). *La incidencia de los factores psicosociales en el clima y productividad laboral: El caso de una entidad financiera peruana. Tesis de Maestría en Dirección Estratégica del Factor Humano*, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. Consultado en: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/624879>.

Gil, P., Lopez, J., Llorca, J. y Sánchez, J. (2016). *Prevalencia de Riesgos Psicosociales en Personal de la Administración de Justicia de la Comunidad Valenciana España. Liberabit*. 7-19. Consultado en: <http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=116852909&S=R&D=a9h&EbscoContent=dGJyMNHX8kSep7A40dvuOLCmsEiep7RSr6e4S7WWxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGrrkq1rLdKuePfgeyx44Dt6fIA>.

Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2):237-41. Perú. Consultado en: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2012.292.348>.

Gómez, P., Hernández, J y Méndez, M. (2014). *Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en el área minera de una empresa chilena*. *Ciencia y trabajo*, Revista Scielo. Consultado en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492014000100003](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000100003)

Espinoza, E., Quimí, J., Escobar, K., & Camacho, I. (2020) *Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en empresas que prestan servicios de salud ocupacional: un estudio en la ciudad de Guayaquil*. Psicología Unemi. Extraído de: <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/faso-unemi/article/view/1088>

Hernández, R, Fernández, C & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (Quinta Edición). México D.F, México: McGraw-Hill.

Herrera, A. y Gaeta, M. (2017). *Factores psicosociales: temáticas emergentes en el trabajo*. Pearson Educación. <https://elibro.net/es/lc/bibliourp/titulos/113081>.

Instituto Peruano de Economía. (2020). *Índice de Competitividad Regional*. Consultado en: [https://incoreperu.pe/portal/images/financepress/ediciones/INCORE\\_2020\\_FINAL.pdf](https://incoreperu.pe/portal/images/financepress/ediciones/INCORE_2020_FINAL.pdf)

Instituto Peruano de Economía (2020). Informe IPE. *Impacto del Covid 19 en la economía peruana*. 5ta edición- Abril 2020. Consultado en: [https://www.ipe.org.pe/portal/wp-content/uploads/2020/04/INFORME-IPE-V-Impacto-del-covid19-en-la-economia-peruana\\_vf.pdf](https://www.ipe.org.pe/portal/wp-content/uploads/2020/04/INFORME-IPE-V-Impacto-del-covid19-en-la-economia-peruana_vf.pdf)

Kalimo, R., El-Batawi, M. y Cooper, C. (2000). *Los Factores Psicosociales en el Trabajo y su Relación con la Salud*. Suiza. Organización Mundial de la Salud.

Ley 29783 “Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo” – 2011. Decreto supremo N° 005-2012-TR “Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo”.

Macera, Diego (2020) Instituto Peruano de Economía (2020). *Recuperación de Retail a niveles precovid podría darse en el 2022 y 2023*. Consultado en:

<https://www.ipe.org.pe/portal/recuperacion-del-retail-a-niveles-precovid-podria-darse-entre-2022-y-2023/>

*Manual de Uso del Cuestionario SUSESO – ISTAS 21*. Superintendencia de Seguridad Social (2013). Chile. Consultado en: <http://www.ist.cl/wp-content/uploads/2016/08/MANUAL-breve-ISTAS-11-11-2013.pdf>.

Mayo, E. (1933) *The Human Problems of an industrial civilization*. New York: MacMillan.

Mollo, M (2015); *Relación entre factores psicosocial y la retroalimentación laboral en asesores de riesgo del área comercial de lima de una compañía de seguros*. Tesis para optar el grado de Magister en Psicología con mención en Psicología Organizacional. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Consultado en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4537/Mollo\\_fm.pdf?sequen](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4537/Mollo_fm.pdf?sequen).

Moreno, B. y Báez, C. (2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid, España. Consultado en: <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>.

- Moreno, B (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Extraído de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s0465-546x2011000500002](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0465-546x2011000500002)
- Muñoz, D., Orellano, N. y Hernández, H. (2017) Riesgo Psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. Revista Psicogente. Consultado en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4975/497557156015/html/index.html>.
- Muñoz, D., Orellano, N. y Hernández, H. (2018) *Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales*. Revista Psicogente, 21(40), 532-544. Colombia. Consultado en: <https://doi.org/10.17081/psico.21.40.3090>.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *El trabajo del hogar en tiempos de COVID-19*. Consultado en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_744969.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_744969.pdf)
- Pozo, C. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestía Cía. Ltda., de la ciudad de Quito*. Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar. Consultado en: <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6165>.
- Puchuri, J. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y burnout en personal de superficie de una empresa minera*. Tesis de titulación de Psicología, Universidad Nacional Federico Villarreal, Perú. Consultado en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2382>.

- Rentería, J., Fernández, E., Tenjo, A. y Uribe, A. (2019). *Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción*. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 5(1), 161 – 175. Extraído de: <https://www.redalyc.org/pdf/679/67916259001.pdf>
- Rodriguez, R. (2019). *Factores de riesgo psicosocial y molestias musculoesqueléticas de promotores de servicios de una empresa bancaria Lima – 2018*. Tesis de titulación de Tecnología Médica, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Consultado en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10412>.
- Rosas, W. (2017). *Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la satisfacción laboral en una Empresa Comercializadora de Arequipa*. Tesis de titulación de Psicología, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú. Consultado en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7255>.
- Rupay, S. (2018). *Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú*. Tesis de titulación de Psicología, Universidad Ricardo Palma, Lima. Consultado en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1919>.
- Sánchez, H. Reyes, C. Mejía, K. (2018). *Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística*. Primera Edición, Junio. Editorial Universidad Ricardo Palma, Lima. Consultado en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>.

Santaria, E. (2017), *Factores de riesgos psicosociales en los técnicos asistenciales de un instituto de medicina legal de Lima Metropolitana, 2017. Tesis de titulación de Psicología*, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú. Consultado en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1825>.

Tapia, S. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional del Niño, Lima, 2017. Tesis de maestría*, Universidad César Vallejo. Consultado en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21840/Tapia\\_AS\\_V.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21840/Tapia_AS_V.pdf?sequence=1)

Uribe, J (2015). *Clima y Ambiente Organizacional. Trabajo, Salud y Factores Psicosociales*. México D.F. Manuel Moderno.

Vieco, G. y Abello, R. (2014). *Factores Psicosociales de Origen Laboral, Estrés y Morbilidad en el Mundo. Psicología desde El Caribe*. Consultado en: <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v31n2/v31n2a09.pdf>

Ying, C. Y., Tharikh, S. M., Xin, L. P., & Ayub, N. (2018). *Psychosocial Work Stressors at Work and Risk of Burnout: A Study of Manufacturing Industry Employees*. *Global Business & Management Research*, 10(3), 805–815.

## ANEXOS.

### ANEXO A.

#### Consentimiento Informado para Participantes de Investigación.

El objetivo de esta ficha de consentimiento es informar a los evaluados en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por la Srta. Rigel Sofía Huihua Barreda y el Sr. Gonzalo Llanos Debernardi, bachilleres en Psicología de la Universidad Ricardo Palma. La meta de este estudio es conocer los niveles de los factores de Riesgos Psicosociales.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando el programa SPSS para un análisis estadístico y serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por \_\_\_\_\_. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente \_\_\_\_\_ minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a \_\_\_\_\_ al teléfono \_\_\_\_\_.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a \_\_\_\_\_ al teléfono anteriormente mencionado.

-----  
Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

(en letras de imprenta)

## **ANEXO B.**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL INVESTIGADOR.**

He informado al participante del propósito y objetivo de la aplicación de la prueba ISTAS-21. Todas las preguntas que el participante ha hecho le han sido contestadas de forma adecuada. Asimismo, he leído y explicado adecuadamente el consentimiento informado. Se da la posibilidad de dejar de contestar el cuestionario cuando el participante lo considere.

Gonzalo Llanos Debernardi.

Octubre del Año 2020.

Firma:



## **ANEXO C.**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL INVESTIGADOR.**

He informado al participante del propósito y objetivo de la aplicación de la prueba ISTAS-21. Todas las preguntas que el participante ha hecho le han sido contestadas de forma adecuada. Asimismo, he leído y explicado adecuadamente el consentimiento informado. Se da la posibilidad de dejar de contestar el cuestionario cuando el participante lo considere.

Rigel Sofía Huihua Barreda.

Octubre del Año 2020.

Firma:

## ANEXO D.

### Escala de Riesgos Psicosociales en el trabajo (versión 1.5).

#### SECCIÓN ESPECÍFICA DE RIESGOS PSICOSOCIAL

Por favor, responda a TODAS las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que nos interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo. Muchas gracias.

N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de la veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
CU1	¿Tiene que trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo?					
CU2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se acumule el trabajo?					
CU3	¿Tiene tiempo para tener al día su trabajo?					
CU4	¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?					
CU5	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
CU6	¿Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo?					
CU7	¿Tiene que quedarse después de la hora de salida para completar su trabajo?					
CO1	En su trabajo, ¿tiene usted que controlar o estar atento a muchas situaciones a la vez?					
CO2	En su trabajo, ¿tiene que memorizar muchas cosas?					
CO3	¿En su trabajo requiere que sea capaz de proponer nuevas ideas?					
CO4	En su trabajo, ¿usted tiene que tomar decisiones en forma rápida?					
CO5	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
CO6	¿Tiene que tomar decisiones que son importantes para su lugar de trabajo?					
CO7	El trabajo que usted hace, ¿puede tener repercusiones importantes sobre sus compañeros, clientes, maquinas o instalaciones?					
CO8	En su trabajo, ¿tiene que manejar muchos conocimientos?					
EM1	¿Hay en su trabajo momentos y/o situaciones que le producen desgaste emocional?					

EM2	En general ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
EE1	En su trabajo ¿tiene usted que guardar sus opiniones y no expresarlas?					
EE2	En su trabajo ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
ES1	¿Su trabajo requiere mucha concentración?					
ES2	¿Su trabajo requiere mirar con detalle?					
ES3	¿Su trabajo requiere atención constantemente?					
ES4	¿Su trabajo requiere un alto nivel de exactitud?					
IN1	¿Otras personas toman decisiones sobre sus tareas?					
IN2	¿Tiene poder para decidir sobre el ritmo al que trabaja?					
IN3	¿Puede escoger a quién tiene como compañero de trabajo?					
IN4	¿Tiene poder de decidir sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
IN5	¿Tiene poder para decidir sobre el horario en el que trabaja?					
IN6	¿Tiene poder de decidir sobre la calidad de trabajo que usted tiene?					
IN7	¿Tiene poder para decidir sobre el orden en el que realiza sus tareas?					
CT1	¿Puede decidir cuándo hace un descanso?					
CT2	¿Puede tomar las vacaciones más o menos cuando usted lo quiere?					
CT3	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?					
CT4	Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial?					
PD1	¿Su trabajo es variado (tareas diferentes y diversas)?					
PD2	¿Su trabajo requiere un alto nivel de especialización (habilidad y conocimientos específicos, experiencia...)?					
N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de la veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
PD3	¿Tiene que hacer lo mismo una y otra vez, en forma repetida?					
PD4	¿Su trabajo requiere que tenga iniciativa?					
PD5	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					

PD6	¿La realización de su trabajo permite que aplique sus habilidades y conocimientos?					
PD7	¿Su trabajo le da la oportunidad de mejorar sus habilidades técnicas y profesionales?					
ST1	Las tareas que hace, ¿tiene sentido para usted?					
ST2	Las tareas que hace, ¿le parecen importante?					
ST3	¿Se siente comprometido con su profesión u oficio?					
IE1	¿Le gustaría quedarse en la empresa en la que está por el resto de su vida laboral, manteniendo las condiciones personales y laborales actuales?					
IE2	¿Habla con entusiasmo de la empresa?					
IE3	¿Siente que los problemas en la empresa son también suyos?					
IE4	¿Siente que la empresa tiene una gran importancia para usted?					
RL1	¿Sabe exactamente qué margen de autonomía (decisión personal) tiene sobre su trabajo?					
RL2	¿Su trabajo tiene objetivos o metas claras?					
RL3	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
RL4	¿Sabe exactamente qué se espera de usted en el trabajo?					
CR1	¿Debe hacer o se siente presionado a hacer cosas en el trabajo que no son aceptadas por algunas personas?					
CR2	¿Se le exige cosas contradictorias en el trabajo?					
CR3	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
CR4	¿Tiene que realizar tareas que le parecen innecesarias?					
CR5	¿Tiene que hacer cosas en contra de sus principios y valores en el trabajo?					
CL1	Sus jefes directos, ¿se aseguran de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional? (perfeccionamiento, educación, capacitación)					
CL2	Sus jefes directos, ¿planifican bien el trabajo?					
CL3	Sus jefes directos, ¿resuelven bien los conflictos?					
CL4	Sus jefes directos, ¿se comunican de buena forma y claramente con los trabajadores(as)?					
CL5	Sus jefes directos, ¿le dan importancia a que los trabajadores(as) estén a gusto en el trabajo?					
CL6	Sus jefes directos, ¿asignan bien el trabajo?					

RS1	¿En la empresa se le informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar su futuro, tanto laboral como personal?					
RS2	¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?					
RS3	¿Su superior habla con usted acerca de cómo lleva a cabo su trabajo?					
RS4	Su superior directo, ¿está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo?					
RS5	¿Recibe ayuda y apoyo de su superior directo?					
RC1	¿Con qué frecuencia habla con sus compañeros(as) sobre cómo lleva a cabo su trabajo?					
RC2	¿Con qué frecuencia sus compañeros(as) están dispuestos a escuchar sus problemas en el trabajo?					
RC3	¿Con qué frecuencia recibe ayuda y apoyo para el trabajo de sus compañeras y compañeros?					
RC4	¿Hay un buen ambiente entre usted y sus compañeros y compañeras de trabajo?					
RC5	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
RC6	En su trabajo, ¿siente usted que forma parte del grupo o equipo de trabajo?					
ET1	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.					
N°	Pregunta	Siempre	La mayoría de la veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
ET2	Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco.					
ET3	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo apoyo necesario.					
ET4	En mi trabajo me tratan injustamente.					
ET5	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado.					
IC1	¿Está preocupado por si la despiden o no le renuevan el contrato?					
IC2	¿Está preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que su contrato terminara?					
IC3	¿Está preocupado por si le varían el sueldo (que no se lo reajusten o que se lo bajen)?					

IC4	¿Está preocupado por si no le hacen un contrato indefinido?					
IC5	¿Está preocupado por si no le ascienden?					
IT1	¿Está preocupado por si le trasladan contra su voluntad a otro lugar de trabajo, función, unidad, departamento o sección?					
IT2	¿Está preocupado por si la cambian de tareas contra su voluntad?					
IT3	¿Está preocupado por si le cambian contra su voluntad los horarios (turnos, días de la semana, horas de entrada y salida)?					
DP1	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
DP2	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)					

## ANEXO E.

### Base de Datos en SPSS.

base de datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Participantes	Numérico	3	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Esca	Entrada
2	CANTIDAD	Numérico	1	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Esca	Entrada
3	SEXO	Numérico	1	0		{1, MASCU...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
4	EDAD	Numérico	1	0		{1, 18- 30 A...	Ninguno	12	Derecha	Esca	Entrada
5	TIEMPOEN...	Numérico	1	0	TIEMPO EN LA...	{1, 0 - 1 AÑ...	Ninguno	12	Derecha	Esca	Entrada
6	LIMAYPRO...	Numérico	1	0	LIMA Y PROVI...	{1, LIMA)...	Ninguno	12	Derecha	Esca	Entrada
7	TOTALEXIG...	Numérico	2	0	TOTAL EXIGEN...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Esca	Entrada
8	SUBEXIGE...	Numérico	2	0	SUB EXIGENCI...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Esca	Entrada
9	CU	Numérico	18	15	%CU	Ninguno	Ninguno	16	Derecha	Esca	Entrada
10	SUBEXIGE...	Numérico	2	0	SUB EXIGENCI...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Esca	Entrada
11	CO	Numérico	6	3	%CO	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Esca	Entrada
12	SUBEXIGE...	Numérico	1	0	SUB EXIGENCI...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Esca	Entrada
13	EMO	Numérico	4	1	%EMO	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Esca	Entrada
14	SUBEXOG...	Numérico	1	0	SUB EXOGEN...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Esca	Entrada
15	ECEMO	Numérico	4	1	%ECEMO	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Esca	Entrada
16	SUBEXIGE...	Numérico	2	0	SUB EXIGENCI...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Esca	Entrada
17	SENSO	Numérico	5	2	%SENSO	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Esca	Entrada
18	TOTALPOR...	Numérico	18	0	TOTAL PORCE...	Ninguno	Ninguno	16	Derecha	Esca	Entrada
19	NIVELDEEX...	Cadena	12	0	NIVEL DE EXI...	{1, NIVEL B...	Ninguno	12	Izquierda	Nominal	Entrada
20	TOTALDET...	Numérico	2	0	TOTAL DE TRA...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Esca	Entrada
21	SUBINFLU...	Numérico	2	0	SUB INFLUEN...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Esca	Entrada
22	INFLU	Numérico	18	15	%INFLU	Ninguno	Ninguno	16	Derecha	Esca	Entrada

1

Visita de datos    **Visita de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
22	INFLU	Numérico	18	15	%INFLU	Ninguno	Ninguno	16	Derecha	Escala	Entrada
23	SUBCONTR...	Numérico	2	0	SUB CONTRO...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
24	TIEMPO	Numérico	5	2	%TIEMPO	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
25	SUBPOSIBI...	Numérico	2	0	SUB POSIBIL...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
26	POSIBILIDA...	Numérico	18	15	%POSIBILIDA...	Ninguno	Ninguno	16	Derecha	Escala	Entrada
27	SUBSNETI...	Numérico	1	0	SUB SNETIDO ...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
28	SENTIDO	Numérico	18	15	%SENTIDO	Ninguno	Ninguno	16	Derecha	Escala	Entrada
29	SUBINTEG...	Numérico	2	0	SUB INTEGRA...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
30	INTEGRACI...	Numérico	5	2	%INTEGRACION	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
31	PORCENTU...	Numérico	18	0	PORCENTUAL ...	Ninguno	Ninguno	16	Derecha	Escala	Entrada
32	NIVELDETR...	Cadena	12	0	NIVELD E TRA...	{1, NIVEL B...	Ninguno	12	Izquierda	Nominal	Entrada
33	TOTALDEA...	Numérico	2	0	TOTAL DE AP...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
34	SUBCLARI...	Numérico	1	0	SUB CLARIDA...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
35	CLARIDAD...	Numérico	5	2	%CLARIDADD...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
36	SUBCONFL...	Numérico	2	0	SUB CONFLIC...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
37	CONFLICTO	Numérico	17	14	%CONFLICTO	Ninguno	Ninguno	15	Derecha	Escala	Entrada
38	SUBCLARI...	Numérico	2	0	SUB CLARIDA...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
39	CALIDADLI...	Numérico	18	15	%CALIDADLID...	Ninguno	Ninguno	16	Derecha	Escala	Entrada
40	SUBCLARI...	Numérico	2	0	SUB CLARIDA...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
41	CALISUPE...	Numérico	17	14	%CALISUPERI...	Ninguno	Ninguno	15	Derecha	Escala	Entrada
42	SUBCALID...	Numérico	2	0	SUB CALIDAD ...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
43	CALICOMP...	Numérico	18	15	%CALICOMPA...	Ninguno	Ninguno	16	Derecha	Escala	Entrada



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
40	SUBCLARI...	Númérico	2	0	SUB CLARIDA...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
41	CALISUPE...	Númérico	17	14	%CALISUPERI...	Ninguno	Ninguno	15	Derecha	Escala	Entrada
42	SUBCALID...	Númérico	2	0	SUB CALIDAD ...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
43	CALICOMP...	Númérico	18	15	%CALICOMPA...	Ninguno	Ninguno	16	Derecha	Escala	Entrada
44	PORCENTU...	Númérico	18	0	PORCENTUAL ...	Ninguno	Ninguno	16	Derecha	Escala	Entrada
45	NIVELDEA...	Cadena	12	0	NIVEL DE APO...	{1, NIVEL B...	Ninguno	12	Izquierda	Nominal	Entrada
46	TOTALDEC...	Númérico	2	0	TOTAL DE CO...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
47	SUBESTIMA	Númérico	2	0	SUB ESTIMA	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
48	ESTIMA	Númérico	2	0	%ESTIMA	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
49	SUBINSEG...	Númérico	2	0	SUB INSEGUR...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
50	INSEGURID...	Númérico	17	14	%INSEGURIDA...	Ninguno	Ninguno	15	Derecha	Escala	Entrada
51	SUBINSEG...	Númérico	2	0	SUB INSEGUR...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
52	INSEGURID...	Númérico	18	15	%INSEGURIDA...	Ninguno	Ninguno	16	Derecha	Escala	Entrada
53	PORCENTA...	Númérico	18	0	PORCENTAJE ...	Ninguno	Ninguno	16	Derecha	Escala	Entrada
54	NIVELPOR...	Cadena	12	0	NIVEL PORCE...	Ninguno	Ninguno	12	Izquierda	Nominal	Entrada
55	TOTALDED...	Númérico	1	0	TOTAL DE DO...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
56	PREOCUP...	Númérico	1	0	PREOCUPACI...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
57	PORCENTA...	Númérico	4	0	PORCENTAJE ...	Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
58	NIVELDOB...	Cadena	13	0	NIVEL DOBLE ...	{1, NIVEL B...	Ninguno	13	Izquierda	Nominal	Entrada
59											
60											
61											

## ANEXO F.

Validez con el índice de extracción de cada elemento

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
ITEM1	1,000	,900
ITEM2	1,000	,934
ITEM3	1,000	,828
ITEM4	1,000	,893
ITEM5	1,000	,936
ITEM6	1,000	,919
ITEM7	1,000	,917
ITEM8	1,000	,915
ITEM9	1,000	,924
ITEM10	1,000	,867
ITEM11	1,000	,900
ITEM12	1,000	,832
ITEM13	1,000	,912
ITEM14	1,000	,878
ITEM15	1,000	,914
ITEM16	1,000	,918
ITEM17	1,000	,943
ITEM18	1,000	,969
ITEM19	1,000	,910
ITEM20	1,000	,877
ITEM21	1,000	,914
ITEM22	1,000	,953
ITEM23	1,000	,933
ITEM24	1,000	,916
ITEM25	1,000	,854
ITEM26	1,000	,919
ITEM27	1,000	,907
ITEM28	1,000	,841
ITEM29	1,000	,941
ITEM30	1,000	,922
ITEM31	1,000	,920
ITEM32	1,000	,914

ITEM33	1,000	,871
ITEM34	1,000	,918
ITEM35	1,000	,812
ITEM36	1,000	,855
ITEM37	1,000	,917
ITEM38	1,000	,919
ITEM39	1,000	,974
ITEM40	1,000	,937
ITEM41	1,000	,941
ITEM42	1,000	,923
ITEM43	1,000	,925
ITEM44	1,000	,915
ITEM45	1,000	,922
ITEM46	1,000	,970
ITEM47	1,000	,927
ITEM48	1,000	,940
ITEM49	1,000	,932
ITEM50	1,000	,944
ITEM51	1,000	,922
ITEM52	1,000	,950
ITEM53	1,000	,873
ITEM54	1,000	,948
ITEM55	1,000	,911
ITEM56	1,000	,859
ITEM57	1,000	,906
ITEM58	1,000	,920
ITEM59	1,000	,938
ITEM60	1,000	,941
ITEM61	1,000	,984
ITEM62	1,000	,969
ITEM63	1,000	,921
ITEM64	1,000	,876
ITEM65	1,000	,940
ITEM66	1,000	,941
ITEM67	1,000	,895
ITEM68	1,000	,880
ITEM69	1,000	,935
ITEM70	1,000	,793

ITEM71	1,000	,887
ITEM72	1,000	,849
ITEM73	1,000	,929
ITEM74	1,000	,933
ITEM75	1,000	,930
ITEM76	1,000	,933
ITEM77	1,000	,952
ITEM78	1,000	,948
ITEM79	1,000	,919
ITEM80	1,000	,950
ITEM81	1,000	,971
ITEM82	1,000	,890
ITEM83	1,000	,907
ITEM84	1,000	,920
ITEM85	1,000	,949
ITEM86	1,000	,928
ITEM87	1,000	,944
ITEM88	1,000	,912

Método de extracción: análisis de componentes principales.

## ANEXO G

### Correos.

← PROYECTO DE TESIS 2020 - GONZALO LLANOS & RIGEL HUIHUA 📎 12 ▾ 🗄

---

**L** Leslie Denise Tantalean Oliva <leslie.tantalean@urp.edu.pe> ↩ ↶ → ...  
Jue 1/10/2020 11:04  
Para: Usted

Buenas tardes:



Por la presente le comunico que se le estará haciendo llegar el informe por este medio cuando esté listo.

Atte.

Leslie Tantaleán

---

**L** Leslie Denise Tantalean Oliva <leslie.tantalean@urp.edu.pe> ↩ ↶ → ...  
Mar 6/10/2020 04:58  
Para: Usted

 HUIHUA-LLANOS.doc 37 KB	 PROYECTO DE TESIS 2020 - G... 138 KB
--	---

2 archivos adjuntos (175 KB) [Descargar todo](#) [Guardar todo en OneDrive](#)

Buenos días:

Por la presente se anexa el informe de su plan de tesis tenga en consideración las observaciones señaladas para poder seguir el proceso. Para solicitar asesor, deberá enviar la solicitud -solo 1 con el nombre de ambos tesis- junto con el plan en formato Word por este medio con copia a [tdurand@urp.edu.pe](mailto:tdurand@urp.edu.pe).

Atte.

Leslie Tantaleán



Leslie Denise Tantalean Oliva <leslie.tantalean@urp.edu.pe>

Lun 12/10/2020 08:19

Para: Usted



Buenas tardes:

Su solicitud fue atendida, ahora solo debe comunicarse con su asesora.

Atte.

Leslie Tantaleán