

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

Escuela Académico Profesional de Administración y  
Marketing

Tesis

**Factores psicosociales en los trabajadores de  
la empresa ICCGSA en el proyecto corredor  
vial Cañete-Huancayo**

Jucely Victoria La Rosa Ortiz

Para optar el Título Profesional de  
Licenciada en Administración y Marketing

Huancayo, 2021

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



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

**FACTORES PSICOSOCIALES EN LOS TRABAJADORES DE LA  
EMPRESA ICCGSA EN EL PROYECTO CORREDOR VIAL  
CAÑETE-HUANCAYO.**

**Asesora**

Mg. Margarita Calle Arancibia

## **Dedicatoria**

La tesis se la dedico a mis padres por ser la fuente y motivo para mi crecimiento profesional y son lo más valioso que Dios me dio, sus consejos hicieron que mi formación fuera correcta y con valores. Ahora me toca retribuir un poco de toda esa confianza depositada en mí.

Sus enseñanzas las aplico todos los días y serán las que me llevarán hacia el camino del éxito

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por ser mi guía espiritual, agradezco por tener y disfrutar a mi familia, a mis padres por apoyar cada decisión y proyecto, gracias a los excelentes docentes y sobre todo gracias a Dios por permitirme vivir y disfrutar cada día.

Agradezco por la oportunidad de lograr esta meta importante en mi vida. Y en especial a mi asesora Mg. Margarita Calle Arancibia por su sapiencia y paciencia.

## Contenidos

Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Lista de contenidos .....	vi
Lista de figuras .....	x
Lista de tablas .....	xiii
Resumen .....	xiv
Abstract.....	xv
Introducción.....	1
Capítulo I: Planteamiento del estudio.....	2
1.1. Delimitación de la Investigación .....	2
1.1.1. Territorial.....	2
1.1.2. Temporal.....	2
1.1.3. Conceptual.....	2
1.2. Planteamiento del problema.....	3
1.2.1. Datos de la empresa.....	4
1.2.2. Relación de los factores psicosociales identificados en el Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA. ....	5
1.3. Formulación del Problema.....	10
1.3.1. Problema general .....	10
1.3.2. Problemas específicos .....	10

1.4.	Objetivo de la Investigación .....	11
1.4.1.	Objetivo general .....	11
1.4.2.	Objetivos específicos.....	11
1.5.	Justificación de la Investigación .....	12
1.5.1.	Justificación teórica .....	12
1.5.2.	Justificación práctica .....	12
Capítulo II: Marco Teórico.....		13
2.1.	Antecedentes de la Investigación.....	13
2.1.1.	Artículos científicos.....	13
2.1.2.	Tesis nacionales e internacionales.....	16
2.2.	Bases teóricas.....	23
2.2.1.	Psicología Social .....	23
2.2.2.	Factores Psicosociales .....	23
2.2.3.	Clasificación de Factores Psicosociales. ....	24
2.2.2.1.	<i>Factores debidos a las características del puesto de trabajo</i> .....	25
2.2.2.2.	<i>Factores debidos a la organización del trabajo</i> .....	28
2.2.2.3.	<i>Características personales</i> .....	35
2.2.4.	Consecuencias de los factores psicosociales sobre la salud. ....	39
2.2.5.	Evaluación de los Factores Psicosociales.....	42
2.3.	Definición de términos básicos.....	43
Capítulo III: Metodología.....		46



3.1. Enfoque de la investigación .....	46
3.2. Tipo de la investigación .....	46
3.3. Nivel de la Investigación .....	47
3.4. Métodos de la investigación .....	47
3.5. Diseño de la investigación .....	48
3.6. Población y muestra.....	48
3.6.1. Población .....	48
3.6.2. Muestra .....	49
A. Unidades de análisis.....	50
B. Tamaño de la muestra .....	50
C. Selección de la muestra.....	51
3.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos .....	51
3.7.1. Técnicas de recolección de datos. ....	51
3.7.2. Instrumento de recolección de datos .....	51
3.8. Técnicas estadísticas de análisis de datos .....	54
Capítulo IV: Resultados .....	55
4.1. Descripción del trabajo de campo.....	55
4.2. Presentación de resultados .....	55
4.3. Contrastación de resultados .....	88
4.4. Discusión de resultados .....	92
Conclusiones.....	95

Recomendaciones .....	97
Referencias bibliográficas .....	99

## Lista de figuras

Figura 1. Facturas pendientes de cancelación. ....	6
Figura 2. <i>Rotación de personal Operativo en el Proyecto Cañete – Huancayo.</i> ....	7
Figura 3. <i>Hoja de tareo de los colaboradores del Proyecto Corredor Vial Cañete ICCGSA-Huancayo.</i> ....	8
Figura 4. Correo electrónico donde se evidencia una mala maniobra de equipo de producción. ....	9
Figura 5. Factores Psicosociales en el Trabajo.....	24
Figura 6. Clasificación de los Factores Psicosociales. ....	25
Figura 7. Efectos de los factores Psicosociales sobre la salud. ....	40
Figura 8. Tu jefe valora las iniciativas propuestas por tu persona. ....	56
Figura 9. La cantidad de labores asignadas son de acuerdo con su remuneración.....	57
Figura 10. <i>Las actividades asignadas a tu persona son de acuerdo con las funciones del cargo que te encuentras desempeñando.</i> .....	58
Figura 11. <i>Las actividades que realizas son repetitivas y muchas veces monótonas.</i> .....	59
Figura 12. <i>Dentro de la empresa tus labores se revisan por más de una persona.</i> .....	60
Figura 13. <i>Las funciones asignadas se encuentran relacionadas al nivel de responsabilidad.</i> .....	61
Figura 14. Cuando en su centro laboral sucede algún accidente, tus jefes asumen la responsabilidad. ....	62
Figura 15. Cuando tiene la necesidad de conversar con el gerente del proyecto, es fácil acceder a su despacho.....	63

Figura 16. <i>Las líneas de comunicación en su centro laboral se encuentran bien definidas.</i> .....	64
Figura 17. <i>Ud. está de acuerdo con la manera que los jefes dirigen a sus colegas.</i> .....	65
Figura 18. <i>Sientes que toman en cuenta tus opiniones en algún problema que ocurre en tu centro laboral.</i> .....	66
Figura 19. <i>La asignación de las labores se realiza de acuerdo con las funciones asignadas.</i> .....	67
Figura 20. <i>La empresa respeta tus horarios de trabajo y descanso.</i> .....	68
Figura 21. <i>Los horarios de trabajo se encuentran establecidos desde el momento que ingreso a laborar.</i> .....	69
Figura 22. <i>Sientes que las actividades que realizas son importantes para la empresa.</i>	70
Figura 23. <i>Es fácil encontrar las oficinas de la empresa en donde laboras.</i> .....	71
Figura 24. <i>La forma de organización de la empresa se encuentra bien defina.</i> .....	72
Figura 25. <i>El tamaño de la empresa dificulta las coordinaciones dentro de la empresa.</i> .....	73
Figura 26. <i>La empresa proyecta confiabilidad y seguridad.</i> .....	74
Figura 27. <i>En la empresa toman en cuenta sus opiniones y reclamos.</i> .....	75
Figura 28. <i>Las edades de los trabajadores influyen en los resultados de la empresa.</i> ..	76
Figura 29. <i>La empresa toma en cuenta las motivaciones que tiene Ud. labora.</i> .....	77
Figura 30. <i>Cree Ud. que la formación académica influye en los resultados de la empresa.</i> .....	78

Figura 31. <i>Ud. cree que sus compañeros tienen la actitud de realizar sus labores con mucha responsabilidad.</i> .....	79
Figura 32. <i>Cree Ud. que la empresa toma en cuenta las habilidades de los trabajadores, para poder ascender a puestos de jefatura.</i> .....	80
Figura 33. <i>La empresa toma muy en cuenta la estabilidad laboral.</i> .....	81
Figura 34. <i>La empresa toma en consideración el bienestar de su familia.</i> .....	82
Figura 35. <i>Ud. cree que trabajar en la empresa le da status social.</i> .....	83
Figura 36. <i>La empresa organiza eventos que integra su vida familiar y laboral.</i> .....	84
Figura 37. <i>La empresa organiza eventos de integración con sus compañeros.</i> .....	85
Figura 38. <i>La empresa respeta sus días u horas de descanso.</i> .....	86
Figura 39. <i>La empresa destina espacios de Ocio y diversión.</i> .....	87
Figura 40. <i>Resultado de la dimensión 01- Características del puesto de trabajo.</i> .....	88
Figura 41. <i>Resultado de la dimensión 02- Características de la organización del trabajo.</i> .....	89
Figura 42. <i>Resultado de la dimensión 03- Características personales.</i> .....	90
Figura 43. <i>Resultado de la dimensión 04- Factores extralaborales.</i> .....	91

**Lista de tablas**

Tabla 1. Escala de valoración de validez de instrumento.....	52
Tabla 2. Resultado de evaluación de expertos.....	52
Tabla 3. Estadísticas de confiabilidad .....	53
Tabla 4. Escala de confiabilidad Alpha de Cronbach.....	53

## Resumen

Los factores psicosociales están muy inmersas en la relación de un trabajador y una empresa o institución por ello, la presente tesis involucra a establecer cuáles son los factores que se encuentran inmersos en los trabajadores del Proyecto corredor vial Cañete-Huancayo ICCGSA, tomando como objetivo general la determinación de los factores psicosociales en los trabajadores del Proyecto corredor vial Cañete-Huancayo ICCGSA, para ello se determinó un enfoque cuantitativo, con el tipo de investigación transversal o transeccional, de nivel descriptivo con diseño no experimental, con una muestra de 196 trabajadores, se determinó como instrumento un cuestionario con la técnica de la encuesta la misma que consta de 332 interrogantes. Como principal resultado se pudo verificar que los factores psicosociales en los trabajadores del Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA son las características del puesto laboral con mayor incidencia el nivel de autonomía y responsabilidad, asimismo, las características en la organización de trabajo se pudieron determinar que tiene la comunicación en el trabajo, asignación de tareas, importancia de la tareas que desarrolla el trabajador, morfología de la empresa, en el caso de las características personales lo que resalta es la edad de los trabajadores, formación de trabajador, actitudes del trabajador, aptitudes del trabajador, son los que resaltan, en el caso de los factores extralaborales se debe de trabajar en la empresa porque existe una percepción negativa de parte de los trabajadores. Y como principal conclusión es que en los trabajadores del Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA, tiene una prevalencia de que los factores basados en el puesto de trabajo, organización del trabajo y las características personales, por ello se debe de considerar lo antes mencionado para fortalecer la relación laboral de los trabajadores con la empresa.

Palabras claves: factores psicosociales, desempeño laboral y factores extralaborales.

## **Abstract**

Psychosocial factors are very immersed in the relationship of a worker and a company or institution, therefore, this thesis involves establishing which are the factors that are immersed in the workers of the Cañete-Huancayo ICCGSA road corridor project, taking as a general objective the determination of psychosocial factors in the workers of the Cañete-Huancayo ICCGSA road corridor project, for this a quantitative approach was determined, with the type of cross-sectional or transectional research, of descriptive level with non-experimental design, with a sample of 196 workers, A questionnaire was determined as an instrument with the survey technique, which consists of 332 questions. As the main result, it was possible to verify that the psychosocial factors in the workers of the Cañete Huancayo ICCGSA road corridor project are the characteristics of the job position with the highest incidence, the level of autonomy and responsibility, likewise, the characteristics in the work organization could be determined that it has communication at work, assignment of tasks, importance of the tasks carried out by the worker, morphology of the company, in the case of personal characteristics what stands out is the age of the workers, worker training, worker attitudes, skills of the worker, are the ones that stand out, in the case of non-work factors, one must work in the company because there is a negative perception on the part of the workers. And as the main conclusion is that in the workers of the Cañete Huancayo ICCGSA road corridor Project, there is a prevalence that the factors based on the job position, work organization and personal characteristics, therefore the aforementioned must be considered to strengthen the employment relationship of the workers with the company.

**Keywords:** psychosocial factors, work performance and extra-work factors.



## **Introducción**

La presente tesis tiene por enfoque la estructura de los factores psicosociales en la empresa, esto sumado a la gestión de los recursos humanos que involucra establecer pautas bien definidas bajo el enfoque de desarrollo de la persona frente a una empresa u organización, por ello se encuentra organizado la presente en capítulos, que se detallan a continuación.

En el capítulo I se aborda el planteamiento del problema, partiendo de los problemas más resaltantes que involucra en la actualidad la gestión de los recursos humanos, ello sumado la formulación del problema con sus respectivas delimitaciones y justificaciones.

En el capítulo II se aborda las bases teóricas, cuya organización es en primer orden los antecedentes los que fundamentan estudios anteriores respecto al tema en estudio, usando artículos científicos y tesis anteriores, en segundo orden las teorías que estudian los factores psicosociales desde distintos enfoques, y por último se establece la definición de términos.

En el capítulo III, es la metodología, la misma que es el soporte estructural de la tesis, tomando como enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de nivel descriptivo de tipo transversal.

Y por último el capítulo IV, que se encuentra organizado, los resultados de cada interrogante del instrumento, para despuesta la contrastación por dimensión, asimismo la discusión de los resultados, en referencia a los antecedentes antes considerados y por último la determinación de las conclusiones y recomendaciones.

## **Capítulo I: Planteamiento del estudio**

En el capítulo se desarrolló las características de delimitación de la tesis, considerando el alcance, los problemas, los objetivos basados en los datos de las deficiencias que existe en la Empresa ICCGSA en el Proyecto vial Cañete.

### **1.1. Delimitación de la Investigación**

#### **1.1.1. Territorial**

El desarrollo de la tesis se encuentra centrado al estudio del Proyecto corredor vial Cañete-Huancayo desarrollado por la Empresa ICCGSA el mismo que se enfoca desde los tramos Cerro Azul Cañete-Lima a la división Pazos-Junín.

Se consideró a los colaboradores que se encuentran considerados en la planilla de del proyecto, tomando como el personal administrativo y personal en campo que se encontraban en los dos campamentos del proyecto corredor vial Cañete, campamento principal ubicado en av. Rosa Pérez Chupaca y campamento ubicado en Km. 107 carretera Cañete Yauyos Anexo Calachota.

#### **1.1.2. Temporal**

La tesis se desarrolló desde el mes de enero del 2020, previsto el termino en setiembre del mismo año.

#### **1.1.3. Conceptual**

La tesis se centró en el estudio de los factores psicosociales en los trabajadores del Proyecto Corredor Vial Cañete Huancayo ICCGSA, por lo que se utilizó los conceptos de Cortés Díaz, José María en su texto, cuyo título es Factores Psicosociales. Clasificación, metodología y evaluación. intervención psicosocial.

## 1.2. Planteamiento del problema

Ríos, (2017) Los factores de riesgo psicosocial son condiciones organizacionales y psicosociales disfuncionales de la empresa, que generan reacciones o respuesta de inadaptación, tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés; a lo que llamamos riesgo psicosocial

La insatisfacción en el colaborador tiene consecuencias: accidentes, desanimo, depresión, desinterés, falta de motivación, empeoramiento en las relaciones sociales, reducción progresiva de la productividad, empeoramiento del estado físico, posibles adicciones, etc. Y esto genera consecuencias en la organización (costos por ausentismo, baja productividad, alta rotación de personal, costos en imagen y reputación). Algunas empresas apuestan al bienestar de sus colaboradores y desarrollan actividades que les permitan establecer vínculos más sanos y productivos con la tarea que realizan, de tal manera que contribuyen con el trabajador y la organización al mismo tiempo

López, (2019) Dar un excelente bienestar a los colaboradores incrementa la productividad en 13% y reduce la rotación hasta 90 por ciento. Por ello, las compañías deben brindar bienestar a cada colaborador ya que está relacionado fuertemente con el éxito de estas, el gobierno mexicano ejemplo de ello es la NOM 035 establecida por la secretaria del trabajo y previsión social, que establece a las empresas atender factores de riesgo psicosociales como el estrés, ansiedad y desequilibrio del sueño.

Cádiz, (2018) La Organización Mundial de la Salud [OMS] dio un paso importante al considerar la salud no como la simple ausencia de enfermedad sino como un estado de bienestar biopsicosocial. Dentro de los riesgos psicosociales podemos considerar el estrés que se ocasiona como consecuencia de las altas demandas en el trabajo y el bajo nivel de control sobre el mismo.

Según Portal de Empleo, (2014) El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el 2014 en Lima, realizó un informe técnico de los factores de riesgo psicosociales en trabajadores, con la finalidad de mostrar el diagnóstico situacional de los pobladores de Lima. El estudio demostró que existe insuficiente desarrollo del conocimiento de los factores de riesgos psicosociales relacionado al trabajo y su escasa difusión, que no ha permitido contar con una normativa específica hasta la actualidad.

Según el Diario El Peruano, (2017) Son importante las organizaciones en identificar los siete riesgos psicosociales al interior de las empresas. El estrés es las más significativas, causadas por las constantes exigencias laborales y el excesivo tiempo dedicado a las mismas. Los factores de riesgo psicosocial son condiciones que influyen en la aparición de estrés laboral que afecta la salud de los trabajadores lo cual ha aumentado la prevalencia en este grupo poblacional

### **1.2.1. Datos de la empresa**

Ingenieros civiles y contratistas generales S.A. [ICCGSA] es una de las principales constructoras del país, que inició sus actividades en mayo de 1965 y desde esta fecha acompaña el crecimiento de muchos sectores productivos del país, desarrollando grandes obras de infraestructura, edificaciones y proyectos de conservación vial.

Proyectos en ejecución.

- Corredor vial Puno Juliaca
- Corredor vial Abancay–Ayaviri
- Consorcio puentes para el Perú
- Proyecto Cajamarca-Chachapoyas

Para la tesis se tomó en cuenta el proyecto Corredor vial Cañete Huancayo: Servicio de gestión, mejoramiento del corredor vial Cañete - Lunahuaná - Yauyos – Ronchas – Chupaca-Huancayo, que comprende 343.9 km. tiene un total de personal de 400 colaboradores

### **1.2.2. Relación de los factores psicosociales identificados en el Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA.**

#### ***a. Estrés laboral: Situación económica que incide en la empresa [ICCGSA].***

La crisis es un hecho que muchas veces no es predecible y que se da por razones ajenas al ambiente laboral dentro de una organización. Es posible que las malas prácticas o decisiones puedan derrumbar y afectar una empresa. Sin embargo, no comunicar de manera eficiente los datos y las noticias de la corporación hace que los colaboradores no se sientan tomados en cuenta y que no puedan aportar a la empresa. Asimismo, (Arcasi, 2019), [ICCGSA] al haber iniciado el proceso concursal, todas sus deudas originadas hasta el 23 de julio quedan congeladas hasta que una Junta de Acreedores defina el futuro de la empresa. [ICCGSA] pasó por tener como fideicomiso al grupo Interbank asumiendo esa responsabilidad. Todo ello ha generado en la empresa a no poder cumplir con los compromisos adquiridos con los proveedores como se observa en la figura 1.

**Figura 1.***Facturas pendientes de cancelación.*

jueves 25/07/2019 10:18 a.m.  
 Maria Zagaceta Saavedra <marialupita.zagaceta@unimaq.com.pe>  
 Re: Facturas vencidas pendientes de pago al 21/05/2019 - ICCGSA

Para: Eduardo Perleche; Rosario Gonzales; Danny Chancasanampa  
 Cc: Diego Feijo; Mayra Deza Moys; Juan Carlos Leon; Walter Arteaga; Victor Salinas Diego; Tania Ccahuachia Tintaja; Raul Chavez Herrera; Gabriela Gonzales Colonia  
 Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarlo a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

Estimada Rosario buenos días detallo la relación de documentos pendientes de pago a la fecha, favor agradeceré programar su cancelación. Quedo atenta a tu pronta respuesta.

Tipo Serie	Número	Cliente Nombre	Fch. Emisión	Fch. Vencimiento	Dias Venc.	Sf	Fch. Entrega Real	Fch. Venc. Real	DIV	Fch. Entrega Bien	Ind. Carta	Sucursal	Mna	Monto Total	Saldo
FA 108	011455	INGENIEROS CIVILES Y CONTRATIS	28/02/2019	28/02/2019	-147		04/06/2019	04/07/2019	-21	00/00/0000		LIMA	EX	1,274.40	101.95
FA 108	011459	INGENIEROS CIVILES Y CONTRATIS	28/02/2019	28/02/2019	-147		04/06/2019	04/07/2019	-21	00/00/0000		LIMA	EX	2,336.40	155.76
FA 658	001532	INGENIEROS CIVILES Y CONTRATIS	21/03/2019	21/03/2019	-126		26/03/2019	25/04/2019	-91	00/00/0000		CUZC	EX	330.08	330.08
FA 608	002507	INGENIEROS CIVILES Y CONTRATIS	26/03/2019	26/03/2019	-121		26/03/2019	26/03/2019	-121	00/00/0000		AREQ	EX	4,802.60	480.26
FA 608	002506	INGENIEROS CIVILES Y CONTRATIS	26/03/2019	26/03/2019	-121		26/03/2019	26/03/2019	-121	00/00/0000		AREQ	EX	1,713.36	171.34
FA 108	011522	INGENIEROS CIVILES Y CONTRATIS	22/03/2019	21/04/2019	-95		00/00/0000	00/00/0000	00/00/0000			LIMA	EX	509.76	50.98
FA 108	011524	INGENIEROS CIVILES Y CONTRATIS	22/03/2019	21/04/2019	-95		04/06/2019	04/07/2019	-21	00/00/0000		LIMA	EX	330.08	330.08
FA 108	011523	INGENIEROS CIVILES Y CONTRATIS	22/03/2019	21/04/2019	-95		04/06/2019	04/07/2019	-21	00/00/0000		LIMA	EX	254.88	25.49
FA 109	012243	INGENIEROS CIVILES Y CONTRATIS	12/07/2019	11/08/2019	17		00/00/0000	00/00/0000	00/00/0000			LIMA	EX	805.94	805.94
FA 109	012242	INGENIEROS CIVILES Y CONTRATIS	12/07/2019	11/08/2019	17		00/00/0000	00/00/0000	00/00/0000			LIMA	EX	502.68	502.68
FA 109	012245	INGENIEROS CIVILES Y CONTRATIS	12/07/2019	11/08/2019	17		00/00/0000	00/00/0000	00/00/0000			LIMA	EX	863.76	863.76
FA 109	012244	INGENIEROS CIVILES Y CONTRATIS	12/07/2019	11/08/2019	17		00/00/0000	00/00/0000	00/00/0000	0		LIMA	EX	99.12	99.12

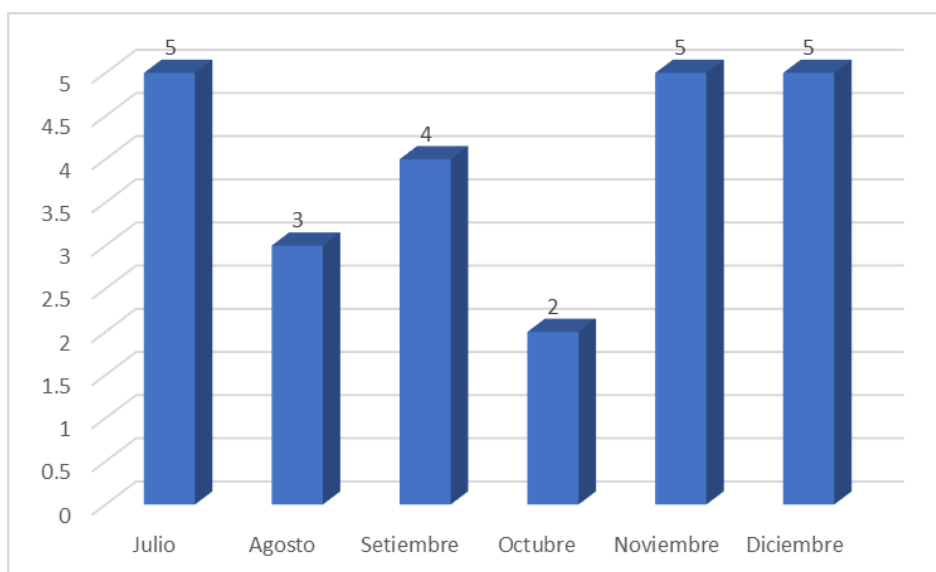
Maria Zagaceta Saavedra  
 SECTORISTA DE CREDITOS Y COBRANZAS  
 GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

*Nota:* Extraído del Sistema de gestión de ICCGSA (2019).

**b. Estrés laboral: sobre cargo de funciones.** Se ha podido identificar que el estrés laboral en el Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA se debe, en la mayoría de los casos, a una sobrecarga de funciones en el puesto laboral y a la ambigüedad de las funciones que desempeña los colaboradores. La empresa recarga a los trabajadores con demasiado trabajo, esto puede causar que la calidad de su rendimiento disminuya, volviéndose menos productivos e incluso, con daños en su salud, por ello existe una alta rotación de personal en la parte operativa del proyecto, como se puede verificar en la tabla 1.

**Figura 2.**

*Rotación de personal Operativo en el Proyecto Cañete – Huancayo.*



*Nota:* Extraído del Sistema de gestión de ICCGSA (2019).

**c. Respeto a los horarios de salida y no reconocimiento de horas extras.**

El Proyecto corredor vial Cañete Huancayo –ICCGSA se enfocaba a cumplir metas por lo cual se hacían cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción, logrando así avanzar a costa de los colaboradores, sin respetar sus horarios de salida y también la empresa tomo una actitud de no pagar las horas extras.

Figura 3.

Hoja de tareo de los colaboradores del Proyecto Corredor Vial Cañete ICCGSA-Huancayo.

Empleados

ICCGSA		REGISTRO PERMANENTE DE CONTROL DE ASISTENCIA HOJA DE TAREO DE EMPLEADOS									
RUC: 2010011817		Proyecto: <b>INCA - CORREDOR VIAL CAÑETE</b>									
Código de Proyecto (C.P.):		Código de Registro (C.R.):									
N°	DNI	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	PRIMERA		SEGUNDA		TOTAL	NOTAS DE OTRAS TAREAS	OBSERVACIONES	FIRMAS
				HORA (H.M.)	FIRMA	HORA (H.M.)	FIRMA				
41834683	2670	Alfonso	Aux de Via	7:30	[Firma]	17:00	[Firma]	8.5			[Firma]
80006705		Guilherme FERNANDES EDGAR	OP. MIXT	7:30	[Firma]	17:00	[Firma]	8.5			[Firma]
15353221		Florencio Ramos	Aux de Via	7:30	[Firma]	17:00	[Firma]	8.5			[Firma]
42234325		Rolando	conductor	06:30	[Firma]	19:00	[Firma]	8.5			[Firma]
22886481		Ronald	operarios	7:30	[Firma]	19:30	[Firma]	8.5 + 2.30			[Firma]
07978538		Barrionuevo	operarios	6:30	[Firma]	19:00	[Firma]	12.5			[Firma]
41298392		Moscoso	conductor	6:30	[Firma]	19:00	[Firma]	12.5			[Firma]

22 JUL 2019  
19:30 hrs  
C.H.C.P.C.I.

[Firma]  
Cristiano Carbajal P. P. P.

Nota: Extraído de archivos de ICCGSA (2019).

**d. Capacitación del personal.** Cuando una empresa no capacita apropiadamente a sus empleados, a menudo éstos tienen dificultades para adaptarse y entender el trabajo asignado, al igual si alguien no entiende cómo completar una tarea o cómo hacerla de manera eficiente, la empresa sufrirá de bajos resultados de producción.

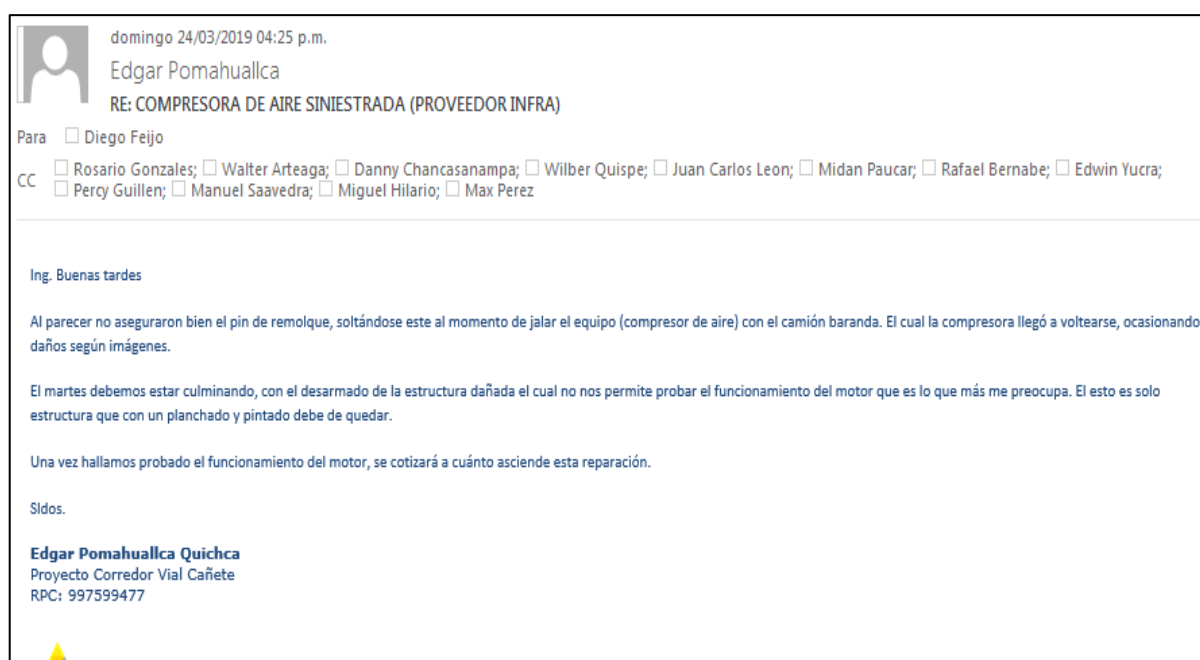
Ciertas empresas confían en los empleados debidamente capacitados no sólo para obtener mejores resultados, sino también por razones de seguridad. En algunos puestos de trabajo, los empleados que carecen de la capacitación necesaria pueden ser un peligro para sí mismos y para sus compañeros de trabajo. La empresa ICCGSA no es ajena a ello, ya que existe constantemente problemas en las áreas de equipos y maquinarias, debido a que los operadores desde el momento que ingresaron no recibieron ninguna capacitación; Ya que los más antiguos realizan inducción, pero no



se toma en cuenta un plan de capacitación anual, ello provoca que los equipo y las maquinarias se encuentran constantemente en mantenimiento correctivo, incrementando los gastos en reparaciones, como se puede corroborar en el correo adjunto en la figura 4.

#### Figura 4.

*Correo electrónico donde se evidencia una mala maniobra de equipo de producción.*



*Nota:* Extraído de archivos de ICCGSA (2019).

#### **e. Rotación de personal por condición climática en lugar de trabajo.** El

Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA mantiene labores en el tramo VI en el distrito de Negro Bueno, distrito en condiciones de alto en friaje, en donde se pudo observar que los colaboradores exigían EPPS adecuados, y al no ser atendidos se origina que muchos de estos colaboradores desistan y renuncien, perjudicando en el retraso de labores y gastos para la empresa como se puede observar en la figura 2.

Tomando en consideración los párrafos anteriores, se muestra los principales problemas recurrentes en el proyecto corredor vial Cañete como son:

- La situación económica de la empresa no es comunicada a los colaboradores generando incertidumbre en ellos.
- Recarga de labores a los colaboradores por no tener bien definido las labores de acuerdo con los puestos laborales, es decir no cuentan con el manual de organización y funciones, logrando así el 1.25% en promedio mensual de rotación de personal, sumado ello a las condiciones climatológicas.
- La empresa no reconoce las horas extras, debido a que el control de salida, solo se considera la hora de cumplimiento de las ocho horas laborales.
- La empresa genera inducción por el personal antiguo, pero no realizan capacitaciones de cómo desarrollar sus labores, logrando así generar pérdidas de materiales por malos cálculos, originando sobre costos para la empresa.

Por ello, la empresa mantiene problemas que conllevan a definir el problema de estudio de la tesis.

### **1.3. Formulación del Problema**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Cuáles son los factores psicosociales en los trabajadores del Proyecto corredor vial Cañete-Huancayo ICCGSA?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

PE1 ¿Cuáles son las características del puesto de trabajo en los trabajadores del Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA?

P<sub>E2</sub> ¿Cuáles son las características de la organización del trabajo en los trabajadores del Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA?

P<sub>E3</sub> ¿Cuáles son las características individuales de los trabajadores del Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA?

P<sub>E4</sub> ¿Cuáles son las características extralaborales de los trabajadores del Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA?

#### **1.4. Objetivo de la Investigación**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Establecer los factores psicosociales en los trabajadores del Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

O<sub>E1</sub> Identificar las características del puesto de trabajo en los trabajadores del Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA

O<sub>E2</sub> Conocer las características de la organización del trabajo en los trabajadores del Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA

O<sub>E3</sub> Conocer las características individuales de los trabajadores del Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA

O<sub>E4</sub> Conocer las características extralaborales de los trabajadores del Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA

## **1.5. Justificación de la Investigación**

### **1.5.1. Justificación teórica**

La tesis tiene como objetivo de establecer los factores psicosociales, por ello se tomó en consideración la teoría desarrollada por Cortéz, (2012), el mismo que orienta a la tesis, ya que surgió como una necesidad de intervenir sobre los diferentes factores psicosociales del trabajo y aumentar el grado de satisfacción laboral en los trabajadores para así proteger la salud y el bienestar de los trabajadores donde las medidas de prevención en seguridad y salud en el trabajo adquieren gran importancia.

### **1.5.2. Justificación práctica**

La tesis pretende proponer el conocimiento de la investigación y así generar una base o iniciativa para que los encargados del proyecto corredor vial Cañete y buscar solucionar los problemas encontrados y alinearlos para mejorar y dar una buena satisfacción laboral. Asimismo, se enfocó en brindar todo el conocimiento relacionado con las características de los factores psicosociales para poder identificarlas, lo cual es necesario hacer este estudio para tener en conocimiento de la situación actual y si cumple con todos los requerimientos

## **Capítulo II: Marco Teórico**

El capítulo nos da el fundamento teórico y el sustento de investigaciones anteriores que estudiaron el tema de la presente tesis, el fundamento se encuentra basado en el estudio de los factores psicosociales en las empresas y organizaciones.

### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

#### **2.1.1. Artículos científicos**

El artículo desarrollado por Raffo, Ráez, & Cachay, (2013) trata el tema factores psicosociales donde se revisa los conceptos de la asignatura pendiente en la prevención de riesgos laborales [PRL], los riesgos psicosociales; constatándose que cada día es más creciente su importancia sobre la salud de los trabajadores y las organizaciones. El estudio concluye que las leyes de seguridad y salud en el trabajo en el Perú promueven una cultura a la PRL; que se manifiesta en las buenas intenciones de sus artículos. No basta con promover, también es importante la identificación y evaluación en la PRL. Las leyes y reglamentos adolecen de anexos y guías metodológicas de cómo actuar en la identificación y la evaluación de los riesgos psicosociales.

El artículo desarrollado por Gil-Monte, (2012) muestra todos los cambios que han ocurrido en las últimas décadas sobre los procesos laborales y el diseño del trabajo son de carácter sociodemográfico, económico, político, y tecnológico. Estos cambios han originado nuevos riesgos psicosociales en el trabajo que afectan a la salud y la calidad de vida laboral, pues incrementan los niveles de estrés de los trabajadores. El objetivo del estudio es presentar este tipo de riesgos, sus consecuencias, y algunas recomendaciones para promover la salud en el trabajo como estrategia para mejorar la salud pública de la población. El estudio se

estructura en cinco puntos en los que: (1) se presenta el concepto de factores y riesgos psicosociales en el trabajo, (2) se describen los principales riesgos psicosociales laborales emergentes, (3) se ofrecen algunos datos sobre la prevalencia de los riesgos psicosociales en el trabajo en Europa y de sus consecuencias, (4) se presentan algunas recomendaciones sobre promoción de la salud en el lugar de trabajo, y (5) se describe el objetivo la Psicología de la salud ocupacional y se concluye con la recomendación de fomentar la salud psicosocial en el lugar de trabajo como estrategia para mejorar la salud pública de la población.

Meseguer de Pedro, Soler , García, Sáez, & Sánchez, (2007) desarrollaron el artículo cuyo objetivo fue de analizar el modo en que distintos factores de riesgo psicosocial en el trabajo pueden ser indicativos del mobbing en una muestra de 638 trabajadores, 168 hombres y 470 mujeres del sector hortofrutícola. Se administró un cuestionario anónimo a todos los empleados que estaban presentes en las empresas que componen la muestra el día de la evaluación de riesgos psicosociales. Después de analizar los datos proporcionados podemos destacar que mediante un análisis de correlación canónica aparece que ciertos factores psicosociales como definición de rol, carga mental, interés por el trabajador y supervisión / participación, predicen dos de las formas de mobbing: acoso personal y acoso centrado en el rendimiento del trabajo.

En el artículo desarrollado por Gil-Monte, López, Llorca, & Sánchez, (2016) El objetivo del estudio fue evaluar los factores psicosociales en el trabajo del personal de justicia de la Comunidad Valencia (España) para identificar la prevalencia de riesgos psicosociales. Participaron 402 trabajadores (28.11 % hombres) incluyendo gestores, tramitadores y auxiliares sociales. Se evaluó con la Batería UNIPSICO (incluye factores de demanda, factores de recursos y

consecuencias de los riesgos psicosociales). Los principales riesgos fueron la sobrecarga de trabajo (46.02 % de participantes en situación de alto riesgo) dentro de las demandas, la falta de recursos para realizar el trabajo (76.37 % en situación de alto riesgo) y la falta de autonomía (67.41 % en situación de alto riesgo). Para las consecuencias, el 61.44 % de participantes expresó insatisfacción laboral y un 27.11 % tuvo que consumir con frecuencia medicamentos en el último año por problemas de salud derivados del trabajo. Se concluye recomendando estrategias de intervención psicosocial para mejorar las condiciones de trabajo.

En el artículo de Rodríguez, (2009) Los factores psicosociales han cobrado especial importancia en los últimos años, dado que los estudios acerca del estrés y sus secuelas han mostrado el crecimiento de afecciones de salud especialmente en la población trabajadora. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo: determinar los factores psicosociales de riesgo a los cuales se exponen los trabajadores del área administrativa de una empresa del sector químico, a fin de conocer la problemática y plantear alternativas en beneficio de la salud de los trabajadores. Para ello, se utilizó el método Ista21, el cual mide la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo psicosocial: Exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima. Se trató de una investigación enmarcada en un diseño transaccional descriptivo. De las seis dimensiones estudiadas, la que representó una situación desfavorable para los trabajadores fue la estima, la inseguridad en el trabajo y las exigencias psicológicas. Se concluye que los factores psicosociales no son nada nuevo; por el contrario, han existido paralelamente con el trabajo y sus cambios en el tiempo, pero debe reconocerse que ha sido más recientemente cuando han adquirido una mayor relevancia.

### **2.1.2. Tesis nacionales e internacionales**

Para Sanchez, (2019) realizó el siguiente trabajo de investigación: Factores psicosociales y el desempeño laboral de los docentes en la red 04 UGEL- Ventanilla, 2018 dicha investigación se planteó determinar la relación entre los factores psicosociales y el desempeño laboral de los docentes en la red 04 UGEL- Ventanilla, 2018. Asimismo, se trabajó el diseño no experimental, transaccional de corte transversal y el instrumento aplicado para la investigación se diseñó dos cuestionarios para recolectar la información de cada una de las variables de estudio; se trabajó con una población constituida por 367 docentes de las instituciones educativas públicas de la RED 4 de la UGEL Ventanilla (nivel inicial, primaria y secundaria) cuya muestra se determinó a 168 docentes del nivel primario y secundario, de la red 04 UGEL, Ventanilla. Los resultados del trabajo de campo analizados estadísticamente demuestran la existencia de una relación positiva y significativa entre los factores psicosociales y el desempeño laboral de los docentes de la Red 04 de la UGEL – Ventanilla, 2018. ( $r= 0611$ ,  $p<0.05$ ). De esta manera la hipótesis general de la investigación es aceptada, y se rechaza la hipótesis nula.

Asimismo, Acosta, (2016) realizó un estudio acerca de factores psicosociales relacionados con el desgaste laboral en el personal de unidades mineras que pasan examen ocupacional en la clínica H&S Huancayo 2013. Esta investigación tiene como objetivo determinar la relación entre los factores psicosociales con el desgaste laboral en el personal de Unidades mineras que pasan examen ocupacional en la Clínica H&S de la provincia de Huancayo Junín en el año 2013, se usó el método analítico observacional de corte transversal prospectivo; el tipo de investigación fue descriptivo correlacional transversal, con diseño no experimental transversal prospectivo El tipo de muestreo utilizado fue el probabilístico aleatorio sistemático:



constituido por 142 trabajadores de unidades mineras que son evaluados en la Clínica H&S Huancayo y el instrumento aplicado para la investigación es técnica de recolección de datos fueron dos cuestionarios de auto aplicación. En los resultados se observa que la mayoría del personal (81,69%) tienen un nivel moderado en los Factores psicosociales respecto a su puntaje total y en seis de sus 7 dimensiones de esta variable de Factores psicosociales estos presentan nivel moderado. También se observa que la mayoría (64,79%) de los miembros del personal tienen un nivel moderado del Desgaste laboral. Por lo cual se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significación de  $\alpha=0,05$  y 140 grados de libertad y se acepta la hipótesis alterna (H1), es decir se demuestra la hipótesis de investigación. Finalmente se concluye que a mayor nivel de factores psicosociales en el personal de Unidades Mineras que pasan examen ocupacional en la Clínica H&S existe mayor grado de desgaste laboral.

Lapa, (2018) desarrollo la investigación titulada factores psicosociales laborales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018. Tuvo como objetivo determinar la dimensión predominante que más influye en los Factores psicosociales laborales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de Lurigancho 2018. El estudio fue de tipo sustantiva con nivel explicativo, el método fue hipotético deductivo con diseño no experimental de corte transversal , la población estuvo conformada por o por conveniencia del investigador , se utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento de recolección de datos fue el cuestionario de 123 ítems dicho instrumento cumplió con las propiedades básica de tener validez a través de los juicios de expertos y confiabilidad con una prueba piloto utilizando el alfa de Cronbach por encontrarse en una escala de likert. Se llegó a la siguiente conclusión

general según el objetivo general la dimensión predominante que más influye en la variable en estudio fue el liderazgo y relaciones sociales. En la parte descriptiva se observó que el 29,6% de los encuestados perciben un nivel bajo, mientras que el 70.4% de los mismos consideran un nivel medio de factores de riesgo psicosocial.

Gonzales, (2017) realizó un estudio acerca factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales del alto Talara Esta investigación tiene como objetivo determinar: Factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto – Talara se usó la investigación fue de naturaleza cuantitativa, no experimental - transaccional. Por lo tanto, dicho estudio es de tipo descriptivo ya que busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, así mismo es de tipo correlacional, lo que implica que el estudio tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular. Por otro lado, el tipo de muestreo fue no probabilística intencional, constituida por 200 colaboradores del sexo masculino con edades de entre 25 a 60 años, pertenecientes a una empresa privada del Alto - Talara. Mediante el coeficiente de gamma se dio como resultados que frente al objetivo general planteado que tiene como fin determinar la relación entre los factores de riesgo psicosociales y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto - Talara, se pudo encontrar que las correlaciones entre dichos factores y el estrés laboral son muy bajas y los niveles de significación estadística son mayores a 0,05. Esto demuestra que no existen relaciones significativas entre ambas variables. Por lo tanto, los resultados rechazan la hipótesis alternativa general y aceptan la nula, la cual refiere que No existe relación entre los factores de riesgo

psicosociales y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto - Talara.

Bernuy, (2018) en su investigación titulada Calidad de vida relacionada a la salud y factores de riesgo psicosociales en trabajadores de una empresa constructora; Perú 2016. Tuvo como objetivo Describir la calidad de vida relacionada a la salud y los Factores de riesgo psicosociales de los trabajadores de una empresa constructora, Perú 2016. Por lo tanto, dicho se aplicaron dos herramientas: Cuestionario CENSOPAS COPSOQ y el cuestionario de salud de Salazar y Bernabé. Se solicitó información sobre sexo, grado de instrucción y tipo de puesto. Para las variables y dimensiones correspondientes a los dos cuestionarios aplicados, se obtuvieron medias, valores máximos y mínimos, con un intervalo de confianza del 99%. Resultados: Se evaluaron 433 trabajadores. La calidad de vida de los trabajadores de la empresa Constructora fue calificada como “buena”, teniendo una mejor calificación la salud física del personal operativo y la salud mental del personal administrativo. El 33.26% está expuesto a un riesgo psicosocial alto y 36.72% a riesgo medio. En el personal operativo, la exposición al riesgo psicosocial es en mayor porcentaje de riesgo alto y para el personal administrativo es medio. Conclusiones: Los trabajadores evaluados tienen buena percepción de su Calidad de Vida en especial el personal administrativo. Los factores de riesgo psicosocial para todos los trabajadores fueron en su mayor parte de riesgo medio.

Villacís, (2015) realizó el trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar como un componente de los riesgos psicosociales, en este caso el estrés laboral puede afectar en el desempeño del clima laboral, para el estudio de esta investigación se va a realizarlo en el personal administrativo de una empresa Florícola Flores Latitud Cero CIA. Ltda. Por lo que se pudo determinar, se puede

observar que la relevancia de los factores psicosociales de riesgo ha incrementado durante los últimos años debido a las evidencias encontradas en la relación entre los factores psicosociales de riesgo en el trabajo y el desarrollo de enfermedades en los trabajadores. Por lo cual se realizó la aplicación del cuestionario de evaluación de Factores psicosociales del Instituto de Navarro y se pudo identificar las características que pueden entrañar algún riesgo para la salud de los trabajadores debido a que el diagnóstico general que se obtuvo en Flores Latitud Cero CIA. Ltda. Fue inadecuado, lo que se traduce en que existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial.

Navarrete, (2018) en su investigación, tuvo como objetivo de establecer un Plan Integral de Capacitación para los Colaboradores de Megamaxi Mall de los Andes Ambato que contribuya al Desempeño Laboral. La metodología que se utilizó para la presente investigación fue en un enfoque cualitativo y cuantitativo, y el análisis de datos fue realizado en Megamaxi a 100 colaboradores que corresponden a la muestra representativa del total de empleados que se encuentran en la empresa. La recolección de datos se realizó mediante encuestas utilizando como herramienta cuestionario, donde se pudo establecer la correlación entre las dos variables, la capacitación y el desempeño laboral. Se propone establecer procesos en cuales se deben cumplir diferentes etapas, poniendo énfasis en el desarrollo humano y social, en donde se plantea el perfeccionamiento de su xiv recurso en procesos básicos de inducción, plan de carrera, evaluación, capacitación y formación continua de sus colaboradores, a la par con las estrategias y el desarrollo de institucional, en donde se debe generar una comunicación eficaz y efectiva para fortalecer la consecución de los objetivos.

Cabrera, (2018), en su investigación tiene como objetivo de determinar si las variables psicosociales del entorno laboral inciden en la satisfacción de los funcionarios del servicio de Emergencia del Hospital General IESS Ambato. En referencia a las dimensiones objeto de estudio, dicho análisis se apoya en estadígrafos ejecutados en el programa estadístico SPSS, y aplicación de cuestionarios validados en los métodos; Navarra y método estructurado NTP394 cuyos indicadores como: Alfa de Cronbach en el 0,792 y 0,926 respectivamente, demuestran la alta confiabilidad de las encuestas aplicadas, sumando la representatividad del análisis del Chi-cuadrado de Pearson igual a  $0.819 > 0.05$ , que comprueba la correlación de las variables psicosociales y su relación significativa en la satisfacción laboral de los funcionarios del servicio de emergencia. Con esta premisa se propone un programa de prevención de riesgos psicosociales en base a la norma SAITE del Ministerio de trabajo del Ecuador, a partir de indicadores de efectividad del programa, y su contribución a la mejora de la salud y seguridad ocupacional para la satisfacción laboral.

Gavilánez, (2017) en su investigación tuvo como propósito desarrollar una propuesta de clima aplicada al personal femenino del área de costura de la empresa Carpintería y Tapicería Internacional CTIN Cía. Ltda., del Grupo Colineal. La metodología que se utilizó para la presente investigación es descriptiva, transversal, en una muestra multietápica en 3 fases de muestreo probabilístico por área de 42 personas de sexo femenino de la sección de costura del centro de producción de tapizado que representan el 100 % de la población del área de donde se realizó el diagnóstico de los conceptos y constructos implicados en la medida y significación del clima laboral basados en la evidencia de los riesgos psicosociales. Las variables estudiadas fueron calidad de las actividades, nivel de formación, equidad, salud,

seguridad, prestigio, nivel de expresiones y nivel de ingresos, El método utilizado fue la encuesta, la técnica de la entrevista y el instrumento los cuestionarios del modelo FPSICO Evaluación de Factores Psicosociales y de Diagnóstico del Clima Organizacional elaborado en base a la realidad de la empresa que son instrumentos validados internacionalmente por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España INSHT cuya aplicación individualizada permite realizar un diagnóstico de la situación psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma; para luego comparar ambas identificaciones iniciales y analizar su respectiva tabulación e interpretación de datos, seguido de una propuesta de mejora y buenas prácticas. Se esperan obtener datos fiables que no sólo sirvan para alcanzar los objetivos de este trabajo, sino también para futuras investigaciones sobre el tema.

Ortega, (2017) en su investigación tuvo como objetivo principal evaluar los riesgos psicosociales a los cuales están expuestos el personal que labora en la construcción de canales de riego y mantenimiento vial ubicados en las zonas rurales de los distintos centros cantonales. La metodología que se utilizó para establecer la prevalencia de riesgo psicosocial y su afección en la salud se utilizó el Método Ista 21 que es una herramienta para la evaluación y prevención de los factores de riesgo psicosocial, que son aquellas características de las condiciones de trabajo y, concretamente, de la organización del trabajo para las que existe evidencia científica que afectan la salud. Se encuestaron 90 trabajadores los resultados indican que la dimensión psicosocial con exposición más desfavorable para la salud es la compensación de trabajo debido a la inseguridad del empleo y la inseguridad sobre las condiciones de trabajo, seguido de la dimensión conflicto trabajo - familia con una situación intermedia de exposición, ya que el trabajador no puede regresar a su casa durante los días de la jornada laboral, además la distancia mínima hasta un

campamento es de 30 Km y la distancia máxima es de 244 Km. A pesar de ello existen condiciones favorables ante el estrés y burn out.

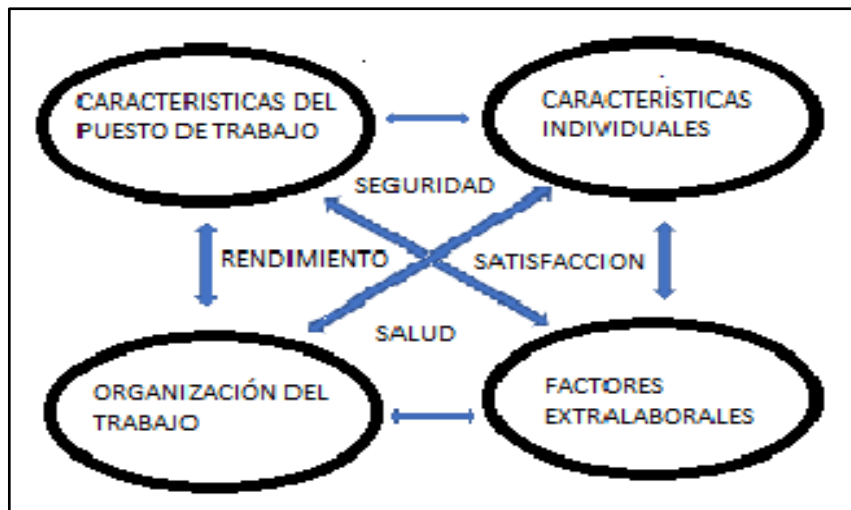
## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Psicología Social**

Según Rodríguez, (2012) se entiende que los aspectos sociales, las interacciones, la agrupación, la colectividad, los procesos relacionados con la comunicación, toma de decisiones, personalidad y grupos sociales; semejanzas y diferencias, son temas de interés para la psicología social, considerando que las relaciones humanas son fundamentales para formar al individuo, ya que trabajan la forma de entender, modificar y adaptarse a una sociedad.

### **2.2.2. Factores Psicosociales**

Cortés, (2012) menciona que los factores psicosociales se pueden definir como el conjunto de interacciones que tienen lugar en la empresa entre, por una parte, el contenido del trabajo y el entorno en el que se desarrolla y por otra la persona con sus características individuales y su entorno extralaboral, que se pueden incidir negativamente sobre la seguridad, la salud el rendimiento ya la satisfacción laboral (p. 612)

**Figura 5.***Factores Psicosociales en el Trabajo**Nota.* Tomado de Cortés, (2012)**2.2.3. Clasificación de Factores Psicosociales.**

Cortés, (2012) De acuerdo con la definición anterior los factores psicosociales pueden ser motivados por:

- Las características del puesto de trabajo
- La organización del trabajo
- Las características personales

En la figura 6 incluyen los principales factores psicosociales laborales en los grupos de los originan. (p. 612)



**Figura 6.**

*Clasificación de los Factores Psicosociales.*

CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES		
Características del puesto de trabajo	Organización del trabajo	Características personales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciativa/autonomía</li> <li>• Ritmos de trabajo</li> <li>• Monotonía/repetitividad</li> <li>• Nivel de cualificación exigido</li> <li>• Nivel de responsabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura de la organización               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Comunicación en el trabajo</li> <li>– Estilos de mando</li> <li>– Participación en la toma de decisiones</li> <li>– Asignación de tareas</li> </ul> </li> <li>• Organización del tiempo de trabajo               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Jornadas de trabajo y descansos</li> <li>– Horarios de trabajo</li> </ul> </li> <li>• Características de la empresa               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Actividad</li> <li>– Localización</li> <li>– Morfología</li> <li>– Dimensión</li> <li>– Imagen</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características individuales               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Personalidad</li> <li>– Edad</li> <li>– Motivación</li> <li>– Formación</li> <li>– Actitudes</li> <li>– Aptitudes</li> </ul> </li> <li>• Factores extralaborales               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Factores socioeconómicos</li> <li>– Vida familiar</li> <li>– Entorno social</li> <li>– Ocio y tiempo libre</li> </ul> </li> </ul>

*Nota.* Tomado de Cortés, (2012)

### ***2.2.2.1. Factores debidos a las características del puesto de trabajo***

Según Cortés, (2012). La evolución del trabajo a través del tiempo ha dado lugar al paso de un tipo de trabajo unitario y artesanal, donde es el propio trabajador el que planifica, diseña y ejecuta con plena autonomía su tarea de acuerdo con sus capacidades y habilidades por la realización de una serie, consecuencia del desarrollo industrial, caracterizada por la realización de una serie de tareas cortas y repetitivas, donde el trabajador pierde la perspectiva del producto final. El trabajo se convierte en monótono y repetitivo generalmente no cualificado y marcado por el ritmo de la maquina o el proceso productivo le impone, el trabajador pierde autonomía, a veces el estímulo y pasa a ser controlado, más por la propia máquina que por el mismo.

Con la introducción de las nuevas tecnologías (máquinas de control numérico, robotización, uso generalizado de computadores, etc.), el trabajo en

cadena ha sido superado para transformarse en un trabajo automatizado (monótono y repetitivo), en el tratamiento de la información, a través de símbolos y señales, adquiere un papel preponderante y los cambios se producen con demasiada rapidez. (p. 613)

De lo expuesto hasta ahora se puede deducir que si bien existe una serie de factores que pueden tener una potencialidad motivadora, relacionados con el trabajo en sí mismo y las posibilidades de desarrollo que este ofrece a la persona, son más los factores psicosociales que concurren en el puesto de trabajo y que pueden causar daños en la salud del trabajador, tales como el estrés o la insatisfacción

A continuación, se analizarán brevemente los tipos de factores psicosociales más relevante con relación al puesto de trabajo (iniciativa/autonomía, ritmo de trabajo, autonomía/repetitividad, nivel de cualificación exigido y nivel de responsabilidad)

#### **a. Iniciativa /autonomía**

Es la posibilidad que tiene el trabajador para organizar su trabajo, regular su ritmo, determinar la forma de realizarlo y corregir las anomalías que se presentan, etc., lo que constituye importante factor de satisfacción.

Por el contrario, la falta de autonomía, que puede llegar anular cualquier tipo de iniciativa, puede tener repercusiones negativas en el trabajo y ser causa de insatisfacción, pérdida de motivación, pasividad, empobrecimiento de capacidades y en algunos casos, dar lugar a ciertas patologías como ansiedad o alteraciones psicosomáticas.

## **b. Ritmos de trabajo**

Los ritmos de trabajo, características de los trabajos en cadena, repetitivos o no, motivan que el trabajador se encuentre sometido al ritmo de la propia cadencia le impone, coartando sus libertades para realizar cualquier acción e impediendo la posibilidad de autorregulación.

Este factor puede ser la causa de efectos negativos tales como: la fatiga física o mental, insatisfacción, ansiedad, depresión etc., que, en todo caso, vendrán condicionadas por las características individuales y sus posibilidades de adaptación a ese tipo de trabajo (p. 613)

## **c. Monotonía /repetitividad**

Para Cortés, (2012) como consecuencia de la Organización Científica del Trabajo en los procesos industriales han proliferado numerosos puestos de trabajo, que se caracterizan fundamentalmente por su monotonía y repetitividad, en los que el trabajador carece de iniciativa y sus movimientos se convierten en meros actos reflejos, disminuyendo su libertad y limitándose su intervención, únicamente, cuando advierte alguna anomalía o desajuste.

Como consecuencia de este factor el trabajador pierde libertad e iniciativa, desconoce el sentido de su trabajo y produce empobrecimiento del contenido de su trabajo. Pidiendo se origen de afecciones orgánicas, trastornos fisiológicos u otras enfermedades.

**d. Nivel de cualificación exigido**

Cuanto mayor sea el nivel de cualificación exigido para una determinada tarea mayores serán las posibilidades de satisfacción en el trabajador y desarrollo de su personalidad.

**e. Nivel de responsabilidad**

La responsabilidad constituye un importante elemento en la satisfacción y se encuentra ligado a la cualificación y retribución de puestos de trabajo. Cuando la responsabilidad no se corresponde con el nivel de formación y cualificación de trabajador, la posibilidad de que se produzcan errores puede ser causa de aparición de alteraciones diversas (p. 614).

**2.2.2.2. Factores debidos a la organización del trabajo**

Para Cortés, (2012) Dentro de este grupo se pueden considerar incluidos los factores psicosociales debidos a:

**a. Estructura de la organización**

El comportamiento de la persona se encuentra por sus propias características y la situación en la que se encuentra. Por ello la organización debe adecuar sus estructuras para conseguir el máximo logro de la satisfacción laboral, centrandose en los siguientes factores psicosociales; comunicación en el trabajo, estilos de mando y participación en la toma de decisiones.

**i. Comunicación en el trabajo**

La comunicación en la empresa contribuye en gran medida al logro de un adecuado clima de trabajo ya que el ser humano es por

esencia un ser social y como tal tiene necesidad de comunicarse, ya sean descendentes, ascendentes o colaterales, deben ser potenciadas con el fin de evitar el aislamiento del trabajador dentro del grupo de trabajo, ya que la comunicación escasa o deficiente puede ser causa de insatisfacción, estrés o de conflictos laborales o personales. (p. 614)

## **ii. Estilos de mando**

Para Cortés, (2012) el mando de la empresa es el encargado de facilitar información, dar las ordenes e instrucciones, asignar tareas o funciones, etc..., y como tal, puede adoptar diferentes estilos: autocrático paternalista, laissez faire, democrático etc..., siendo el estilo democrático o participativa el que más beneficios aportara al encontrarse los trabajadores más satisfechos (aumento de su bienestar y enriquecimiento de su personalidad y aumento de la productividad de la empresa). Los estilos de mando indicados pueden resultar aplicables a la empresa en general (p. 615).

## **iii. Participación en la toma de decisiones**

(Cortés, (2012) Si la participación del personal de la empresa se considera necesaria en la toma de cualquier tipo de decisión, en el caso de la seguridad y salud adquiere un papel preponderante ya que solo contando con la participación de todos y cada uno de los trabajadores se pueden llegar alcanzar compromisos en este tema. Para que ello sea posible es necesario que la organización del propio trabajo favorezca la participación y que el grupo adquiera la madurez

necesaria, que viene dada por la capacidad de funcionar por sí mismo. De esta forma, con estilo participativo, se logrará además de los objetivos de productividad, más información, comunicación y satisfacción de todas las personas implicadas en el proceso productivo.

La falta de participación puede ser un factor causante de ansiedad y estrés en la medida en que su ausencia conlleve una falta de control sobre sus propias condiciones de trabajo

#### **iv. Asignación de tareas**

La falta de asignación de tareas, con claridad en cuanto a su contenido, las decisiones que serán precisas tomar y a las personas que le corresponde tomarlas, pueden ser causa de conflictos de competencia, que además de incidir sobre la productividad pueden ser causa de estrés

#### **b. Organización del tiempo de trabajo**

La organización del tiempo de trabajo constituye un factor fundamental de la organización de la propia empresa, ya que viene condicionada por los objetivos que la empresa debe cubrir, tales como: máximo aprovechamiento de equipos, máquinas y herramientas adaptación a la demanda del mercado, disminución de los tiempos improductivos o simplemente razones de productividad y competitividad.

Aunque son múltiples las posibilidades de organización del tiempo de trabajo en este punto se abordara e estudio de las que se consideran más

importantes desde el punto de vista ergonómico: jornadas de trabajo, descansos y horarios de trabajo (flexible, a turno y nocturno) (p. 615)

#### **i. Jornadas de trabajo y descanso**

Cortés, (2012) a la hora de establecer las jornadas de trabajo (su duración y distribución) deberá tenderse del necesario triple equilibrio físico, mental y social del trabajador. (p. 615) Por lo que se deberá tener en cuenta, no solo su rendimiento su consumo energético y su posibilidad de recuperación, sino también sus necesidades personales, familiares y sociales. Una jornada de trabajo excesiva puede ser causa de fatiga en el trabajador, pudiendo, además, si el tiempo de descanso es insuficiente ser causa de una disminución de su rendimiento y un aumento del riesgo de accidentes o enfermedades.

En estrecha relación con la jornada de trabajo se encuentra se encuentra el tema de las pausas y los descansos que se introducir en la misma, con el fin de permitir que el trabajador se recupere, evitando la fatiga en aquellos casos en los que el trabajo resulte especialmente monótono, requiera de esfuerzos físicos importantes o se realice en condiciones ambientales desfavorables (ruido, altas temperaturas, etc.)

Establecer pausas cortas y una mayor que suponga una rotura con el trabajador que se realiza, estudiando desde la vista ergonómica su número, duración y distribución en función de las curvas de fatiga y recuperación, pueden conducir no solo a un aumento de la

productividad sino a una disminución del número de accidentes y de la fatiga y a un mejoramiento del estado de salud en el trabajador (p. 616)

## **ii. Horarios de trabajo**

Cortés, (2012) Se pueden distinguir tres tipos de horarios; flexible, a turno y nocturno.

El trabajo flexible permite que el trabajador organice su tiempo de trabajo y lo adapte a sus necesidades personales, familiares o sociales. Normalmente conlleva que una parte del horario sea común para todos los trabajadores, pudiendo el trabajador decidir libremente el tiempo de inicio y finalización del trabajo.

Cuando el periodo de la actividad de la empresa comprende un número de hora superior a 8, Normalmente 16 o 24 horas de trabajo diario, se requiere la implantación del horario a turnos. Lo que conlleva generalmente una rotación de horarios

El trabajo nocturno puede considerarse como uno de los turnos del horario a turnos, en cuyo caso es discontinuo, o bien implantarse de una forma fija cuando circunstancias lo requieren.

En ambos casos, sea trabajo nocturno o a turnos, pueden dar lugar a problemas fisiológicos y sociales (deterioro de la relación familiar, profesional y social trastornos sexuales, etc....)



### **c. Características de la empresa**

Las características de la empresa pueden influir en la calidad de vida del trabajador, por lo que siempre sea posible deberán tenerse en cuenta desde la fase del proyecto o diseño

Entre ellas se analizarán las debidas a su actividad, localización, morfología, dimensión e imagen de la empresa

#### **i. Actividad**

La actividad de la empresa, el producto que fabrica o el tipo de servicio que presta constituyen factores psicosociales que afectan al bienestar del trabajador, tanto en su ámbito laboral como social. Puede constituir un importante factor de satisfacción si los productos que fábrica o los servicios que presta son valorados positivamente por la sociedad. (p. 616).

#### **ii. Localización**

Cortés, (2012) El emplazamiento de la empresa constituye un importante factor de bienestar y satisfacción, pero también puede dar lugar a problemas de naturaleza psíquica y social.

Así una empresa que obligue al trabajador a realizar largos desplazamientos desde su vivienda al centro de trabajo ( con los problemas que ello conlleva de tráfico , tiempos de espera y transporte , incomodidades ,etc..., o incluso que haga necesario el traslado de su familia a otra vivienda o ciudad ), y/o que presente unas condiciones ambientales exteriores negativas (orientación , falta de espacio abiertos , estética del entorno , etc.) puede hacer al trabajador menos

resistente ante la demanda de su trabajo y más vulnerable ante las situaciones de estrés .

Por lo contrario, la empresa situada en un entorno más agradable y abierto, alejado de focos de polución y contaminación, relativamente cerca de la vivienda del trabajador y los lugares de ocio, con buenos medios de comunicación, etc. Contribuyen a mejorar el bienestar y calidad de vida de los trabajadores

### **iii. Morfología**

El diseño del lugar de trabajo, incluyendo los aspectos relativos a espacio disponible por trabajador, distribución y acondicionamiento del espacio (evitando puestos de trabajo aislados y confinados), equipamientos sociales, lugares para descanso, posibilidad de trabajo en grupo, posibilidad de comunicación sin ruidos ni interferencias, etc., puede contribuir a crear situaciones de confort, satisfacción y bienestar.

Pero si el diseño es inadecuado puede conllevar a situaciones de estrés e incluso trastornos psicopatológicos graves como a claustrofobia (miedo a espacios cerrados) o la agorafobia (miedo a espacios abiertos)

### **iv. Dimensión**

El tamaño de la empresa puede originar riesgos de origen psicosocial ya que su dimensión marcara unas características que pueden dar lugar a la aparición de situaciones de estrés o insatisfacción.

Así, en la gran empresa puede ser más probable que exista una mayor preocupación por los temas de prevención y formación, la estabilidad en el empleo es mayor, existen más posibilidades de promoción o cambio de puesto, su organización está más consolidada, suelen contar con servicios sociales, etc., mientras que la pequeña presenta otras características como mayor autonomía e iniciativa, tareas más variadas, comunicación más fluida y personalizada, horarios más flexibles, etc. Todo ello conduce a que, en general, el trabajador de la pequeña empresa se encuentra más satisfecho con su trabajo, al sentirse necesario y valorado, frente al trabajador de la gran empresa donde las comunicaciones son más difíciles, que se puede ver afectado por situaciones de estrés e insatisfacciones.

#### **v. Imagen**

La imagen que la sociedad tiene de una determinada empresa es la virtud de la información que ésta tiene de ella (producto o servicio que realiza, su manera de funcionar, preocupación por la calidad y la preservación del medio ambiente, solidez económica, salarios que paga, modernización, relación con los ámbitos de la sociedad, etc.) repercute en la que se tiene de los trabajadores de la misma. Lo que constituye para el trabajador una fuente de satisfacción, al mejorar su estatus y su prestigio. (p. 617).

#### ***2.2.2.3. Características personales***

Según Cortés, (2012) cada trabajador presenta unas características individuales que dan lugar a que los factores psicosociales incidan de diferente

manera en cada persona, dependiendo de su capacidad de tolerancia y de su capacidad de adaptación a las diferentes situaciones, entendiendo está en un doble sentido, por una parte, adaptando realidad exterior a su forma de ser y sus necesidades y por otra, modificando esas necesidades en función a la realidad exterior. El éxito de esta adaptación dependerá de los factores personales, los cuales clasifican en

- Factores endógenos o individuales
- Factores exógenos o extra laborales

#### **a. Factores endógenos**

Son los determinantes de las características de la propia persona y su forma de responder y reaccionar (personalidad, edad, sexo, formación, motivaciones, actitudes, aptitudes, expectativas, etc.)

##### **i. Personalidad**

La personalidad se puede definir como un estilo de comportamiento que permite a las personas reaccionar y adaptarse a las circunstancias que le rodean, existiendo numerosas teorías y diversos tipos de personalidad. El estrés está relacionado con el tipo de personalidad.

Quienes tienen más interés por el trabajo, un desmesurado interés por la perfección y el logro de metas elevadas, estas más expuestas a situaciones de estrés o insatisfacción, por lo contrario, quienes utilizan la energía necesaria para resolver los problemas, trabajan al ritmo que le viene impuesto y precisan de la colaboración de los demás para resolver los problemas, generalmente son personas

adaptables a otras opiniones, introvertidos, y preocupados por su salud. Lo que conlleva generalmente que se sientan satisfechos con su trabajo.

## **ii. Edad**

Las personas más jóvenes suelen tener mayores expectativas, son más exigentes por ello se encuentra más expuestas a situaciones de estrés o insatisfacción. por lo contrario, las personas mayores tienen mayor experiencia, conocimientos y capacidad de adaptación, lo que les permite resolver los problemas, por lo que disponen de más recursos para hacer frente a situaciones de estrés.

## **iii. Motivación**

Todas las personas tienen unas aspiraciones que condicionan su conducta y necesidades que deben ser satisfechas, constituyen la motivación y el tipo de conducta humana encaminada al logro de lo que se desea o se necesita y el trabajo vehículo que posibilita el logro de estas necesidades, ya que de no ser así puede tener origen a la insatisfacción. (p. 618).

Según (Cortés, 2012) donde toma la opinión de Maslow las necesidades personales se ordenan jerárquicamente en necesidades básicas o fisiológicas, de seguridad, sociales y afectivas, de estima o prestigio y de realización personal o autorrealización.

Entre las posibles fuentes de satisfacción podemos incluir el reconocimiento, la promoción, la realización del trabajo, el contenido, etc., y entre las de insatisfacción el salario, la política de empresa, las

relaciones interpersonales, la estabilidad en el empleo o el entorno físico. (p. 619)

#### **iv. Formación**

Cortés, (2012) la formación constituye un importante factor de satisfacción personal, pero, al igual que las capacidades, los conocimientos adquiridos y a la experiencia, puede constituir importante fuente de insatisfacción cuando no existe correspondencia entre la capacitación del trabajador y el trabajo que realiza.

#### **v. Actitudes y Aptitudes**

Las actitudes se pueden definir como el conjunto de valores, formando por la experiencia y vivencias sociales, que condicionan la forma de reaccionar las personas ante una determinada situación, es decir, la tenencia a conducirse de una manera.

Las aptitudes por lo contrario se pueden definir como el conjunto de cualidades innatas, que se han desarrollado y potenciado con la experiencia y el aprendizaje y que permiten a la persona realizar una determinada actividad (mental, física, muscular, etc.)

Las actitudes favorables permiten que la adaptación a las condiciones de trabajo se realice más fácilmente y la adecuación entre las aptitudes de las personas y el esfuerzo que requiere una determinada actividad da lugar a trabajos más satisfactorios.

En el caso de que se produzcan desequilibrios entre las actitudes o aptitudes de las personas y lo que el trabajo requiere, será

preciso la intervención introduciendo cambios en la organización del trabajo o a través de acciones formativas

#### **b. Factores Exógenos**

Son aquellos factores extralaborales (factores socioeconómicos, vida familiar, entorno social, ocio y tiempo libre, etc.) que pueden tener una marcada influencia sobre la satisfacción o insatisfacción laboral al incidir sobre otros factores psicosociales del trabajo.

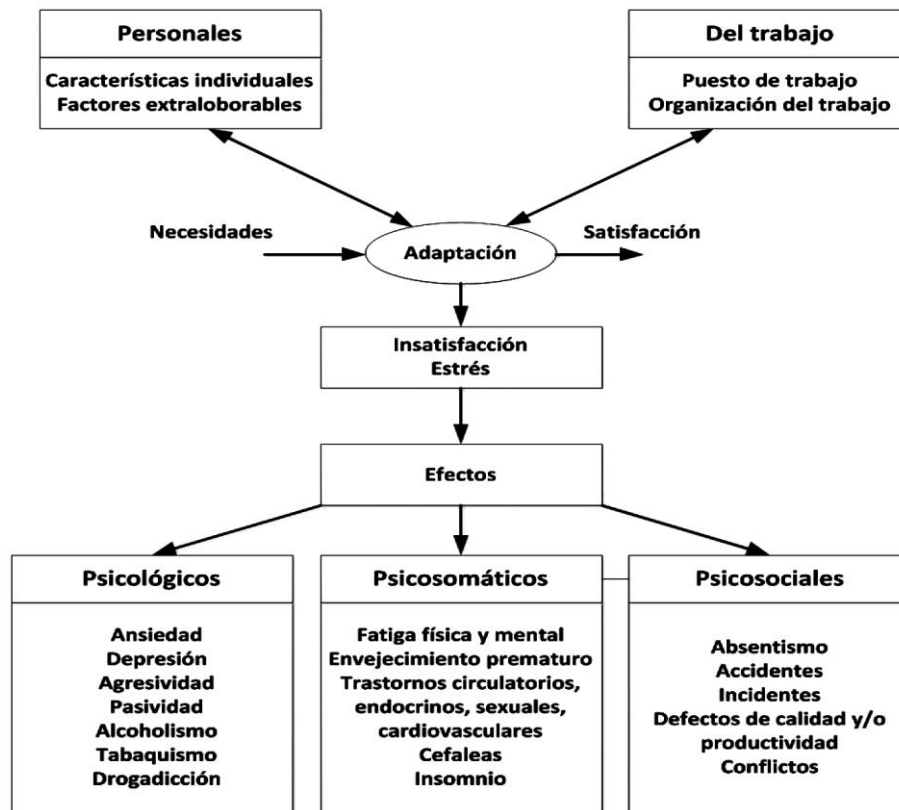
#### **2.2.4. Consecuencias de los factores psicosociales sobre la salud.**

Según Cortés, (2012) los factores psicosociales estudiados dan lugar a la aparición de determinados efectos que pueden originar múltiples y variadas consecuencias sobre el trabajador, motivadas por el medio ambiente laboral (características del puesto y organización del trabajo) que incide sobre el trabajador y por las propias características personales de este (individuales y extralaborales), que al interactuar entre si provocan comportamientos diversos. La satisfacción laboral expresa la medida en que las características del trabajo se acomodan a los deseos, aspiraciones, necesidades o expectativas del trabajador. (p. 619).

Asimismo, Cortés, (2012) por el contrario, cuando las necesidades no son tan satisfechas, se produce una situación de bajo grado de bienestar que denominamos insatisfacción, frente a la que el trabajador reacciona con respuestas de carácter psicológico, fisiológico o psicosocial, pudiendo ser causa además de accidentes y/o incidentes como se pueden ver en el siguiente esquema (p. 620).

Figura 7.

*Efectos de los factores Psicosociales sobre la salud.*



*Nota.* Tomado de Cortés, (2012)

### 2.2.3.1. Estrés laboral

Según Cortés, (2012) aunque existen múltiples definiciones para definir el estrés, la mayoría de los autores adoptan por definirlos como el resultado de un desequilibrio sustancial entre las demandas del entorno y a la capacidad de respuesta del individuo para afrontarlos bajo condiciones en las que el fallo de estas respuestas puede tener importantes consecuencias.

Para que se produzca el estrés en el individuo se requiere que este perciba que las demandas del entorno (estresores) superan sus capacidades para afrontarlas y además que la situación sea percibida como amenazante para su estabilidad.



Entre los agentes estresores podemos incluir los relativos al ambiente de trabajo (ruido, temperatura, iluminación, etc.) los relativos a las características del puesto de trabajo (autonomía, ritmos de trabajo, monotonía, nivel de cualificación, carga mental, etc.) los relativos a la organización del trabajo (jornada de trabajo, trabajo a turnos y nocturnos, comunicación, características de la empresa, tipo de tarea o función, etc.).

Frente a estas presiones que afectan al individuo, trastocando su estabilidad, se desencadena en este una reacción orgánica, de alerta de preparación, para hacer frente a la situación a la que se denomina respuesta de estrés, que pueden ser fisiológicas, psicológica o conductual, la que no tiene que ser necesariamente negativa, puesto que se supone una forma de adaptación del individuo a la realidad y solo si esta activación supera ciertos límites puede tener efectos nocivos de tipo fisiológico (trastornos cardiovasculares, respiratorias, dermatológicos, musculares, gastrointestinales endocrinos, insomnio, cefaleas, etc.), psicológicos (ansiedad, depresión, trastornos de personalidad) adicción a las drogas o alcohol, etc.), o conductuales (tartamudeos, temblores, comer excesivamente, etc.).

El origen histórico del concepto de estrés parte de las investigaciones de Hans Selye, que domino este proceso de adaptación al síndrome general de adaptación. Definido como la respuesta física y específica del organismo ante cualquier demanda o agresión, producida por agresores físicos o psicológicos

Como tipos característicos de estrés podemos citar el denominado burnout (agotamiento psíquico) característicos de los trabajadores que realizan su trabajo en contacto con otras personas (profesores, personal sanitario, etc.) y

el denominado mobing originado como consecuencia de actuaciones hostiles de forma continua hacia una persona. (p. 621).

### **2.2.3.2. *Insatisfacción laboral***

Cortés, (2012) la satisfacción laboral se puede definir como el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo. Por el contrario, cuando la situación es de malestar o tenemos un bajo grado de bienestar, recibe el nombre de insatisfacción laboral, la cual en ocasiones se utiliza como sinónimo de estrés, pero que podemos diferenciar a partir de sus manifestaciones. Mientras e estrés presenta manifestaciones de carácter psicossomático, que origina una sintomatología característica de tipo físico, psíquico o social, la insatisfacción no tiene carácter psicossomático ni presenta síntomas físicos y psíquicos que presenta, si bien son similares a los del estrés, suelen presentar menor gravedad. (p. 621).

### **2.2.5. Evaluación de los Factores Psicosociales.**

Según Cortés, (2012) de acuerdo con Ley de Prevención de Riesgos Laborales el empresario tiene la obligación de evaluar los riesgos de su empresa como paso previo a la planificación de la acción preventiva, entre los que se encuentra los riesgos de carácter psicosocial.

La evolución de los riesgos psicosociales se realiza con finalidad de:

- Detectar o constatar disfunciones.
- Comprobar que las medidas preventivas adoptadas son acertadas.
- Realiza la evaluación específica de un determinado puesto.

- Actuar preventivamente en los casos de elección de nuevos equipos, introducción de nuevas tecnologías o modificación de la estructura organizativa de la empresa.

Al igual que todo proceso de evaluación general de riesgos está sujeto a las siguientes actuaciones:

- Determinaciones de los riesgos a analizar.
- Identificación de los trabajadores expuestos.
- Elección de la metodología a utilizar.
- Planificación y realización de la evaluación.
- Análisis de los resultados y elaboración del informe.
- Elaboración del programa de intervención
- Ejecución, seguimiento y control de este. (p. 622).

### 2.3. Definición de términos básicos

A continuación, se presenta diferentes términos que ayudaran a entender la investigación desarrollada

- **Factores Psicosociales:** Para Cortés, (2012). Los factores psicosociales se pueden definir como: El conjunto de interacciones que tienen lugar en la empresa entre, por una parte, el contenido del trabajo y el entorno en el que se desarrolla y por otra la persona con sus características individuales y su entorno extralaboral, que se pueden incidir negativamente sobre la seguridad, la salud el rendimiento ya la satisfacción laboral (p. 612).

- **Riesgo:** Según Cortés, (2012) se define como la proximidad de un daño, en el contexto de la prevención de riesgos se debe entender como la probabilidad de que ante un determinado peligro se produzca un cierto daño, pudiendo por ello cuantificarse. (p. 36).
- **Seguridad Laboral:** Chiavenato, (2007) Es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas utilizadas para prevenir accidentes, sea con la eliminación de las condiciones inseguras del ambiente, con la instrucción o convencimiento de las personas para que apliquen prácticas preventivas, lo cual es indispensable para su desempeño satisfactorio del trabajo.(p.336).
- **Puesto de trabajo:** Chiavenato, (2007) Se integra de todas las actividades que desempeña una persona, que pueden ser contenidas en un todo unificado y que ocupa una posición formal en el organigrama de la organización.(p.203).
- **Características personales:** Cortés, (2012) Cada trabajador presenta unas características individuales que dan lugar a que los factores psicosociales incidan de diferente manera en cada persona, dependiendo de su capacidad de tolerancia y de su capacidad de adaptación a las diferentes situaciones, entendiendo está en un doble sentido, por una parte, adaptando realidad exterior a su forma de ser y sus necesidades y por otra, modificando esas necesidades en función a la realidad exterior. El éxito de esta adaptación dependerá de los factores personales. (p. 618).
- **Organización:** Chiavenato, (2007) es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas, la cooperación entre

estas personas es esencial para la existencia de la organización. una organización existe solo cuando hay personas capaces de comunicarse, que están dispuestas a contribuir en acción conjunta, a fin de alcanzar un objetivo común (p.6).

- **Estrés** Cortés, (2012). Define como el resultado de un desequilibrio sustancial entre las demandas del entorno y la capacidad de respuesta del individuo para afrontarlas bajo condiciones en las que el fallo de estas respuestas puede tener importantes consecuencias (p. 620)

### **Capítulo III: Metodología**

En el capítulo se desarrolló, en la gestión de la metodología, como el método científico general, se dará a conocer la población, la muestra y las características que darán resultado a la investigación, también el tipo de investigación que dará resultado y validación de los datos.

#### **3.1. Enfoque de la investigación**

El enfoque elegido para la tesis es el cuantitativo, por ello Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, (2014) menciona que este tipo de investigaciones se caracterizan por utilizar métodos y técnicas cuantitativas y por ende tiene que ver con la medición, el uso de magnitudes, la observación y medición de las unidades de análisis, el muestreo, el tratamiento estadístico. (p.97).

La tesis tiene como enfoque cuantitativo; porque se recopilará los datos de la aplicación de un cuestionario a los trabajadores de la empresa ICCGSA en el proyecto corredor vial Cañete Huancayo, el mismo que se utilizará métodos estadísticos, para poder determinar los factores psicosociales en el en su centro laboral.

#### **3.2. Tipo de la investigación**

De acuerdo Vara-Horna, (2010), la investigación aplicada es práctica, pues sus resultados son utilizados inmediatamente en la solución de problemas de la realidad. La investigación aplicada normalmente identifica la situación problema y busca, dentro de las posibles soluciones, aquella que pueda ser la más adecuada para el contexto específico. (p.187)

Se aplicó teorías de factores psicosociales que existe en el Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA dentro de su ámbito laboral en un momento, con el objetivo de obtener una datos sobre la realidad o situación de los trabajadores en la empresa.

### **3.3. Nivel de la Investigación**

Según Hernández, Fernández, & Baptista, (2010), el nivel descriptivo tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población, el procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones contextos, fenómenos, comunidades, etc. y proporcionar su descripción. (p. 155).

Se aplicará un nivel de investigación descriptivo a la presente tesis, porque se buscará indagar e identificar los factores psicosociales que existe en el Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA y se describirá diversas características a estudiar, donde se obtendrá la descripción requerida de estas.

### **3.4. Métodos de la investigación**

El enfoque de desarrollo de la teoría, es la percepción de las acciones a tomar en cuenta para establecer en base a los resultados la homogenización de pensamientos y realidades, por ello, la tesis optó por el método deductivo; donde Bryman & Bell, (2011) sostiene que el método deductivo representa la visión más común de la naturaleza de la relación entre teoría e investigación social; asimismo, Behar, (2008) menciona que dicho método consiste en encontrar principios desconocidos, a partir de los conocidos y sirve para descubrir consecuencias desconocidas, de principios conocidos; asimismo, Bernal, (2010) consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares; tomando en consideración las opiniones de los autores antes mencionado la presente investigación se parte de postulados antes descritos para poder plantear soluciones a las interrogantes planteadas.

El método para utilizar será el método deductivo por que utilizó un procedimiento secuencial de identificar características distintivas de la muestra identificada basado en la aplicación y recolección de datos mediante los cuestionarios realizados al personal del Proyecto corredor vial Cañete Huancayo.

### **3.5. Diseño de la investigación**

Según el autor Hernandez, Fernandez, & Baptista, (2010) El diseño de la investigación no experimental es el estudio que se realiza sin manipulación de las variables y se observan los fenómenos en un contexto natural para después ser estudiados y analizados (p. 152).

De acuerdo Hernandez, Fernandez, & Baptista, (2010), la investigación trasversal o transaccional recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir a las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (p. 151).

El diseño de la investigación es no experimental porque no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan la variable factores Psicosociales por los mismo que el estudio se limitará a describir situaciones ya existentes.

### **3.6. Población y muestra**

#### **3.6.1. Población**

Según Hernandez, Fernandez, & Baptista, (2010) La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan una serie de especificaciones, individuos que comparten por lo menos una característica, sea una ciudadanía común, la calidad de ser miembros de una asociación voluntaria o de una raza, o similares. (p. 174)



En la presente tesis, la población está conformada por 400 colaboradores del Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA conformado por personal obrero.

### 3.6.2. Muestra

Según Hernandez, Fernandez, & Baptista, (2010) La muestra es un subconjunto de la Población de interés sobre el cual se recolectan los datos y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población (p. 173)

Los objetivos de la extracción de una muestra de la población son dos: restringir una cantidad de unidades de análisis en el Proyecto corredor vial Cañete y ser medidas con los recursos disponibles. Que dicho conjunto de unidades de análisis sea representativo de la población, según determinadas propiedades bajo la perspectiva del objetivo. Esto significa que el interés que la muestra sea estadísticamente representativa. La muestra de la presente investigación está conformada por una parte representativa de los colaboradores de la parte obrera, comprendido por personas de ambos géneros de las edades de 18 a 60 años del Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA.

Para el cálculo de la muestra poblaciones finitas; la cual presentamos a continuación:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

En el que:

$N$ = Total de la población.

$Z_{\infty}=1.96$  al cuadrado (si la seguridad es el 95%)

$p$ = Porcentaje de población que tiene el atributo deseado.

$q$ = Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado

$d$ =Precisión (investigación usar un 5%)

$n$ = Tamaño de la muestra.

Para hallar la muestra de investigación se aplicó en la fórmula, para ello nos arrojó el siguiente resultado:

$$n=196$$

De la misma manera para obtener y confirmar los resultados se utilizó un complemento de Microsoft Excel denominado Megastat2007, esto nos permitió calcular la muestra, teniendo como resultado una muestra de 196 colaboradores.

#### **A. Unidades de análisis**

La unidad de análisis de la tesis son los trabajadores de la empresa [ICCGSA] que se encuentren laborando en el proyecto corredor vial Cañete-Huancayo.

#### **B. Tamaño de la muestra**

Para determinar la muestra se aplicó la fórmula de poblaciones finitas con muestreo probabilístico que se aplicará en el trabajo de

investigación, realizando el cálculo, se determinó de  $n = 196$ , por lo tanto, se aplicará el instrumento a 196 trabajadores.

### **C. Selección de la muestra**

Los trabajadores de la empresa [ICCGSA] serán elegidos aleatoriamente para asegurarnos de que cada elemento tenga la misma probabilidad de ser elegido y respetar la opinión de ellos.

## **3.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

### **3.7.1. Técnicas de recolección de datos.**

Encuesta; según Carrasco, (2013), mencionó que: [...] es una técnica para la investigación social por excelencia debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene. Puntualmente, la encuesta puede definirse como una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis de estudio investigativo. (p. 31).

### **3.7.2. Instrumento de recolección de datos**

Cuestionario; según Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, (2014), mencionó que: [...] es una modalidad de la técnica de la encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cedula, que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación. Su finalidad es recopilar información para verificar las hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de la investigación. (p. 214).

Para realizar la validez del instrumento se realizó mediante juicio de expertos por profesionales con experiencia en el campo profesional y en docencia universitaria. Para considerar la validez se consideró 8 interrogantes que evalúa el

cuestionario propuesto, considerando la calificación positiva por ítem con 1 y la calificación negativa con 0 por ítem, por lo tanto, la escala de validez se encuentra de la siguiente manera:

**Tabla 1.**

*Escala de valoración de validez de instrumento*

<b>Categoría</b>	<b>Escala</b>
Excelente	7.00 a 8 puntos
Aceptable	5.00 a 6.99 puntos
Con observaciones	4:00 a 4.99 puntos
Denegado	0.00 a 3.99 puntos

Para el cuestionario elaborado se realizó el juicio de expertos, logrando el siguiente puntaje:

**Tabla 2.**

*Resultado de evaluación de expertos*

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Grado Académico</b>	<b>Puntaje</b>
Vicente Ramos Wagner	Doctor	8 puntos
Malpartida Lazo Luis	Magister	8 puntos
Satillan Zapata Nivardo	Magister	8 puntos

Tomando en consideración los puntajes obtenidos en la validación de instrumento, y el promedio fue 8 puntos y según la escala de valoración el instrumento tiene la categoría de excelente.

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó el instrumento a una muestra de 30 encuestados, posteriormente se recurrió al cálculo del índice de confiabilidad con alpha de cronbach utilizando el software SPSS versión 21, a través del cual se obtuvo los siguientes resultados:

**Tabla 3.**

*Estadísticas de confiabilidad*

Alfa de Cronbach	
basada en elementos estandarizados	N de elementos
.870	32

Como podemos apreciar en la tabla el valor del Alfa de Cronbach es de  $\alpha=0,870$ . De acuerdo a la tabla de interpretación propuesta por (George & Mallery, 2003, p. 231).

**Tabla 4.**

*Escala de confiabilidad Alpha de Cronbach*

Escala	Categoría
$r = 1$	Confiabilidad perfecta
$0,90 \leq r \leq 0,99$	Confiabilidad muy alta
$0,70 \leq r \leq 0,89$	Confiabilidad alta
$0,60 \leq r \leq 0,69$	Confiabilidad aceptable
$0,40 \leq r \leq 0,59$	Confiabilidad moderada
$0,30 \leq r \leq 0,39$	Confiabilidad baja
$0,10 \leq r \leq 0,29$	Confiabilidad muy baja
$0,01 \leq r \leq 0,09$	Confiabilidad despreciable
$r = 0$	Confiabilidad nula

De acuerdo a la tabla la confiabilidad del instrumento se consideraría como confiabilidad alta. Además del resultado anterior también se obtuvo la matriz de por cada ítem (ver apéndice D).

### **3.8. Técnicas estadísticas de análisis de datos**

Para el análisis de los datos obtenidos, se utilizó el programa estadísticos especializado SPSS 21v. (*Statistical Package for the Social Sciences*), Behar, (2008) mencionaron que: “Es un paquete estadístico para ingresar y analizar datos en ciencias sociales”. (p. 268). En tal sentido, por medio de este programa se procedió al análisis de los datos con sus respectivas figuras y tablas las cuales serán la base para fundamentar las conclusiones y recomendaciones.

## **Capítulo IV: Resultados**

El capítulo organiza los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a la muestra identificada, ello nos muestra la opinión de los trabajadores referente a los factores psicosociales.

### **4.1. Descripción del trabajo de campo**

El trabajo de campo se realizó en la aplicación del instrumento a los trabajadores del Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA en los campamentos antes mencionados en las fechas de Marzo – Abril del presente año, como me menciono en el acápite de metodología, se realizó de manera aleatoria, con la finalidad de disminuir el impacto del sesgo a la conveniencia de la investigadora.

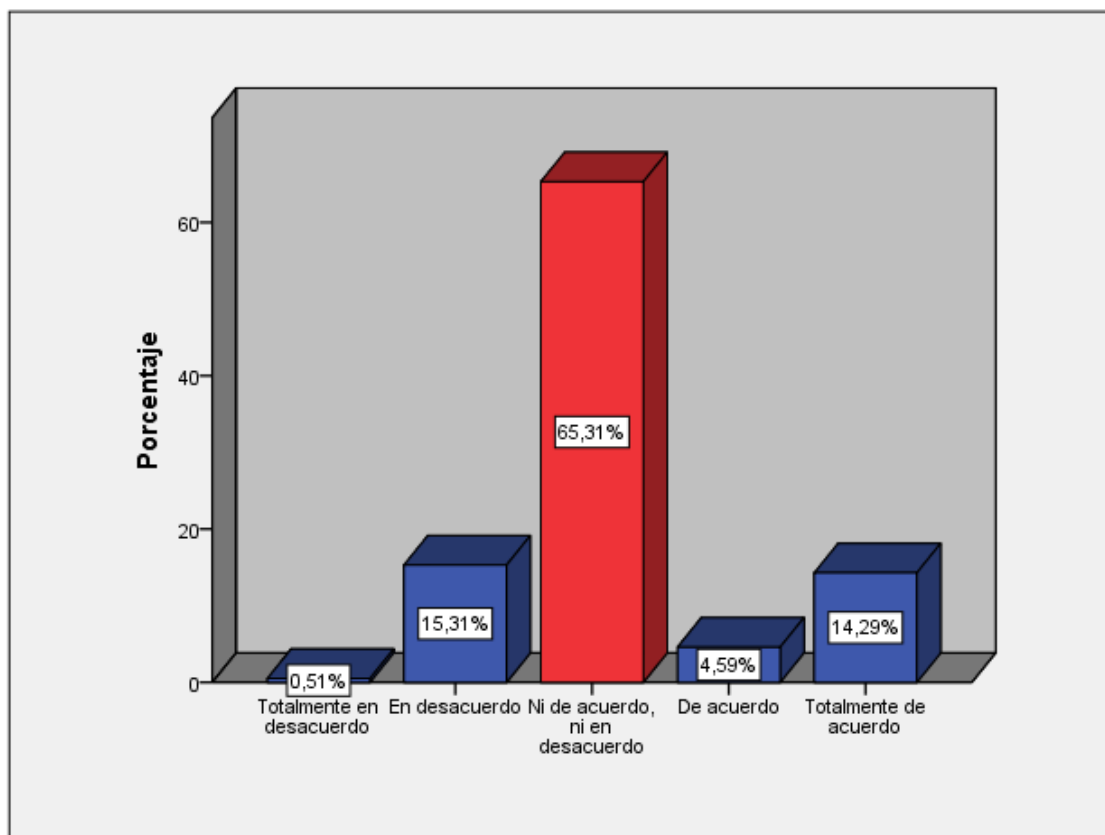
La aplicación del instrumento se realizó un poco tediosa debido a que las cuadrillas de trabajadores tenían tiempos escasos para poder contestar el instrumento, por ello se prolongó la estadía de mi persona en los campamentos, tomando mis días de salida para poder cumplir con el avance de la tesis, esto sumado con la transición de la declaración del estado de emergencia declarado por el gobierno por la emergencia sanitaria.

### **4.2. Presentación de resultados**

Como se mencionó en el acápite 3.8 de la presente tesis para el análisis de los datos obtenidos de la aplicación del instrumento se usó el programa estadístico SPSS 21v., el cual se presenta en gráficos de barras las respuestas de los trabajadores, de cada interrogante del instrumento, para que posteriormente se analice por dimensión y establecer el comportamiento de cada una de ellas.

**Figura 8.**

*Tu jefe valora las iniciativas propuestas por tu persona.*



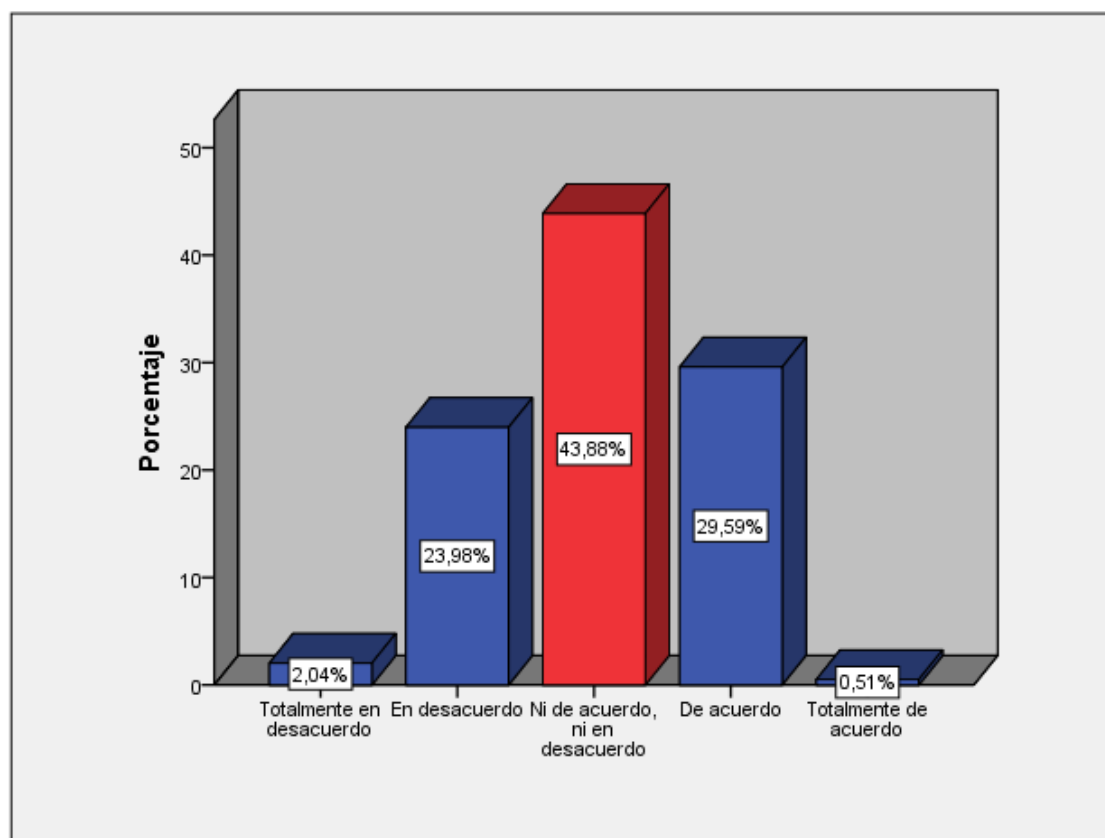
*Fuente.* Elaboración propia

De acuerdo con la interrogante si el jefe valora las iniciativas que proponen los trabajadores en el centro laboral, en la figura 8 se muestra, que el 65.31% de los encuestados tiene una posición de indiferencia, ello puede pasar debido a que los trabajadores realmente no proponen iniciativas, limitándose solo al cumplimiento de sus labores o que realmente el jefe no genera un clima de confianza para poder generar iniciativas de mejora de las labores que desarrollan los trabajadores.



**Figura 9.**

*La cantidad de labores asignadas son de acuerdo con su remuneración.*

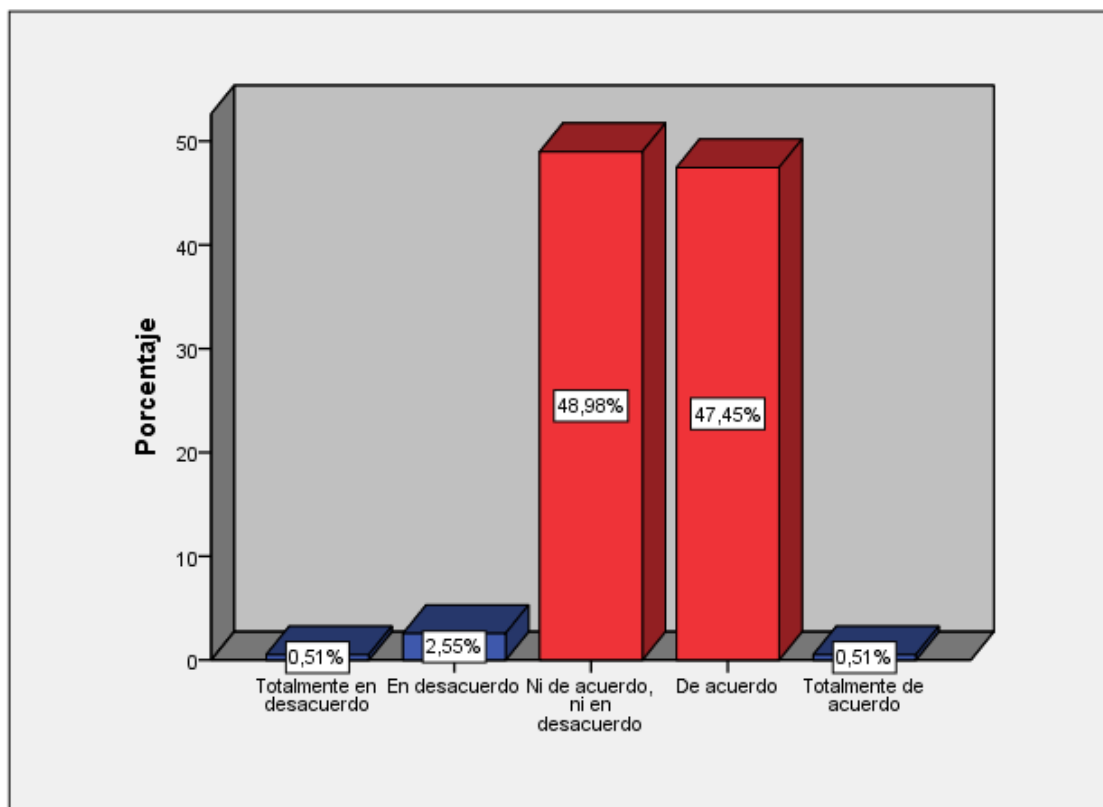


*Fuente.* Elaboración propia

La opinión si existe relación entre la remuneración que recibe y la cantidad de labores desarrolladas por el trabajador, podemos verificar que en la figura 9 el 29.59% de los encuestados se encuentran conforme con la relación de remuneración y labores asignadas, ello puede llamar la atención, ya que el 23.98% se encuentra en desacuerdo, es decir los trabajadores sienten que realizan mayor cantidad de labores con la misma remuneración, pero lo preocupante es que el 43.88% de los encuestados es indiferente, ya podemos deducir que se conforman con la remuneración, tomando en consideración bajo el contexto que estamos viviendo.

**Figura 10.**

*Las actividades asignadas a tu persona son de acuerdo con las funciones del cargo que te encuentras desempeñando.*

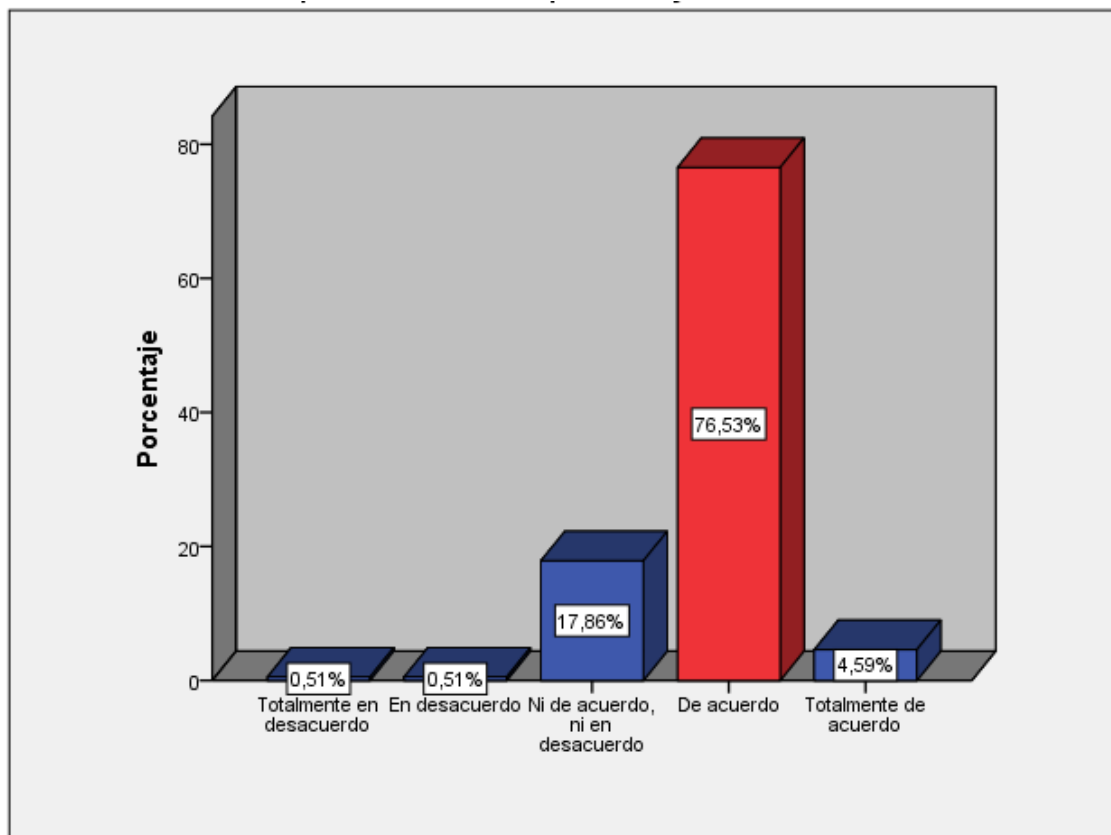


*Fuente.* Elaboración propia.

A la interrogante si la cantidad de labores se encuentran en relación con el cargo que desempeñan, en la figura 10, se muestran los resultados, el 47.45% se encuentran de acuerdo con las labores, pero nos llama la atención la respuesta del 48.98% de los encuestados tienen una posición indiferente, es decir no se quejan con la cantidad de trabajo que actualmente realizan, no perciben que es demasiado. En términos generales y basado en la observación la división del trabajo se encuentra distribuida de manera equitativa en función al cargo.

**Figura 11.**

*Las actividades que realizas son repetitivas y muchas veces monótonas.*

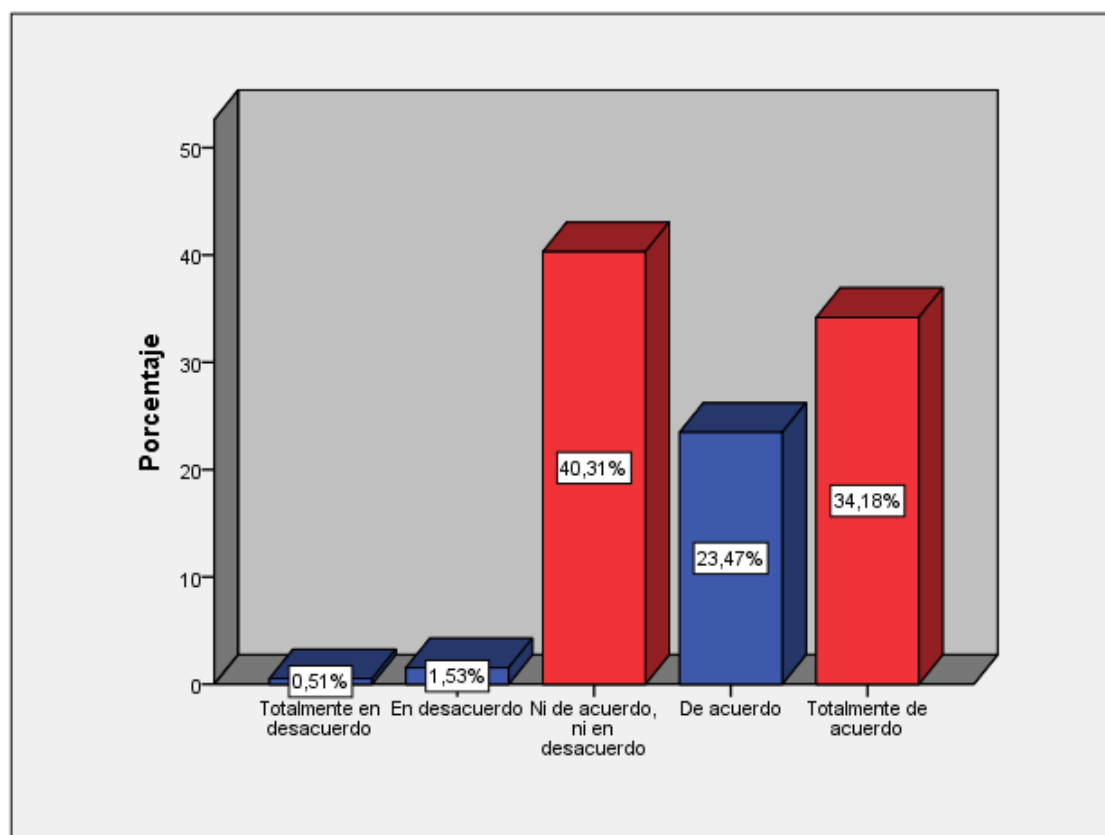


*Fuente.* Elaboración propia.

En la figura 11 se muestra los resultados a la interrogante si las actividades que realiza si son monótonas o repetitivas, según los resultados se pudo observar que el 76.53% de los encuestados, mencionan que las actividades que realizan son repetitivas, por ello muchas veces se hacen aburridas. Esto es preocupante debido a que el aburrimiento por las actividades monótonas causa la disminución de la eficacia de los trabajadores, por ello nos genera sobre costos, por ende, la empresa debe de evaluar constantemente el desempeño de diversas funciones de los trabajadores.

**Figura 12.**

*Dentro de la empresa tus labores se revisan por más de una persona.*

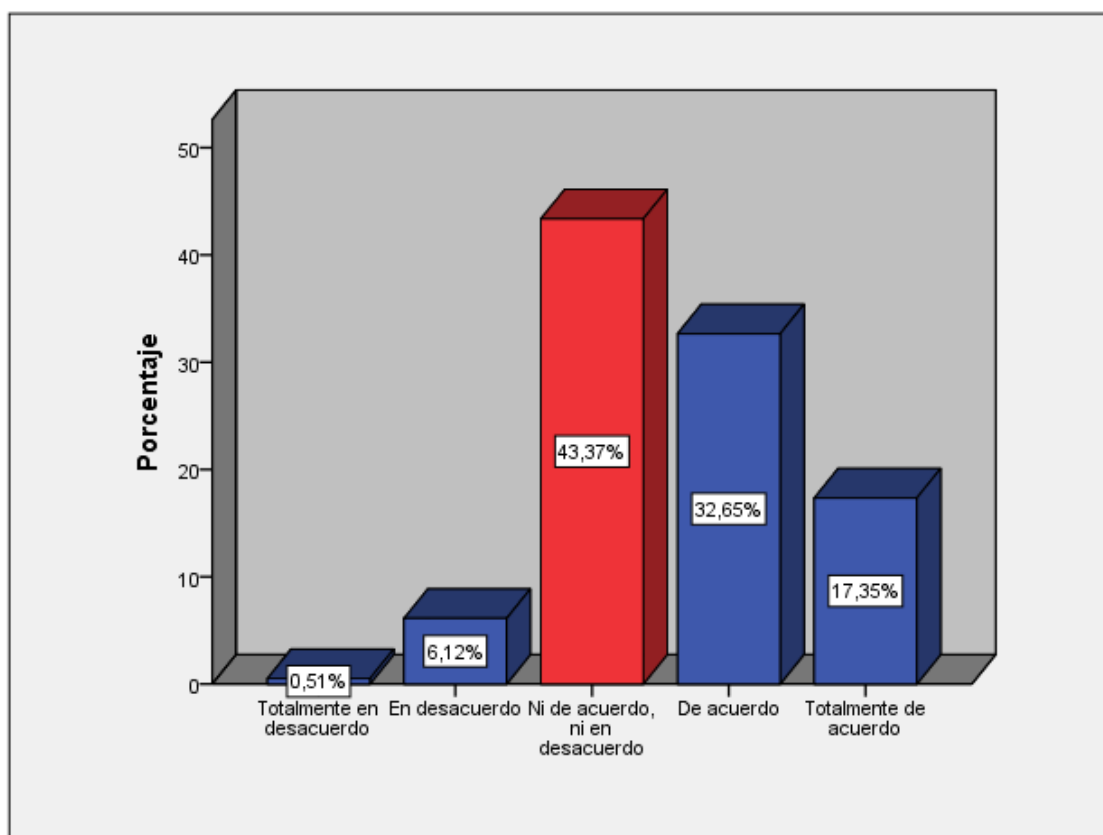


*Fuente.* Elaboración propia.

A la interrogante referente a la supervisión de las labores realizadas, en la figura 12 se muestra el descontento de que más del 50% (sumado de acuerdo y totalmente de acuerdo) de los encuestados menciona que la supervisión es de manera constante y por más de una persona, que muchas veces trae contradicciones en el momento de supresión, causando incomodidad de parte de los trabajadores, la empresa debe de tomar muy en cuenta que los trabajadores tengan a un solo supervisor, que permita la revisión de sus tareas, no causar incomodidades al momento de las sanciones y premios. Cabe resaltar que el 40.31% de los encuestados es indiferente, por ello se debe de trabajar muy fuerte con el fin de desarrollar acciones que permitan cambiar de parecer de los trabajadores.

**Figura 13.**

*Las funciones asignadas se encuentran relacionadas al nivel de responsabilidad.*

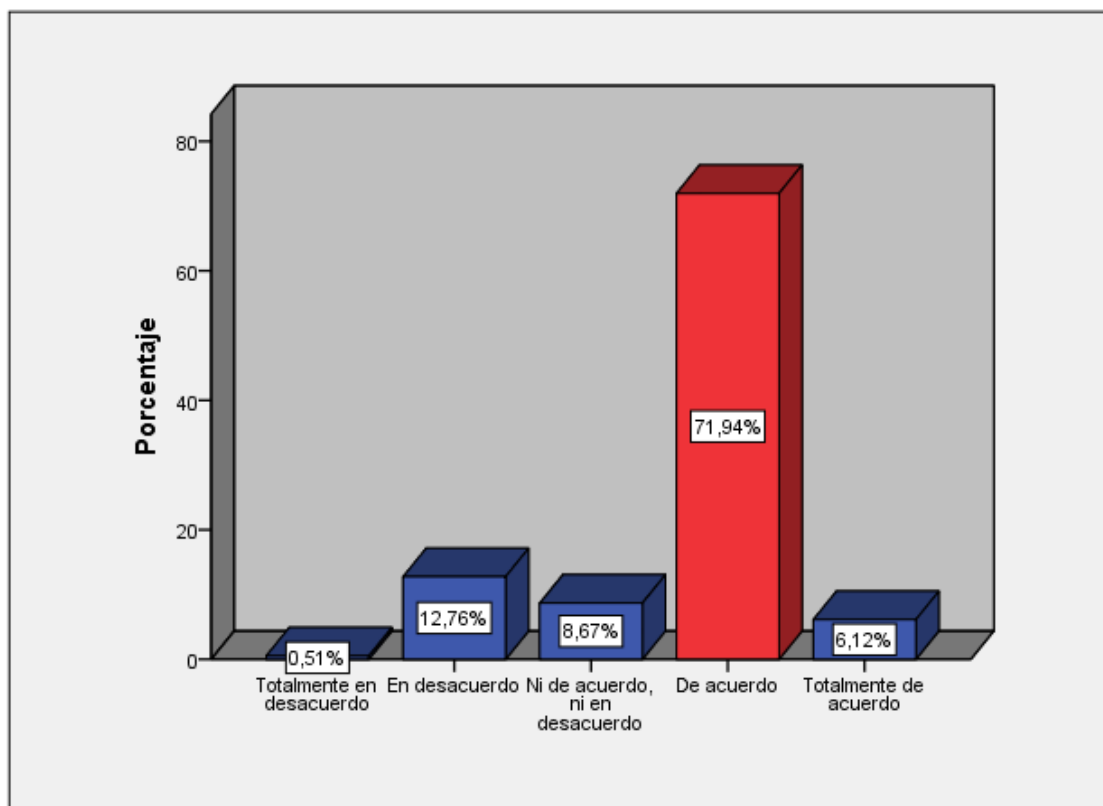


*Fuente.* Elaboración propia.

Según los resultados de la aplicación del instrumento se muestran en la figura 13 donde el 50% de los trabajadores muestra que si existe relación directa entre funciones y responsabilidad en las labores que se realizan (suma de acuerdo y totalmente de acuerdo), pero lo que se evidencia que el 43.37% de los encuestados mencionan son indiferentes, ello se debe de tomar en consideración debido a que la percepción de los trabajadores, no se sienten seguros que las funciones tienen relación directa con la responsabilidad.

**Figura 14.**

*Cuando en su centro laboral sucede algún accidente, tus jefes asumen la responsabilidad.*

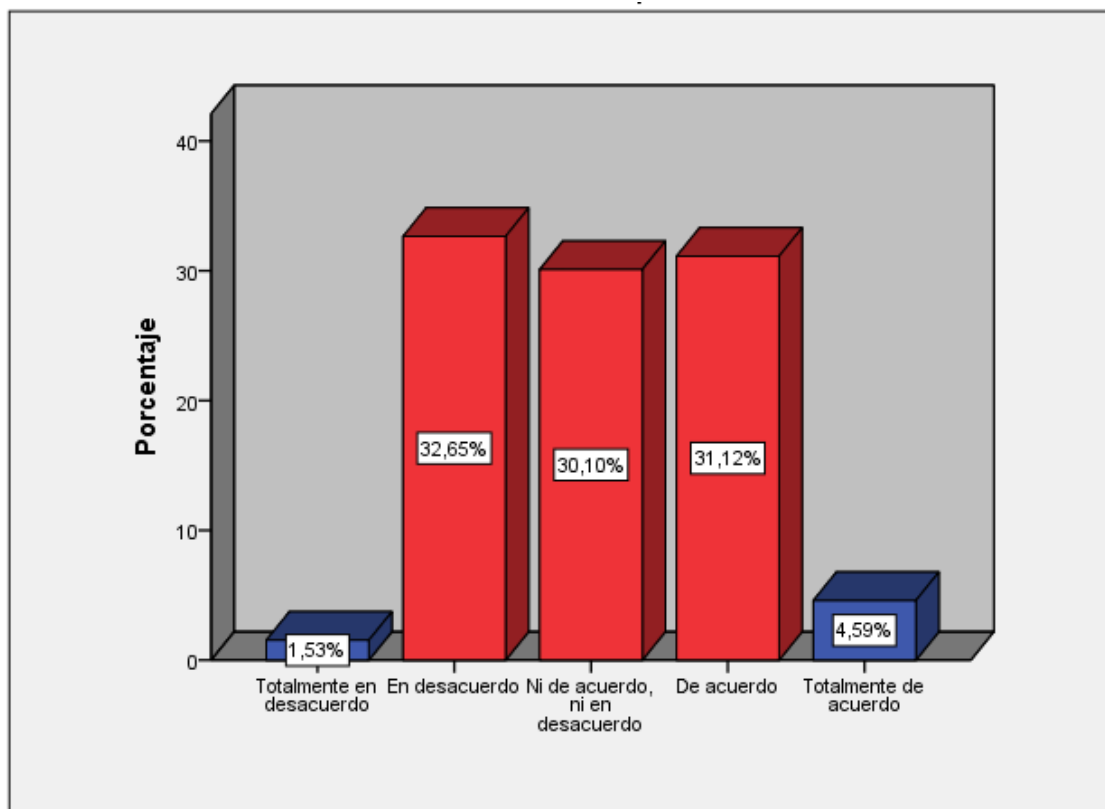


*Fuente.* Elaboración propia.

En la figura 14 se muestra los resultados de asumir la responsabilidad de parte de los jefes cuando ocurre algún accidente, el 71.94% y el 6.12% menciona que los jefes asumen la responsabilidad y buscan soluciones cuando ocurre accidentes, pero el 12.76% de los encuestados percibe que los jefes no asumen la responsabilidad.

**Figura 15.**

*Cuando tiene la necesidad de conversar con el gerente del proyecto, es fácil acceder a su despacho.*

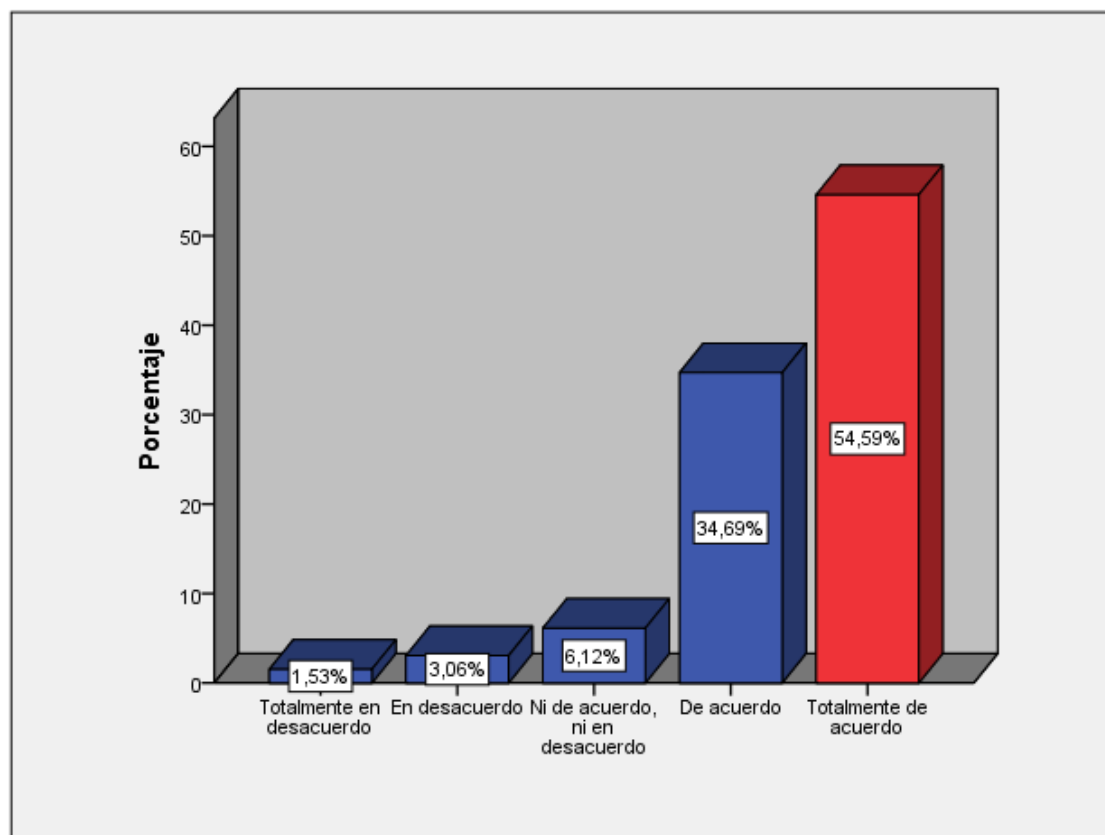


Fuente. *Elaboración propia.*

En la figura 15 a la interrogante si es fácil conversar con el gerente de la empresa, los resultados se encuentran dispersos, el 35.71% (de acuerdo y totalmente de acuerdo) de los encuestados responden que si es fácil conversar con el gerente, pero también el 34.18% (en desacuerdo y totalmente en desacuerdo) mencionan que no es fácil hablar con el gerente, tomando en consideración los resultados se encuentran muy dispersos, la empresa debe de tomar en consideración para poder establecer la relación de los trabajadores con los gerentes, ello ayudaría a mejorar la relación interna, que permitiría establecer propuestas de mejora.

**Figura 16.**

*Las líneas de comunicación en su centro laboral se encuentran bien definidas.*



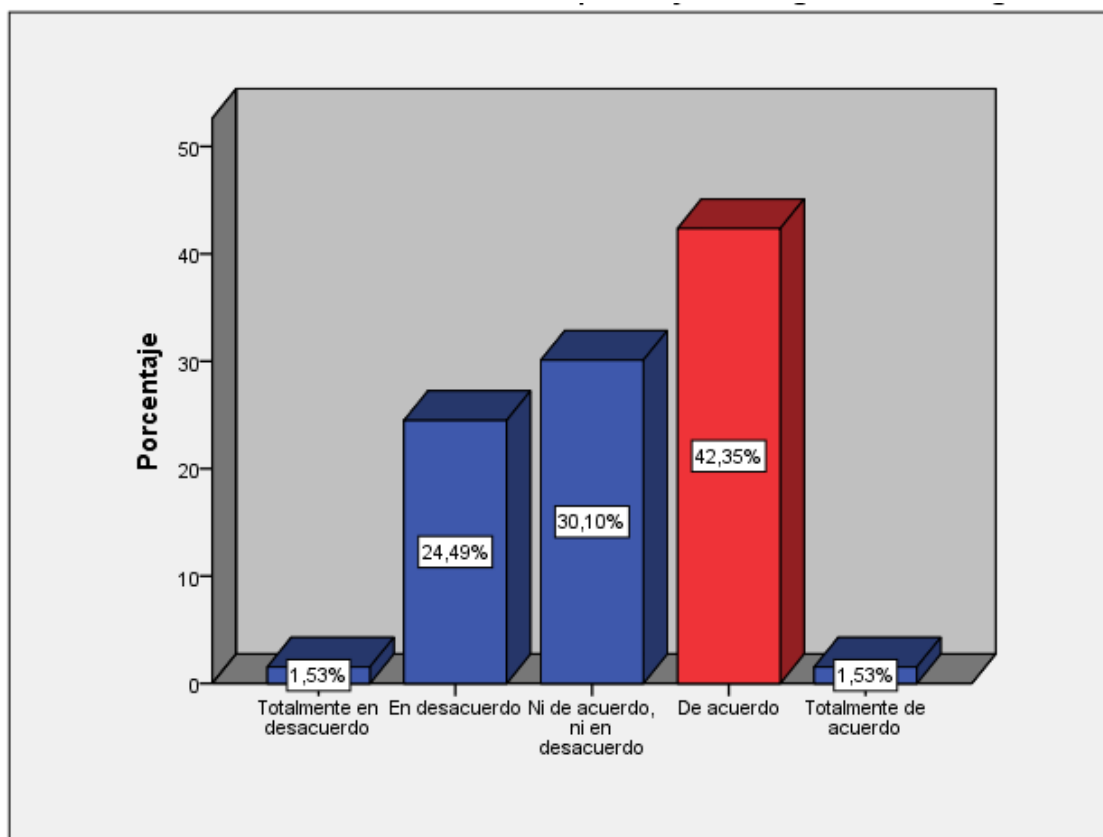
*Fuente.* Elaboración propia.

En la figura 16 se muestra los resultados de las líneas de comunicación en el centro laboral 89.28% (de acuerdo y totalmente de acuerdo) de los encuestados menciona que es clara las líneas de comunicación en el centro laboral, ello es importante ya que los trabajadores se encuentran con la información de las líneas de comunicación, por ello la información que se remite es clara y precisa que ayuda que los mensajes lleguen a las personas indicadas.



**Figura 17.**

*Ud. está de acuerdo con la manera que los jefes dirigen a sus colegas.*

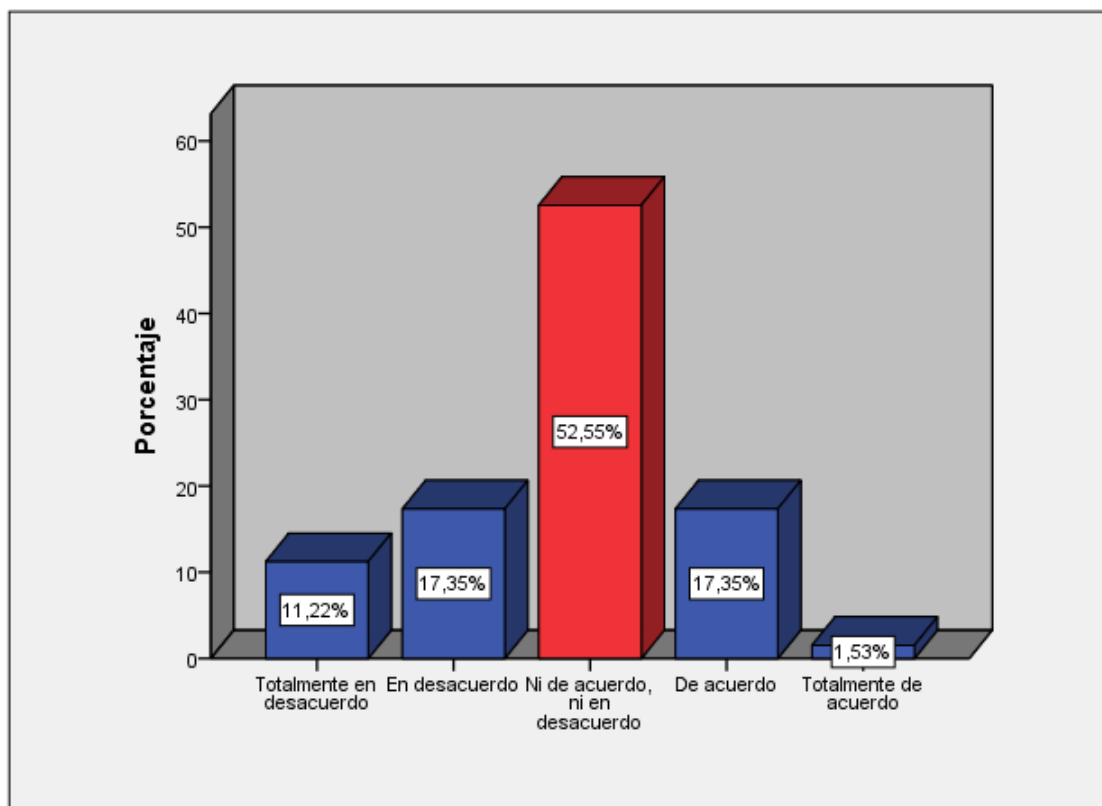


*Fuente.* Elaboración propia.

En la figura 17 se muestra la manera de dirección de los jefes con sus trabajadores, según los resultados el 43.88% (de acuerdo y totalmente de acuerdo) mencionan que el trato es de acuerdo a la jerarquía, pero también un 24.49% se encuentra en desacuerdo, ello genera la interrogante de que algunas acciones de parte de los jefes, es percibido por los trabajadores como favoritismos o acciones que dañan las relaciones humanas.

**Figura 18.**

*Sientes que toman en cuenta tus opiniones en algún problema que ocurre en tu centro laboral.*

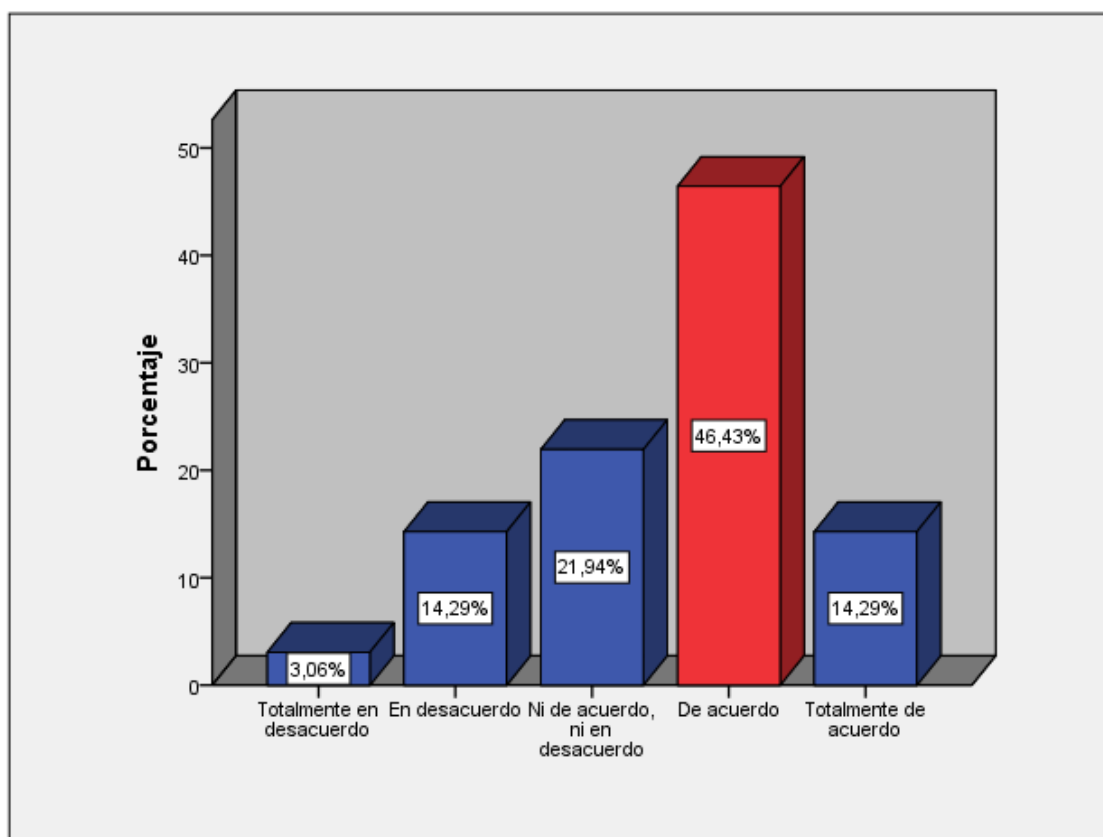


*Fuente.* Elaboración propia.

Como se muestra en la figura 18 son los resultados si toman en cuenta las opiniones de los trabajadores cuando ocurre algún problema en el centro laboral, según los resultados se puede observar que un 17.35% menciona que si toman en consideración la opinión, pero en su gran mayoría menciona es indiferente con un 52.55% de los encuesta, ello demuestra que la percepción de los trabajadores, su opinión no es tomado en cuenta, eso es perjudicial, ya que en el mediano plazo la cultura organizacional de la empresa se denota en el quebrantamiento de las relaciones humanas.

**Figura 19.**

*La asignación de las labores se realiza de acuerdo con las funciones asignadas.*

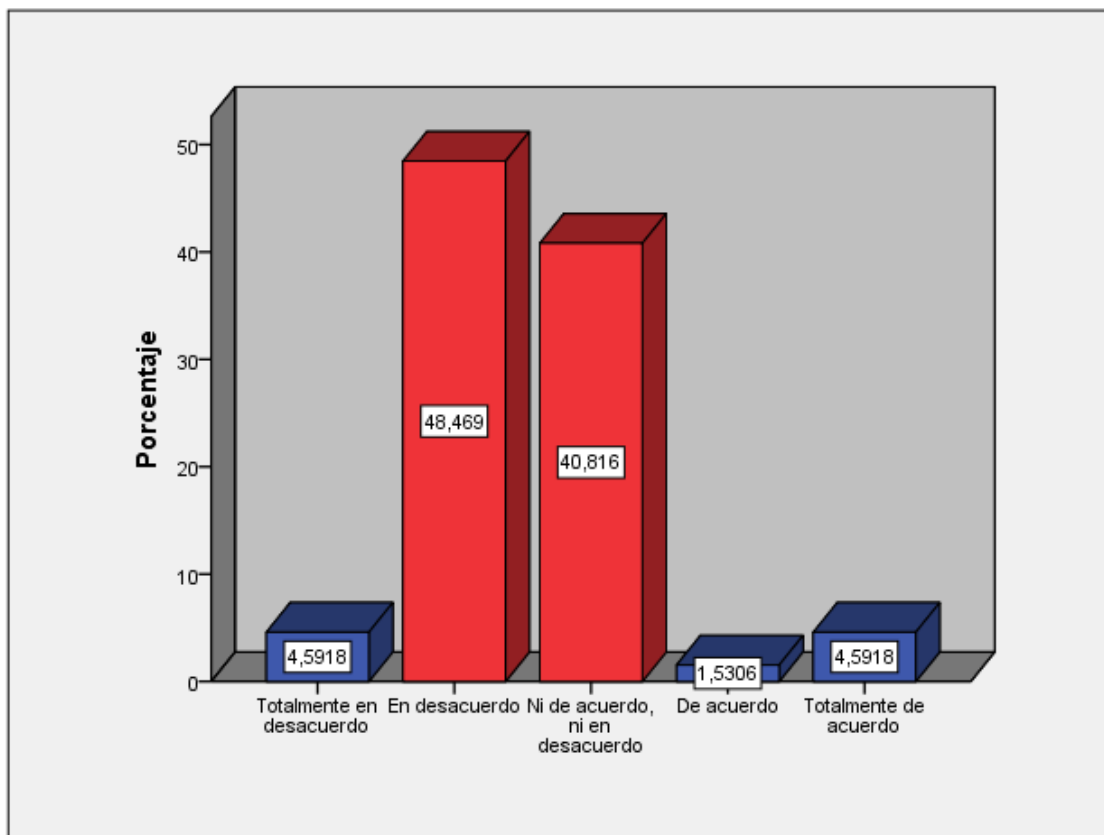


*Fuente.* Elaboración propia.

A la interrogante si las labores asignadas tienen relación con las funciones asignadas, en la figura 19 se muestra que el 60.72% (de acuerdo y totalmente de acuerdo) menciona que si se relaciona, pero un 17.35% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) aproximadamente menciona que no, ello debe de tomarse en cuenta, se debe de determinar por qué existe esa percepción de parte de los trabajadores, para evitar en el futuro quejas y proceso judiciales engorrosos, por la falta de información y desconocimiento de la normatividad laboral, se sugiere revisar los contratos de los trabajadores con la finalidad si fuese el caso realizar algunas modificaciones de las cláusulas contractuales.

**Figura 20.**

*La empresa respeta tus horarios de trabajo y descanso.*

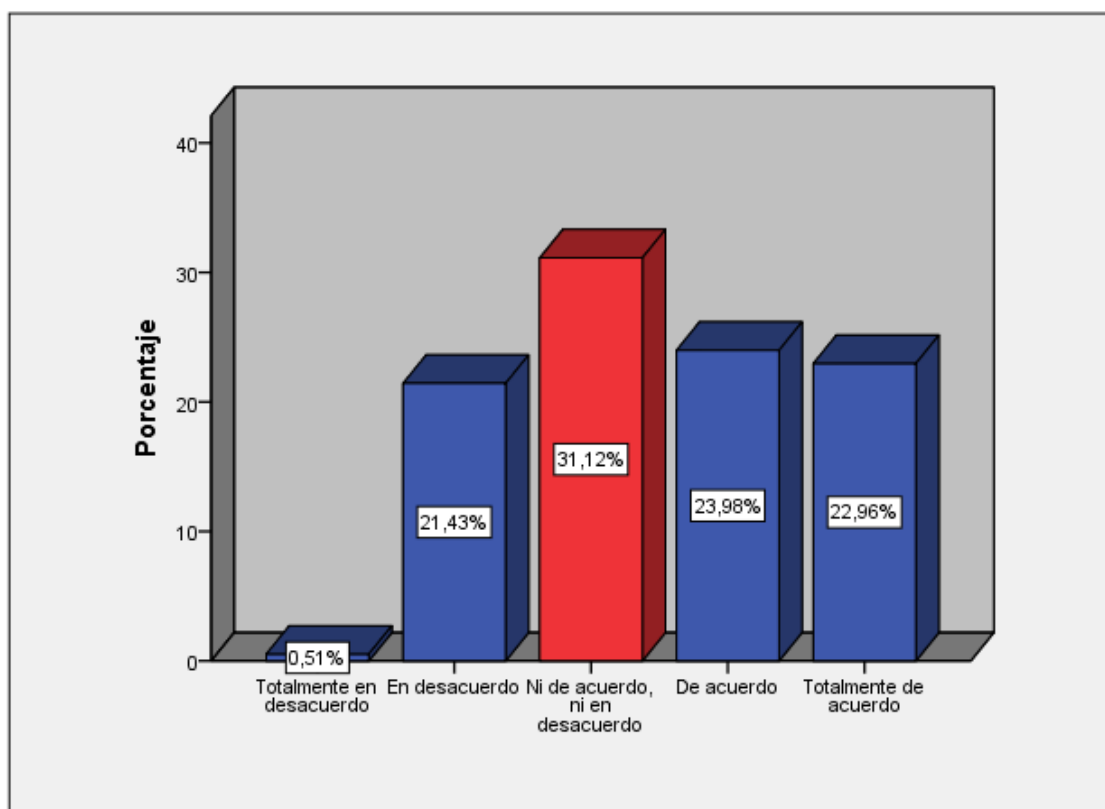


*Fuente.* Elaboración propia.

A la interrogante del respeto de los horarios de trabajo y descanso, en la figura 20 se muestra los resultados de los encuestados, en esta interrogante los resultados son preocupantes debido a que la percepción de los trabajadores más del 80% menciona que no se respeta los horarios de descanso y el horario laboral, este ítem debe de tomarse muy en cuenta debido a que en el mediano plazo este tema se puede convertir en un problema para la empresa, ya que los trabajadores pueden interpretar que no se respeta las cláusulas del contrato y pueden pedir indemnizaciones.

**Figura 21.**

*Los horarios de trabajo se encuentran establecidos desde el momento que ingreso a laborar*

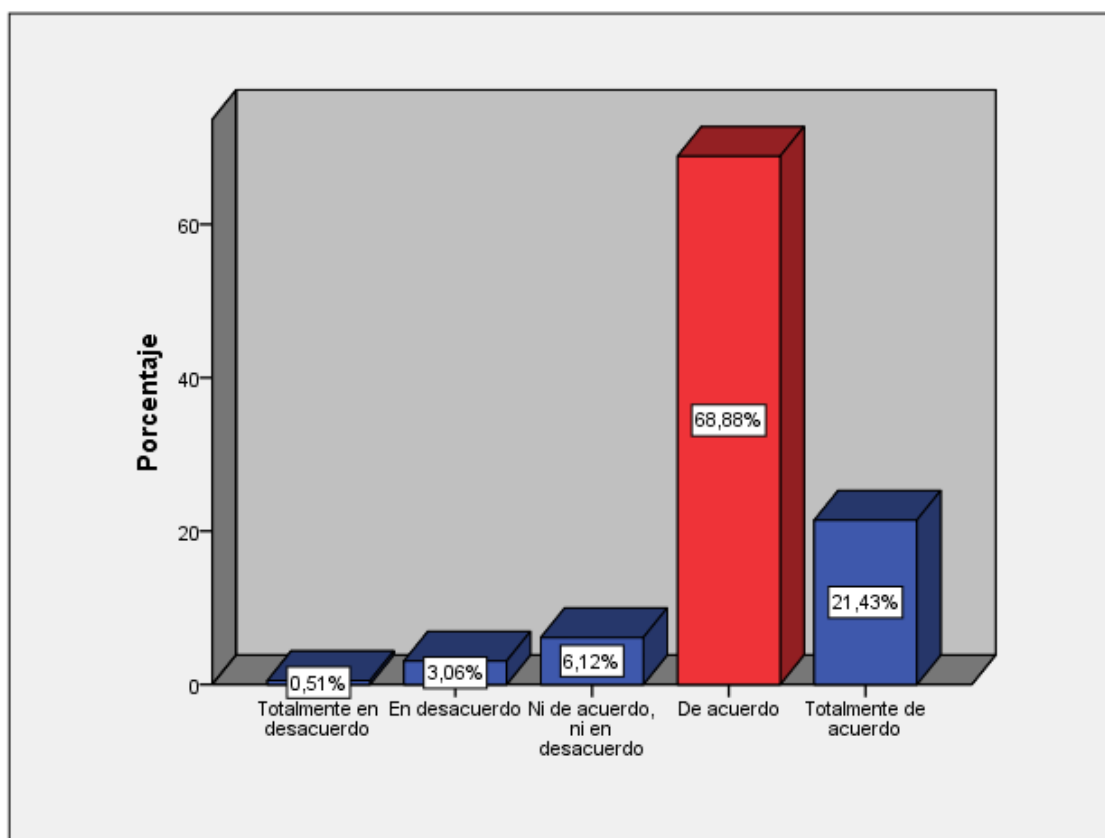


*Fuente.* Elaboración propia.

En la figura 21 se muestra los resultados del establecimiento de horarios de trabajo desde el momento del ingreso de los trabajadores, el 47% aproximadamente mencionan que si tienen conocimiento del horario correspondiente, pero el 31.12% se muestra indiferente, ello complementa a los resultados de la figura 20, la percepción de los trabajadores es que no se respeta el horario laboral, de estar establecido si lo está en la práctica no se respeta ello, como se puede revisar que el 21.43% se encuentra en desacuerdo con esa afirmación.

**Figura 22.**

*Sientes que las actividades que realizas son importantes para la empresa.*

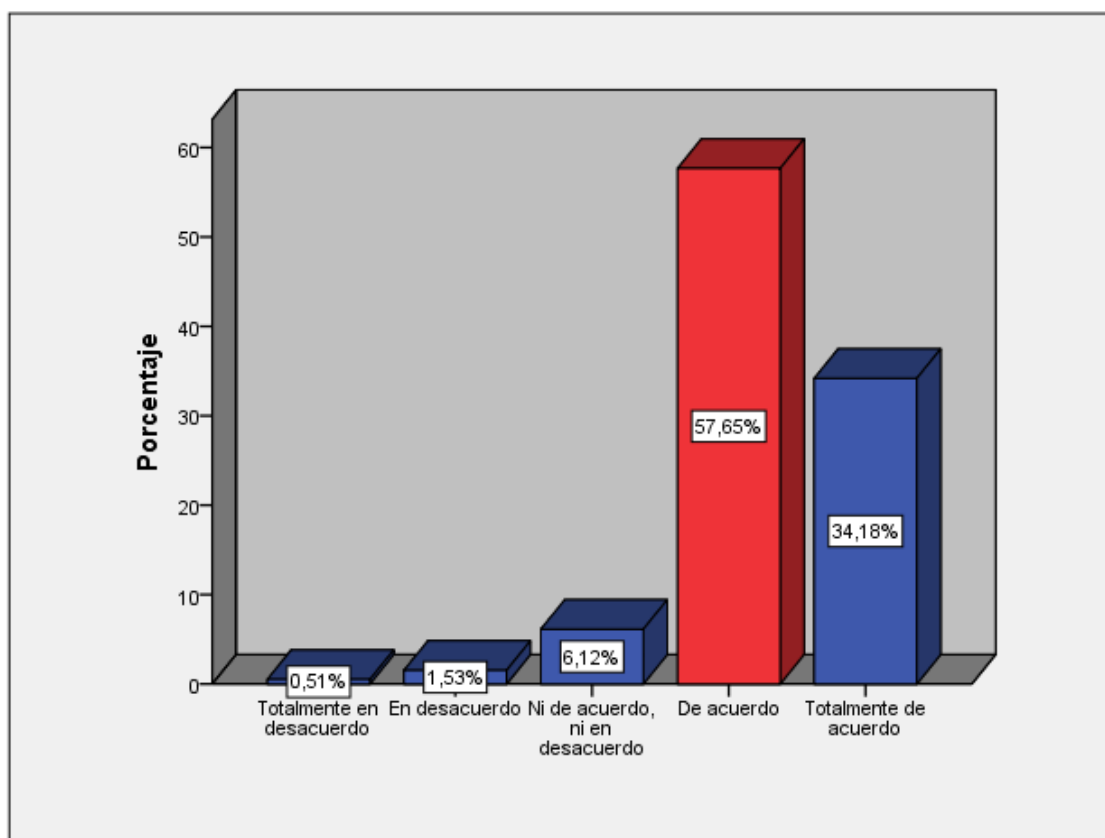


*Fuente.* Elaboración propia.

En la figura 22 se muestra los resultados a la interrogante de la importancia que siente los trabajadores de sus actividades que realizan para la empresa, sobre ello se puede evidenciar que el 90.82% (de acuerdo y totalmente de acuerdo) mencionan que las actividades que realizan son importantes, ello es más que importante, ya que se debe de fortalecer el sentido de pertenencia a la empresa y que ayudaría a la empresa en la gestión actividades complementarias, que permitiría la generación de una cultura organizacional fuerte que ayude a la gestión empresarial.

**Figura 23.**

*Es fácil encontrar las oficinas de la empresa en donde laboras.*

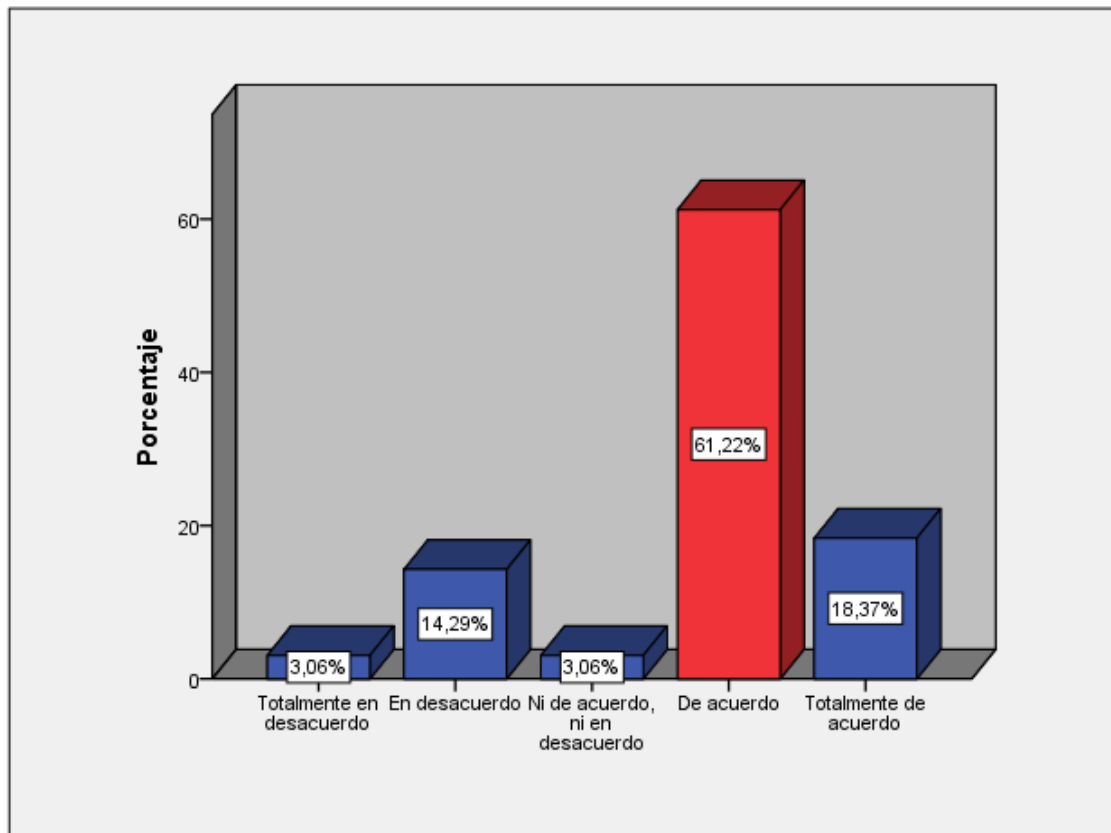


*Fuente.* Elaboración propia.

En la figura 23 se muestra los resultados sobre el conocimiento de la ubicación de las oficinas de parte de los trabajadores, como se muestra un 92% (de acuerdo y totalmente de acuerdo) aproximadamente si conocen la ubicación de las oficinas, ello es un indicio que la comunicación formal dentro de la empresa se realizó desde el ingreso de los trabajadores.

**Figura 24.**

*La forma de organización de la empresa se encuentra bien defina.*



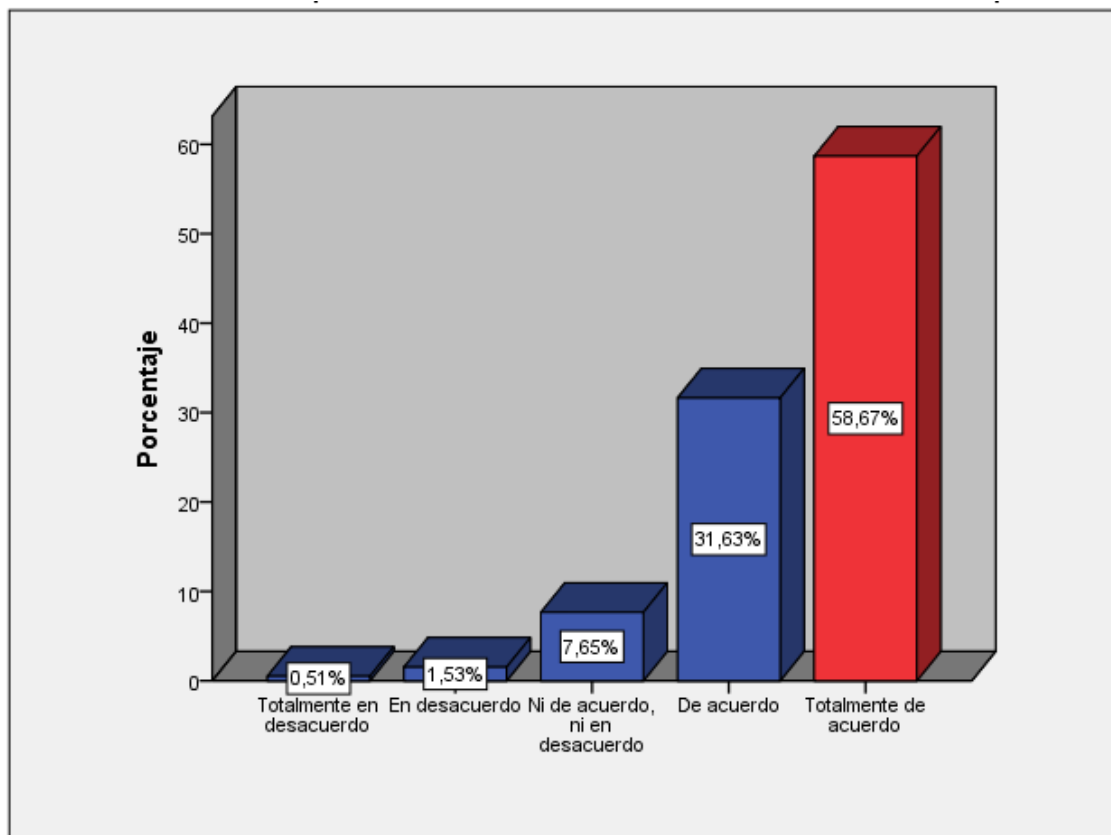
*Fuente.* Elaboración propia.

En la figura 24 se muestra los resultados de la percepción de parte de los trabajadores sobre la organización y si esta se encuentra bien definida, según los resultados 79.59% (totalmente de acuerdo y de acuerdo) de los encuestados menciona que, si están bien definidas la organización de la empresa, pero se debe de tomar en consideración al 17.35% (desacuerdo y totalmente en desacuerdo) de los encuestados, no percibe que se encuentre bien organizado la empresa, ello puede provocar que aún se debe de mejorar.



**Figura 25.**

*El tamaño de la empresa dificulta las coordinaciones dentro de la empresa.*

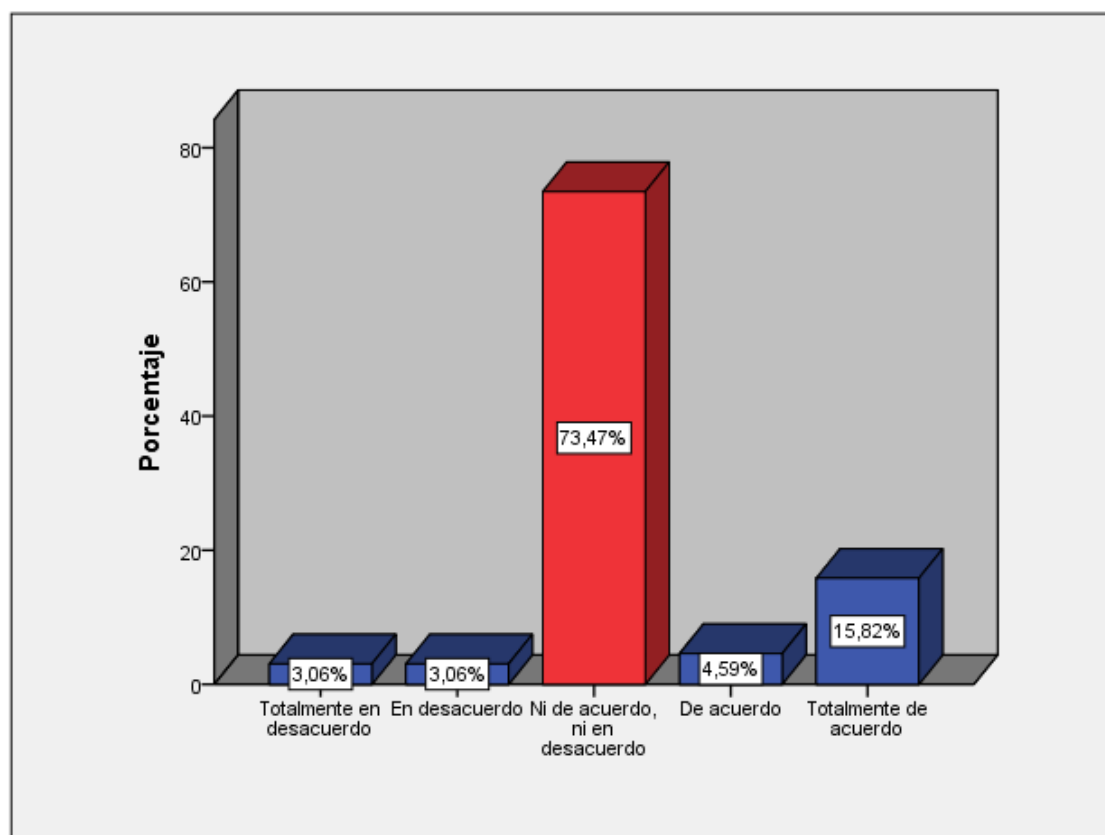


*Fuente.* Elaboración propia.

En la figura 25 se muestra los resultados a la interrogante a más grande sea la empresa existe más dificultades en la coordinación, el 91% (totalmente de acuerdo y de acuerdo) de los encuestados aproximadamente mencionan que, si existe ello, cuanto más crece la empresa existe más dificultades en las coordinaciones de las diferentes áreas, ello es una constante en las empresas debido a que se crean áreas y generan mayores puestos laborales, por ello la coordinación es lenta y dificultosa.

**Figura 26.**

*La empresa proyecta confiabilidad y seguridad.*

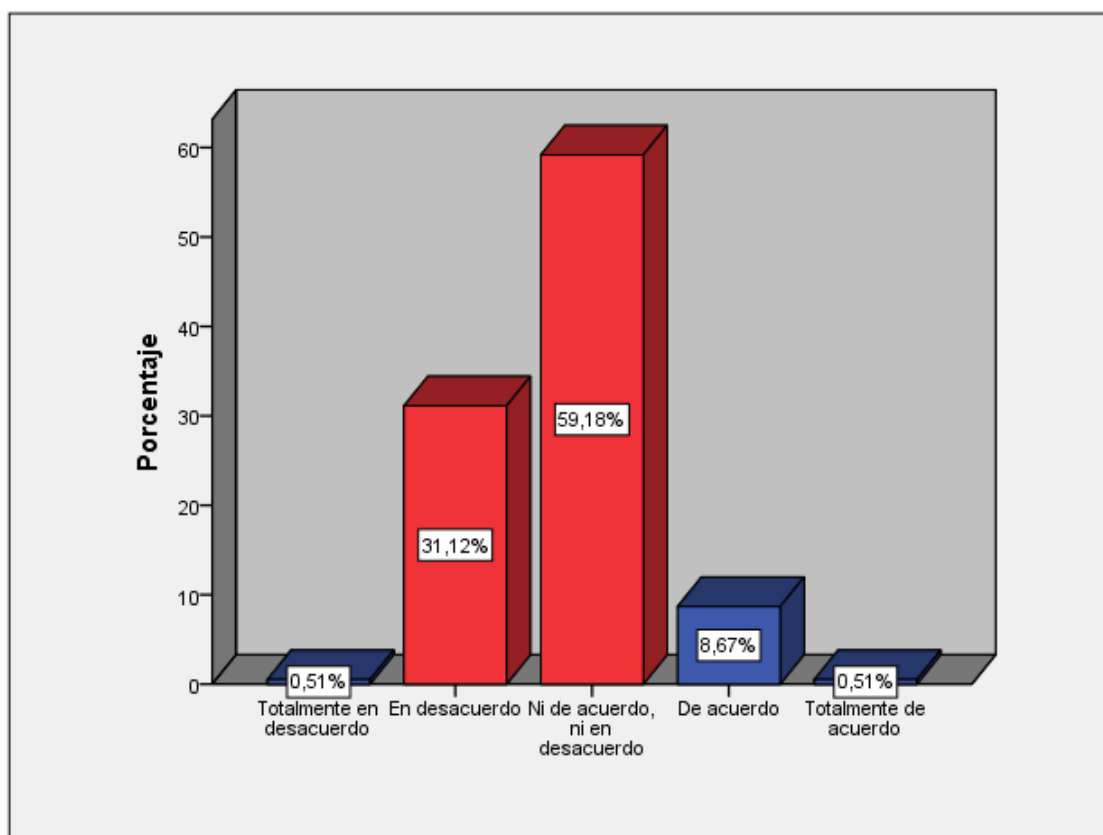


*Fuente.* Elaboración propia.

A la interrogante que, si la empresa proyecta confiabilidad y seguridad, en la figura 26 se muestra los resultados, donde la atención se centra que el 73.47% de los encuestados es indiferente a esta característica de la empresa y solo un 20% aproximadamente menciona que si proyecta confianza y seguridad. Esta característica se debe de tomar muy en cuenta debido a que los propios trabajadores sienten que la empresa no proyecta confianza, debido a los reportajes periodísticos, que la empresa está involucrada en actos de corrupción.

**Figura 27.**

*En la empresa toman en cuenta sus opiniones y reclamos.*

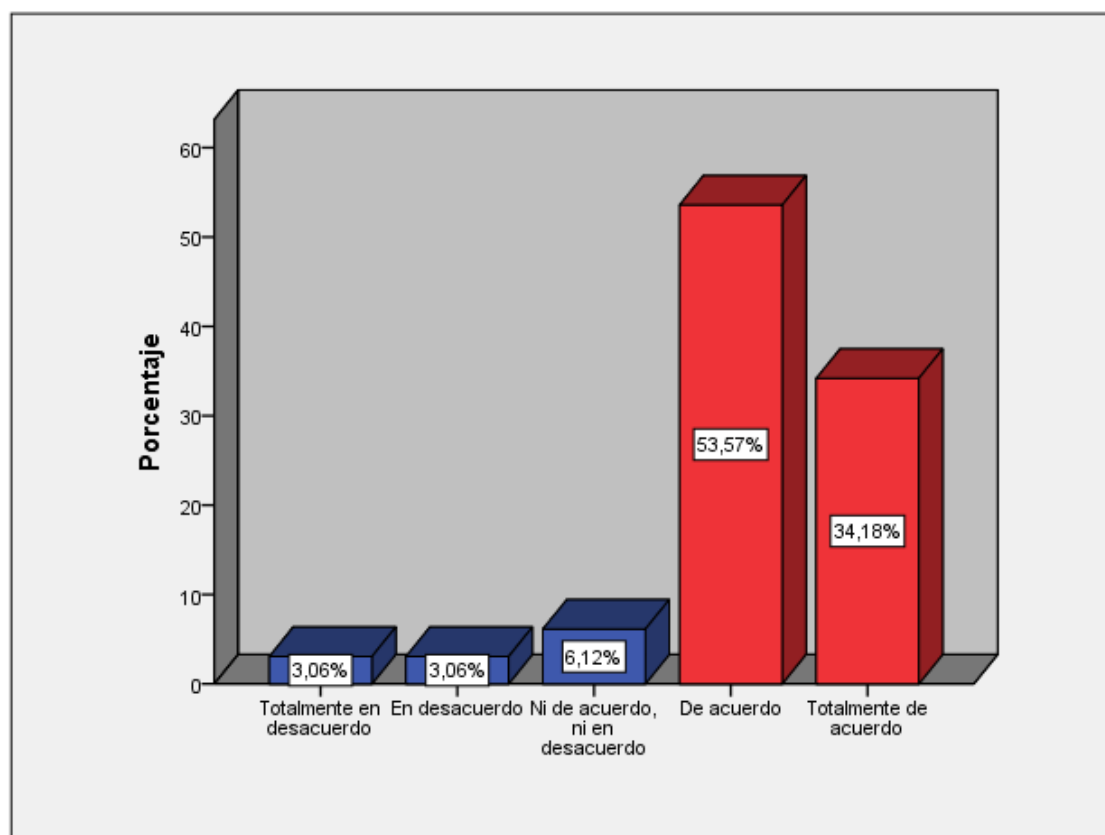


*Fuente.* Elaboración propia.

A la interrogante si toman en cuenta las opiniones y reclamos de los trabajadores en la figura 27 se muestra los resultados de la aplicación del instrumento referente a la interrogante antes mencionada, donde resalta con un 31.12% de los encuestados tienen la percepción de que no toman en cuenta las opiniones y reclamos, asimismo, el 59.18% tiene una indiferencia, provocado por los distintos momentos de reclamos que se presentan sin ninguna solución a ello.

**Figura 28.**

*Las edades de los trabajadores influyen en los resultados de la empresa.*

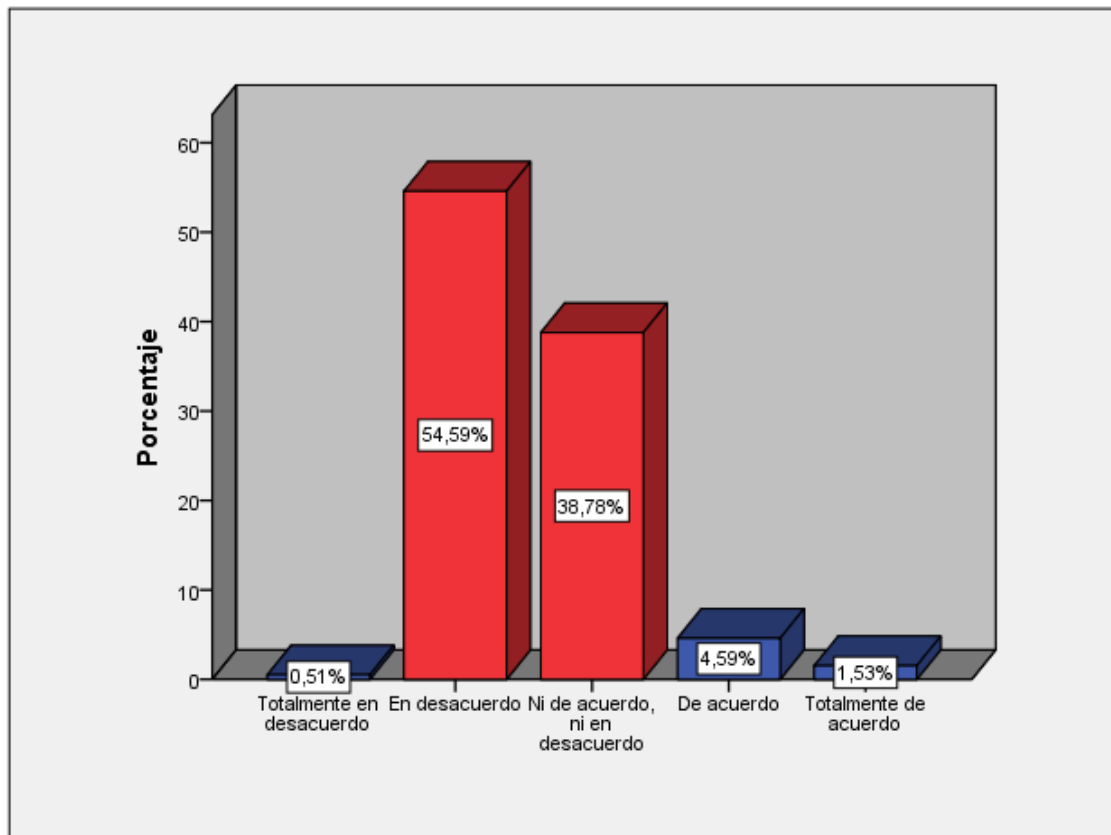


*Fuente.* Elaboración propia.

A la interrogante que si la edad de los trabajadores tiene relación con los resultados obtenidos, como se muestra en la figura 28 nos muestra los resultados, donde resalta que el 75% (de acuerdo y totalmente de acuerdo) de los encuestados percibe que la relación edad y resultados obtenidos están directamente relacionados, pero algunos trabajadores siguen con respuestas indiferentes a las interrogantes, como se puede apreciar que el 6.12% de los encuestados tiene esa opinión de indiferencia.

**Figura 29.**

*La empresa toma en cuenta las motivaciones que tiene Ud. labora.*

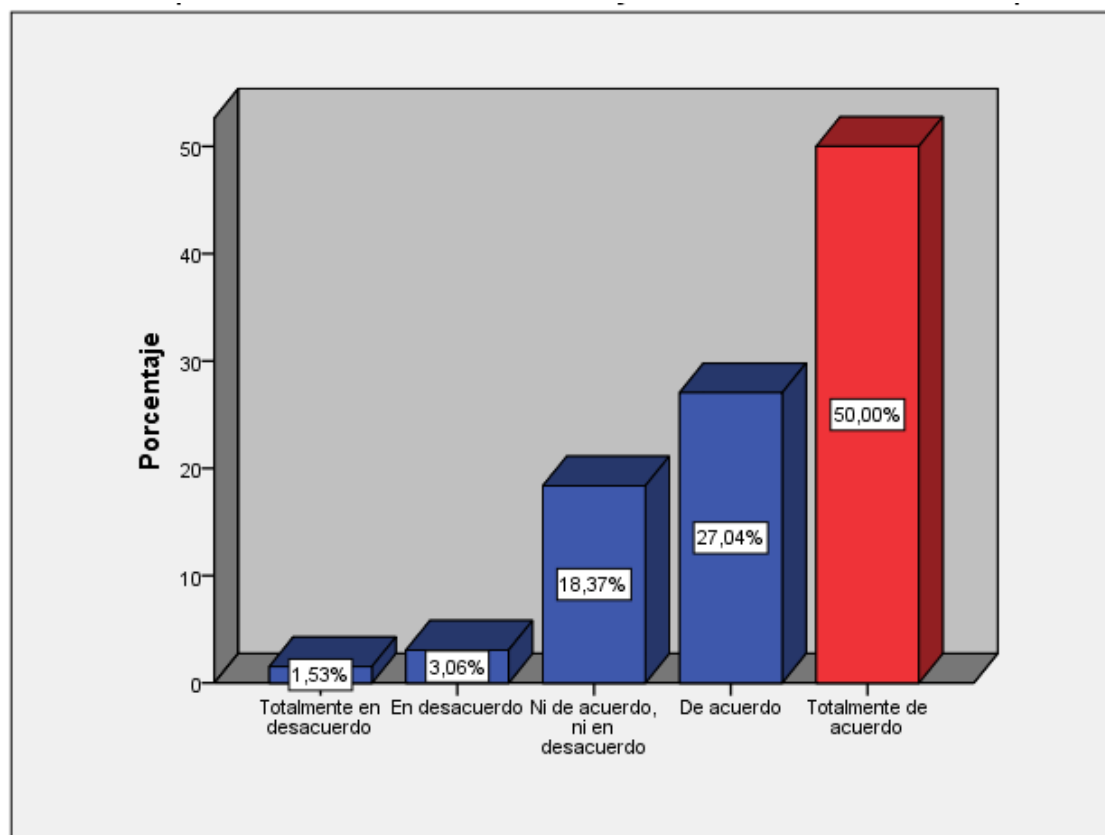


*Fuente.* Elaboración propia.

A la interrogante, si la empresa toma en cuenta las motivaciones que Ud. tiene, como se puede mostrar en la figura 29, las repuestas fueron que el 54.59% sienten que la empresa no toma en cuenta los sentimientos de los trabajadores y un 38.78% se muestra indiferente, con tendencia a la parte negativa, este aspecto la empresa debe de tomar en cuenta por que los trabajadores sienten que no los escuchan y solo se limitan a realizar su trabajo, sin generar la sinergia dentro de la empresa provocando así la falta de eficacia de los trabajadores.

**Figura 30.**

*Cree Ud. que la formación académica influye en los resultados de la empresa.*

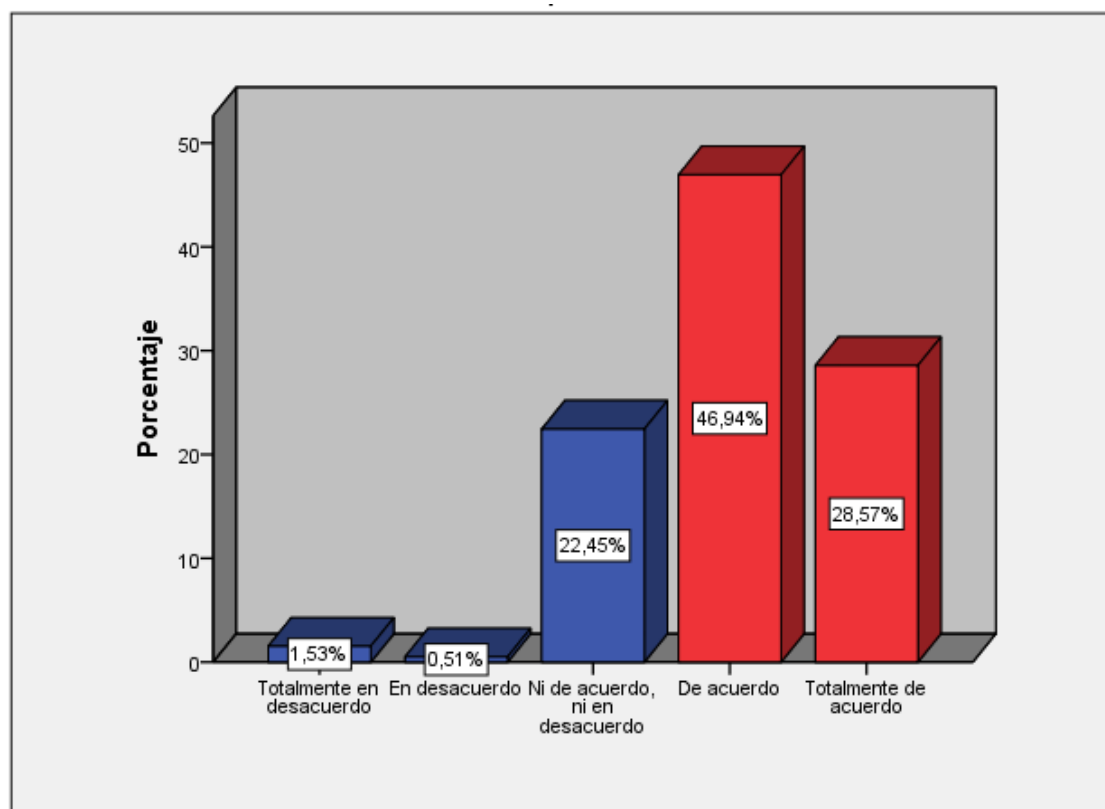


*Fuente.* Elaboración propia.

En la figura 30 se muestra la relación de que la formación académica y los resultados obtenidos tiene relación directa, se puede observar que el 77.04% (de acuerdo y totalmente de acuerdo) siente que si existe relación directa, tomando en consideración los resultados la empresa debe de implementar programas de desarrollo profesional para los trabajadores, con la finalidad de lograr con ello, la profesionalización de las labores que provocaría eficiencias en el uso de los recursos con la eficacia de las trabajadores en las labores que realizan.

**Figura 31.**

*Ud. cree que sus compañeros tienen la actitud de realizar sus labores con mucha responsabilidad.*

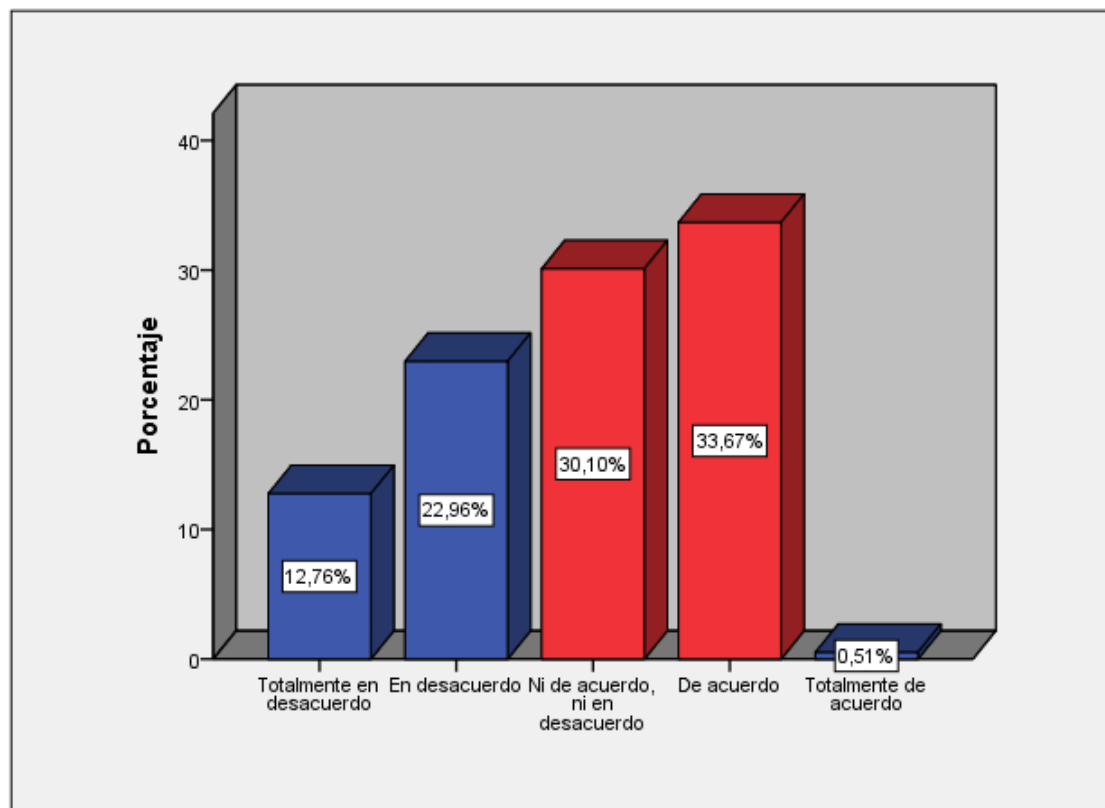


*Fuente.* Elaboración propia.

En la figura 31 se muestra los resultados de la interrogante que sus compañeros realizan sus labores con responsabilidad, el 75% (de acuerdo y totalmente de acuerdo) de los encuestados mencionan que un alto grado de responsabilidad de parte de los trabajadores al realizar sus labores, pero también resalta un 22.96% de los encuestados se muestra indiferente, esta porción de trabajadores nos muestra que se sienten insatisfechos con el compañerismo y a responsabilidad de todos los trabajadores.

**Figura 32.**

*Cree Ud. que la empresa toma en cuenta las habilidades de los trabajadores, para poder ascender a puestos de jefatura.*



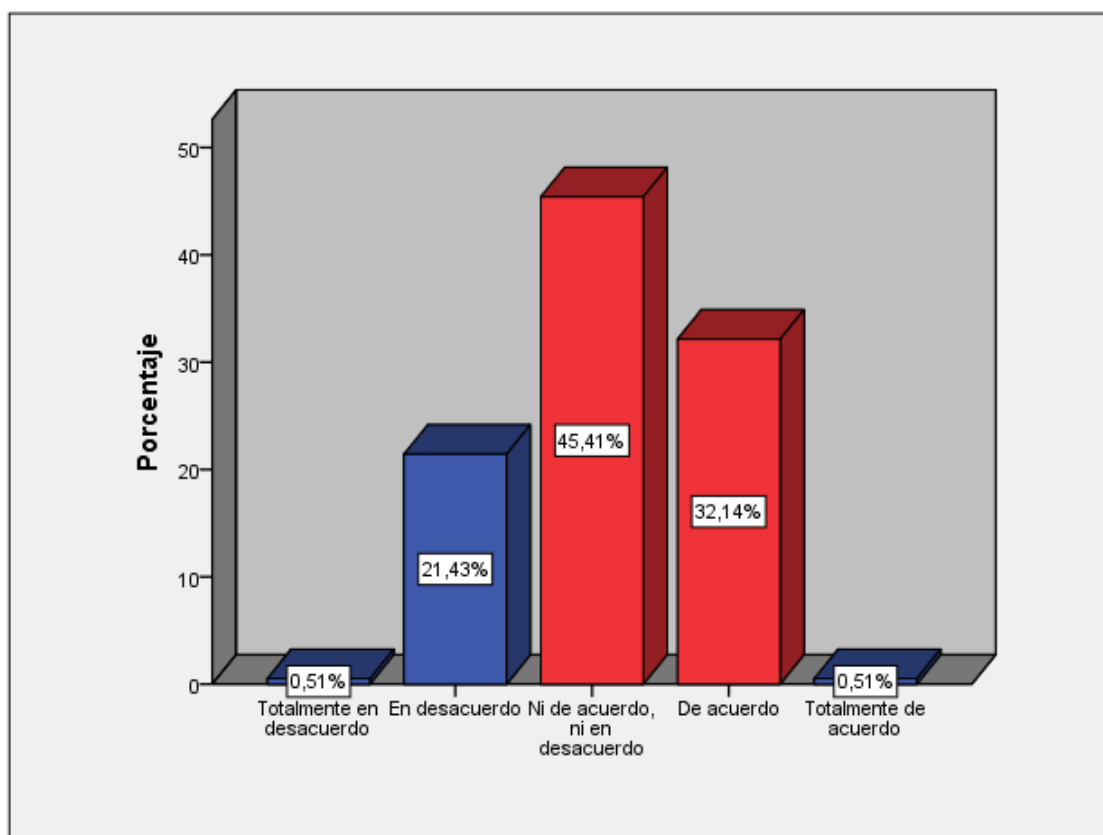
*Fuente.* Elaboración propia.

En la figura 32 se muestra los resultados a la interrogante, si la empresa tiene acciones de ascensos de los trabajadores, según los resultados el 34.18% cree que, si existe una línea de ascensos dentro de la empresa, pero el 35% piensa que los ascensos son por amiguismo o compadrazgo, causando así, desmotivación en los trabajadores, pero lo que resalta es un 30.10% de los encuestados ello le parece indiferente, provocado por las acciones de los funcionarios sin reglas claras de ascensos.



**Figura 33.**

*La empresa toma muy en cuenta la estabilidad laboral.*

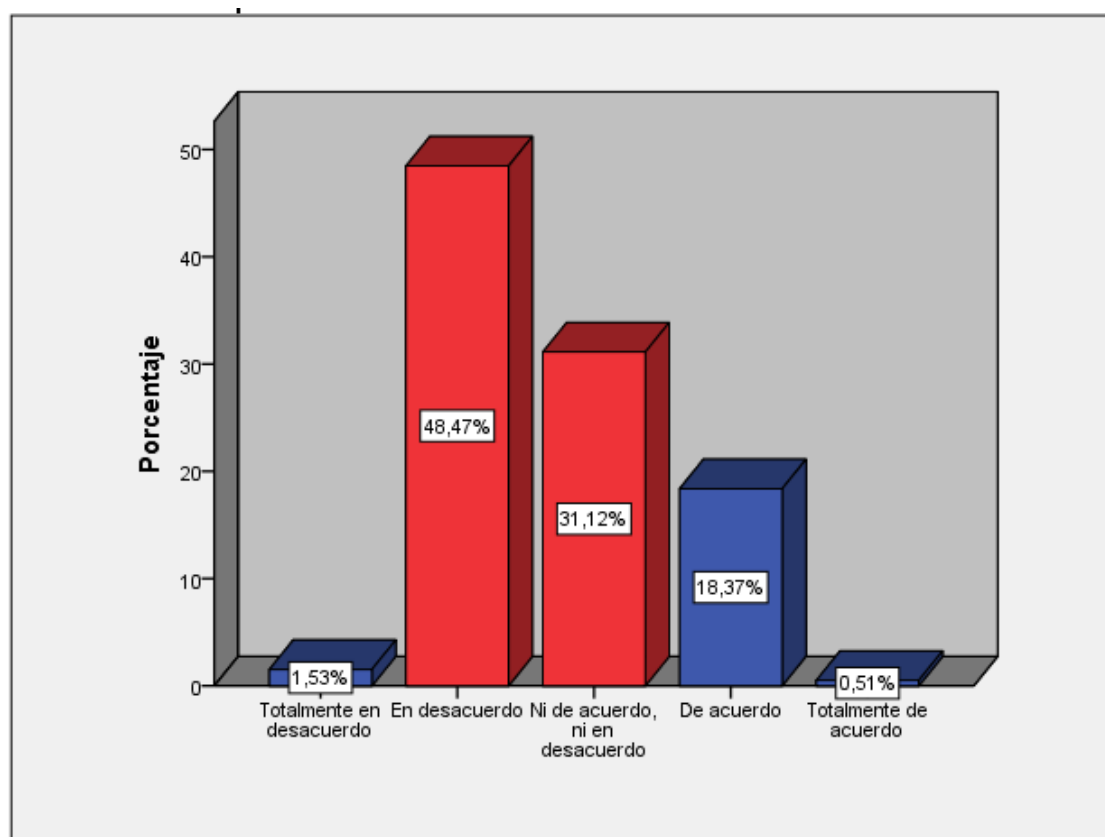


*Fuente.* Elaboración propia.

A la interrogante si la empresa genera estabilidad laboral, en la figura 33 se muestra que el 21.43% menciona que no existe, que la empresa realiza acciones para no cumplir la estabilidad o el contrato a plazo indeterminado, pero un 32.14% menciona que la empresa se preocupa por la estabilidad laboral de los trabajadores, pero lo que resalta es que el 45.41% se encuentra indiferente, quizá por el cambio generacional o también que la empresa realiza acciones que hace evidenciar que no existe estabilidad laboral.

**Figura 34.**

*La empresa toma en consideración el bienestar de su familia.*

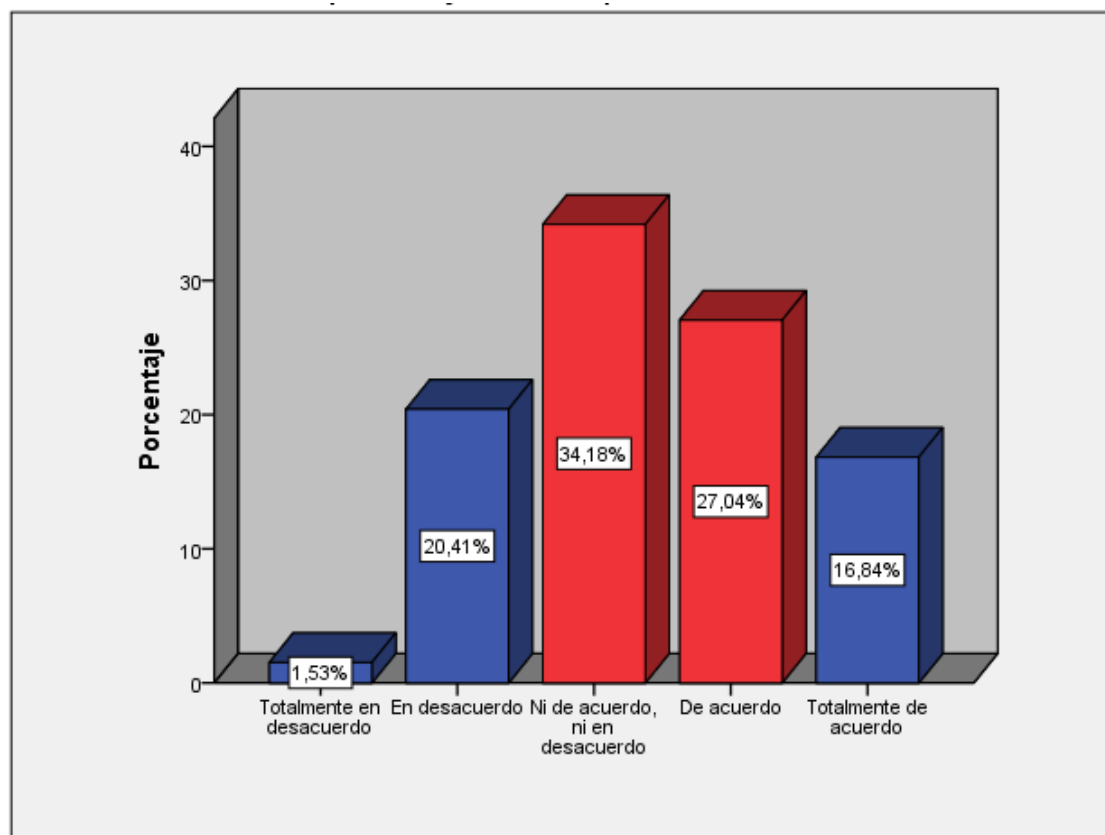


*Fuente.* Elaboración propia.

En la figura 34 muestra los resultados que, si la empresa toma en consideración el bienestar de la familia del trabajador, de los resultados resalta que el 50% de los encuestados tiene como premisa que la empresa no realiza acciones de bienestar para la familia del trabajador, solo se preocupa que el trabajador se centre en realizar sus labores muy bien y por ello reciben una remuneración, pero el 31.12% siente que a veces si genera acciones que demuestra la preocupación de la empresa.

**Figura 35.**

*Ud. cree que trabajar en la empresa le da status social.*

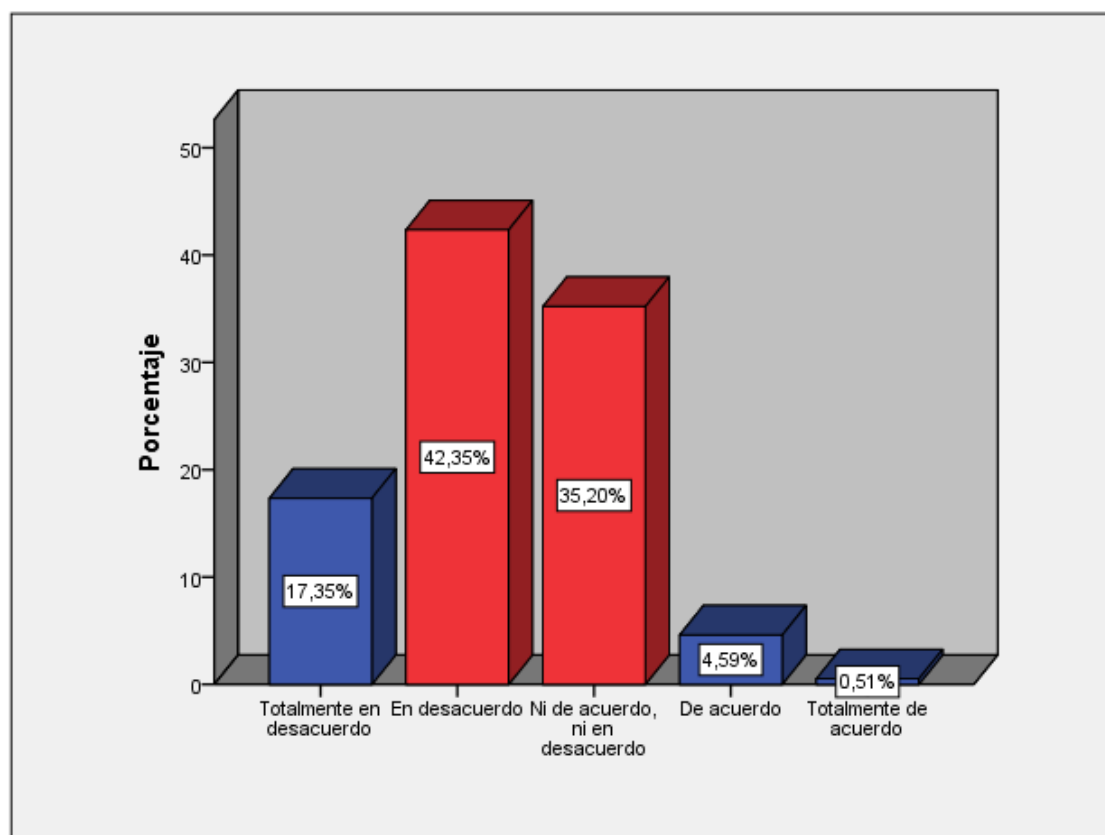


*Fuente.* Elaboración propia.

A la interrogante que, si la empresa le otorga status social al laborar en la empresa de estudio, en la figura 35, que el 43.88% de los encuestados piensa que si les da status, por la experiencia de la empresa y las condiciones de trabajo, el 21.94% de los encuestados piensa que no le otorga status, es trabajar como en cualquier empresa, pero la indiferencia de los trabajadores se encuentra reflejado en un 34.18% de indecisión.

**Figura 36.**

*La empresa organiza eventos que integra su vida familiar y laboral.*

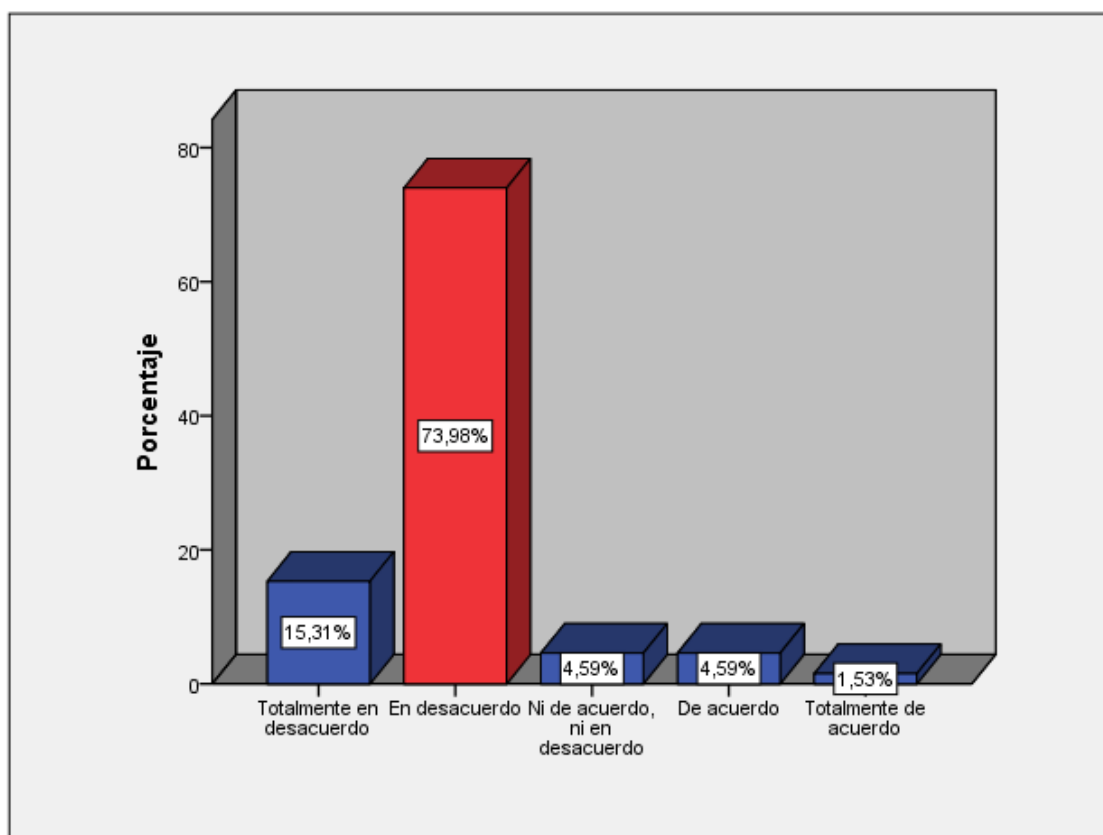


*Fuente.* Elaboración propia.

En la figura 36 se muestra los resultados de la aplicación del instrumento, específicamente si la empresa desarrolla eventos para el trabajador y su familia, donde se puede verificar que el 60% de los encuestados menciona que la empresa no realiza ningún tipo de evento de integración, pero los indecisos es el 35.71% de los encuestados, la empresa al referirse a la generación de utilidades sin tomar en cuenta a estabilidad emocional del trabajador, en el largo plazo se incrementaría el gasto en capacitaciones y el alto grado de rotación de los trabajadores.

**Figura 37.**

*La empresa organiza eventos de integración con sus compañeros.*

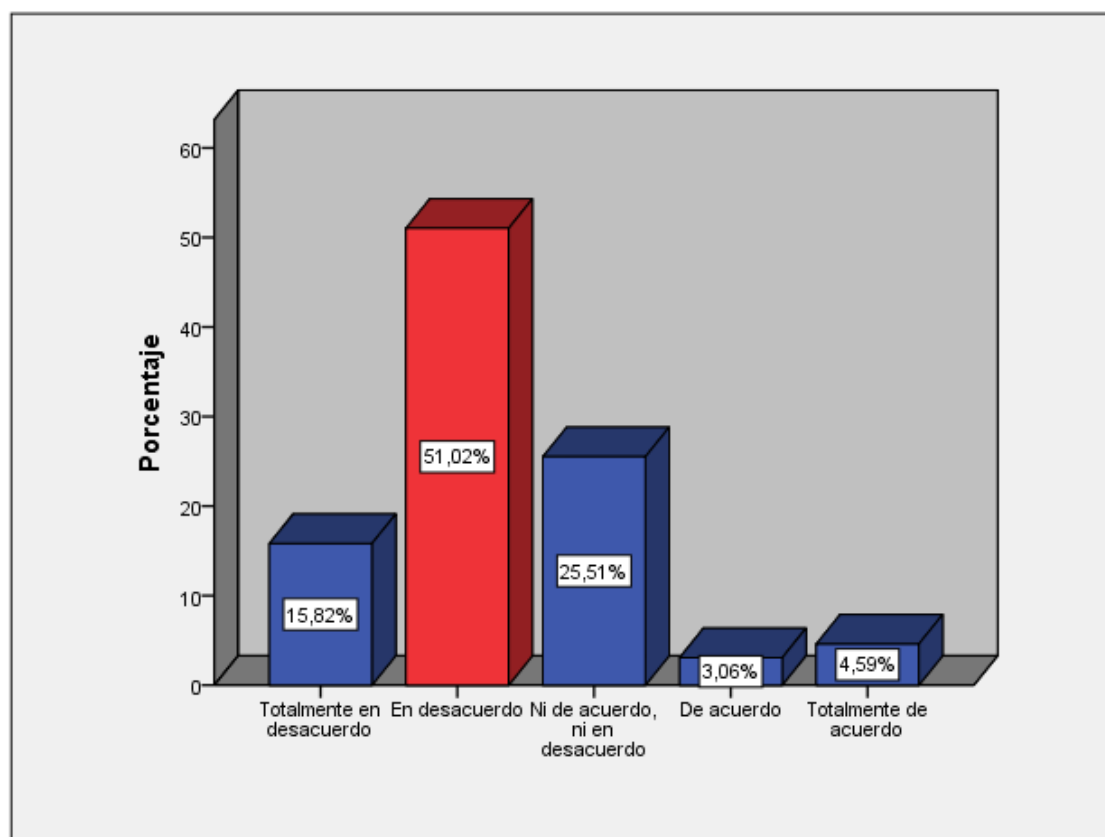


*Fuente.* Elaboración propia.

En la figura 37 se muestra los resultados de que, si la empresa realiza eventos de integración entre trabajadores, pero con un contundente 90% de los encuestados mencionan que no se realiza nada de ello, estos resultados ratifican los resultados que se muestran en la figura 36, provocando así la falta de compañerismo, a veces provocando insatisfacción y desmotivación de los trabajadores.

**Figura 38.**

*La empresa respeta sus días u horas de descanso.*

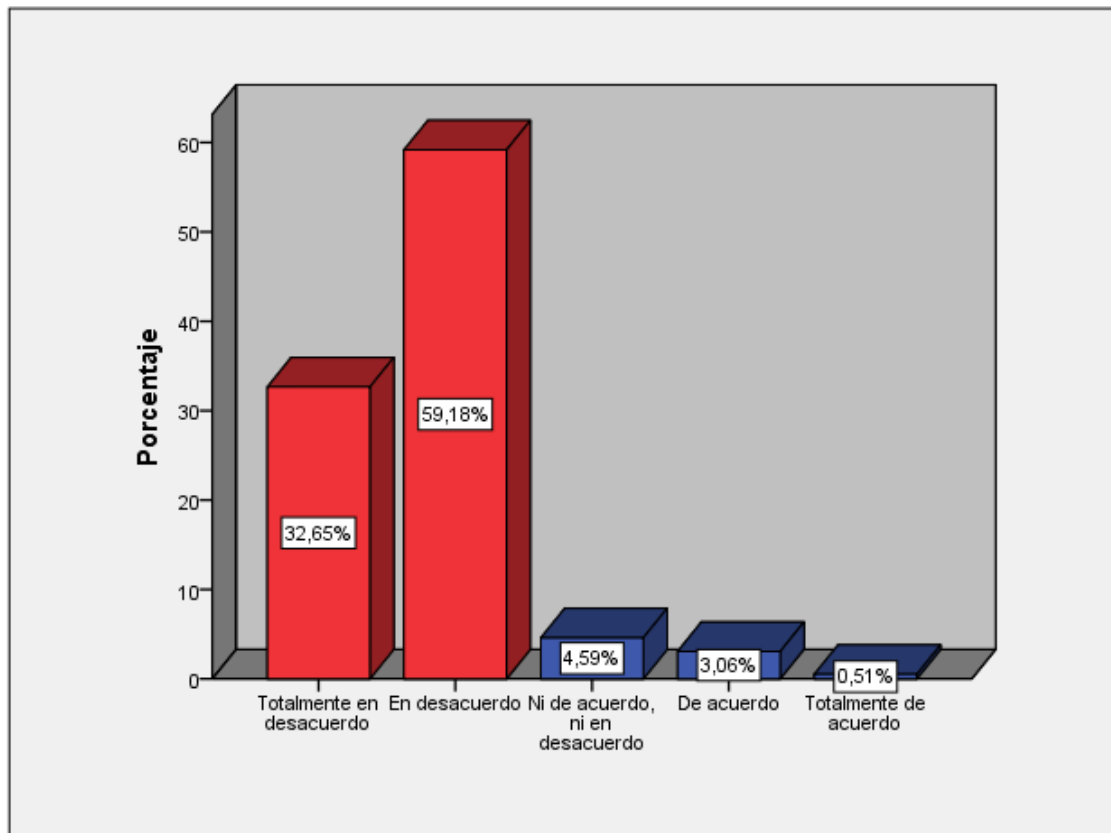


*Fuente.* Elaboración propia.

En la figura 38 se muestra los resultados a la interrogante si la empresa respeta días u horas de descanso, un 66% de los encuestados menciona que la empresa no respeta los horarios de descanso, ya que, al existir alto grado de rotación laboral, conlleva a que los trabajadores suplan las horas de los trabajadores que se retiran, por ello existe una percepción de no respeto al descanso.

**Figura 39.**

*La empresa destina espacios de Ocio y diversión.*



*Fuente.* Elaboración propia.

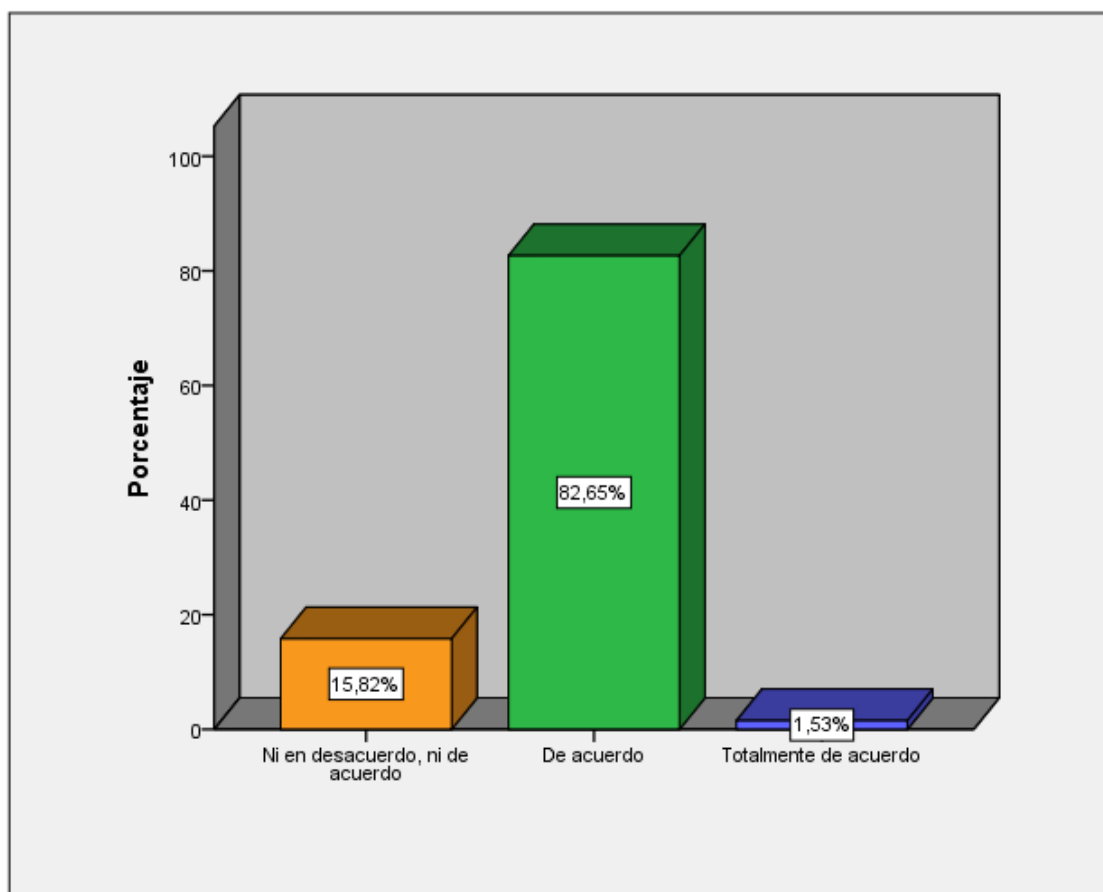
En la figura 39 se muestra los resultados a la interrogante, si la empresa destina espacios de ocio y diversión, sobre ello existe un percepción negativa de parte de los trabajadores del 93% de los trabajadores menciona que no se destina nada para el ocio o diversión tomando en consideración que los trabajadores se encuentran laborando bajo sistema laboral de 14\*7, este aspecto la empresa debe de tomar muy en consideración, debido a que los trabajadores se encuentran con alto grado de estrés que puede producir la disminución de su desempeño.

### 4.3. Contrastación de resultados

Se considera el consolidado por cada una de las dimensiones de la tesis, es decir, las características del puesto de trabajo, características en la organización del trabajo, características personales y los factores extralaborales, los mismos, que en el numeral 4.2 se muestra los resultados por interrogante.

**Figura 40.**

*Resultado de la dimensión 01- Características del puesto de trabajo.*



*Fuente.* Elaboración propia.

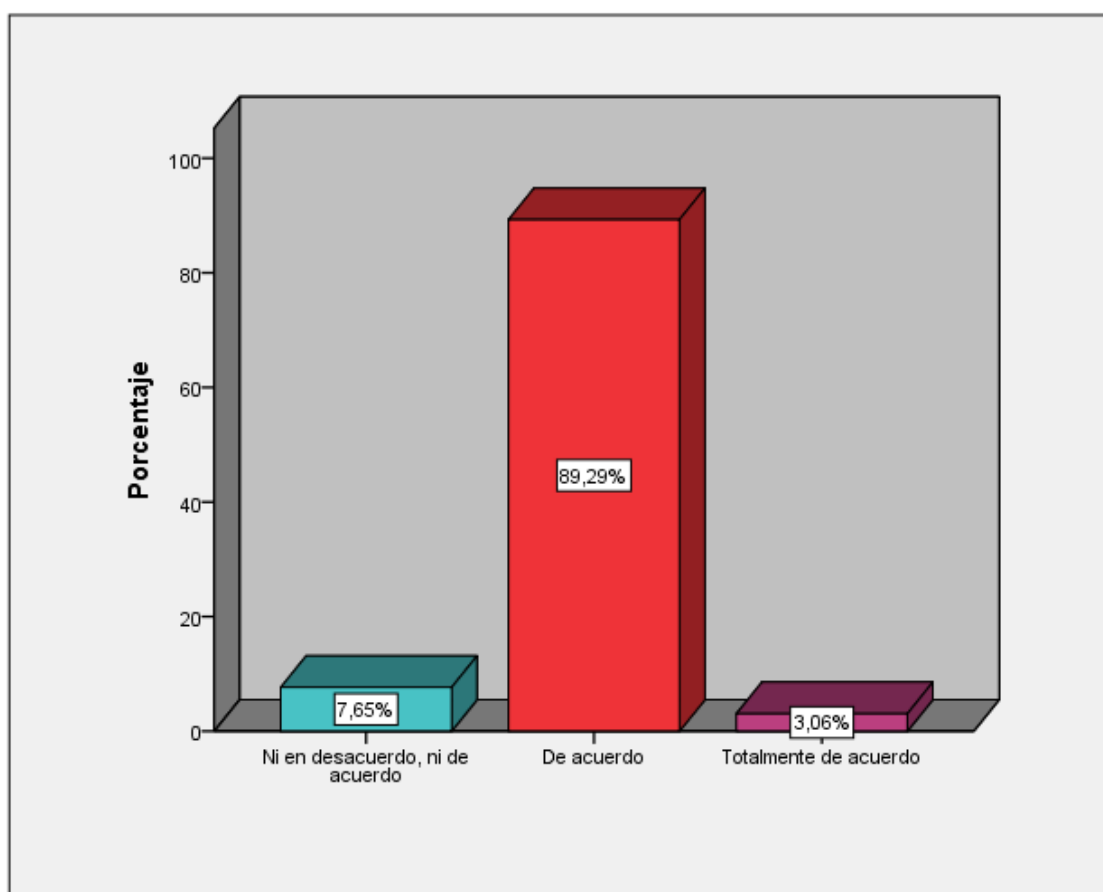
En la figura 40 se muestra los resultados de la dimensión “Características del puesto de trabajo”, respecto a ello se puede mencionar que la el 82.65% de los encuestados mencionan que están de acuerdo, pero se debe de tomar en consideración



del 15.82% que son indiferentes de a las características laborales, ya que ellos pueden estar generar divisionismo, que puede provocar problemas laborales en el futuro.

**Figura 41.**

*Resultado de la dimensión 02- Características de la organización del trabajo.*

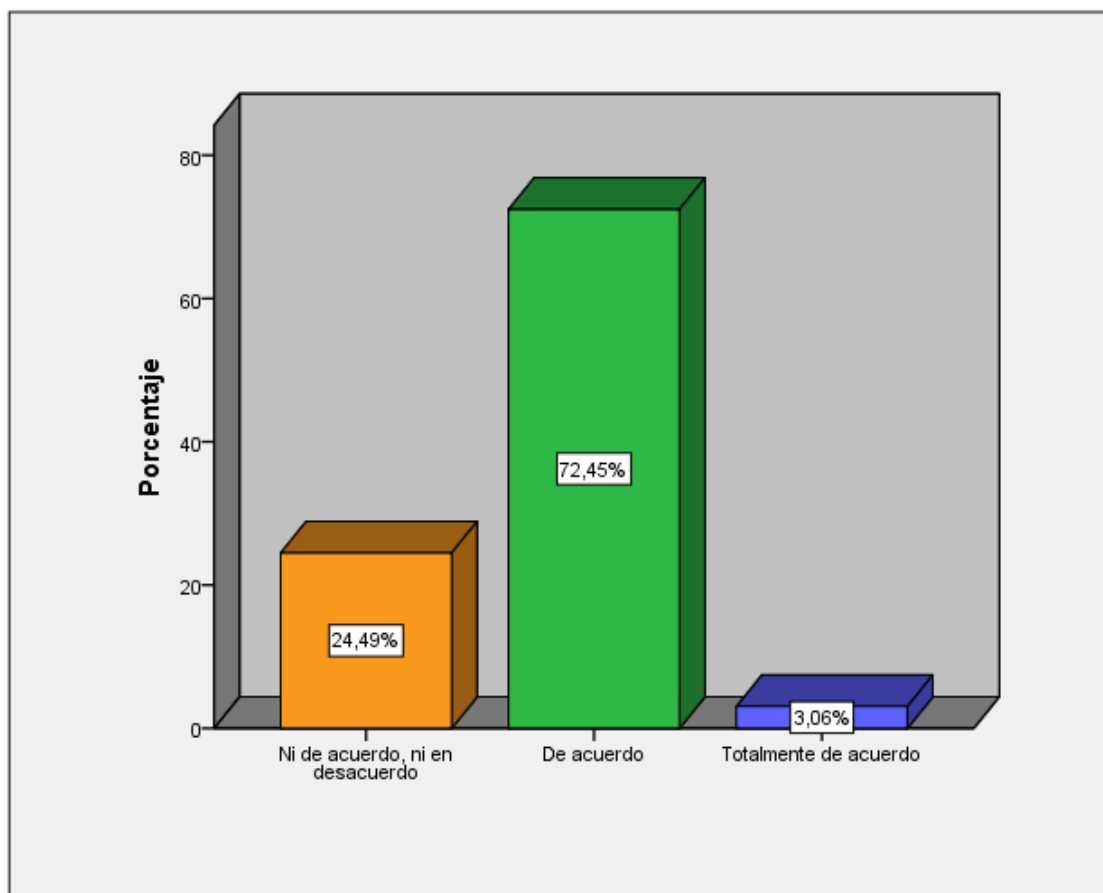


Fuente. *Elaboración propia.*

En la figura 41 se muestra los resultados obtenidos respecto a la dimensión 02, donde el 89.29% menciona, que se encuentra de acuerdo con las condiciones de organización de del trabajo, debido a que la estructura de responsabilidades y tareas se encuentra bien definidas, las condiciones de la jerarquía de comunicación esta bien determinadas, lo que nos conlleva a establecer la línea de comunicación y coordinación, garantizando así el flujo de información, sin distorsión de los mensajes e indicaciones.

**Figura 42.**

*Resultado de la dimensión 03- Características personales.*

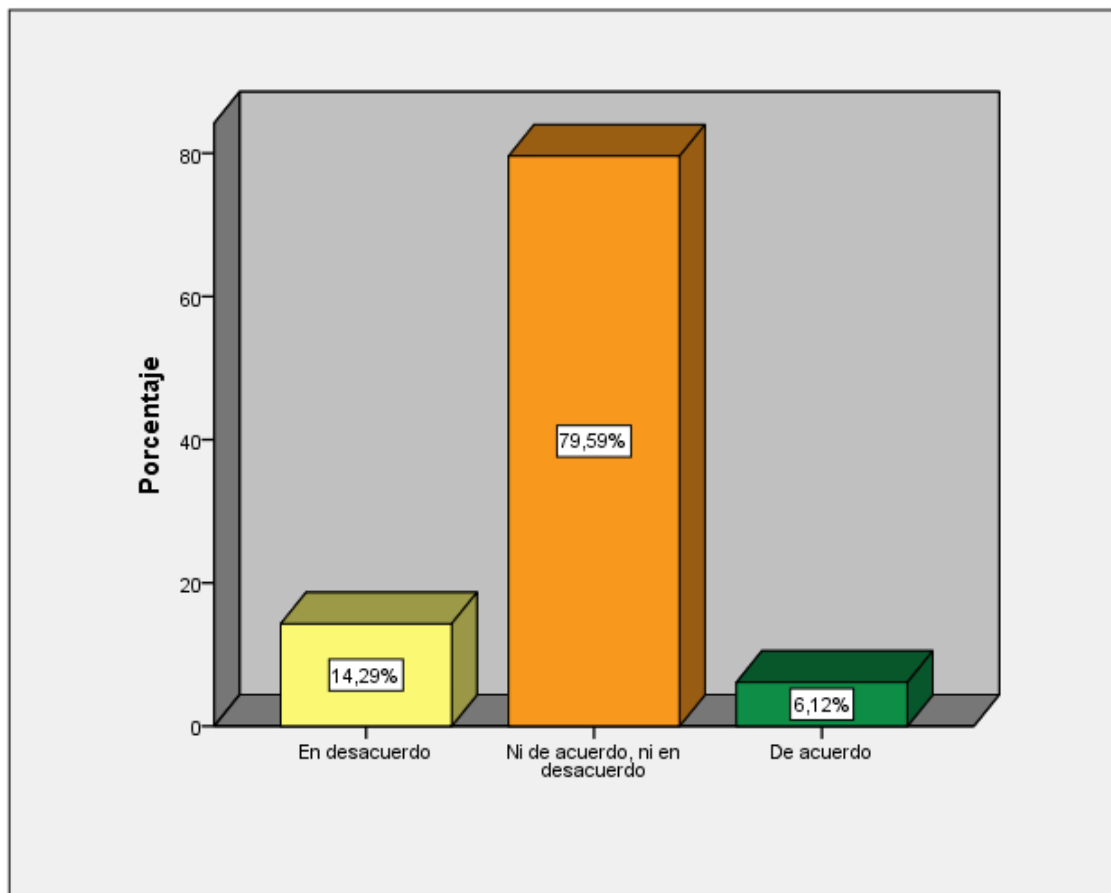


*Fuente.* Elaboración propia.

En la figura 42 se muestra los resultados al análisis de la dimensión de las características personales en relación con el trabajo, como se puede verificar en las respuestas de los encuestados, el 72.45% se encuentran de acuerdo, que la relación de las características personales se encuentra relacionadas a la gestión de los factores psicosociales. Pero también se debe de tomar en cuenta que el 24.49% se encuentra indiferente, esto puede tener las razones que el personal piensa y siente que la empresa se dedica solo a gestión de su rentabilidad, dejando de lado su gestión del talento humano.

**Figura 43.**

*Resultado de la dimensión 04- Factores extralaborales.*



*Fuente.* Elaboración propia.

En la figura 43 se visualiza el consolidado de las respuestas de los encuestados, referente los factores extralaborales que la empresa brinda al colaborador para generar su bienestar y establecer el vínculo de largo plazo con los colaboradores, pero de acuerdo a los resultados podemos visualizar que el 79.59% se muestra indiferente y lo más preocupante es el 14.29% de los encuestados menciona que está en desacuerdo sobre la política implementada, se puede mencionar que la empresa no tiene políticas claras en el desarrollo del bienestar del colaborador que permita generar confianza en ellos y establecer a línea de gestión a largo plazo con los colaboradores, esto debe de ser una práctica constante, ya que es el principal motor de ahorro con la gestión eficiente de los talentos.

Como se puede verificar de acuerdo a los resultados se puede verificar que los factores psicosociales en los trabajadores del Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA son las características del puesto laboral con mayor incidencia el nivel de autonomía y responsabilidad, asimismo, las características en la organización de trabajo se pudieron determinar que tiene la comunicación en el trabajo, asignación de tareas, importancia de la tareas que desarrolla el trabajador, morfología de la empresa, en el caso de las características personales lo que resalta es la edad de los trabajadores, formación de trabajador, actitudes del trabajador, aptitudes del trabajador, son los que resaltan, en el caso de los factores extralaborales se debe de trabajar en la empresa porque existe una percepción negativa de parte de los trabajadores.

#### **4.4. Discusión de resultados**

Según los resultados obtenidos en la tesis, podemos reafirmar que las estructuras establecidas por (Raffo, Ráez, & Cachay, 2013) que la prevención de los riesgos laborales se relaciona directamente con los factores psicosociales de los trabajadores, con la directa identificación de factores que se encuentra relacionados a la parte personal y de organización. Asimismo, según los resultados obtenidos podemos aseverar la posición de (Gil-Monte) (2012), donde menciona que los factores psicosociales están relacionados con la salud pública, de acuerdo a los resultados obtenidos en la presente tesis, se pudo evidenciar que la generación de bienestar laboral no se encuentra ligado de manera directa en la parte remunerativa, sino, se encuentra ligado en la política de desarrollo y estabilidad emocional que debe de tener el trabajador. En caso de la investigación realizada por (Meseguer de Pedro, Soler, García, Sáez, & Sánchez, 2007), el postulado del autor es que los factores psicosociales generan el mobbing, sobre ello de acuerdo a los resultados obtenidos en la tesis se discrepa debido a que los factores psicosociales integran la organización y los aspectos personales, por ello, de acuerdo a, los resultados

obtenidos si las políticas de la empresa son claras respecto a la organización y la gestión de personas, es muy improbable que se genere mobbing, la hostilización dentro del centro laboral se desarrolla cuando los actores de la organización no cuentan con lineamientos claros. En la investigación desarrollada por (Gil-Monte, López, Llorca, & Sánchez, 2016) se concuerda con las condiciones laborales, debido a que la empresa debe de gestionar óptimamente las condiciones de estadía, permanencia y transporte, ya que el sistema de trabajo asignado genera falta de relacionamiento con la familia, esto sumado de no tener equipamiento, y estructuras de desigualdad, hace presumir que las personas pueden interiorizar la una la percepción de la empresa. En la investigación desarrollada por (Rodríguez, 2009) que es la identificación de los factores psicosociales en riesgo, el autor establece el uso de la metodología Ista 21 que establece 6 dimensiones relacionadas a establecer los factores psicosociales en riesgo, de ello se puede desprender que el uso de la metodología, ayuda a la organización del estudio de los factores psicosociales pero no difieren uno a otro, el proceso de cada metodología clarifica con mayor especificidad el estudio de los factores psicosociales. La posición de (Sanchez, 2019), (Cabrera , 2018) y (Acosta, 2016) se ratifica en la presente tesis, que cualquier tipo de distorsión en la gestión de los factores psicosociales afecta directamente en el comportamiento de los colaboradores en las organizaciones ya sea en el desempeño o en el desgaste laboral, en los resultados obtenidos en la presente tesis se puede notar que cualquier modificación de acciones de la empresa se encuentra directamente relacionada en la modificación de los factores psicosociales. En el caso de (Gavilánez , 2017), (Villacís, 2015), (Lapa, 2018) y (Bernuy , 2018) establecen la generación e identificación de los factores psicosociales que directamente afectan a los colaboradores, donde se puede verificar que más del 90% coinciden, la diferencia se torna de acuerdo al ámbito de aplicación y especificidades de las condiciones laborales, por ello la presente tesis postula que los

factores psicosociales deben de estar claramente identificados por cada organización con la finalidad de establecer políticas claras que permitan disminuir el impacto en los resultados que se pretende obtener, ello se ratifica en los resultados obtenidos, como es características del puesto laboral donde si la empresa cuenta con manuales, directivas y reglamentos claramente establecidos en lograr resultados, ello se refleja en el comportamiento de los colaboradores dentro y fuera de la empresa, asimismo cuando el colaborador percibe de existe justicia en el trato, ya sea respetando la jerarquía de comunicación y trato justo, ello sumado a las características personales de los colaboradores que generan motivaciones de desarrollo, bajo el esquema de que la empresa se preocupa con su bienestar y eso se ve reflejado en los esfuerzos que se genera dentro de la misma, los colaboradores establecen el vínculo laboral y el compromiso para poder lograr los resultados planteados por la empresa, por ello es muy importante generar ese vínculo y la identificación de los factores psicosociales, sin dejar las particularidades de cada uno de ellos.

## Conclusiones

1. En los trabajadores del Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA, tiene una prevalencia que los factores basados en el puesto de trabajo, organización del trabajo y las características personales, por ello lo antes mencionado, se debe de realizar acciones para fortalecer la relación laboral de los trabajadores con la empresa.
2. En la dimensión de características del puesto laboral los niveles de autonomía y responsabilidad se encuentra bien definidos por ello, los trabajadores del Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA tienen una percepción positiva respecto a estos indicadores, la empresa toma en consideración la opinión de los trabajadores para fortalecer esta dimensión.
3. En la dimensión de las características en la organización del puesto de trabajo se intensifica con calificación positiva en los trabajadores del Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA son el nivel y proceso de comunicación, la asignación de tareas, la importancia de la tareas que desarrolla el trabajador y morfología de la empresa, pero los indicadores que debe de trabajar la empresa son en la imagen de la empresa, las jornadas de trabajo, los horarios laborales y el estilo de mando que provoca disconformidad entre ellos.
4. En la dimensión de las características personales los trabajadores del Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA tienen una opinión positiva a los indicadores de la edad, formación, actitud y aptitud del trabajador, que influyen directamente en el desempeño laboral, según la opinión de los trabajadores la personalidad y motivación de los trabajadores no tiene mucha incidencia en su accionar con la empresa.

5. En la dimensión de factores extralaborales, los trabajadores del Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA tienen una percepción negativa debido a que la empresa no cuenta con una política clara para fortalecer el bienestar del trabajador.



## Recomendaciones

1. Se recomienda a los directivos del Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA, que genere políticas de gestión de los recursos humanos basados en los hallazgos de la presente tesis con la finalidad de lograr la identificación y compromiso de los trabajadores, para poder lograr los indicadores como empresa y la reducción de costos por rotación de trabajadores y tomar muy en cuenta en los procesos de reclutamiento y formación de trabajadores.
2. Se recomienda a los directivos del Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA, tomar en cuenta y realizar acciones respecto al ritmos de trabajo; respetando el horario laboral y de descanso, la monotonía laboral; fomentando el juego de roles y acciones de valorar el esfuerzo que realiza y el nivel de cualificación; buscando el desarrollo profesional de los trabajadores, basado en generar capacitaciones de tecnicismos dentro del centro laboral.
3. Los directivos del Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA, deben de implementar políticas de respeto a la jornada laboral o implementar el pago de horas extras, ya que los trabajadores tienen una percepción de no reconocimiento y mejorar el estilo de mando, esta debe de ser participativa que permita a los trabajadores establecer y estrechar las relaciones humanas.
4. Asimismo, se recomienda que los trabajadores tienen una percepción que no se toma en cuenta las iniciativas propias de cada trabajador y establecer una política de motivadores que sean dinerarios y no dinerarios para fomentar el esfuerzo de los trabajadores.

5. La generación del bienestar laboral debe de estar como política prioritaria, ya que los trabajadores perciben de manera negativa, esta debe estar diseñada a la vida familiar y su entorno del trabajador con la finalidad de fortalecimiento del vínculo, ya que el trabajo bajo el sistema laboral desgasta la relación social y familiar, asimismo implementar y mejorar juegos de mesa o realizar campeonatos internos que permitan a los trabajadores generar relaciones interpersonales.

### Referencias bibliográficas

- Acosta, M. (2016). *Factores psicosociales relacionados con el desgaste laboral en el personal de unidades mineras que pasan examen ocupacional en la clínica h&s huancayo 2013*. huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4552/Acosta%20R..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arcasi, W. (05 de Mayo de 2019). Fiscalía tiene evidencias de coimas en 18 obras del "club de la construcción". *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/peru/politica/fiscalia-evidencias-coimas-18-obras-club-construccion-266930-noticia/>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. (A. Rubiera, Ed.) Bogotá: Editorial Shalom 2008.
- Bernal , C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera Edición ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- Bernuy , G. (2018). *Calidad de vida relacionada a la salud y factores de riesgo psicosociales en trabajadores de una empresa constructora peru 2016*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. Obtenido de [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3816/Calidad\\_BernuyMoreno\\_Gladys.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3816/Calidad_BernuyMoreno_Gladys.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bryman, A., & Bell, E. (2011). *Business research methods*. New York: Oxford University Press Inc. .
- Cabrera , A. (2018). *Variables psicosociales del entorno laboral y la satisfacción en el trabajo de los funcionarios del servicio de emergencia del Hospital General IESS*

Ambato. ambato- ecuador: universidad tecnica de ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28276/1/35%20GTH.pdf>

Carrasco, S. (2013). *Metodologia de la Investigaci3n cientifica*. Lima: Editorial San Marcos.

Chiavenato, I. (2007). *Administracion de Recursos Humanos*. Ciudad de M3xico, Ciudad de M3xico, M3xico: Mc Graw Hill.

Cort3s, J. (2012). *Seguridad e Higene del Trabajo*. Madrid Espa1a, Madrid Espa1a, Espa1a: Editorial T3bar.

Cort3s, J. (Marzo de 2015). *Factores Psicosociales. Clasificaci3n, Metodolog3a y Evaluaci3n. Intervencion Psicosocial*. Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/4052/1/120319.pdf>

Empleo, m. d. (2014). *Academia .edu*. Obtenido de [https://www.academia.edu/32591505/INFORME\\_TECNICO\\_DE\\_LOS\\_FACTORES\\_DE\\_RIESGO\\_PSICOSOCIAL\\_EN\\_TRABAJADORES\\_DE\\_LIMA](https://www.academia.edu/32591505/INFORME_TECNICO_DE_LOS_FACTORES_DE_RIESGO_PSICOSOCIAL_EN_TRABAJADORES_DE_LIMA)

Gavil3nez , I. (2017). *Diagnostico y elaboracion de una propuesta de mejora de clima organizacional basados en evidencia de riesgos psicosociales para el personal femenino del area de costura de la empresa carpinteria y tapiceria internacional ctin cia .ltda del grupo colineal*. cuenca , ecuador: universidad de cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/28578/1/TRABAJO%20DE%20TITULACI%C3%93N.pdf>

Gil-Monte, P. (2012). *Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional*. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud P3blica. Obtenido de

[https://www.scielo.org/scielo.php?pid=S1726-46342012000200012&script=sci\\_arttext&tlng=es](https://www.scielo.org/scielo.php?pid=S1726-46342012000200012&script=sci_arttext&tlng=es)

Gil-Monte, P., López, J., Llorca, J., & Sánchez, J. (2016). *Prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la administración de justicia de la comunidad valenciana (España)*. España: Universitat de València. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272016000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272016000100001)

Gonzales, E. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y el estres laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales de alto - talara*. piura: universidad cesar vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10645/gonzales\\_be.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10645/gonzales_be.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodologia de la Investigacion* (Quinta ed.). Mexico D.F.: Mc Graw Hill.

Lapa, R. (2018). *Factores psicosociales laborales de los colaboradores de una institución pública del distrito de San Juan de*. san juan de lurigancho: universidad cesar vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22399/Lapa\\_RR.pdf?sequence=1&isAllowed](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22399/Lapa_RR.pdf?sequence=1&isAllowed)

López, E. (28 de Mayo de 2019). Obtenido de <https://elempresario.mx/management-mrkt/empresas-exitosas-dan-bienestar-empleados>

Meseguer de Pedro, M., Soler , M., García, M., Sáez, M., & Sánchez , J. (2007). *Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing*.

Oviedo, España: Psicothema. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/727/72719207.pdf>

Navarrete , M. (2018). *La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral*. ambato-ecuador: universidad técnica de ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28329/1/49%20GTH.pdf>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodoloía de la Investigación*. Bogotá, Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Ortega, Á. (2017). *Presencia de riesgo psicosocial en los trabajadores que laboran en las areas de construccion, mejoramiento, rehabilitacion y tecnificacion del sistema de riego y vialidad productiva del gobierno provincial del Azuay*. cuenca , ecuador: universidad estatal de cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/27777/1/Tesis.pdf>

Raffo, E., Ráez, L., & Cachay, O. (2013). *riesgos psicosociales*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81629469008>

Rios, C. (17 de Noviembre de 2017). *Misiones Online*. Obtenido de <https://misionesonline.net/2017/11/17/la-insatisfaccion-laboral-riesgo-psicosocial/>

Rodriguez , C. (2012). *Psicologia Social* (Primera ed.). Ciudad de México: Tercer Milenio.

Rodríguez, M. (2009). *Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos?* venezuela: Observatorio Laboral Revista Venezolana. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219016838007.pdf>

- Sanchez, M. (2019). *Factores psicosociales y el desempeño laboral de los docentes en la red 04 UGEL- Ventanilla, 2018*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29942/S%C3%A1nchez\\_TMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29942/S%C3%A1nchez_TMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vara-Horna, A. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales?* (Primera ed.). Lima, Perú: Universidad San Martín.
- Villacís, J. (Marzo de 2015). *Factores de Riesgos Psicosociales que inciden en el Estrés Laboral*. Quito: Universidad San Francisco de Quito. Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/4052/1/120319.pdf>

# Apéndices



## Apéndice A. Matriz de consistencia

Problema de Investigación	Objetivos de la Investigación	Variable	Metodología
<p><b>Problema General</b> ¿Cuáles son los factores psicosociales en los trabajadores del Proyecto corredor vial Cañete-Huancayo ICCGSA?</p> <p><b>Problemas específicos.</b></p> <p>P<sub>E1</sub> ¿Cuáles son las características del puesto de trabajo en los trabajadores del Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA?</p> <p>P<sub>E2</sub> ¿Cuáles son las características de la organización del trabajo en los trabajadores del Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA?</p> <p>P<sub>E3</sub> ¿Cuáles son las características individuales de los trabajadores del Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA?</p> <p>P<sub>E4</sub> ¿Cuáles son las características extralaborales de los trabajadores del Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Establecer los factores psicosociales en los trabajadores del Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA.</p> <p><b>Problemas específicos.</b></p> <p>O<sub>E1</sub> Identificar las características del puesto de trabajo en los trabajadores del Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA</p> <p>O<sub>E2</sub> Conocer las características de la organización del trabajo en los trabajadores del Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA</p> <p>O<sub>E3</sub> Conocer las características individuales de los trabajadores del Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA</p> <p>O<sub>E4</sub> Conocer las características extralaborales de los trabajadores del Proyecto corredor vial Cañete Huancayo ICCGSA</p>	<p><b>V1: Factores Psicosociales</b></p> <p>Los factores psicosociales se pueden definir como el conjunto de interacciones que tienen lugar en la empresa entre, por una parte, el contenido del trabajo y el entorno en el que se desarrolla y por otra la persona con sus características individuales y su entorno extralaboral, que se pueden incidir negativamente sobre la seguridad, la salud el rendimiento ya la satisfacción laboral</p>	<p><b>Enfoque de la Investigación</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación</b> Transversal o Transeccional</p> <p><b>Nivel de Investigación</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño de la investigación</b> No experimental</p> <p><b>Población</b> Trabajadores de la Empresa del Proyecto corredor vial Cañete-Huancayo ICCGSA</p> <p><b>Muestra</b> La muestra es 196 trabajadores</p> <p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>

## Apéndice B. Operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensión	Definición	Indicadores	Items		
Factores Psicosociales	(Cortés, 2012) menciona que los factores psicosociales se pueden definir como el conjunto de interacciones que tienen lugar en la empresa entre, por una parte, el contenido del trabajo y el entorno en el que se desarrolla y por otra la persona con sus características individuales y su entorno extralaboral, que se pueden incidir negativamente sobre la seguridad, la salud el rendimiento ya la satisfacción laboral (p. 612)	Características del puesto de trabajo	Son las condiciones que brinda la empresa basada en la gestión de tiempos y responsabilidades que desempeñan los trabajadores en el centro laboral	Iniciativa / autonomía	1		
				Ritmo de trabajo	2		
					3		
				Monotonía/Repetitividad	4		
				Nivel de cualificación exigido	5		
		Nivel de responsabilidad	6				
			7				
		Características en la organización del trabajo	La organización de trabajo se encuentra delimitado por la generación de una estructura, la organización del tiempo de trabajo y por ultimo las características de la empresa que se encuentran ligadas en su desarrollo.			Comunicación en el trabajo	8
						9	
						Estilos de mando	10
						Participación en la toma de decisiones	11
						Asignación de tareas	12
						Jornadas de trabajo y descansos	13
						Horarios de trabajo	14
						Actividad de la empresa	15
						Localización de la empresa	16
						Morfología de la empresa	17
		Dimensión de la empresa	18				
		Imagen de la empresa	19				
		Características Personales	Las características personales es la relación de las características del trabajador en relación con la empresa			Personalidad de trabajador	20
						Edad del trabajador	21
						Motivaciones del trabajador	22
						Formación del trabajador	23
						Actitudes del trabajador	24
						Aptitudes del trabajador	25

				Factores socioeconomicos	26	
				Vida Familiar	27	
		Factores Extralaborales	Los factores extralaborales se centran al estudio de las acciones que realiza la empresa a los trabajadores para generar el equilibrio en su bienestar.	Entorno Social	28	
						29
				Ocio y tiempo libre		30
						31
						32

## Apéndice C. Instrumento aplicado en la recolección de datos

### Cuestionario dirigido a trabajadores

#### Presentación:

Buenos días o tardes mi nombre es Jucely Victoria La Rosa Ortiz, bachiller de la carrera profesional de Administración y Marketing de la Facultad de Ciencias de la Empresa, me encuentro realizando la tesis titulada **Factores psicosociales en los trabajadores de la empresa ICCGSA en el proyecto corredor vial Cañete-Huancayo**, este cuestionario tiene como objetivo determinar los factores psicosociales que incide en los trabajadores de la empresa ICCGSA en el proyecto corredor vial Cañete-Huancayo.

#### Confidencialidad:

La información proporcionada en el presente cuestionario será utilizada para fines académicos y su contenido será tratado en forma confidencial.

#### Instrucciones:

Lee detenidamente cada enunciado antes de seleccionar una alternativa, seleccione únicamente una sola respuesta y márkela con una X. Al finalizar el cuestionario, proceda a colocar su número de DNI y posteriormente su firma. Este cuestionario está estructurado por ítems con una escala cuantitativa, que son las siguientes:

Totalmente de Acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

N°	Interrogantes	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
1	Tu jefe valora las iniciativas propuestas por tu persona					
2	La cantidad de labores asignadas son de acuerdo a su remuneración					
3	Las actividades asignadas a tu persona son de acuerdo a las funciones del cargo que te encuentras desempeñando					
4	Las actividades que realizas son repetitivas y muchas veces monótonas					
5	Dentro de la empresa tus labores se revisan por más de una persona					
6	Las funciones asignadas se encuentran relacionadas al nivel de responsabilidad					

7	Cuando en su centro laboral sucede algún accidente, tus jefes asumen la responsabilidad					
8	Cuando tiene la necesidad de conversar con el gerente del proyecto, es fácil acceder a su despacho					
9	Las líneas de comunicación en su centro laboral se encuentran bien definidas					
10	Ud. está de acuerdo con la manera que los jefes dirigen a sus colegas					
11	Sientes que toman en cuenta tus opiniones en algún problema que ocurre en tu centro laboral					
12	La asignación de las labores se realiza de acuerdo a las funciones asignadas					
13	La empresa respeta tus horarios de trabajo y descanso					
14	Los horarios de trabajo se encuentran establecidos desde el momento que ingreso a laborar					
15	Sientes que las actividades que realizas son importantes para la empresa					
16	Es fácil encontrar las oficinas de la empresa en donde laboras					
17	La forma de organización de la empresa se encuentra bien definida					
18	El tamaño de la empresa dificulta las coordinaciones dentro de la empresa					
19	La empresa proyecta confiabilidad y seguridad					
20	En la empresa toman en cuenta sus opiniones y reclamos					
21	Las edades de los trabajadores influyen en los resultados de la empresa					
22	La empresa toma en cuenta las motivaciones que tiene Ud. labora					
23	Cree Ud. que la formación académica influye en los resultados de la empresa					
24	Ud. cree que sus compañeros tienen la actitud de realizar sus labores con mucha responsabilidad					
25	Cree Ud. que la empresa toma en cuenta las habilidades de los trabajadores, para poder ascender a puestos de jefatura					
26	La empresa toma muy en cuenta la estabilidad laboral					
27	La empresa toma en consideración el bienestar de su familia					

28	Ud. cree que trabajar en la empresa le da status social					
29	La empresa organiza eventos que integra su vida familiar y laboral					
30	La empresa organiza eventos de integración con sus compañeros					
31	La empresa respeta sus días u horas de descanso					
32	La empresa destina espacios de Ocio y diversión					

DNI: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

## Apéndice D. Confiabilidad del instrumento

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,868	,870	32

### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Tu jefe valora las iniciativas propuestas por tu persona	99,55	185,734	,511	,862
La cantidad de labores asignadas son de acuerdo a su remuneración	100,00	183,368	,533	,861
Las actividades asignadas a tu persona son de acuerdo a las funciones del cargo que te encuentras desempeñando	99,45	188,682	,487	,864
Las actividades que realizas son repetitivas y muchas veces monótonas	98,75	198,408	-,104	,873
Dentro de la empresa tus labores se revisan por más de una persona	98,70	198,642	-,103	,874
Las funciones asignadas se encuentran relacionadas al nivel de responsabilidad	99,20	183,221	,471	,862
Cuando en su centro laboral sucede algún accidente, tus jefes asumen la responsabilidad	98,70	181,484	,769	,858

Cuando tiene la necesidad de conversar con el gerente del proyecto, es fácil acceder a su despacho	99,45	187,103	,259	,868
Las líneas de comunicación en su centro laboral se encuentran bien definidas	98,90	183,042	,412	,864
Ud. está de acuerdo con la manera que los jefes dirigen a sus colegas	99,75	183,987	,445	,863
Sientes que toman en cuenta tus opiniones en algún problema que ocurre en tu centro laboral	99,70	186,537	,382	,864
La asignación de las labores se realiza de acuerdo a las funciones asignadas	99,55	185,524	,359	,865
La empresa respeta tus horarios de trabajo y descanso	99,95	173,208	,661	,856
Los horarios de trabajo se encuentran establecidos desde el momento que ingreso a laborar	99,10	183,253	,378	,865
Sientes que las actividades que realizas son importantes para la empresa	98,75	187,039	,352	,865
Es fácil encontrar las oficinas de la empresa en donde laboras	98,55	181,945	,591	,860
La forma de organización de la empresa se encuentra bien definida	98,95	178,576	,560	,860
El tamaño de la empresa dificulta las coordinaciones dentro de la empresa	98,55	195,418	,022	,872
La empresa proyecta confiabilidad y seguridad	99,55	176,997	,672	,857
En la empresa toman en cuenta sus opiniones y reclamos	99,70	185,063	,478	,863



Las edades de los trabajadores influyen en los resultados de la empresa	99,05	184,682	,305	,867
La empresa toma en cuenta las motivaciones que tiene Ud. labora	99,65	186,239	,442	,863
Cree Ud. que la formación académica influye en los resultados de la empresa	98,65	186,029	,277	,868
Ud. cree que sus compañeros tienen la actitud de realizar sus labores con mucha responsabilidad	98,85	189,397	,246	,868
Cree Ud. que la empresa toma en cuenta las habilidades de los trabajadores, para poder ascender a puestos de jefatura	99,55	191,418	,209	,868
La empresa toma muy en cuenta la estabilidad laboral	99,65	189,503	,366	,865
La empresa toma en consideración el bienestar de su familia	100,00	179,053	,722	,857
Ud. cree que trabajar en la empresa le da status social	99,50	186,895	,302	,867
La empresa organiza eventos que integra su vida familiar y laboral	100,25	187,145	,304	,866
La empresa organiza eventos de integración con sus compañeros	100,05	187,839	,294	,867
La empresa respeta sus días u horas de descanso	100,05	172,261	,640	,856
La empresa destina espacios de Ocio y diversión	100,55	190,155	,224	,868

## Apéndice E. Validez del instrumento

### JUICIO DEL EXPERTO

#### • DATOS DEL EXPERTO

Apellidos y Nombres	Vicente Ramos Wagner
Grado Académico	
Especialidad	
Institución de trabajo	Universidad Continental
E- mail	wvicente@continental.edu.pe

- **Instrucciones:** evaluar si ha sido CORRECTO O INCORRECTO, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente.

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	SI	NO
1	Los ítems del instrumento de recolección de datos reflejan el contenido temático.	X	
2	Los ítems están de acuerdo a las dimensiones e indicadores planteados en la operacionalización de variables	X	
3	Los ítems del instrumento permiten recoger información de acuerdo a los objetivos planteados	X	
4	Los ítems permiten demostrar las hipótesis	X	
5	El instrumento tiene estructura lógica	X	
6	Los ítems tienen una buena redacción	X	
7	Existe relación entre el ítem y la opción de respuesta	X	
8	Los ítems son suficientes	X	

Sugerencias del experto: .....

.....

.....

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado.



### JUICIO DEL EXPERTO

#### • DATOS DEL EXPERTO

Apellidos y Nombres	Santillán Zapata Ricardo
Grado Académico	Mg. Administración
Especialidad	Lic. Administración
Institución de trabajo	V. Continental
E- mail	rsantillan@continental.edu.pe

- Instrucciones: evaluar si ha sido CORRECTO O INCORRECTO, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente.

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	SI	NO
1	Los ítems del instrumento de recolección de datos reflejan el contenido temático.	X	
2	Los ítems están de acuerdo a las dimensiones e indicadores planteados en la operacionalización de variables	X	
3	Los ítems del instrumento permiten recoger información de acuerdo a los objetivos planteados	X	
4	Los ítems permiten demostrar las hipótesis	X	
5	El instrumento tiene estructura lógica	X	
6	Los ítems tienen una buena redacción	X	
7	Existe relación entre el ítem y la opción de respuesta	X	
8	Los ítems son suficientes	X	

Sugerencias del experto: .....

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado.

  
 Lic. Ricardo Santillán Zapata  
 ADMINISTRADOR

### JUICIO DEL EXPERTO

#### • DATOS DEL EXPERTO

Apellidos y Nombres	Malpartida Lago, Lecho Lorenzo
Grado Académico	Magister
Especialidad	Comercio exterior y Aduanas
Institución de trabajo	SUNAT
E-mail	malpartida.l@continental.edu.pe

- Instrucciones: evaluar si ha sido CORRECTO O INCORRECTO, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente.

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	SI	NO
1	Los ítems del instrumento de recolección de datos reflejan el contenido temático.	X	
2	Los ítems están de acuerdo a las dimensiones e indicadores planteados en la operacionalización de variables	X	
3	Los ítems del instrumento permiten recoger información de acuerdo a los objetivos planteados	X	
4	Los ítems permiten demostrar las hipótesis	X	
5	El instrumento tiene estructura lógica	X	
6	Los ítems tienen una buena redacción	X	
7	Existe relación entre el ítem y la opción de respuesta	X	
8	Los ítems son suficientes	X	

Sugerencias del experto: .....

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado.

  
\_\_\_\_\_

**Apéndice F. Fotos de instalaciones y de trabajadores**





