

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**Factores de riesgos psicosociales en colaboradores de una empresa
distribuidora ferretera, 2023**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Evelyn Janeth Tapia Santamaria

ASESOR

Rafael Camilo Giron Cordova

<https://orcid.org/0000-0002-0381-083X>

Chiclayo, 2024

**Factores de riesgos psicosociales en colaboradores de una empresa
distribuidora ferretera, 2023**

PRESENTADA POR
Evelyn Janeth Tapia Santamaria

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Aldo Antonio Pineda Palomino
PRESIDENTE

Jessica Karin Solano Cavero
SECRETARIO

Rafael Camilo Giron Cordova
VOCAL

Dedicatoria

En primer lugar a Dios, por haberme protegido durante todo el proceso y darme la fortaleza de superar las dificultades de toda mi vida, en segundo lugar, a mis padres Justiniano y Janeth que siempre me enseñaron la importancia del valor de la perseverancia y esfuerzo, ya que esta es la mejor prueba de que trabajando duro se pueden lograr grandes resultados, en tercer lugar, a mi hija Aitana por ser mi mayor motivación para lograr todo lo que me propongo y finalmente, a mi esposo Armando por ser el apoyo incondicional.

Agradecimientos

A la empresa ferretera por su apoyo para realizar la investigación y a mi asesor, por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo de esta investigación.

Turnitin:

FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA FERRETERA, 2023.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	ciencialatina.org Fuente de Internet	1%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	link.springer.com Fuente de Internet	<1%
7	ouci.dntb.gov.ua Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Americana Trabajo del estudiante	<1%

Índice

Resumen.....	6
Abstract	7
Introducción	8
Revisión de literatura	10
Materiales y métodos	13
Resultados y discusión.....	14
Conclusiones	27
Recomendaciones	27
Referencias.....	29
Anexos	35

Resumen

Las empresas ferreteras son establecimientos especializados en la comercialización de materiales y herramientas de construcción para todo tipo de clientes, especialmente para el sector residencial. Estas empresas cuentan con una fuerza laboral significativa, que se encuentra expuesta a diversos factores de riesgo psicosocial debido a la naturaleza exigente de su trabajo. Por tal razón, se ha planteado como objetivo general determinar los factores de riesgos psicosociales en colaboradores de una empresa distribuidora ferretera en el año 2023. La metodología empleada fue un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con un diseño no experimental y transversal. Asimismo, la muestra fue censal, incluyendo a 112 colaboradores con más de 3 meses de antigüedad. Además, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario con escala Likert bajo el modelo propuesto por Roussos (2023). Los resultados principales revelaron que los factores de riesgo psicosocial más influyentes fueron la cultura organizativa, la salud y bienestar, y la satisfacción y compromiso laboral. Como conclusión, la investigación identificó que los colaboradores enfrentan problemas como la falta de apoyo de la dirección, excesiva carga de trabajo y limitadas oportunidades de desarrollo profesional, lo que afecta su desempeño y bienestar.

Palabras clave: Riesgos psicosociales, comportamientos disfuncionales, presentismo.

Clasificación JEL: M10, M12

Abstract

Hardware stores are establishments specialized in the commercialization of construction materials and tools for all types of customers, especially for the residential sector. These companies have a significant workforce that is exposed to various psychosocial risk factors due to the demanding nature of their work. For this reason, the general objective was to determine the psychosocial risk factors in employees of a hardware distribution company in 2023. The methodology used was a quantitative approach, descriptive in nature, with a non-experimental and cross-sectional design. Likewise, the sample was census-based, including 112 employees with more than 3 months of experience. Furthermore, the technique used was a survey, and the instrument was a questionnaire with a Likert scale based on the model proposed by Roussos (2023). The main results revealed that the most influential psychosocial risk factors were organizational culture, health and well-being, and job satisfaction and commitment. In conclusion, the research identified that employees face problems such as lack of support from management, excessive workload, and limited opportunities for professional development, which affects their performance and well-being.

Keywords: Psychosocial risks, dysfunctional behaviors, presenteeism.

JEL classification: M10, M12

Introducción

Las condiciones de vida y el mundo del trabajo han sufrido cambios significativos a lo largo del tiempo, entre ellos, los cambios socioeconómicos (aumento de la incertidumbre, la inestabilidad profesional, la reestructuración corporativa, el aumento de la carga de trabajo y el ritmo de trabajo) están asociados con mayores riesgos psicosociales, además hay una creciente falta de límites entre el trabajo y el ocio y una mayor dificultad para equilibrar la vida personal, familiar y profesional (Order of Portuguese Psychologists, 2021). Por tanto, los riesgos psicosociales han sido reconocidos como un problema de salud pública y uno de los mayores desafíos en materia de seguridad y salud en el trabajo (European Agency for Safety and Health at Work [EU-OSHA], 2021). Por un lado, los factores de riesgo psicosociales relacionados con el trabajo incluyen todos los aspectos del desempeño laboral, la organización y gestión del trabajo y el contexto social y ambiental que pueden provocar daños físicos, sociales o psicológicos (Caridade et al., 2022).

Además, investigaciones muestran que el trabajo remoto puede entrañar algunos desafíos y exigencias, a saber, que implica estar más expuestos a ciertos riesgos específicos, como aislamiento, dificultades para separar el trabajo de las tareas domésticas, mayor riesgo de conflictos y violencia doméstica, así como la existencia de otros riesgos psicosociales (por ejemplo, mayor inestabilidad laboral y preocupaciones financieras) para la salud mental de las personas, haciéndolas más vulnerables al desarrollo de problemas de ansiedad y depresión (Wilson et al., 2020). Por lo tanto, esto puede tener profundas implicaciones para la organización del trabajo provocando algunos desafíos y exigencias (Rigotti et al., 2021).

Por un lado, la investigación centrada en los factores de riesgos psicosociales es escasa, ya que los pocos estudios existentes se centran en la salud de los colaboradores, por ejemplo, adultos activos, es decir, la población general, los profesionales de COVID-19 involucrados o los profesionales afectados por COVID-19, incluidos los psicólogos (Gaspar et al., 2021). Por lo tanto, no se conocen estudios sobre los factores de riesgos psicosociales en el contexto de una empresa distribuidora, por lo que este estudio se considera innovador en esta perspectiva.

Igualmente, los factores de riesgos psicosociales son desafíos mayores relacionados a la salud y seguridad en el trabajo, como lo demuestran las demandas mentales y sociales que ciertos factores psicosociales (por ejemplo, organización del trabajo, horas de trabajo, relaciones sociales, contenido del trabajo y carga de trabajo) imponen a los trabajadores (van der Molen, 2020). Por lo tanto, los aspectos psicológicos y sociales del trabajo son factores que

tienen un papel decisivo en el lugar de trabajo y un impacto considerable y creciente en la salud y el bienestar de los trabajadores (Suárez, 2020).

La problemática local de los factores de riesgo psicosocial en las empresas distribuidoras ferreteras radica en la naturaleza exigente del trabajo que realizan sus colaboradores. Estos establecimientos comerciales, dedicados a la venta de materiales y herramientas de construcción, exponen a su personal a diversas condiciones que pueden afectar su salud física y mental

Entre las principales causas se encuentran la excesiva carga de trabajo, los plazos ajustados, la falta de recursos y el desequilibrio entre la vida laboral y personal. Estas condiciones pueden desencadenar altos niveles de estrés, ansiedad, agotamiento y problemas de salud física, lo que a su vez repercute en la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el rendimiento de los colaboradores. Asimismo, factores relacionados con la cultura organizativa, como la falta de apoyo de la dirección, la comunicación deficiente y las limitadas oportunidades de desarrollo profesional, pueden contribuir a un ambiente laboral tenso y desmotivador, lo que incrementa el riesgo de comportamientos disfuncionales, conflictos interpersonales y problemas de retención de talento. Por lo tanto, la identificación y abordaje de los factores de riesgo psicosocial en las empresas distribuidoras ferreteras es fundamental para salvaguardar el bienestar y la productividad de su fuerza laboral, evitando así las consecuencias negativas que estos pueden tener tanto para los colaboradores como para la organización en su conjunto.

Si bien existen estudios que abordan los factores de riesgo psicosocial en diversos sectores económicos, se evidencia una escasez de investigaciones enfocadas específicamente en el contexto de las empresas distribuidoras ferreteras. Esta brecha de conocimiento limita la comprensión de las condiciones laborales particulares y los desafíos psicosociales que enfrentan los colaboradores de este rubro, dificultando el desarrollo de estrategias efectivas para su abordaje. Por lo tanto, la presente investigación busca llenar este vacío y contribuir al conocimiento en un área poco explorada.

El sector ferretero juega un papel fundamental en la cadena de suministro de materiales para la construcción y remodelación, siendo un pilar clave para el desarrollo de infraestructura y vivienda en el país. Además, estas empresas albergan una cantidad significativa de colaboradores, quienes se encuentran expuestos a diversos riesgos psicosociales debido a la

naturaleza exigente de su trabajo. Por lo tanto, investigar y abordar estos factores de riesgo es crucial para salvaguardar el bienestar y la productividad de esta importante fuerza laboral.

El análisis de los resultados permitirá identificar las dimensiones de riesgo psicosocial que más afectan a los colaboradores de estas empresas, evaluando si las condiciones laborales son adecuadas. Asimismo, desde un aporte práctico, la investigación brindará información confiable para plantear en un futuro acciones de mejora.

Por lo tanto, en la investigación la formulación del problema fue ¿Cuál es el nivel de los factores de riesgos psicosociales en colaboradores de una empresa distribuidora ferretera, 2023? Para ello, el objetivo general fue: Identificar el nivel de los factores de riesgos psicosociales más predominantes en colaboradores de una Empresa Distribuidora, 2023; así mismo, entre los objetivos específicos se tiene: analizar el factor cultura organizativa, analizar el factor salud y bienestar, analizar el factor comportamientos disfuncionales, analizar el factor satisfacción y compromiso laboral, analizar el factor demandas laborales, analizar el factor inseguridad laboral y analizar el factor presentismo en colaboradores de una empresa distribuidora ferretera, 2023.

Revisión de literatura

En cuanto a los antecedentes, Muñoz et al. (2023) examinaron los factores de riesgo psicosocial en los colaboradores de Smelter SA. Se encontró que los colaboradores estaban expuestos a una carga de trabajo excesivamente pesada y exigente, generando estrés, agotamiento y otros problemas de salud mental. En esa misma línea, Wijn & van der Doef (2022) analizaron los factores de riesgo psicosocial en los departamentos de emergencia. Los resultados señalaron factores psicosociales como la falta de apoyo de la alta dirección, recursos limitados (tiempo y presupuesto), estrés, agotamiento, demandas de tiempo de trabajo, situaciones de agresión/conflicto, falta de oportunidades laborales y demandas emocionales. Por su lado, Caridade et al. (2022) estudiaron los factores de riesgo psicosocial entre los trabajadores portugueses. Los hallazgos indicaron factores psicosociales favorables como el buen ambiente de trabajo, la cooperación entre colegas, el sentido de comunidad, el significado del trabajo, la transparencia de objetivos y responsabilidades, y la posibilidad de aprender y desarrollar nuevas habilidades. Por otro lado, se identificaron las demandas laborales (bienestar emocional y cognitiva) como los únicos factores de riesgo psicosocial graves.

A su vez, Quiñonez et al. (2022) estudiaron los factores de riesgo psicosocial en colaboradores colombianos. Los resultados mencionaron problemas en el personal

administrativo con el reconocimiento, falta de oportunidades, claridad de roles, recompensas, oportunidades para desarrollar habilidades, estrés y compensación, así como problemas con la influencia del trabajo en el entorno laboral debido a comentarios insinuantes entre compañeros. En cuanto Van den Berge (2021) analizó los factores de riesgo físicos y psicosociales relacionados con el trabajo en trabajadores holandeses. Se encontró que la baja discreción de habilidades, que implica la creatividad, variedad y habilidades requeridas en el trabajo, fue el factor psicosocial más reportado (42%). Además, Llanos & Caicedo (2021) analizaron los factores de riesgo psicosociales en el personal de Guayaquil. Los hallazgos señalaron problemas relacionados con los horarios de trabajo, autonomía, molestias físicas, interacción con superiores y ausencia de comentarios constructivos. Por último, Van der Molen et al. (2020) examinaron factores de riesgo psicosocial y se encontró a los siguientes factores de riesgos: desequilibrio esfuerzo-recompensa, la baja justicia organizacional y las altas exigencias laborales con niveles entre el 60% al 90%

Respecto a las bases teóricas, los riesgos psicosociales están asociados a graves implicaciones económicas para todo tipo de empresas, independientemente de su tamaño y sector (Leka & Jain, 2011). Además, los riesgos psicosociales están relacionados con factores que interactúan entre sí, entre estos factores se encuentran las condiciones ambientales y organizativas, como el contexto laboral y la organización y gestión del trabajo, así como las competencias y necesidades de los trabajadores (Roussos, 2023). Asimismo, los riesgos psicosociales están relacionados con los desequilibrios en el ámbito psicosocial y se refieren a aquellas interacciones que resultan tener una influencia peligrosa sobre la salud de los empleados a través de sus percepciones y experiencias, en pocas palabras, el término "riesgos psicosociales" se ha definido en relación con la interacción entre factores psicológicos y sociales (Slic, 2012). Igualmente, los riesgos psicosociales son aspectos de la planificación, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que pueden causar daños psicológicos, sociales o físicos (Cox & Griffiths, 2003). Por lo tanto, los riesgos psicosociales son las condiciones del individuo, tanto de su entorno laboral y de su entorno no laboral (Osorio & Cárdenas, 2017).

Por un lado, respecto al modelo teórico de Roussos (2023) acerca de los factores psicosociales clasifica estos factores en siete dimensiones: cultura organizativa, salud y bienestar, comportamientos disfuncionales, satisfacción y compromiso en el trabajo, exigencias laborales, inseguridad laboral y presentismo. Además, señala que estos factores pueden tener un efecto positivo o negativo en la salud y el bienestar del personal de trabajo.

Respecto a la cultura organizativa, comúnmente representa las actividades rutinarias que tienen lugar en una organización (Lundy & Cowling, 1996). Más específicamente, se refiere al conjunto compartido de valores y comportamientos dentro de una organización (Deshpande & Webster, 1989). También se utiliza para describir el conjunto de supuestos y comportamientos que han adoptado los empleados dentro de una organización (Martins & Terblanche, 2003).

En relación a salud y bienestar, comprende el bienestar físico, mental y social y no simplemente la ausencia de dolencias o enfermedades (World Health Organization, 1946). En particular, la salud y el bienestar comprenden no sólo estados físicos y condiciones físicas crónicas (es decir, enfermedades y su ausencia), sino también estados psicosociales y condiciones psicológicas duraderas (Sonntag et al., 2023). Por lo tanto, las personas pueden experimentar cambios significativos en su salud y bienestar a lo largo de su vida (Lesener et al., 2019).

Referente a el comportamiento disfuncional en el lugar de trabajo, este refleja el comportamiento que viola notablemente las normas aceptadas en el lugar de trabajo, que a su vez puede ser destructivo para el rendimiento general de la organización (Ramzy et al., 2018). Además, Balthazard et al. (2006), el comportamiento disfuncional se refiere al comportamiento desviado que afecta negativamente a los empleados, proveedores y clientes, lo que se refleja en el rendimiento general de la organización. En consecuencia, el comportamiento disfuncional en el lugar de trabajo se considera un problema grave que debe requerir tanto la concienciación de la dirección, como la aplicación de los procedimientos adecuados para hacer frente a tales fuentes de disfunción; de lo contrario, se reflejará negativamente en el rendimiento general de la organización (MacKenzie et al., 2015).

Por un lado, respecto a la satisfacción y compromiso en el trabajo, la satisfacción se define como un estado emocional positivo o placentero resultante de la evaluación del trabajo y de las experiencias adquiridas en el trabajo (Makin et al., 2000). De hecho, el desarrollo de los empleados y las contribuciones organizacionales pueden traducirse en una mayor satisfacción del personal y, por lo tanto, en un compromiso organizacional (Jaskeviciute et al., 2021). Por lo tanto, la satisfacción laboral también está relacionada con el compromiso (Chordiya et al., 2017).

En relación a las demandas laborales, Amirah et al. (2020) señala que, aunque la carga de trabajo y el nivel de estrés sean comunes debido a los plazos y las demandas laborales, esto

se compensa con el apoyo social de los compañeros. De hecho, la confianza colectiva aumenta una atmósfera de colaboración y la dependencia de los compañeros de trabajo cuando surgen demandas laborales (Bunjak et al., 2023). Además, la confianza permite una mayor flexibilidad a la hora de gestionar las demandas laborales porque da una sensación de seguridad y reduce la necesidad de monitorear a la otra parte (Patel et al., 2017).

Respecto a la inseguridad laboral es una experiencia perceptiva subjetiva y las percepciones surgen en gran medida del entorno laboral de los empleados (Qureshi & Khan, 2016). Además, la inseguridad laboral se considera un factor estresante común que tiene consecuencias desfavorables para los empleados (Cheng et al., 2005). Mientras que, Vander Elst et al. (2016) describieron la inseguridad laboral como una experiencia subjetiva al sentir el riesgo de una potencial pérdida del empleo.

Por último, el presentismo se refiere a la asistencia al trabajo estando enfermo (Johs, 2010). Además, el entusiasmo en torno a este tema se ha visto alimentado por las afirmaciones de que trabajar estando enfermo provoca una pérdida de productividad (Collins et al., 2005) y por la idea de que gestionar el presentismo de forma eficaz podría ser una fuente clara de ventaja competitiva (Hemp, 2004).

Materiales y métodos

En la investigación propuesta se empleó un enfoque cuantitativo para analizar y medir los componentes del estudio mediante la recopilación de datos y el análisis estadístico, esta técnica se basa en la recogida de datos y el cálculo numérico (Hernández et al., 2014). Así mismo el nivel de la investigación es descriptivo, porque se reunió información cuantificable para poder usarse a través estadísticas para analizar el objeto de estudio. Asimismo, el diseño del estudio es no experimental, porque los fenómenos o eventos se observaron en su entorno natural y luego se analizaron, así mismo es transversal porque se recopiló información en un tiempo determinado en base a una muestra o subconjunto determinado (Hernández et al., 2014).

Para este estudio, se consideró como población a todos los colaboradores de la única distribuidora ferretera de este tipo en la región, con un mínimo de 3 meses laborando en la empresa, contabilizando un total de 112 personas. Dado que se trató de la única organización con estas características en el área, se optó por una muestra censal, por lo que el estudio se realizó con la totalidad de la población antes descrita. Cabe señalar que, no hubo muestreo

En cuanto a los criterios de inclusión y exclusión, se establecieron los siguientes: se incluyó a todos los colaboradores que se encontraban activamente laborando en la empresa al

momento de la recolección de datos, independientemente de su cargo, área o modalidad de contrato. Por otro lado, se excluyó a aquellos colaboradores que se encontraban de vacaciones, con licencia médica o que llevaban menos de 3 meses trabajando en la organización, ya que se consideró que este tiempo era necesario para que tuviesen una adecuada percepción del ambiente laboral y los procesos organizacionales.

En relación a la técnica se tiene a la encuesta, cuyo instrumento es el cuestionario desarrollado por Roussos (2023), quien señaló que los factores psicosociales clasifican en siete dimensiones: cultura organizacional (1 a 14), salud y bienestar (15 a 28), comportamientos disfuncionales (29 a 37), satisfacción y compromiso en el trabajo (38 a 50), demandas laborales (51 a 58), inseguridad laboral (59 a 65) y presentismo (66 a 68). Además, este cuestionario se diseñó con una escala Likert de 5 puntos (1 =Totalmente en desacuerdo, 5 =totalmente de acuerdo).

Para la recopilación de datos, se diseñó un cuestionario en la plataforma Google Forms. Posteriormente, se realizó una visita a las instalaciones de la distribuidora ferretera, donde se localizó al personal que cumplía con los criterios de inclusión (más de 3 meses laborando en la empresa). Se les proporcionó un código QR que les permitía acceder al cuestionario directamente desde sus dispositivos móviles y responderlo en sus puestos de trabajo. Los encuestados iniciales compartieron el código QR con sus demás compañeros que también calificaban para el estudio. El proceso de recolección de datos se extendió durante un periodo aproximado de dos semanas hasta completar todas las respuestas requeridas.

Finalmente, para el procesamiento, los datos se recuperaron en formato de hoja de cálculo Excel desde Google Drive. Posteriormente, se importaron a la aplicación estadística IBM SPSS Statistics v.25, donde se realizaron análisis descriptivos como la obtención de frecuencias, porcentajes, moda y construcción de tablas de contingencia. Estos análisis estadísticos descriptivos permitieron caracterizar los niveles de los factores de riesgo psicosocial en los colaboradores, de acuerdo con los objetivos planteados en el estudio.

Resultados y discusión

Objetivo general: Identificar el nivel de los factores de riesgos psicosociales más predominantes en colaboradores de una empresa Distribuidora Ferretera, 2023.

Tabla 1

Análisis descriptivo de los factores de riesgos psicosociales en colaboradores

Factores	Frecuencia	Porcentaje
Cultura organizacional	40	35.7%
Salud y bienestar	10	8.9%
Comportamientos disfuncionales	12	10.7%
Satisfacción y compromiso en el trabajo	20	17.9%
Demandas laborales	8	7.1%
Inseguridad laboral	10	8.9%
Presentismo	12	10.7%
Total	112	100%

Nota. Extraído de Excel según base de datos

El factor más frecuente es la cultura organizacional, que representa el 35.7% de los casos. Esto sugiere que las normas, valores, creencias y prácticas de la organización juegan un papel crucial en la variable de interés. La satisfacción y compromiso en el trabajo es el segundo factor más común, abarcando el 17.9%. Esto indica que el grado en que los empleados se sienten a gusto y comprometidos con su trabajo es un aspecto importante.

Los comportamientos disfuncionales y el presentismo empatan en el tercer lugar, cada uno con un 10.7% de los casos. Los comportamientos disfuncionales podrían referirse a conductas contraproducentes o poco éticas en el lugar de trabajo, mientras que el presentismo implica que los empleados están físicamente presentes pero no son plenamente productivos, quizás debido a problemas de salud o distracciones.

La salud y bienestar, así como la inseguridad laboral, representan cada una el 8.9% de los casos. Esto sugiere que tanto el estado físico y mental de los empleados como la percepción de estabilidad en sus puestos de trabajo son factores relevantes. Por último, las demandas laborales constituyen el 7.1% de los casos, lo que indica que las exigencias y presiones del trabajo en sí mismo también influyen en la variable estudiada, aunque en menor medida que los otros factores.

Esta información indica que una carga de trabajo excesiva, pesada y exigente genera estrés y agotamiento (Muñoz et al., 2023), además la falta de apoyo limitado de la alta dirección y los recursos disminuye el compromiso laboral (Wijn & van der Doef, 2022), igualmente los problemas relacionados con molestias físicas repercuten negativamente en el bienestar y estabilidad emocional del personal, lo que se refleja en su rendimiento (Llanos & Caicedo, 2021). Por un lado, los riesgos psicosociales están relacionados con factores que interactúan entre sí, entre estos factores se encuentran las condiciones ambientales y organizativas, como el contexto laboral y la organización y gestión del trabajo, así como las competencias y necesidades de los trabajadores (Roussos, 2023). Igualmente, los riesgos psicosociales se refieren a aquellos aspectos del diseño del trabajo, la organización y la gestión del trabajo, y sus contextos sociales y ambientales, que tienen el potencial de causar daños psicológicos, sociales o físicos (Cox & Griffiths, 2003). Del mismo modo, los riesgos psicosociales abarcan aspectos del diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como sus contextos sociales y ambientales, con potencial para infligir daños psicológicos, sociales o físicos, reduciendo así el rendimiento del personal en sus trabajos.

Objetivo específico 1: Analizar el factor cultura organizativa en colaboradores de una empresa distribuidora ferretera, 2023.

Tabla 2

Niveles de cultura organizativa

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	42	37,5
Nivel medio	40	35,7
Nivel alto	30	26,8
Total	112	100,0

Nota. Extraído de SPSS según base de datos

Tabla 3

Análisis descriptivo de cultura organizativa

Dimensión	Moda por ítem	N° Ítem		1	2	3	4	5
Cultura organizativa	4	1	Mi empresa no aprecia los esfuerzos que hago.	3%	2%	8%	68%	20%
	4	2	Mi empleador no me trata justamente.	2%	2%	13%	64%	19%
	4	3	En general, siento que existe una comunicación abierta y de confianza entre la dirección y los empleados.	2%	4%	16%	63%	16%
	4	4	No puedo contar con el apoyo de mi supervisor.	4%	1%	22%	60%	13%
	4	5	Incluso si yo fuera el mejor empleado en el trabajo, mi empresa no lo reconocería.	3%	0%	15%	66%	16%

4	6	Mi supervisor me ayuda y me orienta cuando enfrento problemas en el trabajo.	2%	1%	11%	71%	16%
4	7	Creo que mi supervisor no es consciente de los problemas que enfrento en el trabajo.	1%	1%	9%	71%	19%
4	8	Si no fuera por algunas personas concretas en el trabajo, disfrutaría más de mi trabajo.	1%	2%	11%	65%	21%
4	9	El ambiente laboral en la empresa para la que trabajo es a veces hostil.	1%	1%	13%	69%	17%
4	10	Mi supervisor y la gerencia no me mantienen informado sobre lo que sucede en el trabajo.	2%	2%	16%	63%	18%
4	11	La organización para la que trabajo se preocupa más por las ganancias que puedo generar que por mí.	2%	2%	14%	67%	15%
4	12	Los objetivos y la visión de la organización para la que trabajo no están completamente aclarados.	1%	3%	12%	71%	14%
4	13	Mi función y responsabilidades en el trabajo no han sido completamente aclaradas.	1%	4%	9%	71%	15%
4	14	En el trabajo, a menudo me hacen sentir mal por las cosas que hago o digo.	1%	2%	15%	71%	12%

Nota. Extraído de Excel según base de datos

De acuerdo con los resultados del primer objetivo, la moda alcanza un valor de 4 por lo que se encuentra “de acuerdo”, además se obtuvo un nivel bajo (37.5%) en la cultura organizativa, en donde la falta de un mecanismo estructurado de retroalimentación que permita a los colaboradores expresar sus preocupaciones y buscar orientación, ha generado que los supervisores permanezcan desinformados sobre las dificultades que experimentan los miembros de su equipo en el desempeño de sus funciones. Además, la colaboración en equipo ha dado lugar a que los colaboradores sientan que la influencia positiva de determinadas personas les ha ayudado a su capacidad para apreciar y disfrutar plenamente de su entorno de trabajo. Igualmente, los colaboradores se han sentido inseguros sobre la dirección general de la empresa, lo que ha provocado confusión y una sensación de desconexión ya que la dirección no ha comunicado eficazmente los objetivos y la visión de la organización. Asimismo, la ausencia de comentarios constructivos o el apoyo de compañeros y superiores, ha generado que la fuerza laboral perciba que constantemente se les hace sentir inadecuados, lo que genera una sensación de negatividad e insatisfacción en su entorno laboral. Por último, la sobrecarga de obligaciones de los supervisores ha restringido su disponibilidad para prestar ayuda especializada al personal. A pesar de esto, la claridad en las funciones, la amplia experiencia y

conocimientos de los supervisores, ha contribuido a que algunos colaboradores sientan que se les ha ofrecido ayuda y consejos valiosos, haciendo que se sientan más apoyados y confiados a la hora de afrontar los retos en el trabajo.

La evidencia presentada demuestra que existen factores favorables a la salud como la cooperación entre colegas, el significado del trabajo y la transparencia de objetivos (Caridade et al., 2022), además la claridad de los roles (Quiñonez et al., 2022), como la ausencia de comentarios constructivos influye en el trabajo y genera insatisfacción (Llanos & Caicedo, 2021). Por un lado, la cultura organizativa es el conjunto de supuestos y comportamientos que han adoptado los empleados dentro de una organización (Martins & Terblanche, 2003). De hecho, el desarrollo de los empleados y las contribuciones organizacionales pueden traducirse en una mayor satisfacción del personal (Jaskeviciute et al., 2021). De tal modo, la cultura organizativa es el conjunto compartido de creencias y comportamientos dentro de una empresa, que influye en factores como el trabajo en equipo, la importancia del trabajo y la claridad de la comunicación, que, cuando son positivos, pueden aumentar la satisfacción de los colaboradores y la armonía general en el lugar de trabajo.

Objetivo específico 2: Analizar el factor salud y bienestar en colaboradores de una empresa distribuidora ferretera, 2023.

Tabla 4

Niveles de salud y bienestar

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	38	33,9
Nivel medio	49	43,8
Nivel alto	25	22,3
Total	112	100,0

Nota. Extraído de SPSS según base de datos

Tabla 5

Análisis descriptivo de salud y bienestar

Dimensión	Moda por ítem	Nº	Ítem	1	2	3	4	5
Salud y bienestar	4	15	A menudo tengo dolores de cabeza.	2%	3%	18%	66%	12%
	4	16	A menudo experimento dolores musculares.	2%	0%	13%	70%	15%
	4	17	A menudo tomo analgésicos.	0%	1%	13%	74%	13%
	4	18	A menudo siento que voy a colapsar.	1%	4%	6%	71%	18%
	4	19	A veces tengo una sensación repentina de entumecimiento y hormigueo.	2%	2%	4%	75%	18%
	4	20	A menudo me siento físicamente agotado.	2%	4%	9%	74%	11%

4	21	A menudo experimento dificultad para respirar.	2%	3%	16%	71%	9%
4	22	A menudo mi corazón late tan rápido que no puedo calmarme.	1%	2%	10%	71%	16%
4	23	Frecuentemente tengo desmayos o tengo ganas de hacerlo.	1%	2%	11%	66%	21%
4	24	A veces tengo miedo sin motivo.	1%	3%	19%	63%	14%
4	25	Últimamente he tenido problemas para dormir.	3%	2%	22%	60%	13%
4	26	A veces siento que me tiemblan los brazos y las piernas.	3%	2%	14%	66%	15%
4	27	Me cuesta relajarme.	3%	1%	10%	68%	19%
4	28	Últimamente me emociono más que en el pasado.	2%	1%	12%	69%	17%

Nota. Extraído de Excel según base de datos

Tomando como base los resultados del segundo objetivo, la moda alcanza un valor de 4 por lo que se encuentra “de acuerdo”, además se obtuvo un nivel medio (43.8%) en la salud y bienestar, ya que los puestos de trabajo están mal diseñados y los asientos incómodos, han provocado malas posturas y una circulación restringida, lo que se traduce en molestias físicas como dolores musculares, entumecimientos y hormigueos ocasionales en las extremidades, lo que se refleja en su rendimiento e insatisfacción. Del mismo modo, la iluminación deficiente en el lugar de trabajo, han forzado la vista del personal provocando molestias y dolores de cabeza, especialmente durante periodos prolongados de trabajo. Igualmente, el alto grado de estrés y la ansiedad que se presenta en el lugar de trabajo ha provocado una sensación de cansancio físico entre la fuerza laboral, lo que dificulta su relajación y compromiso laboral debido a las exigencias laborales.

Los datos recopilados revelan que las molestias físicas repercuten en el bienestar del personal (Llanos & Caicedo, 2021), además, el estrés como el agotamiento disminuyen el compromiso laboral (Wijn & van der Doef, 2022), y las altas exigencias laborales generan mayor riesgo de estrés (van der Molen et al., 2020). En particular, la salud y el bienestar comprenden no sólo estados físicos y condiciones físicas crónicas (es decir, enfermedades y su ausencia), sino también estados psicosociales y condiciones psicológicas duraderas (Sonntag et al., 2023). De hecho, las personas pueden experimentar cambios significativos en su salud y bienestar a lo largo de su vida (Lesener et al., 2019). Por lo tanto, la salud y bienestar en el trabajo abarcan no sólo la salud física, como el tratamiento de las molestias físicas, las enfermedades y su ausencia, sino también el bienestar psicológico, como la gestión del estrés, el agotamiento y el mantenimiento del compromiso laboral.

Objetivo específico 3: Analizar el factor comportamientos disfuncionales en colaboradores de una empresa distribuidora ferretera, 2023.

Tabla 6

Niveles de comportamientos disfuncionales

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	39	34,8
Nivel medio	45	40,2
Nivel alto	28	25,0
Total	112	100,0

Nota. Extraído de SPSS según base de datos

Tabla 7

Análisis descriptivo de comportamientos disfuncionales

Dimensión	Moda por ítem	Nº	Ítem	1	2	3	4	5
Comportamientos disfuncionales	4	29	He tenido problemas en el trabajo como resultado del abuso del alcohol.	2%	3%	12%	61%	23%
	4	30	A veces consumo drogas o alcohol antes y/o durante las horas de trabajo.	1%	2%	11%	66%	21%
	4	31	Me siento culpable por la cantidad de alcohol que consumo.	4%	1%	13%	66%	17%
	4	32	Tomo alcohol para conciliar el sueño.	1%	1%	13%	71%	15%
	4	33	Mi uso de sustancias está afectando mi desempeño laboral.	3%	2%	12%	65%	19%
	4	34	A menudo me convierto en blanco de comentarios sugerentes en el trabajo.	3%	2%	11%	73%	12%
	4	35	Me han amenazado con agresión física en el trabajo.	2%	3%	18%	63%	15%
	4	36	No puedo conciliar el sueño si no tomo pastillas para dormir.	1%	4%	21%	63%	11%
	4	37	He sido acosada sexualmente en el trabajo.	1%	1%	13%	67%	18%

Nota. Extraído de Excel según base de datos

Los resultados del tercer objetivo, la moda alcanza un valor de 4 por lo que se encuentra “de acuerdo”, además la dimensión alcanzó un nivel medio (40.2%) en los comportamientos disfuncionales, en donde los problemas personales, como las dificultades en las relaciones, el estrés económico y las exigencias laborales han generado que el personal busque consuelo en el consumo de pastillas, afectando inadvertidamente a su capacidad para sobresalir en sus funciones profesionales provocándoles estar inactivo físicamente. Además, en el lugar de

trabajo no existen directrices establecidas sobre el comportamiento adecuado, por lo tanto, los colaboradores han experimentado un ambiente hostil el cual fomenta comentarios insinuantes. En general, estos problemas requieren una respuesta rápida tanto para la seguridad de los colaboradores como para la integridad y el buen funcionamiento del lugar de trabajo.

Esta información indica que la coexistencia de múltiples tipos de factores de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo se asocia con mayores probabilidades de estar físicamente inactivo (Berge, 2021), igualmente, otros factores psicosociales que afectaron el trabajo del personal son las altas exigencias laborales (van der Molen et al., 2020), así como, los comentarios insinuantes hacia otros compañeros los cuales influyen en el trabajo (Quiñonez et al., 2022). Por un lado, el comportamiento disfuncional se refiere al comportamiento desviado que afecta negativamente a los empleados, proveedores y clientes, lo que se refleja en el rendimiento general de la organización (Balthazard et al., 2006). En consecuencia, el comportamiento disfuncional en el lugar de trabajo se considera un problema grave que debe requerir tanto la concienciación de la dirección, como la aplicación de los procedimientos adecuados para hacer frente a tales fuentes de disfunción; de lo contrario, se reflejará negativamente en el rendimiento general de la organización (MacKenzie et al., 2015). En este sentido, el comportamiento disfuncional se refiere a acciones y conductas dentro de una organización que se desvían de las normas establecidas y afectan negativamente al personal y al rendimiento general de la organización. Esto incluye comportamientos como comentarios insinuantes y demandas de trabajo excesivas que pueden crear problemas importantes en el lugar de trabajo.

Objetivo específico 4: Analizar el factor satisfacción y compromiso laboral en colaboradores de una empresa distribuidora ferretera, 2023.

Tabla 8

Niveles de satisfacción y compromiso laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	45	40,2
Nivel medio	44	39,3
Nivel alto	23	20,5
Total	112	100,0

Nota. Extraído de SPSS según base de datos

Tabla 9
Análisis descriptivo de satisfacción y compromiso laboral

Dimensión	Moda por ítem	N°	Ítem	1	2	3	4	5
Satisfacción y compromiso laboral	4	38	No disfruto de mi trabajo.	1%	1%	15%	68%	15%
	4	39	Estoy orgulloso del trabajo que hago.	0%	6%	10%	67%	17%
	4	40	No obtengo ninguna satisfacción de mi trabajo.	2%	4%	13%	66%	15%
	4	41	Mi trabajo es realmente una tensión para mí.	2%	5%	7%	73%	13%
	4	42	El tema de mi trabajo no requiere creatividad.	2%	4%	13%	71%	11%
	4	43	Permanezco en este trabajo sólo por razones económicas.	3%	2%	12%	65%	19%
	4	44	Me siento desapegado de mi trabajo.	0%	6%	10%	67%	17%
	4	45	Cuando me levanto por la mañana tengo ganas de ir a trabajar.	2%	4%	13%	66%	15%
	4	46	En realidad, no me importa mucho lo que pasa en el trabajo.	2%	5%	7%	73%	13%
	4	47	Lamento mi decisión de seguir esta carrera profesional.	2%	4%	13%	71%	11%
4	48	No soy ambicioso con respecto a mi trabajo actual.	3%	2%	4%	71%	21%	
4	49	A menudo siento que estoy haciendo mi trabajo mecánicamente, sin preocuparme por los resultados.	2%	2%	5%	68%	23%	
4	50	Puedo tomar decisiones relativas a mi trabajo.	2%	4%	14%	62%	19%	

Nota. Extraído de Excel según base de datos

En relación con el cuarto objetivo, de acuerdo con lo mencionado por los encuestados, la moda alcanza un valor de 4 por lo que se encuentra “de acuerdo”, además se obtuvo un nivel bajo (40.2%) respecto a la satisfacción y compromiso, ya que los colaboradores carecen de motivación, debido a tareas monótonas o poco estimulantes, generándoles dificultades para implicarse plenamente en su trabajo. También, la disponibilidad limitada de oportunidades de trabajo alternativas, en particular las que ofrecen una remuneración similar o mejor, han contribuido a que la fuerza laboral permanezca en su puesto actual únicamente por seguridad económica. Además, falta de compromiso en la toma de decisiones y la falta de alineación entre los objetivos personales y los de la organización ha ocasionado que el personal se sienta

indiferente hacia lo que ocurre en el trabajo. Sin embargo, los pagos adecuados que se presentan en la empresa permiten que los colaboradores vayan a trabajar.

La evidencia presentada demuestra que la falta de oportunidades laborales (Wijn & van der Doef, 2022), las recompensas y la compensación (Quiñonez et al., 2022), y los beneficios económicos adecuados influyen en el trabajo (Muñoz et al., 2023). De hecho, el desarrollo de los empleados y las contribuciones organizacionales pueden traducirse en una mayor satisfacción del personal y, por lo tanto, en un compromiso organizacional (Jaskeviciute et al., 2021). Por lo tanto, la satisfacción laboral también está relacionada con el compromiso (Chordiya et al., 2017). Por consiguiente, la satisfacción en el trabajo, engloba la realización que experimentan los colaboradores en su trabajo, influidos por factores como las oportunidades laborales, la remuneración y los beneficios económicos, en consecuencia, cuando el personal se siente satisfechos con su trabajo, es más probable que se comprometan con su organización y se dediquen a sus funciones.

Objetivo específico 5: Analizar el factor demandas laborales en colaboradores de una empresa distribuidora ferretera, 2023.

Tabla 10

Niveles de las demandas laborales

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	36	32,1
Nivel medio	49	43,8
Nivel alto	27	24,1
Total	112	100,0

Nota. Extraído de SPSS según base de datos

Tabla 11

Análisis descriptivo de las demandas laborales

Dimensión	Moda por ítem	Nº	Ítem	1	2	3	4	5
Demandas laborales	4	51	Debido a mi trabajo, no paso suficiente tiempo con mi familia.	3%	2%	21%	59%	16%
	4	52	Mi trabajo es tan exigente que no me queda tiempo para la vida social.	5%	0%	17%	63%	14%
	4	53	No tengo tiempo libre para mí.	4%	2%	9%	69%	17%
	4	54	Debido a la gran carga de trabajo, a menudo se espera que trabaje horas extras.	2%	1%	4%	71%	21%
	4	55	No encuentro un equilibrio saludable entre mi trabajo y mi tiempo libre.	4%	4%	11%	66%	16%

4	56	A menudo tengo que trabajar a un ritmo rápido para poder completar mi trabajo.	0%	3%	13%	67%	17%
4	57	Mi trabajo está constantemente sujeto a plazos exigentes.	4%	3%	12%	61%	21%
4	58	A menudo siento que tengo que dejarlo todo por mi trabajo.	3%	4%	11%	71%	13%

Nota. Extraído de Excel según base de datos

Los resultados del quinto objetivo, la moda alcanza un valor de 4 por lo que se encuentra “de acuerdo”, además muestran que las exigencias laborales obtuvieron un nivel medio (43.8%), debido a que la organización se enfrenta a calendarios de proyectos ajustados y a una pesada carga de trabajo, exigiendo de esta manera que la fuerza laboral haga horas extras para satisfacer estas demandas. Además, las limitaciones de recursos, como la escasez de personal o el tiempo insuficiente para completar un proyecto, han dado lugar al trabajo extra, ya que no hay recursos suficientes para distribuir la carga de trabajo de forma eficaz dentro del horario laboral habitual, lo que dificulta que pasen tiempo con sus familias y mantengan una vida social activa. Asimismo, estas exigencias han generado una cultura laboral que valora la productividad por encima del equilibrio entre vida laboral y personal. Mientras que, la falta de una buena calidad de vida del personal, se debe a la falta de tiempo libre, así como el estrés que se deriva de ella.

Los datos recopilados revelan que las demandas de tiempo de trabajo (Wijn & van der Doef, 2022) y las altas exigencias laborales (van der Molen et al., 2020) afectan el trabajo del personal, además, el estrés influye en la vida del personal (Quiñonez et al., 2022). Por un lado, aunque la carga de trabajo y el nivel de estrés sean comunes debido a los plazos y las demandas laborales, esto se compensa con el apoyo social de los compañeros (Amirah et al., 2020). De hecho, la confianza colectiva aumenta una atmósfera de colaboración y la dependencia de los compañeros de trabajo cuando surgen demandas laborales (Bunjak et al., 2023). En consecuencia, las demandas laborales, se refieren a los diversos requisitos y presiones que se imponen a los colaboradores en sus funciones profesionales. Estas exigencias pueden abarcar aspectos como los horarios de trabajo, las elevadas cargas de trabajo y las limitaciones de tiempo, que pueden repercutir en el rendimiento y el bienestar del personal.

Objetivo específico 6: Analizar el factor inseguridad laboral en colaboradores de una empresa distribuidora ferretera, 2023.

Tabla 12

Niveles de inseguridad laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	34	30,4
Nivel medio	53	47,3
Nivel alto	25	22,3
Total	112	100,0

Nota. Extraído de SPSS según base de datos

Tabla 13

Análisis descriptivo de inseguridad laboral

Dimensión	Moda por ítem	N°	Ítem	1	2	3	4	5
Inseguridad laboral	4	59	Me preocupa que me despidan.	4%	3%	11%	70%	13%
	4	60	Tengo miedo de perder mi trabajo debido a la crisis financiera.	4%	3%	10%	72%	12%
	4	61	Siento que, en caso de que me despidan, será difícil encontrar otro trabajo.	2%	2%	11%	73%	13%
	4	62	El hecho de que mi trabajo no sea permanente me hace sentir inseguro.	2%	0%	13%	71%	14%
	4	63	Me preocupa que pueda ser sustituido por un empleado mejor cualificado.	0%	1%	18%	70%	12%
	4	64	La posibilidad de un eventual cambio organizacional me hace sentir inseguro.	1%	3%	11%	72%	13%
	4	65	Me preocupa que, debido a cambios organizativos, me transfieran a otro puesto en contra de mi voluntad.	1%	1%	4%	77%	18%

Nota. Extraído de Excel según base de datos

Los datos del sexto objetivo, la moda alcanza un valor de 4 por lo que se encuentra “de acuerdo”, además señalaron que la inseguridad laboral obtuvo un nivel medio (47.3%), ya que el personal cree que sus habilidades actuales no se ajustan a las nuevas exigencias del puesto, lo que ha aumentado su preocupación sobre su capacidad para adaptarse y tener éxito en el nuevo papel, lo que les hace estar preocupados por el traslado a otro puesto en contra de su voluntad. Igualmente, no confían en sus cualificaciones y creen que no cumplen los requisitos para encontrar otros empleos, lo que ha generado preocupación en ellos respecto a su vida y empleabilidad en el mercado laboral. Además, se sienten preocupados y estresados porque no sabrían si podrán permanecer el empleo, lo que pone de relieve el importante impacto que el empleo no permanente tiene en el bienestar emocional de las personas, lo que puede ser malo para su salud.

Esta información indica que la falta de oportunidades laborales (Wijn & van der Doef, 2022; Quiñonez et al., 2022) influyen en la vida de las personas, además, que las demandas laborales (bienestar emocional) se muestran como los únicos factores de riesgo psicosocial graves para la salud (Caridade et al., 2022). Por lo tanto, la inseguridad laboral es una experiencia perceptiva subjetiva y las percepciones surgen en gran medida del entorno laboral de los empleados (Qureshi & Khan, 2016). Además, la inseguridad laboral se considera un factor estresante común que tiene consecuencias desfavorables para los empleados (Cheng et al., 2005). Por lo cual, la inseguridad laboral, es la sensación o percepción de incertidumbre sobre la estabilidad y continuidad del propio empleo. En ella influyen factores como la disponibilidad de oportunidades laborales y está asociada a problemas de bienestar emocional, y se considera una fuente común de estrés que puede tener efectos negativos en el bienestar de los empleados y en sus experiencias laborales en general.

Objetivo específico 7: Analizar el factor presentismo en colaboradores de una empresa distribuidora ferretera, 2023.

Tabla 14
Niveles de presentismo

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	40	35,7
Nivel medio	46	41,1
Nivel alto	26	23,2
Total	112	100,0

Nota. Extraído de SPSS según base de datos

Tabla 15
Análisis descriptivo de presentismo

Dimensión	Moda por ítem	Nº	Ítem	1	2	3	4	5
Presentismo	4	66	A veces no puedo trabajar a pesar de lo mucho que lo intento.	2%	2%	13%	64%	20%
	4	67	Hay momentos en los que no puedo lograr nada en el trabajo porque no me siento bien.	2%	2%	13%	70%	13%
	4	68	Generalmente, cuando me preocupa algo que no está relacionado con mis deberes laborales, no puedo trabajar.	4%	2%	19%	62%	13%

Nota. Extraído de Excel según base de datos

Finalmente, en los resultados del séptimo objetivo, la moda alcanza un valor de 4 por lo que se encuentra “de acuerdo”, además se obtuvo un nivel medio (41.1%) respecto al nivel del presentismo, ya que las exigencias laborales, emocionales y psicológicas, como la carga de trabajo, la ansiedad, la concentración o la depresión han hecho que el personal este físicamente

presente en el trabajo, pero no siempre trabajan de manera efectiva, dando lugar a una disminución de la productividad y a la incapacidad de abordar eficazmente las responsabilidades laborales. Además, las distracciones en el trabajo, como compañeros ruidosos o interrupciones frecuentes, han obstaculizado la concentración y la productividad, dificultando la realización del trabajo.

Estos hallazgos señalan factores psicosociales como las altas exigencias laborales afectan el trabajo del personal (van der Molen et al., 2020) lo que a su vez se asocia con mayores probabilidades de estar físicamente inactivo (Berge, 2021), además, una carga de trabajo excesivamente pesada y exigente da lugar a una disminución de la productividad (Muñoz et al., 2023). Por un lado, la idea de que gestionar el presentismo de forma eficaz podría ser una fuente clara de ventaja competitiva (Hemp, 2004). Además, el entusiasmo en torno a este tema se ha visto alimentado por las afirmaciones de que trabajar estando enfermo provoca una pérdida de productividad (Collins et al., 2005). En consecuencia, el presentismo, implica que los colaboradores asisten al trabajo a pesar de tener problemas de salud u otras preocupaciones, lo que puede estar motivado por unas exigencias laborales elevadas y una gran carga de trabajo. Esto puede dar lugar a una disminución de la productividad, ya que la fuerza laboral puede no estar rindiendo al máximo debido a sus condiciones físicas o emocionales

Conclusiones

En relación al objetivo general, se concluye que los factores de riesgo psicosocial más predominantes en los colaboradores de la empresa distribuidora ferretera son la cultura organizacional (35.7%), la satisfacción y compromiso en el trabajo (17.9%), y los comportamientos disfuncionales junto con el presentismo (10.7% cada uno). Esto indica que los aspectos relacionados con las prácticas organizativas, la realización personal en el trabajo y las conductas contraproducentes son clave en este contexto laboral.

Respecto al primer objetivo específico, la cultura organizativa presenta un nivel bajo (37.5%) en la empresa distribuidora ferretera. Esto se evidencia en la falta de retroalimentación estructurada, la desinformación de los supervisores sobre las dificultades de sus equipos, la confusión generada por una comunicación ineficaz de los objetivos y la visión organizacional, y la sensación de inadecuación provocada por la ausencia de apoyo y comentarios constructivos.

De acuerdo al segundo objetivo específico, la salud y bienestar de los colaboradores se encuentra en un nivel medio (43.8%). Los puestos de trabajo mal diseñados, la iluminación

deficiente y el alto grado de estrés han provocado molestias físicas como dolores musculares, entumecimientos, dolores de cabeza y cansancio físico, lo que repercute en el rendimiento, la satisfacción y el compromiso laboral de los colaboradores.

Referente al tercer objetivo específico, los comportamientos disfuncionales presentan un nivel medio (40.2%) en la empresa. Problemas personales como dificultades en las relaciones, estrés económico y exigencias laborales han llevado al personal a buscar consuelo en el consumo de sustancias, afectando su capacidad para desempeñarse óptimamente.

Sobre el cuarto objetivo específico, la satisfacción y compromiso laboral se encuentra en un nivel bajo (40.2%). La falta de motivación debido a tareas monótonas, la permanencia en el puesto únicamente por seguridad económica, la indiferencia hacia lo que ocurre en el trabajo y la falta de alineación entre objetivos personales y organizacionales contribuyen a este resultado.

Acerca del quinto objetivo específico, las demandas laborales alcanzan un nivel medio (43.8%). Los calendarios ajustados, la pesada carga de trabajo, las limitaciones de recursos y la cultura laboral centrada en la productividad han generado la necesidad de realizar horas extras, dificultando el equilibrio entre la vida laboral y personal de los colaboradores.

En el sexto objetivo específico, la inseguridad laboral presenta un nivel medio (47.3%). La percepción de que las habilidades actuales no se ajustan a las nuevas exigencias del puesto, la preocupación por la capacidad de adaptación y éxito en un nuevo rol, y la creencia de no cumplir con los requisitos para encontrar otros empleos generan inquietud en los colaboradores respecto a su empleabilidad y estabilidad laboral.

Respecto al séptimo objetivo específico, se concluye que el presentismo muestra un nivel medio (41.1%). Las exigencias laborales, emocionales y psicológicas han provocado que el personal esté físicamente presente pero no siempre trabaje de manera efectiva, Además, las distracciones en el trabajo han obstaculizado su concentración y rendimiento.

Recomendaciones

Desarrollar un programa de intervención basado en el modelo de demandas y recursos laborales (JD-R) para el sector ferretero, que incluya talleres de liderazgo transformacional, sesiones de coaching para fortalecer la resiliencia de los colaboradores y la implementación de un sistema de reconocimiento basado en la retroalimentación de 360 grados, con el fin de mejorar la cultura organizacional, la satisfacción y el compromiso laboral, y prevenir los comportamientos disfuncionales y el presentismo.

Implementar un sistema de retroalimentación estructurada en el sector ferretero, utilizando la técnica del "feed-forward", que se centra en soluciones futuras en lugar de problemas pasados. Además, se recomienda establecer un programa de comunicación interna que utilice canales diversos (boletines, reuniones periódicas, plataformas digitales) para difundir de manera efectiva los objetivos y la visión organizacional, así como reconocer públicamente los logros y contribuciones de los colaboradores.

Aplicar los principios de la ergonomía participativa en el diseño de puestos de trabajo del sector ferretero, involucrando a los colaboradores en la identificación y solución de problemas relacionados con las condiciones ambientales y la disposición del espacio de trabajo. Asimismo, se sugiere implementar un programa de bienestar que incluya técnicas de mindfulness, ejercicios de estiramiento y pausas activas basadas en la metodología "Desk Yoga", para reducir el estrés y mejorar la salud física y mental de los colaboradores.

Establecer un código de conducta basado en los principios de la ética empresarial y la responsabilidad social para el sector ferretero, que defina claramente las expectativas de comportamiento y las consecuencias de las conductas inapropiadas. Además, se recomienda implementar un programa de asistencia al empleado que utilice la técnica de la entrevista motivacional para brindar apoyo personalizado y confidencial a los colaboradores que enfrentan problemas personales y laborales.

Implementar un programa de enriquecimiento del trabajo basado en el modelo de características del puesto de Hackman y Oldham para el sector ferretero, que incluya la rotación de tareas, la ampliación de responsabilidades y la participación en proyectos especiales. Además, se sugiere establecer un plan de desarrollo de carrera que utilice la técnica del "career pathing", para ayudar a los colaboradores a identificar y alcanzar sus metas profesionales dentro de la organización.

Aplicar la metodología Lean Six Sigma para optimizar la gestión de recursos y la planificación del trabajo en el sector ferretero, con el objetivo de reducir los desperdicios, mejorar la eficiencia y minimizar la necesidad de horas extras. Asimismo, se recomienda implementar políticas de trabajo flexible, como horarios escalonados y teletrabajo parcial, basadas en las mejores prácticas de la industria, para promover un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal de los colaboradores.

Desarrollar un programa de capacitación y actualización de habilidades para el sector ferretero, utilizando la metodología de aprendizaje basado en proyectos (ABP), que permita a los colaboradores adquirir conocimientos y destrezas relevantes para su puesto y la industria en general. Además, se sugiere establecer un sistema de gestión del talento que incluya evaluaciones periódicas de desempeño y planes de sucesión, para identificar y desarrollar el potencial de los colaboradores y reducir la inseguridad laboral.

Implementar un programa de gestión del presentismo en el sector ferretero, basado en el modelo de Aronsson y Gustafsson, que incluya la evaluación periódica de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de la salud y el bienestar en el trabajo, y la capacitación de los líderes en técnicas de manejo del estrés y comunicación efectiva. Además, se recomienda establecer políticas de reincorporación laboral gradual para los colaboradores que se ausentan por motivos de salud, con el fin de facilitar su adaptación y reducir el impacto del presentismo en la productividad y el bienestar.

Referencias

- Amirah, N. E., Kusuma, I. & Lunarindiah, G. (2020). The Impact of Job Demands and Job Resources to Work Engagement and Job Stress Mediated by Job Crafting: A Study from Event Organizer's Employees. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(5), 558-566.
http://www.karyailmiah.trisakti.ac.id/uploads/kilmiah/dosen/9581-Article_Text-14431-1-10-20200415.pdf
- Balthazard, P. A., Cooke, R. A. & Potter, R. E. (2006). Dysfunctional culture, dysfunctional organization: Capturing the behavioral norms that form organizational culture and drive performance. *Journal of Managerial Psychology*, 21(8), 709-732.
<https://doi.org/10.1108/02683940610713253>

- Bunjak, A., Černe, M., Nagy, N. & Bruch, H. (2023). Job demands and burnout: The multilevel boundary conditions of collective trust and competitive pressure. *Human relations*, 76(5), 657–688. <https://doi.org/10.1177/00187267211059826>
- Caridade, S., Oliveira, A., Saavedra, R., Ribeiro R., Santos, M., Almeida, I. & Soeiro, C. (2022). Psychosocial risks factors among victim support workers during the COVID-19 pandemic: a study with the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. *BMC Psychology*, 10(114), 1-12. <https://doi.org/10.1186/s40359-022-00825-5>
- Cheng, Y., Chen, C. W., Chen, C. J., & Chiang, T. L. (2005). Job insecurity and its association with health among employees in the Taiwanese general population. *Social Science and Medicine*, 61(1), 41-52. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2004.11.039>
- Chordiya, R., Sabharwal, M. & Doug, G. (2017). Affective organizational commitment and job satisfaction: A cross-national comparative study. *Public Administration*, 95(1), 178–195. <https://doi.org/10.1111/padm.12306>
- Collins, J. J., Baase, C. M., Sharda, C. E., Ozminkowski, R. J., Nicholson, S., Billotti, G. M. et al. (2005). The assessment of chronic health conditions on work performance, absence, and total economic impact for employers. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 47, 547–557. <https://doi.org/10.1097/01.jom.0000166864.58664.29>
- Committee of Senior Labour Inspectors [SLIC]. (2012). *Psychosocial Risks at Work: Background*. <http://www.av.se/slic2012/>
- Cox, T. & Griffiths, A. (2003). Monitoring the changing organization of work: A commentary. *Soz. Und Präventivmedizin*, 47, 354–355. <https://doi.org/10.1007/s00038-003-0028-z>
- de Wijn, A. N. & van der Doef, M. P. (2022). Reducing Psychosocial Risk Factors and Improving Employee Well-Being in Emergency Departments: A Realist Evaluation. *Frontiers in Psychology*, 12, 728390. [10.3389/fpsyg.2021.728390](https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.728390)
- Deshpande, R. & Webster, F.E. (1989). Organizational culture and marketing: defining the research agenda. *Journal of Marketing*, 53(1), 3-15. <https://doi.org/10.2307/1251521>
- EU-OSHA - European Agency for Safety and Health at Work. (2021). *Psychosocial risks and stress at work*. <https://osha.europa.eu/en/themes/psychosocial-risks-andstress>
- Gaspar, T., Paiva, T. & Matos, M. G. (2021). Impact of Covid-19 in global health and psychosocial risks at work. *Journal of occupational and environmental medicine*, 63(7), 581–587. <https://doi.org/10.1097/jom.0000000000002202>

- Hemp, P. (2004). Presenteeism: At work—But out of it. *Harvard Business Review*, 82, 49–58.
- Jaskeviciute, V., Stankeviciene, A., Diskiene, D. & Savicke, J. (2021). The relationship between employee well-being and organizational trust in the context of sustainable human resource management. *Problems and Perspectives in Management*, 19(2), 118–131. [https://doi.org/10.21511/ppm.19\(2\).2021.10](https://doi.org/10.21511/ppm.19(2).2021.10)
- Johs, G. (2009). Presenteeism in the workplace: A review and research agenda. *Journal of Organizational Behavior*, 31, 519–542. [10.1002/job.630](https://doi.org/10.1002/job.630)
- Leka, S. & Jain, A. (2011). *PAS1010: Guidance on the Management of Psychosocial Risks in the Workplace*. British Standards Institution: London, England.
- Lesener, T., Gusy, B., & Wolter, C. (2019). The job demands-resources model: A meta-analytic review of longitudinal studies. *Work & Stress*, 33(1), 76–103. <https://doi.org/10.1080/02678373.2018.1529065>
- Llanos, M. & Caicedo, C. A. (2021). Consecuencias de los riesgos psicosociales en el desempeño de los trabajadores de una terminal portuaria en Guayaquil. *Revista ECA Sinergia*, 13(1), 33-57. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v13i1.3315
- Lundy, O. & Cowling, A. (1996). *Strategic Human Resource Management*. Routledge, London.
- MacKenzie, C., Garavan, T. N. & Carbery, R. (2015). Dysfunctional Behavior in Organisations: Can HRD reduce the impact of dysfunctional organizational behavior-A Review and Conceptual Model. *Managerial Psychology*, 16(5), 322-338.
- Makin, P., Cooper, C. & Cox, C. (2000). *Organizacje a kontrakt psychologiczny* [Organizations and the psychological contract]. PWN.
- Martins, E. C. & Terblanche, F. (2003). Building organizational culture that stimulates creativity and innovation. *European Journal of Innovation Management*, 6(1), 64-74. <https://doi.org/10.1108/14601060310456337>
- Muñoz, J. K., Soto, R. W., Cáceres, Y. N., Rosario, T., Flores, L. R., Sánchez, Y., Baldeon, R. J. & Mendoza, H. A. (2023). Prevalencia de riesgos psicosociales en colaboradores de la empresa eSmelter SA – minería y construcción. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 5448-5466. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6563

- Order of Portuguese Psychologists. (2021). *Código Deontológico da Ordem dos Psicólogos Portugueses* [Deontological Code of the Order of Portuguese Psychologists]. https://www.ordemospsicologos.pt/pt/cod_deontologico
- Osorio, J. & Cárdenas, L., (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Revista Diversitas Perspectivas en Psicología*, 13(1), 81-90. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.07>
- Patel, A. S., Moake, T. R. & Oh, N. (2017). Employee engagement for an increasingly educated workforce. *Journal of Personnel Psychology*, 16(4), 186–194. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1027/1866-5888/a000188>
- Quiñonez, D. Y., Beltrán, K. D. & Matabanchoy, S. M. (2022). Factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa del sector eléctrico en el pacífico colombiano. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 12(1), e-7898. [10.18041/2322-634X/rcso.2.2021.7898](https://doi.org/10.18041/2322-634X/rcso.2.2021.7898)
- Qureshi, M. A. & Khan, M. A. (2016). Organizational and psychological outcomes of job insecurity: a cross sectional investigation in the private sector organizations of Pakistan using subjective approach of job insecurity. *Pakistan Business Review*, 18(1), 19-36.
- Ramzy, O., El Bedawy, R. & Maher, A. (2018). Dysfunctional Behavior at the Workplace and Its Impact on Employees' Job Performance. *International Journal of Business Administration*, 9(4), 224-233. <https://doi.org/10.5430/ijba.v9n4p224>
- Rigotti, T., Yang, L-Q., Jiang, Z., Newman, A., De Cuyper, N. & Sekiguchi, T. (2021). Workrelated psychosocial risk factors and coping resources during the COVID19 Crisis. *Applied Psychology*, 70(1), 3–15. <https://doi.org/10.1111/apps.12307>
- Roussos, P. L. (2023) The Psychosocial Risks and Impacts in the Workplace Assessment Tool: Construction and Psychometric Evaluation. *Behavioral Sciences*, 13, 104. <https://doi.org/10.3390/bs13020104>
- Sonnentag, S., Tay, L. & Neshet, H. (2022). A review on health and well-being at work: More than stressors and strains. *Personnel Psychology*, 76, 473–510. [10.1111/peps.12572](https://doi.org/10.1111/peps.12572)
- Suárez, S., Aguilar, N., & Magaña, D. E. (2020). Instruments to identify psychosocial risk factors at work: a systematic review. *Journal-Labor and Demographic economic*, 4(7), 27-39. <https://doi.org/10.35429/jlde.2020.7.4.27.39>

- van der Molen, H. F., Nieuwenhuijsen, K., Frings-Dresen, M. H. & de Groene, G. (2020). Work-related psychosocial risk factors for stress-related mental disorders: an updated systematic review and meta-analysis. *BMJ Open*, *10*(7), e034849. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2019-034849>
- van den Berge, M., van der Beek, A. J., Türkeli, R., van Kalken, M., Hulsege, G. (2021). Work-related physical and psychosocial risk factors cluster with obesity, smoking and physical inactivity. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, *94*, 741–750. <https://doi.org/10.1007/s00420-020-01627-1>
- Vander Elst, T., Van den Broeck, A., De Witte, H., & De Cuyper, N. (2012). The mediating role of frustration of psychological needs in the relationship between job insecurity and work-related well-being. *Work and Stress*, *26*(3), 252-271. <http://dx.doi.org/10.1080/02678373.2012.703900>
- Wilson, J. M., Lee, J., Fitzgerald, H. N., Oosterhof, B., Sevi, B. & Shook, N. J. (2020). Job insecurity and financial concern during the COVID-19 pandemic are associated with worse mental health. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, *62*(9), 686–691. <https://doi.org/10.1097/jom.0000000000001962>
- World Health Organization (1946). Constitution of the World Health Organization. *American Journal of Public Health*, *36*(11), 1315–1323. <https://doi.org/10.2105/AJPH.36.11.1315>

Anexos

Tabla 16

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Ítem
Factores de riesgos psicosociales	Los riesgos psicosociales están relacionados con los desequilibrios en el ámbito psicosocial y se refieren a aquellas interacciones que resultan tener una influencia peligrosa sobre la salud de los empleados a través de sus percepciones y experiencias, en pocas palabras, el término "riesgos psicosociales" se ha definido en relación con la interacción	Cultura organizacional	Esfuerzo	Mi empresa no aprecia los esfuerzos que hago.
			Trato	Mi empleador no me trata justamente.
			Comunicación	En general, siento que existe una comunicación abierta y de confianza entre la dirección y los empleados.
			Apoyo	No puedo contar con el apoyo de mi supervisor.
			Reconocimiento	Incluso si yo fuera el mejor empleado en el trabajo, mi empresa no lo reconocería.
			Orientación	Mi supervisor me ayuda y me orienta cuando enfrento problemas en el trabajo.
			Problemas	Creo que mi supervisor no es consciente de los problemas que enfrento en el trabajo.
			Disfrute	Si no fuera por algunas personas concretas en el trabajo, disfrutaría más de mi trabajo.
			Ambiente	El ambiente laboral en la empresa para la que trabajo es a veces hostil.
			Información	Mi supervisor y la gerencia no me mantienen informado sobre lo que sucede en el trabajo.
			Ganancias	La organización para la que trabajo se preocupa más por las ganancias que puedo generar que por mí.
			Visión	Los objetivos y la visión de la organización para la que trabajo no están completamente aclarados.
			Responsabilidades	Mi función y responsabilidades en el trabajo no han sido completamente aclaradas.
			Acciones negativas	En el trabajo, a menudo me hacen sentir mal por las cosas que hago o digo.
Salud y bienestar			Dolor de cabeza	A menudo tengo dolores de cabeza.
			Dolores musculares	A menudo experimento dolores musculares.
			Toma analgésicos	A menudo tomo analgésicos.
			Colapso	A menudo siento que voy a colapsar.
			Entumecimiento	A veces tengo una sensación repentina de entumecimiento y hormigueo.
			Agotado	A menudo me siento físicamente agotado.

entre factores psicológicos y sociales (Slic, 2012).

	Dificultar para respirar	A menudo experimento dificultad para respirar.
	Corazón late rápido	A menudo mi corazón late tan rápido que no puedo calmarme.
	Desmayos	Frecuentemente tengo desmayos o tengo ganas de hacerlo.
	Miedos	A veces tengo miedo sin motivo.
	Problemas para dormir	Últimamente he tenido problemas para dormir.
	Brazos y piernas temblorosas	A veces siento que me tiemblan los brazos y las piernas.
	Relajación	Me cuesta relajarme.
	Emoción	Últimamente me emociono más que en el pasado.
Comportamientos disfuncionales	Abuso de alcohol	He tenido problemas en el trabajo como resultado del abuso del alcohol.
	Consumo de sustancias	A veces consumo drogas o alcohol antes y/o durante las horas de trabajo.
	Culpabilidad	Me siento culpable por la cantidad de alcohol que consumo.
	Tomar para dormir	Tomo alcohol para conciliar el sueño.
	Bajo desempeño	Mi uso de sustancias está afectando mi desempeño laboral.
	Comentarios sugerentes	A menudo me convierto en blanco de comentarios sugerentes en el trabajo.
	Amenazas	Me han amenazado con agresión física en el trabajo.
Satisfacción y compromiso laboral	Conciliación de sueño	No puedo conciliar el sueño si no tomo pastillas para dormir.
	Acoso	He sido acosada sexualmente en el trabajo.
	Disfrute	No disfruto de mi trabajo.
	Orgullo	Estoy orgulloso del trabajo que hago.
	Satisfacción	No obtengo ninguna satisfacción de mi trabajo.
	Tensión	Mi trabajo es realmente una tensión para mí.
	Creatividad	El tema de mi trabajo no requiere creatividad.
Permanencia	Permanezco en este trabajo sólo por razones económicas.	
Despego	Me siento desapegado de mi trabajo.	
Ganas de trabajar	Cuando me levanto por la mañana tengo ganas de ir a trabajar.	
Preocupación	En realidad, no me importa mucho lo que pasa en el trabajo.	
Lamento	Lamento mi decisión de seguir esta carrera profesional.	
Ambición	No soy ambicioso con respecto a mi trabajo actual.	

	Trabajo mecánico	A menudo siento que estoy haciendo mi trabajo mecánicamente, sin preocuparme por los resultados.
	Decisiones relativas	Puedo tomar decisiones relativas a mi trabajo.
Demandas laborales	Tiempo en familia	Debido a mi trabajo, no paso suficiente tiempo con mi familia.
	Vida social	Mi trabajo es tan exigente que no me queda tiempo para la vida social.
	Tiempo libre	No tengo tiempo libre para mí.
	Carga de trabajo	Debido a la gran carga de trabajo, a menudo se espera que trabaje horas extras.
	Equilibrio saludable	No encuentro un equilibrio saludable entre mi trabajo y mi tiempo libre.
	Trabajo rápido	A menudo tengo que trabajar a un ritmo rápido para poder completar mi trabajo.
	Plazos	Mi trabajo está constantemente sujeto a plazos exigentes.
	Dejar de lado cosas	A menudo siento que tengo que dejarlo todo por mi trabajo.
Inseguridad laboral	Despido	Me preocupa que me despidan.
	Crisis financiera	Tengo miedo de perder mi trabajo debido a la crisis financiera.
	Encontrar trabajo	Siento que, en caso de que me despidan, será difícil encontrar otro trabajo.
	Inseguridad	El hecho de que mi trabajo no sea permanente me hace sentir inseguro.
	Sustitución	Me preocupa que pueda ser sustituido por un empleado mejor cualificado.
	Cambio organizacional	La posibilidad de un eventual cambio organizacional me hace sentir inseguro.
	Transferencia de puesto	Me preocupa que, debido a cambios organizativos, me transfieran a otro puesto en contra de mi voluntad.
Presentismo	Intento	A veces no puedo trabajar a pesar de lo mucho que lo intento.
	Sentirse mal	Hay momentos en los que no puedo lograr nada en el trabajo porque no me siento bien.
	Preocupación	Generalmente, cuando me preocupa algo que no está relacionado con mis deberes laborales, no puedo trabajar.

Tabla 17
Matriz de consistencia

Problema de investigación	Objetivo general	Hipótesis	Variable	Dimensión	Indicador	Ítem
¿Cuál es el nivel de los factores de riesgos psicosociales en colaboradores de una empresa distribuidora ferretera, 2023?	Identificar el nivel de los factores de riesgos psicosociales más predominantes en colaboradores de una Empresa Distribuidora Ferretera, 2023			Cultura organizacional	Esfuerzo	Mi empresa no aprecia los esfuerzos que hago.
					Trato	Mi empleador no me trata justamente.
					Comunicación	En general, siento que existe una comunicación abierta y de confianza entre la dirección y los empleados.
					Apoyo	No puedo contar con el apoyo de mi supervisor.
					Reconocimiento	Incluso si yo fuera el mejor empleado en el trabajo, mi empresa no lo reconocería.
					Orientación	Mi supervisor me ayuda y me orienta cuando enfrento problemas en el trabajo.
					Problemas	Creo que mi supervisor no es consciente de los problemas que enfrento en el trabajo.
					Disfrute	Si no fuera por algunas personas concretas en el trabajo, disfrutaría más de mi trabajo.
					Ambiente	El ambiente laboral en la empresa para la que trabajo es a veces hostil.
					Información	Mi supervisor y la gerencia no me mantienen informado sobre lo que sucede en el trabajo.
	Analizar el factor cultura organizativa, analizar el factor salud y bienestar, analizar el factor comportamientos disfuncionales, analizar el factor satisfacción y compromiso laboral, analizar el factor demandas laborales, analizar el factor inseguridad laboral y analizar el factor presentismo en colaboradores de una empresa distribuidora ferretera, 2023.	La investigación no cuenta con hipótesis por ser una investigación descriptiva.	Factores de riesgos psicosociales	Salud y bienestar	Ganancias	La organización para la que trabajo se preocupa más por las ganancias que puedo generar que por mí.
					Visión	Los objetivos y la visión de la organización para la que trabajo no están completamente aclarados.
					Responsabilidades	Mi función y responsabilidades en el trabajo no han sido completamente aclaradas.
					Acciones negativas	En el trabajo, a menudo me hacen sentir mal por las cosas que hago o digo.
					Dolor de cabeza	A menudo tengo dolores de cabeza.
					Dolores musculares	A menudo experimento dolores musculares.
					Toma analgésicos	A menudo tomo analgésicos.
					Colapso	A menudo siento que voy a colapsar.
					Entumecimiento	A veces tengo una sensación repentina de entumecimiento y hormigueo.
Agotado	A menudo me siento físicamente agotado.					
Dificultar para respirar	A menudo experimento dificultad para respirar.					
Corazón late rápido	A menudo mi corazón late tan rápido que no puedo calmarme.					
Desmayos	Frecuentemente tengo desmayos o tengo ganas de hacerlo.					

	Miedos	A veces tengo miedo sin motivo.
	Problemas para dormir	Últimamente he tenido problemas para dormir.
	Brazos y piernas temblorosas	A veces siento que me tiemblan los brazos y las piernas.
	Relajación	Me cuesta relajarme.
	Emoción	Últimamente me emociono más que en el pasado.
Comportamientos disfuncionales	Abuso de alcohol	He tenido problemas en el trabajo como resultado del abuso del alcohol.
	Consumo de sustancias	A veces consumo drogas o alcohol antes y/o durante las horas de trabajo.
	Culpabilidad	Me siento culpable por la cantidad de alcohol que consumo.
	Tomar para dormir	Tomo alcohol para conciliar el sueño.
	Bajo desempeño	Mi uso de sustancias está afectando mi desempeño laboral.
	Comentarios sugerentes	A menudo me convierto en blanco de comentarios sugerentes en el trabajo.
	Amenazas	Me han amenazado con agresión física en el trabajo.
Satisfacción y compromiso laboral	Conciliación de sueño	No puedo conciliar el sueño si no tomo pastillas para dormir.
	Acoso	He sido acosada sexualmente en el trabajo.
	Disfrute	No disfruto de mi trabajo.
Satisfacción y compromiso laboral	Orgullo	Estoy orgulloso del trabajo que hago.
	Satisfacción	No obtengo ninguna satisfacción de mi trabajo.
	Tensión	Mi trabajo es realmente una tensión para mí.
	Creatividad	El tema de mi trabajo no requiere creatividad.
	Permanencia	Permanezco en este trabajo sólo por razones económicas.
	Despego	Me siento desapegado de mi trabajo.
	Ganas de trabajar	Cuando me levanto por la mañana tengo ganas de ir a trabajar.
	Preocupación	En realidad, no me importa mucho lo que pasa en el trabajo.
	Lamento	Lamento mi decisión de seguir esta carrera profesional.
	Ambición	No soy ambicioso con respecto a mi trabajo actual.
Demandas laborales	Trabajo mecánico	A menudo siento que estoy haciendo mi trabajo mecánicamente, sin preocuparme por los resultados.
	Decisiones relativas	Puedo tomar decisiones relativas a mi trabajo.
	Tiempo en familia	Debido a mi trabajo, no paso suficiente tiempo con mi familia.
Demandas laborales	Vida social	Mi trabajo es tan exigente que no me queda tiempo para la vida social.
	Tiempo libre	No tengo tiempo libre para mí.
	Carga de trabajo	Debido a la gran carga de trabajo, a menudo se espera que trabaje horas extras.

	Equilibrio saludable	No encuentro un equilibrio saludable entre mi trabajo y mi tiempo libre.	
	Trabajo rápido	A menudo tengo que trabajar a un ritmo rápido para poder completar mi trabajo.	
	Plazos	Mi trabajo está constantemente sujeto a plazos exigentes.	
	Dejar de lado cosas	A menudo siento que tengo que dejarlo todo por mi trabajo.	
	Inseguridad laboral	Despido	Me preocupa que me despidan.
		Crisis financiera	Tengo miedo de perder mi trabajo debido a la crisis financiera.
		Encontrar trabajo	Siento que, en caso de que me despidan, será difícil encontrar otro trabajo.
		Inseguridad	El hecho de que mi trabajo no sea permanente me hace sentir inseguro.
		Sustitución	Me preocupa que pueda ser sustituido por un empleado mejor cualificado.
		Cambio organizacional	La posibilidad de un eventual cambio organizacional me hace sentir inseguro.
Transferencia de puesto	Me preocupa que, debido a cambios organizativos, me transfieran a otro puesto en contra de mi voluntad.		
Presentismo	Intento	A veces no puedo trabajar a pesar de lo mucho que lo intento.	
	Sentirse mal	Hay momentos en los que no puedo lograr nada en el trabajo porque no me siento bien.	
	Preocupación	Generalmente, cuando me preocupa algo que no está relacionado con mis deberes laborales, no puedo trabajar.	

Población, muestra y muestreo	Instrumentos de recolección de datos	Procedimiento	Técnica estadística	Procesamiento
Colaboradores que cuentan con más de 3 meses laborando Muestra: censal	Cuestionario propuesto por Roussos (2023)	Formulario de Google Forms Fui a la empresa y entregué el código QR 2 semanas de encuestar	Encuesta - Cuestionario Escala tipo Likert	Excel desde Google Drive SPSS v.25: análisis descriptivo y regresión lineal y se utilizó la moda para medir los objetivos.

Instrumento:

Me dirijo a usted señor(a) para solicitarle su colaboración en el llenado del siguiente cuestionario, el cual es necesario para la ejecución de mi trabajo de investigación. “Factores de riesgos psicosociales en colaboradores de una empresa distribuidora ferretera, 2023”, el tiempo aproximado de respuesta es de 10 minutos y como investigadora, es fundamental dar a conocer los resultados del cuestionario, tratándose los datos de manera confidencial de cada participante, cuyos resultados serán únicamente para fines académicos. Agradecemos su amable colaboración. Responda con una "x" la alternativa elegida teniendo en cuenta los siguientes criterios, donde:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

N°	Ítem	1	2	3	4	5
1	Mi empresa no aprecia los esfuerzos que hago.					
2	Mi empleador no me trata justamente.					
3	En general, siento que existe una comunicación abierta y de confianza entre la dirección y los empleados.					
4	No puedo contar con el apoyo de mi supervisor.					
5	Incluso si yo fuera el mejor empleado en el trabajo, mi empresa no lo reconocería.					
6	Mi supervisor me ayuda y me orienta cuando enfrento problemas en el trabajo.					
7	Creo que mi supervisor no es consciente de los problemas que enfrento en el trabajo.					
8	Si no fuera por algunas personas concretas en el trabajo, disfrutaría más de mi trabajo.					
9	El ambiente laboral en la empresa para la que trabajo es a veces hostil.					
10	Mi supervisor y la gerencia no me mantienen informado sobre lo que sucede en el trabajo.					
11	La organización para la que trabajo se preocupa más por las ganancias que puedo generar que por mí.					
12	Los objetivos y la visión de la organización para la que trabajo no están completamente aclarados.					
13	Mi función y responsabilidades en el trabajo no han sido completamente aclaradas.					
14	En el trabajo, a menudo me hacen sentir mal por las cosas que hago o digo.					
15	A menudo tengo dolores de cabeza.					
16	A menudo experimento dolores musculares.					
17	A menudo tomo analgésicos.					
18	A menudo siento que voy a colapsar.					
19	A veces tengo una sensación repentina de entumecimiento y hormigueo.					
20	A menudo me siento físicamente agotado.					
21	A menudo experimento dificultad para respirar.					
22	A menudo mi corazón late tan rápido que no puedo calmarme.					
23	Frecuentemente tengo desmayos o tengo ganas de hacerlo.					
24	A veces tengo miedo sin motivo.					
25	Últimamente he tenido problemas para dormir.					
26	A veces siento que me tiemblan los brazos y las piernas.					

27	Me cuesta relajarme.					
28	Últimamente me emociono más que en el pasado.					
29	He tenido problemas en el trabajo como resultado del abuso del alcohol.					
30	A veces consumo drogas o alcohol antes y/o durante las horas de trabajo.					
31	Me siento culpable por la cantidad de alcohol que consumo.					
32	Tomo alcohol para conciliar el sueño.					
33	Mi uso de sustancias está afectando mi desempeño laboral.					
34	A menudo me convierto en blanco de comentarios sugerentes en el trabajo.					
35	Me han amenazado con agresión física en el trabajo.					
36	No puedo conciliar el sueño si no tomo pastillas para dormir.					
37	He sido acosada sexualmente en el trabajo.					
38	No disfruto de mi trabajo.					
39	Estoy orgulloso del trabajo que hago.					
40	No obtengo ninguna satisfacción de mi trabajo.					
41	Mi trabajo es realmente una tensión para mí.					
42	El tema de mi trabajo no requiere creatividad.					
43	Permanezco en este trabajo sólo por razones económicas.					
44	Me siento desapegado de mi trabajo.					
45	Cuando me levanto por la mañana tengo ganas de ir a trabajar.					
46	En realidad, no me importa mucho lo que pasa en el trabajo.					
47	Lamento mi decisión de seguir esta carrera profesional.					
48	No soy ambicioso con respecto a mi trabajo actual.					
49	A menudo siento que estoy haciendo mi trabajo mecánicamente, sin preocuparme por los resultados.					
50	Puedo tomar decisiones relativas a mi trabajo.					
51	Debido a mi trabajo, no paso suficiente tiempo con mi familia.					
52	Mi trabajo es tan exigente que no me queda tiempo para la vida social.					
53	No tengo tiempo libre para mí.					
54	Debido a la gran carga de trabajo, a menudo se espera que trabaje horas extras.					
55	No encuentro un equilibrio saludable entre mi trabajo y mi tiempo libre.					
56	A menudo tengo que trabajar a un ritmo rápido para poder completar mi trabajo.					
57	Mi trabajo está constantemente sujeto a plazos exigentes.					
58	A menudo siento que tengo que dejarlo todo por mi trabajo.					
59	Me preocupa que me despidan.					
60	Tengo miedo de perder mi trabajo debido a la crisis financiera.					
61	Siento que, en caso de que me despidan, será difícil encontrar otro trabajo.					
62	El hecho de que mi trabajo no sea permanente me hace sentir inseguro.					
63	Me preocupa que pueda ser sustituido por un empleado mejor cualificado.					
64	La posibilidad de un eventual cambio organizacional me hace sentir inseguro.					
65	Me preocupa que, debido a cambios organizativos, me transfieran a otro puesto en contra de mi voluntad.					
66	A veces no puedo trabajar a pesar de lo mucho que lo intento.					
67	Hay momentos en los que no puedo lograr nada en el trabajo porque no me siento bien.					
68	Generalmente, cuando me preocupa algo que no está relacionado con mis deberes laborales, no puedo trabajar.					