



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Riesgo Psicosocial y Clima Organizacional en Trabajadores de
una empresa de telecomunicaciones, Lima - 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Psicología

AUTORA:

Liza Mansilla, Kiara Alejandra (ORCID: 0000-0001-7725-9625)

ASESOR:

Dr. Concha Huarcaya, Manuel Alejandro (ORCID: 0000-0002-8564-7537)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi novia, por su apoyo incondicional durante todo este proceso y por ser mi soporte cuando las cosas se ponían difíciles.

A Galilea, por ser mi motor y motivo día a día.

A mis padres y a mi familia, porque gracias a ellos soy, en esencia, el ser humano que soy hoy en día.

Agradecimiento

A la institución que amablemente me abrió sus puertas para poder realizar el presente estudio, a mi Asesor por el apoyo y guía constante.

A mi alma mater por fomentar en mi la actitud investigadora y el amor por la carrera.

A mi abuelo, Walter Liza, que, aunque no me pudo acompañar hasta el final del camino, fue el primero en creer que llegaría.

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de Tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y Operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Métodos de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1. Características sociodemográficas de la muestra.....	14
Tabla 2. Consistencia interna de los dos instrumentos.....	16
Tabla 3. Correlaciones entre el riesgo psicosocial y el clima organizacional.....	19
Tabla 4. Correlación de las dimensiones de riesgo psicosocial y clima organizacional	20
Tabla 5. Niveles de riesgo psicosocial y sus dimensiones.....	21
Tabla 6. Niveles de clima organizacional y sus dimensiones	22
Tabla 7. Niveles de las dimensiones del Clima Organizacional.....	23
Tabla 8. Niveles de las dimensiones del Clima Organizacional.....	24
Tabla 9. Niveles de las dimensiones del Clima Organizacional.....	25

Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el riesgo psicosocial y el clima organizacional en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima. La investigación fue básica, de diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra estuvo conformada por 200 trabajadores. El muestreo fue no probabilístico, los instrumentos utilizados fueron la escala (RIPS-ROME) desarrollada por Roncal para recolectar datos sobre el riesgo psicosocial y el cuestionario de clima organizacional de autoría del Ministerio Salud – Perú, adaptado por Díaz. Se obtuvieron como principales resultados una correlación positiva y estadísticamente significativa ($r_s=0,512$) y el valor de $p=0,000$ ($p<0,05$) con coeficiente de determinación mediano ($r^2= 0,280$). Asimismo, se obtuvo relaciones positivas y significativas entre las dimensiones del riesgo psicosocial (aspecto laboral y personal) y el clima organizacional, lo cual revela que los trabajadores evidencian un nivel medio de percepción debido a niveles regulares de las dimensiones del riesgo psicosocial al desarrollar sus actividades.

Palabras clave: Riesgo psicosocial, Clima organizacional, aspecto laboral, aspecto personal.

Abstract

The study aimed to determine the relationship between psychosocial risk and organizational climate in workers of a telecommunications company in Lima. The research was basic, with a non-experimental, cross-sectional and correlational design. The sample consisted of 200 workers. The sampling was non-probabilistic, the instruments used were the scale (RIPS-ROME) developed by Roncal to collect data on psychosocial risk and the organizational climate questionnaire authored by the Ministry of Health - Peru, adapted by Díaz. The main results obtained were a positive and statistically significant correlation ($r_s=0.512$) and a value of $p=0.000$ ($p<0.05$) with a medium determination coefficient ($r^2= 0.280$). Likewise, positive and significant relationships were obtained between the dimensions of psychosocial risk (work and personal aspect) and the organizational climate, which reveals that workers show a medium level of perception due to regular levels of the dimensions of psychosocial risk when developing their activities. activities.

Keywords: Psychosocial risk, Organizational climate, work aspect, personal aspect.

I. INTRODUCCIÓN

Las condiciones laborales, seguras y saludables son esenciales para el empleo decente. Por lo cual es esencial y vital mantener la seguridad y la salud en el trabajo. Esto es especialmente crítico ahora, ya que la pandemia de COVID-19 está amenazando el lugar de trabajo. En consecuencia, las modalidades de trabajo y las circunstancias laborales se han modificado radicalmente. Esto ha tenido un impacto tanto en el clima organizacional como en el riesgo psicosocial, además de introducir nuevas preocupaciones psicosociales. Los niveles de estrés pueden aumentar debido a los peligros psicosociales que luego pueden conducir a inconvenientes de salud mental y física (Organización Internacional del trabajo [OIT], 2020).

De acuerdo con Safety and Health at Work for Agency European (EU-OSHA, 2020) según el estudio de condiciones de trabajo en su informe sobre peligros emergentes, la predominancia de los aspectos de riesgo psicológico en el lugar de trabajo fue el segundo gran cambio en las empresas europeas. Asimismo, se dio a conocer que existe una relación entre los riesgos psicosociales y un índice elevado de ocurrencias accidentales de trabajo y enfermedades profesionales, siendo las más comunes los trastornos mentales y las enfermedades musculoesqueléticas.

De igual manera, las empresas con un entorno laboral adecuado tienen un 25% más de personas dispuestas a apoyar los objetivos que las empresas que no cuentan con una Auditoría de Cultura de Presencia Activa, según el estudio Ranking Best Workplaces publicado por Great Place to Work España (2021). Asimismo, se detalla, que en las organizaciones existe una tasa baja de ausentismo (10% frente a 15% en la población en general), un riesgo reducido de fuga de talentos (6% en comparación con 23% en la población general) así como una tasa elevada de retención de personal con un puesto (76% frente a 49 % en la población general). Como resultado, tienen un promedio del 84 % de deseo de ofrecer lo mejor, lo que representa una diferencia del 23 % con respecto a la población en general.

Según el mismo estudio, en lo que respecta a América Latina el clima organizacional en comunidades de Honduras (81,35%), República Dominicana (79,38%) y Uruguay (78,8 %) obtuvieron buenos puntajes; por otro lado, países como Ecuador (70,4%), Perú (71,9%) y Chile (68 %) obtuvieron puntajes bajos. El ambiente de trabajo se convierte en un aspecto integral de toda organización como resultado de su influencia no sólo es parte de las vivencias de las personas y el bienestar de sus colaboradores, sino también y sobre todo en la forma de los resultados de la empresa. Rivera-Porras (2019)

De igual forma, en Ecuador se encontró que la acumulación de trabajo y tiempo afecta al 40% de los trabajadores, mientras que, en México, se encontró que el 21% de los trabajadores requieren tratamiento psiquiátrico porque experimentan síntomas de desesperación, ansiedad e ideación suicida como resultado de las malas condiciones laborales (Cabezas, 2020). En Colombia, en cambio, una investigación reveló que el 69 % de los trabajadores sufren de cansancio emocional (Mendoza-Llanos y Moyano-Díaz 2019).

A nivel nacional de acuerdo con el estudio de Graneros (2018) sobre la prevalencia de factores psicosociales en Lima, los aspectos de mayor exposición son el elevado índice de trabajo y las diversas tareas, las demandas laborales y el desarrollo profesional, con un nivel de exposición al riesgo medio. Por otro lado, se ha observado dentro de la empresa de telecomunicaciones que a raíz de la pandemia COVID -19, se ha optado por el trabajo a distancia, esto ha generado una alteración en los hábitos laborales de los empleados, que se encuentran fatigados y cansados por la nueva forma de trabajo que realizan, ya que se percibe una carga de trabajo excesivo y menor tiempo para realizar otras actividades.

De igual manera se observó los riesgos psicosociales que ocasionaron esta nueva modalidad de trabajo, tales como el estrés, cansancio, inseguridad laboral, entre otros. Por lo cual, es fundamental comprender cómo se relacionan las variables de estudio para que la empresa de telecomunicaciones tome las medidas necesarias y adecuadas a fin de proteger a sus empleados. Partiendo de la problemática señalada, se planteará como problemática general: ¿Cuál es la

relación entre el Riesgo Psicosocial y el Clima Organizacional en Trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima - 2022?

En relación a la justificación teórica, permitirá generar nuevos conocimientos que refuerzan los aportes teóricos de otros expertos referentes al tema de estudio. Asimismo, en relación a la justificación metodológica, los instrumentos empleados podrán ser utilizados en otro tipo de investigaciones que deseen medir el riesgo psicosocial y el clima organizacional en empresas de telecomunicaciones, dado que contienen buen nivel de consistencia y validez. Igualmente, en relación a la justificación práctica, los conocimientos obtenidos, permitirán que la información recolectada sea de utilidad dentro de la empresa porque generará información que podrá ser utilizada para dar forma a las políticas y programas de la empresa, así como a sus proyectos y planes, todo lo cual será beneficioso para los empleados.

De igual manera, se formuló como objetivo general: Determinar la relación entre el riesgo psicosocial y el clima organizacional en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima - 2022. Asimismo, se formuló los siguientes objetivos específicos: (a) Identificar el nivel de riesgo psicosocial, (b) Identificar el nivel del clima organizacional, (c) Determinar la relación entre la dimensión aspecto laboral de la variable riesgo psicosocial y el clima organizacional y (d) Determinar la relación entre la dimensión aspecto personal de la variable riesgo psicosocial y el clima organizacional.

Asimismo, se formuló la hipótesis general: Existe relación entre el riesgo psicosocial y el clima organizacional en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima - 2022. Asimismo, se formuló las hipótesis específicas: (a) Existe relación entre la dimensión aspecto laboral de la variable de riesgo psicosocial y el clima organizacional, b) Existe relación entre la dimensión aspecto personal de la variable de riesgo psicosocial y el clima organizacional.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a las investigaciones previas en el contexto nacional se tiene a los siguientes:

Bravo (2019) realizó una investigación de nivel descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo, de corte transversal, tuvo como objetivo conocer de qué manera se relacionan riesgo psicosocial y clima organizacional en las personas que forman parte de cinco centros de Salud del centro Túpac Amaru. Empleó como instrumentos dos cuestionarios el de SUSESO/ISTAS 21 y otro para el clima organizacional el cual fue validado por el comité técnico a cargo del MINSA. Como resultados se obtuvo que el riesgo psicosocial presenta correlación directa con el clima organizacional ($p=0.061$). El nivel del riesgo psicosocial fue 92.4% alto, 7.6% medio y 0% bajo. Y el nivel de clima organizacional fue saludable 3.0%, 72.7% por mejorar y 24.2% no saludable.

Igualmente, Hernández (2018) realizó una investigación de nivel correlacional descriptivo, con enfoque cuantitativo. Busco conocer la relación entre riesgos psicosociales y clima organizacional dentro de una corporación del rubro minero en la Región Junín. Empleó cuestionarios para ambas variables uno desarrollado en el país de Colombia por la institución de protección Social y el otro adaptado previamente. Como resultados se obtuvo la no existencia de una correlación entre el clima organizacional y el riesgo psicosocial ($p=0.051$). El nivel del riesgo psicosocial fue 72% riesgo muy alto, 15% riesgo alto, 7% riesgo medio, 3% riesgo bajo y 3% sin riesgo. Y el nivel de clima organizacional fue muy favorable 11%, 39% favorable, 40% media, 8% desfavorable y 1% muy desfavorable.

Asimismo, Ungaro y Quispe (2021) realizaron un estudio de investigación de nivel correlacional descriptivo, con enfoque cuantitativo. Busco conocer la relación entre riesgos psicosociales y clima organizacional dentro de una corporación de seguridad escorpión Juliaca. Empleó como instrumentos el cuestionario de riesgo psicosocial SUSESO/ISTAS21 VERSIÓN BREVE de los autores Candia y Gonzáles de Chile y el cuestionario de clima organizacional (Clima – SPC). Como

resultados se obtuvo que el riesgo psicosocial presenta la correlación moderada con el clima organizacional ($p=0.000$). Los niveles de los factores de riesgo psicosocial fue 25% riesgo alto, 43% riesgo moderado, 32% riesgo bajo. Y el nivel de clima organizacional fue muy favorable 10%, favorable 30%, medio 32%, desfavorable 18% y muy desfavorable 10%.

Igualmente, Copara (2021) realizó un estudio de investigación de nivel descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo. Busco conocer la relación entre riesgos psicosociales y clima organizacional dentro de la corporación AUTODEMA. Empleó cuestionarios para ambas variables uno desarrollado por la Pontificia Universidad Javeriana y el otro basado en los autores Allen y Meyer de Estados Unidos. Como resultados se obtuvo que el riesgo psicosocial presenta una correlación moderada con el clima organizacional ($p=0.010$). El nivel de los factores de riesgo psicosocial fue 12.7% riesgo muy alto, 20.6% riesgo alto, 14.7% riesgo medio, 27.5% riesgo bajo y 24.5% sin riesgo. Y el nivel del compromiso organizacional fue alto 25.5%, 44.1% medio, 30.4% bajo.

Finalmente, Flores (2017) realizó un estudio de investigación de nivel descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo. Busco cómo se relacionan los factores psicosociales y el compromiso organizacional en empleados de una empresa industrial. Emplearon como instrumentos el cuestionario SUSESO-ISTAS21 de riesgo psicosocial y el cuestionario de compromiso organizacional de los autores Allen y Meyer de Estados Unidos. Como resultados se obtuvo que el riesgo psicosocial presenta una correlación directamente de forma inversa con el compromiso organizacional ($p=0.001$). El nivel de los factores de riesgo psicosocial fue 54% alto, 22% medio y 24% bajo. Y el nivel del compromiso organizacional fue alto 18%, 36% medio, 46% bajo.

En términos de investigaciones previas realizadas en un entorno internacional, tenemos los siguientes hallazgos:

Cabezas y Arrobo (2019) realizaron una investigación descriptiva del tipo correlacional, a fin de gestionar el riesgo psicosocial sobre el clima organizacional a fin de determinar la satisfacción laboral en trabajadores de la Arsaico Cía. Usó como instrumentos encuestas para el clima organizacional y los factores psicosociales. Como resultados se obtuvo la existencia de relación directa y significativa entre los factores de riesgos psicosociales en el clima organizacional en trabajadores de la empresa ($p=0.00$). Los resultados de los factores de riesgos psicosociales se encuentran en un nivel bajo 4%, medio 80% y alto en 16% que. Asimismo, para clima organizacional se encontró un nivel medio 64% y alto en 36%.

Asimismo, Marcatoma (2021) utilizaron una metodología de investigación descriptiva y correlacional con el objetivo de identificar el grado en que las variables de riesgo psicosocial influyen en el estrés laboral que experimentan los trabajadores del Hospital San Marcos en Ecuador. Como instrumentos de estudio se emplearon dos cuestionarios de investigación. La primera herramienta empleada fue el Cuestionario Multidimensional de Riesgo Psicosocial (MDT), y otra fue Cuestionario de Estrés Laboral (OIT). Como consecuencia del estudio se descubrió una asociación directa entre los factores de riesgo psicosocial junto al estrés en el trabajo entre el personal hospitalario ($p = 0,00$), según los hallazgos. En cuanto a los niveles de factores de riesgo psicosocial, se encontró que el 10% de las personas están expuestas a factores de riesgo, mientras que solo el 3% de las que no lo están.

De igual manera, Jiménez (2021) llevó a cabo una estrategia de estudio descriptivo con una metodología cuantitativa de carácter no experimental Busco conocer el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral en el Municipio de Ambato, Ecuador. Como instrumentos de estudio se emplearon dos cuestionarios de investigación. El de desempeño laboral y clima organizacional. Como consecuencia el clima organizacional tiene un impacto en el desempeño laboral ($p=0.00$). En relación a los niveles del clima organizacional, se encontró que el 48% de los colaboradores está de acuerdo en que tiene la capacidad de tomar decisiones que impactan en el trabajo, mientras que el 35% está muy de acuerdo

en que tiene autonomía en la toma de decisiones. El 7% restante no está seguro, el 6% no está de acuerdo y el 4 % cree que está totalmente en desacuerdo.

En el mismo sentido, González-Garcés (2020) llevó a cabo una estrategia de estudio descriptivo con una metodología cuantitativa que fue de carácter no experimental. Busco conocer la existencia de una relación entre el desempeño laboral y el clima organizacional entre los profesionales de cuello blanco en el país de Ecuador. Como instrumentos de estudio se emplearon dos cuestionarios de investigación. El cuestionario de clima organizacional fue el primer instrumento utilizado y el cuestionario de desempeño laboral fue la segunda herramienta empleada. Como consecuencia, se descubrió que existe una relación positiva entre las dos variables y el valor de Rho Spearman es $r = .870$, por lo que se concluye que están correlacionadas. Se determinó que los niveles de clima organizacional estaban en un nivel alto en el 58% de los casos y en un nivel bajo en el 42%, según los hallazgos

De igual manera, Rivera et al. (2019) desarrollaron una investigación correlacional-descriptiva utilizando una técnica cuantitativa. Busco conocer cómo se relacionan los peligros psicosociales y la calidad de vida percibida entre los empleados. Para recopilar datos para este estudio, se utilizaron dos cuestionarios de investigación: la evaluación ISTAS, el cuestionario de calidad de vida laboral. Como consecuencia, se descubrió una asociación inversa entre las variables, con un valor de $(Rho = -.370)$ indicando un vínculo negativo. Con base en los resultados de riesgos psicosociales en varias dimensiones, el 44,5 % reportó un alto nivel de exigencias psicológicas, el 48,2 por ciento reportó un bajo nivel de trabajo activo, el 36,8 por ciento reportó un nivel medio de apoyo social y calidad de liderazgo, el 45,5% reportó un alto nivel de compensación, y el 44,5% reportó un alto nivel de doble presencia.

En relación a la variable riesgo psicosocial de acuerdo con Mercado (2012) son condiciones organizativas, condiciones de trabajo psicológicas y, como tales, pueden ser beneficiosas o perjudiciales. Su cantidad es enorme y el método utilizado para clasificarlos y organizarlos depende de la estrategia utilizada para

hacerlo. Cuando se cumplen dichas condiciones, fomentan la participación laboral, así como el aumento de competencias laborales personales y altos niveles de satisfacción laboral, así como un mayor estado de motivación, que permiten a los trabajadores adquirir más experiencia y pericia profesional.

Asimismo, es necesario mencionar las teorías relacionadas a esta variable, entre las cuales se menciona a la teoría de Karasek (1979) el cual presentó una forma de interacción entre demandas y control, que se fundamenta en la aparición de altos niveles de estrés en la interacción entre altas demandas laborales y bajos niveles de control por parte del trabajador. La teoría de El modelo "Desequilibrio Recompensa - Esfuerzo - DER" de Siegrist (1982), desarrolló el modelo para detectar situaciones en las que las obligaciones sociales no son recíprocas, con un enfoque particular en el lugar de trabajo, y anticipar pérdidas en el bienestar general y una mayor vulnerabilidad a la enfermedad como resultado de dicha exposición.

Igualmente, las dimensiones que se consideran son: Aspecto Laboral, de acuerdo con Boada (2019) se refiere al área física o entorno en el que las personas realizan una variedad de funciones. Es fundamental enfatizar el valor de trabajar en un ambiente de trabajo positivo o en un ambiente de trabajo de apoyo para una persona. Aspecto Personal de acuerdo con Palacios y Martínez (2017) se refiere al progreso y el aumento que permite identificar nuestros intereses reales y objetivos vitales para que podamos adquirir y mejorar los aspectos de la vida. Primero debemos tomar conciencia de nuestros propios valores y aspiraciones, así como comprometernos con nosotros mismos para realizar los cambios necesarios para alcanzar nuestras metas.

De manera similar, García (2009) afirma que el conjunto de rasgos, características o propiedades vienen a definir al clima organizacional, que en gran medida son permanentes en un determinado ambiente de trabajo y que son reconocidos, sentidos o experimentados por los individuos que integran la empresa. Es importante entender su conducta y cómo afecta a la empresa. Hospinal (2017) por su parte, afirma que es una característica del clima organizacional que ha sido reportada por sus participantes. Por lo tanto, es el producto de los efectos

percibidos de la estructura formal, el estilo de gestión informal y los atributos organizativos experimentados por los empleados. Las personas que trabajan en la organización en cuestión se verán influenciadas por sus actitudes, creencias, valores y motivación como resultado de los factores enumerados anteriormente.

En cuanto a las fundamentaciones teóricas del clima organizacional, de acuerdo con Herzberg (1998) menciona a la Teoría de los Dos factores, conocida como la motivación y propuesta psicológica, destaca que existe una relación entre el trabajo y las personas y que el comportamiento de una persona puede influir en el fracaso o el éxito. De igual manera, para Gilmer y Forehand (1964) viene a ser aquellas características que perciben los trabajadores para distinguir las organizaciones, su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas de la organización.

Asimismo, se considerarán las siguientes dimensiones: comunicación, de acuerdo con García-Ruiz y Pérez-Escoda (2020) es la vía de interacción social o representaciones y maneras de comprender la realidad, actuando los participantes como factores activos e intencionales que influyen, comparten o modifican las representaciones de la realidad de sus interlocutores usando conductas verbales y no verbales, así como el intercambio de información. Cooperación, de acuerdo con You (2021) es un concepto que se puede utilizar para muchas facetas de la existencia humana y, a menudo, se relaciona con el total de esfuerzos realizados por un gran número de personas para lograr un objetivo común, del cual todos se benefician posteriormente.

Confort, de acuerdo con Lichtenbelt et al. (2017) se refiere a un estado psicológico en el que una persona se percibe a sí misma como segura. Estructura, de acuerdo con Berberoglu (2018) es una técnica para expresar la noción de que los componentes de un conjunto mental están en claras relaciones entre sí. Identidad, de acuerdo con Willis et al. (2019) se refiere al sentido que le damos a nuestro propio ser único, que es distinto de los demás y que continúa en el tiempo, se conoce como nuestro significado personal. La versión interiorizada de cada persona de los valores y comportamientos que nuestra sociedad nos ha transmitido,

incorporándose a nuestra vida de acuerdo con nuestras propias características y experiencia social.

De igual manera la Innovación, de acuerdo con Ekvall (2018) es un proceso de innovación ocurre cuando se introduce algo nuevo que contribuye a la creación de valor; es decir, cuando se modifican elementos o ideas que ya existen, convirtiéndolos en algo mejor o produciendo otras nuevas que tengan una influencia beneficiosa. Liderazgo de acuerdo con Ahmed (2018), es una noción crítica ya que nos permite identificar las razones por las cuales ciertas organizaciones funcionan maravillosamente mientras otras se estancan y pierden su relevancia. Motivación de acuerdo con Bidee et al. (2017), se relaciona con el nivel de interés que tenemos en un evento en particular, así como la cantidad de recursos que estamos dispuestos a dedicar para lograr un resultado específico. En otras palabras, la motivación es la fuerza impulsora que nos impulsa a hacer un esfuerzo adicional para lograr una meta.

Igualmente, la recompensa, de acuerdo con Van der Schaft et al. (2019) es el condicionamiento instrumental, y es el tipo más común de condicionamiento instrumental, se describe cómo Se caracteriza por la presencia de una respuesta seguida de un estímulo apetitivo o favorable (el reforzador). Como resultado, la respuesta produce el resultado deseado. Remuneración de acuerdo con Seubert et al. (2021) puede definirse como cualquier pago o compensación realizada entre dos o más partes a cambio de la transferencia de un factor requerido en su relación comercial. En otras palabras, es la compensación monetaria que una parte recibe de otra por la prestación de servicios o activos. Toma de decisiones, de acuerdo con Martínez-Arroyo y Valenzo-Jiménez (2020) los sujetos toman decisiones sobre cuál de las varias opciones viables elegir entre las que se les brindan en función de una gran variedad de aspectos que rodean sus propias circunstancias personales, así como la situación o elemento en el que se encuentran.

III. METODOLOGÍA

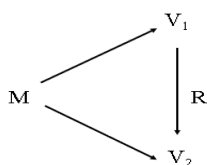
3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio que se realizó fue de tipo básico. Tal como lo definen Ñaupás et al. (2018), la investigación pura es una colección de procedimientos metódicos y reflexivos cuyo objetivo es la comprensión de la realidad más que la aplicación de los resultados en el mundo real.

Se utilizó un enfoque cuantitativo, como lo describen Hernández et al. (2018) en el que se recopilan y analizan información a fin de dar respuesta a interrogantes de investigación y probar hipótesis previamente establecidas y en la que medición numérica, el conteo y a menudo el uso de estadísticas para establecer con precisión patrones de comportamiento son utilizados de manera frecuente.

En el mismo sentido, se escogió un diseño no experimental y transeccional. De acuerdo con Baena (2017) se define como la observación de aquellos fenómenos que ocurren en un medio sin hacer una manipulación directa de las variables involucradas, mientras que las llamadas investigaciones transeccionales se definen como la recolección de datos necesarios para el desarrollo de la investigación en un solo momento de tiempo.

El nivel fue correlacional. Este tipo de estudio no experimental, el objetivo es establecer un vínculo entre dos variables mediante la evaluación del grado de correlación entre ellas mediante el análisis estadístico, que se realiza de acuerdo con las hipótesis establecidas anteriormente (Escudero, 2017).



Nota. Hernández et al. (2018)

Dónde:

M: Muestra analizada

V₁: Clima Organizacional

V₂: Riesgo Psicosocial

R: Relación entre las variables.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Riesgo psicosocial

Definición conceptual

De acuerdo con Mercado (2012) son condiciones organizativas, condiciones de trabajo psicológicas y, como tales, pueden ser beneficiosas o perjudiciales.

Definición operacional

Será usada la encuesta y el instrumento será el cuestionario Escala de Riesgos Psicosociales (RIPS-ROME), año de creación: 2019, creado por Roncal (2018). El que tiene 19 preguntas en escala de Likert mediante los índices, (1) Siempre, (2) Casi siempre, (3) A veces, (4) Casi nunca, (5) Nunca. Además, los niveles de medición de la variable serán en escala ordinal, bajo, medio, alto.

Indicadores

Aspecto laboral, Aspecto personal.

Nivel de medición

Ordinal

Variable 2

Clima organizacional

Definición conceptual: Es el conjunto de cualidades, propiedades o atributos que en un ambiente laboral específico relativamente permanentes y que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que integran la organización y tienen un impacto sobre su comportamiento (García, 2009).

Definición operacional

Se utilizará el cuestionario para el Estudio del Clima organizacional, de autoría del Ministerio Salud – Perú creado el año 2009, adaptado por Díaz (2018). El que tiene 22 preguntas, basados en la escala de Likert mediante los índices, (N) Nunca, (A) A veces, (F) Frecuentemente, (S) Siempre. Además, los niveles de medición de la variable serán en escala ordinal, bajo, medio, alto y muy alto.

Indicadores

Cooperación, comunicación, estructura, confort, identidad, innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisiones.

Nivel de medición

Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Una población es un grupo finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales los hallazgos de la investigación serán integrales, y la población se define de la siguiente manera: Se define el problema y los objetivos de la investigación (Arias, 2020).

La población de esta investigación consistió en 250 empleados de las empresas de telecomunicaciones del área metropolitana de Lima. Asimismo, en el criterio de inclusión se consideró a las personas que operen en la industria de las telecomunicaciones, independientemente de su género. Personas entre 18 y 50 años que llevan más de seis meses en un puesto de trabajo. De acuerdo con los criterios de exclusión, no podrán participar personas con menos de seis meses de experiencia laboral, mayores de cincuenta años y quienes no quieran participar en la encuesta. De igual manera en relación a la muestra, Baena (2017) sostiene que es un subconjunto extraído de la población para propósitos de investigación. Por lo tanto, estuvo conformada por 200 trabajadores del área de telecomunicaciones.

Se utilizó el muestreo intencional, el cual según (Arias, 2020). Es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio usada a fin de crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso, la disponibilidad de los individuos de formar parte de la muestra, en un intervalo de tiempo dado o cualquier otra especificación práctica de un elemento particular. Asimismo, se utilizó la técnica de bola de nieve, de acuerdo con Baltar y Gorjup (2012) los participantes en un estudio de investigación o prueba reclutan a otros participantes para una prueba o estudio utilizando este método de muestreo.

Tabla 1.

Características sociodemográficas de la muestra

		Sexo		Total	
		Femenino	Masculino		
Edad	18 - 20	f	23	23	46
		%	23,7%	22,3%	23,0%
	21 - 30	f	40	54	94
		%	41,2%	52,4%	47,0%
	31 - 40	f	11	10	21
		%	11,3%	9,7%	10,5%
	41 - 50	f	23	16	39
		%	23,7%	15,5%	19,5%
Total	f	97	103	200	
	%	48,5%	51,5%	100,0%	

Nota: % = porcentaje

En la tabla 1, se presentan los datos descriptivos de la muestra de empleados de una empresa de telecomunicaciones, observando que el 48,5% (97) son mujeres y el 51,5% (103) son hombres. De ellos el 23,0% (46) están en el rango de 18 a 20 años, un 47,0% (94) están en el rango de 21 a 30 años, el 10,5% (21) están en rango de 31 a 40 años y el 19,5% (39) están en el rango de 41 a 50 años.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó la encuesta para recoger los datos necesarios de la investigación. Caballero (2014), la define como una metodología en la cual se recolecta información sobre la muestra analizada, sin modificar su entorno.

El instrumento que se usó fue el cuestionario. Según, Hernández et al. (2018) es un instrumento que posee en preguntas estructuras, según las variables de estudio, con las cuales se pretende alcanzar un objetivo trazado.

Para evaluar la primera variable se utilizó el Cuestionario de Riesgos Psicosociales en el personal del sector salud (RIPS-ROME) desarrollada por Roncal (2018) para recolectar datos sobre la variable Riesgo Psicosocial. El RIPS-ROME es tanto de carácter individual como colectivo, y contiene 19 reactivos que se distribuyen en dos dimensiones.

Validez

En el cuestionario de (Roncal, 2018) se observaron evidencias de que dan validez de contenido con el coeficiente de V de Aiken, mediante criterio de jueces ($p < ,05$).

Confiabilidad

En el mismo instrumento, en relación a la confiabilidad por consistencia interna por método de Cronbach se obtuvo ,878 por lo cual el instrumento es confiable. Para recoger los datos de la variable clima organizacional, se empleó el cuestionario denominado: Cuestionario para el Estudio del Clima organizacional, de autoría del Ministerio Salud – Perú creado el año 2009, adaptado por Díaz (2018) de aplicación individual y colectiva, contiene 22 reactivos, distribuidos en once dimensiones.

Validez

El instrumento fue sometido a una validez de contenido usando la técnica de juicio de expertos, quienes evidenciaron la validez de los ítems en los criterios de pertinencia, relevancia y claridad, con una V de Aiken de 0,6.

Confiabilidad

Se realizó una confiabilidad del instrumento a través del índice de fiabilidad Alfa de Cronbach obteniendo un valor de ,850 considerado confiable.

Tabla 2.

Consistencia interna de los dos instrumentos

Variable/Dimensión	Ítems	α	Ω
Variable: Riesgo Psicosocial	19	0.821	0.865
Aspecto laboral	12	0.907	0.953
Aspecto personal	7	0.929	0.981
Variable: Clima Organizacional	22	0,851	0.869
Comunicación	2	0,863	0.889
Cooperación	2	0,877	0.900
Confort	2	0,869	0.894
Estructura	2	0,867	0.891
Identidad	2	0,877	0.901
Innovación	2	0,878	0.899
Liderazgo	2	0,864	0.888
Motivación	2	0,868	0.892
Recompensa	2	0,879	0.898
Remuneración	2	0,867	0.893
Toma de decisiones	2	0,872	0.895

Nota: α = índice de confiabilidad Alfa de Cronbach; ω = índice de confiabilidad Omega de McDonald's

En la tabla 2, se puede apreciar la confiabilidad de los instrumentos, donde se registran índices Alfa de Cronbach de 0.821 para la variable Riesgo Psicosocial y 0,851 para la variable Clima Organizacional. Asimismo, se aprecia la confiabilidad de Omega de McDonald's de 0.865 para la variable Riesgo Psicosocial y 0,869 para la variable Clima Organizacional. De igual modo se aprecia el coeficiente de confiabilidad de cada una de las dimensiones en las variables que va desde 0.851 a 0.929. Asimismo, se determinó la confiabilidad por el coeficiente de Omega, donde se encuentran valores desde 0.865 a 0.981, para los dos instrumentos y con referencia a sus dimensiones se observan valores desde 0.869 a 0.901. Se puede concluir que para el alfa de Cronbach los resultados obtenidos son de alta confiabilidad (Hernández et al., 2018), en tanto, para la confiabilidad por Omega de McDonald, se estimó desde media confiabilidad hasta alta confiabilidad (Campo-Arias y Oviedo, 2008).

3.5. Procedimientos

La presente indagación se inició con una búsqueda de materiales que servirán en la redacción de los antecedentes y el desarrollo del marco teórico. Luego se elaboró la metodología, que especifico el tipo de estudio a realizar, así como su diseño. De igual forma se utilizaron instrumentos de investigación que están debidamente referenciados. Se coordinó con la gerencia de la Empresa de Telecomunicaciones con el propósito de recolectar datos para permitir que la encuesta sea distribuida a los empleados que estarán participando en la encuesta. Luego, se realizó una prueba piloto con 20 empleados de la empresa de telecomunicaciones, con características comparables a las de la muestra, para calcular si el instrumento es confiable utilizando el Alfa de Cronbach, que es una medida de confiabilidad del instrumento. Tan pronto como se completó el análisis, el cuestionario se administró la muestra de forma digital mediante el uso de formularios de Google. A esto le siguió la parte descriptiva e inferencial de los datos. Finalmente, se redactaron las discusiones y se compararon con la información de antecedentes, después de lo cual se ofrecieron recomendaciones y conclusiones.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se obtuvo la información de los formularios de Google, la cual se procedió a descargar mediante el programa Microsoft Excel 2019, luego se transformó a datos numéricos para facilitar el manejo de los datos, acto seguido se hizo el vaciado de la información al programa SPSS versión 26, para utilizar la estadística descriptiva e inferencial, con la finalidad de obtener la normalidad y la correlación de las variables. Es así que siendo una muestra mayor de 50 se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov. Los datos siguieron una distribución normal por lo cual se usó el coeficiente de correlación de Pearson.

3.7. Aspectos éticos

Según el Comité de Ética en Investigación Institucional (CIEI) del Perú, se debe proteger la integridad de las personas que participan en el estudio, y si no se obtiene este permiso, no se puede realizar la investigación, de acuerdo con el CONCYTEC (2019) se indica que el investigador es responsable de salvaguardar la identidad del sujeto, así como de las organizaciones que les suministran el tema de estudio. Según el Colegio de Psicólogos del Perú (2017), en el capítulo VI artículo 36, todo trabajo psicológico está sujeto a consideraciones éticas y al respeto a la identidad de los participantes. Como resultado, no se divulgarán los nombres de los participantes en este estudio, ya que están obligados a hacerlo según la ley peruana. Debido a que se respetaron los pensamientos y creencias de cada participante evaluado, se tendrá en cuenta el concepto de autonomía en términos de bioética. Este estudio incluyó el concepto bioético de no maleficencia ya que se respetó la integridad de cada colaborador que se ofreció voluntariamente a participar en el estudio. Finalmente, se tomó en consideración el concepto de beneficencia, ya que el objetivo de este estudio es entregar un beneficio a las personas investigadas.

IV. RESULTADOS

Tabla 3.

Correlaciones entre el riesgo psicosocial y el clima organizacional

		Clima Organizacional
Riesgo Psicosocial	r_s	,512**
	p	,000
	r^2	,280
	N	200

Nota: r_s : coeficiente de correlación de Spearman; p= nivel de significancia; N= tamaño de la muestra

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 3 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido a un nivel de significancia de 0,01 fue de 0,512. Por lo cual existe una correlación positiva considerable Mondragón (2014), entre el riesgo psicosocial y el clima organizacional. Igualmente se aprecia un tamaño de efecto mediano con una estimación de ,280.

De la misma manera, se observa que el grado de significancia obtenido es inferior a 0,05 ($0,00 < 0,05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación (Hernández et al, 2018) . Es decir, que existe una relación directa entre las variables de estudio.

Tabla 4.

Correlación de las dimensiones de riesgo psicosocial y clima organizacional

		Aspecto laboral	Aspecto personal
Clima Organizacional	rs	0,441	0,450
	p	0,000	0,000
	r ²	0,218	0,219

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)., rs = Test de Rango de Spearman de Correlación de Orden

En la tabla 4, se presenta la correlación entre las dimensiones del riesgo psicosocial y el clima organizacional, respecto a la dimensión aspecto laboral se obtuvo una correlación positiva media y estadísticamente significativa Mondragón (2014) con un valor de 0.441; en cuanto a la dimensión aspecto personal se obtuvo una correlación positiva media y estadísticamente significativa Mondragón (2014) con un valor de 0.450.

Asimismo, se observa un tamaño de efecto mediano con una estimación de 0,218 y 0,219. Igualmente, se observa que un grado de significancia obtenido para ambos casos es inferior a 0,05 ($0,00 < 0,05$), por lo cual, se acepta la hipótesis de la investigación (Hernández et al, 2018). Confirmando que entre las dimensiones del riesgo psicosocial y el clima organizacional existe asociación.

Tabla 5.*Niveles de riesgo psicosocial y sus dimensiones*

Niveles	<i>Riesgo Psicosocial</i>		<i>Aspecto Laboral</i>		<i>Aspecto Personal</i>	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	50	25,0	45	22,5	61	30,5
Medio	98	49,0	106	53,0	73	36,5
Alto	52	26,0	49	24,5	66	33,0
Total	200	100,0	200	100,0	200	100,0

Nota: f= frecuencia; %= porcentaje

Para los niveles del riesgo psicosocial y sus dimensiones, se observó en la tabla 5, que 50 trabajadores evidenciaron un nivel bajo de riesgo psicosocial, representando el 25,0%. Asimismo 98 trabajadores presentaron un nivel medio con 49,0% y en 52 trabajadores se observó un nivel alto con un porcentaje de 26,0%. Por otro lado, en cuanto al aspecto laboral se observó que en 45 trabajadores evidenciaron un nivel bajo, representando un 22,5%.

Igualmente, 106 trabajadores presentaron un nivel medio con 53,0% y en 49 trabajadores se observó un nivel alto con un porcentaje de 24,5%. Por último, en la dimensión aspecto personal se observó que en 61 trabajadores evidenciaron un nivel bajo, representando un 30,5%. Asimismo 73 trabajadores presentaron un nivel medio con 36,5% y en 66 trabajadores se observó un nivel alto con un porcentaje de 33,0%.

Tabla 6.

Niveles de clima organizacional y sus dimensiones

Niveles	<i>Clima Organizacional</i>		<i>Comunicación</i>		<i>Cooperación</i>	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	35	17,5	60	30,0	52	26,0
Medio	79	39,5	65	32,5	77	38,5
Alto	86	43,0	75	37,5	71	35,5
Total	200	100,0	200	100,0	200	100,0

Nota: f= frecuencia; %= porcentaje

En relación a los niveles del clima organizacional y sus dimensiones, se observó en la tabla 6, que 35 trabajadores evidenciaron un nivel bajo de clima organizacional, representando el 17,5%. Asimismo 79 trabajadores presentaron un nivel medio con 39,5% y en 86 trabajadores se observó un nivel alto con un porcentaje de 43,0%. Por otro lado, en cuanto a la comunicación se observó que en 60 trabajadores evidenciaron un nivel bajo, representando un 30,0%.

Igualmente, 65 trabajadores presentaron un nivel medio con 32,5% y en 75 trabajadores se observó un nivel alto con un porcentaje de 37,5%. Asimismo, en la dimensión cooperación se observó que en 52 trabajadores evidenciaron un nivel bajo, representando un 26,0%. Asimismo 77 trabajadores presentaron un nivel medio con 38,5% y en 71 trabajadores se observó un nivel alto con un porcentaje de 35,5%.

Tabla 7.

Niveles de las dimensiones del clima organizacional

Niveles	<i>Confort</i>		<i>Estructura</i>		<i>Identidad</i>	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	41	20,5	38	19,0	56	28,0
Medio	73	36,5	75	37,5	67	33,5
Alto	86	43,0	87	43,5	77	38,5
Total	200	100,0	200	100,0	200	100,0

Nota: f= frecuencia; %= porcentaje

En relación a los niveles del confort, se observó en la tabla 7, que 41 trabajadores evidenciaron un nivel bajo, representando el 20,5%. Asimismo 73 trabajadores presentaron un nivel medio con 36,5% y en 86 trabajadores se observó un nivel alto con un porcentaje de 43,0%.

Por otro lado, en cuanto a la estructura se observó que en 38 trabajadores evidenciaron un nivel bajo, representando un 19,0%. Asimismo, 75 trabajadores presentaron un nivel medio con 37,5% y en 87 trabajadores se observó un nivel alto con un porcentaje de 43,5%. Igualmente, en la dimensión Identidad se observó que 56 trabajadores evidenciaron un nivel bajo, representando un 28,0%. Asimismo 67 trabajadores presentaron un nivel medio con 33,5% y en 77 trabajadores se observó un nivel alto con un porcentaje de 38,5%.

Tabla 8.

Niveles de las dimensiones del Clima Organizacional

Niveles	<i>Innovación</i>		<i>Liderazgo</i>		<i>Motivación</i>	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	56	28,0	65	32,5	58	29,0
Medio	59	29,5	57	28,5	71	35,5
Alto	85	42,5	78	39,0	71	35,5
Total	200	100,0	200	100,0	200	100,0

Nota: f= frecuencia; %= porcentaje

En relación a los niveles de la innovación, se observó en la tabla 8, que 56 trabajadores evidenciaron un nivel bajo, representando el 28,0%. Asimismo 59 trabajadores presentaron un nivel medio con 29,5% y en 85 trabajadores se observó un nivel alto con un porcentaje de 42,5%. Por otro lado, en cuanto al liderazgo se observó que en 65 trabajadores evidenciaron un nivel bajo, representando un 32,5%.

Igualmente, 57 trabajadores presentaron un nivel medio con 28,5% y en 78 trabajadores se observó un nivel alto con un porcentaje de 39,0%. Igualmente, en la dimensión motivación se observó que en 58 trabajadores evidenciaron un nivel bajo, representando un 29,0%. Asimismo, 71 trabajadores presentaron un nivel medio con 35,5% y en 71 trabajadores se observó un nivel alto con un porcentaje de 35,5%.

Tabla 9.*Niveles de las dimensiones del Clima Organizacional*

Niveles	Recompensa		Remuneración		Toma de decisiones	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	71	35,5	70	35,0	64	32,0
Medio	68	34,0	54	27,0	57	28,5
Alto	61	30,5	76	38,0	79	39,5
Total	200	100,0	200	100,0	200	100,0

Nota: f= frecuencia; %= porcentaje

En relación a los niveles de la recompensa, se observó en la tabla 9, que 71 trabajadores evidenciaron un nivel bajo, representando el 35,5%. Asimismo 68 trabajadores presentaron un nivel medio con 34,0% y en 61 trabajadores se observó un nivel alto con un porcentaje de 30,5%. Por otro lado, en cuanto a la remuneración se observó que en 70 trabajadores evidenciaron un nivel bajo, representando un 35,0%.

De la misma manera, 54 trabajadores presentaron un nivel medio con 27,0% y en 76 trabajadores se observó un nivel alto con un porcentaje de 38,0%. Igualmente, en la dimensión toma de decisiones se observó que en 64 trabajadores evidenciaron un nivel bajo, representando un 32,0%. Asimismo, 57 trabajadores presentaron un nivel medio con 28,5% y en 79 trabajadores se observó un nivel alto con un porcentaje de 39,5%.

V. DISCUSIÓN

El propósito general de la investigación, fue conocer la relación entre el riesgo psicosocial y el clima organizacional en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima, ante lo cual se hizo el análisis estadístico y luego de haber obtenido los resultados, se siguió con el desarrollo del debate sobre el tema mediante la discusión.

Para establecer el primer objetivo, se presentó la correlación del riesgo psicosocial y el clima organizacional. Detallando específicamente que se alcanzó una correlación estadísticamente significativa y directa, de intensidad considerable de 0,512 considerándose un tamaño de efecto mediano con un índice de 0.280 observándose una presencia moderada del fenómeno del 28% en la población de estudio. Lo que se traduce en que mientras el riesgo psicosocial se encuentre a un nivel medio, el clima organizacional en los trabajadores se mantendrá a un nivel moderado.

Este resultado coinciden con el estudio de Ungaro y Quispe (2021), quienes buscaron conocer la relación del riesgo psicosocial y el clima organizacional; logró obtener un nivel de correlación de 0.584, llegando a obtener también una correlación positiva moderada, es decir que el nivel del riesgo psicosocial incide en el clima organizacional de los empleados; de igual modo Copara (2021) en su estudio de los factores de riesgo psicosocial y compromiso organizacional, en empleados de una empresa del sector público encontrándose la existencia de una relación positiva media de las variables de estudio. Es así que, mientras exista mayores factores de riesgo psicosociales, tendrán un mejor compromiso organizacional dentro de la institución donde laboran.

Estos resultados discrepan con la investigación de Hernández (2018) en relación al riesgo psicosocial y el clima organizacional en empleados de una compañía minera. Encontró que las relaciones entre los niveles del riesgo psicosocial y del clima organizacional son mínimos y sus niveles de significación estadística son mayores a 0.05. Por lo cual se puede interpretar la no existencia de relaciones significativas entre ambas.

Igualmente, estos resultados discrepan con la investigación de Flores (2017) en relación al riesgo psicosocial y el compromiso organizacional en personal de salud de un hospital público. En el cual el riesgo psicosocial tiene una relación directa e inversa con el compromiso organizacional, lo cual se confirma con el coeficiente Spearman de -0.460, siendo moderada con una significancia $p=0.001$. Esto demuestra que existe una relación inversa entre ambas variables.

Al respecto, Mercado (2012) indica que el riesgo psicosocial son condiciones organizativas y psicológicas y como tales, pueden ser beneficiosas o perjudiciales. El método utilizado para clasificarlos y organizarlos depende de la estrategia utilizada para hacerlo. Cuando se cumplen dichas condiciones, fomentan la participación laboral, así como el aumento de las competencias laborales personales y altos niveles de clima organizacional, así como una mayor productividad y estados de motivación, que permiten a los trabajadores adquirir más experiencia profesional.

Para el primer objetivo específico se buscó Identificar el nivel de riesgo psicosocial. Por lo cual se observó que 50 trabajadores evidenciaron un nivel bajo de riesgo psicosocial, representando el 25,0%. Asimismo 98 trabajadores presentaron un nivel medio con 49,0% y en 52 trabajadores se observó un nivel alto con un porcentaje de 26,0%.

Los resultados se diferencian de la investigación de Bravo (2019) en relación con riesgo psicosocial y clima organizacional en profesionales de salud. Sus resultados en riesgo psicosocial fueron 0% bajo, 7.6% medio y 92.4% alto. Se aprecia que en el contexto de investigación que realizó Bravo la población de estudios fue personal de salud y se realizó en un contexto laboral distinto donde de acuerdo a su investigación existe un riesgo psicosocial elevado considerando la labor que se realiza. Asimismo, Karasek (1979) sostiene que la relación entre demandas y control, está basada en la aparición de altos niveles de estrés en la interacción entre altas demandas de trabajo y bajos niveles de control por parte del empleador.

En el mismo sentido las condiciones que se originan en una situación de trabajo, directamente relacionadas con la organización laboral, el desarrollo de la tarea y el contenido del trabajo, los cuales presentan la capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador, se considera que son riesgos psicosociales (OIT, 2020).

Como segundo objetivo específico, se buscó identificar el nivel del clima organizacional. Por lo cual se observó que 35 trabajadores evidenciaron un nivel bajo de clima organizacional, representando el 17,5%. Asimismo 78 trabajadores presentaron un nivel medio con 39,5% y en 86 trabajadores se observó un nivel alto con un porcentaje de 43,0%.

Los resultados se diferencian con la investigación de Hernández (2018) en relación al riesgo psicosocial y el clima organizacional en empleados de una compañía minera. Sus resultados en clima organizacional fueron muy favorables 11%, 39% favorable, 40% media, 8% desfavorable y 1% muy desfavorable. Se pudo observar que el entorno de investigación que realizó Hernández fue desarrollado en un contexto diferente al actual donde la mayoría de empresas del rubro minero se vieron afectadas por diversas situaciones políticas y regionales.

Asimismo, el conjunto de rasgos, características o propiedades vienen a definir al clima organizacional, que en gran medida son permanentes en un determinado ambiente de trabajo y que son reconocidos, sentidos o experimentados por los individuos que integran la empresa (García ,2009).

De igual manera, el clima organizacional es el producto de los efectos percibidos de la estructura formal, el estilo de gestión informal y los atributos organizativos experimentados por los empleados. Los empleados que laboran en las organizaciones se verán influenciadas por sus actitudes, creencias, valores y motivación como resultado de los factores que perciben dentro de su entorno (Hospinal, 2017).

Como tercer objetivo específico, se buscó conocer la relación entre la dimensión aspecto laboral de la variable riesgo psicosocial y el clima organizacional. Para establecer el objetivo, se presentó la correlación entre el aspecto laboral y el clima organizacional. Detallando específicamente que se alcanzó una correlación estadísticamente significativa y directa, de intensidad media con un índice de 0,441 y un tamaño de efecto medio con una estimación de 0.218 por lo cual existe una presencia moderada del fenómeno del 21.8% en la población de estudio. Lo que se traduce en que mientras el aspecto laboral se encuentre a un nivel medio, el clima organizacional en los trabajadores se mantendrá a un nivel moderado.

Este resultado coincide con el estudio de Copara (2021), quien buscó conocer la relación del control sobre el trabajo y el compromiso organizacional en personal que labora en una empresa del sector público; en la cual se obtuvo un nivel de correlación de 0.504, con lo cual se obtuvo una correlación positiva moderada, es decir que el nivel del control sobre el trabajo influye en el compromiso organizacional de los empleados. El área física o entorno en el que las personas realizan una variedad de funciones es importante en un ambiente de trabajo positivo el cual sirve de apoyo para una persona (Boada, 2019).

Finalmente, para el cuarto objetivo específico se buscó conocer la relación entre la dimensión aspecto personal de la variable riesgo psicosocial y el clima organizacional. Para establecer el objetivo, se presentó la correlación entre el aspecto personal y el clima organizacional. Detallando específicamente que se alcanzó una correlación estadísticamente significativa y directa, de intensidad media de 0,450 lo cual representa un efecto mediano con una estimación de 0.219 lo cual demuestra una presencia moderada del fenómeno del 21.9% en la población. Lo que se traduce en que mientras el aspecto personal se encuentre a un nivel medio, el clima organizacional en los trabajadores se mantendrá a un nivel moderado.

Este resultado coincide con el estudio de Marcatoma (2021), quien buscó conocer la relación entre el aspecto y estabilidad personal y el clima organizacional en una empresa privada; en la cual se logró obtener un nivel de correlación de 0,013, logrando obtener una correlación positiva a nivel bajo, es decir que el aspecto y la estabilidad personal influye en el compromiso organizacional de los empleados a un nivel bajo.

El aspecto personal se refiere al progreso y el aumento que permite identificar los intereses reales y objetivos vitales con los que se puede adquirir y mejorar los aspectos de la vida. Se debe tomar conciencia de los valores y aspiraciones propios de cada persona, así como los compromisos por los cuales se realizan los cambios necesarios para alcanzar los objetivos laborales (Palacios y Martínez, 2017).

VI. CONCLUSIONES

Tomando en consideración los resultados hallados, se tienen las siguientes conclusiones:

PRIMERA: Se obtuvo una correlación positiva significativa y un nivel considerable, con un tamaño del efecto medio entre el riesgo psicosocial y el clima organizacional en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima, lo cual señala que cuando el riesgo psicosocial se encuentra a un nivel medio, el clima organizacional se encontrará a un nivel moderado.

SEGUNDA: Respecto a los niveles del riesgo psicosocial, se alcanzó un nivel medio en un 49,0% en el personal de trabajo de una empresa de telecomunicaciones de Lima.

TERCERO: Respecto a los niveles del clima organizacional, se alcanzó un nivel medio en un 39,5% en el personal de trabajo de una empresa de telecomunicaciones de Lima.

CUARTA: Se obtuvo una correlación positiva significativa y un nivel considerable, con un tamaño del efecto medio del aspecto laboral y el clima organizacional en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima, lo cual señala que cuando el aspecto laboral se encuentra a un nivel medio, el clima organizacional se encontrará a un nivel moderado.

QUINTA: Se logró obtener una correlación positiva significativa y un nivel considerable, con un tamaño del efecto medio entre el aspecto personal y el clima organizacional en empleados de una empresa de telecomunicaciones de Lima, lo cual señala que cuando el aspecto personal se encuentra a un nivel medio, el clima organizacional se encontrará a un nivel moderado.

VII. RECOMENDACIONES

Se proponen las siguientes recomendaciones:

PRIMERA: Se recomienda fomentar la implementación de talleres de capacitación sobre riesgo psicosocial para los empleados con el fin de garantizar que se implementen medidas preventivas para combatir el problema, que tiene el potencial de dañar su bienestar.

SEGUNDA: Se recomienda que se realicen exámenes psicológicos frecuentes en la empresa, a fin de detectar probables dificultades de depresión, estrés y/u otros trastornos mentales y dar alternativas de solución que prevengan su ocurrencia.

TERCERA: Se recomienda que los empleados se reúnan una vez al mes para discutir posibles mejoras que puedan ser apoyadas por los planes anuales, todo ello con el objetivo de impulsar el trabajo colaborativo y mejorar el clima organizacional en general.

CUARTA: Se recomienda que los empleados de la empresa de telecomunicaciones participen en reuniones trimestrales o semestrales donde se puedan establecer lazos y mejorar las relaciones entre ellos.

QUINTA: Se recomienda que los empleados de la empresa de telecomunicaciones participen en reuniones trimestrales o semestrales donde puedan formar vínculos y mejorar sus relaciones entre ellos, reduciendo así su estrés y creando un ambiente corporativo más positivo.

SEXTA: Se recomienda un mayor reconocimiento de los empleados por parte del área de gestión de la empresa con el fin de crear un clima organizacional óptimo que inspire a los empleados a seguir trabajando.

SÉPTIMA: Se recomienda, realizar nuevos estudios en los cuales se considere las variables de estudio con otras como por ejemplos los niveles de estrés laboral, lo cual permitirá obtener información relevante para futuras investigaciones.

REFERENCIAS

- Ahmed, S. (2018). Ethical Leadership and organizational citizenship behaviours: the moderating role of organizational identification. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 27(4), 441–449. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2018.1470088>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de Tesis: Guía para la elaboración* (1st ed., Vol. 1). Biblioteca Nacional del Perú. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (2nd ed., Vol. 1). GRUPO EDITORIAL PATRIA, S.A. DE C.V. <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384093.pdf>
- Baltar, F. y Gorjup, M. (2012). Muestreo mixto online: *Una aplicación en poblaciones ocultas*. *Intangible Capital*, 8(1), 123–149. <https://doi.org/10.3926/ic.294>
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: Empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Services Research*, 18(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/S12913-018-3149-Z/FIGURES/1>
- Bidee, J., Vantilborgh, T., Pepermans, R., Willems, J., Jegers, M. y Hofmans, J. (2017). Daily motivation of volunteers in healthcare organizations: relating team inclusion and intrinsic motivation using self-determination theory. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 26(3), 325–336. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2016.1277206>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75–103. <https://doi.org/10.20511/JEFIB.2019.V3N1.398>
- Bravo, D. (2019). Riesgo psicosocial y clima organizacional percibido por los profesionales de salud en tres establecimientos de la Red de salud Túpac Amaru-2019 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. *Repositorio UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37884>

- Caballero, A. (2014). *Metodología integral e innovadora para planes y tesis: La metodología de cómo formularlos*. Cengage Learning. <https://latam.cengage.com/libros/metodologia-integral-innovadora-para-planes-y-tesis>
- Cabezas, E. y Arrobo, J. (2019). Gestión de factores de riesgos psicosociales en el clima organizacional para determinar la satisfacción laboral en la Empresa Arsaico Cia. Ltda. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Chimborazo]. *Repositorio UNACH*. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6028>
- Cabezas, R. (2020). Impacto de riesgos psicosociales ocasionado por Covid-19 en pymes de manufactura de plástico. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19732/1/UPS-GT03107.pdf>
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2017). *Código de Ética y Deontología*. http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf
- CONCYTEC. (2019). *Código Nacional de la Integridad Científica*. <https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridad-cientifica.pdf>
- Copara, R. (2021). Factores de riesgo psicosocial y compromiso organizacional en el personal de Autodema Arequipa, 2021 [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. *Repositorio UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69063>
- Díaz, F. y Carrasco, M. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Contaduría y Administración*, 63(4), 12–16. <https://doi.org/10.22201/FCA.24488410E.2018.1142>
- Díaz, J. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía 2017 [Universidad César Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13101>
- Ekvall, G. (2018). Organizational climate for creativity and innovation. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(1), 105–123. <https://doi.org/10.1080/13594329608414845>

- Escudero, D. (2017). *Metodología del trabajo científico: proceso de investigación y uso de SPSS*. Editorial Universidad Adventista del Plata. <https://ulibros.com/metodologia-del-trabajo-cientifico-proceso-de-investigacion-y-uso-de-spss-xvsqh.html>
- EU-OSHA. (2020). *Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo | Safety and health at work EU-OSHA*. <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Flores, G. (2017). Riesgos psicosociales y compromiso organizacional en los enfermeros del Hospital San José Callao, 2017 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. *Repositorio UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21988>
- Forehand, G. y Gilmer, V. (1964). Environmental variation in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin*, 62(6), 361–382. <https://doi.org/10.1037/H0045960>
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, 42(2), 22–25. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004
- García-Ruiz, R. y Pérez-Escoda, A. (2020). Comunicación y Educación en un mundo digital y conectado. *Revista ICONO 14. Revista Científica de Comunicación y Tecnologías Emergentes*, 18(2), 1–15. <https://doi.org/10.7195/ri14.v18i2.1580>
- González-Garcés, D. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5), 79–93. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5.245>
- Graneros, J. (2018). *Factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral en colaboradores de una empresa de ingeniería – Lima, 2017* [Universidad Peruana Cayetano Heredia]. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/6451>
- Great Place to Work. (2021). *Ranking Best Workplaces 2021*. <https://greatplacetowork.es/ranking-best-workplaces-2021/>

- Hernández, C. (2018). Factores de riesgos psicosocial y clima organizacional en una empresa minera de la Región Junín [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. *Repositorio UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50864>
- Hernández, R., Carlos, F. y Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación* (6th ed.). McGraw - Hill Interamericana de México, S.A. de C.V.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hospinal, S. (2017). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Empresa F Y D Inversiones S.A.C. *Industrial Data*, 16(2), 75–78.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81632390009>
- Jiménez, N. (2021). El clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Gad Municipalidad de Ambato [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. *Repositorio UTA*.
<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/31974>
- Karasek, R. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 290.
<https://doi.org/10.2307/2392498>
- Lichtenbelt, W., Hanssen, M., Pallubinsky, H., Kingma, B. and Schellen, L. (2017). Healthy excursions outside the thermal comfort zone. *Building Research & Information*, 45(7), 819–827. <https://doi.org/10.1080/09613218.2017.1307647>
- Marcatoma, M. (2021). Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en el personal de una entidad privada en la ciudad de Quito, Ecuador en el año 2020. [Tesis de Maestría, Universidad de los Andes]. *Repositorio UNIANDÉS*
<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/12922>
- Martínez-Arroyo, J. y Valenzo-Jiménez, M. (2020). Factors that influence the organizational climate of a higher education institution Factores que influyen en el clima organizacional de una institución de educación superior. *Espacios*, 41(26), 22–26. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n26/a20v41n26p13.pdf>
- Mendoza-Llanos, R. and Moyano-Díaz, E. (2019). Hacia la validación del SUSESO ISTAS 21 versión breve en trabajadores de hospitales públicos. *Terapia Psicológica*, 37(1), 15–23. <https://doi.org/10.4067/S0718-48082019000100015>

- Mercado, Ricardo. (2012). *Riesgos psicosociales* (1st ed.). Editorial Trillas. <https://www.amazon.com/-/es/ricardo-mercado-davila/dp/6071710812>
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98–104. <https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5th ed.). Ediciones de la U. <https://bit.ly/3upnPFv>
- OIT. (2020). *Gestión de los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo durante la pandemia de COVID-19*. <https://bit.ly/3EH0u5m>
- Palacios, J. y Martínez, R. (2017). Descripción de características de personalidad y dimensiones socioculturales en jóvenes mexicanos. *Revista de Psicología (PUCP)*, 35(2), 453–484. <https://doi.org/10.18800/PSICO.201702.003>
- Rivera, F., Ceballos, P. y Vílchez, V. (2019). Psycho social risks noted by oncology workers related to their quality of life. *Revista Brasileña de Enfermería*, 12–18. <https://www.scielo.br/j/reben/a/xqdgM5f5HLnkcMwmyG5DDDF/?lang=en&format=pdf>
- Rivera-Porras, D. (2019). Gestión del riesgo psicosocial y organizacional, un análisis bibliométrico. *Aibi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*, 7(1), 26–30. <https://doi.org/10.15649/2346030X.492>
- Roncal, P. (2018). Construcción de una escala para medir Riesgos Psicosociales en el personal del Sector Salud (RIPS-ROME), Cercado de Lima 2018 [Universidad César Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30013>
- Seubert, C., Hopfgartner, L. and Glaser, J. (2021). Living wages, decent work, and need satisfaction: an Integrated perspective. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 7(2), 33–37. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2021.1966094>

- Siegrist, J. (1982). Place, social Exchange and health: proposed sociological framework. *Social Science & Medicine*, 51(9), 1283–1293. [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(00\)00092-7](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(00)00092-7)
- Ungaro, A. and Quispe, S. (2021). Riesgos psicosociales y su relación con el clima organizacional de la Agencia de Seguridad Escorpión Juliaca, 2020 [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. *Repositorio UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61727>
- Van der Schaft, A., Lub, X., Van der Heijden, B. and Solinger, O. N. (2019). The influence of social interaction on the Dynamic of employees' Psychological contracting in digitally transforming organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(2), 164–182. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2019.1656284>
- Willis, L., Reynolds, K. y Lee, E. (2019). Being well at work: the impact of organizational climate and social identity on Employee stress and self-esteem over time. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 28(3), 399–413. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2019.1587409>
- You, J. (2021). Advancing international cooperation as a strategy for managing pandemics. *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 43(3), 169–191. <https://doi.org/10.1080/23276665.2020.1866624>

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: RIESGO PSICOSOCIAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, LIMA - 2022

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	DIMENSIONES E INDICADORES	MARCO TEÓRICO	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre el Riesgo Psicosocial y el Clima Organizacional en Trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima - 2022?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre el riesgo psicosocial y el clima organizacional en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima – 2022</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Identificar el nivel de riesgo psicosocial.</p> <p>Identificar el nivel del clima organizacional.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación entre el riesgo psicosocial y el clima organizacional en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima - 2022.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>Existe relación entre las dimensiones aspecto laboral de la variable de riesgo psicosocial y el clima organizacional. en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima – 2022.</p>	<p>V. 1.: RIESGO PSICOSOCIAL</p> <p>DIMENSIONES:</p> <p>Aspecto laboral Aspecto personal</p> <p>INDICADORES:</p> <p>Jornada laboral Espacio de trabajo funciones a desempeñar Relación con los compañeros de trabajo Relación con familia, salud Relación trabajo-familia Economía Alimentación</p>	<p>RIESGO PSICOSOCIAL:</p> <p>De acuerdo con Mercado (2012) son condiciones organizativas, condiciones de trabajo psicológicas y, como tales, pueden ser beneficiosas o perjudiciales.</p> <p>CLIMA ORGANIZACIONAL:</p> <p>Es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades que son relativamente permanentes en un ambiente laboral específico y que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que integran la organización. García (2009)</p>	<p>ENFOQUE DE INVESTIGACION:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>TIPO DE ESTUDIO:</p> <p>Básica</p> <p>DISEÑO DE ESTUDIO:</p> <p>No experimental, Correlacional y de corte transversal.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>Descriptivo. Correlacional.</p> <p>TÉCNICAS DE ACOPIO DE DATOS:</p> <p>Encuesta.</p>

Determinar la relación entre la dimensión aspecto laboral de la variable riesgo psicosocial y el clima organizacional.

Determinar la relación entre la dimensión aspecto personal de la variable riesgo psicosocial y el clima organizacional.

Existe relación entre la dimensión aspecto personal de la variable de riesgo psicosocial y el clima organizacional en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima – 2022.

V. 2.: CLIMA ORGANIZACIONAL

DIMENSIONES:

comunicación
cooperación
confort
estructura
identidad
innovación
liderazgo
motivación
recompensa
remuneración
toma de decisiones

INDICADORES:

Aportes
Atención
Ayuda
Limpieza
Tareas
Contribución
Compromiso
Iniciativa
Disponibilidad
Contribución
Oportunidades
Premios
Incentivos
Información
participación
Aportes
Atención
Ayuda
Limpieza
Tareas

INSTRUMENTOS:

Cuestionario.

POBLACIÓN DE ESTUDIO:

250 trabajadores de una empresa de telecomunicaciones.

MUESTRA:

200 trabajadores del área de telecomunicaciones.

ANALISIS DE DATOS:

Se empleará tablas de frecuencias relativas simples y para el contraste de hipótesis se empleará un estadígrafo elegido.

Tabla 1 Operacionalización de la variable 1: Clima Organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Clima Organizacional	Es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades que son relativamente permanentes en un ambiente laboral específico y que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que integran la organización. García (2009)	Se medirá en once dimensiones: comunicación, cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisiones.	comunicación	Aportes	Ordinal
			cooperación	Atención	
confort	Ayuda				
estructura	Limpieza				
identidad	Tareas				
innovación	Contribución				
liderazgo	Compromiso				
motivación	Iniciativa				
recompensa	Disponibilidad				
remuneración	Contribución				
comunicación	Oportunidades				
cooperación	Premios				
confort	Incentivos				
estructura	Información				
identidad	participación				
innovación	Aportes				
	Atención				
	Ayuda				
	Limpieza				
	Tareas				

Nota. Elaboración propia

Tabla 2 Operacionalización de la variable 2: Riesgo Psicosocial

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Riesgo Psicosocial	De acuerdo con Mercado (2012) son condiciones organizativas, condiciones de trabajo psicológicas y, como tales, pueden ser beneficiosas o perjudiciales.	Se medirá en dos dimensiones: aspecto laboral y aspecto personal.	Aspecto laboral Aspecto personal	Jornada laboral espacio de trabajo funciones a desempeñar relación con los compañeros de trabajo relación con familia, salud relación trabajo-familia economía alimentación	Ordinal

Nota. Elaboración propia

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

ESCALA PARA MEDIR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL
DEL SECTOR SALUD.

**ESCALA PARA MEDIR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL
DEL SECTOR SALUD**

AUTORA: RONCAL MEDINA, PAOLA LUCERO

2018

RIPS-ROME

Sexo: _____

Edad: _____

Este instrumento está diseñado para identificar y medir la exposición a estrés grandes grupos de factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo.

Esta prueba no es el único instrumento que se puede usar para la evaluación de riesgos en empresas, ya que también existen otros métodos (entrevistas, grupos de discusión, entre otros) que también son muy útiles, pero el uso de este cuestionario es inmediato y para ello no necesitas más apoyo que un lápiz o un bolígrafo.

INSTRUCCIONES:

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

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

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

La mayoría de preguntas tienen varias opciones de respuesta y debes señalar con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación, **ESCOGIENDO UNA SOLA OPCIÓN** entre las posibles respuestas: "siempre / casi siempre/ a veces / casi nunca / nunca". Si tienes más de un empleo, te pedimos que refieras todas tus respuestas solamente a una de ellas.

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

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

N°	Descripción del ítem	S	CS	AV	CN	N
1	¿Cuándo ingresaste a laborar te especificaron cuáles eran tus funciones?					
2	¿Tienes en conocimiento cuáles son los beneficios institucionales de tu empresa?					
3	¿Consideras que tu grupo de trabajo se desempeña en conjunto?					
4	¿Tu trabajo te permite tener momentos de compartir entre compañeros?					
5	¿Tienes claro todas las funciones que debe realizar?					
6	¿Tu horario de trabajo te permite realizar todas tus tareas?					
7	¿Los turnos de trabajo que tienes afectan tu vida personal?					
8	¿Dispones de tiempo suficiente para realizar actividades personales después de trabajar?					
9	¿Puedes hacer pausas durante tu jornada laboral?					
10	¿Tienes tiempo de compartir con tu familia o amigos, luego del trabajo?					
11	¿Tu lugar de trabajo siempre está ordenado y limpio?					
12	¿Te sientes inspirado(a) con las labores que haces?					
13	¿Tienes exceso de trabajo y se te acumulan las tareas diarias?					
14	¿Te cuesta separar tus problemas personales de los del trabajo?					
15	¿Sientes que te desgasta emocionalmente tu trabajo?					
16	¿Te cuesta separar tus emociones del trabajo?					
17	¿Has tenido algunos percances en separar tu vida personal y laboral?					
18	¿Las actividades que realizas en el trabajo te ocasionan problemas en casa?					
19	¿Es necesario esconder tus emociones en el trabajo?					

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Nombre: _____ Edad: _____

Sexo: _____ Profesión: _____

Tiempo trabajando en la empresa: _____

Fecha: _____

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta correcta que mejor exprese su punto de vista.

1	2	3	4
Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

N°	ITEMS	N	A	F	S
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer				
2	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión				
3	La innovación es característica de nuestra organización				
4	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas				
5	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo				
6	Mi jefe está disponible cuando se le necesita				
7	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable				
8	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización				

9	Las tareas que desempeño corresponden a mi función				
10	En mi organización participo en la toma de decisiones				
11	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa				
12	La limpieza de los ambientes es adecuada				
13	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización				
14	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo				
15	Estoy comprometido con mi organización				
16	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito				
17	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo				
18	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito				
19	Mi salario y beneficios son razonables				
20	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo				
21	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo				
22	Me interesa el desarrollo de mi organización				

Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para las variables de estudio

	Estadístico	gl	Sig.
Riesgo Psicosocial	0,246	200	,000
Aspecto laboral	0,267	200	,000
Aspecto personal	0,219	200	,000
Clima Organizacional	0,274	200	,000
Comunicación	0,245	200	,000
Cooperación	0,232	200	,000
Confort	0,274	200	,000
Estructura	0,277	200	,000
Identidad	0,250	200	,000
Innovación	0,274	200	,000
Liderazgo	0,256	200	,000
Motivación	0,233	200	,000
Recompensa	0,234	200	,000
Remuneración	0,251	200	,000
Toma de decisiones	0,258	200	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 3: Formulario de Google

Preguntas Respuestas **220** Configuración

Riesgo Psicosocial y Clima Laboral en Trabajadores de Empresas de Lima Metropolitana - 2022

Consentimiento Informado:

La presente investigación es conducida por Kiara Liza, Bachiller en Psicología de la Universidad Cesar Vallejo - Lima. El objetivo del presente estudio es obtener información sobre los riesgos psicosociales y el clima laboral dentro de las empresas de Telecomunicaciones de Lima, 2022.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder el siguiente cuestionario. De tener alguna consulta, puede hacersela saber a la evaluadora. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en alguna forma.

La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación, por lo tanto, serán anónimas.

Si decide participar en la investigación, por favor responder las siguientes preguntas con total sinceridad. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas, sólo se busca recolectar información acerca de su percepción dentro de su entorno laboral.

Cualquier duda o consulta puede escribir al correo:
klizal@ucvvirtual.edu.pe

¿Acepta Ud. participar del presente estudio? *

Sí

No

Riesgo Psicosocial

La mayoría de preguntas tienen varias opciones de respuesta y debes marcar la respuesta que consideres que describe mejor tu situación, ESCOGIENDO UNA SOLA OPCIÓN entre las posibles respuestas. Si tienes más de un empleo, te pedimos que refieras todas tus respuestas solamente a uno de ellos. Es muy importante que contestes TODAS LAS PREGUNTAS.

1. ¿Cuándo ingresaste a laborar te especificaron cuáles eran tus funciones? *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

2. ¿Tienes en conocimiento cuáles son los beneficios institucionales de tu empresa? *

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

3. ¿Consideras que tu grupo de trabajo se desempeña en conjunto? *

- Siempre

Clima Organizacional

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a su actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

Recuerde que no hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegurese de haber contestado a todas las preguntas

1. Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer. *

- Nunca
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

2. Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión *

- Nunca
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

3. La innovación es característica de nuestra organización *

- Nunca
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre