



**Universidad
Norbert Wiener**

**Universidad Privada Norbert Wiener
Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Académica Profesional de Enfermería**

**Factores psicosociales y su relación con el
hostigamiento laboral en los trabajadores de una
empresa de hidrocarburos, Lurín, 2022**

**Trabajo académico para optar el título de Especialista en
Enfermería en Salud Ocupacional**

Presentado Por:

Francia Ruelas, Kelly Yemira

Código ORCID: 0000-0002-6157-8389

Asesor:

Dr. Molina Torres José Gregorio

Código ORCID: 0000-0002-3539-7517

Lima, Perú

2022

DEDICATORIA

A Dios, quien día a día guía mi camino, a mi familia entera, sobretodo a mis dos pequeñas hijas: Adriana y Camila, que son mi mayor motivación para lograr mis metas.

AGRADECIMIENTO

A mis docentes, a mi asesor Dr. José Molina T., quienes con paciencia y dedicación forjan nuevos conocimientos y motivación para seguir aprendiendo.

ASESOR:

DR. MOLINA TORRES JOSÉ GREGORIO

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-3539-7517

JURADO

PRESIDENTE : Dra. Giovanna Elizabeth Reyes Quiroz

SECRETARIO : Mg. Maria Angelica Fuentes Siles

VOCAL : Mg. Maria Rosario Mocarro Aguilar

ÍNDICE

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1 Objetivo general	5
1.3.2 Objetivos específicos	5
1.4. Justificación de la investigación	6
1.4.1. Teórica	6
1.4.2. Metodológica	7
1.4.3. Práctica	7
1.5. Delimitaciones de la investigación	8
1.5.1 Temporal	8
1.5.2 Espacial	8
1.5.3 Recursos	8

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes	9
2.2. Bases teóricas	15

2.3. Formulación de hipótesis	36
2.3.1. Hipótesis general	36
2.3.2. Hipótesis específicas	36
CAPITULO III: METODOLOGÍA	
3.1. Método de la investigación	39
3.2. Enfoque de la investigación	39
3.3. Tipo de investigación	39
3.4. Diseño de la investigación	39
3.5. Población, muestra y muestreo	40
3.6. Variables y operacionalización	42
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
3.7.1. Técnica	54
3.7.2. Descripción de instrumentos	54
3.7.3. Validación	55
3.7.4. Confiabilidad	56
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	57
3.9. Aspectos éticos	57
CAPITULO IV: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	
4.1. Cronograma de actividades	58
4.2. Presupuesto	59
5. REFERENCIAS	60

Anexo 1: Matriz de consistencia	69
Anexo 2: Instrumentos	77
Anexo 3: Consentimiento informado	81
Anexo 4: Validez de los instrumentos	82
Anexo 5: Confiabilidad de los instrumentos	83

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Factores psicosociales y su relación con el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín, 2022” tiene como objetivo general determinar cuál es la relación entre los factores psicosociales y el hostigamiento laboral en los trabajadores, la metodología es hipotético-deductiva, de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional. La población está constituida por 220 trabajadores, cuya muestra es de 80 trabajadores. La técnica a utilizar será la encuesta y los instrumentos a utilizar serán 2 cuestionarios; el cuestionario de factores psicosociales (ISTAS 21) y el cuestionario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT – PANDO). Para el procesamiento de datos se utilizará el programa SPSS y para el análisis de datos se usará la prueba estadística de coeficiente de correlación de Spearman.

Palabras clave: factores psicosociales, hostigamiento laboral, riesgos psicosociales, salud ocupacional

ABSTRACT

This investigation project entitled “Psychosocial factors and their relationship with mobbing in hydrocarbon company workers, Lurin, 2022”, has a general objective determine wich is the relationship between psycosocial factors and mobbing in hydrocarbon company workers, their methodology is hyphotetical - deductive, applied type, quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional and correlational level. The population is about 220 workers, whose sample is 80 workers. The technique to be used will be the survey and the instruments to be used will be two instruments: the questionnaire on psycosocial factors (ISTAS 21) and the questionnaire of violcence and mobbing (IVAPT-PANDO). For the processing, the SPSS program will be used and for data analysis the statycal test of Speraman´s correlation coefficient will be used.

Key words: psycosocial factors, mobbing, psycosocial risk, occupational health

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Para Salazar S (1), la fuerza de trabajo humana es un factor importantísimo para el triunfo o fracaso de las empresas, no obstante, aún persisten problemas a nivel mundial, como comportamientos negativos, conductas agresivas en el ámbito laboral, tales como provocaciones, insultos, enfrentamientos, presiones, humillaciones, las cuales forman parte de los factores de riesgo psicosociales, ocasionando daños a la salud de los trabajadores como ansiedad, estrés laboral, hostigamiento laboral, depresión, etc. (1).

Como dice Caraballo M (2), el hostigamiento laboral está inscrito dentro del marco de la salud ocupacional, especialmente en los componentes psicosociales de las organizaciones, teniendo un aporte negativo para los trabajadores y su salud (2).

Tal y como refiere De Miguel V y Prieto J (3), durante los últimos años vienen aumentando los casos de hostigamiento laboral, el cual surge en el desarrollo de las relaciones interpersonales, convirtiéndose en un factor de riesgo psicosocial, con graves consecuencias para la víctima y para la empresa (3).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), en el 2019, elaboró el Convenio sobre la violencia y el acoso No. 190, durante la Conferencia del Centenario, haciendo un llamado para la prohibición y la prevención de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo (4); y en el 2020 para el Día internacional de la seguridad y salud en el trabajo consideró como tema principal la violencia y acoso en el mundo laboral (5).

Para Morendo A (6), según el Informe “La violencia y el acoso laboral en Europa: alcance, repercusiones y políticas” en España denuncian tan sólo la mitad de los casos de hostigamiento laboral respecto a Europa, es decir, el 8% versus el 14,9% respectivamente (6).

Por otro lado, el Ministerio de Trabajo, empleo y seguridad social de Argentina, muestra que los casos de violencia laboral externa predominan en los servicios sociales y de salud (39,6%), seguidos de la administración pública y defensa (38,8%) y, por último, hotelería y restaurantes (35,5%); todas ellas con relación directa con los usuarios. Asimismo, la violencia interna está relacionada directamente con los comportamientos agresivos y ofensivos de los compañeros y el hostigamiento laboral (7).

En el Perú, en el 2019 se ha implementado disposiciones para proteger la salud del trabajador en su ámbito laboral, a través de la Ley N° 27942, “Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual” (8).

Asimismo, la Autoridad Nacional del Servicio Civil en su Informe Técnico N° 701-2020, en su artículo 8° sobre las prohibiciones éticas de los funcionarios públicos, están prohibidos de amenazar, acosar, presionar, acosar sexualmente a los trabajadores o subordinados, que puedan afectar la dignidad de la persona o inducir a la realización de acciones dolosas. Estas acciones pueden presentarse a través de comportamientos, palabras, actos, gestos o escritos que afecten la dignidad, personalidad, integridad física, psíquica o pongan en riesgo el empleo o perjudiquen el clima laboral (9).

El diario El Correo informó según la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL), entre el 2016 y el 2017 reportó 626 casos de hostigamiento laboral en todo el país. De ellos, 276 ocurrieron en Lima, seguidos por el Callao, La Libertad, Cusco, Arequipa, Tacna, Ica, Piura, Junín, Lambayeque, Tumbes, Huánuco, Cajamarca, Loreto, Pasco, Áncash y San Martín (10).

En el año 2020, SUNAFIL recibió 484 órdenes de fiscalización sobre actos de hostigamiento sexual en los centros laborales. De ese total, el 98% de los trabajadores fueron los denunciantes (11).

Por otro lado, el Diario El Comercio, en el 2021 informó que solo el 8% de las víctimas que sufrieron de acoso laboral en los 2 últimos años, lo han denunciado, y en su mayoría, los que no denuncian evaden al hostigador (60%), lo comentan con compañeros de trabajo (46%), afrontan la situación directamente (32%); mientras que un 28% no comenta nada sobre lo sucedido y lo considera como un malentendido (24%) (12).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre los factores psicosociales y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre los factores psicosociales según la dimensión exigencias psicológicas y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín?
- ¿Cuál es la relación entre los factores psicosociales según la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín?
- ¿Cuál es la relación entre los factores psicosociales según la dimensión inseguridad y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín?
- ¿Cuál es la relación entre los factores psicosociales según la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín?
- ¿Cuál es la relación entre los factores psicosociales según la dimensión doble presencia y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín?
- ¿Cuál es la relación entre los factores psicosociales según la dimensión estima y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

- Determinar cuál es la relación entre los factores psicosociales y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar cuál es la relación entre los factores psicosociales según la dimensión exigencias psicológicas y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.
- Identificar cuál es la relación entre los factores psicosociales según la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.
- Identificar cuál es la relación entre los factores psicosociales según la dimensión inseguridad y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.
- Identificar cuál es la relación entre los factores psicosociales según la dimensión apoyo social y calidad del liderazgo y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.
- Identificar cuál es la relación entre los factores psicosociales según la dimensión doble presencia y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.

- Identificar cuál es la relación entre los factores psicosociales según la dimensión estima y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La presente investigación es importante debido a que recopila la base teórica, estadísticas de los últimos años sobre el hostigamiento laboral en los trabajadores y nos ofrece un panorama de la realidad a nivel internacional y nacional y poder observar la realidad local; es de relevancia significativa ya que a través de la información recolectada se muestra las consecuencias a la salud de los trabajadores, y contribuirá en ampliar los conocimientos científicos acerca de los factores psicosociales y el hostigamiento laboral que recientemente viene tomando fuerza a nivel de organismos internacionales y su aplicación e implementación en la legislación en el marco laboral nacional.

Dentro de las teorías de enfermería, se encuentra la teoría holística, donde Andrade J, Meira Z, Anjos F, Santana A, Pereira C y Fonseca C (13), consideran al ser humano como un ente holístico con derechos y deberes; capaz de poder demostrar sus habilidades, destrezas, conocimientos, expresarse libremente y gozar de un adecuado clima laboral; sin embargo, existe el hostigamiento laboral, afectando la salud del trabajador, su calidad de vida y por ende bajo rendimiento en el centro de trabajo

1.4.2. Metodológica

En cuanto al aspecto metodológico, la presente investigación es importante debido a que se basa en el método científico de acuerdo a una secuencia sistemática y ordenada. El método es hipotético-deductivo, de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, diseño no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional, usando 2 instrumentos para la variable de factores psicológicos (ISTAS 21) y para la variable de hostigamiento laboral el cuestionario IVAPI Pando; es de relevancia para toda investigación con carácter científico debido a la revisión bibliográfica y lectura crítica de cada punto a tratar; y contribuirá en facilitar la realización y comprensión de los factores psicosociales y su relación con el hostigamiento laboral gracias a su método sistematizado.

1.4.3. Práctica

La presente investigación es importante debido a que dará a conocer si efectivamente existe hostigamiento laboral en las empresas y determinar los factores psicosociales que la fomentan; es de relevancia ya que en los últimos tres años recién está tomando fuerza e implementándose en el marco laboral , y contribuirá para que las empresas identifiquen la presencia o no de hostigamiento laboral en sus centros de trabajo y sus factores psicosociales que la propician; y de esta forma puedan tomar las medidas de prevención necesarias para poder favorecer la salud de sus trabajadores y por ende mejorar su rendimiento laboral.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

- La presente investigación se desarrollará en el tiempo real, en el año 2022.

1.5.2 Espacial

- La presente investigación solo podrá ser aplicada para el lugar de estudio, Refinería Conchan – Petroperú.

1.5.3 Recursos

- La presente investigación se desarrollará a los trabajadores de Refinería Conchan – Petroperú en todas las áreas de trabajo.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

En su investigación del 2017, Sacristán (14) tuvo como objetivo “explorar la relación existente y el impacto entre los factores psicosociales y organizacionales con el acoso laboral”, cuya metodología fue cuantitativa, utilizando un cuestionario. Sus resultados, de un total de 59 casos, se detectaron diferencias significativas entre el rendimiento laboral, grado de autonomía laboral, clima organizacional, satisfacción laboral, y finalización de las tareas. Sus conclusiones más relevantes fueron que se determinó la existencia de diferencias con estadísticas significativas de los factores psicosociales y organizacionales.

Según Sacristán (14) existe una relación significativa entre los factores psicosociales y organizacionales con el acoso laboral, encontrándose la autonomía, satisfacción y rendimiento laboral y el clima organizacional como los factores psicológicos predominantes (14).

Para Cuellar S, en su investigación del 2020 (15) cuyo objetivo fue “analizar la asociación de los factores psicosociales de riesgo en la prevalencia de la violencia y el acoso psicológico en docentes de educación”. Su metodología, enfoque cuantitativo y transversal, correlacional y de alcance explicativo; su muestra: 174 docentes;

instrumentos: IVAPT -Pando, cuestionario de datos sociodemográficos y laborales y cuestionario de factores psicosociales de Silva. Resultados: desprestigio (46.9%), aislamiento social (8.2%) y bloqueo laboral (5.6%); en los factores psicosociales predomina la carga cognitiva del puesto, exigencias laborales, carga laboral, condiciones físicas del ambiente de trabajo, aspectos organizacionales y finalmente la satisfacción remunerativa. Conclusiones: los factores psicosociales tienen una percepción negativa (67.2% al 75.3%), los factores psicosociales de riesgo tuvieron relación alta con la presencia de la violencia psicológica en el trabajo, y el uso del poder se ejerce desde el directivo hacia los docentes en la mayoría de los casos.

Según Cuellar (15), el desprestigio, la desacreditación, el ignorar a los trabajadores laboralmente o generar frustraciones o bloqueos e influyen negativamente en la salud de los trabajadores, los cuales predominan como violencia psicológica laboral u hostigamiento laboral (15).

De acuerdo con Carrasco M, en su investigación del 2022 (16) cuyo objetivo fue “identificar la incidencia del acoso laboral (mobbing) en el desempeño de los colaboradores de una institución pública”, metodología de diseño descriptivo, deductivo, de tipo exploratoria; su muestra fue 59 personas; instrumentos: cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo (LIPT-60), el Sistema de la Norma Técnica de Evaluación de Desempeño (SIITH) y una entrevista en grupos de discusión psicosocial. Sus resultados principales fueron que el 91% no presenta indicios de acoso psicológico, 7% presenta moderada probabilidad de acoso y el 2% probabilidad baja y del total de las personas que tienen entre 12 y 15 años de servicio, todos presentaron

factores de riesgo psicosocial. Conclusiones: no existe relación directa entre ambas variables y los factores de riesgo sobresalientes fueron el entorpecimiento del progreso y el desprestigio laboral de los trabajadores.

Según Carrasco (16), no existe relación significativa entre el mobbing y el desempeño laboral de los trabajadores, ya que en su gran mayoría no encontró acoso psicológico laboral, sin embargo, éste repercute directamente en el desempeño de las personas que minoritariamente sufrieron de hostigamiento laboral (16).

Para Reguera M en su investigación del 2021 (17), cuyo objetivo fue “tener un mejor conocimiento acerca del acoso laboral en el sector hostelero, respecto a las variables sociodemográficas y sociolaborales”. Su metodología fue diseño de corte transversal, muestra de 494 trabajadores, usó 7 instrumentos: Work Design Questionnaire, cuestionario psicosocial de Copenhague V.2, entre otros. Resultados: existe un número creciente de casos tramitados a nivel jurisdiccional en el sector servicios, en el 2004 hubo un aumento de sentencias y desde el 2008 se incrementaron. Asimismo, hubo más veredictos desfavorables que favorables, la mayoría fue población fue femenina, con estudios de nivel medio, con contrato indefinido, con horario partido en su mayoría y con experiencia. Conclusiones: las mujeres tienen doble carga laboral y doméstica, lo cual resulta dificultoso, pudiendo afectar su rendimiento laboral y agotamiento emocional; en las condiciones sociolaborales, los trabajadores que tienen contratos temporales, trabajo a tiempo parcial, etc.) pueden ser más vulnerables de sufrir acoso laboral.

Según Reguera (17), encontró una cantidad considerable de casos de acoso laboral, los cuales predominantemente se presenta en el sexo femenino, siendo éstas las mas afectadas debido a la sobrecarga laboral que pueden tener en el trabajo y en su ámbito familiar, repercutiendo en la salud mental, social y laboral (17).

Para Arteaga A, en su investigación del 2017 (18) tuvo como objetivo “proponer planes de acción preventivos para abordar adecuadamente los factores psicosociales del personal de tripulación de cabina de la empresa EAT”, metodología: descriptivo, deductivo, diseño de campo, exploratorio; población de 210 trabajadores, instrumento: cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo según el Método Navarra. Cuyos resultados fueron que la mayoría no puede decidir cómo realizar su propio trabajo, no existe un procedimiento para realizar reclamos o sugerencias, la participación de los trabajadores es mínima y la mayoría desconoce las políticas para preparar a los trabajadores con formación e instrucciones para desarrollar adecuadamente sus funciones. Concluyendo que el personal constantemente es sometido a situaciones estresantes, perjudicando su desempeño laboral y afectando su calidad de vida, por lo que recomendó promover la participación activa de los trabajadores en la toma de decisiones, planificación, asignación de tareas, principalmente.

Según Arteaga (18), pone en evidencia la importancia de implementar programas preventivos enfocados a los factores psicosociales, frente a la prevalencia de la falta de decisión y autonomía para llevar a cabo las actividades, escasa

participación de los trabajadores en la empresa, así como el déficit de formación de los trabajadores, entre otros (18).

2.1.2. Antecedentes nacionales

Para Fargen K y Orbegoso Y en su investigación del 2020 (19) cuyo objetivo fue “identificar los factores psicosociales asociados al mobbing en trabajadores públicos de Latinoamérica”, metodología de tipo investigación teórica, diseño de revisión sistemática; muestra: 13 artículos de las diversas bases de datos; instrumento usado: lista de cotejo. Dentro de los resultados más relevantes se obtuvo que el mobbing se asocia principalmente con los factores psicosociales, organizacionales y personales, presentándose mayormente en los profesionales del área de salud, a diferencia de otras. Sus principales conclusiones: los factores psicosociales asociados al mobbing que predominan son los personales y organizacionales, mientras que aquellos relacionados a las interacciones sociales entre compañeros de trabajo son los que presentan menor frecuencia. Dentro de los 17 países que conforma Latinoamérica, se encontró publicaciones en 6 de estos y en el Perú no se ha publicado artículos de factores psicosociales relacionados al Mobbing.

Según Fargen et al (19), existe muy poca información actual sobre factores psicosociales a nivel de Latinoamérica, realidad reflejada en nuestro país con la poca o nula evidencia científica acerca del hostigamiento laboral (19).

Según Masca et al en su investigación del 2021 (20) cuyo objetivo fue “establecer la relación entre los factores psicosociales y el mobbing”. Metodología cuantitativa, de alcance relacional, diseño no experimental de corte transversal, correlacional, causal; muestreo no probabilístico (200 trabajadores), los instrumentos: Cuestionario de Factores Psicosociales y el Inventario de mobbing. Sus resultados fueron que los factores psicosociales se encuentran en un nivel regular (40%), alta presencia de en violencia psicológica (79 %) y una baja intensidad de la violencia psicológica (88 %), no existe una relación negativa o inversa entre los factores psicosociales y mobbing. Conclusiones: el mobbing es influenciado por diversos factores como la personalidad y no solo los factores psicosociales; las condiciones del ambiente de trabajo, rol laboral y remuneración son calificadas como buenas; a diferencia de las características del trabajo e interacción social, con niveles regulares y la carga de trabajo y las exigencias laborales con un nivel bajo (20).

Según Masca et al (20), existe un alto porcentaje de hostigamiento laboral (violencia psicológica laboral), con relación directa entre los factores psicosociales y el mobbing, interviniendo además factores personales individuales de cada trabajador (20).

Según Núñez K en su investigación del 2019 (21) cuyo objetivo general fue “investigar sobre el Hostigamiento Laboral o Mobbing, en relación a los derechos a la dignidad, integridad física y psicológica, de los trabajadores del sector público de la universidad, Sección Conserjería y Limpieza, Arequipa”; metodología no experimental, diseño descriptivo, cuantitativo, de corte transversal; uso de instrumento la encuesta; su población y muestra fue de 140 trabajadores. Los resultados principales

fueron que el 38.6% de los trabajadores refirieron que sus superiores no le permiten expresarse de forma moderada y el 2.9% de forma extrema; el 41.4% refirieron que nunca le regañan en voz alta y el 5.7% refirió que los regañan en voz alta extremadamente; 30% manifestó que muy poco critican injustamente su trabajo y el 7.1% extremadamente lo critican; el 54.3% nunca recibió llamadas telefónicas ofensivas o amenazadoras y el 10% sí las recibió. Como conclusión principal se obtuvo que en el área de Conserjería y Limpieza de la UNSA está presente el hostigamiento laboral de manera moderada.

Para Núñez (21), el hostigamiento laboral se manifiesta a través de la falta de poder expresarse en su ámbito de trabajo, sufren de regaños y críticas negativas, afectando la integridad moral y psicológica de los trabajadores (21).

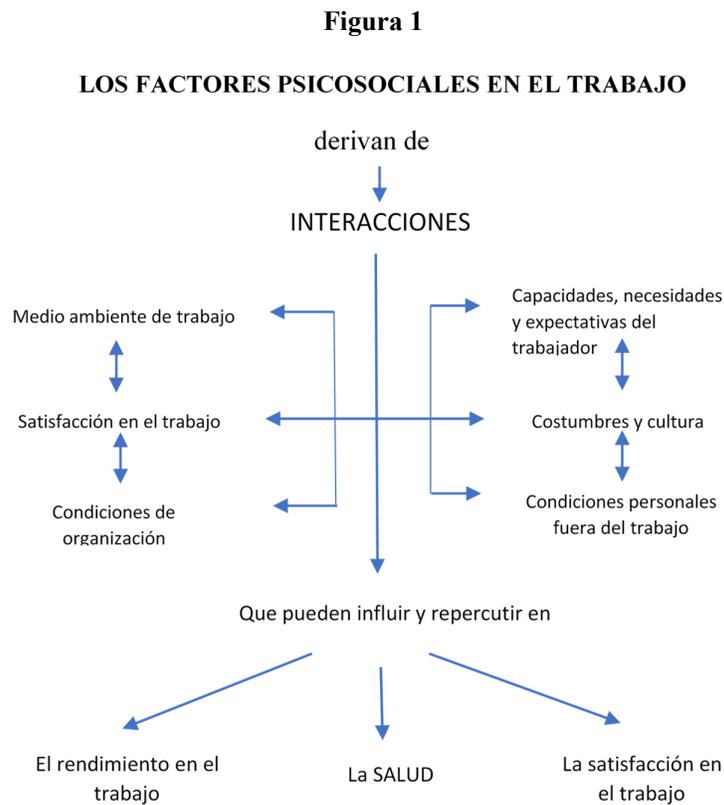
2.2. Bases teóricas

2.2.1. Factores psicosociales:

La Organización Internacional para el Trabajo (OIT) define como el conjunto de experiencias y percepciones del trabajador en diversos aspectos, algunos de carácter individual, condiciones, ambiente de trabajo, aspectos económicos y sociales no relacionados al lugar de trabajo, pero con repercusiones sobre éste. (22).

Así como también constituyen interacciones que se dan a nivel laboral, en su medio ambiente, satisfacción, condiciones de trabajo, cultura, capacidades propias e individuales del trabajador y sus necesidades, las cuales pueden influir en la salud,

rendimiento y satisfacción laboral de acuerdo a las experiencias y percepciones individuales (23).



Tal como lo define ESSALUD y su Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo (CEPRIT), los empleadores deben fomentar una adecuada cultura empresarial, clima laboral y liderazgo que contribuyan a la salud, bienestar organizacional. Los factores psicosociales son considerados como factores organizacionales que pueden tener consecuencias para la salud del trabajador; cuando las condiciones de trabajo son buenas, facilitan el trabajo, alcanzando y favoreciendo el desarrollo de competencias personales, laborales, satisfacción laboral, productividad y motivación en los trabajadores, logrando sus competencias profesionales (24).

Para Moreno-Jiménez y Báez (2010), se definen como factores organizacionales que pueden tener repercusiones negativas y positivas. La principal diferencia entre los factores psicosociales y los factores psicosociales de riesgo, depende del efecto que éstos tengan para la salud (positivos o negativos). Los factores psicosociales pueden ser beneficiosos o dañinos para el desarrollo laboral y para la calidad de vida del trabajador; puede mejorar el desarrollo personal significativamente; o pueden perjudicar la salud y bienestar de los trabajadores, considerándolos como factores de riesgo psicosocial o fuentes emisoras de estrés laboral, con gran potencial de causar un daño físico, social o psicológico (25).

En el Perú, de acuerdo a la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N° 29783 y su reglamento de ley, el Decreto Supremo D.S. N° 005-2012-TR, se contempla la presencia de agentes psicosociales como parte de los riesgos laborales de los trabajadores, por lo que exige al empleador tomar atención sobre éstos, con el fin que su exposición no genere perjuicios a la salud de los trabajadores (26).

El Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima junto al CEPRIT, en el 2014, elaboraron el “Informe técnico de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo”, en la cual dan a conocer la poca información y planes de acción frente a los factores psicosociales en las organizaciones públicas y privadas, tomando como pieza clave al factor humano en la prevención de riesgos laborales, considerando, que en su gran mayoría los accidentes laborales son causados por el comportamiento humano (27).

2.2.1.1. Factores de riesgo psicosocial:

En general, en la mayoría de las empresas da mayor importancia a los riesgos físicos, químicos, biológicos y muy poca se da a los factores psicosociales, pudiendo deberse a las escasas legislaciones que existen frente a esta problemática. Es por ello que, la Resolución Ministerial R.M. 375-2008-TR define los Factores de Riesgo Psicosocial, denominados factores de riesgo biopsicosociales a las condiciones que están directamente relacionadas con el ambiente de trabajo, la organización, ejecución de las tareas, el contenido del trabajo, y que pueden afectar la salud del trabajador (28).

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud de España los define como las condiciones presentes en el ambiente de trabajo, que se encuentran directamente relacionadas con entorno social y la organización del trabajo, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea, pudiendo alterar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador, más aún si existen condiciones psicosociales adversas sobre el desarrollo del trabajo, originando consecuencias graves para la salud y bienestar del trabajador (29).

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) de España ha implementado un método denominado de F-Psico para la evaluación factores psicosociales (29). Los factores considerados son:

- Tiempo de trabajo
- Autonomía
- Carga de trabajo
- Demandas psicológicas

- Variedad/contenido
- Participación/Supervisión
- Interés por el trabajador/Compensación
- Desempeño de rol
- Relaciones y apoyo social

De acuerdo al Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima, elaborado por el Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo, los clasifica en factores: Intralaborales, Extralaborales e individuales, divididos de la siguiente manera (24).

a. Dominios y dimensiones intralaborales:

CONSTRUCTO	DOMINIO	DIMENSIONES
Condiciones intralaborales	Demandas del trabajo	Demandas cuantitativas
		Demandas de carga mental
		Demandas emocionales
		Exigencias de responsabilidad de cargo
		Demandas ambientales y de esfuerzo físico
		Demandas de jornada de trabajo
		Consistencia de rol
		Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	Control	Control y autonomía sobre el trabajo
		Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y destrezas
		Participación y manejo del cambio
		Claridad de rol
	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo
		Relaciones sociales en el trabajo
		Retroalimentación del desempeño
		Relación con los colaboradores (subordinados)
	Recompensa	Reconocimiento y compensación
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza		

Según Becerra et al, considera como factores intralaborales: las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa (30).

- Demandas del trabajo: son aquellas obligaciones que se le imponen cumplir al trabajador, pudiendo ser de tipo cuantitativas, emocionales, cognitivas, de responsabilidad, del ambiente laboral y del horario de trabajo (30).
- Control sobre el trabajo: referido a la capacidad que tiene el trabajador para tomar decisiones autónomas sobre su propio trabajo (iniciativa, uso de conocimientos y habilidades intelectuales, personales, claridad de rol, capacitaciones, etc.) (30).
- Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: el liderazgo se refiere a la capacidad que tiene los jefes para lograr un trabajo en equipo, influyendo positivamente en el ambiente y clima laboral. Las relaciones sociales se refieren a las interacciones que se dan entre compañeros de trabajo, abarca aspectos como las características de las interacciones, aspectos emocionales, la retroalimentación del desempeño, apoyo social, trabajo en equipo, etc. (30).
- Recompensa. Se refiere a los beneficios que obtiene el trabajador por su trabajo (retribución económica), reconocimiento, estima, trato justo en el trabajo, de probabilidades de ascensos a cargos superiores, seguridad en el trabajo, capacitaciones, satisfacción y la identificación con la empresa (30).

b. Condiciones extralaborales:

Comprende el entorno familiar, entorno social del trabajador, condiciones de vivienda, condiciones económicas, tiempo fuera del trabajo, relaciones interpersonales, entre otros, los cuales pueden influir en la salud y bienestar de la persona (24).

Dominios y dimensiones extralaborales:

CONSTRUCTO	DIMENSIONES
Condiciones extralaborales	Tiempo fuera del trabajo
	Relaciones familiares
	Comunicación y relaciones interpersonales
	Situación económica del grupo familiar
	Características de la vivienda y de su entorno
	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda

- c. Condiciones individuales: referidas a las características propias de cada individuo, aspectos sociodemográficos (edad, sexo, nivel educativo, estado civil, ocupación, lugar de residencia, tipo de vivienda, estatus socio-económico, dependientes a su cargo, etc.). Estos podrían tener relación o influencia en la percepción de los factores de riesgo extralaborales e intralaborales. De igual forma, los factores socio-demográficos incluyen algunos aspectos ocupacionales que pueden influir sobre los factores psicosociales extra e intralaborales, como los años de trabajo en la empresa, el puesto o cargo, el tipo de contrato, la forma de pago, etc. (26).

Dominios y dimensiones Individuales (24)

CONSTRUCTO	VARIABLES
Información Socio-demográfica	Sexo
	Edad (calculada a partir del nacimiento)
	Estado civil
	Grado de escolaridad (último nivel de estudios alcanzado)
	Ocupación o profesión
	Lugar de residencia actual
	Estrato socioeconómico de la vivienda
	Tipo de vivienda (propia, familiar o en arriendo)
	Número de personas a cargo (se refiere al número de personas que de forma directa dependen económicamente del trabajador).
Información ocupacional	Lugar actual de trabajo
	Antigüedad en la empresa
	Nombre del cargo
	Tipo de cargo (jefatura, profesional, auxiliar u operativo)
	Antigüedad en el cargo actual
	Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja
	Tipo de contrato
	Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas
Modalidad de pago	

Según Sarmiento M., considera que los factores del entorno del trabajo están divididos en (31):

- Condiciones ambientales: Incluyen los agentes físicos (ruido, vibraciones, radiaciones, iluminación, etc.), químicos (polvo, humo, vapores, desinfectantes, disolventes, etc.) y biológicos (virus, hongos, bacterias, etc.) los cuales pueden ocasionar disconfort y afectar la salud en el ambiente laboral (31).
- Diseño del puesto de trabajo: de acuerdo a las características individuales, corporales de cada trabajador e implica la adaptación ergonómica del puesto de trabajo, evitando los trastornos músculo-esqueléticos, fatiga y estrés (31).

Los Factores relacionados con la organización y gestión del trabajo se dividen en (31):

- Horario de trabajo: los trabajadores tienen que estar presentes (horario fijo), o pueden definir libremente su tiempo de inicio y final de la jornada laboral (flexible) (31).
- Pausas y descansos: implica la distribución del tiempo de trabajo para tomar descansos, los cuales pueden repercutir positiva o negativamente en el desempeño del trabajo, en su entorno, en el trabajador y en la empresa (31).
- Trabajo de turnos nocturnos: implica horarios en los que el trabajador se tiene que mantener activo en momentos en que necesita descanso, o a la inversa, alterando el entorno familiar, social, pudiendo alterar el ritmo biológico (31).
- Ritmo de trabajo: referido al tiempo para realizar el trabajo, el cual puede estar influenciado por la rapidez que exigen para realizar en las tareas, por la recuperación de retrasos, por la competencia entre los compañeros, por las normas de la institución en cuanto a producción, por la cantidad de trabajo a realizar, por las presiones de tiempo, etc. (31).
- Funciones y tareas: relacionadas a las actividades y funciones según el puesto de trabajo (31).

- Monotonía: se refiere a las actividades repetitivas y rutinarias, causando en el trabajador pérdida de iniciativa y motivación, generando insatisfacción laboral y alteraciones a la salud (31).
- Autonomía: se refiere a la capacidad que tiene el trabajador para planificar y organizar su trabajo y determinar los procedimientos para llevarlo a cabo (31).
- Formación: se refiere que a mayor capacidad del trabajador de acuerdo a sus conocimientos y formación educativa se exigen los trabajos a realizar, por lo que generalmente hay mayores posibilidades que el trabajador realice un trabajo satisfactorio (31).
- Carga mental o la carga de trabajo: se refiere a los requerimientos psicofísicos a los que el trabajador está sometido durante su jornada de trabajo (31).
- Responsabilidad: el nivel de responsabilidad del trabajador debe ser adecuado a su capacidad y a los recursos que tenga disponibles, generando satisfacción al realizar el trabajo (31).
- Desempeño de rol: relacionado al conjunto de demandas y expectativas sobre las conductas que se esperan del trabajador (31).
- Comunicación en el trabajo: que implica las órdenes dadas directamente por los directivos, hasta las expresiones casuales de los compañeros (31).

- Sobrecarga de rol: determinado por las demandas y deberes del desempeño de uno o varios roles, tanto cualitativa como cuantitativamente (31).
- Estilo de mando: referido al trato y relaciones con los jefes y las relaciones entre los trabajadores y el ambiente de trabajo (las actitudes de los jefes influyen directa o indirectamente sobre los trabajadores y en el clima laboral) (31).
- Relaciones interpersonales en el trabajo: Incluyen las interacciones sociales que se dan con los superiores, con los compañeros de trabajo, con los clientes o usuarios; y con los equipos de trabajo de unidad, departamento, área, etc. (31).
- Participación en la toma de decisiones. La ausencia de esta es un factor causante de insatisfacción laboral (31).
- Desarrollo de la carrera profesional: relacionado al reconocimiento de los trabajadores debido a su trayectoria laboral y derecho de superarse o progresar, en base a una evaluación objetiva y normada, en cuanto a experiencia, conocimientos, y cumplimiento de objetivos (31).
- Condiciones de empleo: relacionadas con el tipo de contrato (fijo, temporal, etc.), seguridad respecto al futuro profesional, la posibilidad, remuneración económica, la posibilidad de elegir vacaciones y la exposición a riesgos laborales (31).

2.2.1.2. Dimensiones de los factores de riesgo psicosocial

Según el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España y Moncada et al, señalan los siguientes (32):

1. Exigencias psicológicas: está relacionada con la cantidad de trabajo y el tiempo que se dispone para realizarlo, sueldos bajos, sistemas tecnológicos inadecuados, herramientas de trabajo deterioradas, etc. generando exigencias psicológicas y afectando sus capacidades sensoriales, cognoscitivas y emocionales (32).

2. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo: se refiere a la cantidad de tiempo e intensidad del trabajo para cumplir las actividades o tareas. También hace referencia a las oportunidades que ofrece el desempeño del trabajo relacionados con el contenido y método de trabajo. No se considera el desarrollo profesional de los trabajadores, afectando la estima y su calidad de desempeño (32).

3. Inseguridad: relacionada a la estabilidad laboral y a las posibilidades de conseguir trabajo en casos de despidos, se manifiesta por la intranquilidad sobre cambios inesperados de las condiciones de trabajo (32).

4. Apoyo social y calidad de liderazgo: se relaciona al aislamiento del trabajador, a la falta de apoyo de los jefes en la ejecución de las tareas. El apoyo

social consiste en brindar el soporte necesario a quien lo necesite, con adecuado liderazgo. (32).

5. Doble presencia: son exigencias procedentes y recurrentes del ámbito laboral y familiar, implicados cuando las exigencias laborales interfieren con las exigencias familiares o viceversa (32).

6. Estima: relacionada al sentimiento afectivo del trabajador de formar parte de un equipo de trabajo, estableciendo lazos amicales con implicancias emocionales. Para generar motivación en el trabajador, su adecuado desempeño debe ser premiado o reconocido, ya sea por aumentos salariales o ascensos u otras motivaciones que favorezcan el desarrollo de la organización y del trabajador (32).

2.2.1.3. Riesgos Psicosociales:

Mansilla F. afirma que los riesgos psicosociales abarcan más de un tercio de las enfermedades y accidentes de trabajo en los trabajadores de Europa, el 30% padecen de estrés laboral, lo cual implica mobbing y burnout, el 17% de las ausencias laborales están relacionadas a estas patologías, el 9% refirió haber sufrido de mobbing, 20% presentó síndrome de burnout y un 22% sufre algún tipo de estrés laboral (24).

Por tanto, se considera que los factores de riesgo psicosocial generan repercusiones en las empresas (24):

Directas: pueden causar enfermedades o incapacidad temporal o permanente para el trabajo, ausentismos, accidentes laborales, etc. (24).

Indirectas: causan diversas consecuencias como alteraciones en la productividad, ruptura de las relaciones humanas, afectan la calidad en el trabajo, disminuyen la productividad, reducen la creatividad y favoreciendo que se produzcan incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales debido a las rotaciones en el horario y ambiente de trabajo (24).

Riesgos Psicosociales más frecuentes en el trabajo (24):

- **Estrés laboral:** resultado de la inadecuada adaptación del trabajador a las exigencias laborales, ocasionando una alteración del estado físico y psíquico que origina miedo o amenaza, ocasionando en el trabajador afecciones orgánicas o alteraciones anímicas (el trabajo mental supera el trabajo físico), con nuevos ritmos de trabajo, en la que el trabajador no siempre puede responder de forma satisfactoria (24).

Consecuencias del estrés:

- Consecuencias físicas: Trastornos gastrointestinales: gastritis, úlceras, digestión lenta, dispepsia, aerofagia, entre otras.
- Alteraciones cardiovasculares: infartos, hipertensión arterial, enfermedades coronarias, arritmias cardíacas, etc.

- Alteraciones respiratorias: asma bronquial, disnea, hiperventilación, sensación de opresión en el tórax.
 - Alteraciones endocrinológicas: diabetes mellitus, hipoglicemia, hipotiroidismo, hipertiroidismo, síndrome de Cushing
 - Alteraciones sexuales: eyaculación precoz, impotencia, alteraciones de la libido, vaginismo, coito doloroso.
 - Alteraciones dermatológicas: dermatosis atípica, prurito, alopecia, sudoración excesiva, tricotilomanía.
 - Alteraciones musculares: contracturas, tics, rigidez, calambres, alteraciones en los reflejos musculares, dolores musculares, etc.
 - Alteraciones psicósomáticas: cefaleas, insomnio, trastornos neurovegetativos (sofocos, mareos, escalofríos), dolores crónicos, herpes, falta de apetito, artritis, etc.
- **Síndrome de burnout o de estar quemado:** ocasiona un agotamiento psíquico, frente a una inadecuada respuesta de estrés crónico constante y progresivo, originándose cuando el trabajador siente que no cumple sus expectativas en relación al trabajo y no sabe cómo revertir la situación (24).

2..2.2. Hostigamiento laboral (Mobbing o acoso laboral)

En el Perú, el mobbing o acoso laboral no se encuentra regulado; por ello se recurrió a la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, que define el acoso moral como un “comportamiento irracional repetido con respecto a un empleado o

a un grupo de empleados, que constituyen un riesgo para la salud y la seguridad”, incluye acciones de discriminar, humillar, debilitar o amenazar (24).

Fondevilla, en su artículo científico, define el hostigamiento laboral como un proceso negativo entre superiores e inferiores, a causa del cual el afectado es sometido durante largo tiempo constantes a ataques sistemáticos, directa o indirectamente, por parte de una o más personas dentro de su entorno laboral, causando una violencia psíquica en los trabajadores con el fin de bloquearlos para conseguir finalmente abandonen el trabajo, afectando las relaciones sociales entre compañeros de trabajo, dañando su dignidad, quitándoles responsabilidad y disminuyendo o eliminando su participación laboral y social en la empresa (33).

2.2.2.1. Tipos de acoso laboral (34):

Acoso laboral ascendente: se refiere cuando uno o varios de los trabajadores atacan a un trabajador de nivel superior, debido a la dificultad por parte de los trabajadores de nivel inferior de aceptar a los de nivel superior por no ser de su agrado, o en algunas ocasiones cuando el jefe es arrogante, autoritario, caprichoso o parcial en sus decisiones. Según Leymann, se presenta en el 9% de los trabajadores (34).

Acoso laboral descendente: ocurre cuando los superiores atacan a un trabajador de nivel inferior, por miedo a perder el control de sus subordinados, o dejarse llevar por comportamientos similares de actos hostiles de otros jefes, puede dividirse en acoso perverso (se busca la destrucción del trabajador), acoso estratégico (evitando que

despidan al trabajador, pero a través de sus actos obligando a que el trabajador renuncie) y acoso institucional. Este tipo de acoso, según Leymann, es el más frecuente, representado por un 47% (34).

Acoso laboral horizontal: ocurre cuando un trabajador es acosado por uno o varios compañeros que ocupan su misma jerarquía, ya sea por enemistad, envidia, rechazo hacia el trabajador más débil, por diferencias con respecto a la víctima, por su apariencia física, por aburrimento, marginación (por su sexo, religión, nacionalidad, etc.) (34).

La Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Pontificia Universidad Católica del Perú, refiere que la hostilidad laboral se manifiesta de múltiples maneras, y todas ellas deben ser denunciadas. (35)

2.2.2.2. Formas de expresión del hostigamiento laboral o Mobbing:

Leymann refiere que el mobbing se puede presentar muy sutilmente y casi imperceptible, así como se puede manifestar mediante conductas evidentes para un observador externo; depende del tipo de cultura y sociedad. Su origen puede ser multicausal, incluyendo conflicto entre las partes o diferencias de opinión hasta que éste represente “una forma de diversión” para el hostigador. Estas conductas están relacionadas con la organización del trabajo y el manejo de los conflictos por parte de los superiores. Los comportamientos hostiles que se pueden agrupar de la siguiente manera (20):

- Acciones contra el ejercicio del trabajo: se atacan malintencionadamente los trabajos que la persona realiza a través de presiones y críticas injustas, se asigna demasiado trabajo que no se puede entregar en un plazo establecido o no se le asigna ningún trabajo, buscan desacreditar a los trabajadores haciendo que cometa errores (20).
- Acciones contra la reputación o la dignidad personal. Con frecuencia el “mobbing” causa un ataque a los valores éticos de la persona, burlándose de ellos o involucrando la vida privada; realizándole críticas, descalificaciones, burlas, comportamientos de menosprecio, falsos rumores, atacan sus creencias, su origen, su aspecto físico, etc. (20).
- Aislamiento y rechazo de la comunicación: principalmente, se busca aislar, incomunicar o estigmatizar al trabajador haciéndolo sentir rechazado, invisible, aislándolo físicamente, se le ignora, no dejándolo hablar, ni escuchar, etc. (20).
- Violencia verbal, física o sexual: se presenta a través de amenazas físicas, gritos, empujones, invasión de la vida personal (llamadas telefónicas o a su vivienda), deterioro o desperfectos a sus propiedades (20).

Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, el hostigamiento laboral se manifiesta de las siguientes formas (35):

- Ausencia de pago oportuno al trabajador

- Disminución de la remuneración o baja de categoría
- Falta de cumplimiento de requisitos objetivos para el ascenso del trabajador
- Cambio perjudicial del lugar de trabajo
- Violación de las medidas de seguridad y salud que pongan en riesgo la vida o la salud del trabajador
- Violencia o agravios contra la familia del trabajador
- Discriminación por raza, sexo, religión, lengua, opinión
- Actos que dañen la dignidad del trabajador (acoso verbal, físico, visual, sexual, etc.)

Medidas preventivas para abordar los riesgos psicosociales (26):

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) sugiere las siguientes recomendaciones (26):

a) Construir políticas públicas, creando, mejorando y promulgando leyes, normas con base a la promoción, prevención y protección de la salud de los trabajadores (26).

b) Crear ambientes favorables en el trabajo, sin admitir barreras en los puestos de trabajo, considerando las necesidades de los trabajadores y los procesos productivos, así como del ambiente de las poblaciones aledañas a la empresa (26).

c) Fomento de la participación de la comunidad y trabajadores, creando condiciones favorables de trabajo con participación activa de la comunidad, empleadores y trabajadores (26).

d) Desarrollo de responsabilidades y habilidades colectivas y personales: relacionadas con la gestión de seguridad, salud, el autocuidado y el fomento del desarrollo personal de los trabajadores y las comunidades (26).

e) Reorientar los servicios de salud ocupacional y mejorar el acceso de los trabajadores a los servicios de atención primaria, preventiva y ocupacional, favoreciendo la prevención de las enfermedades y protección de la salud de los trabajadores y familias (26).

2.2.3. Teoría holística de enfermería:

La enfermería holística tiene como objetivo sanar a la persona completamente en todos los aspectos del ser humano, busca promover, proteger y mejorar el bienestar y la salud de las personas, fomentando la prevención de las enfermedades, aminorar el sufrimiento y apoyar a las personas a lograr la armonía y equilibrio a través del diagnóstico y el tratamiento precoz y oportuno (36).

La enfermería holística tiene principalmente cinco valores y principios centrales, son los siguientes (36):

1. Filosofía, teoría y ética holísticas: basada en fundamentos científicos (pensamiento crítico y reflexivo, teoría, investigación, práctica basada en evidencia) y en el arte (relaciones interpersonales, creatividad, cuidado), siendo Florence Nightingale, Margaret Newman, Jean Watson, Martha Rogers, Madeline Leininger, en quienes se sostiene la práctica de la enfermería holística.
2. Procesos del cuidado holístico: proporcionan un cuidado que abarca al ser humano en todos sus aspectos y no solo la ausencia de enfermedad (relacionan cuerpo, mente, emociones, relaciones sociales, familiares, culturales, valores y creencias).
3. Autocuidado holístico del enfermero: se enfocan en integrar el autocuidado, autoconciencia, mediante la autovaloración, la meditación, adecuada alimentación, actividad física, etc. Honran el ser psicológico-social-cultural, el ser intelectual y el ser espiritual.
4. Educación e investigación holísticas: contempla un amplio marco de normas culturales, creencias, valores, prácticas del cuidado de la salud, la cual incluye el conocimiento y prácticas de tratamientos de medicina convencional.
5. Comunicación holística, ambiente terapéutico y diversidad cultural: hace hincapié en que cada individuo experimente de forma auténtica, compasiva, asertiva, empática, cuidadosa y sincera, con escucha activa sin preceptos o influencias personales.

2.3. Formulación de hipótesis:

2.3.1. Hipótesis general

2.3.1.1. Hi: Existe relación significativa entre los factores psicológicos y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.

2.3.1.2. Ho: No existe relación significativa entre los factores psicológicos y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.

2.3.2. Hipótesis específicas

2.3.2.1. Hi: Existe relación significativa entre los factores psicosociales según la dimensión exigencias psicológicas y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.

2.3.2.2. Ho: No existe relación significativa entre los factores psicosociales según la dimensión exigencias psicológicas y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.

2.3.2.3. Hi: Existe relación significativa entre los factores psicosociales según la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.

2.3.2.4. Ho: No existe relación significativa entre los factores psicosociales según la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.

2.3.2.5. Hi: Existe relación significativa entre los factores psicosociales según la dimensión inseguridad y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.

2.3.2.6. Ho: No existe relación significativa entre los factores psicosociales según la dimensión inseguridad y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.

2.3.2.7. Hi: Existe relación significativa entre los factores psicosociales según la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.

2.3.2.8. Ho: No existe relación significativa entre los factores psicosociales según la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.

2.3.2.9. Hi: Existe relación significativa entre los factores psicosociales según la dimensión doble presencia y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.

2.3.2.10.Ho: No existe relación significativa entre los factores psicosociales según la dimensión doble presencia y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.

2.3.2.11.Hi: Existe relación significativa entre los factores psicosociales según la dimensión estima y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.

2.3.2.12.Ho: No existe relación significativa entre los factores psicosociales según la dimensión estima y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

La presente investigación utiliza el método hipotético - deductivo, ya que a través de una premisa o una o varias proposiciones se puede sacar una conclusión, las cuales se pueden considerar como verdaderas. Para Popper, permite contrastar, con el uso del racionalismo crítico y la lógica, las leyes o teorías generales originadas desde ciencia empírica, no considerándolas verdaderas en su totalidad (37).

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo, usa la recolección de datos para comprobar las hipótesis planteadas, a través del análisis estadístico y mediciones numéricas de variables de estudio. Según Sampieri, representa, un conjunto de procesos, el cual es secuencial y probatorio, el orden es riguroso, nace de una idea que se va delimitándose, se crea objetivos y cuestionamientos de investigación, por lo que se realiza la revisión de la literatura y se construye un marco teórico; estableciéndose hipótesis y variables; y se finaliza con las conclusiones (38).

3.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada, la cual busca conseguir un nuevo conocimiento que nos ofrezca soluciones de problemas prácticos (39).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental, cuyo objetivo es la observación y registro concreto de la información recolectada, permitiendo tener un enfoque real y

más apropiado del fenómeno a estudiar, no se manipulan las variables, los fenómenos se observan tal cual, para luego analizarlos, según expone Arispe C (38), es de corte transversal, ya que la recolección de los datos se realiza en un solo momento (40) y de nivel correlacional, la cual busca la necesidad de plantear una hipótesis y establecer una relación entre 2 o más variables (41).

3.5. Población, muestra y muestreo

La presente investigación se realizará en la sede de Refinería Conchan-Petroperú, la cual está ubicada en Av. Antigua Panamericana Sur km 26.5, Lurín.

La población está conformada por 220 trabajadores, quienes debido a la coyuntura de salud debido a la Covid-19 se encuentran realizando trabajo presencial, mixto y remoto.

La muestra estará representada por 80 trabajadores a través del muestreo aleatorio simple por conveniencia.

Criterios de inclusión:

- Trabajadores que deseen participar voluntariamente y firmen el consentimiento informado.
- Varones y mujeres que se encuentren realizando trabajo presencial, mixto o remoto.
- Trabajadores que mantengan vínculo laboral a plazo indeterminado, fijo o suplencia.

- Trabajadores que tengan como mínimo 3 meses de tiempo de trabajo.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores que no deseen participar voluntariamente o no firmen el consentimiento informado.
- Trabajadores que se encuentren de vacaciones

3.6. Variables y operacionalización

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ESCALA VALORATIVA (NIVELES O RANGOS)
Factores Psicosociales	Constituyen interacciones que se dan a nivel laboral, en su medio ambiente, la satisfacción de éste, las condiciones de trabajo, la cultura, las capacidades propias del trabajador, sus necesidades y su situación personal, las cuales pueden influir en la salud, rendimiento y satisfacción laboral de acuerdo a las experiencias y percepciones propias de cada trabajador	Son aquellas percepciones y experiencias individuales del trabajador, condiciones y ambiente de trabajo, influencias económicas y sociales, condiciones organizacionales que pueden tener efectos positivos o negativos, pueden tener beneficios o perjuicios en el desarrollo del trabajo y para la salud y bienestar de los trabajadores. Los cuáles serán determinados a través de un cuestionario con escala tipo Likert con 6	Exigencias psicológicas	<p>“¿Tienes que trabajar muy rápido?”</p> <p>“¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?”</p> <p>“¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?”</p> <p>“¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?”</p> <p>“¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?”</p> <p>“¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?”</p>	<p>Ordinal:</p> <p>Nunca (1)</p> <p>Solo alguna vez (2)</p> <p>Algunas veces (3)</p> <p>Muchas veces (4)</p> <p>Siempre (3)</p>	<p>Más favorable:</p> <p>0-7</p> <p>Intermedio</p> <p>8-11</p> <p>Más desfavorable</p> <p>12-24</p>

		dimensiones y 38 preguntas.	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo.	<p>“¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?”</p> <p>“¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?”</p> <p>“¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?”</p> <p>“¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?”</p> <p>“Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?”</p> <p>“¿Tu trabajo requiere que tengas tiempo?”</p>	Ordinal Nunca (1) Solo alguna vez (2) Algunas veces (3) Muchas veces (4) Siempre (3)	Más favorable: 26-40 Intermedio 25-19 Más desfavorable 0-18
--	--	-----------------------------	---	---	---	--

			Inseguridad	<p>“¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?”</p> <p>“¿Te sientes comprometido con tu trabajo?”</p> <p>“¿Tienen sentido tus tareas?”</p> <p>“¿Hablas con entusiasmo de tu organización a otras empresas?”</p> <p>“En estos momentos, ¿Estás preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras sin ella?”</p> <p>“En estos momentos, ¿Estás preocupado/a por</p>	<p>Ordinal:</p> <p>Nunca (1)</p> <p>Solo alguna vez (2)</p> <p>Algunas veces (3)</p> <p>Muchas veces (4)</p> <p>Siempre (3)</p>	<p>Más favorable:</p> <p>0-4</p> <p>Intermedio</p> <p>5-9</p> <p>Más desfavorable</p> <p>10-16</p>
--	--	--	-------------	--	---	--

				<p>si te cambian de tareas contra tu voluntad?”</p> <p>“En estos momentos, ¿Estás preocupado/a por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?”</p> <p>“En estos momentos, ¿Estás preocupado/a por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en bonos)”</p>		
			Apoyo social y calidad de liderazgo	“¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en el trabajo?”	Ordinal: Nunca (1) Solo alguna vez (2) Algunas veces (3)	Más favorable: 32-40 Intermedio 25-31 Más desfavorable

				<p>“¿Sabes exactamente qué tareas de tu carrera te asignan?”</p> <p>“¿En esta empresa se te informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar tu trabajo?”</p> <p>“¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?”</p> <p>“¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?”</p> <p>“¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?”</p> <p>“¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros (a) s?”</p> <p>“En el trabajo, ¿Sientes que formas parte de un grupo?”</p>	<p>Muchas veces (4)</p> <p>Siempre (3)</p>	0-24
--	--	--	--	---	--	------

			Doble presencia	<p>“¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?”</p> <p>¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores?”</p> <p>“¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?”</p> <p>“Si faltas algún día de casa ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?”</p> <p>“Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?”</p> <p>“¿Hay momentos en los que necesitarías estar en</p>	<p>Ordinal:</p> <p>Nunca (1)</p> <p>Solo alguna vez (2)</p> <p>Algunas veces (3)</p> <p>Muchas veces (4)</p> <p>Siempre (3)</p>	<p>Más favorable:</p> <p>0-2</p> <p>Intermedio</p> <p>3-6</p> <p>Más desfavorable</p> <p>7-16</p>
--	--	--	-----------------	--	---	---

			Estima	<p>la empresa y en la casa a la vez?”</p> <p>“Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco”</p> <p>“En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario”</p> <p>“En mi trabajo me tratan injustamente”</p> <p>“Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado”</p>	<p>Ordinal:</p> <p>Nunca (1)</p> <p>Solo alguna vez (2)</p> <p>Algunas veces (3)</p> <p>Muchas veces (4)</p> <p>Siempre (3)</p>	<p>Más favorable:</p> <p>13-16</p> <p>Intermedio</p> <p>10-12</p> <p>Más desfavorable</p> <p>0-9</p>
--	--	--	--------	---	---	--

Hostigamiento laboral	Proceso negativo entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es sometido durante largo tiempo a ataques sistemáticos y de manera continuada, directa o indirectamente, por parte de una o más personas. Hace referencia a la violencia psíquica, cuyo objetivo es anular totalmente a su víctima para conseguir a mediano o largo plazo que abandone el trabajo o empresa, disminuyendo su capacidad de comunicación y de interacción con sus compañeros de	El hostigamiento laboral, mobbing o acoso laboral es aquel comportamiento irracional repetitivo hacia un trabajador o grupo de trabajadores cuyos actos hostiles pueden ser discriminaciones, humillaciones, amenazas, es un comportamiento negativo que se puede presentar entre superiores e inferiores dentro de una organización laboral con ataques sistemáticos durante mucho tiempo y de manera continua, el cual será identificado a través de un cuestionario con escala tipo Likert, de 3 dimensiones constituidas en 26 preguntas.	Presencia de violencia en el trabajo	<p>“¿Recibo ataques a mi reputación?”</p> <p>“¿Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público?”</p> <p>“¿Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas?”</p> <p>“¿Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencias o ser un mal trabajador (a)?”</p> <p>“¿Se extiende por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona?”</p> <p>“¿Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo?”</p>	<p>Ordinales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 (Nula) • Entre 1 y 5 (Media) • 6 o más ítems (Alta) 	<ul style="list-style-type: none"> • Nula (≤ 9) • Media 10-15) • Alta (≥ 16)
-----------------------	---	---	--------------------------------------	---	---	---

	<p>trabajo, rebajando tanto sus responsabilidades como su participación en la vida laboral y social dentro de la empresa.</p>			<p>“¿Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.)?”</p> <p>“¿Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no la viera no existiera)?”</p> <p>“¿Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas?”</p>		
--	---	--	--	--	--	--

			<p>Intensidad de la violencia en el trabajo</p>	<p>“¿Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir?”</p> <p>“¿Se castigan mis errores o pequeñas fallas mucho más duramente que al resto de mis compañeros (as)?”</p> <p>“¿Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa?”</p> <p>“¿Se me asignan sin cesar tareas nuevas?”</p> <p>“¿Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo y me las asignan con la intención de desacreditarme?”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 0 Nula • De 1 a 25 (baja intensidad) • De 26 a 50 (mediana intensidad) • De 51 a más (alta intensidad) 	<ul style="list-style-type: none"> • Nula (≤ 10) • Baja (10-15) • Mediana (16-20) • Alta ($21 \geq$)
--	--	--	---	--	---	---

			<p>Acoso psicológico - intencionalidad</p>	<p>“¿Se me ignora o excluye de las reuniones de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones?”</p> <p>“¿Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo?”</p> <p>“¿Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar?”</p> <p>“¿Se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que algo lo haya hecho bien?”</p> <p>“¿Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a él, como la causalidad, la suerte, la</p>	<p>Ordinales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De 0 a 3 (nula o baja) • De 4 a 8 (media) • De 9 a más (alta) 	<ul style="list-style-type: none"> • Nula (≤ 10) • Media (11-17) • Alta (≥ 18)
--	--	--	--	--	---	---

				<p>situación del mercado, etc.?”</p> <p>“¿Siento que se me impide expresarme?”</p> <p>“¿Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente que las que ofrecen a otros?”</p> <p>“¿Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo?”</p>		
--	--	--	--	--	--	--

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La recolección de datos proporciona una mayor profundidad de búsqueda, dentro de éstas destacan la encuesta, la cual se lleva a cabo mediante un entrevistador debidamente capacitado, usando un cuestionario estructurado y previamente puesto a prueba para aplicarse a la población (42). La técnica que se utilizará para el presente estudio será la encuesta, mediante la cual se recopilará información para después analizarla estadísticamente.

El instrumento a utilizar será el cuestionario, el cual a través de una serie de preguntas coherentes, secuenciales y estructuradas se aplicará a la muestra (42).

3.7.2. Descripción de instrumentos

Se aplicarán dos instrumentos de investigación, el primero relacionados a los factores psicosociales será el Cuestionario Copenhagen Psychosocial Questionnaire (CoPsoQ)- adaptado a España como Método ISTAS 21, versión 1.5, utilizado por varios autores nacionales como Gutiérrez y Llajaruna (43).

Este cuestionario busca medir e identificar la exposición a 6 dimensiones de factores psicosociales en el ámbito laboral, consta de 38 ítems, usando la escala de Likert (siempre, muchas veces, algunas veces, solo alguna vez, nunca). Las dimensiones consideradas son: exigencias psicológicas (6 ítems), trabajo activo y posibilidades de desarrollo (10 ítems), inseguridad (4 ítems), Apoyo social y

calidad de liderazgo (10 ítems), doble presencia (4 ítems) y finalmente la dimensión estima (4 ítems) (43). (Ver Anexo 2)

El segundo instrumento dirigido a determinar la variable de hostigamiento laboral (mobbing) será el Inventario de Acoso Psicológico en el Trabajo (“Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo - IVAPT – PANDO”) de su autor Dr. Manuel Pando Moreno (20).

El instrumento busca medir la violencia y el acoso psicológico, cuenta con 22 preguntas que se dividen en dos partes: a) Con qué frecuencia ocurre lo que se pregunta y b) Con qué frecuencia les ocurre respecto a sus compañeros; autoaplicado, con escala de Likert ((a) nunca, casi nunca, algunas veces, frecuentemente y muy frecuentemente; y (b) menos que mis compañeros, igual que a mis compañeros y más que al resto de mis compañeros). Se distinguen 3 dimensiones: presencia de la violencia psicológica en el trabajo, intensidad de la violencia psicológica, acoso psicológico en el trabajo (20).

3.7.3. Validación

A. Cuestionario ISTAS 21

La validez estadística del cuestionario ISTAS 21 se determinó a través de r de Pearson, para lo cual se correlacionó la sumatoria de todos los ítems con las respuestas totales, dando como resultado 0.62 para Factores psicosociales, siendo superior a 0.21 por lo que se consideró válido (43). Ver Anexo 4

B. Cuestionario IVAPT - PANDO

El instrumento para determinar hostigamiento laboral IVAPI – PANDO fue validado en Perú por Pando et al (20), quienes verificaron la validez del instrumento, utilizando el análisis factorial Exploratorio (AFE), previamente se han considerado las medidas de Kaiser Meyer Olkin (KMO) cuyo valor fue 0.57 y el valor p de la prueba esfericidad de Bartlett igual 0.001. Para determinar la estructura del inventario utilizaron el método de componentes principales y rotación varimax. Los valores hallados están por encima de 0,43, que es un coeficiente aceptado; por lo que se dio validez aceptable. Ver Anexo 4

3.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad es la capacidad que tiene un instrumento para que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produzca resultados iguales (20).

A. Cuestionario ISTAS 21

Para determinar la confiabilidad del instrumento Se determinó con la prueba de alfa de Cronbach, determinándose una alta confiabilidad (0,782) (43). Ver Anexo 5

B. Cuestionario IVAPI – PANDO

Para determinar la confiabilidad del instrumento relacionado al hostigamiento laboral, los autores, Pando et al. (20), utilizaron el método de consistencia interna,

con un coeficiente alfa de Cronbach de $\alpha = 0.889$, lo que resulta confiable. Ver Anexo 5

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se procederá a utilizar el programa SPSS lo cual permitirá la aplicación, procesamiento de datos obtenidos de los instrumentos a aplicar.

Por otro lado, se utilizará la prueba estadística de coeficiente de correlación de Spearman como medida no paramétrica, para poder realizar el análisis de datos, medir la fuerza, dirección de asociación y determinar la relación de las variables de estudio.

3.9. Aspectos éticos

La presente investigación se desarrollará considerando los aspectos éticos tales como el respeto, la justicia, la responsabilidad, la honestidad y la libertad. Asimismo, se considerarán los principios éticos básicos, como son respeto por las personas, beneficencia, no maleficencia y justicia.

Es por ello que se aplicará un consentimiento informado, donde se detallará el propósito de la investigación, los objetivos, solicitando el consentimiento para poder aplicar los instrumentos y resaltando que la participación será de manera anónima. (Ver Anexo 3)

CAPÍTULO IV: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2021							2022							
	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO
INICIO															
Redacción del título															
Esquema del proyecto de investigación															
Elementos del proyecto															
Objetivos de la investigación															
Justificación e importancia															
DESARROLLO															
Revisión bibliográfica															
Elaboración del marco teórico															
Elaboración de instrumentos															
Procesamiento de datos															
Análisis de datos															
Presentación de avance de investigación															
CIERRE															
Redacción del borrador del trabajo final															

	Actividades realizadas
	Actividades por cumplir

4.2. Presupuesto

ITEM	VALOR
Internet	s/65.00
Electricidad	s/90.00
Fotocopias	s/50.00
Impresiones	s/100.00
Equipos, software y servicios técnicos	s/300.00
Materiales y suministros	s/30.00
Estadístico	s/500.00
Otros varios	s/200.00
VALOR TOTAL	s/1335.00

5. REFERENCIAS

1. Salazar S. “Hostigamiento psicológico laboral y estrés laboral en trabajadores de una fideería del distrito de Lima, 2017 (Tesis). Lima; 2017.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3374/Salazar_CS_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
2. Caraballo M, Acoso laboral y factores organizacionales: revisión de su impacto. Dialnet (internet). 2019. (citado el 29 de Jun. de 2021) pp 183-190.
Disponible desde: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7299558>
3. De Miguel V, Prieto J. El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. Scielo (Internet) 2019, Nov. (citado el 01 de Jul. de 2021). pp. 25-44. Disponible desde:
http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n38/n38_a03.pdf
4. Organización Internacional del Trabajo, OIT (Internet) (Citado el 08 jul de 2021).
Disponible desde:
https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190
5. Organización Internacional del Trabajo, OIT. European Space Agency. ESA: Missions, Earth Observation: ENVISAT. (Internet) (Citado el 16 jul de 2022).
Disponible desde:
https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/events-training/events-meetings/world-day-safety-health-at-work/WCMS_733544/lang-es/index.htm
6. Morendo A, Violencia y acoso en el trabajo. (Internet). Madrid. The Adecco Group Institute. (citado el 16 jul de 2022). Disponible desde:

<https://www.adeccoinstitute.es/diversidad-e-igualdad/violencia-y-acoso-en-el-trabajo/>

7. Subsecretaría de Planificación, Estudios y Estadísticas Subsecretaría de Políticas de Inclusión en el mundo laboral. Edición Dirección de Prensa y Comunicaciones. Versión 1. Nov 2021. Ministerio de trabajo, empleo y servicio social de Argentina. Violencia y acoso en el mundo del trabajo en el marco de la ratificación del Convenio N° 190. Aportes desde la negociación colectiva. (Internet), Argentina (citado el 16 de jul de 2022). Disponible desde:
<https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/mteyss-violencia-laboral-informe-2022-aportes-negociacion-colectiva.pdf>
8. El Peruano, Gobierno del Perú (Internet), Perú (citado el 03 de jul de 2021). Disponible desde:
<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-de-la-ley-n-27942-decreto-supremo-n-014-2019-mimp-1790853-2>
9. SERVIR: acoso moral u hostigamiento laboral (Internet). Perú, La Ley. El Angulo Legal de la Noticia (citado el 02 de Jul 2021). Disponible desde:
<https://laley.pe/art/10045/servir-acoso-moral-u-hostigamiento-laboral>
10. Diario Correo, Perú (Internet), Perú (citado el 10 jul. De 2021). Disponible desde:
<https://diariocorreo.pe/peru/600-casos-de-hostigamiento-laboral-en-un-ano-736022/?ref=dc>
11. Plataforma digital única del Estado Peruano, SUNAFIL (Internet), Perú (citado el 03 de jul de 2021)
Disponible desde:
<https://www.gob.pe/institucion/sunafil/noticias/295647-sunafil-resolvio-484-ordenes-de-fiscalizacion-este-2020-sobre-hostigamiento-sexual-laboral-y-actos-de-hostilidad>.

12. El Comercio, Acoso laboral en Perú: un problema silencioso que impide hablar de igualdad de oportunidades (Internet). Perú (citado el 11 de jul de 2021). Disponible desde: <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/acoso-laboral-en-peru-un-problema-silencioso-que-impide-hablar-de-igualdad-de-oportunidades-noticia/?ref=ecr>
13. Andrade J, Meira Z, Anjos F, Santana A, Pereira C y Fonseca C. Aplicabilidad de la Teoría Holística en el Cuidado y la Investigación en Enfermería: Un Estudio Reflexivo. Índice de enfermos (Internet) (citado el 16 de jul de 2022). Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962021000100016&lng=es. Epub 25-abr-2022
14. Sacristán J. Variables psicosociales del acoso laboral en dirección de centros residenciales. (Tesis para optar el grado de doctor). Salamanca: Universidad de Salamanca; 2017. Disponible desde: https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/137146/DPSA_SacristanRodriguezJM_Variables.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Cuellar S. Factores psicosociales de riesgo asociados a la presencia de violencia psicológica y acoso psicológico laboral en personal docente de educación media superior en México. (Tesis para optar el grado de Doctor en Educación). México: Universidad Autónoma Del Estado De Morelos; 2020. Disponible en: <http://riaa.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.12055/1339/CUCSLR05T.pdf?sequence=1>
16. Carrasco M. El acoso laboral (mobbing) como riesgo psicosocial y su relación en el desempeño laboral, aplicado al personal de una institución pública, en la ciudad de Quito. (Tesis para optar el grado de Maestría Profesional en Desarrollo del Talento Humano). Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar; 2020. Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7845/1/T3400-MDTH-Carrasco-EI%20acoso.pdf>

17. Reguera M. Acoso laboral como factor de riesgo en el sector hostelero y su relación con otros factores: consecuencias en el bienestar y en la satisfacción laboral (Tesis para obtener el grado de doctor en psicología del trabajo y de las organizaciones, jurídica forense y del consumidor y usuario). España: Universidad Santiago de Compostella; 2021. Disponible en: <https://minerva.usc.es/xmlui/handle/10347/26996>
18. Arteaga A. Evaluación de los factores de riesgo psicosociales al personal de tripulación de cabina menor de la empresa EAT; empleando el método Navarra y elaborar un plan de prevención. (Tesis para optar el grado de Magister en Dirección de Operaciones y Seguridad Industrial). Ecuador: Universidad UDLA; 2017. Disponible en: <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/8286/1/UDLA-EC-TMDOP-2017-12.pdf>
19. Fargen K y Orbegoso Y. Revisión sistemática de los factores psicosociales del mobbing en trabajadores públicos de Latinoamérica. (Tesis para obtener el grado de licenciada en psicología). Trujillo, Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54812/Farge_ZKE-Orbegoso_GY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Masca E, Trejo T. Factores psicosociales y mobbing en los trabajadores de una entidad pública, Arequipa. (Tesis para obtener el grado de psicólogos). Arequipa, Perú: Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa; 2021. Disponible en: http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12648/PStrtrta_mami.pdf?sequence=1&isAllowed=y
21. Núñez K. El Hostigamiento Laboral-Mobbing, en relación con los Derechos a la Dignidad, Integridad Física y Psicológica, de los Trabajadores del Sector Público de la UNSA-Sección Conserjería y Limpieza, Arequipa-2018. (Tesis para optar el grado de Maestro en Ciencias: Administración (MBA), con mención en Gerencia de Recursos Humanos). Arequipa, Perú: Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa; 2019. Disponible en:

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9819/UPnumekf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

22. Casahuilla R. Mobbing y desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Chilca- 2015 (Tesis para optar el grado de licenciada en trabajo social). Huancayo, Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú; 2015. Disponible en: https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/949/TTS_44.pdf?sequence=1&isAllowed=y
23. Oficina Internacional del Trabajo Ginebra. Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra. Serie seguridad, higiene y medicina del trabajo núm. 56 (Internet). Organización Internacional para el Trabajo (Citado el 02 de Jul de 2021). Disponible en: <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
24. Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo – CEPRIT. Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo. ESSALUD. (Internet) Boletín Junio (Citado el 2 de Jul de 2021). Disponible en: http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio_2015.htm
25. Rodríguez D. Evaluación de los factores psicosociales de riesgo laboral, los riesgos psicosociales (burnout y acoso laboral) y el capital psicológico de una muestra de docentes no universitarios en la región de Murcia. (Tesis para optar el grado de doctor). España: Universidad de Murcia; 2015. Disponible en: <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/48253/1/TESIS%20CARLOS%2017.pdf>

26. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Publicado en el diario El Peruano, Ley N° 29783 (20 de agosto de 2011).

27. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana. (Internet). Lima,2014. (Citado el 2 de Jul de 2021). Disponible en: http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf

28. Norma básica de ergonomía y de procedimiento de evaluación de riesgo disergonómico. Publicado en el diario oficial El Peruano, RM 375-2008 TR (30 de noviembre de 2008).

29. Pérez J, et al. Factores psicosociales: metodología de evaluación Rev. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. (Internet). 2012. NIPO: 272-13-015-4. Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/326879/926w.pdf/cdecbd91-70e8-4cac-b353-9ea39340e699>

30. Becerra D et al. Representaciones sociales que sobre riesgos psicosociales y acoso laboral tienen los trabajadores de una organización pública. Revista Hacia la Promoción de la Salud (Internet). 2012. Vol. 17, núm. 1, enero-junio, 2012, pp. 118-132 Universidad de Caldas. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3091/309124894005.pdf>

31. Sarmiento M. Factores de riesgo psicosocial intralaboral: diagnóstico en personal terapéutico asistencial. Bogotá, Colombia: Universidad EAN; 2012. Disponible en: <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/3185/SarmientoMaria2012.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

32. Gutiérrez E et al. Factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud de Vilcashuamán – Ayacucho. 2018. (Tesis para optar el grado de maestra en gestión de servicios de salud). Ayacucho, Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2015. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30138/gutierrez_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y
33. Fondevilla G. El hostigamiento laboral como forma de discriminación: un estudio cualitativo de percepción. *Revista Mexicana de Sociología* 70, núm. 2 (abril-junio, 2008): 305-329. México, D. F. ISSN: 0188-2503/08/07002-03. (Internet). Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/rms/v70n2/v70n2a3.pdf>
34. Pino C. Globalización y Acoso Laboral: efectos psicosociales. España: Universidad de Valladolid; 2012. Disponible en: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/1827/TFG-L80.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
35. Universidad católica del Perú. Facultad de ciencias de ingeniería. ¿Qué es hostilidad laboral y cómo denunciarla? (Internet). Perú; 2016 (Citado el 7 de jul de 2021). Disponible en: <https://facultad.pucp.edu.pe/ingenieria/comunicados/hostilidad-laboral-denunciarla/>
36. Aguilar Y. La enfermería holística como especialidad. (Internet). *Enfermeros Líderes*, 2017. (Citado el 24 de jul de 2022). Disponible en: <https://enfermeroslideres.wordpress.com/2017/09/12/enfermeria-holistica-especialidad/>

37. Marfull A. El método hipotético-deductivo de Karl Popper. (Internet). Filatura urbana. (Citado el 16 de jul de 2022)- Disponible en: <https://andreumarfull.com/2019/12/18/el-metodo-hipotetico-deductivo/#:~:text=Origen%20del%20m%C3%A9todo,en%20el%20manifiesto%20Wissenschaftliche%20Weltauffassung.>
38. Sampieri F, Fernández C, Baptista P. Capítulo 1: Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. (Internet). Metodología de la investigación, sexta edición, McGraw Hill Education, México, 2014, pp.2-21. Disponible en: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58257558/Definiciones_de_los_enfoques_cuantitativo_y_cualitativo_sus_similitudes_y_diferencias-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1658057131&Signature=b6N2R-u-RiXFLoRE6A0ZrY6bBXJvY8Tb1p6KW7Hv5Lj6eX8i6vEPene7Gb9YD1SucP7jLr0QKJ16DrZaEa~sv40eAAxX2snUjJPOxZzz6mMXu56lGazyvs0F0saregltz8jm4pPuVun1wLn3oW-iC-oQ-I4pBdJV9vSM54GBLaydS338SQ7QfPhaDXBcooHr3xXyfX2DI6~sSbFViYJe1qd11Sj0rmEBQAo5RpdAeaalaWTGA8zJkbyMI6EwKVbmkdyV2CpBq6CC7v~mxKcFu4NhKd1PCINivmL1xGu04PF2kMbDIG6o1c~6liLn3zxljXBnMM2gfc8qK37u0MGA__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
39. Álvarez A. Clasificación de las Investigaciones. (Internet). Universidad de Lima, 2021 (citado el 16 de jul de 2022). Disponible en: <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
40. Arispe C, Yangali J, Guerrero M, Lozada O, Acuña L, Arellano C. La investigación Científica. Una aproximación para estudios de postgrado (Internet). Universidad Internacional del Ecuador, 1era Edición, Octubre 2020. ISBN: 978-

9942-38-578-9. (citado el 15 de jul 2022). Disponible en:
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20CIENT%C3%8DFICA.pdf>

41. Ramos C. Los alcances de una investigación. (Internet). CienciAmérica (2020) Vol. 9 (3) ISSN 1390-9592 ISSN-L 1390-681X. Universidad Católica del Ecuador; 2020. (Citado el 16 de jul de 2022). Disponible en:
https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:NI_R76hN5LgJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7746475.pdf+&cd=13&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe
42. Cisneros A et al. Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. Revista científica Dominio de las ciencias (Internet). Dom. Cien., ISSN: 2477-8818 Vol. 8, núm. 1. Enero-marzo, 2022, pp. 1165-1185. (Citado el 21 de Jul de 2022). Disponible en:
<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>
43. Gutiérrez E, et al. Factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud de Vilcashuamán – Ayacucho. 2018. (Tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión de servicios de la salud). Ayacucho: Universidad Cesar Vallejo; 2018. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30138/gutierrez_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXO 1

Matriz de consistencia: Factores psicosociales y su relación con el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín, 2022

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre los factores psicosociales y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín, 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar cuál es la relación entre los factores psicosociales y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre los factores psicológicos y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre los factores psicológicos y el hostigamiento laboral en los</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Factores psicosociales</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exigencias psicológicas • Trabajo activo y posibilidades de desarrollo • Inseguridad 	<p>Tipo de investigación:</p> <p>aplicada</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Método y diseño de la investigación</p> <p>El método es hipotético - deductivo y diseño no experimental, de corte transversal, nivel correlacional.</p>

<p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre los factores psicosociales según la dimensión exigencias psicológicas y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de 	<p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar cuál es la relación entre los factores psicosociales según la dimensión exigencias psicológicas y el hostigamiento laboral en los trabajadores de 	<p>trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre los factores psicosociales según la dimensión exigencias psicológicas y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre los factores psicosociales según la dimensión exigencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo social y calidad de liderazgo • Doble presencia • Estima <p>Variable 2:</p> <p>Hostigamiento laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presencia de violencia en el trabajo • Intensidad de la violencia en el trabajo 	<p>Población y muestra</p> <p>La población está conformada por 220 trabajadores de la empresa Refinería Conchan.</p> <p>La muestra estará representada por 80 trabajadores a través del muestreo aleatorio simple por conveniencia.</p>
---	---	--	---	--

<p>hidrocarburos, Lurín?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre los factores psicosociales según la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo y el hostigamiento laboral en los trabajadores de 	<p>una empresa de hidrocarburos, Lurín.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar cuál es la relación entre los factores psicosociales según la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo y el hostigamiento 	<p>psicológicas y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre los factores psicosociales según la dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre los factores psicosociales según la</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acoso psicológico - intencionalidad 	
--	---	---	---	--

<p>una empresa de hidrocarburos, Lurín?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre los factores psicosociales según la dimensión inseguridad y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de 	<p>laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar cuál es la relación entre los factores psicosociales según la dimensión inseguridad y el hostigamiento laboral en los trabajadores de 	<p>dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre los factores psicosociales según la dimensión inseguridad y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín, 2021.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre los factores psicosociales según la</p>		
---	--	--	--	--

<p>hidrocarburos, Lurín?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre los factores psicosociales según la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de 	<p>una empresa de hidrocarburos, Lurín.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar cuál es la relación entre los factores psicosociales según la dimensión apoyo social y calidad del liderazgo y el hostigamiento laboral en los trabajadores de 	<p>dimensión inseguridad y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre los factores psicosociales según la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre los factores psicosociales según la dimensión apoyo social y</p>		
--	--	--	--	--

<p>hidrocarburos, Lurín?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre los factores psicosociales según la dimensión doble presencia y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de 	<p>una empresa de hidrocarburos, Lurín.</p> <p>➤ Identificar cuál es la relación entre los factores psicosociales según la dimensión doble presencia y el hostigamiento laboral en los trabajadores de</p>	<p>calidad de liderazgo y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre los factores psicosociales según la dimensión doble presencia y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre los factores psicosociales según la dimensión doble presencia y el</p>		
--	--	---	--	--

<p>hidrocarburos, Lurín?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre los factores psicosociales según la dimensión estima y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín? 	<p>una empresa de hidrocarburos, Lurín.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar cuál es la relación entre los factores psicosociales según la dimensión estima y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín. 	<p>hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre los factores psicosociales según la dimensión estima y el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre los factores psicosociales según la dimensión estima y el hostigamiento laboral en los</p>		
---	---	--	--	--

		trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín.		
--	--	--	--	--

ANEXO 2
INSTRUMENTO 1
CUESTIONARIO ISTAS 21

Para responder a las siguientes preguntas, debe tener en cuenta las escalas de valoración:

- (0) Nunca
- (1) Solo alguna vez
- (2) Algunas veces
- (3) Muchas veces
- (4) Siempre

ITEM	PREGUNTAS	4	3	2	1	0
	Exigencias psicológicas					
1	¿Tienes que trabajar muy rápido?					
2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?					
3	¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?					
4	¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?					
5	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?					
6	¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?					
	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo					
7	¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?					
8	¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?					
9	¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?					
10	¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?					
11	Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?					
12	¿Tu trabajo requiere que tengas tiempo?					
13	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?					
14	¿Te sientes comprometido con tu trabajo?					
15	¿Tienen sentido tus tareas?					
16	¿Hablas con entusiasmo de tu organización a otras empresas?					
	Inseguridad					
17	En estos momentos, ¿Estás preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras sin ella?					
18	En estos momentos, ¿Estás preocupado/a por si te cambian de tareas contra tu voluntad?					
19	En estos momentos, ¿Estás preocupado/a por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?					
20	En estos momentos, ¿Estás preocupado/a por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en bonos					

	Apoyo social y calidad de liderazgo					
21	¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en el trabajo?					
22	¿Sabes exactamente qué tareas de tu carrera te asignan?					
23	¿En esta empresa se te informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar tu trabajo?					
24	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?					
25	¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?					
26	¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?					
27	¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?					
28	En el trabajo, ¿Sientes que formas parte de un grupo?					
29	¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?					
30	¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los <u>trabajadores y trabajadoras</u> ?					
	Doble presencia					
31	¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?					
32	Si faltas algún día de casa ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?					
33	Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?					
34	¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en la casa a la vez?					
	Estima					
35	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.					
36	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario.					
37	En mi trabajo me tratan injustamente.					
38	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado.					

INSTRUMENTO 2: HOSTIGAMIENTO LABORAL

INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLOGICO EN EL TRABAJO

IVAPI-PANDO

El cuestionario que está usted a punto de contestar tiene como intención conocer algunos aspectos de las relaciones psicológicas en el lugar de trabajo, para ello se requiere que conteste los dos incisos con sus preguntas. El primero, que es el inciso (a) se refiere con qué frecuencia ocurre lo que se pregunta y el segundo inciso (b) que se refiere a la frecuencia con que le ocurre respecto a sus compañeros.

Respuestas

A)

4. Muy frecuentemente
3. Frecuentemente
2. Algunas veces
1. Casi nunca
0. Nunca

B)

1. Menos que a mis compañeros
2. Igual que a mis compañeros
3. Más que al resto de mis compañeros

PREGUNTAS	A	B
1. Recibo ataques a mi reputación		
2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en publico		
3. Recibo burlas, calumnias o difamaciones publicas		
4. Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir		
5. Se me ignora o excluye de las reuniones de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones		
6. Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo		
7. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencias o ser un mal trabajador (a)		
8. Se extiende por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona		
9. Se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que algo lo haya hecho bien		
10. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a él, como la causalidad, la suerte, la situación del mercado, etc.		
11. Se castigan mis errores o pequeñas fallas mucho más duramente que al resto de mis compañeros (as)		
12. Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa		
13. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar		
14. Siento que se me impide expresarme		
15. Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo		
16. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.)		

17. Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no la viera no existiera)		
18. Se me asignan sin cesar tareas nuevas		
19. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo y me las asignan con la intención de desacreditarme		
20. Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas		
21. Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente que las que ofrecen a otros		
22. Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo		

La (s) persona (s) que me produce las cosas arriba mencionadas es:

Mi (s) superiores _____

Compañeros de trabajo _____

Subordinado (s) _____

ANEXO 3
CONSENTIMIENTO INFORMADO
PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Refinería Conchan
 Investigadores: Lic. Enfermería Kelly Francia Ruelas
 Título: Factores psicosociales y su relación con el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín - 2021

Estimado trabajador, se le invita a participar del estudio de investigación titulado: “Factores psicosociales y su relación con el hostigamiento laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos, Lurín – 2021” a cargo de mi persona, Lic. Enf. Kelly Francia Ruelas con el objetivo de determinar cuál es la relación entre los factores psicosociales y el hostigamiento laboral en los trabajadores de la empresa. Por tal motivo se ve necesario ahondar más en este tema y abordarlo con la debida importancia que amerita.

Cabe recalcar que los datos que usted me brinde serán de carácter anónimo y de fines exclusivos para la investigación, para lo cual solicito su valiosa colaboración a través de sus respuestas sinceras y veraces. Agradezco anticipadamente su participación

Firma del Participante	Fecha
Nombre:	
DNI:	

Firma del Investigador	Fecha
Nombre:	
DNI:	

ANEXO 4: VALIDEZ
INSTRUMENTO ISTAS 21 FACTORES PSICOSOCIALES

FICHA TÉCNICA: FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES

INSTRUMENTO	Instrumento de factores de riesgo psicosociales
Autor	Moncada, S. Llorens, C, y Andrés, R, (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS) 2014.
Adecuación	Gutiérrez Castro, Miriam y LLajaruna Alarcón, Maricruz.
País de origen	Catalunya
Objetivo	Determinar los factores psicosociales
Dimensiones	Exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, inseguridad, Apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima.
Duración	20 minutos
Prueba de Validez	Se operacionalizó a partir del estadístico r de Pearson cuyo valor fue de 0.62.
Índice de fiabilidad	Se logró a través del Alfa de Cronbach cuyo valor fue de 0.782
Escala de medición	(1) nunca, (2) Raras veces y (3) Siempre

ANEXO 5: CONFIABILIDAD**INSTRUMENTO ISTAS 21 FACTORES PSICOSOCIALES**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,782	38