

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

RIESGOS PSICOSOCIALES Y CONFLICTOS INTERPERSONALES EN COLABORADORES DE LA EMPRESA SCI COBRA S.R.L. CAJAMARCA, 2024.

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTAL

Presentada por:

SHARON GERALDINE BARRANTES MENA

Asesor:

M.Cs. FRANCISCO LÓPEZ LARA

Cajamarca, Perú

2025

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador: Sharon Geraldine Barrantes Mena
DNI: 71910022
Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud. Programa de Maestría en Ciencias, Mención: Salud Ocupacional y Ambiental.
2. Asesor: M. Cs. José Francisco López Lara
3. Grado académico o título profesional
☐ Bachiller ☐ Título profesional ☐ Segunda especialidad
☒ Maestro ☐ Doctor
4. Tipo de Investigación:
☒ Tesis ☐ Trabajo de investigación ☐ Trabajo de suficiencia profesional
☐ Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:
RIESGOS PSICOSOCIALES Y CONFLICTOS INTERPERSONALES EN COLABORADORES DE LA EMPRESA SCI COBRA S.R.L. CAJAMARCA, 2024.
6. Fecha de evaluación: **24/11/2025** (según indica "fecha descarga" en turnitin)
7. Software antiplagio: ☒ TURNITIN ☐ URKUND (ORIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: **10%**
9. Código Documento: **1:3423363863**
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
☒ **APROBADO** ☐ PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: **10/12/2025**

Firma y/o Sello
Emisor Constancia



M. Cs. José Francisco López Lara
DNI: 26709407

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2025 by
SHARON GERALDINE BARRANTES MENA
Todos los derechos reservados



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDUCO
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERÚ



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 11:30. horas del día 29 de setiembre de dos mil veinticinco, reunidos en el Aula 1Q-206 de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por la **Dra. ELENA SOLEDAD UGAZ BURGA, Dr. VICTOR HUGO DELGADO CESPEDES, M.Cs. DELIA ROSA YTURBE PAJARES** y en calidad de asesor el **M.Cs. JOSÉ FRANCISO LÓPEZ LARA**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de marco teórico de los programas de maestría y doctorado, se dio inicio a la sustentación de la tesis titulada: **RIESGOS PSICOSOCIALES Y CONFLICTOS INTERPERSONALES EN COLABORADORES DE LA EMPRESA SCI COBRA S.R.L. CAJAMARCA, 2024**; presentada por la **Bachiller en Ingeniería Industrial SHARON GERALDINE BARRANTES MENA**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó...APROBAR...con la calificación de 16 (DIECISEIS) - BUENA...la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bachiller en Ingeniería Industrial SHARON GERALDINE BARRANTES MENA**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, con Mención en **SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTAL**.

Siendo las 12:20 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
M.Cs. José Franciso López Lara
Asesora


.....
Dra. Elena Soledad Ugaz Burga
Jurado Evaluador


.....
Dr. Victor Hugo Delgado Céspedes
Jurado Evaluador


.....
M.Cs. Delia Rosa Yturbe Pajares
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A Dios por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A mis padres, Leopoldo Barrantes Vargas, Gladys Mena Rondan, por su invalorable apoyo, por su permanente consejo y amor.

AGRADECIMIENTOS

Al Mg. Francisco López Lara por el apoyo constante en el avance de esta tesis y a todos mis maestros, sin su ayuda no habría sido posible concluir nuestra carrera profesional.

A la empresa SCI COBRA S.R.L. y en especial al gerente general Cesar Castro por todo su apoyo con la información brindada para poder realizar esta investigación.

“La prevención de accidentes no debe ser considerada como una cuestión de legislación,
sino como un deber ante los seres humanos y como una razón de sentido económico.”

(Werner von Siemens)

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
LISTA DE ABREVIATURAS	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.1.1. Contextualización	1
1.1.2. Descripción del Problema	3
1.1.3. Formulación del problema	5
1.2. Justificación	5
1.2.1. Justificación científica	5
1.2.2. Justificación técnica-práctica	6
1.2.3. Justificación institucional y personal	6
1.3. Delimitación de la investigación	7
1.3.1. Delimitación Espacial	7
1.3.2. Delimitación social	7
1.3.3. Delimitación temporal	7
1.4. Objetivos	7
1.4.1. Objetivo General	7
1.4.2. Objetivo Especifico	7
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes de la investigación o marco referencial	8
2.1.1. Internacionales	8
2.1.2. Nacionales	10
2.1.3. Locales	12

2.2.	Marco Doctrinal (Bases Teóricas)	12
2.2.1.	Modelo de factores de riesgos psicosociales en el trabajo.	12
2.3.	Marco conceptual	13
2.3.1.	Riesgos psicosociales	13
2.3.2.	Factores de los riesgos psicosociales	15
2.3.3.	Dimensiones de riesgos psicosociales	17
2.3.4.	Conflictos interpersonales	18
2.3.5.	Tipos de Conflictos Interpersonales	20
2.3.6.	Dimensiones de los conflictos interpersonales	23
2.4.	Definición de términos básicos	24
	CAPÍTULO III PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES	26
3.1.	Hipótesis	26
3.1.1.	Hipótesis General	26
3.1.2.	Hipótesis Específicas	26
3.2.	Variables	26
3.3.	Operacionalización de los componentes de las hipótesis	26
	CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO	28
4.1.	Ubicación geográfica	28
4.2.	Diseño de la Investigación	28
4.3.	Métodos de investigación	29
4.4.	Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación	30
4.4.1.	Población	30
4.4.2.	Muestra	30
4.5.	Técnicas e instrumentos de recopilación de información	30
4.5.1.	Técnica	30
4.5.2.	Instrumentos	30
4.6.	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	33
4.7.	Consideraciones Éticas	34
4.8.	Matriz de consistencia metodológica	35

CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN	37
5.1. Análisis Descriptivo	37
5.1.1. Análisis descriptivo de los riesgos psicosociales	37
5.1.2. Análisis descriptivo de los conflictos interpersonales	38
5.2. Análisis Inferencial	39
5.2.1. Prueba de normalidad	39
5.2.2. Contraste de hipótesis	40
5.3. Análisis, interpretación y discusión de resultados	43
CONCLUSIONES	46
SUGERENCIAS	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
APÉNDICE	55
ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Operacionalización	27
Tabla 2. Matriz de consistencia metodología	36
Tabla 3. Prueba de distribución de datos de las variables	39
Tabla 4. Análisis inferencial de correlación entre variables generales	40
Tabla 5. Análisis inferencial de correlación entre la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades con los conflictos interpersonales	41
Tabla 6. Análisis inferencial de correlación entre el apoyo social y calidad de liderazgo con los conflictos interpersonales	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación geográfica	28
Figura 2. Diseño de la investigación	29
Figura 3. Grado de exposición a los riesgos psicosociales	37
Figura 4. Grado de presencia de conflictos interpersonales	38

LISTA DE ABREVIATURAS

RPS: Riesgos Psicosociales

IPER: Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos

RIT: Reglamento Interno de Trabajo

PRP: Prevención de Riesgos Psicosociales

EPP: Equipo de Protección Personal

INS: Instituto Nacional de Salud

OMS: Organización Mundial de la Salud

OIT: Organización Internacional del Trabajo

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre los riesgos psicosociales y los conflictos interpersonales en los colaboradores de la empresa SCI Cobra S.R.L. en Cajamarca, 2024. El estudio fue de tipo aplicado, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, con alcance correlacional y método hipotético-deductivo. La muestra fue censal, integrada por 20 colaboradores de las áreas administrativa, gerencial y operativa de la empresa. La recolección de datos se realizó mediante encuestas aplicadas a través de un cuestionario estructurado. El análisis estadístico se llevó a cabo utilizando los programas IBM SPSS Statistics 27 y Microsoft Excel. Los resultados mostraron una correlación alta, directa y significativa entre las variables ($\rho = 0.687$; $p < 0.05$). Se identificó que el 45.0% de los colaboradores presentaron alta exposición a riesgos psicosociales, mientras que el 35.0% mostró bajo nivel y el 20.0% nivel moderado. En cuanto a los conflictos interpersonales, el 80.0% presentó un grado máximo, el 15.0% un grado moderado y el 5.0% un grado mínimo. Además, se encontraron relaciones significativas ($p < 0.05$) entre las dimensiones de ambas variables. Se concluye que una mayor exposición a riesgos psicosociales se asocia con una mayor probabilidad de generar conflictos interpersonales en el entorno laboral.

Palabras clave: Riesgos psicosociales, conflictos. colaboradores, relaciones interpersonales, factores de exposición, disputas laborales.

ABSTRACT

The present research aimed to determine the relationship between psychosocial risks and interpersonal conflicts in employees of the company SCI Cobra S.R.L. in Cajamarca, 2024. The study was applied, with a quantitative approach and non-experimental design, with correlational scope and hypothetical-deductive method. The sample was census-based, made up of 20 employees from the administrative, managerial, and operational areas of the company. Data collection was carried out through surveys administered through a structured questionnaire. Statistical analysis was carried out using IBM SPSS Statistics 27 and Microsoft Excel. The results showed a high, direct, and significant evaluation between the variables ($\rho = 0.687$; $p < 0.05$). It was identified that 45.0% of the employees presented high exposure to psychosocial risks, while 35.0% showed a low level and 20.0% a moderate level. Regarding interpersonal conflicts, 80.0% presented a maximum level, 15.0% a moderate level, and 5.0% a minimum level. Furthermore, significant relationships ($p < 0.05$) were found between the dimensions of both variables. It is concluded that greater exposure to psychosocial risks is associated with a greater likelihood of generating interpersonal conflicts in the workplace.

Keywords: Psychosocial risks, conflicts, employees, interpersonal relationships, exposure factors, labor disputes.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización

En la actualidad, los constantes cambios en las instituciones, junto con nuevas formas de organización y gestión, exigen a los empleados cumplir con demandas tanto cuantitativas como cualitativas. Cada día se requiere personal proactivo, lo que incrementa la exposición de los colaboradores a factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Estos factores contribuyen significativamente a las situaciones de baja laboral relacionadas con accidentes laborales o enfermedades profesionales ¹.

Diversos factores, tanto organizacionales que, afectan a la política y filosofía de la empresa, como laborales que, están relacionados con las condiciones del empleo, exponen a los trabajadores a los riesgos psicosociales, en gran medida porque involucran varias condiciones tanto objetivas como subjetivas que, tienen un impacto determinante en la salud de los colaboradores y en por implicancia en sus actividades laborales, relaciones interpersonales y vínculos familiares ². El ambiente laboral supone un cúmulo de condiciones generales para cada área y puesto; las cuales, al interactuar con las características propias del colaborador, pueden determinar las formas de sobrellevar los síntomas negativos que una alta exposición genera ³.

En tal sentido; a la fecha, se busca identificar el origen y los factores que predisponen y mantienen los riesgos psicosociales y cuáles serán las acciones para fortificar esfuerzos en beneficio de la seguridad, la salud y el bienestar de los colaboradores ⁶. Internacionalmente existen dos importantes entidades involucradas en dichos esfuerzos,

la Organización Internacional del Trabajo ³ y reafirmando tal posición, la Organización Mundial de la Salud ² las cuales han estado presentes en trabajo conjunto con otras instancias a nivel mundial. Es así que, un número importante de investigaciones realizadas en Estados Unidos, Europa y Japón indican que los factores psicosociales afectan la salud física y mental de los trabajadores en un 89.46% ². Asimismo, otros expertos sostienen que uno de los constructos psicológicos con mayor asociación a los riesgos psicosociales es el estrés crónico producido por el cambio y adaptabilidad interno y externo que padece el colaborador ³.

En Latinoamérica, de acuerdo a estimaciones recientes de la Organización Internacional del Trabajo - OIT ³, en Montevideo, Uruguay, cada año alrededor de 2,78 millones de colaboradores en el mundo pierden la vida en accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo, de los cuales, un 86,3% lo hace por causa de enfermedades de origen laboral. Asimismo, señala que los colaboradores latinoamericanos que presentan los más altos índices de síntomas estresores y problemas de salud mental por su exposición a factores de riesgo son los países de Argentina, Ecuador, México, Perú y Uruguay ⁵.

La realidad peruana no es ajena a esta problemática; ya que, los factores de riesgo psicosocial están contemplados desde una perspectiva no específica o poco relevante, más aún en el sector privado y en el rubro de servicios, pues no se los considera como un campo que afecta a las organizaciones y sus colaboradores(as), por lo que, esta problemática no es abordada en su totalidad, dificultando el ejercicio de los derechos de los colaboradores respecto a su propia salud física y mental ⁸.

Asimismo, a la fecha se ha reportado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en el año 2020, del total de notificaciones, el 97,01% corresponde a accidentes de trabajo no mortales, el 0,62% accidentes mortales, el 2,30% a incidentes peligrosos y el 0,07% a enfermedades ocupacionales. La actividad económica que tuvo mayor número de

notificaciones fue industrias de salud con el 22,01%; a causa de la pandemia por Covid-19, seguido de actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler: con el 20,19%; transporte, almacenamiento y comunicaciones con 11,41%; construcción con 11,30%; entre otras”. Lo que refleja que los sistemas, pese a existir, se tienen que controlar, retroalimentar y mejorar; para ello existen una serie de herramientas de ingeniería que requieren una adecuada gestión ⁸.

En tal sentido, resulta pertinente abordar esta problemática en el contexto local, dadas las debilidades que la mayoría de las empresas mineras del sector estriban en una actuación reactiva y poco preventiva ante la aparición de riesgos psicosociales. Debido a que, en la actualidad la constante explosión a los riesgos psicosociales, promueven un menor nivel de tolerancia, menor índice de trabajo en equipo, genera competitividad desleal, alta rotación y demás aspectos provocadores de conflictos interpersonales laborales. Asimismo, muchos de las consecuencias que genera los riesgos psicosociales y los conflictos dentro de las empresas, suelen ser experimentados por procesos fisiológicos y psicológicos que, no son percibidos a simple vista, hasta llegar a grados sintomatológicos que deterioran la salud y mental de los trabajadores ⁸.

1.1.2. Descripción del Problema

En base a lo expuesto, muchas de los conflictos interpersonales, definidos como aquellas situaciones de disgusto que, genera un choque abierto de actores que interactúan sobre la base de contradicciones que surgen en forma de objetivos opuestos e incompatibles en una situación concreta ⁵. En la empresa SCI Cobra S.R.L. Surgen a partir de la mala gestión en la designación de puestos y funciones laborales en las áreas administrativas, gerenciales y operativas, generando una alta carga de exigencias psicológicas frente al cumplimiento de los objetivos propuestos cada mes, promoviendo el descontrol sobre la

organización del trabajo incitando a que los conflictos interpersonales entre los colaboradores escalen a disputas directas y malos tratos.

Ante esta realidad, diversas son las causas que promueven una mayor exposición a riesgos psicosociales e incitan al conflicto dentro del ámbito laboral. De entre las cuales se puede mencionar a la diversidad sociodemográfica de cada colaborador, que ya sea por género, puesto laboral e incluso la edad; pues esta interculturalidad trae consigo valores y sistema de interacción diferentes entre todos los colaboradores ³.

Así, por ejemplo, las generaciones de mayor experiencia en los puestos de las organizaciones, disponen generalmente los patrones de interacción, los procesos de inducción, etc. y velan por su cumplimiento, generando conflictos interpersonales adaptativos a los cambios que las nuevas generaciones proponen. Ello, acarrea disputas que la empresa suele pasar por alto, dado que no cuentan con un sistema de evaluación sobre el control de los riesgos psicosociales y estrategias deficientes que eviten los conflictos.

En este sentido, es importante resaltar que, si esta problemática no es atendida a tiempo, las consecuencias de una mala prevención en la salud laboral de los colaboradores, impactan tanto en los propios prestadores de servicios, como en las empresas a las que pertenecen. Es decir; por un lado, los daños en los colaboradores suelen darse a nivel físico, mental y social, repercutiendo negativamente en las interacciones sociales y familiares, dado el alto índice de estrés, mal humor, insomnio, etc.

Mientras que, a nivel físico, los daños involucran desórdenes alimenticios, cefaleas, enfermedades cardiovasculares, desmotivación, estrés laboral, Síndrome de Burnout, entre otros. Lo cual, por implicancia, reducen el rendimiento y productividad del

trabajador, concatenándose directamente con daños a la organización misma, promoviendo la fuga de talento, la baja calidad del producto, etc. ⁵.

Respecto a los conflictos interpersonales, las consecuencias más severas se traslucen, ya sea, como participe directo del conflicto o como observador pasivo- a partir de una baja autovaloración, una ideología de competencia o lucha, que lo único que provoca es el aislamiento, el ausentismo, las renunciaciones, la vulneración de derechos de los propios colaboradores ⁶.

1.1.3. Formulación del problema

Problema General:

¿Cuál es la relación entre los riesgos psicosociales y los conflictos interpersonales en los colaboradores de la empresa SCI Cobra S.R.L. - Cajamarca, 2024?

Problemas Específicos:

¿Cuál es la relación entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades con los conflictos interpersonales de los colaboradores de la empresa SCI Cobra S.R.L. - Cajamarca, 2024?

¿Cuál es la relación entre el apoyo social y la calidad de liderazgo con los conflictos interpersonales de los colaboradores de la empresa SCI Cobra S.R.L. - Cajamarca, 2024?

1.2. Justificación

1.2.1. Justificación científica

El presente estudio se justifica desde un plano teórico, a partir de los resultados obtenidos se podrá incrementar el conocimiento acerca de la situación real de los trabajadores de la empresa SCI Cobra S.R.L. del ámbito local, que en su mayoría pueden estar expuestos a

el riesgo psicosocial y conflictos interpersonales. Asimismo, las teorías expuestas, podrían ayudar a otros investigadores a esclarecer las bases de esta problemática.

1.2.2. Justificación técnica-práctica

Desde una instancia técnica-práctica, el estudio es pertinente a razón de proponer un enfoque preventivo que permita contribuir a mejorar la situación actual de la organización en estudio. Atendiendo las diferencias interpersonales emergentes de los colaboradores, los cuales pueden desencadenar comportamientos irritantes, necesidades insatisfechas y demás consecuencias a corto plazo. Por lo que, a partir de los resultados encontrados en este estudio, se facilitará la toma de decisiones tanto en los directivos de la empresa y demás interesados, a generar directrices de gestión que atenúen y prevengan los riesgos psicosociales, mejorando en consecuencia las relaciones interpersonales y el entorno laboral sea saludable.

1.2.3. Justificación institucional y personal

La información obtenida en la presente investigación, permitirá a la gerencia, al área de recursos humanos, identificar los aspectos o puntos más débiles en relación a los riesgos psicosociales y los conflictos interpersonales, lo que permitirá la búsqueda de estrategias para minimizar estos y promover condiciones laborales adecuadas que evite o minimice los conflictos interpersonales, beneficiando a los colaboradores y por tanto a la empresa. En lo personal ha significado una importante experiencia de aprendizaje de la metodología de la investigación científica.

1.3. Delimitación de la investigación

1.3.1. Delimitación Espacial

Esta investigación se realiza en el departamento de Cajamarca, en la empresa SCI Cobra S.R.L.

1.3.2. Delimitación social

Las partes involucradas en el presente trabajo de investigación son:

- La empresa SCI Cobra S.R.L.
- Los colaboradores de los tres niveles jerárquicos (Directivo, Ejecutivo y Operativo) de la empresa SCI Cobra S.R.L.

1.3.3. Delimitación temporal

El tiempo destinado para la elaboración del trabajo de investigación (proyecto y desarrollo de tesis), se estimó en 6 meses cuyos datos necesarios serán levantados en un momento determinado del año 2024, por lo que la investigación se caracteriza por ser un estudio de corte transeccional.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación entre los riesgos psicosociales y los conflictos interpersonales en los colaboradores de la empresa SCI Cobra S.R.L. - Cajamarca, 2024.

1.4.2. Objetivo Especifico

- a. Determinar la relación entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades con los conflictos interpersonales de los colaboradores de la empresa SCI Cobra S.R.L. - Cajamarca, 2024.
- b. Determinar la relación entre el apoyo social y la calidad de liderazgo con los conflictos interpersonales de los colaboradores de la empresa SCI Cobra S.R.L. - Cajamarca, 2024.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación o marco referencial

2.1.1. Internacionales

Sureda E ⁷ en su estudio, denominado “Factores de riesgo psicosocial, conflicto organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de Murcia España en el año 2023”. Analizó la relación entre el efecto que los factores de riesgo psicosocial y el conflicto organizacional. El método de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, involucró una muestra probabilística de aleatoriedad simple de 450 colaboradores. Los riesgos psicosociales se evaluaron mediante la herramienta F-PSICO y el conflicto interpersonal con una encuesta elaborada y validada por los investigadores y un equipo multidisciplinar. Los resultados demostraron que, el conflicto organizacional presenta un patrón relacional director ($r = .465$; $p\text{-value} = .020$) con los factores de riesgo psicosocial. Concluyendo que, cuanto mayor es la exposición a los factores de riesgo psicosocial, se prevé un mayor escalamiento del conflicto organizacional.

Flores M. & Ríos C.⁸ en Hidalgo, México, estudiaron los “Conflictos interpersonales en el trabajo y características psicosociales de los trabajadores prestadora de servicio en minería y construcción en el 2022”. La metodología fue de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. La muestra no probabilística por conveniencia, tomó a 985 colaboradores. Los resultados mostraron que los factores concepción de las tareas del puesto de trabajo, las características personales, relaciones interpersonales en el trabajo, carga y ritmo de trabajo, están fuertemente asociados ($p < 0.05$) a los conflictos. Asimismo, la exposición a una mala interrelación trabajo con problemas familiares o sociales se

asocian a una respuesta conductual negativa ($p < 0.05$). En conclusión, los factores de riesgo psicosocial impactan negativamente a la salud.

Vélez L.⁹ en su investigación de alcance descriptiva – correlacional, denominada Factores y riesgos psicosociales relacionadas a los conflictos interpersonales de trabajadores de la empresa Grupo Server en el 2022, llevada a cabo en Saltillo. Tuvo por muestra estratificada a 200 colaboradores a quienes se los evaluó con el Cuestionario COPSQ ISTAS-21 y la escala (PICS). Los hallazgos mostraron que, diversos factores y riesgos de exposición a eventos psicosociales tiene relación altamente positiva ($R = .645/IC:95\%$) y significativa con los conflictos latentes ($p \leq .01$). En el caso de los conflictos manifiestos, se encontraron relaciones directas y moderadas con los factores de exigencias psicológicas, doble presencia, trastornos del sueño ($R = .321/IC:95\%$). En conclusión, los puntajes de correlación altos y promedios obtenidos en los factores de riesgo psicosocial, se puede predecir una mayor presencia de conflictos

Suárez T.¹⁰ estudiaron los Conflictos interpersonales laborales y la exposición de riesgos psicosociales en colaboradores de una empresa privada del sur de Santiago - Chile en el año 2022. Mediante una metodología correlacional, transversal. La muestra fue no probabilística de 480 trabajadores que, respondieron el cuestionario Suseso/Istas21 y el Test de Conflictos Laborales R-46. Los resultados mostraron que, la variable exigencias cuantitativas y sentido del trabajo ($\beta = .314, p < .01$) junto con la variable endeudamiento grave ($\beta = .107, p < .01$) predicen el reporte de síntomas o enfermedad laboral como riesgo psicosocial ($R^2 = .101, F = 25.81, p < .01$). Concluyendo que, las exigencias cuantitativas, el sentido del trabajo y el endeudamiento son los mayores predictores de conflictos interpersonales.

Palma A.¹¹ En su estudio titulado Riesgos psicosociales laborales, características organizacionales y salud mental: El rol mediador de la violencia y el conflicto laboral,

llevado a cabo en Chile en el 2022. De metodología cuantitativa y de alcance descriptivo correlacional, estuvo compuesta por una muestra de 1023 trabajadores/as de tres hospitales públicos chilenos. Se aplicó un cuestionario Act Questionnaire Revised (NAQ-R) y el Job Content Questionnaire. Se encontró que, los riesgos psicosociales, liderazgo tiránico, violencia y el conflicto laboral aumentan significativamente ($p < 0.05$) los niveles de estrés de los/as trabajadores/as ($R = .632$). El artículo concluye que, la necesidad de avanzar en protocolos y prevención de riesgos psicosociales y violencia laboral, en particular en el contexto del trabajo en salud pública.

2.1.2. Nacionales

Aquino K ¹² en el distrito de San Isidro, Lima - Perú, elaboraron un estudio denominado Relaciones interpersonales y conflicto laboral en el área administrativa de una empresa privada de Seguros, San Isidro, 2021. De enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional y de diseño no experimental. Se consideró una población de 30 colaboradores de una empresa privada de seguros, se aplicó como técnica la encuesta. En los resultados indicaron que, el 17% del personal manifestó que es malo, el 40% es regular y el 53% que es bueno. En cuanto al conflicto laboral, el 13% manifestó que es malo, el 47% regular y el 40% bueno. Concluyendo que existe relación directa entre relaciones interpersonales y el conflicto laboral (Spearman: 0,890) interpretando ésta una correlación positiva alta y valor $p = 0,000$ menor que 0.05 siendo significativo.

Flores K. ¹² efectuó un estudio con el propósito de determinar la relación entre los riesgos psicosociales y los conflictos interpersonales en el personal operativo de Corporación Lindley S.A en Arequipa, 2022. Mediante un análisis de enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, cuyo alcance fue descriptivo – correlacional, en una muestra por conveniencia de 60 colaboradores, evaluados con el formulario de preguntas SUCESO ISTAS y la Escala (PICS). Los hallazgos determinaron que, según la prueba estadística

Chi cuadrada en MINITAB 17, que existe relación directa ($r=425$; $p<0.05$) entre las variables. Asimismo, prevalece un nivel de conflictos interpersonales bajo (63%) en el personal. La autora concluye que, a mayores riesgos psicosociales, habrá una mayor tendencia de experimentar conflictos interpersonales.

Soriano J. ¹³ buscó establecer los diferentes riesgos psicosociales a los que están expuestos los colaboradores de cadenas de boticas Cusco. La metodología de enfoque cuantitativo y de diseño descriptivo-transversal. Utilizó una muestra de tipo probabilística de 209 colaboradores. Evaluados con el cuestionario COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21). Encontrando que, los riesgos psicosociales se dan en un 50%, la dimensión de doble presencia en un 68.4% y el control sobre el trabajo en un 53.6 %, indicando que el personal percibe no tener un control adecuado sobre sus funciones, la dimensión de apoyo social y calidad de liderazgo en un 38.8 %, la dimensión de estima con un valor de 36.4 % favorable notándose que el personal se siente que su trabajo es valorado. Concluyendo que, los riesgos psicosociales tienen niveles moderados a causa del desgaste emocional que suponen las diversas atenciones e interacción con personas (clientes).

Rodríguez F. ¹⁴ buscó identificar la relación entre factores de riesgo psicosocial y los conflictos interpersonales en 50 colaboradores (muestra tipo no probabilística) del personal administrativo de una universidad privada en Lima. A quienes, aplicándoles el cuestionario SUSESO-ISTAS 21 y mediante una metodología cuantitativa y de alcance descriptivo – correlacional. Encontró que existe relación significativa ($p<5\%$) entre las variables. Dentro de los riesgos psicosociales con mayor riesgo están el apoyo social en la empresa (45.7%) y calidad de liderazgo (22.6%), seguido de la doble presencia 19.7%) y las compensaciones (10.7%).

2.1.3. Locales

Chunga A.¹⁵ En su estudio Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para reducir riesgos laborales en la empresa minera Troy S.A.C.- Cajamarca. El autor realizó una investigación aplicada, nivel descriptivo- explicativo, no experimental- transversal, con muestra de 100 colaboradores de la empresa minera Troy S.A.C. Los resultados indican que, desde el año 2013 al 2017 han ocurrido 68 accidentes, de acuerdo a su matriz IPERC, los principales peligros son las actividades de perforación y voladura, por la cual se concluyó que el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo elaborado en base al reglamento de seguridad y salud ocupacional en minería- D.S N°023- 2017-EM., se podrá reducir los riesgos laborales en la empresa minera Troy S.A.C.

2.2. Marco Doctrinal (Bases Teóricas)

2.2.1. Modelo de factores de riesgos psicosociales en el trabajo.

Este modelo, según Lindley²¹ plantea la importancia de la revalorización del trabajo humano, y afirma que es una actividad humana voluntaria, o forzada realizada en un tiempo dado y orientada hacia una finalidad específica que es la producción de bienes y servicios exteriores al sujeto.

Para que el trabajo sea realizado eficazmente, el trabajo requiere la movilización de todo el ser humano, es decir de la fuerza física, las capacidades psíquicas (afectivas y relacionales) y cognitivas, y la puesta en práctica de los conocimientos, calificaciones profesionales y competencias acumuladas por la experiencia laboral. El trabajador es un sujeto que en su actividad busca desarrollarse y acepta los desafíos, a condición de que la empresa u organización le deje suficientemente margen de autonomía y de maniobra.

Al trabajar, se movilizan el cuerpo, las dimensiones psíquicas (afectivas y relacionales) y mentales con el objeto de obtener una recompensa monetaria para reproducir la fuerza de

trabajo. Entonces, el trabajo es el resultado de una actividad humana realizada bajo tensión.

En este orden de ideas, el trabajo, por su naturaleza, tiene un impacto sobre la salud del trabajador que puede ser dañino o saludable, dependiendo de las condiciones y medio ambiente donde se desempeña. El trabajo implica hacer un esfuerzo, va siempre acompañado de sufrimiento y/o placer como resultante del contenido y de la organización del proceso de trabajo, de las condiciones y medio ambiente de trabajo vigentes, de las relaciones que se establecen con clientes o usuarios y con el colectivo de trabajo donde está inserto. Pero, además, durante el proceso de trabajo tiene que modificar o adaptar el trabajo prescripto a la actividad que debe ejecutar, resolver problemas imprevistos y superar incidentes, todo lo cual puede generar más fatiga y sufrimiento.

Este modelo resulta especialmente útil, no solo por su aplicación en el análisis del entorno laboral, sino también porque permite comprender cómo las condiciones psicosociales y las interacciones humanas inciden en el bienestar general de las personas, tanto dentro como fuera de la organización. Este enfoque posibilita identificar que las tensiones, cargas y relaciones conflictivas se generan en el trabajo y pueden trasladarse al ámbito personal y social, afectando la calidad de vida, la salud mental y las relaciones interpersonales en diferentes contextos. El modelo aporta un marco integral que facilita evaluar y proponer estrategias de mejora que consideren al trabajador como un ser multidimensional, cuyas experiencias laborales repercuten en su desarrollo global.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Riesgos psicosociales

Si bien, los riesgos psicosociales es un término relativamente joven, desde la década de los 90s empezó a hablar del término de factores de riesgo psicosocial, el cual implicaba aquellos factores presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la

organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador ²⁵. Distinguiéndose dos factores internos a las organizaciones, que promueven una mayor exposición, por un lado: la sobrecarga laboral y por otro la percepción de que el colaborador era una herramienta más de trabajo ²⁶.

Asimismo, muchos de los riesgos psicosociales se presentan cada vez que el colaborador es sometido a eventos que perjudican su estado físico emocional-mental, desencadenando altos índices de estrés e insatisfacción laboral, las cuales en un punto crónico afectan al trabajador de manera que la calidad de su trabajado se vea mermada ²⁶. Según esta apreciación, los riesgos psicosociales se dan por las normativas propias de la organización, las interacciones deficientes con sus compañeros de trabajo y todo ello como resultado global la insatisfacción del colaborador. Sin embargo, los riesgos psicosociales no se limitan a causar daño en la persona de manera mental, sino que también son consecuencias de desarrollar daños físicos.

Por otro lado, es importante mencionar que los factores de riesgos psicosociales, se dan tanto dentro de un horario laborable y cumplimiento de funciones, pues los trabajos de campo o al aire libre o trabajo extra muros, también es desencadenante de riesgos a la integridad del trabajador ²⁷. De aquí, se disgrega un componente clave respecto al riesgo psicosocial al que los colaboradores se ven expuestos; ya sea, por las funciones propias de puesto o por las relaciones interpersonales dentro y fuera de la organización.

De esta forma, la exposición al riesgo psicosocial es una constante en el colaborador; ya que, la principal demanda de las organizaciones es que el colaborador brinde todo su potencial y esfuerzo, sin mediar en los resultados negativos que tal demanda acarrea. Este hecho, se refleja en diversas organizaciones, cuya principal visión es alcanzar estándares de calidad, sin importar los medios de los que se tenga que disponer ²⁸.

2.3.2. Factores de los riesgos psicosociales

Los factores psicosociales presentan tres características esenciales ²⁸, motivados por:

a) Factores de riesgo debido a las características del puesto de trabajo

Durante mucho tiempo el trabajo siempre ha sufrido diferentes transformaciones según la situación y la forma en que se lleva el negocio. Por ello, hasta que comenzó el desarrollo industrial, se realizaron diversas actividades de manera artesanal. Con el desarrollo de la industria, muchos procesos comenzaron a ser automatizados y laboriosos. Como resultado, la obra pierde su sentido y finalidad ²⁸

En los últimos años, sin embargo, la evolución del trabajo ha llevado a una completa autonomía en la planificación, diseño y ejecución del trabajo, a riesgo de perder de vista el perjuicio último que supone el propio colaborador. Este evento asume que los colaboradores son completamente independientes en el desempeño de sus trabajos. Sin embargo, esto también puede ser un factor positivo, pero al final mucho depende de las características internas del colaborador y su responsabilidad para cumplir con los plazos y entregar el producto correcto ²⁸.

Uno de los factores que suponen un riesgo de salud física y mental en colaborador son las funciones monótonas y repetitivas que desempeña. Ya que, este tipo de trabajo, la persona pierde esas ganas de realizar sus ocupaciones, aparte de empezar a tener pensamientos negativos de que sus esfuerzos no son suficientes y recae en un trabajo sin sentido y la búsqueda de una razón convincente del por qué se realiza la tarea ²⁸.

b) Factores de riesgo psicosocial según la organización del trabajo

- **La estructura de la organización:** Una buena organización hace que los colaboradores se sientan cómodos en su ambiente laboral, ya que se tiene conocimiento del tiempo necesario para la realización de las actividades. Al contrario de una mala gestión, la cual pone en riesgo la salud de sus colaboradores ante la presión de cumplimiento. Es por ello, que este ítem se considera como una manifestación de riesgos psicosociales ²⁸. Este es el caso de organizaciones con estructuras burocráticas y muy rígidas, donde el cambio requiere una constante crisis de contratiempos y estrés.
- **La organización del tiempo de trabajo:** Los tiempos de trabajo han sido desde hace décadas un tema de debate, tanto a favor del colaborador como a favor de potenciar su productividad. Sin embargo, tanto los horarios de trabajo como recortar la jornada laboral suponen un riesgo psicosocial; ya que, ambos afectan al colaborador ya sea a nivel salarial como a nivel físico-mental ²⁸. En acotación, Rick y Briner ²⁹, mencionan que la carga de trabajo no tiene un lugar y tiempo propio, sino que esto puede ser un problema incluso en situaciones externas. Dicho de otro modo, los autores mencionan que el realizar funciones extralaborales implican un mayor tiempo de desgaste mental y físico para el colaborador que también influye en su puesto y funciones propias.
- **Las características de la empresa:** La buena relación entre empleador y el colaborador, es fundamental para poner medidas preventivas ante cualquier inconveniente que pueda suceder en el trabajo, ya que el colaborador al conocer sus funciones puede reconocer los riesgos que está expuesto y darle soluciones.

c) Factores de riesgo psicosocial según las características personales

Para los colaboradores las demandas organizaciones y prevención de riesgos psicosociales dependerá de los factores personales, los cuales se clasifican en:

- Factores endógenos o individuales: Se relaciona con las mismas características de la persona, la forma en la que puede reaccionar a cualquier cambio o problema y la personalidad que toma cuando se trata de relacionarse con los demás integrantes de su trabajo. En ello se tiene en cuenta todas las actitudes, aptitudes, formación personal y profesional y las motivaciones diarias (28). Estos factores son de suma importancia el momento de realizar alguna actividad; que no solo involucre aspectos de recompensa económica. sino generar un sentido de pertenencia a la organización, con la cual, el colaborador pueda alinear sus características internas con el de su empresa.
- Factores exógenos o extralaborales: Se refiere a todas las situaciones que suceden fuera del trabajo y su influencia que pueden tener en los estados de ánimo de la persona. Es así como se tienen los ámbitos familiares, sociales y económicos (29). Otros factores de suma importancia sugieren los autores, implican aspectos de la vida diaria, que el colaborador deberá equilibrar, para que no sobre pase sus capacidades de manejo de estrés.

2.3.3. Dimensiones de riesgos psicosociales

Según el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud ³⁰, de donde los riesgos psicosociales presentan las siguientes dimensiones:

- a) Exigencias Psicológicas:** Esta dimensión tiene dos componentes: el cuantitativo y el tipo de tarea. Desde el punto de vista cuantitativo se refieren al volumen de trabajo en relación al tiempo disponible para hacerlo, en tanto que el tipo de tarea implica exposiciones distintas en función de si se trabaja con y para personas

(predominante en el sector salud), con equipamiento tecnológico, etc. En función de esto se definen las exigencias psicológicas de tipo emocional y de tipo cognitivo ³⁰.

b) Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades: Refleja la autonomía en el día a día y las oportunidades de aplicar y adquirir conocimientos y habilidades. Da cuenta del grado de influencia que el colaborador posee sobre su trabajo, especialmente en el control de los tiempos, y con las posibilidades de desarrollo de habilidades y aprendizajes que le brinda la organización ³⁰.

c) Apoyo Social y Calidad Claridad de Liderazgo: Valora las relaciones interpersonales en el ámbito de trabajo, las que afectan la salud de diversas formas. El apoyo social representa el aspecto funcional de estas relaciones (recibir la ayuda adecuada para trabajar de superiores y compañeros/as), mientras que el sentimiento de grupo representa su componente emocional ³⁰.

d) Compensaciones: Indaga sobre el grado de seguridad del colaborador sobre la continuidad de su relación laboral y sobre el tipo de tareas que debe realizar, y la estima que percibe en el ámbito laboral (reconocimiento, apoyo adecuado y trato justo) ³⁰.

e) Doble Presencia: Valora la existencia de exigencias sincrónicas y simultáneas, entre el ámbito laboral y del ámbito doméstico–familiar, considerándose que la necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar puede afectar negativamente la salud ³⁰.

2.3.4. Conflictos interpersonales

2.3.4.1. Definiciones

Los conflictos interpersonales dentro de una organización están estrechamente vinculados con la calidad de la comunicación interna. Una comunicación inadecuada puede dar lugar

a malentendidos, tensiones y pérdida de confianza entre los colaboradores, lo cual repercute negativamente en el ambiente laboral y en la eficiencia organizacional. En este sentido, DeVries y Zan definen el conflicto interpersonal como “la adquisición de respetar las opiniones de las demás basadas en sus deseos”, resaltando que este tipo de interacción puede fortalecer la reciprocidad y el entendimiento mutuo entre las personas ³². Por ello, mejorar los canales de comunicación interna es esencial para prevenir conflictos y fomentar relaciones laborales más éticas y cooperativas.

Asimismo, la convivencia de los humanos se da por los valores y la identidad de los grupos que se forman entre semejantes. Sin embargo, los valores y las creencias de cada persona hacen que muchas veces se pongan en desacuerdo generando convivencias no pacíficas. Por otro lado, las desigualdades también se dan por las condiciones de vida en las que nace una persona ³³. De esa manera se tuvo en cuenta la llamada democracia en el ámbito político pretendiendo mermar estas desigualdades, sin embargo; su uso prolongado da lugar a su desgaste.

A partir de esto se puede deducir que, el conflicto interpersonal es un tema que lleva a pensar las formas de actuar antes los conflictos que puede ocasionar una diferencia de opiniones.

2.3.4.2. Tipos de conflictos

Dentro de los diferentes tipos de conflictos, los de tipo interpersonales son definidos como aquella disputa que únicamente involucra a una dos o más seres humanos y esto empieza desde la aparición de diferentes opiniones y diferentes maneras de ver las situaciones ocurrentes ³¹.

Asimismo, los tipos de conflictos básicos suelen relacionarse con el actuar de la persona ante situaciones positivas o negativas, teniendo como fin encontrar la decisión del sujeto la cual definió como conflicto interno ⁴².

2.3.4.3. Causas de los conflictos interpersonales

Dentro de las diversas causas de los conflictos interpersonales, destacan dos tipos de complico interpersonales ²⁵: La gestión del factor multigeneracional es un aspecto importante en la gestión del talento de una organización, estas convergen y se retroalimentan de forma positiva en pro de los objetivos empresariales, logrando que la productividad sea más eficiente, a través de la sinergia tanto la experiencia de las generaciones baby boomer, X y milenillas y el talento innato en el uso tecnológico de la generación N. Sin embargo, una mala gestión de este aspecto multigeneracional, basada en la poca empatía, donde prime los juicios de valor, críticas y escasa flexibilidad a los cambios puede generar conflictos que tenga un impacto negativo en la productividad ²⁵.

Asimismo, es importante resaltar que aun cuando la coexistencia de diferentes generacionales dentro de una organización, harían suponer que los conflictos dan entre colaboradores de diferentes generaciones, también estas suelen darse entre personas de una misma generación, dada la individualidad de cada persona, en su forma de pensar actuar y sentir, lo cual podría agravar una simple disputa, altercado o desacuerdo minúsculo, hacia un conflicto interpersonal persistente y desgastante ²⁵.

2.3.5. Tipos de Conflictos Interpersonales

A) Conflictos Interpersonales emergentes

- **De las nuevas tecnologías**

Como bien se sabe, ahora la tecnología cambia de una manera muy rápida y su uso se hace cada vez más difícil para aquellas personas que no están

acostumbradas a un cambio constante. Dicho cambio está presente principalmente en artefactos de áreas como la informática y las telecomunicaciones. Esa velocidad de progreso hace también que ideas que se consideran innovadoras, desaparezcan en muy poco tiempo y se vuelven obsoletas ⁴⁰. Es por ello, que en este contexto depende mucho el ámbito social en el que uno nace, ya que se tendrá en cuenta la posibilidad que uno tiene al acceso constante de las tecnologías o la formación que se tienen de las TIC.

En cambio, cuando se habla de un contexto más desarrollado, las tecnologías se dejan de lado de una manera más fácil, por ejemplo; lo que en algún tiempo se utilizaba para la enseñanza como los videos o la televisión, ahora se han quedado obsoletos por el mismo crecimiento tecnológico que existe ³⁶.

De acuerdo a lo anterior, las nuevas tecnologías que se mencionan se refieren a los sistemas digitales que ahora se utilizan como los ordenadores multimedia, impresoras, cámaras y todo tipo de plataformas que se encuentran en internet.

- **Tecnologías digitales:** Es la consecuencia de la creación de un producto, resulta como aquellos sistemas capaces de almacenar datos e información para poder automatizar algún proceso ⁴⁰.
- **Telecomunicaciones:** Las telecomunicaciones son aquellos sistemas que se encargan de transmitir mensajes por medio de signos, sonido, imágenes etc. Una de ellas y la más grande conocida es el internet ⁴⁰.
- **Tecnologías operativas:** Son aquellos hardware y software que se encargan de detectar algún cambio en los equipos industriales y pueden ser utilizados en diferentes áreas como los son la medicina, energía, etc. ⁴⁰.

- **Conflictos interpersonales de políticas:** Son discrepancias que existen entre compañeros de trabajo de un caso que está afectando la realización de las actividades diarias. Dentro de ello, se centra el hecho de querer priorizar algunas tareas sobre otras, una parte involucrada es la que desea que así se maneje el trabajo, mientras que la otra no está de acuerdo ³⁷. Es por ello que el compromiso de ambas partes tiene que estar en concordancia para que así se pueda obtener alguna solución.
- **Conflictos interpersonales de valor o emocionales:** Este tipo de conflicto se centra en los valores de las personas, ya que puede ser el caso que fuera del horario de trabajo se tengan algunas cosas pendientes que tienen que ser contestadas, pero las partes se niegan ya que consideran que como no se les paga, no es su responsabilidad. Este conflicto es uno de los más comunes y su solución puede radicar en la importancia de una cultura organizacional de empresa ⁴¹.
- **Conflictos interpersonales de ego o competencia:** Los conflictos de ego siempre ha sido el problema más común entre las personas, ya que todas esperan que sus opiniones o ideas no sean refutadas, esto puede generar conflictos desde que se inicia en algún trabajo y si no son resueltas se quedan como resentimientos ⁴². A partir de eso, se pueden generar comentarios desagradables por eso los problemas deben ser solucionados desde el principio.
- **Pseudoconflictos interpersonales:** La base de los conflictos es el desacuerdo entre partes, lo que se diferencia son las situaciones. En este caso, este tipo de conflicto aborda el uso de estrategias para resolver una tarea, la preferencia de diferentes alternativas hace que se comience con un sinnúmero de opiniones argumentando porque es la mejor opción. La

solución podría ser la capacitación de los trabajadores en la escucha activa y la comunicación ³⁷.

2.3.6. Dimensiones de los conflictos interpersonales

En lo que respecta al nivel de intensidad de conflicto, este se puede clasificar de la siguiente forma:

- a) Conflictos interpersonales latentes:** se puede decir que se trata de un conflicto menor ya que los niveles que muestra son bajos, su desarrollo no será completo y por lo tanto no se convertirá en algo grave que atente contra la salud de los colaboradores ni con lo que requiere la empresa. En algunos casos incluso pasa desapercibido en donde las partes involucradas ni si quiera se dan cuenta que existe, por lo que para cualquier choque de ideas la mejor opción es la comunicación ²⁵.
- b) Conflictos Interpersonales Emergentes:** se trata de un tipo de conflicto más preocupante ya que este si puede acrecentar sus niveles de acuerdo a la situación en la que se encuentren los miembros de un equipo. De esa manera, los involucrados saben y reconocen que existe una discrepancia entre ellos por lo que se debe tener en cuenta la solución inmediata de ello, averiguar el foco del problema y dar una solución adecuada ²⁵.
- c) Conflictos Interpersonales Activos o manifiestos:** los miembros del equipo ya saben que existe un desacuerdo contante entre ellos por lo que en pro de la organización a la que pertenecen, buscan entre ellos un tipo de negociación para poder solucionar o disminuir el conflicto ²⁵.

2.4. Definición de términos básicos

- **Conflictos Interpersonales:** Es un proceso de oposición o desacuerdo percibido entre dos o más partes con similar capacidad de resolución, pudiendo generar ineficiencia para la organización y daños para la salud de las personas implicadas²¹.
- **Riesgos psicosociales:** Aquellos factores presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador²⁵.
- **Conflictos latentes:** Un tipo de conflicto menor ya que los niveles que muestra son bajos, su desarrollo no será completo y por lo tanto no se convertirá en algo grave que atente contra la salud de los colaboradores ni con lo que requiere la empresa²⁵.
- **Factores endógenos o individuales:** Se relaciona con las mismas características de la persona, la forma en la que puede reaccionar a cualquier cambio o problema y la personalidad que toma cuando se trata de relacionarse con los demás integrantes de su trabajo²⁸.
- **Conflictos Emergentes:** Un tipo de conflicto más preocupante ya que este si puede acrecentar sus niveles de acuerdo a la situación en la que se encuentren los miembros de un equipo²⁵.
- **Conflictos Activos o manifiestos:** Un tipo de conflicto donde los miembros del equipo ya saben que existe un desacuerdo contante entre ellos por lo que en pro de la organización a la que pertenecen, buscan entre ellos un tipo de negociación para poder solucionar o disminuir el conflicto²⁵.

- **Factores exógenos o extra laborales:** Se refiere a todas las situaciones que suceden fuera del trabajo y su influencia que pueden tener en los estados de ánimo de la persona. Es así que se tienen los ámbitos familiares, sociales y económicos ²⁹.
- **Estructura de la organización:** Una buena organización hace que los colaboradores se sientan cómodos en su ambiente laboral, ya que se tiene conocimiento del tiempo necesario para la realización de las actividades. Al contrario de una mala gestión, la cual pone en riesgo la salud de sus colaboradores ante la presión de cumplimiento. Es por ello, que este ítem se considera como una manifestación de riesgos psicosociales ²⁸.
- **Organización del tiempo de trabajo:** Los tiempos de trabajo han sido desde hace décadas un tema de debate, tanto a favor del colaborador como a favor de potenciar su productividad. Sin embargo, tanto pasarse del tiempo habitual de trabajo como recortar la jornada laboral suponen un riesgo psicosocial; ya que, ambos afectan al colaborador ya sea a nivel salarial como a nivel físico-mental ²⁸.
- **Colaborador:** Persona que colabora o participa con otros en la consecución de un trabajo y logro de una meta común ²⁹.

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

HG: Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales y los conflictos interpersonales en los colaboradores de la empresa SCI Cobra S.R.L. - Cajamarca, 2024.

3.1.2. Hipótesis Específicas

HE₁: Existe relación significativa entre el trabajo activo y el desarrollo de habilidades con los conflictos interpersonales en los colaboradores de la empresa SCI Cobra S.R.L. - Cajamarca, 2024.

HE₂: Existe una relación directa y significativa entre el apoyo social y la calidad de liderazgo con los conflictos interpersonales de los colaboradores de la empresa SCI Cobra S.R.L. - Cajamarca, 2024.

3.2. Variables

Variable X: Riesgos Psicosociales

Variable Y: Conflictos Interpersonales

3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis

Tabla 1. Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIO DE MEDICIÓN (Likert)
Riesgos Psicosociales	Implican aquellos factores relacionados tanto con el contenido y desarrollo del trabajo; así como a los aspectos intra y extralaborales, cuyo grado de exigencia psicológica, tienen la capacidad para afectar la salud (física, psíquica o social) del trabajador, condicionadas por el entorno laboral ⁽²⁵⁾ .	Exigencias Psicológicas	Según el tipo de tarea y el grado de eficacia	1, 2	Siempre = 4; Muchas Veces = 3; Algunas Veces = 2; Pocas Veces = 1; Nunca = 0
		Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Exigencias cognitivas y emocionales	3, 4	
			Sentido del trabajo	5, 6	
		Apoyo social y calidad de liderazgo	Posibilidades de desarrollo	7, 8	
			Relaciones interpersonales con compañeros y superiores	9, 10	
			Calidad de Liderazgo	11, 12	
		Compensación de trabajo	Compensaciones Intrínsecas	13, 14	
			Compensaciones Extrínsecas	15, 16	
		Doble Presencia	Doble presencia intramuros	17, 18	
			Doble presencia extramuros	19, 20	
Conflictos interpersonales	Aluden a las construcciones sociales de oposición entre dos o más fuerzas dinámicas relacionadas, que se desarrollan en función de las relaciones sociales, que tienen frente a las tareas, procesos y grado de tensión generadas en la planificación, procesos de desarrollo, ejecución y culminación de alguna tarea laboral ⁽³²⁾ .	Conflictos interpersonales emergentes	Conflictos de tarea	21, 22, 23	Siempre = 4; Muchas Veces = 3; Algunas Veces = 2; Pocas Veces = 1; Nunca = 0
			Conflictos de procesos	24, 25, 26	
		Conflictos interpersonales latentes	Conflictos de relación	27, 28, 29	
			Conflictos de estatus	30, 31, 32, 33	
		Conflictos interpersonales activos o manifiestos	Conflicto de contexto	34, 35, 36	
			Escalamiento del conflicto	37, 38, 39, 40	

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica

La investigación se desarrolló en la Empresa SCI Cobra S.R.L. ubicada en el departamento de Cajamarca en el Jr. Los Cerezos #207, situado en la zona norte del país, a una altitud de 2750 msnm.

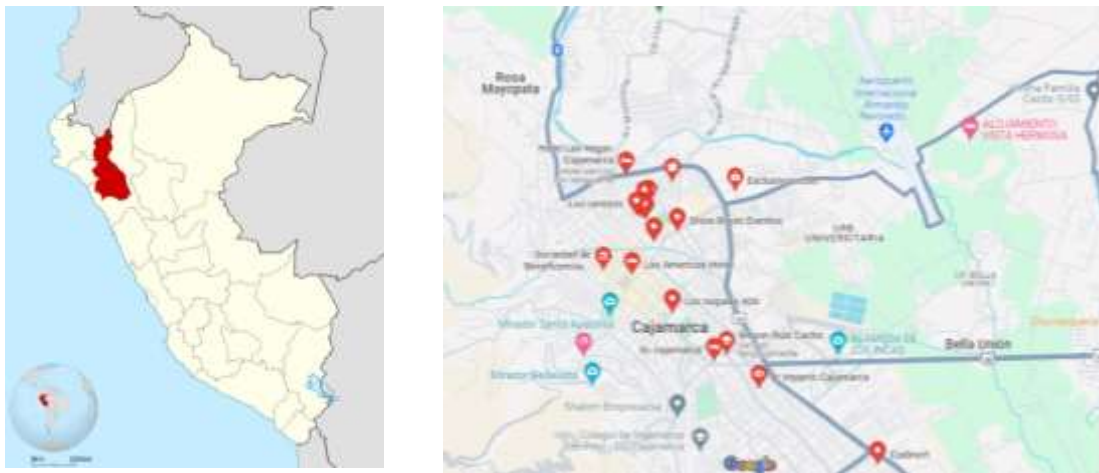


Figura 1. Ubicación geográfica

*Obtenido de Google Maps. La figura representa la ubicación de Cajamarca.

4.2. Diseño de la Investigación

El presente estudio adopta un enfoque cuantitativo, ya que permite recolectar datos numéricos y analizarlos mediante procedimientos estadísticos con el fin de establecer patrones y relaciones entre las variables. En este caso, se busca medir el nivel de riesgos psicosociales y su relación con los conflictos interpersonales en los colaboradores de la empresa SCI COBRA S.R.L., para luego interpretar objetivamente los resultados ¹⁸.

El diseño es no experimental y de corte transversal. No experimental porque no se manipulan deliberadamente las variables independientes, sino que se observan tal como

ocurren en su contexto natural. Además, es transversal ya que, recolectan datos en un solo momento y miden simultáneamente las variables de interés¹⁸.

El tipo de investigación corresponde a un estudio correlacional, puesto que su propósito es identificar la relación que existe entre dos variables sin manipularlas, miden el grado de relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular¹⁸.

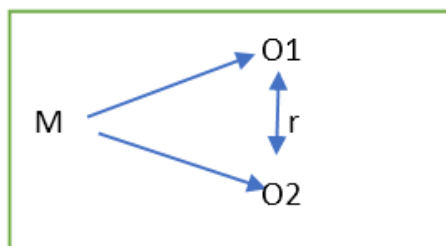


Figura 2. Diseño de la investigación

Donde:

M: Muestra

O1: Riesgos Psicosociales

O2: Conflictos interpersonales

r: Relación

Este estudio es un diseño correlacional no experimental de tipo transeccional. Esto significa que la información será obtenida en un único momento, evaluando de forma simultánea el nivel de exposición a riesgos psicosociales y la presencia de conflictos interpersonales, con el fin de determinar si existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables¹⁸.

4.3. Métodos de investigación

El método hipotético-deductivo, se basa en un ciclo inducción-deducción-inducción para establecer hipótesis y comprobar o refutarlas. Asimismo, este método se manifiesta en la

formulación de hipótesis acerca de la relación entre los riesgos psicosociales y los conflictos interpersonales, las cuales se contrastan mediante el análisis estadístico de los datos recolectados ²⁰.

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

4.4.1. Población

Para esta investigación, se consideró una población de 20 colaboradores de las áreas administrativas, gerenciales y operativas de la empresa SCI COBRA S.R.L. en la provincia de Cajamarca.

4.4.2. Muestra

En cuanto a la muestra, se utilizó una muestra censal, la cual toma a toda la población como muestra, por lo que también se la conoce como muestra poblacional ¹⁸. Es por eso que para esta investigación se tomó a todos los colaboradores (N=20) de las áreas administrativas, gerenciales y operativas de la empresa SCI COBRA S.R.L. en la provincia de Cajamarca, en el presente año.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

4.5.1. Técnica

La técnica que se utilizó para la recolección de datos, fue la encuesta; al ser utilizada ampliamente en estudios cuantitativos, debido a su practicidad de recojo de información mediante la interrogación ²⁵.

4.5.2. Instrumentos

En la presente investigación se han utilizado dos instrumentos, para medir la variable riesgo psicosocial y la variable conflictos interpersonales. Estos cuestionarios han sido tomados de los siguientes autores:

El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud | ISTAS, quien elaboró dicho instrumento en Murcia - España en el año 2014 ²⁶. El cuestionario estuvo dirigido a colaboradores de diferentes áreas de una organización (Ver Anexo 1º). La aplicación fue autodirigida, de forma individual o colectiva y estuvo por constituido por 20 ítems, agrupadas de acuerdo a cada una de sus dimensiones, en una escala valorativa de tipo Likert de: Nunca=0, Pocas Veces=1, Algunas Veces=2, Muchas Veces=3 y Siempre=4. El cuestionario contiene 5 dimensiones que mide: exigencias psicológicas (ítems= 1,2,3,4), trabajo activo y desarrollo de habilidades (ítems= 5,7,8), apoyo social y calidad de liderazgo (ítems= 9,10,11,12), compensación de trabajo (ítems= 13,14,15,16) y doble presencia (ítems= 17,18,19,20). Que en conjunto permite y facilita el recojo de información de la variable.

Respecto a la validez, se realizó un proceso de validación de constructo, definida por como “la eficacia con que un instrumento mide lo que se pretende” ⁽¹⁶⁾. Para el Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el Trabajo (R-PSC), se llevó a cabo mediante el juicio de expertos, solicitando la participación de 5 especialistas en el área (Ver en Anexos), con grados de maestría y una amplia experiencia en el campo laboral y académico. Luego de obtener los formatos de validación, estos fueron analizados mediante el coeficiente de cuantificación de relevancia de ítems V de Aiken, encontrando un valor V de Aiken obtenido para la variable de Riesgos Psicosociales (R-PSC) fue de $0,81 \leq 1$. Afirmando que, dicho cuestionario cuenta con adecuados niveles de validez para su aplicación en la muestra de estudio. En cuanto a la confiabilidad, entendida como “aquellos porcentajes de errores mínimos y si es posible inexistentes o la estabilidad en los datos obtenidos de los instrumentos de medida” ⁽⁴³⁾. Para esta investigación, se realizó una prueba piloto, a quienes se les suministro el cuestionario de

forma virtual, cuyos datos fueron analizados mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de $\alpha = 0.846$.

Por otro lado, para medir la variable de conflictos interpersonales, se utilizó el Cuestionario de conflictos interpersonales creado por los autores Cárdenas S. & CHANQUET F. creado en Cadiz – España en el año 2019 ⁽²⁷⁾. El cuestionario estuvo dirigido a trabajadores de diferentes áreas de una organización en rangos de edad mayores a los 18 años., con el objetivo de medir el grado de conflicto producido entre las relaciones interpersonales entre trabajadores de una organización (Ver Anexo 2º).

La aplicación es autoerigida, de forma individual o colectiva y estuvo por constituido por 20 ítems, en una escala de frecuencia valorativa de tipo Likert de: Nunca=0, Pocas Veces=1, Algunas Veces=2, Muchas Veces=3 y Siempre=4. Asimismo, el cuestionario estuvo compuesto por 3 dimensiones: Conflictos interpersonales emergentes de las nuevas tecnologías (ítems=21,22,23,24,25,26), Conflictos interpersonales latentes por las nuevas tecnologías (ítems=27,28,29,30,31,32,33) y Conflictos interpersonales activos o manifiestos por las nuevas tecnologías (ítems=34,35,36,37,38,39,40). Las cuales en conjunto permite y facilita el recojo de información de la variable.

Respecto a la validez, se realizó un proceso de validación de constructo, definida como “la eficacia con que un instrumento mide lo que se pretende” ⁽¹⁶⁾. Para el Cuestionario de Conflictos Interpersonales (CI-T), se llevó a cabo mediante el juicio de expertos, solicitando la participación de 5 especialistas (Ver en Anexos), con grados de maestría y una amplia experiencia en negociación laboral y resolución de conflictos. Luego de obtener los formatos de validación, estos fueron analizados mediante el coeficiente de cuantificación de relevancia de ítems V de Aiken, encontrando un valor V de Aiken de $0,93 \leq 1$. Afirmando que, dicho cuestionario cuenta con adecuados niveles de validez para

su aplicación en la muestra de estudio. En cuanto a la confiabilidad definida como “aquellos porcentajes de errores mínimos y si es posible inexistentes o la estabilidad en los datos obtenidos de los instrumentos de medida”⁽⁴³⁾. Para esta investigación, se realizó una prueba piloto, a quienes se les suministro el cuestionario de forma virtual, cuyos datos fueron analizados mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de $\alpha = 0.921$.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

El procesamiento y análisis de la información se llevó a cabo siguiendo un procedimiento estructurado que garantizó la rigurosidad metodológica y la coherencia con los objetivos de la investigación. En primer lugar, se evaluó la validez y confiabilidad de los instrumentos aplicados. La validez de contenido se estableció mediante un juicio de expertos, en el cual participaron cuatro especialistas. Ellos revisaron la pertinencia, claridad y relevancia de los ítems, sugiriendo ajustes menores que fueron incorporados al cuestionario. En cuanto a la confiabilidad, se aplicó la prueba estadística del Alfa de Cronbach, obteniendo valores superiores a 0.80 en ambas escalas.

Posteriormente, se realizó un control de calidad de los cuestionarios, verificando que todos los ítems estuvieran debidamente respondidos. Una vez revisados, se procedió a la codificación de las respuestas y a su digitación en una hoja de cálculo de Excel, asignando valores numéricos a las categorías (“Nunca” = 1; “Pocas veces” = 2; “Algunas veces” = 3, etc.). Luego, se efectuó la sumatoria de puntajes totales y por dimensiones, así como la detección de datos atípicos, a fin de garantizar la integridad y consistencia de la base de datos.

La información tabulada fue exportada al software estadístico IBM SPSS Versión 27 para su análisis descriptivo e inferencial. Se calcularon frecuencias y porcentajes,

representando los resultados mediante gráficos y tablas de doble entrada para facilitar la interpretación. En la fase inferencial, se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk debido al tamaño muestral de 20 colaboradores, el cual, aunque reducido, representó la totalidad de la población de estudio, otorgando mayor validez interna a los resultados. Dado que los datos no siguieron una distribución normal, se empleó el estadístico no paramétrico rho de Spearman para contrastar las hipótesis, identificando la fuerza y dirección de la relación entre las variables.

4.7. Consideraciones Éticas

Respecto a las consideradas éticas llevadas a cabo en esta investigación, se basaron en el vigente código de ética para la investigación científica de la UNC, elaborado por el Vicerrectorado de Investigación y Responsabilidad Social Universitaria. La cual, establece una declaración de principios, valores y fines fundamentales, que han de ser asumidos, interpretados y aplicados en virtud de proteger a los seres humanos involucrados en una investigación.

En tal sentido se tomó los criterios citados en el artículo 8, en la cual se menciona:

- La protección a las personas, respetando la dignidad humana, la libertad, la identidad y el derecho a la autodeterminación informativa y la confidencialidad. Este criterio se aplicó cuidando la identidad y el anonimato de los participantes, además de no exponerlos a presiones, sanciones o recompensas económicas para su participación.
- El consentimiento notificado y expreso, la cual consiste en conseguir la manifestación de la voluntad informada, libre y específica, informando sobre los objetivos y proceso de la investigación. Este criterio fue aplicado mediante la

divulgación de consentimientos informados, solicitando la participación voluntaria libre de coacción.

- La divulgación de la investigación, en la cual todo investigador está obligado a difundir y publicar los resultados de la investigación basado en la ética; es decir, devolver los resultados únicamente a las personas involucradas en la investigación. Este criterio se aplicó reservando los datos, solo para fines de esta investigación, sin divulgación a terceros.
- Respeto a la normatividad nacional e internacional, es decir, en todo momento se respetó la legislación que regula los criterios de ejecución y publicación de la investigación determinado por la UNC. Siguiendo y respetando los parámetros en redacción citas y referencias y demás disposiciones que a la universidad dictaminó en su reglamento de grados y títulos de posgrado.

Asimismo, se incorporaron principios éticos básicos, como:

- La investigación generara beneficios y minimizara cualquier posible riesgo para los participantes.
- Se evitará causar daño físico, psicológico o social a los sujetos de investigación.
- Se garantizará un trato equitativo, evitando cualquier forma de discriminación o cualquier problema en la selección de los participantes.
- Reconocer la autonomía de cada entrevistado y otorgar especial protección a aquellos con vulnerabilidades.

4.8. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 2. Matriz de consistencia metodología

Título: Riesgos psicosociales y conflictos interpersonales en colaboradores de la empresa SCI Cobra S.R.L. – Cajamarca, 2024.							
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Instrumento de recolección de datos	Metodología	Población y Muestra
Pregunta General	Objetivos General	Hipótesis General	Riesgos Psicosociales	Exigencias psicológicas	Cuestionario de Factores de Riesgos Psicosociales 21 (versión corta 1.5)	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Nivel: Correlacional	Población: 20 colaboradores de la empresa SCI COBRA S.R.L. en la provincia de Cajamarca. Muestra: Tipo de muestro no probabilístico, intencional o por conveniencia (N=20) colaboradores de la empresa SCI COBRA S.R.L.
¿Cuál es la relación entre los riesgos psicosociales y los conflictos interpersonales en los colaboradores de la empresa SCI Cobra S.R.L. - Cajamarca, 2024?	Determinar la relación entre los riesgos psicosociales y los conflictos interpersonales en los colaboradores de la empresa SCI Cobra S.R.L. - Cajamarca, 2024.	Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales y los conflictos interpersonales en los colaboradores de la empresa SCI Cobra S.R.L. - Cajamarca, 2024.		Trabajo activo y desarrollo de habilidades			
Preguntas Auxiliares	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		Apoyo social y la calidad de liderazgo			
¿Cuál es la relación entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades con los conflictos interpersonales de los colaboradores de la empresa SCI Cobra S.R.L. - Cajamarca, 2024?	Determinar la relación entre el trabajo activo y desarrollo de habilidades con los conflictos interpersonales de los colaboradores de la empresa SCI Cobra S.R.L. - Cajamarca, 2024.	Existe relación significativa entre el trabajo activo y el desarrollo de habilidades con los conflictos interpersonales en los colaboradores de la empresa SCI Cobra S.R.L. - Cajamarca, 2024.		Compensación			
				Doble presencia			
¿Cuál es la relación entre el apoyo social y la calidad de liderazgo con los conflictos interpersonales de los colaboradores de la empresa SCI Cobra S.R.L. - Cajamarca, 2024?	Determinar la relación entre el apoyo social y la calidad de liderazgo con los conflictos interpersonales de los colaboradores de la empresa SCI Cobra S.R.L. - Cajamarca, 2024.	Existe una relación directa y significativa entre el apoyo social y la calidad de liderazgo con los conflictos interpersonales de los colaboradores de la empresa SCI Cobra S.R.L. - Cajamarca, 2024.	Conflictos Interpersonales	Conflictos Interpersonales Latentes	Cuestionario de conflictos interpersonales (CI-T)	Método: Hipotético - deductivo	
				Conflictos Interpersonales Emergentes			
				Conflictos Interpersonales Activos o manifiestos			

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis Descriptivo

5.1.1. Análisis descriptivo de los riesgos psicosociales

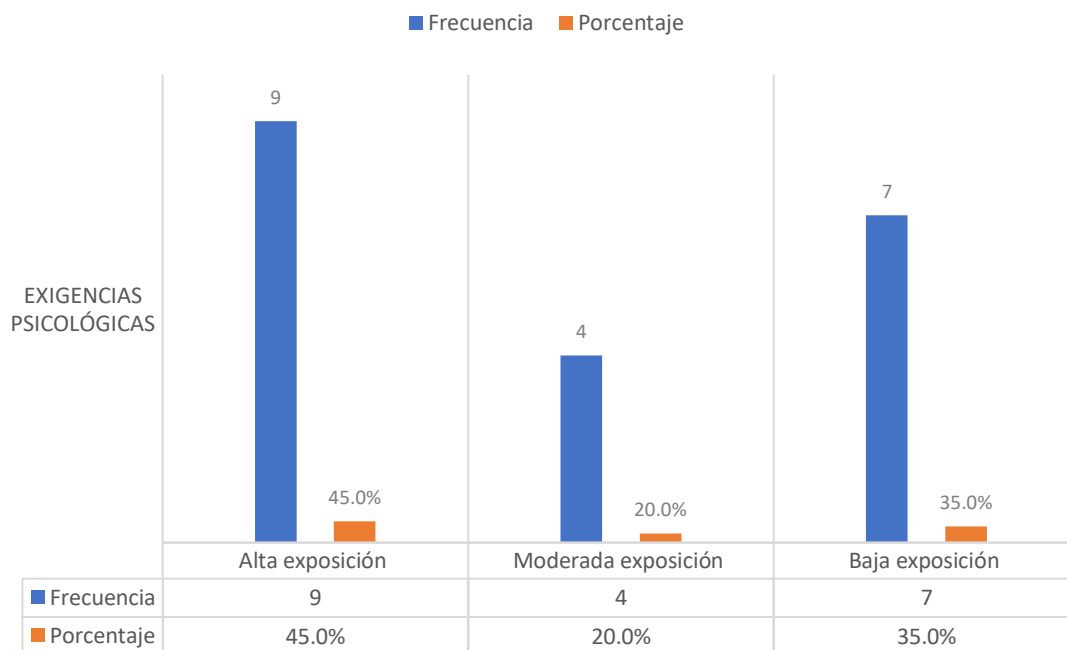


Figura 3. Grado de exposición a los riesgos psicosociales

Análisis e interpretación: De los 20 colaboradores encuestados en la empresa SCI Cobra S.R.L., el 45.0% (9 personas) presenta una alta exposición al factor de riesgo psicosocial relacionado con las exigencias psicológicas. Por otro lado, el 35.0% (7 personas) muestra una baja exposición, mientras que el 20.0% restante (4 personas) tiene una exposición moderada a este factor de riesgo. Estos resultados evidencian la necesidad de implementar estrategias preventivas orientadas a reducir la sobrecarga mental, mejorar la distribución de tareas y fortalecer los recursos de afrontamiento del personal, con el fin de mitigar el impacto de este factor de riesgo en la salud ocupacional y en el clima laboral.

5.1.2. Análisis descriptivo de los conflictos interpersonales

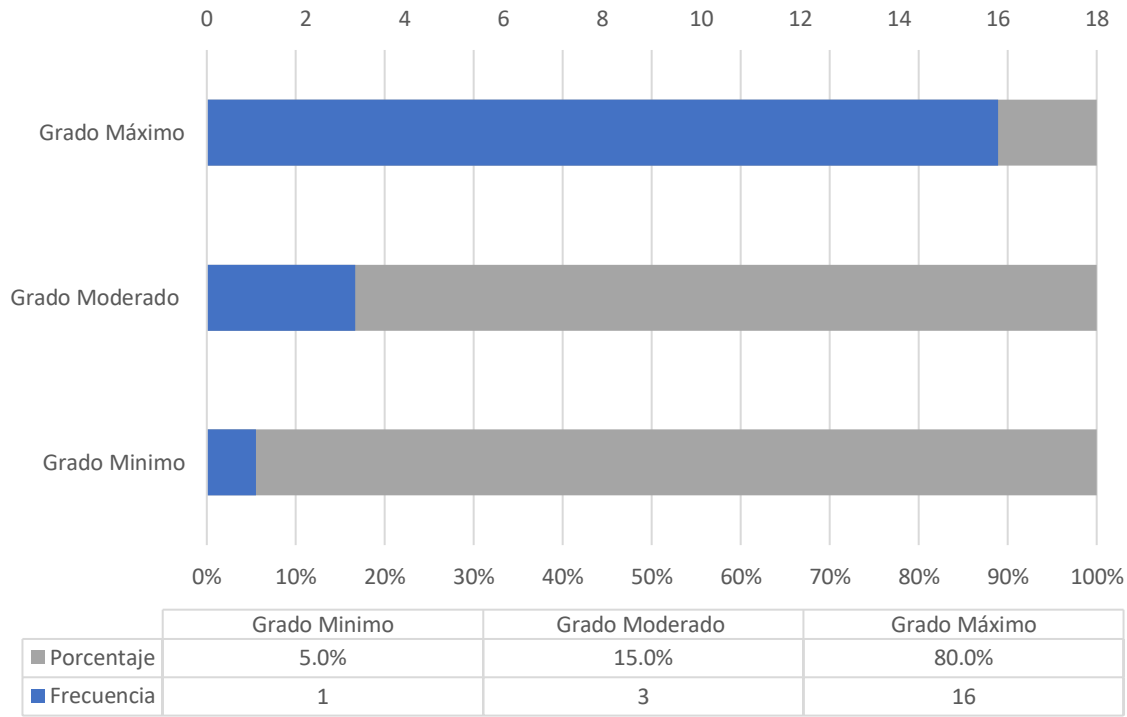


Figura 4. Grado de presencia de conflictos interpersonales

Análisis e interpretación: De los 20 colaboradores de la empresa SCI Cobra S.R.L., el 80.0% (16 personas) presenta un grado máximo de conflictos interpersonales. Por otro lado, el 15.0% (3 personas) muestra un grado moderado de conflictos, mientras que, solo el 5.0% restante (1 personas) tiene un grado mínimo de enfrentarse a conflictos interpersonales. Estos resultados resaltan la importancia de promover entornos de trabajo que faciliten la adquisición de nuevas habilidades, el aprendizaje continuo y la participación activa, como medidas clave para potenciar el desarrollo del personal y prevenir riesgos psicosociales asociados a la falta de estimulación laboral.

5.2. Análisis Inferencial

5.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 3. Prueba de distribución de datos de las variables

		Shapiro Wilk		
		Estadístico	Gl	Sig.
V. X.:	Riesgos psicosociales	,635	20	,000
V. Y.:	Conflictos interpersonales	,809	20	,000
Dimensiones de V. X.:	Exigencias Psicológicas	,787	20	,000
	Trabajo activo y desarrollo de habilidades	,688	20	,001
	Apoyo social y calidad de liderazgo	,787	20	,000
	Compensación de trabajo	,528	20	,001
	Doble Presencia	,402	20	,003
Dimensiones de V. Y.:	Conflictos interpersonales emergentes	,645	20	,000
	Conflictos interpersonales latentes	,562	20	,000
	Conflictos interpersonales manifiestos	,623	20	,000

Nota: Obtenido del análisis inferencial en SPSS

En la Tabla 2 de acuerdo al análisis de normalidad analizado mediante el coeficiente de Shapiro Wilk, debido a que la cantidad muestral del grupo de participantes, no supera los [M=20<50] colaboradores. Se encontró valores de significancia tanto para las variables generales de riesgos psicosociales y conflictos interpersonales, como para sus respectivas dimensiones, valores menores al [Sig.<0.05]; por lo cual, al ser distribuciones no paramétricas, para el análisis inferencial se procedió a utilizar el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

5.2.2. Contraste de hipótesis

a) Prueba de Hipótesis General

HG _ Nula: No existe relación significativa entre los riesgos psicosociales y los conflictos interpersonales en los colaboradores de la empresa SCI Cobra S.R.L. - Cajamarca, 2024.

HG _ Alterna: Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales y los conflictos interpersonales en los colaboradores de la empresa SCI Cobra S.R.L. - Cajamarca, 2024.

Regla de decisión:

- Si $p < 0.05$, entonces se rechaza la HG _ Nula
- Si $p > 0.05$, entonces se acepta la HG _ Nula

Tabla 4. Análisis inferencial de correlación entre variables generales

		Conflictos interpersonales	
	<i>rho</i>	1,000	0,687**
Riesgos Psicosociales	<i>p</i>	.	0,000
	<i>n</i>	20	20

**. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

* Prueba de correlación Rho de Spearman. Donde: rho: Coeficiente de correlación, p= Grado de Significancia bilateral y n=Muestra de estudio (colaboradores participantes)

En la Tabla 3 se evidencia que, referente al análisis de correlación entre las variables de riesgo psicosociales y conflictos interpersonales. Se obtuvo, de acuerdo al coeficiente de correlación para estudios no paramétricos Rho de Spearman, que existe una alta correlación, directa y significativa ($\rho=.687$; $p=.000 < 0.05$) entre las variables. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se corrobora que, a mayor exposición a los riesgos psicosociales, habrá una mayor predisposición de generar

conflictos interpersonales en los trabajadores de la empresa SCI Cobra S.R.L. - Cajamarca, 2024.

a) Prueba de Hipótesis Especificas

Hipótesis Especifica 1:

HG _ Nula: No existe relación significativa entre el trabajo activo y el desarrollo de habilidades con los conflictos interpersonales en los colaboradores de la empresa SCI Cobra S.R.L. - Cajamarca, 2024.

HG _ Alterna: Existe relación significativa entre el trabajo activo y el desarrollo de habilidades con los conflictos interpersonales en los colaboradores de la empresa SCI Cobra S.R.L. - Cajamarca, 2024.

Regla de decisión:

- Si $p < 0.05$, entonces se rechaza la HG _ Nula
- Si $p > 0.05$, entonces se acepta la HG _ Nula

Tabla 5. Análisis inferencial de correlación entre la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades con los conflictos interpersonales

		Conflictos interpersonales	
Trabajo activo y	ρ	1,000	0,366
desarrollo de	p	.	0,001
habilidades	n	20	20

**. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

* Prueba de correlación Rho de Spearman. Donde: ρ : Coeficiente de correlación, p = Grado de Significancia bilateral y n =Muestra de estudio (colaboradores participantes)

En la Tabla 4 se evidencia que, referente al análisis de correlación entre la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades y la variable de conflictos interpersonales. Se obtuvo, de acuerdo al coeficiente de correlación para estudios no paramétricos Rho de Spearman, que existe una moderada correlación, directa y significativa ($\rho=0.366$;

$p=.001 < 0.05$) entre la dimensión y la variable. Determinando rechazar la hipótesis nula y se corrobora que, a mayor trabajo activo y desarrollo de habilidades, mayor será la predisposición de generar conflictos interpersonales entre los colaboradores de la empresa SCI Cobra S.R.L. - Cajamarca, 2024.

Hipótesis Especifica 2:

HG _ Nula: No existe relación significativa entre el apoyo social y calidad de liderazgo con los conflictos interpersonales en los colaboradores de la empresa SCI Cobra S.R.L. - Cajamarca, 2024.

HG _ Alterna: Existe relación significativa entre el apoyo social y calidad de liderazgo con los conflictos interpersonales en los colaboradores de la empresa SCI Cobra S.R.L. - Cajamarca, 2024.

Regla de decisión:

- Si $p < 0.05$, entonces se rechaza la HG _ Nula
- Si $p > 0.05$, entonces se acepta la HG _ Nula

Tabla 6. Análisis inferencial de correlación entre el apoyo social y calidad de liderazgo con los conflictos interpersonales

Apoyo social y calidad de liderazgo	Conflictos interpersonales		
	<i>rho</i>	1,000	0,516*
	<i>p</i>	.	0,000
	<i>n</i>	20	20

**. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

* Prueba de correlación Rho de Spearman. Donde: rho: Coeficiente de correlación, p= Grado de Significancia bilateral y n=Muestra de estudio (colaboradores participantes)

En la Tabla 5 se evidencia que, referente al análisis de correlación entre la dimensión de apoyo social y la calidad de liderazgo y la variable de conflictos interpersonales. Se obtuvo, de acuerdo al coeficiente de correlación para estudios no

paramétricos Rho de Spearman, que existe una alta correlación, directa y significativa ($\rho = .516$; $p = .000 < 0.05$) entre la dimensión y la variable. Determinando rechazar la hipótesis nula y se corrobora que, a falta de apoyo social y la calidad de liderazgo, mayor será la predisposición de generar conflictos interpersonales entre los colaboradores de la empresa SCI Cobra S.R.L. - Cajamarca, 2024.

5.3. Análisis, interpretación y discusión de resultados

En este segmento se muestran las principales reflexiones que explican los principales resultados encontrados respecto a la relación entre los riesgos psicosociales y los conflictos interpersonales, además de contrastar la evidencia preexistente, con el aporte actual de este estudio. Debido a que, hoy en día, diversas organizaciones vienen focalizando sus esfuerzos en estrategias de salud ocupacional que permitan prevenir riesgos de carácter psicosocial.

Los hallazgos de la presente investigación, que evidencian una alta correlación directa y significativa entre los riesgos psicosociales y los conflictos interpersonales ($\rho = 0.687$; $p < 0.05$), son coherentes con diferentes antecedentes de investigación.

Sureda (2023) en España encontró que los factores de riesgo psicosocial se asocian directamente con el conflicto organizacional ($r = 0.465$; $p < 0.05$), lo que coincide con el patrón observado en SCI Cobra S.R.L., aunque en el presente estudio la fuerza de asociación fue mayor, lo que podría deberse al tamaño de la muestra o a características particulares, ya que es una empresa minera. Asimismo, Vélez (2022) halló una relación altamente positiva ($R = 0.645$) entre la exposición a eventos psicosociales y los conflictos latentes, resultado muy próximo al coeficiente obtenido en este estudio, lo que refuerza la validez externa de los hallazgos.

Por otro lado, investigaciones como la de Flores y Ríos (2022) en México, y la de Palma (2022) en hospitales de Chile, también señalan que variables como la carga de trabajo, relaciones interpersonales deficientes y liderazgo negativo incrementan los niveles de conflicto y distrés laboral, lo que concuerda con los resultados obtenidos en la dimensión de apoyo social y calidad de liderazgo ($\rho = 0.516$; $p < 0.05$).

Aquino (2021) reportó una correlación positiva alta (Spearman: 0.890) entre las relaciones interpersonales y el conflicto laboral, mientras que Flores (2022) en Arequipa identificó una relación directa ($r = 0.425$; $p < 0.05$) entre riesgos psicosociales y conflictos, ambas en línea con los resultados de SCI Cobra S.R.L. La coincidencia con estos estudios, se puede mencionar que, las condiciones psicosociales adversas son un predictor relevante de la conflictividad interna.

Sin embargo, a diferencia de estudios como el de Soriano (2022) y Rodríguez (2022), donde los riesgos psicosociales presentaron niveles moderados, en SCI Cobra S.R.L. se observa una alta exposición al factor de exigencias psicológicas (45% de la muestra), lo que podría explicar el porcentaje elevado de colaboradores con conflictos interpersonales máximos (80%).

En cuanto a las dimensiones de la variable riesgos psicosociales, los resultados muestran que el trabajo activo y desarrollo de habilidades mantiene una correlación moderada con los conflictos interpersonales ($\rho = 0.366$; $p < 0.05$), hallazgo que difiere de lo encontrado por Suárez (2022), donde las exigencias cuantitativas y el sentido del trabajo eran los predictores más relevantes. Esto se podría decir que la empresa SCI Cobra S.R.L., tiene oportunidades de desarrollo y autonomía laboral, que no siempre actúan como factores protectores, sino que, bajo condiciones de alta presión, pueden potenciar tensiones y conflictos.

Se identificó que el trabajo activo y el desarrollo de habilidades tienen una asociación directa con los conflictos interpersonales. Esto concuerda con Karasek y Theorell (1990), quienes sostienen que un trabajo con alta demanda, pero baja autonomía limita la capacidad de los trabajadores para desarrollar habilidades, provocando frustración y posibles fricciones con compañeros o superiores. Un entorno en el que no se promueve la mejora continua de competencias puede acentuar el estrés y, en consecuencia, aumentar la probabilidad de conflictos.

También se encontró que el apoyo social y la calidad del liderazgo son factores determinantes para prevenir o agravar los conflictos interpersonales. Según Bass & Avolio (1994), un liderazgo transformacional, caracterizado por la empatía y la comunicación efectiva, favorece el trabajo colaborativo y reduce las tensiones. La falta de un liderazgo de calidad, junto con un apoyo social insuficiente, puede amplificar los efectos negativos de los riesgos psicosociales, generando un clima laboral propenso a la confrontación.

La presente investigación a partir de los resultados demuestra que, la falta de apoyo social, un liderazgo deficiente y elevadas exigencias psicológicas constituyen factores críticos que incrementan la predisposición a los conflictos interpersonales, alineándose con los antecedentes de investigación.

CONCLUSIONES

Luego de las reflexiones y análisis realizado sobre los datos obtenidos, la presente investigación, llega a las siguientes conclusiones:

1. Se determinó rechazar la hipótesis nula infiriendo una correlación alta, directa y estadísticamente significativa entre los riesgos psicosociales y los conflictos interpersonales ($\rho=.687$). Dicho resultado demostraría que, a mayor exposición de riesgos psicosociales, habrá una mayor tendencia de generar conflictos interpersonales en la población investigada.
2. Se identificó respecto a la exposición al factor de riesgo psicosocial de exigencias psicológicas, 9 que representan el 45.0%, presentan una alta exposición; mientras que 7 que representan el 35.0% una baja exposición; en tanto que, 4 de ellos que representan el 20.0% presentaron una moderada exposición en la empresa SCI Cobra S.R.L.
3. Se identificó respecto a los grados de conflictos interpersonales emergentes, 16 de los colaboradores que, representan el 80% presentaron un grado máximo de conflictos interpersonales, seguido de 3 colaboradores que representaron el 15% con un grado moderado de conflictos. Mientras que, 1 solo trabajador que, represento el 5% presentó un grado mínimo o leve de conflictos interpersonales en la empresa SCI Cobra S.R.L.
4. Se determinó rechazar la hipótesis nula corroborando una correlación alta, directa y estadísticamente significativa entre la dimensión y la variable ($\rho=.406$). Con dicho resultado se deduce que, a mayor exigencia psicológica, habrá una mayor exposición a los conflictos interpersonales en los colaboradores de la empresa SCI Cobra S.R.L.

5. Se determinó rechazar la hipótesis nula corroborando una correlación moderada, directa y estadísticamente significativa entre la dimensión y la variable ($\rho=.366$). Con dicho resultado se deduce que, a mayor trabajo activo y desarrollo de habilidades, habrá un mayor riesgo de generar conflictos interpersonales en los colaboradores de la empresa SCI Cobra S.R.L.
6. Se determinó rechazar la hipótesis nula corroborando una correlación alta, directa y estadísticamente significativa entre la dimensión y la variable ($\rho=.516$). Con dicho resultado se puede inferir que, a mayor apoyo social y la calidad de liderazgo, habrá una mayor tendencia de generar conflictos interpersonales en los colaboradores de la empresa SCI Cobra S.R.L.
7. Se determinó rechazar la hipótesis nula corroborando una correlación baja, directa y estadísticamente significativa entre la dimensión y la variable ($\rho=.216$). Con dicho resultado se puede inferir que, a mayor compensación de trabajo, habrá una mayor tendencia de generar conflictos interpersonales en los colaboradores de la empresa SCI Cobra S.R.L.
8. Se determinó rechazar la hipótesis nula corroborando una correlación alta, directa y estadísticamente significativa entre la dimensión y la variable ($\rho=.418$). Con dicho resultado se puede inferir que, a mayor conducta de doble presencia, habrá una mayor tendencia de generar conflictos interpersonales en los colaboradores de la empresa SCI Cobra S.R.L.

SUGERENCIAS

El presente estudio dirige sus recomendaciones a fin de seguir ahondando sobre la problemática abordada en poblaciones similarmente vulnerables y expuestas a posibles riesgos y conflictos interpersonales:

A la comunidad científica, se recomienda:

- Generar nuevas investigaciones desde modelos predictivos que refirмен o corroboren los resultados expuestos, dada la naturaleza transversal del presente estudio.
- Readaptar los instrumentos propuestos para nuevos contextos organizacionales que demanden prevenir tal problemática.

A la empresa SCI Cobra S.R.L. - Cajamarca, se recomienda:

- Crear una cultura de prevención frente a riesgos psicosociales y conflictos
- Realizar un seguimiento constante de los indicadores que supongan un riesgo para la salud físico-mental de sus colaboradores.

A los trabajadores de la empresa SCI Cobra S.R.L, se recomienda:

- Informar a superiores sobre la presencia de riesgos que supongan un riesgo para su debida atención
- Optar por la negociación y conciliación ante algunos factores de riesgo que pueda derivar en conflictos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. La salud mental en el trabajo [Internet]. 2019 [citado 16 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
3. Mingote Adán JC, Pino Cuadrado P del, Sánchez Alaejos R, Gálvez Herrer M, Gutiérrez García MD. El trabajador con problemas de salud mental: Pautas generales de detección, intervención y prevención. Med Segur Trab. 2011; 57:188205.
4. Álvarez GV, Vidal AÁ. Riesgos laborales en salud mental en el personal de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por la pandemia de COVID-19 [Internet]. 2022 feb [citado 16 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/3582/version/3793>
5. Abanto E, Honorio S. La seguridad y salud ocupacional de los trabajadores en las empresas mineras de la ciudad de Cajamarca y su relación con los índices de accidentabilidad en el año 2015. 2016;
6. Cabrera R, Tapia M, García H, López O. La salud mental y ansiedad en los espacios de trabajo. Estrategias de mitigación Mental health and anxiety in the workplace. 2022;
7. Chamorro PAR. SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS LABORALES CON BASE EN LA NORMA ISO 45001 EN LA EMPRESA NACIONAL MINERA (SEDE MATRIZ – QUITO) [Internet]. 2020 [citado el 1 de junio de 2023]. Disponible en: <http://dspace.pucesi.edu.ec/bitstream/11010/575/1/TRABAJO%20FINAL%20PABLO%20RIVERA.pdf>

8. Quezada MCF, Tintín CAR. "Identificación de riesgos laborales en pequeña minería en las fases de explotación y beneficio para la compañía minera Minereicis S.A., Camilo Ponce Enríquez - Azuay" [Internet]. Edu.ec. 2021 [citado el 1 de junio de 2023]. Disponible en:
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/11339/1/16876.pdf>
9. Valarezo LGR. Riesgo laboral en pequeña minería en cargas operativas de las empresas "DIVINA MISERICORDIA CÍA. LTDA" Y "LA JOYA DE ORO CÍA.LTDA" [Internet]. Edu.ec. 2019 [citado el 1 de junio de 2023]. Disponible en:
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/8840/1/14470.pdf>
10. Barbosa DMR, Ibargüen HFA, Jordán YJ. Riesgos laborales asociados a la minería informal en el municipio de Novita – Chocó [Internet]. Edu.co. 2018 [citado el 1 de junio de 2023]. Disponible en:
https://ridum.umanizales.edu.co/bitstream/handle/20.500.12746/3484/ROJAS_BARBOSA_DAXY_BARBOSA_2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y
11. Farromeque Vereau IL. Riesgo laboral y clima organizacional en una empresa minera de La Libertad en el 2021 [Internet]. Edu.pe. 2021 [citado el 1 de junio de 2023]. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77741/Farromeque_VIL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed
12. Del Pilar Flores Varela K. JORNADA ATÍPICA DE TRABAJO Y PERCEPCIÓN DEL RIESGO LABORAL EN LA EMPRESA CONTRATISTA IGROUP PERÚ SAC - COMPAÑÍA MINERA LINCUNA SA, 2021 [Internet]. Edu.pe. 2021 [citado el 1 de junio de 2023]. Disponible en:
https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4963/T033_71323076

_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

13. Soriano Quiroz JE. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN MINERÍA PARA LA REDUCCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LA MINA LOS ANDES, DE LA EMPRESA INVERSIONES MINERAS DE LOS ANDES SAC -2020 [Internet]. 2020 [citado el 1 de junio de 2023]. Disponible en: [http://file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/T033_76033860_T%20\(2\).pdf](http://file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/T033_76033860_T%20(2).pdf)
14. Rodríguez Gutiérrez FL. EL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y EL CONTROL DE RIESGOS LABORALES EN LA UNIDAD MINERA POMASI – CIEMSA. 2020 [Internet]. Edu.pe. 2021 [citado el 1 de junio de 2023]. Disponible en: https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/7192/T010_42824034_T.pdf?sequence=1&isAl
15. Chunga A. Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para reducir riesgos laborales en la empresa minera Troy SAC- Cajamarca [Internet]. Edu.pe. 2021 [citado el 1 de junio de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2542/IASIN-CHU-PAT-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Moreno Jiménez B. Factores y riesgos psicolaborales: conceptualización, historia y cambios actuales. Med Segur Trab (Madrid) [Internet]. 2011 [citado el 4 de junio de 2023];57:4–19. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2011000500002&script=sci_arttext&tlng=en
17. R. JC. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales [Internet]. Boe.es. 1995 [citado el 3 de junio de 2023]. Disponible en:

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1995-24292>

18. Láscares LR. Teoría del Riesgo Laboral [Internet]. Blogspot.com. 2011 [citado el 2 de junio de 2023]. Disponible en: <http://legislacion1-isoautn.blogspot.com/2012/10/teoria-del-riesgo-laboral.html>
19. Henao F. Introducción a la salud ocupacional (1ra Ed.). Bogotá DC, Colombia: Ecoe Ediciones, p.51; 2006
20. Cortés JMD. TÉCNICAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES (11a ED.). Calle de las Aguas 4, 28005 Madrid (España): Editorial Tebar; 2018
21. GUIMÓN, J. Salud mental basada en las pruebas. Madrid: Servicio editorial de la UPV. Core Academic:2008
22. Bertolote JM. Raíces del concepto de salud mental [Internet]. Studocu.com. 2008 [citado el 3 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.studocu.com/es-ar/document/universidad-abierta-interamericana/psicopatologia-general/bertolote-raices-del-concepto-de-salud-mental/8730498>
23. Toro R. Leyes de Prevención de Riesgos Laborales en Perú [Internet]. Software SSMA. Software HSE; 2021 [citado el 3 de junio de 2023]. Disponible en: <https://hse.software/2021/03/23/leyes-de-prevencion-de-riesgos-laborales-en-peru/>
24. Peruano E, N o L, El C, De LA, Mental S. CONGRESO DE LA REPUBLICA [Internet]. Gob.pe. [citado el 3 de junio de 2023]. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1484216/Ley%20N%C2%BA%2030947.pdf.pdf?v=1608073034>

25. Moore, W., Ch. (1995). *El proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos interpersonales*. Ediciones Granica.
<https://www.ejuridicosalta.com.ar/files/libro2.pdf>
27. Fernández, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-311.
28. Castro, N. (2022). Riesgos psicosociales y su relación con la salud laboral en un hospital. *Ciencias Psicológicas*, 16(1), e-2551. <https://doi.org/10.22235/cp.v16i1.2551>
29. Briner, Rick. Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales*. 2000;21.
30. CoPsoQ - Inicio [Internet]. Ista21.net. 2010 [citado el 16 de enero de 2024].
Disponible en: <https://copsoq.istas21.net/>.
31. Valverde, M., Q. (2014). Administración y la gestión de los conflictos interpersonales. *Revista Gestión*, 5(1), 35-64
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/gestedu/article/download/17842/17394/36706>
32. DeVries, R. & Zan, B. (1998). *La Ética en los conflictos interpersonales: el entorno socio moral de los seres humanos*. Porto Alegre: Artes Médicas
33. Jares, X. R. (2002). Aprender a convivir. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 44, 79-92.
34. Kriesberg, L. (1998). *Conflictos constructivos: de la escalada a la resolución*. Nueva York: Rowman y Littlefield.

35. Licciardi, L. M. S. (2010). Investigar conflictos entre trabajadores. Universidad Estadual de Campinas, Brasil.
36. Oetzel, J., Dhar, S. y Kirschbaum, K. (2007). El conflicto intercultural desde una perspectiva multinivel: tendencias, posibilidades y direcciones futuras. *Revista de Investigación en Comunicación Intercultural*, 36(3), 183-204.
<http://dx.doi.org/10.1080/17475750701737124>
37. Alsiner, J. (1989). Desarrollo humano y cultura: la naturaleza social de la personalidad y su estudio. Lexington, MA: Lexington.
38. Cárdenas, K. (2019). Perceived Interpersonal Conflicts Scale (PICS). Escala para la evaluación de conflictos interpersonales en las situaciones de trabajo
39. Selman, R. (1980). El crecimiento del entendimiento interpersonal. Nueva York: Academic Press.
40. Licciardi, S. (2015). Los conflictos como fuente de crecimiento en entorno empresariales, Universidad Estadual de Campinas, Brasil.
41. Lewin, L. (1935). Una teoría dinámica de la personalidad: artículos seleccionados. New York: McGraw-Hill.
42. Lederach, J.P. y Chupp, M.G. (1995). ¿Conflicto y violencia? ¡Busquemos alternativas creativas!, Guía para facilitadores. Guatemala: Ediciones Clara-Semilla.

APÉNDICE

Apéndice A. Permiso de la Institución (Empresa)



SCI COBRA S.R.L

Electricidad y Mantenimiento industrial

E-MAIL: cobra@scicobra.com

RUC: 20600441923

Cajamarca, 10 de marzo del 2024.

Ing: Sharon Geraldine Barrantes Mena.

ASUNTO: Autorización para poder aplicar instrumento de evaluación para el desarrollo de su tesis.

Presente.-

De nuestra especial consideración.

En atención a su carta envía con fecha 04 de marzo del presente. En la cual solicita realizar una investigación denominada "Riesgos psicosociales y conflictos interpersonales en colaboradores" le informamos que se da por aceptada.

Sin otro particular, quedo de Uds.

Atentamente;


César Castro Muñoz
GERENTE GENERAL
SCI COBRA S.R.L.

ANEXOS

Anexo N° 1: Consentimiento informado

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de este protocolo es informarle sobre la presente investigación y solicitarle su consentimiento para su participación. De aceptar, la investigadora se quedará con una copia firmada de este documento, mientras usted poseerá otra copia también firmada. La presente investigación se titula “Riesgos psicosociales y conflictos interpersonales en colaboradores de la Empresa SCI COBRA S.R.L. Cajamarca, 2024”. Este proyecto es dirigido por Sharon Geraldine Barrantes Mena, maestrante del programa de maestría en ciencias con mención en salud ocupacional y ambiental de la Universidad Nacional de Cajamarca

Para ello, se le solicita dar su consentimiento para participar voluntariamente de esta investigación llenando dos encuestas que le tomarán unos 40 minutos de su tiempo. Su participación debe ser completamente voluntaria y usted puede aceptar o rechazar este consentimiento o decidir interrumpir su participación en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Asimismo, participar en esta encuesta no le generará ningún perjuicio académico, ni gasto económico. Por lo que, si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente.

Respecto a su identidad será tratada de manera anónima, es decir, la investigadora no conocerá la identidad de quién completó la encuesta. Asimismo, la información será analizada de manera conjunta con la respuesta de sus compañeros y servirá para la elaboración de artículos y presentaciones académicas.

Al concluir la investigación, si usted brinda su correo electrónico, recibirá un resumen con los resultados obtenidos. Si desea, podrá llamar al siguiente número: 955 299 294, a fin de extenderle el artículo completo.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, por favor maque una de las opciones:

☐

Si deseo participar

☐

No deseo participar

Fecha:

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): ____

Anexo N° 2: Protocolos de instrumentos

CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES

CUESTIONARIO COPSOQISTAS 21

Área de trabajo: _____		
Edad: _____	Sexo: M____F____	Estado Civil: _____
Tiempo Laborando: _____ Hijo: Si____ No____ N° de Hijos: _____		

Lea detenidamente todas las preguntas y elija con sinceridad la respuesta que considere más adecuada, marcando con una "x" la respuesta que consideres que describe mejor la situación en la que se encuentra.

Apartado 1

ELIGE UNA **SOLA RESPUESTA** PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
1) Sus actividades, las tiene que desarrollar con rapidez.					
2) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule?					
3) ¿Tienes tiempo de concluir con tus actividades diariamente en tu trabajo?					
4) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?					
5) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?					
6) ¿Tu trabajo requiere que evites _____?					
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 cuando 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 permiso especial?

12) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?

13) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?

14) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?

15) ¿Tienen sentido tus tareas?

16) ¿Hablas con entusiasmo de tu centro laboral a otras personas?

17) En estos momentos ¿estas preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras desempleado?

18) En estos momentos ¿Estás preocupado/a por si te cambian de tareas contra tu voluntad?

19) En estos momentos ¿estas 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 ¿te preocupa el hecho de que tu salario puede cambiar?

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES (CI-T)

Estimado trabajador, el objetivo de este cuestionario es medir el grado en que se producen algunos conflictos interpersonales en tu puesto laboral. Razón por la cual, centrándote en las relaciones que mantienes con tus compañeros/as y con tu jefe (inmediato) a la hora de llevar a cabo tu trabajo, es que se te pide responder de la forma más sincera posible (libre de presiones y coacción) a las siguientes preguntas, dado el anonimato de tus respuestas.

Instrucciones: Lee atentamente cada una de las preguntas y marca con una “X” o encierra con un “O” en el número de la alternativa que consideres como respuesta correcta. Las alternativas son:

Nunca Pocas Veces Algunas Veces Muchas Veces Siempre

0-----1-----2-----3-----4

CONFLICTOS INTERPERSONALES EMERGENTES

1. Realizo mi trabajo sin desacuerdos utilizando las herramientas tecnológicas que se me asigna

Nunca Pocas Veces Algunas Veces Muchas Veces Siempre

0-----1-----2-----3-----4

2. Desarrollo mis tareas sin la necesidad de interrumpir a mis compañeros o dañar alguna herramienta tecnológica por más nueva que ésta sea

Nunca Pocas Veces Algunas Veces Muchas Veces Siempre

0-----1-----2-----3-----4

3. Manejo de manera óptima todas las nuevas herramientas competentes a mi puesto

Nunca Pocas Veces Algunas Veces Muchas Veces Siempre

0-----1-----2-----3-----4

4. Tengo conflictos con personas de diferentes edades por el uso de herramienta laborales

Nunca Pocas Veces Algunas Veces Muchas Veces Siempre

0-----1-----2-----3-----4

5. Tengo conflictos por qué considero que las herramientas de trabajo que utilizo para mis funciones ya son obsoletas

Nunca Pocas Veces Algunas Veces Muchas Veces Siempre

0-----1-----2-----3-----4

6. Conozco perfectamente los procesos que debo seguir en el cumplimiento de mis funciones mediante el uso de herramientas laborales

Nunca Pocas Veces Algunas Veces Muchas Veces Siempre

0-----1-----2-----3-----4

CONFLICTOS INTERPERSONALES LATENTES

7. Percibo sentimientos de hostilidad entre las personas que laboran con herramientas tecnológicas que no competen a las funciones de sus puestos (Ej. Redes sociales)

Nunca Pocas Veces Algunas Veces Muchas Veces Siempre

0-----1-----2-----3-----4

8. Puedo olvidar y superar fácilmente algún conflicto generado en el pasado por el uso compartido de alguna herramienta tecnológica

Nunca Pocas Veces Algunas Veces Muchas Veces Siempre

0-----1-----2-----3-----4

9. Siento que nadie me ayudó de forma óptima a manejar herramienta tecnológicas para las funciones de mi puesto

Nunca Pocas Veces Algunas Veces Muchas Veces Siempre

0-----1-----2-----3-----4

10. Realizo mi trabajo pensando en superar a cualquier precio a mis compañeros con o sin el uso de herramientas tecnológicas

Nunca Pocas Veces Algunas Veces Muchas Veces Siempre

0-----1-----2-----3-----4

11. Prefiero realizar las actividades y funciones de mi puesto con herramientas tecnológicas (Ej. teletrabajo) que con personas para evitar conflictos

Nunca Pocas Veces Algunas Veces Muchas Veces Siempre

0-----1-----2-----3-----4

12. Pienso que cuando se da un conflicto en el trabajo, este rompe las relaciones interpersonales entre mis compañeros de manera permanente y definitiva

Nunca Pocas Veces Algunas Veces Muchas Veces Siempre

0-----1-----2-----3-----4

13. Exijo a mis compañeros el reconocimiento que merezco por enseñarles a utilizar herramientas tecnológicas competentes a sus puestos

Nunca Pocas Veces Algunas Veces Muchas Veces Siempre

0-----1-----2-----3-----4

CONFLICTOS INTERPERSONALES MANIFIESTOS

14. Utilizo las herramientas tecnológicas necesarias para desarrollar mi trabajo sin molestar a mis compañeros o jefes

Nunca Pocas Veces Algunas Veces Muchas Veces Siempre

0-----1-----2-----3-----4

15. Desarrollo mis tareas a partir de una adecuada capacitación de uso tecnológico

Nunca Pocas Veces Algunas Veces Muchas Veces Siempre

0-----1-----2-----3-----4

16. Reacciono rápidamente ante alguna disputa, altercado o provocación causada por el mal uso de una herramienta tecnológica

Nunca Pocas Veces Algunas Veces Muchas Veces Siempre

0-----1-----2-----3-----4

17. Considero que los conflictos en mi puesto de trabajo son inevitables con tal de no dañar alguna herramienta tecnológica

Nunca Pocas Veces Algunas Veces Muchas Veces Siempre

0-----1-----2-----3-----4

18. He reaccionado negativamente gritando o menospreciando el conocimiento de algún compañero/a ante el uso de una herramienta tecnológica

Nunca Pocas Veces Algunas Veces Muchas Veces Siempre

0-----1-----2-----3-----4

19. He tenido conflictos únicamente por causas operativas en el manejo de las herramientas tecnológicas

Nunca Pocas Veces Algunas Veces Muchas Veces Siempre

0-----1-----2-----3-----4

20. Aporto soluciones inmediatas para interrumpir algún conflicto y evitar que se incrementen

Nunca Pocas Veces Algunas Veces Muchas Veces Siempre

0-----1-----2-----3-----4

Gracias por tu participación

Anexo N° 3: Juicio de expertos

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado Experto:

Usted ha sido seleccionado para evaluar la Cuestionario de conflictos interpersonales (PICS). La evaluación de este instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la salud ocupacional y ambiental.

Agradezco de antemano su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

N°	Nombre del juez	SELECCIÓN JUEZ CUONA QUINTANA
1	Grado profesional	✓ Maestría (✓) ✓ Doctorado () ✓ Especialidad ()
2	Formación profesional	✓ Médico ocupacional (✓) ✓ Psicólogo () ✓ Enfermera ocupacional ()
3	Área y tiempo de experiencia laboral	MEDICO OCUPACIONAL / 10 AÑOS.
4	Organización donde labora	DIRECCIÓN CATALAN / C. MONTE SINAI

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DE LA ESCALA

Nombre de la prueba	Cuestionario de conflictos interpersonales (PICS)
Autor	Cárdenas et al. (2019)
Procedencia	Andalucía - España
Administración	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación	10 minutos
Ámbito de aplicación	Administrativo, salud ocupacional, organizacional, etc.
Significación	12 ítems que corresponden a seis dimensiones: conflictos de tarea, de relación, de procesos, de estatus, de contexto y escalamiento del conflicto. Objetivo mide percepción del conflicto interpersonal en el ámbito laboral.

4. SOPORTE TEÓRICO

Variable	Dimensiones	Definición
Conflictos Interpersonales	• <i>Conflictos de tarea</i>	<i>Surgen de las diferencias de opinión relacionadas con la tarea (Cárdenas, 2019).</i>
	• <i>Conflictos de relación</i>	<i>Motivados por relaciones interpersonales negativas basadas en diferentes valores, preferencias y prioridades personales (Cárdenas, 2019).</i>
	• <i>Conflictos de procesos</i>	<i>Relacionados con el modo de realizar una tarea. Tienen dos aspectos, los procedimientos a seguir (la gestión de la tarea) y las responsabilidades asignadas (la gestión de personas) (Cárdenas, 2019).</i>
	• <i>Conflictos de estatus</i>	<i>Se centran exclusivamente en la jerarquía social del grupo. (Cárdenas, 2019).</i>
	• <i>Conflictos de contexto</i>	<i>Relacionados con la presión temporal y la percepción de inequidad (Cárdenas, 2019).</i>
	• <i>Escalamiento del conflicto</i>	<i>Relacionados con la creación de bandos y la percepción de tensión social (Cárdenas, 2019).</i>

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, se presentará a Cuestionario de conflictos interpersonales (PICS) elaborado por Cárdenas et al. (2019), adaptada al contexto peruano por Albarragán y Sánchez (2021).

Para realizar la evaluación de cada pregunta, siga el siguiente procedimiento:

- Lea la pregunta
- Según el nivel de comprensión/uso de giros lingüísticos adecuados, asigne una puntuación cuantitativa (1 - 4) según la calificación cualitativa, ver cuadro de calificación.

Categoría	Calificación cualitativa	Puntuación Cuantitativa	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	No cumple con el criterio	1	El ítem no es claro.
	Bajo Nivel	2	Requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de palabras de acuerdo con su significado o por su ordenación.
	Moderado nivel	3	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	Alto nivel	4	El ítem es claro, tiene semántica y tiene sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	No cumple con el criterio	1	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	Bajo Nivel	2	El ítem tiene una relación tangencial/ lejana con la dimensión.
	Moderado nivel	3	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	Alto nivel	4	El ítem se encuentra muy relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	No cumple con el criterio	1	El ítem puede ser eliminado sin que afecte la medición de la dimensión.
	Bajo Nivel	2	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	Moderado nivel	3	El ítem es relativamente importante.
	Alto nivel	4	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

**Escuela de
Posgrado**

Cuestionario de conflictos interpersonales (PICS)

Escala para la evaluación de conflictos interpersonales en las situaciones de trabajo
SEBASTIÁN CÁRDENAS, CHANQUET FRAGOSO y ALMANZOR ELHADAD (2019)

Primera dimensión: Conflictos de Tarea

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Se dan ideas contrapuestas sobre el trabajo a realizar (por ejemplo: trabajar bien frente a trabajar deprisa)?	4	4	4	
¿Hay desacuerdo sobre las tareas que deben realizarse?	4	4	3	

Segunda dimensión: Conflictos de Relación

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Se dan sentimientos de hostilidad entre personas del equipo?	4	4	4	
¿Alguna o varias personas intentan perjudicar a las demás?	4	4	4	

Tercera dimensión: Conflictos de Procesos

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Existen desacuerdos sobre el modo de llevar a cabo el trabajo (organización de las tareas)?	4	4	4	
¿Hay desencuentros frecuentes sobre quién debe hacer qué (asignación de las tareas)?	4	4	3	

Cuarta dimensión: Conflictos de Estatus

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Hay discrepancias sobre el valor de las aportaciones de cada persona del equipo?	4	4	4	
¿Algunas personas compiten por influencia o poder?	4	4	4	

Quinta dimensión: Conflictos de Contexto

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Las exigencias del trabajo o la urgencia para cumplir plazos son muy elevadas y generan desencuentros?	4	4	4	
¿Hay personas que no son tratadas del mismo modo (por ejemplo: reconocimiento, exigencias, horarios, etc.)?	4	4	4	

Sexta dimensión: Escalamiento del Conflicto

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Las personas toman partido (es decir, existen bandos) respecto a los desacuerdos en el trabajo?	4	4	4	
¿Cómo valora el ambiente social en el que se desarrolla su trabajo?	4	4	4	

Simón Osiel Cusma Quintana



MEDICO DEL TRABAJO
C.M.P. 42687 RNE 26678

Sello

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado Experto:

Usted ha sido seleccionado para evaluar la Cuestionario SUSESO/ISTAS21 (Versión Breve 1.5). La evaluación de este instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la salud ocupacional y ambiental.

Agradezco de antemano su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

N°	Nombre del juez	
1	Grado profesional	SIMÓN JOSÉ L. CUSUMÁ QUINTANA ☒ Maestría (X) ☒ Doctorado () ☒ Especialidad ()
2	Formación profesional	☒ Médico ocupacional (X) ☒ Psicólogo () ☒ Enfermera ocupacional ()
3	Área y tiempo de experiencia laboral	MEDIO OCUPACIONAL 10 AÑOS
4	Organización donde labora	DIRECCIÓN / CATALAN / MONTE SINAI

2. **PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos en el área de seguridad y salud ocupacional

3. DATOS DE LA ESCALA

Nombre de la prueba	Cuestionario SUSESO/ISTAS21 (Versión Breve 1.5)
Autor	Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud - ISTAS
Procedencia	España
Administración	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación	10 minutos
Ámbito de aplicación	Administrativo, salud ocupacional, organizacional, etc.
Significación	20 ítems (directos), dimensiones = Exigencias Psicológicas; Trabajo activo y desarrollo de habilidades; Apoyo social y calidad claridad de liderazgo; Compensaciones y Doble presencia. Objetivo mide la exposición a factores de riesgo de tipo psicosocial en el trabajo.

4. SOPORTE TEÓRICO

Variable	Dimensiones	Definición
Riesgos psicosociales	• <i>Exigencias psicológicas</i>	<i>Esta dimensión tiene dos componentes: el cuantitativo y el tipo de tarea. Desde el punto de vista cuantitativo se refieren al volumen de trabajo en relación con el tiempo disponible para hacerlo, en tanto que el tipo de tarea implica exposiciones distintas en función de si se trabaja con y para personas, con equipamiento tecnológico, etc. En función de esto se definen las exigencias psicológicas de tipo emocional y de tipo cognitivo (ISTAS, 2014).</i>
	• <i>Trabajo activo y desarrollo de habilidades</i>	<i>Refleja la autonomía en el día a día y las oportunidades de aplicar y adquirir conocimientos y habilidades. Da cuenta del grado de influencia que el colaborador posee sobre su trabajo, especialmente en el control de los tiempos, y con las posibilidades de desarrollo de habilidades y aprendizajes que le brinda la organización (ISTAS, 2014).</i>
	• <i>Apoyo social y calidad claridad de liderazgo</i>	<i>Valora las relaciones interpersonales en el ámbito de trabajo, las que afectan la salud de diversas formas. El apoyo social representa el aspecto funcional de estas relaciones (recibir la ayuda adecuada para trabajar de superiores y compañeros/as), mientras que el sentimiento de grupo representa su componente emocional (ISTAS, 2014).</i>
	• <i>Compensaciones</i>	<i>Indaga sobre el grado de seguridad del colaborador sobre la continuidad de su relación laboral y sobre el tipo de tareas que debe realizar, y la estima que percibe en el ámbito laboral (reconocimiento, apoyo adecuado y trato justo) (ISTAS, 2014).</i>
	• <i>Doble presencia</i>	<i>Valora la existencia de exigencias sincrónicas y simultáneas, entre el ámbito laboral y del ámbito doméstico- familiar, considerándose que la necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar puede afectar negativamente la salud (ISTAS, 2014).</i>

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, se presenta el cuestionario SUSESO/ISTAS21 (Versión Breve 1.5) elaborado por el Instituto Sindical ISTAS (2014), adaptada y traducida a la versión latinoamericana por Avendaño (2018) en Colombia y Ramírez-Cueva (2022) en Ecuador. Y en el contexto peruano por Dioses-Rizzi et al. (2021).

Para realizar la evaluación de cada pregunta, siga el siguiente procedimiento:

- Lea la pregunta
- Según el nivel de comprensión/uso de giros lingüísticos adecuados, asigne una puntuación cuantitativa (1 - 4) según la calificación cualitativa, ver cuadro de calificación.

Categoría	Calificación cualitativa	Puntuación Cuantitativa	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	No cumple con el criterio	1	El ítem no es claro.
	Bajo Nivel	2	Requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de palabras de acuerdo con su significado o por su ordenación.
	Moderado nivel	3	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	Alto nivel	4	El ítem es claro, tiene semántica y tiene sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	No cumple con el criterio	1	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	Bajo Nivel	2	El ítem tiene una relación tangencial/ lejana con la dimensión.
	Moderado nivel	3	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	Alto nivel	4	El ítem se encuentra muy relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	No cumple con el criterio	1	El ítem puede ser eliminado sin que afecte la medición de la dimensión.
	Bajo Nivel	2	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	Moderado nivel	3	El ítem es relativamente importante.
	Alto nivel	4	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

**Escuela de
Posgrado**

CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21 VERSIÓN BREVE

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud | ISTAS (2014)

Primera dimensión: Exigencias psicológicas

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	4	3	4	
En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?	4	4	4	
En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?	4	4	4	
En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?	3	4	4	
¿Su trabajo requiere atención constante?	4	4	4	

Segunda dimensión: Trabajo activo y desarrollo de habilidades

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	2	2	2	REPLANTEAR LA PREGUNTA
¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	4	4	4	
Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	4	4	4	
Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	4	4	4	
¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	4	4	4	

Tercera dimensión: Apoyo social y calidad claridad de liderazgo

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	4	4	4	
¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?	4	4	4	
¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	4	4	4	

Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	4	4	4	
Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	4	4	4	

Cuarta dimensión: Compensaciones

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Está preocupado(a) por si lo(la) despiden o no le renuevan el contrato?	4	4	4	
¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?	4	4	4	
Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	4	4	

Quinta dimensión: Doble presencia

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?	4	4	4	
Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	4	4	

Escuela de

Simón Osiel Cusma Quintana
MEDICO DEL TRABAJO
C.M.P. 42687 RNE 26678

Sello

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado Experto:

Usted ha sido seleccionado para evaluar la Cuestionario SUSESO/ISTAS21 (Versión Breve 1.5). La evaluación de este instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la salud ocupacional y ambiental.

Agradezco de antemano su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nº	Nombre del juez	LIZBETH CRISTINA ZAHORANO TORREL
1	Grado profesional	☒ Maestría (X) ☒ Doctorado () ☒ Especialidad ()
2	Formación profesional	☒ Médico ocupacional (X) ☒ Psicólogo () ☒ Enfermera ocupacional ()
3	Área y tiempo de experiencia laboral	Médico ocupacional 05 años
4	Organización donde labora	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

2. **PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos en el área de seguridad y salud ocupacional

3. DATOS DE LA ESCALA

Nombre de la prueba	Cuestionario SUSESO/ISTAS21 (Versión Breve 1.5)
Autor	Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud - ISTAS
Procedencia	España
Administración	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación	10 minutos
Ámbito de aplicación	Administrativo, salud ocupacional, organizacional, etc.
Significación	20 ítems (directos), dimensiones = Exigencias Psicológicas; Trabajo activo y desarrollo de habilidades; Apoyo social y calidad claridad de liderazgo; Compensaciones y Doble presencia. Objetivo mide la exposición a factores de riesgo de tipo psicosocial en el trabajo.

4. SOPORTE TEÓRICO

Variable	Dimensiones	Definición
Riesgos psicosociales	• <i>Exigencias psicológicas</i>	<i>Esta dimensión tiene dos componentes: el cuantitativo y el tipo de tarea. Desde el punto de vista cuantitativo se refieren al volumen de trabajo en relación con el tiempo disponible para hacerlo, en tanto que el tipo de tarea implica exposiciones distintas en función de si se trabaja con y para personas, con equipamiento tecnológico, etc. En función de esto se definen las exigencias psicológicas de tipo emocional y de tipo cognitivo (ISTAS, 2014).</i>
	• <i>Trabajo activo y desarrollo de habilidades</i>	<i>Refleja la autonomía en el día a día y las oportunidades de aplicar y adquirir conocimientos y habilidades. Da cuenta del grado de influencia que el colaborador posee sobre su trabajo, especialmente en el control de los tiempos, y con las posibilidades de desarrollo de habilidades y aprendizajes que le brinda la organización (ISTAS, 2014).</i>
	• <i>Apoyo social y calidad/claridad de liderazgo</i>	<i>Valora las relaciones interpersonales en el ámbito de trabajo, las que afectan la salud de diversas formas. El apoyo social representa el aspecto funcional de estas relaciones (recibir la ayuda adecuada para trabajar de superiores y compañeros/as), mientras que el sentimiento de grupo representa su componente emocional (ISTAS, 2014).</i>
	• <i>Compensaciones</i>	<i>Indaga sobre el grado de seguridad del colaborador sobre la continuidad de su relación laboral y sobre el tipo de tareas que debe realizar, y la estima que percibe en el ámbito laboral (reconocimiento, apoyo adecuado y trato justo) (ISTAS, 2014).</i>
	• <i>Doble presencia</i>	<i>Valora la existencia de exigencias sincrónicas y simultáneas, entre el ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar, considerándose que la necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar puede afectar negativamente la salud (ISTAS, 2014).</i>

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, se presenta el cuestionario SUSESO/ISTAS21 (Versión Breve 1.5) elaborado por el Instituto Sindical ISTAS (2014), adaptada y traducida a la versión latinoamericana por Avendaño (2018) en Colombia y Ramírez-Cueva (2022) en Ecuador. Y en el contexto peruano por Dioses-Rizzi et al. (2021).

Para realizar la evaluación de cada pregunta, siga el siguiente procedimiento:

- Lea la pregunta
- Según el nivel de comprensión/uso de giros lingüísticos adecuados, asigne una puntuación cuantitativa (1 - 4) según la calificación cualitativa, ver cuadro de calificación.

Categoría	Calificación cualitativa	Puntuación Cuantitativa	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	No cumple con el criterio	1	El ítem no es claro.
	Bajo Nivel	2	Requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de palabras de acuerdo con su significado o por su ordenación.
	Moderado nivel	3	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	Alto nivel	4	El ítem es claro, tiene semántica y tiene sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	No cumple con el criterio	1	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	Bajo Nivel	2	El ítem tiene una relación tangencial/ lejana con la dimensión.
	Moderado nivel	3	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	Alto nivel	4	El ítem se encuentra muy relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	No cumple con el criterio	1	El ítem puede ser eliminado sin que afecte la medición de la dimensión.
	Bajo Nivel	2	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	Moderado nivel	3	El ítem es relativamente importante.
	Alto nivel	4	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

**Escuela de
Posgrado**

CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21 VERSIÓN BREVE

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud | ISTAS (2014)

Primera dimensión: Exigencias psicológicas

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	4	4	3	
En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?	3	4	4	
En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?	3	4	3	
En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	4	
¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	4	

Segunda dimensión: Trabajo activo y desarrollo de habilidades

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	3	3	4	
¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	4	3	4	
Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	4	4	3	
Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	4	3	4	
¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	3	4	4	

Tercera dimensión: Apoyo social y calidad claridad de liderazgo

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	4	3	4	
¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?	3	4	3	
¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	4	3	4	

Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	3	4	4	
Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	4	3	4	

Cuarta dimensión: Compensaciones

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Está preocupado(a) por si lo(la) despiden o no le renuevan el contrato?	3	4	4	
¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?	4	3	4	
Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	3	4	3	

Quinta dimensión: Doble presencia

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?	4	3	3	
Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	3	4	3	

Escuela de Posgrado


M.V. Lidia E. Zaldívar Torrel
C.M.V.P. N° 4965

Sello

4. SOPORTE TEÓRICO

Variable	Dimensiones	Definición
Conflictos Interpersonales	• <i>Conflictos de tarea</i>	<i>Surgen de las diferencias de opinión relacionadas con la tarea (Cárdenas, 2019).</i>
	• <i>Conflictos de relación</i>	<i>Motivados por relaciones interpersonales negativas basadas en diferentes valores, preferencias y prioridades personales (Cárdenas, 2019).</i>
	• <i>Conflictos de procesos</i>	<i>Relacionados con el modo de realizar una tarea. Tienen dos aspectos, los procedimientos a seguir (la gestión de la tarea) y las responsabilidades asignadas (la gestión de personas) (Cárdenas, 2019).</i>
	• <i>Conflictos de estatus</i>	<i>Se centran exclusivamente en la jerarquía social del grupo. (Cárdenas, 2019).</i>
	• <i>Conflictos de contexto</i>	<i>Relacionados con la presión temporal y la percepción de inequidad (Cárdenas, 2019).</i>
	• <i>Escalamiento del conflicto</i>	<i>Relacionados con la creación de bandos y la percepción de tensión social (Cárdenas, 2019).</i>

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, se presentará a Cuestionario de conflictos interpersonales (PICS) elaborado por Cárdenas et al. (2019), adaptada al contexto peruano por Albarragán y Sánchez (2021).

Para realizar la evaluación de cada pregunta, siga el siguiente procedimiento:

- Lea la pregunta
- Según el nivel de comprensión/uso de giros lingüísticos adecuados, asigne una puntuación cuantitativa (1 - 4) según la calificación cualitativa, ver cuadro de calificación.

Categoría	Calificación cualitativa	Puntuación Cuantitativa	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	No cumple con el criterio	1	El ítem no es claro.
	Bajo Nivel	2	Requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de palabras de acuerdo con su significado o por su ordenación.
	Moderado nivel	3	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	Alto nivel	4	El ítem es claro, tiene semántica y tiene sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	No cumple con el criterio	1	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	Bajo Nivel	2	El ítem tiene una relación tangencial/ lejana con la dimensión.
	Moderado nivel	3	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	Alto nivel	4	El ítem se encuentra muy relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	No cumple con el criterio	1	El ítem puede ser eliminado sin que afecte la medición de la dimensión.
	Bajo Nivel	2	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	Moderado nivel	3	El ítem es relativamente importante.
	Alto nivel	4	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

**Escuela de
Posgrado**

Cuestionario de conflictos interpersonales (PICS)

Escala para la evaluación de conflictos interpersonales en las situaciones de trabajo
SEBASTIÁN CÁRDENAS, CHANQUET FRAGOSO y ALMANZOR ELHADAD (2019)

Primera dimensión: Conflictos de Tarea

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Se dan ideas contrapuestas sobre el trabajo a realizar (por ejemplo: trabajar bien frente a trabajar deprisa)?	3	4	4	
¿Hay desacuerdo sobre las tareas que deben realizarse?	4	3	3	

Segunda dimensión: Conflictos de Relación

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Se dan sentimientos de hostilidad entre personas del equipo?	4	3	3	
¿Alguna o varias personas intentan perjudicar a las demás?	3	4	3	

Tercera dimensión: Conflictos de Procesos

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Existen desacuerdos sobre el modo de llevar a cabo el trabajo (organización de las tareas)?	3	4	4	
¿Hay desencuentros frecuentes sobre quién debe hacer qué (asignación de las tareas)?	4	3	3	

Cuarta dimensión: Conflictos de Estatus

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Hay discrepancias sobre el valor de las aportaciones de cada persona del equipo?	4	3	4	
¿Algunas personas compiten por influencia o poder?	3	3	4	

Quinta dimensión: Conflictos de Contexto

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Las exigencias del trabajo o la urgencia para cumplir plazos son muy elevadas y generan desencuentros?	3	4	4	
¿Hay personas que no son tratadas del mismo modo (por ejemplo: reconocimiento, exigencias, horarios, etc.)?	4	3	4	

Sexta dimensión: Escalamiento del Conflicto

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Las personas toman partido (es decir, existen bandos) respecto a los desacuerdos en el trabajo?	3	4	4	
¿Cómo valora el ambiente social en el que se desarrolla su trabajo?	4	3	4	



EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado Experto:

Usted ha sido seleccionado para evaluar la Cuestionario SUSESO/ISTAS21 (Versión Breve 1.5). La evaluación de este instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la salud ocupacional y ambiental.

Agradezco de antemano su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL PROFESIONAL

Nº	Nombre del profesional	César S. Pérez Padilla
1	Grado profesional	Maestría (X) Doctorado () Especialidad ()
2	Formación profesional	Clínica () Social () Educativa ()
3	Áreas y tiempo de experiencia laboral	Psicología Organizacional - 5 años
4	Organización donde labora	División de orden público y seguridad - DIVOPE

2. **PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos en el área de seguridad y salud ocupacional

3. DATOS DE LA ESCALA

Nombre de la prueba	Cuestionario SUSESO/ISTAS21 (Versión Breve 1.5)
Autor	Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud - ISTAS
Procedencia	España
Administración	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación	10 minutos
Ámbito de aplicación	Administrativo, salud ocupacional, organizacional, etc.
Significación	20 ítems (directos), dimensiones = Exigencias Psicológicas; Trabajo activo y desarrollo de habilidades; Apoyo social y calidad claridad de liderazgo; Compensaciones y Doble presencia. Objetivo mide la exposición a factores de riesgo de tipo psicosocial en el trabajo.

4. SOPORTE TEÓRICO

Variable	Dimensiones	Definición
Riesgos psicosociales	• <i>Exigencias psicológicas</i>	<i>Esta dimensión tiene dos componentes: el cuantitativo y el tipo de tarea. Desde el punto de vista cuantitativo se refieren al volumen de trabajo en relación con el tiempo disponible para hacerlo, en tanto que el tipo de tarea implica exposiciones distintas en función de si se trabaja con y para personas, con equipamiento tecnológico, etc. En función de esto se definen las exigencias psicológicas de tipo emocional y de tipo cognitivo (ISTAS,2014).</i>
	• <i>Trabajo activo y desarrollo de habilidades</i>	<i>Refleja la autonomía en el día a día y las oportunidades de aplicar y adquirir conocimientos y habilidades. Da cuenta del grado de influencia que el colaborador posee sobre su trabajo, especialmente en el control de los tiempos, y con las posibilidades de desarrollo de habilidades y aprendizajes que le brinda la organización (ISTAS,2014).</i>
	• <i>Apoyo social y calidad claridad de liderazgo</i>	<i>Valora las relaciones interpersonales en el ámbito de trabajo, las que afectan la salud de diversas formas. El apoyo social representa el aspecto funcional de estas relaciones (recibir la ayuda adecuada para trabajar de superiores y compañeros/as), mientras que el sentimiento de grupo representa su componente emocional (ISTAS, 2014).</i>
	• <i>Compensaciones</i>	<i>Indaga sobre el grado de seguridad del colaborador sobre la continuidad de su relación laboral y sobre el tipo de tareas que debe realizar, y la estima que percibe en el ámbito laboral (reconocimiento, apoyo adecuado y trato justo) (ISTAS, 2014).</i>
	• <i>Doble presencia</i>	<i>Valora la existencia de exigencias sincrónicas y simultáneas, entre el ámbito laboral y del ámbito doméstico- familiar, considerándose que la necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar puede afectar negativamente la salud (ISTAS,2014).</i>

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, se presenta el cuestionario SUSESO/ISTAS21 (Versión Breve 1.5) elaborado por el Instituto Sindical ISTAS (2014), adaptada y traducida a la versión latinoamericana por Avendaño (2018) en Colombia y Ramírez-Cueva (2022) en Ecuador. Y en el contexto peruano por Dioses-Rizzi et al. (2021).

Para realizar la evaluación de cada pregunta, siga el siguiente procedimiento:

- Lea la pregunta
- Según el nivel de comprensión/uso de giros lingüísticos adecuados, asigne una puntuación cuantitativa (1 - 4) según la calificación cualitativa, ver cuadro de calificación.

Categoría	Calificación cualitativa	Puntuación Cuantitativa	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	No cumple con el criterio	1	El ítem no es claro.
	Bajo Nivel	2	Requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de palabras de acuerdo con su significado o por su ordenación.
	Moderado nivel	3	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	Alto nivel	4	El ítem es claro, tiene semántica y tiene sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	No cumple con el criterio	1	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	Bajo Nivel	2	El ítem tiene una relación tangencial/ lejana con la dimensión.
	Moderado nivel	3	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	Alto nivel	4	El ítem se encuentra muy relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	No cumple con el criterio	1	El ítem puede ser eliminado sin que afecte la medición de la dimensión.
	Bajo Nivel	2	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	Moderado nivel	3	El ítem es relativamente importante.
	Alto nivel	4	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21 VERSIÓN BREVE

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud | ISTAS (2014)

Primera dimensión: Exigencias psicológicas

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	4	4	4	
En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?	4	4	4	
En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?	4	4	4	
En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	4	4	
¿Su trabajo requiere atención constante?	4	4	4	

Segunda dimensión: Trabajo activo y desarrollo de habilidades

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	4	4	4	
¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	4	4	4	
Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	4	4	4	
Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	4	4	4	
¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	4	4	4	

Tercera dimensión: Apoyo social y calidad claridad de liderazgo

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	4	4	4	
¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?	4	4	4	
¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	4	4	4	

Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	4	4	4	
Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	4	4	4	

Cuarta dimensión: Compensaciones

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Está preocupado(a) por si lo(la) despiden o no le renuevan el contrato?	4	4	4	
¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?	4	4	4	
Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	4	4	

Quinta dimensión: Doble presencia

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?	4	4	4	
Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	4	4	

**Escuela de
Posgrado**

COLEGIO DE PSICÓLOGOS DEL PERÚ
Cajamarca CDR-XII

Mg. Ps. César S. Pérez Padilla
PSICÓLOGO
C.Ps.P. Registro N° 46187

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado Experto:

Usted ha sido seleccionado para evaluar la Cuestionario de Conflictos Interpersonales (PICS). La evaluación de este instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la salud ocupacional y ambiental.

Agradezco de antemano su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL PROFESIONAL

N°	Nombre del profesional	César S. Pérez Padilla
1	Grado profesional	Maestría (X) Doctorado () Especialidad ()
2	Formación profesional	Clínica () Social () Educativa ()
3	Áreas y tiempo de experiencia laboral	Psicología Organizacional - 5 años
4	Organización donde labora	División de orden público y seguridad - DIVOPE

2. **PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

3. DATOS DE LA ESCALA

Nombre de la prueba	Cuestionario de Conflictos Interpersonales (PICS)
Autor	Cárdenas et al. (2019)
Procedencia	Andalucía - España
Administración	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación	10 minutos
Ámbito de aplicación	Administrativo, salud ocupacional, organizacional, etc.
Significación	12 ítems que corresponden a seis dimensiones: conflictos de tarea, de relación, de proceso, de estatus, de contexto y escalamiento del conflicto. Objetivo mide percepción del conflicto interpersonal den el ámbito laboral.

6. SOPORTE TEÓRICO

Variable	Dimensiones	Definición
Conflictos Interpersonales	• Conflictos de relación	Surgen de la diferencia de opinión relacionadas con las tareas (Cárdenas et al., 2019).
	• Conflictos de proceso	Motivados por relaciones interpersonales negativas basadas en diferentes valores, preferencias y prioridades personales (Cárdenas et al., 2019).
	• Conflictos de estatus	Relacionados con el modo de realizar una tarea. Tiene dos aspectos: los procedimientos a seguir (la gestión de la tarea) y las responsabilidades asignadas (gestión de la tarea) (Cárdenas et al., 2019).
	• Conflictos de contexto	Relacionados con la presión temporal y la inequidad de la tarea (Cárdenas et al., 2019).
	• Escalamiento del conflicto	Relacionado con la creación de bandos y la percepción de tensino social (Cárdenas et al., 2019).

7. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, se presenta Conflictos Interpersonales (PICS) elaborado por Cárdenas et al. (2019) adaptada al contexto peruano por Albarragán y Sánchez (2021).

Para realizar la evaluación de cada pregunta, siga el siguiente procedimiento:

- Lea la pregunta
- Según el nivel de comprensión/uso de giros lingüísticos adecuados, asigne una puntuación cuantitativa (1 - 4) según la calificación cualitativa, ver cuadro de calificación.

Categoría	Calificación cualitativa	Puntuación Cuantitativa	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	No cumple con el criterio	1	El ítem no es claro.
	Bajo Nivel	2	Requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de palabras de acuerdo con su significado o por su ordenación.
	Moderado nivel	3	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	Alto nivel	4	El ítem es claro, tiene semántica y tiene sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	No cumple con el criterio	1	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	Bajo Nivel	2	El ítem tiene una relación tangencial/ lejana con la dimensión.
	Moderado nivel	3	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	Alto nivel	4	El ítem se encuentra muy relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	No cumple con el criterio	1	El ítem puede ser eliminado sin que afecte la medición de la dimensión.
	Bajo Nivel	2	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	Moderado nivel	3	El ítem es relativamente importante.
	Alto nivel	4	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



CUESTIONARIO DE CONFLICTOS INTERPERSONALES (PICS)

Escala para la evaluación de conflictos interpersonales en las situaciones de trabajo
SEBASTIÁN CÁRDENAS, CHANQUET FRAGOSO y ALMANZOR ELHADAD (2019)

Primera dimensión: Conflictos de Tarea

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Se dan ideas contrapuestas sobre el trabajo a realizar (por ejemplo: trabajar bien frente a trabajar deprisa)?	3	4	4	
¿Hay desacuerdo sobre las tareas que deben realizarse?	4	4	4	

Segunda dimensión: Conflictos de Relación

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Se dan sentimientos de hostilidad entre personas del equipo?	4	4	4	
¿Alguna o varias personas intentan perjudicar a las demás?	4	4	4	

Tercera dimensión: Conflictos de Procesos

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Existen desacuerdos sobre el modo de llevar a cabo el trabajo (organización de las tareas)?	4	4	4	
¿Hay desencuentros frecuentes sobre quién debe hacer qué (asignación de las tareas)?	4	4	4	

Cuarta dimensión: Conflictos de Estatus

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Hay discrepancias sobre el valor de las aportaciones de cada persona del equipo?	3	4	4	
¿Algunas personas compiten por influencia o poder?	4	4	4	

Quinta dimensión: Conflictos de Contexto

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Las exigencias del trabajo o la urgencia para cumplir plazos son muy elevadas y generan desencuentros?	4	4	4	
¿Hay personas que no son tratadas del mismo modo (por ejemplo: reconocimiento, exigencias, horarios, etc.)?	4	4	4	

Quinta dimensión: Escalamiento del Conflicto

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Las personas toman partido (es decir, existen bandos) respecto a los desacuerdos en el trabajo?	4	4	4	
¿Cómo valora el ambiente social en el que se desarrolla su trabajo?	4	4	4	



COLEGIO DE PSICÓLOGOS DEL PERÚ
Cajamarca CDR-JM

Mg. Ps. César S. Pérez Padilla
PSICÓLOGO
C.Ps.P. Registro N° 46187

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado Experto:

Usted ha sido seleccionado para evaluar la *Cuestionario SUSESO/ISTAS21 (Versión Breve 1.5)*. La evaluación de este instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la salud ocupacional y ambiental.

Agradezco de antemano su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL PROFESIONAL

Nº	Nombre del Profesional	Franco Joseph Tello Velásquez
1	Grado profesional	☒ Maestría () ☒ Doctorado () ☒ Especialidad (x)
2	Formación profesional	☒ Médico ocupacional (x) ☒ Psicólogo () ☒ Enfermera ocupacional ()
3	Área y tiempo de experiencia laboral	Médico Ocupacional – Mayor de 3 años
4	Organización donde labora	SIGOEP

2. **PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos en el área de seguridad y salud ocupacional

3. DATOS DE LA ESCALA

Nombre de la prueba	Cuestionario SUSESO/ISTAS21 (Versión Breve 1.5)
Autor	Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud - ISTAS
Procedencia	España
Administración	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación	10 minutos
Ámbito de aplicación	Administrativo, salud ocupacional, organizacional, etc.
Significación	20 ítems (directos), dimensiones = Exigencias Psicológicas; Trabajo activo y desarrollo de habilidades; Apoyo social y calidad claridad de liderazgo; Compensaciones y Doble presencia. Objetivo mide la exposición a factores de riesgo de tipo psicosocial en el trabajo.

4. SOPORTE TEÓRICO

Variable	Dimensiones	Definición
Riesgos psicosociales	• <i>Exigencias psicológicas</i>	<i>Esta dimensión tiene dos componentes: el cuantitativo y el tipo de tarea. Desde el punto de vista cuantitativo se refieren al volumen de trabajo en relación con el tiempo disponible para hacerlo, en tanto que el tipo de tarea implica exposiciones distintas en función de si se trabaja con y para personas, con equipamiento tecnológico, etc. En función de esto se definen las exigencias psicológicas de tipo emocional y de tipo cognitivo (ISTAS, 2014).</i>
	• <i>Trabajo activo y desarrollo de habilidades</i>	<i>Refleja la autonomía en el día a día y las oportunidades de aplicar y adquirir conocimientos y habilidades. Da cuenta del grado de influencia que el colaborador posee sobre su trabajo, especialmente en el control de los tiempos, y con las posibilidades de desarrollo de habilidades y aprendizajes que le brinda la organización (ISTAS, 2014).</i>
	• <i>Apoyo social y calidad claridad de liderazgo</i>	<i>Valora las relaciones interpersonales en el ámbito de trabajo, las que afectan la salud de diversas formas. El apoyo social representa el aspecto funcional de estas relaciones (recibir la ayuda adecuada para trabajar de superiores y compañeros/as), mientras que el sentimiento de grupo representa su componente emocional (ISTAS, 2014).</i>
	• <i>Compensaciones</i>	<i>Indaga sobre el grado de seguridad del colaborador sobre la continuidad de su relación laboral y sobre el tipo de tareas que debe realizar, y la estima que percibe en el ámbito laboral (reconocimiento, apoyo adecuado y trato justo) (ISTAS, 2014).</i>
	• <i>Doble presencia</i>	<i>Valora la existencia de exigencias sincrónicas y simultáneas, entre el ámbito laboral y del ámbito doméstico- familiar, considerándose que la necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar puede afectar negativamente la salud (ISTAS, 2014).</i>

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, se presenta el cuestionario SUSESO/ISTAS21 (Versión Breve 1.5) elaborado por el Instituto Sindical ISTAS (2014), adaptada y traducida a la versión latinoamericana por Avendaño (2018) en Colombia y Ramírez-Cueva (2022) en Ecuador. Y en el contexto peruano por Dioses-Rizzi et al. (2021).

Para realizar la evaluación de cada pregunta, siga el siguiente procedimiento:

- Lea la pregunta
- Según el nivel de comprensión/uso de giros lingüísticos adecuados, asigne una puntuación cuantitativa (1 - 4) según la calificación cualitativa, ver cuadro de calificación.

Categoría	Calificación cualitativa	Puntuación Cuantitativa	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	No cumple con el criterio	1	El ítem no es claro.
	Bajo Nivel	2	Requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de palabras de acuerdo con su significado o por su ordenación.
	Moderado nivel	3	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	Alto nivel	4	El ítem es claro, tiene semántica y tiene sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	No cumple con el criterio	1	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	Bajo Nivel	2	El ítem tiene una relación tangencial/ lejana con la dimensión.
	Moderado nivel	3	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	Alto nivel	4	El ítem se encuentra muy relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	No cumple con el criterio	1	El ítem puede ser eliminado sin que afecte la medición de la dimensión.
	Bajo Nivel	2	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	Moderado nivel	3	El ítem es relativamente importante.
	Alto nivel	4	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21 VERSIÓN BREVE

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud | ISTAS (2014)

Primera dimensión: Exigencias psicológicas

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	4	4	4	Recomiendo terminología: Eficiencia y efectividad laboral
En su trabajo ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?	4	4	4	
En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?	4	4	4	
En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	4	4	
¿Su trabajo requiere atención constante?	4	4	4	Recomiendo terminología: Demanda de su atención constante

Segunda dimensión: Trabajo activo y desarrollo de habilidades

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	4	4	4	
¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?	4	4	4	
Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	4	4	4	Permite ... desarrollarse laboralmente
Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	4	4	4	
¿Siente que su empresa o institución tiene gran importancia para Ud.?	4	4	4	¿Te sientes incluido y tu presencia es influyente para la empresa?

Tercera dimensión: Apoyo social y calidad claridad de liderazgo

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	4	4	4	
¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?	4	4	4	
¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	4	4	4	

Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	4	4	4	
Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	4	4	4	

Cuarta dimensión: Compensaciones

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Está preocupado(a) por si lo(la) despiden o no le renuevan el contrato?	4	4	4	
¿Está preocupado(a) por si le cambian las tareas contra su voluntad?	4	4	4	
Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	4	4	

Quinta dimensión: Doble presencia

Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?	4	4	4	
Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	4	4	4	

**Escuela de
Posgrado**

Dr. Franco Joseph Tello Velásquez
MEDICO OCULICO
C.M.P. 074975 A05613

Sello