

FACULTAD DE CIENCIAS DE  
LA SALUD

Carrera de Psicología

**“Diagnóstico de los riesgos psicosociales en los  
trabajadores de una empresa de servicios  
electromecánicos, Lima 2025”**

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título  
profesional de:**

**Licenciada en Psicología.**

**Autor:**

Diori Virmac Ortiz Contreras

**Asesor:**

Mg. Lic. Katherin Elizabeth Florian Cubas

**Código Orcid 0000-0002-6406-8739**

Lima - Perú

**2025**

## Informe de Similitud



Página 2 of 56 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3284887057

### 14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




#### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado

#### Exclusiones


- ▶ N.º de coincidencias excluidas

#### Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 6%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

#### Marcas de integridad

##### N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**  
26 caracteres sospechosos en N.º de página  
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## **Dedicatoria**

A Dios, por ser mi guía constante, fuente de fortaleza y esperanza en cada paso  
de este camino.

A mi madre, por su amor incondicional, apoyo inquebrantable y por motivarme siempre  
a cumplir mis metas con fe y determinación.

## **Agradecimiento**

Agradezco profundamente a mi madre, por ser mi mayor fuente de motivación,  
ejemplo de perseverancia y fortaleza a lo largo de este proceso.  
A mi asesora, por su valiosa guía, confianza y compromiso académico que me permitió  
crecer profesionalmente.  
Y a la empresa en estudio, por abrirme sus puertas y brindarme la oportunidad de  
aplicar mis conocimientos en un entorno real, confiando en mi capacidad para llevar a  
cabo este proyecto.

## INDICE

RESUMEN EJECUTIVO.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	14
2.1. Antecedentes de los Riesgos Psicosociales Laborales.....	14
2.2 Fundamentos Conceptuales de los Riesgos Psicosociales.....	15
2.2.1 Distinción de Conceptos Clave.....	15
2.2.2 Conceptualización General.....	16
2.3 Tipos de Riesgos Psicosociales:.....	16
2.3.1 Según la OIT.....	17
2.3.2 Según el SUSESO-ISTAS 21.....	17
2.4 Causas y Consecuencias de los Riesgos Psicosociales.....	18
2.4.1 Factores desencadenantes.....	18
2.4.2 Impacto en la salud del trabajador.....	18
2.4.3 Impacto en la organización y la sociedad.....	19
2.5 Aspecto Normativo de los Riesgos Psicosociales en el Perú.....	19
2.6 Consideraciones específicas para una empresa del sector en Lima.....	20
2.7 Promoción del Bienestar Psicosocial.....	22

2.8 Limitaciones encontradas .....	23
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA .....	24
3.1 Proceso de ingreso a la empresa .....	24
3.2 El instrumento ISTAS-21 .....	26
3.3 Desarrollo del Proyecto: .....	28
CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....	33
4.1 Resultado de Dimensiones.....	34
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS .....	45
ANEXOS .....	47

## Índice de tablas

Figura 1. Organigrama estructural de la empresa de servicios electromecánicos.....	13
Figura 2. Cuestionario SUSESO ISTAS 21 – Secciones.....	28
Figura 3. Interpretación de Resultados por Nivel de Riesgo.....	33
Figura 4. Resultados por dominios del cuestionario SUSESO-ISTAS 21.....	35
Figura 5. Resultados por subdominios del cuestionario SUSESO-ISTAS 21.....	37
Figura 6. Resultados niveles de riesgo por subdominios SUSESO-ISTAS 21 .....	39

## Índice de Figuras

Tabla 1. Rango de Dimensiones.....	30
Tabla 2. Recomendaciones frente al resultado de riesgos significativos.....	31
Tabla 3. Distribución porcentual de niveles de riesgo por dominios .....	34

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de suficiencia profesional se desarrolló en una empresa del sector electromecánico ubicada en Lima, durante el año 2025. La experiencia profesional se centró en el diagnóstico de riesgos psicosociales en los trabajadores de planta, en respuesta a los requerimientos legales establecidos por la Ley N.º 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo. El problema laboral identificado fue la exposición a factores psicosociales como sobrecarga de trabajo, ambigüedad de rol y escaso control sobre el tiempo laboral. Para abordar esta problemática, se empleó el cuestionario SUSESO-ISTAS 21 (versión larga), herramienta internacionalmente validada y recomendada por el Ministerio de Trabajo, junto con técnicas complementarias de observación y análisis documental.

La aplicación del instrumento a 48 trabajadores permitió identificar niveles de riesgo alto en los subdominios de control del tiempo (64.58%), exigencias sensoriales (60.42%) y rol (43.75%), entre otros. Como resultado, se propusieron medidas correctivas orientadas a fortalecer la autonomía laboral, el reconocimiento, el liderazgo positivo y el equilibrio trabajo-familia. Esta experiencia profesional permitió aplicar competencias clave como el diseño de diagnósticos organizacionales, el manejo ético de la información, la interpretación de datos psicosociales y la formulación de recomendaciones estratégicas en salud ocupacional.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El presente informe de suficiencia profesional tiene como objetivo principal la elaboración de un diagnóstico de los riesgos psicosociales que podrían estar afectando a los trabajadores de una empresa de servicios del sector electromecánico dedicada a brindar soluciones especializadas en mantenimiento, pruebas, operación y ejecución de proyectos eléctricos e industriales., ubicada en la ciudad de Lima, distrito de los Olivos durante el año 2025.

La organización es de capital peruano que inició sus operaciones en el año 2008. Desde sus inicios, la compañía se ha caracterizado por su enfoque técnico y especializado en brindar soluciones a los sectores minero, energético e industrial. En su etapa fundacional, la empresa operaba desde un local alquilado en el Callao, con solo dos personas encargadas de las actividades comerciales y administrativas. Su única unidad de negocio estaba enfocada en servicios eléctricos para la industria, incluyendo mantenimiento, pruebas eléctricas, operación de subestaciones y líneas de transmisión.

En su segundo año, gracias a la confianza de sus primeros clientes, la empresa empezó a contratar servicios a terceros para atender mayores demandas operativas. Posteriormente, en su tercer año, logró trasladarse a un local más amplio que fue en el distrito de Los Olivos y consolidó su primer equipo técnico contratado directamente en planilla y teniendo como terceros las áreas de contabilidad y algunos apoyos para los trabajos operativos, conformado inicialmente por ocho personas formalmente en planilla, así mismo pudo ampliar la atención clientes eléctricos y de minería. Este cambio marcó un punto de inflexión que impulsó su crecimiento sostenido, sumando colaboradores año tras año.

Un hito relevante en la historia de la organización ocurrió en el año 2012, cuando, producto de su rentabilidad, adquirió y construyó su local propio en Jr. San Ernesto, Urb. Santa Luisa – Los Olivos, financiado con capital propio y apoyo del sistema financiero. Ese mismo año, la empresa amplió su oferta de servicios al inaugurar una segunda unidad de negocio dedicada a proyectos eléctricos,

incluyendo ingeniería de proyectos de energía renovable, salas eléctricas prefabricadas y ejecución de obras en subestaciones y líneas de transmisión, la cantidad de trabajadores también se aumentó, teniendo como estructura la construcción del primer piso de su local propio, donde estableció las oficinas de administración, logística, operaciones y gerencia y al siguiente año también tomo todos los esfuerzos por culminar una instalación de dos pisos para que se pueda ampliar las áreas para el personal y el uso de sus equipos eléctricos.

Desde 2014, la empresa de servicios emprendió un proceso progresivo de mejora continua, adaptándose a las nuevas exigencias del mercado. Esto la llevó a implementar sistemas de gestión alineados con estándares internacionales, obteniendo importantes certificaciones como ISO 9001:2015 (gestión de la calidad), ISO 14001:2015 (gestión ambiental) e ISO 45001:2018 (seguridad y salud en el trabajo). Para sostener estos estándares, la empresa fortaleció su estructura organizativa mediante la creación del área de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente (SSOMA), encargada del seguimiento y cumplimiento normativo interno y así mismo, enrumbo su implementación de un sistema que consolide su información, de modo que pueda realizar la costeo, atención de sus servicios para sus clientes y pueda así generar mayor rentabilidad.

En el año 2020 ante el impacto de la pandemia por COVID-19, la empresa demostró resiliencia y capacidad de adaptación. Reorientó temporalmente sus operaciones al desarrollar una nueva línea de negocio centrada en el suministro de equipos de alta tensión y transformadores de potencia, manteniendo una operación mínima presencial bajo estrictos protocolos de seguridad. Mientras el personal administrativo trabajaba de forma remota, el personal técnico continuó brindando soporte a clientes estratégicos. Esta etapa impulsó a la organización a finalizar su implantación de la digitalización de todos sus procesos, mediante la implementación del ERP SAP, y posteriormente, del sistema Salesforce para optimizar su proceso comercial, dentro de ese año también empezó a operar el área de recursos humanos como área individual, debido a que años atrás, lo llevaba directamente el área de administración. Posterior a la pandemia, a mediados del año 2021, a empresa inicio con fuerza ya que empezó a ampliar su personal de planta

y como también su personal temporal, debido a que muchos clientes también enmarcaron su necesidad, por lo que se inició con el trabajo presencial tomando todos los cuidados de salud, en la que solo el personal operativo y el área de logística asistían de forma presencial siempre que sea necesario, por otro lado, el personal administrativo y de ventas trabajaba de manera virtual y en caso a reuniones de gerencias o pedido por directorio, asistían a trabajar de forma presencial.

Durante el periodo 2023, la empresa de servicios reforzó su proceso de internacionalización debido a que concreto capacitaciones fuera del país, además de compra de equipos más especializados, incorporando tecnología avanzada para brindar soluciones más eficientes. Este esfuerzo se vio reflejado en la obtención de cuatro certificaciones internacionales adicionales, así como en la homologación con quince de sus principales clientes. Ese mismo año, fue reconocida por la empresa Minera Cerro Verde, uno de sus socios estratégicos más relevantes.

En la actualidad, la empresa logró concretar la apertura de una nueva sede en la ciudad de Arequipa, con un equipo propio de planta y especialistas para atender la creciente demanda regional, seguir con ese proceso de crecimiento para atención inmediata de sus clientes. Actualmente, la empresa se encuentra organizada en siete áreas funcionales: Administración, Comercial, Logística, Marketing, Operaciones, Soporte Técnico y el Sistema Integrado de Gestión (SIG), con un equipo de 48 colaboradores en planta y alrededor de 20 trabajadores temporales contratados de acuerdo con la necesidad de cada servicio o proyecto.

Dentro de su portafolio de servicios destacan: mantenimiento de subestaciones eléctricas, atención a transformadores y máquinas rotativas, automatización de sistemas eléctricos, operación de centrales de generación, ejecución de proyectos EPC, soluciones en energía renovable y suministro de equipos de alta tensión.

A lo largo de su trayectoria, la empresa ha consolidado una reputación técnica y profesional, sustentada en la experiencia de ingenieros y técnicos calificados. Por ello, su misión es desarrollar proyectos y servicios electromecánicos innovadores, priorizando la seguridad y el cumplimiento de los



## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

El presente marco teórico tiene como objetivo principal establecer las bases conceptuales y empíricas robustas para el desarrollo de un proyecto de suficiencia en psicología. Este proyecto se centrará en el diagnóstico de riesgos psicosociales en una empresa peruana de servicios electromecánicos ubicada en Lima.

### 2.1. Antecedentes de los Riesgos Psicosociales Laborales

El concepto de riesgos psicosociales en el ámbito laboral ha experimentado una evolución significativa desde los años 80, transformando la salud ocupacional de un modelo biomédico a uno biopsicosocial. Inicialmente, la legislación se enfocaba en la protección de los trabajadores contra lesiones físicas (Pérez Peñafiel, 2020). No obstante, el progreso social impulsó una comprensión más amplia de la salud laboral, legitimando la investigación e intervención en áreas que previamente no se consideraban parte de la seguridad laboral. Esta evolución ha consolidado el riesgo psicosocial como un componente clave en los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Durante las décadas de 1980 y 1990, se establecieron los primeros modelos teóricos fundamentales para comprender los factores de riesgo en el entorno laboral. Destacan el modelo "demanda-control" de Karasek y el modelo "esfuerzo-recompensa" de Siegrist, los cuales proporcionaron una base sistemática para el estudio de estos riesgos (Vázquez et al., 2021).

En América Latina, y particularmente en Perú, el interés por los riesgos psicosociales se intensificó con las reformas laborales y los procesos de modernización productiva de los años 90 y 2000. Estos cambios introdujeron nuevas modalidades de empleo, mayor precariedad e intensificación de las demandas laborales (MTPE, 2018). Como resultado, los marcos normativos, como la Ley N.º 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo, incorporaron explícitamente la obligación de evaluar y gestionar los riesgos psicosociales como parte de una prevención laboral integral.

A nivel internacional, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) promovieron, desde principios de los 2000, una visión más amplia que abarcaba no solo el estrés laboral, sino también fenómenos como la violencia, el acoso y el desequilibrio entre la vida laboral y personal (OIT, 2021). Estos organismos han enfatizado la urgencia de abordar estos riesgos para asegurar entornos de trabajo que no solo sean seguros físicamente, sino también mental y psicológicamente saludables. Esta perspectiva integradora fue crucial para el desarrollo de herramientas diagnósticas como el ISTAS-21, originado en Dinamarca y adaptado para el contexto latinoamericano (SUSESO, 2019).

Actualmente, los riesgos psicosociales son considerados una dimensión crítica en la seguridad y salud ocupacional, especialmente en sectores de alta exigencia como el sector de servicios electromecánicos, por su naturaleza, expone a sus profesionales a riesgos laborales específicos y tangibles, como descargas eléctricas, caídas desde alturas, contacto con materiales peligrosos y sobreesfuerzos físicos. Sin embargo, más allá de estos peligros físicos inherentes a la actividad, este sector también es susceptible a la manifestación de riesgos psicosociales, los cuales pueden ser igualmente perjudiciales para la salud y el bienestar de los trabajadores (García-Herrero et al., 2020).

## **2.2 Fundamentos Conceptuales de los Riesgos Psicosociales.**

Para comprender la complejidad de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral, es fundamental establecer una clara distinción entre los conceptos de factores psicosociales, factores de riesgo psicosocial y riesgos psicosociales.

### **2.2.1 Distinción de Conceptos Clave**

Es fundamental diferenciar entre los siguientes términos:

- **Factores psicosociales:** Son las características del trabajo, su organización y el entorno social que influyen en la experiencia laboral, generando efectos tanto positivos como negativos en la salud y el bienestar (SUSESO, 2019).
- **Factores de riesgo psicosocial:** Se refieren a aquellas condiciones que,

por su naturaleza o intensidad, aumentan la probabilidad de causar un daño a la salud de los trabajadores (MTPE, 2018).

- **Riesgos psicosociales laborales:** Surgen de la interacción crónica de los factores de riesgo psicosocial cuando estos exceden los recursos de afrontamiento del trabajador, lo que provoca un impacto negativo en su salud (SUSESO, 2019; Martínez-Mejía, 2023).

### 2.2.2 Conceptualización General

Los riesgos psicosociales se definen como aquellas condiciones organizacionales que, debido a su intensidad, frecuencia o duración, pueden generar un deterioro progresivo en la salud mental y física del trabajador. La Organización Mundial de la Salud (2020), señala que estos factores incluyen la estructura del trabajo, el contenido de las tareas, la organización laboral, los estilos de liderazgo, la carga horaria y las relaciones laborales, entre otros.

Desde una perspectiva práctica en la administración y recursos humanos, estos riesgos se manifiestan en indicadores como el ausentismo, la desmotivación, los conflictos interpersonales o la alta rotación. Específicamente en el sector eléctrico, el entorno operativo expone a los trabajadores a altas demandas técnicas y emocionales, lo que incrementa el riesgo de agotamiento, estrés ocupacional o desconexión afectiva con la empresa (OIT, 2021).

En Perú, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2018) define los riesgos psicosociales como condiciones presentes en la organización y gestión laboral que, al interactuar con el contexto social, pueden producir daño físico, psicológico o social al trabajador. La Ley N.º 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento reconocen y regulan estos riesgos, estableciendo la obligación de identificarlos y gestionarlos como parte de la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales (SUNAFIL, 2019).

### 2.3 Tipos de Riesgos Psicosociales:

El estudio de los riesgos psicosociales ha evolucionado, integrando aportes de organismos internacionales, modelos teóricos y herramientas de diagnóstico. A

continuación, se presenta las clasificaciones principales que se usará en el presente trabajo.

### 2.3.1 Según la OIT

La Organización Internacional del Trabajo (2021) define los riesgos psicosociales como factores relacionados con el diseño del trabajo, la organización, la gestión y el contexto social del trabajo que pueden causar daño psicológico, social o físico. Los agrupa en las siguientes categorías:

- **Exigencias laborales excesivas:** Implican un ritmo de trabajo, carga mental o física, y plazos desproporcionados.
- **Poco control del trabajador:** Se refiere a la ausencia de autonomía y baja participación en la toma de decisiones.
- **Apoyo social insuficiente:** Caracterizado por la carencia de respaldo de compañeros o supervisores.
- **Relaciones laborales problemáticas:** Incluyen situaciones de acoso, hostigamiento o conflicto.
- **Inseguridad laboral:** Incertidumbre sobre la estabilidad y el desarrollo profesional.
- **Desajustes entre el trabajo y la vida personal:** Dificultad para conciliar responsabilidades laborales y familiares.

### 2.3.2 Según el SUSESO-ISTAS 21

El Manual del cuestionario SUSESO-ISTAS 21 (2019), validado para Latinoamérica, clasifica los riesgos psicosociales en cinco dimensiones principales:

- **Exigencias psicológicas:** Abarca la cantidad de trabajo, ritmo, complejidad emocional y carga mental.
- **Trabajo activo y desarrollo de habilidades:** Evalúa la oportunidad de aprender, tomar decisiones y utilizar las capacidades del trabajador.
- **Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo:** Considera el respaldo y la calidad de las relaciones con superiores y compañeros.
- **Compensaciones:** Se refiere al reconocimiento, la estabilidad laboral y

las oportunidades de desarrollo.

- **Doble presencia:** Evalúa las dificultades para compatibilizar el trabajo con la vida familiar.

## 2.4 Causas y Consecuencias de los Riesgos Psicosociales

### 2.4.1 Factores desencadenantes

Los riesgos psicosociales no aparecen de manera aislada, sino que resultan de una interacción compleja de factores organizacionales, individuales y extralaborales que se combinan para aumentar la exposición de los trabajadores a estos riesgos (MTPE, 2018; OIT, 2021).

Entre los **factores organizacionales**, se encuentran las condiciones derivadas del diseño, organización y gestión del trabajo, así como del entorno social. Estos incluyen sobrecarga de trabajo, falta de autonomía, demandas ambiguas, horarios extensos o rotativos, y una gestión ineficiente del cambio (MTPE, 2018). La cultura organizacional y las relaciones interpersonales también desempeñan un papel clave: deficiencias en la comunicación, liderazgo inadecuado, ausencia de apoyo social, conflictos y falta de reconocimiento por el trabajo realizado se asocian a mayor riesgo psicosocial (OIT, 2021). Por su parte, las oportunidades de desarrollo de carrera limitadas, la inseguridad laboral y la baja remuneración incrementan la percepción de amenaza (SUNAFIL, 2019).

Los **factores individuales** hacen referencia a las características propias del trabajador, tales como personalidad, edad, género, formación, experiencia, capacidades y expectativas laborales, que modulan la manera en que se perciben y afrontan las exigencias psicosociales (MTPE, 2018).

Finalmente, los **factores extralaborales** aluden a elementos del entorno personal, social y familiar que interactúan con el contexto laboral, como el conflicto trabajo-familia, los estresores familiares y las dificultades en el entorno social (OIT, 2021). Una gestión efectiva de estos riesgos requiere una perspectiva integral que considere estas dimensiones de forma articulada.

### 2.4.2 Impacto en la salud del trabajador

La exposición a riesgos psicosociales puede tener consecuencias graves en

la salud de los trabajadores, afectando dimensiones psicológicas, físicas y sociales (OIT, 2021). En el plano mental, se han asociado síntomas como ansiedad, depresión, irritabilidad, fatiga, insomnio, dificultad para concentrarse y el desarrollo del síndrome de burnout, así como ideación suicida en los casos más extremos (MTPE, 2018).

En términos físicos, estos riesgos se vinculan a enfermedades cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos, problemas digestivos, hipertensión, fatiga crónica y cefaleas, entre otros (SUNAFIL, 2019). En la dimensión social, las repercusiones incluyen aislamiento, conductas destructivas, consumo problemático de sustancias y afectación de las relaciones familiares (OIT, 2021).

Estos efectos confirman que los riesgos psicosociales representan un problema de salud laboral equiparable a los riesgos físicos tradicionales, con impacto directo y medible en la calidad de vida de los trabajadores (MTPE, 2018).

#### **2.4.3 Impacto en la organización y la sociedad**

Los riesgos psicosociales afectan no solo al individuo, sino que generan consecuencias a nivel organizacional y social. En las empresas, incrementan el ausentismo, el presentismo, los accidentes y la rotación de personal, además de deteriorar la calidad de los servicios y generar conflictos laborales. Esto conlleva costos económicos por contratación, capacitación y posibles litigios (OIT, 2021).

En el ámbito social, los riesgos psicosociales contribuyen a la sobrecarga del sistema de salud y elevan los índices de jubilación anticipada, impactando negativamente en el capital humano y en el desarrollo económico del país (MTPE, 2018).

Por lo tanto, la gestión de estos riesgos es una prioridad estratégica no solo para la responsabilidad social corporativa, sino también como una inversión para la sostenibilidad económica y la salud pública (SUNAFIL, 2019)

### **2.5 Aspecto Normativo de los Riesgos Psicosociales en el Perú**

En Perú, los riesgos psicosociales en el trabajo están regulados por un conjunto normativo que busca proteger la seguridad y salud física y mental de los

trabajadores. El marco principal es la Ley N.º 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, que exige a los empleadores implementar un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) y abordar los factores psicosociales que afecten el bienestar de los colaboradores (Congreso de la República del Perú, 2011).

El Reglamento de la Ley N.º 29783 (Decreto Supremo N.º 005-2012-TR) detalla que las empresas deben identificar, evaluar, prevenir y controlar los riesgos psicosociales, además de capacitar a los trabajadores en su detección y manejo. Estas acciones deben ser parte de un plan integrado de seguridad y salud, actualizado periódicamente (MTPE, 2012).

La Ley N.º 30947, Ley de Salud Mental, complementa esta obligación al reconocer que el entorno laboral es un determinante clave de la salud mental, estableciendo el deber de los empleadores de adoptar medidas para prevenir el estrés y otros riesgos psicosociales (Congreso de la República del Perú, 2019).

La Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) supervisa y fiscaliza el cumplimiento de estas normas, incluidas las relativas a riesgos psicosociales. SUNAFIL verifica que las empresas realicen diagnósticos, adopten medidas preventivas y gestionen los factores de riesgo psicosocial mediante herramientas reconocidas, como el SUSESO-ISTAS 21 (SUNAFIL, 2021). En caso de incumplimiento, SUNAFIL puede imponer sanciones administrativas, reforzando el carácter vinculante de estas obligaciones.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) recomienda expresamente la aplicación del SUSESO-ISTAS 21, versión adaptada a Perú, como instrumento válido para cumplir con estas exigencias legales (MTPE, 2018). Así, el marco normativo peruano integra los riesgos psicosociales como un componente obligatorio de la seguridad y salud ocupacional, articulándolos con la vigilancia y fiscalización de SUNAFIL.

## **2.6 Consideraciones específicas para una empresa del sector en Lima**

La evaluación de los riesgos psicosociales en una empresa de servicios electromecánicos ubicada en Lima requiere un enfoque que trascienda los modelos teóricos generales y contemple los aspectos particulares del sector y del contexto local (MTPE, 2018; OIT, 2021).

El sector electromecánico se caracteriza por riesgos físicos específicos, como la posibilidad de sufrir descargas eléctricas, caídas desde altura, contacto con materiales peligrosos y exigencias físicas intensas. Aunque estos son riesgos de naturaleza física, pueden influir en la percepción y manifestación de los riesgos psicosociales, ya que un entorno laboral con altos peligros físicos puede generar estados de ansiedad, estrés y sensación de inseguridad (OIT, 2021).

Las condiciones de trabajo en este sector suelen incluir jornadas extensas, horarios impredecibles, alta responsabilidad y tareas exigentes, lo que incrementa las posibilidades de estrés y de conflictos entre el trabajo y la vida personal, especialmente cuando se requiere atender emergencias o cumplir plazos estrictos (MTPE, 2018).

El trabajo emocional es un aspecto relevante en este tipo de empresas, dado que los trabajadores que interactúan directamente con clientes deben gestionar sus emociones para ofrecer un servicio de calidad, incluso en contextos de alta presión. Si esta gestión emocional no se maneja adecuadamente, puede derivar en agotamiento y síndrome de burnout (Salanova & Llorens, 2019).

La inseguridad contractual, frecuente en el mercado laboral peruano debido al uso extendido de contratos temporales, es otra fuente de estrés, ya que afecta la estabilidad laboral y el compromiso a largo plazo del personal (SUNAFIL, 2019).

El entorno propio de Lima introduce además factores externos, como el tráfico intenso, el alto costo de vida y las dinámicas sociales urbanas, que actúan como estresores adicionales que interactúan con los riesgos del lugar de trabajo (OIT, 2021).

En consecuencia, aunque los modelos generales son útiles como marco, el diagnóstico de los riesgos psicosociales en una empresa de servicios electromecánicos de Lima requiere un enfoque contextualizado que permita identificar los riesgos más relevantes y diseñar intervenciones ajustadas a la realidad del sector y la región (MTPE, 2018; SUNAFIL, 2019).

## 2.7 Promoción del Bienestar Psicosocial

El análisis y la gestión de los riesgos psicosociales en el entorno laboral se sustentan en los aportes integrados de la **Psicología Ocupacional**, la **Psicología Organizacional**, la **Psicología Positiva** y el enfoque de las **Organizaciones Saludables**.

La **Psicología Ocupacional** se ocupa de estudiar la interacción entre las condiciones laborales y la salud física y mental de los trabajadores. Este campo se centra en identificar los factores de riesgo presentes en el entorno de trabajo y en desarrollar estrategias preventivas que protejan el bienestar y la seguridad del personal (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2021). Su finalidad es contribuir a crear entornos laborales más seguros y saludables, mediante la intervención sobre los riesgos físicos, químicos, biológicos y psicosociales.

Por su parte, la **Psicología Organizacional** se enfoca en los procesos, estructuras y dinámicas de las organizaciones que inciden en el comportamiento, la motivación y el desempeño de los empleados. Esta disciplina estudia cómo los elementos organizacionales, como la cultura, el liderazgo, la comunicación y el clima laboral, pueden potenciar o limitar el bienestar y la productividad (Salanova & Llorens, 2019).

La **Psicología Positiva en el Trabajo (POP)** complementa estos enfoques al centrarse en los recursos y fortalezas que permiten a las personas y a los equipos prosperar en el entorno laboral. En lugar de centrarse solo en los déficits o en la corrección de problemas, la POP busca promover el desarrollo de competencias, el cultivo de emociones positivas, la resiliencia y el compromiso laboral (Salas-Vallina et al., 2022). Este enfoque se traduce en estrategias organizacionales que no solo previenen riesgos, sino que fomentan el bienestar sostenible.

El concepto de **Organización Saludable**, impulsado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), integra estas perspectivas al proponer un modelo basado en cuatro pilares: un entorno físico seguro, un entorno psicosocial saludable, el fomento de la salud individual y la implicación de la organización en el bienestar de la comunidad (OMS, 2010). Este modelo plantea que la gestión de los riesgos

psicosociales debe ir más allá del cumplimiento legal y transformarse en una estrategia proactiva para fortalecer tanto la salud del personal como el éxito organizacional.

La combinación de estos enfoques proporciona una base sólida para el diagnóstico y la gestión de los riesgos psicosociales, ya que permite integrar la prevención de riesgos con la promoción de recursos y un entorno laboral positivo. Este planteamiento contribuye a crear organizaciones resilientes, donde el bienestar de los trabajadores es un pilar de la sostenibilidad y la productividad (Salanova & Llorens, 2019; Salas-Vallina et al., 2022).

## **2.8 Limitaciones encontradas**

Durante el desarrollo del presente proyecto se identificaron diversas limitaciones que influyeron en el proceso de diagnóstico y propuesta de mejora. En primer lugar, se evidenció una limitada disponibilidad de información específica sobre los riesgos psicosociales en el contexto peruano. Aunque existía abundante bibliografía procedente de estudios realizados en España, fue necesario adaptar y contrastar dicha información con la realidad nacional, dado que las condiciones laborales y el marco normativo presentan diferencias significativas.

Asimismo, se encontró como desafío inicial sensibilizar a los responsables de la empresa acerca de la relevancia del tema. Fue imprescindible explicar los aspectos legales vinculados a la gestión de los riesgos psicosociales para obtener la autorización de acceso al personal y así poder aplicar el cuestionario correspondiente. Finalmente, una restricción importante estuvo relacionada con el tiempo disponible: la organización buscaba resultados y mejoras en un plazo inmediato, lo que requirió aclarar que los procesos de diagnóstico, intervención y cambio organizacional son progresivos y requieren etapas sucesivas para lograr impactos sostenibles.

## **CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA**

### **3.1 Proceso de ingreso a la empresa**

El proceso de ingreso a la empresa se desarrolló de manera progresiva y alineada a los estándares de incorporación de una organización en el sector de servicios. Mi vinculación se inició durante el Internado III de la carrera de Psicología, etapa en la que postulé para integrarme como asistente en el área de Reclutamiento y Selección, bajo la supervisión directa del jefe de Recursos Humanos.

El proceso de incorporación fue desde la postulación en CompuTrabajo con mi hoja de vida actualizada, por lo cual fui contactada para realizar una entrevista personal, donde se me realizó preguntas sobre la experiencia, se realizó una verificación de referencias y firma de un acuerdo de colaboración. Desde mi ingreso, mi participación se centró en brindar apoyo en los procesos de selección a nivel operativo, desarrollando tareas como el filtro de hojas de vida, la convocatoria de candidatos, la aplicación y corrección de pruebas psicométricas y proyectivas, así como la organización de la documentación de los postulantes y contratados, todo ello de manera mixta, por lo que mi asistencia era tres veces a la semana de manera virtual y los días martes y jueves de manera presencial. Este primer periodo de seis meses me permitió fortalecer mis competencias en el ámbito organizacional y comprender de forma integral los procesos que conforman el ciclo de vida del colaborador dentro de la empresa.

Concluida esta etapa, se me ofreció la posibilidad de continuar en la empresa en un puesto mayor como apoyo para el área de Recursos Humanos, debido a mi experiencia previa en el área administrativa y los estudios de Psicología, posición en la que se ampliaron mis responsabilidades y donde asumí funciones propias de la gestión del talento humano. Entre estas destacan:

- Planificación y ejecución de procesos de reclutamiento y selección, tanto para cargos operativos como para mandos medios.
- Coordinación y ejecución de programas de inducción y bienvenida para el personal de nuevo ingreso, asegurando su adecuada integración al entorno laboral.
- Apoyo en el diseño y elaboración de materiales para charlas formativas,

incluyendo temas de salud ocupacional, clima laboral, estrés laboral y otros temas de psicología positivas que las gerencias soliciten en su equipo.

- Gestión de la documentación del personal, garantizando el cumplimiento de los requisitos internos y de las normas laborales vigentes.
- Propuesta de mejoras en los procesos de recursos humanos, orientadas a optimizar la experiencia del colaborador y la eficiencia organizacional.
- Y otros temas de apoyo a la jefatura, vinculados evaluación de la productividad, satisfacción laboral, y las evaluaciones y levantamiento de observaciones sobre hostigamiento laboral, riesgos psicosociales los cuales se coordina directamente con el área de Seguridad y Salud Ocupacional (SSOMA).

En este contexto, uno de los requerimientos de carácter obligatorio, según la normativa nacional (SUNAFIL y el marco legal de Seguridad y Salud en el Trabajo), fue la realización semestral del diagnóstico de riesgos psicosociales.

En un primer momento en julio del 2024, se me brindó la oportunidad de apoyar en este proceso, bajo la supervisión del jefe de Recursos Humanos, participando en tareas como la planificación de la evaluación, la coordinación de la aplicación de los cuestionarios, la consolidación de la información, y la elaboración de los reportes preliminares.

Gracias a mi desempeño en esta actividad y a mi formación en Psicología, durante el presente año se me encomendó la responsabilidad de liderar el proceso de evaluación de riesgos psicosociales, siempre con el acompañamiento de la jefatura en aspectos relacionados al formalismo y la validación de los documentos generados. Este encargo, que responde a una exigencia legal establecida por los organismos fiscalizadores en materia de salud ocupacional, fue adaptado y se constituyó en la base del proyecto de suficiencia profesional que se desarrolla en el presente trabajo.

Este proceso ha implicado el diseño y ejecución de un plan integral de evaluación psicosocial, la aplicación de los instrumentos reconocidos por las autoridades competentes, el análisis de resultados y la formulación de recomendaciones para la mejora de las condiciones laborales, todo ello en estricto

cumplimiento de los requisitos legales, el manual del instrumento utilizado y los estándares éticos de la profesión.

La metodología empleada en este proyecto fue de tipo descriptivo con un diseño no experimental, para ello se tomó a una población de 48 trabajadores de planta, por lo que se planteó el diagnóstico de riesgos psicosociales como cumplimiento normativo, necesidad de indiferencia que se observó en el último trimestre, por lo que se planificó el problema y sus necesidades de desarrollo, siguiendo una serie de procesos. La estrategia que refiere a los recursos utilizados, fueron de estrictamente coordinación con los encargados de SSOMA y el jefe de RRHH, con quienes se estableció una planificación de fechas, proceso de diagnóstico, difusión de la charla explicativa sobre el proceso, de modo que se pueda obtener respuesta del personal respecto al instrumento de la encuestada planteada. Entre las herramientas que se utilizó, la técnica de la observación a los trabajadores, recolección de datos de forma virtual y el cuestionario establecido del ISTAS – 21, siguiendo también el manual de la misma.

### **3.2 El instrumento ISTAS-21**

El Cuestionario ISTAS-21 es una herramienta internacionalmente validada, desarrollada originalmente por el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca y adaptada para distintos países, entre ellos Chile y Perú, bajo la denominación SUSES-ISTAS 21 (Superintendencia de Seguridad Social, 2014; SUSES, 2019). Este instrumento está diseñado para identificar y medir la exposición de los trabajadores a factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral, y puede ser utilizado con fines de medición, prevención, intervención, vigilancia epidemiológica e investigación en salud ocupacional. Para el presente diagnóstico se aplicó la versión larga del SUSES-ISTAS 21, la cual contiene 142 preguntas organizadas en dos grandes secciones: una general y una específica. La sección general incluye preguntas sobre datos demográficos, salud, bienestar, condiciones laborales, salario, endeudamiento y ausentismo, mientras que la sección específica está integrada por 89 preguntas que evalúan directamente los riesgos psicosociales, agrupadas en cinco dimensiones y 19 subdimensiones. Las respuestas se registraron

mediante una escala tipo Likert de cinco puntos, donde 0 corresponde a “nunca” y 4 a “siempre”.

Es importante señalar que el diagnóstico de los niveles de riesgo psicosocial se realizó exclusivamente a partir de las 89 preguntas específicas, dado que son estas las que, conforme a los lineamientos del instrumento, miden de forma directa la exposición a factores de riesgo en el trabajo. Las preguntas generales cumplen una función complementaria para caracterizar a la población y apoyar el diseño de intervenciones, pero no forman parte del cálculo de los niveles de riesgo. Además, el instrumento contempla directrices para preservar el anonimato de los participantes, recomendando no desglosar resultados por sexo, edad o unidades de análisis cuando el grupo evaluado en dichas categorías sea menor de tres personas, y permite adaptar ciertos ítems según las particularidades de cada centro de trabajo (Superintendencia de Seguridad Social, 2014).

Así mismo, el SUSESO-ISTAS 21 es un instrumento con validez y confiabilidad demostrada en el contexto latinoamericano. La versión adaptada por la Superintendencia de Seguridad Social de Chile cumple con los criterios de validez de contenido y constructo, al basarse en modelos teóricos reconocidos internacionalmente, como el modelo demanda-control-apoyo social y el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa. En cuanto a su confiabilidad, los estudios realizados reportan coeficientes **alfa de Cronbach superiores a 0.70** en la mayoría de sus dimensiones, lo que evidencia una adecuada consistencia interna para el diagnóstico de riesgos psicosociales en los lugares de trabajo (Superintendencia de Seguridad Social, 2014; SUSESO, 2019).

**Figura 2**

***Cuestionario SUSESO ISTAS 21 – Secciones, dimensiones y preguntas***

Unidades	Conceptos	Carácter	Preguntas	
Sección General	I. Datos demográficos	Sexo y edad	Obligatorias	2
	II. Salud y bienestar personal	Salud General	Obligatorias	5
		Salud Mental	Obligatorias	5
		Vitalidad	Obligatorias	4
		Escala de estrés de Setterlind	Obligatorias	12
	III. Trabajo actual, salario y elementos vinculados	Segmentación: unidad geográfica, ocupación (utilizar CIUO-08) y deptos	Editables y optativas	3
		Condición general de trabajo	Obligatorias	5
		Jornada de trabajo	Obligatorias	6
		Contrato de trabajo y Salario	Obligatorias	3
		Endeudamiento	Obligatorias	2
		Licencias Médicas	Obligatorias	2
		Accidentes laborales	Obligatorias	1
		Enfermedades profesionales	Obligatorias	1
	Carga de trabajo doméstico	Obligatorias	2	
<b>TOTAL</b>			<b>53</b>	
Dimensiones	Sub dimensiones	Carácter	Preguntas	
Exigencias psicológicas	Exigencias cuantitativas	Obligatorias	7	
	Exigencias cognitivas	Obligatorias	8	
	Exigencias sensoriales	Obligatorias	4	
	Exigencias emocionales	Obligatorias	2	
	Exigencias de esconder emociones	Obligatorias	2	
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Influencia	Obligatorias	7	
	Control sobre el tiempo de trabajo	Obligatorias	4	
	Posibilidades de desarrollo en el trabajo	Obligatorias	7	
	Sentido del trabajo	Obligatorias	3	
	Integración en la empresa	Obligatorias	4	
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	Claridad de rol	Obligatorias	4	
	Conflicto de rol	Obligatorias	5	
	Calidad de liderazgo	Obligatorias	6	
	Calidad de la relación con superiores	Obligatorias	5	
	Calidad de la relación con compañeros de trabajo	Obligatorias	6	
Compensaciones	Estima	Obligatorias	5	
	Inseguridad respecto del contrato de trabajo	Obligatorias	5	
	Inseguridad respecto de las características del trabajo	Obligatorias	3	
Doble presencia	Preocupación por tareas domésticas	Obligatorias	2	
<b>TOTAL</b>			<b>89</b>	
<b>TOTAL DEL CUESTIONARIO</b>			<b>142</b>	

**Nota.** Adaptado de Cuestionario SUSESO ISTAS 21: Versión breve adaptada para Chile, por Superintendencia de Seguridad Social, 2021, [https://www.suseso.cl/606/articles-19640\\_archivo\\_01.pdf](https://www.suseso.cl/606/articles-19640_archivo_01.pdf). Copyright 2021 por la Superintendencia de Seguridad Social.

### 3.3 Desarrollo del Proyecto:

- **Coordinación:** Reunión con la encargada Recursos Humanos y la encargada de SSOMA, con el fin de planificar la importancia del tema, fechas tentativas y posterior a ello, se convocó a una reunión con la Gerencia y el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, donde se definió la planificación introductoria y

planteamiento de la fecha de ejecución del diagnóstico.

- **Sensibilización:** Se desarrollo la charla introductoria, sobre el concepto, importancia y duración de la encuesta a realizarse de manera virtual por la cantidad de preguntas.
- **Aplicación del diagnóstico:** Se procedió a enviar por correo a todo el personal la encuesta ISTAS-21 administrada a 48 trabajadores mediante formato virtual, cuestionario estructurado mediante el formulario de Google form, que compone preguntas de carácter objetivo y subjetivo, con respuestas cerradas previamente codificadas, en la que influye establecer sus datos, responder a cada pregunta, no se permitió dejar alguna pregunta en blanco y luego se solicitó él envió de dicho formulario.
- **Procesamiento y cálculo de datos:** Las respuestas obtenidas de los trabajadores fueron recopiladas mediante el formulario del cuestionario y descargadas en un archivo de Excel para su procesamiento. Los datos se organizaron en una matriz, agrupando las preguntas según las dimensiones y subdimensiones del SUSESO-ISTAS 21: **Exigencias psicológicas, Trabajo activo y posibilidades de desarrollo, Apoyo social y calidad de liderazgo, Compensaciones y Doble presencia.** Para el análisis, primero se calculó el **promedio individual por dimensión**, dividiendo la suma de los puntajes obtenidos por cada trabajador en los ítems de la dimensión entre el número total de preguntas que la conforman. Luego, se obtuvo el **promedio general por dimensión**, calculando la media de los promedios individuales de los 48 participantes. Finalmente, para obtener la representación por nivel de riesgo en cada dimensión y subdimensión, se calculó el porcentaje de exposición dividiendo el número de trabajadores cuyo promedio se ubicó en cada categoría de riesgo (bajo, medio o alto) entre el total de evaluados (48) y multiplicando por 100, según la fórmula:

$$\text{Porcentaje de nivel de riesgo} = \left( \frac{\text{Número de trabajadores en la categoría}}{48} \right) \times 100$$

Dado que la versión larga del SUSESO-ISTAS 21 no cuenta con rangos oficiales de interpretación, se elaboraron valores referenciales tomando como base los

rangos definidos en la versión breve del cuestionario. Estos rangos se aplicaron respetando la proporcionalidad de la escala (0 a 4 puntos), tal como se hace en la práctica en Perú siguiendo los lineamientos del SUSESO de Chile. **El cuadro referencial fue el siguiente:**

**Tabla 1**

***Rango de Dimensiones***

<b>Dimensión</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Exigencias psicológicas	< 1.5	1.5 – 2.5	> 2.5
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	< 2.0	2.0 – 3.0	> 3.0
Apoyo social y calidad de liderazgo	< 2.0	2.0 – 3.0	> 3.0
Compensaciones	< 1.5	1.5 – 2.5	> 2.5
Doble presencia	< 1.5	1.5 – 2.5	> 2.5

**Nota.** Elaboración propia a partir de resultados del cuestionario SUSESO-ISTAS

- **Interpretación:** Los resultados fueron organizados en cuadros que consolidaron los promedios obtenidos en cada dimensión y subdimensión, agrupando los puntajes de las preguntas correspondientes. A continuación, se procedió a comparar estos promedios generales con los rangos de interpretación definidos en este estudio, basados en la literatura oficial del SUSESO-ISTAS 21 y referenciados a partir de los valores de la versión breve. Este procedimiento permitió clasificar los niveles de riesgo en tres categorías: **bajo, medio y alto**, de acuerdo con los valores promedio alcanzados por los trabajadores en cada área evaluada.

Seguidamente, se realizó un análisis detallado de los resultados, con el objetivo de identificar en qué dimensiones y subdimensiones se concentran los mayores niveles de exposición a riesgos psicosociales. Este análisis fue clave para

determinar las áreas prioritarias de intervención y establecer recomendaciones orientadas a la mejora de las condiciones de trabajo. Para facilitar la visualización y priorización, los niveles de riesgo fueron representados mediante un código de colores:

- **Verde:** riesgo bajo (situación satisfactoria).
- **Amarillo:** riesgo medio (requiere atención).
- **Rojo:** riesgo alto (requiere intervención urgente).

Este proceso permitió sustentar la necesidad de implementar acciones preventivas y correctivas, focalizando los esfuerzos en las dimensiones con mayor nivel de riesgo identificado.

- **Propuesta:** Con base en el análisis exhaustivo de los resultados obtenidos en las distintas dimensiones evaluadas, se presentaron las acciones sugeridas por el SUSESO-ISTAS 21 para abordar los riesgos psicosociales más relevantes identificados en la empresa. Estas propuestas fueron elaboradas respetando el enfoque participativo del instrumento y en concordancia con la normativa vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo, incluyendo la Ley N.º 29783 y las disposiciones técnicas de SUNAFIL (2018). A continuación, se muestra un cuadro con las acciones recomendadas, que servirán como marco general para la intervención; un listado más detallado y específico se desarrolló en el apartado de recomendaciones para facilitar su implementación efectiva.

**Tabla 2**

***Recomendaciones frente al resultado de riesgos significativos***

<b>Dominio / Resultado representativo</b>	<b>Propuestas de acción para trabajadores</b>	<b>Recomendaciones para el directorio</b>
<b>Doble Presencia</b> 50 % riesgo medio / 18.75 % riesgo alto	Implementar políticas de conciliación laboral-familiar, como horarios flexibles, teletrabajo parcial y programas de apoyo familiar.	Promover una cultura organizacional que apoye el equilibrio trabajo-vida personal; evaluar recursos para implementar medidas flexibles.
<b>Compensaciones</b> 45.83 % riesgo medio	Informar sobre sistemas de reconocimiento y beneficios; fomentar incentivos económicos (reconocimiento, capacitaciones).	Revisar y ajustar políticas de recompensas, asegurando que reflejen el esfuerzo y desempeño; fortalecer incentivos económicos.
<b>Posibilidades de Desarrollo y Trabajo Activo</b> 50 % riesgo medio	Ofrecer programas de capacitación técnica y desarrollo de habilidades blandas; fomentar la autonomía y participación en decisiones.	Diseñar planes de desarrollo profesional y crecimiento interno; revisar y ajustar funciones para promover mayor autonomía y aprendizaje.

**Nota.** Elaboración propia a partir de resultados cuestionario SUSESO-ISTAS 21.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

El análisis de los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario SUSESO-ISTAS 21 permite visualizar el nivel de exposición de los trabajadores a los riesgos psicosociales en las distintas dimensiones evaluadas. Para ello, se presentan gráficos y cuadros que muestran de forma detallada y sintética la distribución del personal en los niveles de riesgo bajo, medio y alto, facilitando la identificación de las áreas que requieren intervención prioritaria y el diseño de estrategias preventivas ajustadas a la realidad de la organización.

**Figura 3**

***Interpretación de Resultados por Nivel de Riesgo***

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
<b>RIESGO BAJO</b>	No se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.
<b>RIESGO MEDIO</b>	Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
<b>RIESGO ALTO</b>	Nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

**Nota.** Elaboración propia basada en Superintendencia de Seguridad Social (2019).

Según el manual del SUSESO-ISTAS 21 (Superintendencia de Seguridad Social, 2019), los niveles de riesgo psicosocial se interpretan de acuerdo a la intensidad de los

síntomas esperados, siendo el nivel alto indicativo de necesidad de intervención inmediata, el medio asociado a observación preventiva, y el bajo como condición estable sin estrés significativo, el mismo que observamos en la figura 3 líneas arriba.

#### 4.1 Resultado de Dimensiones

**Tabla 3**

*Distribución porcentual de niveles de riesgo por dominios*

CATEGORIAS	EXIGENCIAS	POSIBILIDADES	APOYO LIDER	COMPENSACIONES	DOBLE PRESENCIA
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
BAJO	60.42	37.5	50	37.5	31.25
MEDIO	27.08	50	35.42	45.83	50
ALTO	12.5	12.5	14.58	16.67	18.75
	100	100	100	100	100

**Nota.** Elaboración propia a partir de resultados del cuestionario SUSESO-ISTAS 21.

En la tabla 3 evidencia que el dominio que requiere mayor atención es Doble Presencia, donde el 50 % del personal se encuentra en riesgo medio y un 18.75 % en riesgo alto. Este dominio evalúa la interferencia entre el trabajo y la vida personal, y estos resultados indican que una parte considerable del personal tiene dificultades para compatibilizar sus responsabilidades laborales y familiares. Como acción prioritaria se recomienda implementar políticas de conciliación como horarios flexibles, teletrabajo parcial o programas de apoyo familiar. Le sigue el dominio de Compensaciones, con un 45.83 % en riesgo medio, lo que refleja que muchos trabajadores perciben desequilibrios entre el esfuerzo que realizan y las recompensas que reciben. Las acciones sugeridas incluyen revisar los sistemas de reconocimiento y promover incentivos económicos y no económicos vinculados al desempeño.

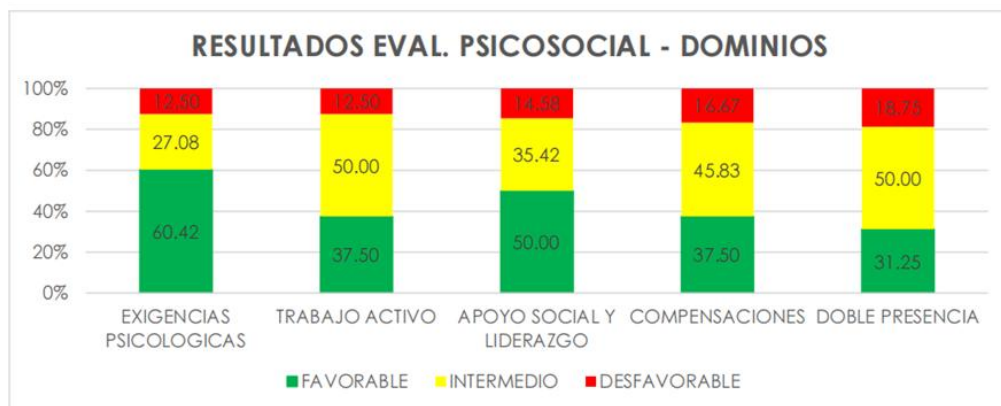
En el dominio de Posibilidades de Desarrollo y Trabajo Activo, el 50 % del personal está en riesgo medio, lo que señala que se requiere reforzar la autonomía, el aprendizaje continuo y las oportunidades de crecimiento. Las intervenciones podrían

incluir la creación de programas de capacitación técnica y de habilidades blandas, así como el rediseño de funciones para incrementar la participación en la toma de decisiones. En Apoyo Social y Liderazgo, el 50 % del personal se encuentra en riesgo bajo y un 35.42 % en riesgo medio. Este dominio evalúa la calidad de las relaciones interpersonales, el acompañamiento de los superiores y el apoyo entre compañeros. Aunque el resultado general es positivo, se recomienda fortalecer los programas de desarrollo de liderazgo, comunicación interna y trabajo en equipo para consolidar un entorno más colaborativo.

Finalmente, el dominio de Exigencias presenta un 60.42 % del personal en riesgo bajo, lo que indica que la mayoría percibe sus cargas de trabajo y demandas emocionales como manejables. Este resultado es favorable, pero debe mantenerse mediante un monitoreo continuo de las cargas laborales y la asignación equilibrada de tareas, para evitar incrementos en los niveles de riesgo en el futuro. Este análisis permite priorizar de forma estratégica las acciones preventivas y correctivas, alineadas con las necesidades detectadas en cada dominio.

**Figura 4**

**Resultados por dominios del cuestionario SUSESOS-ISTAS 21**



**Nota.** Adaptado de *Manual del Cuestionario SUSESOS-ISTAS 21*, Superintendencia de Seguridad Social, 2019, <https://www.suseso.cl/>

En la Figura 4 se presentan los resultados globales por **dominios psicosociales**, agrupados en tres niveles de riesgo: **favorable (verde)**, **intermedio (amarillo)** y **desfavorable (rojo)**, según lo establecido por los criterios de interpretación del

cuestionario SUSES-ISTAS 21.

Se observa que los dominios con **mayor nivel de riesgo desfavorable** son:

- **Doble presencia (18.75%)**, que implica la interferencia entre las responsabilidades laborales y las tareas domésticas, afectando el equilibrio vida-trabajo, especialmente en trabajadores con responsabilidades familiares significativas.
- **Compensaciones (16.67%)**, lo que sugiere insatisfacción en cuanto al reconocimiento, estabilidad laboral o equidad en la retribución.
- **Apoyo social y liderazgo (14.58%)**, donde se identifican deficiencias en el acompañamiento emocional o profesional por parte de superiores y compañeros.
- **Trabajo activo (12.5%)** y **exigencias psicológicas (12.5%)**, aunque con menor peso relativo, también presentan una proporción de trabajadores con exposición desfavorable.
- Por el contrario, el dominio con mayor proporción de condiciones **favorables** es el de **exigencias psicológicas (60.42%)**, lo que refleja una carga laboral controlada en una parte considerable del grupo evaluado.

**Figura 5**

**Resultados por subdominios del cuestionario SUSESO-ISTAS 21**

FACTORES	BAJO**	MEDIO	ALTO
EXIGENCIAS CU	41.67	35.42	22.92
EXIGENCIAS COG	41.67	35.42	22.92
EXIGENCIA EMO	39.58	29.17	31.25
ESCONDER EMOCIONES	60.42	27.08	12.50
EXIGENCIAS SENSORIALES	14.58	25.00	60.42
INFLENCIA TRABAJO	31.25	43.75	25.00
CONTROL TIEMPO	6.25	29.17	64.58
POSIBILIDADES	35.42	52.08	12.50
SENTIDO	75.00	14.58	10.42
INTEGRACIÓN	45.83	45.83	8.33
ROL	27.08	29.17	43.75
CONFLICTO ROL	31.25	41.67	27.08
LIDERAZGO	43.75	35.42	20.83
SUPERIORES	22.92	54.17	22.92
COMPAÑEROS	43.75	41.67	14.58
ESTIMA	35.42	43.75	20.83
INSEGURIDAD FUTURO	35.42	39.58	25.00
CARACTERISTICAS	25.00	58.33	16.67
PREOCUPACION	56.25	35.42	8.33
TAREAS	22.92	39.58	37.50

**Nota.** Adaptado de *Manual del cuestionario SUSESO ISTAS 21*, por Superintendencia de Seguridad Social, 2019, <https://www.suseso.cl/607/w3-article-38042.html>.

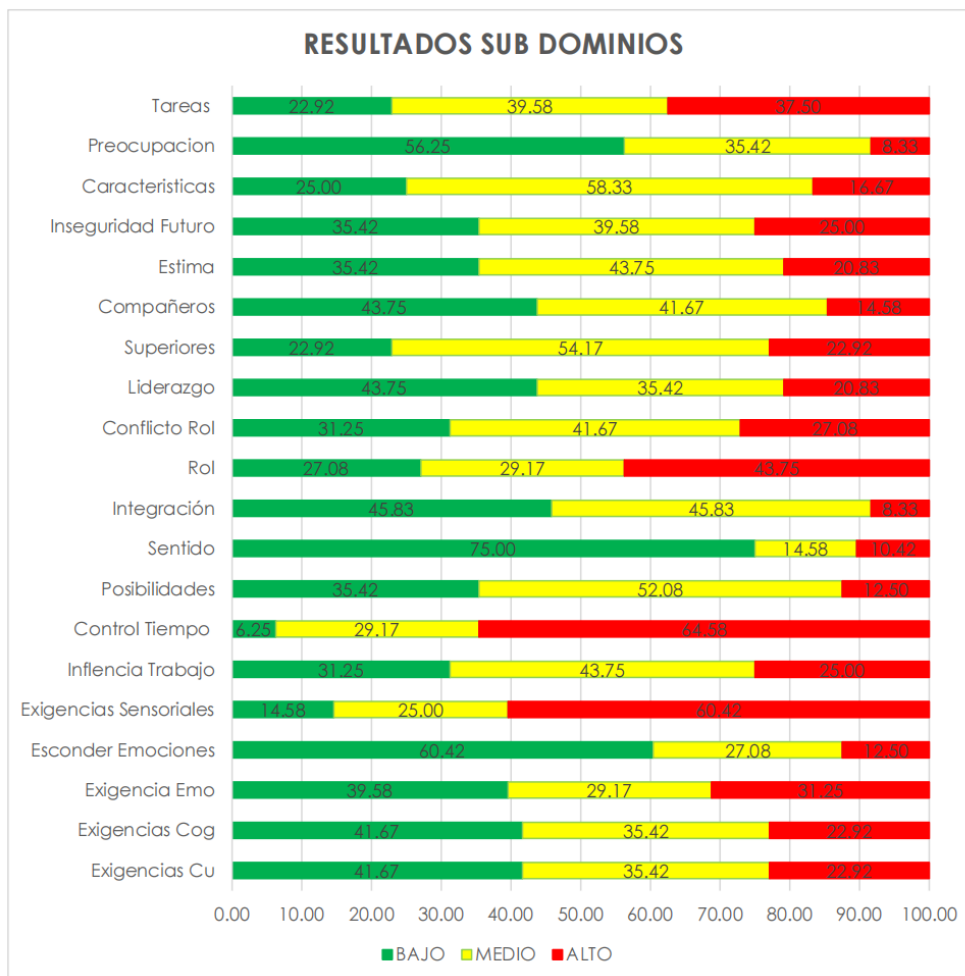
La figura 5 presenta los resultados obtenidos por los subdominios del cuestionario SUSESO-ISTAS 21, clasificados según el porcentaje de trabajadores expuestos a nivel bajo, medio y alto de riesgo psicosocial. Esta disposición permite identificar de forma precisa los factores críticos de intervención.

Los subdominios con mayor proporción de trabajadores en nivel de riesgo alto fueron:

- Control del tiempo (64.58%): Resalta como el subdominio más crítico, indicando una clara falta de autonomía en la gestión de la jornada laboral, lo que puede derivar en estrés, desorganización y agotamiento.
- Exigencias sensoriales (60.42%): Refiere a tareas que requieren alta concentración, atención continua o procesamiento sensorial intenso, lo cual puede aumentar la fatiga mental, especialmente en trabajos técnicos como los del sector electromecánico.
- Rol (43.75%) y conflicto de rol (27.08%): Reflejan ambigüedad o contradicción en las funciones asignadas, lo que incrementa la posibilidad de errores, tensiones y desmotivación.
- Exigencia emocional (31.25%), influencia en el trabajo (25%) y liderazgo (20.83%) también presentan niveles preocupantes, lo que sugiere una baja capacidad de decisión y escaso apoyo por parte de los superiores.
- Inseguridad respecto al futuro (25%) y estima (20.83%): Indican percepciones de inestabilidad laboral y baja valoración, factores asociados a la insatisfacción laboral y el ausentismo.
- A pesar de estos hallazgos, se identifican subdominios con bajo nivel de riesgo, lo que representa factores protectores dentro de la organización:
- Sentido del trabajo (75%): La mayoría de los trabajadores perciben que sus labores tienen propósito y valor, lo que fortalece el compromiso y la resiliencia organizacional.
- Esconder emociones (60.42%), preocupación por tareas domésticas (56.25%) y relaciones con compañeros (43.75%): Revelan un clima interpersonal favorable y un aceptable equilibrio entre vida laboral y personal.

**Figura 6**

**Resultados de los niveles de riesgo por subdominios SUSESO-ISTAS 21**



**Nota.** Adaptado de *Manual del Cuestionario SUSESO-ISTAS 21*, por Superintendencia de Seguridad Social, 2019, <https://www.suseso.cl/607/w3-article-38042.html>. Copyright 2019 por la Superintendencia de Seguridad Social.

En la Figura 6 se presentan los resultados por subdominios del cuestionario SUSESO-ISTAS 21, agrupados según los niveles de riesgo: **bajo (verde)**, **medio (amarillo)** y **alto (rojo)**. Esta representación visual permite identificar con claridad los focos críticos de intervención y facilita la interpretación integral de los datos recogidos en la evaluación.

Se observan **niveles de riesgo psicosocial altos en varios subdominios clave**, lo cual es preocupante para la salud laboral de los trabajadores:

- **Control del tiempo (64.58% en nivel alto):** Este valor revela una percepción generalizada de falta de autonomía para organizar y gestionar el tiempo de trabajo, lo que puede generar sobrecarga mental, estrés y disminución del rendimiento.
- **Exigencias sensoriales (60.42% en nivel alto):** Sugiere condiciones laborales que demandan alta concentración y atención, especialmente relevantes en labores técnicas o de precisión, como en el rubro de servicios electromecánicos.
- **Rol (43.75% en nivel alto) y conflicto de rol (27.08%):** Indican ambigüedad o superposición de funciones, lo cual incrementa el riesgo de errores, tensiones laborales y desgaste emocional.
- **Influencia en el trabajo (25%) y liderazgo (20.83%)** con altos porcentajes de riesgo: Reflejan escasa participación en la toma de decisiones y una percepción de insuficiente apoyo por parte de los mandos medios o superiores.
- **Inseguridad respecto al futuro (25%) y estima (20.83%):** Reflejan una sensación de inestabilidad laboral y baja valoración personal dentro de la organización.

No obstante, también se evidencian **factores protectores** que mitigan el riesgo psicosocial en algunas áreas:

- **Sentido del trabajo (75% en nivel bajo):** Indica que los trabajadores encuentran propósito en sus labores, lo cual actúa como factor motivacional y protector del bienestar psicológico.
- **Preocupación por tareas domésticas (56.25% en bajo) y relación con compañeros (43.75%):** Denotan un nivel aceptable de equilibrio trabajo-familia y buenas relaciones interpersonales dentro del entorno laboral.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

El diagnóstico de riesgos psicosociales realizado en la empresa permitió identificar las áreas prioritarias de atención, destacando especialmente las dimensiones de **Doble Presencia, Compensaciones y Posibilidades de Desarrollo y Trabajo Activo**, donde se evidenció un porcentaje significativo de trabajadores con niveles de riesgo medio y alto. La aplicación rigurosa del cuestionario SUSESO-ISTAS 21 versión larga, junto con el análisis adaptado a la realidad peruana, facilitó una evaluación integral y contextualizada que contribuyó a una comprensión profunda de las condiciones laborales y sus implicancias en la salud mental y bienestar de los colaboradores.

Como profesional en la carrera de Psicología, esta experiencia profesional me permitió aplicar y consolidar competencias fundamentales en el campo de la **psicología organizacional y ocupacional**, tales como la recolección y análisis de datos, la interpretación de instrumentos psicométricos, la elaboración de diagnósticos y la formulación de recomendaciones basadas en evidencia. Asimismo, desarrollé habilidades en gestión de proyectos, comunicación efectiva y diseño de estrategias participativas, aspectos clave para promover cambios significativos en el entorno laboral.

Me llevo como gran lección que en el ámbito de la psicología organizacional y ocupacional la normativa vigente, como la **Ley N.º 29783**, exige a las empresas la implementación de medidas que preserven la salud mental de los trabajadores, lo que no solo representa un deber legal, sino que, hoy en día, se reconoce como un beneficio estratégico que impacta directamente en la productividad, el clima laboral y el bienestar general de las personas.

Las recomendaciones planteadas están orientadas a intervenir en los riesgos identificados, promoviendo políticas y acciones específicas para mejorar la conciliación trabajo-familia, fortalecer los sistemas de reconocimiento y compensación, y ampliar las oportunidades de desarrollo y autonomía laboral. Esta labor reafirmó la importancia de adaptar herramientas internacionales a contextos locales y de involucrar activamente a los diferentes actores de la organización para garantizar la pertinencia y efectividad de las intervenciones.

## **Recomendaciones**

### **Propuesta de Mejora:**

#### **Recomendaciones ante Riesgos Psicosociales Detectados:**

A partir del análisis de los resultados obtenidos en el cuestionario SUSESO-ISTAS 21, se identificaron diversos subdominios con niveles de riesgo psicosocial elevados. En este sentido, se presentan a continuación una serie de recomendaciones efectivas, organizadas por subdominio, que tienen como objetivo prevenir, mitigar y corregir los factores de riesgo, promoviendo un entorno laboral más saludable y sostenible.

#### **1. Control del tiempo (64.58% en riesgo alto)**

- Implementar pausas activas obligatorias en jornadas extensas.
- Revisar y rediseñar los horarios para evitar sobrecarga de tareas o tiempo excesivo sin descanso.
- Delegar autonomía a los trabajadores en la organización de su tiempo, cuando sea posible.
- Introducir mecanismos de registro y planificación del tiempo (checklists, apps, turnos rotativos).

## **2. Exigencias sensoriales (60.42%)**

- Reducir la exposición prolongada a tareas repetitivas o de alta concentración mediante rotación de funciones.
- Aplicar ergonomía cognitiva y ambiental: mejorar iluminación, reducir ruidos, optimizar señalización.
- Capacitar en técnicas de mindfulness o pausas de atención plena.

## **3. Ambigüedad de rol y conflicto de rol (43.75% y 27.08%)**

- Actualizar y clarificar descripciones de puestos con los jefes y RR.HH.
- Realizar reuniones de alineamiento de funciones y responsabilidades por equipo.
- Implementar manuales operativos y canales de consulta claros.

## **4. Influencia en el trabajo (25%)**

- Fomentar la participación en decisiones mediante reuniones, buzones de sugerencias o encuestas de WhatsApp.
- Aplicar encuestas breves sobre percepción de cambios y procesos.
- Crear comités internos o círculos de calidad.

## **5. Exigencia emocional (31.25%)**

- Implementar espacios de contención emocional: talleres o sesiones grupales.
- Capacitar a supervisores en gestión emocional y comunicación asertiva.
- Incluir manejo emocional en la inducción y formación continua.

## **6. Liderazgo y supervisión (20.83% y 22.92%)**

- Establecer un plan de formación para mandos medios en liderazgo positivo.
- Diseñar un modelo de evaluación del liderazgo con retroalimentación del equipo.
- Fomentar una cultura de reconocimiento basada en logros y colaboración.

### **7. Inseguridad respecto al futuro y baja estima (25% y 20.83%)**

- Comunicar con transparencia los objetivos y decisiones organizacionales.
- Reforzar el reconocimiento individual y colectivo (boletines, agradecimientos formales).
- Diseñar planes de desarrollo profesional o capacitaciones técnicas.

### **Recomendaciones Transversales**

- Implementar un Sistema de Vigilancia de Riesgos Psicosociales con evaluaciones periódicas.
- Promover una cultura de bienestar organizacional con enfoque preventivo.
- Desarrollar un plan de intervención psicosocial articulado con el Comité de SST.
- Garantizar el acceso a consejería o acompañamiento psicológico para los trabajadores.

## REFERENCIAS

- Congreso de la República del Perú. (2011). *Ley N.º 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/trabajo/normas-legales/19981-ley-n-29783>
- Congreso de la República del Perú. (2019). *Ley N.º 30947, Ley de Salud Mental*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-de-salud-mental-ley-n-30947-1769234-1/>
- García-Herrero, S., Mariscal, M. A., Gutiérrez, J. M., & Ritzel, D. O. (2020). Using positive organizational factors to promote health and safety in Ibero-American workplaces. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(14), 5092. <https://doi.org/10.3390/ijerph17145092>
- Martínez-Mejía, M. (2023). *Psicosociología aplicada al trabajo: enfoque integral para la prevención de riesgos psicosociales*. Editorial Académica Española.
- Ministerio de Salud. (2020). *Reglamento de la Ley N.º 30947 (D.S. N.º 007-2020-SA)*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-reglamento-de-la-ley-n-30947-ley-de-salud-mental-decreto-supremo-n-007-2020-sa-1856874-1/>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE). (2012). *Decreto Supremo N.º 005-2012-TR. Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo*. <https://www.gob.pe/institucion/trabajo/normas-legales/19982-ds-n-005-2012-tr>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE). (2018). *Guía técnica para la identificación y evaluación de factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/231163>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2021). *Factores psicosociales y trabajo decente*. <https://www.ilo.org/global/topics/stress-at-work/lang-es/index.htm>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2010). *Entornos laborales saludables: un modelo para la acción. Para empleadores, trabajadores,*

*responsables de la formulación de políticas y profesionales.*

<https://apps.who.int/iris/handle/10665/44307>

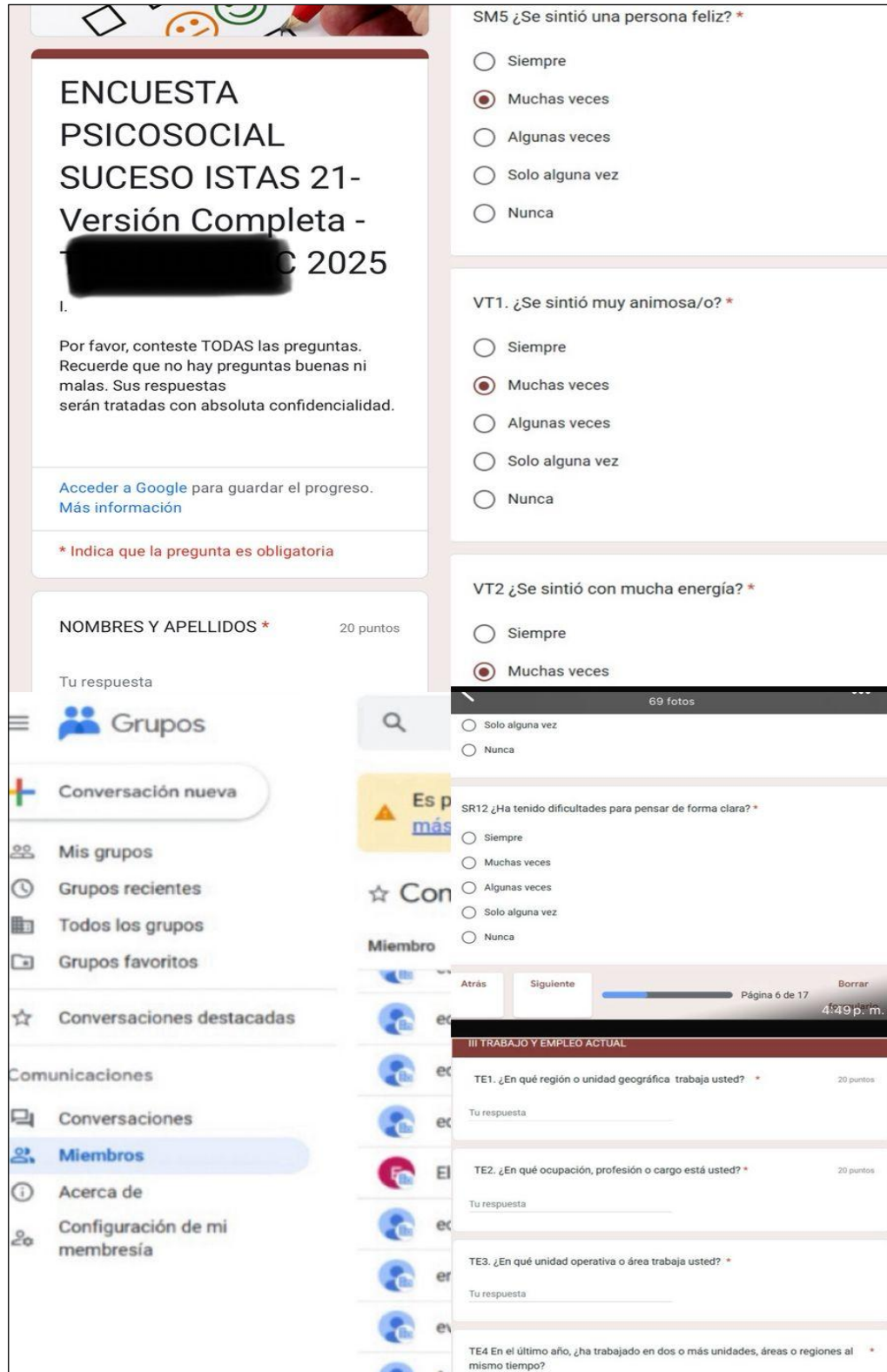
- Salas-Vallina, A., Alegre, J., & Fernández-Guerrero, R. (2022). Happiness at work and organisational citizenship behaviour: Is organisational learning capability a missing link? *Employee Relations*, 44(1), 115–133. <https://doi.org/10.1108/ER-04-2020-0176>
- Salanova, M., & Llorens, S. (2019). Organizational resources and workers' well-being: The HERO model revisited. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(1), 1–8. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a1>
- Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). (2019). *Manual del cuestionario SUSESO ISTAS 21*. <https://www.suseso.cl/607/w3-article-38042.html>
- Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL). (2019). *Inspección de riesgos psicosociales en el trabajo*. <https://www.gob.pe/sunafil>
- Vázquez, C., Hervás, G., & Ho, S. M. Y. (2021). The role of positive psychology in occupational health: a critical review. *Journal of Positive Psychology*, 16(6), 1–15. <https://doi.org/10.1080/17439760.2021.1871944>

## ANEXOS

### ANEXO N° 1. Charla de Inducción sobre el Diagnostico.



ANEXO N° 2. Aplicación del Cuestionario ISTAS – 21.



**ENCUESTA PSICOSOCIAL SUCESO ISTAS 21- Versión Completa - [REDACTED] 2025**

I.

Por favor, conteste TODAS las preguntas. Recuerde que no hay preguntas buenas ni malas. Sus respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad.

[Acceder a Google](#) para guardar el progreso. [Más información](#)

\* Indica que la pregunta es obligatoria

**NOMBRES Y APELLIDOS \*** 20 puntos

Tu respuesta

**SM5 ¿Se sintió una persona feliz? \***

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Solo alguna vez
- Nunca

**VT1. ¿Se sintió muy animosa/o? \***

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Solo alguna vez
- Nunca

**VT2 ¿Se sintió con mucha energía? \***

- Siempre
- Muchas veces

**SR12 ¿Ha tenido dificultades para pensar de forma clara? \***

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Solo alguna vez
- Nunca

**III TRABAJO Y EMPLEO ACTUAL**

**TE1. ¿En qué región o unidad geográfica trabaja usted? \*** 20 puntos

Tu respuesta

**TE2. ¿En qué ocupación, profesión o cargo está usted? \*** 20 puntos

Tu respuesta

**TE3. ¿En qué unidad operativa o área trabaja usted? \***

Tu respuesta

**TE4 En el último año, ¿ha trabajado en dos o más unidades, áreas o regiones al mismo tiempo? \***

ANEXO N° 3. Tabulación de Encuestas para Resultado.

	A	B	C	D	E	F	I	J	K	L	M	N	O	P
1														
2	EXIGENCIAS SENSORIALES							CONTROL DE TIEMPO						
3	N°	P1	P2	P3	P4	P11	P10	P21	P24	D1	P8	P9	P10	
4	1	1	1	3	4	4	3	3	3	1	28	1	1	3
5	2	3	4	4	1	1	1	3	4	4	0	3	4	4
6	3	4	2	3	4	1	4	4	3	3	32	4	2	3
7	4	4	4	4	1	3	1	4	4	1	33	4	4	4
8	5	1	1	1	1	4	1	4	1	1	20	1	1	1
9	6	4	4	1	4	4	3	3	1	3	35	4	4	1
10	7	1	1	4	1	1	1	4	4	4	29	1	1	4
11	8	1	1	2	1	3	2	4	2	1	22	1	1	1
12	9	1	1	1	1	4	1	4	1	1	23	1	1	1
13	10	3	2	2	1	1	1	3	2	1	23	3	2	2
14	11	1	1	4	4	4	4	4	4	4	36	1	1	4
15	12	4	3	4	4	1	2	1	4	2	22	4	2	4
16	13	1	4	4	4	4	3	3	4	3	35	4	4	4
17	14	1	1	1	1	1	3	3	1	4	29	1	1	1
18	15	3	3	3	4	1	1	4	3	4	31	3	3	3
19	16	1	1	1	1	4	4	4	1	1	23	1	1	1
20	17	3	3	3	1	4	1	1	3	1	22	1	1	4
21	18	1	1	1	1	1	4	4	1	1	17	4	3	4
22	19	1	1	3	4	4	3	3	3	1	28	1	4	4
23	20	3	4	4	1	1	1	3	4	4	27	1	1	1
24	21	4	2	3	4	1	4	4	3	3	32	3	3	3
25	22	4	4	4	1	3	1	4	4	1	17	1	1	1
26	23	1	1	1	1	4	0	4	1	1	19	3	4	4
27	24	4	4	1	4	4	3	3	1	3	22	4	2	3
28	25	1	1	4	1	1	1	4	4	4	29	1	1	1
29	26	1	1	2	1	3	2	4	2	1	22	1	1	3
30	27	1	1	1	1	4	1	4	1	1	20	3	4	4
31	28	4	4	1	4	4	3	3	1	3	35	4	2	3
32	29	1	1	4	2	1	1	3	4	4	24	4	4	4
33	30	1	1	1	1	1	4	4	1	1	23	1	1	1
34	31	1	1	1	1	4	1	4	1	1	23	4	4	1
35	32	3	2	2	1	1	1	3	2	1	35	1	1	4
36	33	1	1	4	4	4	4	4	4	4	36	1	1	1
37	34	4	2	4	1	1	0	1	4	4	20	4	4	1
38	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	1	1	4

Dimensión	Bajo	Medio	Alto
Exigencias psicológicas	< 1.5	1.5 – 2.5	> 2.5
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	< 2.0	2.0 – 3.0	> 3.0
Apoyo social y calidad de liderazgo	< 2.0	2.0 – 3.0	> 3.0
Compensaciones	< 1.5	1.5 – 2.5	> 2.5
Doble presencia	< 1.5	1.5 – 2.5	> 2.5


  

CATEGORIAS	EXIGENCIAS (%)*	POSIBILIDADES (%)	AS
BAJO	60.42	37.5	
MEDIO	27.08	50	3
ALTO	12.5	12.5	1
	100	100	

**RESULTADOS SUB DOMINIOS**

ANEXO N° 4. Cuestionario Aplicado en base a SUSESO/ISTAS 21.

MANUAL DEL MÉTODO DEL CUESTIONARIO SUSESO/ISTAS21 - Versiones completa y breve


## Cuestionario SUSESO/ISTAS21

### Versión completa

---

Por favor, conteste **TODAS** las preguntas. Recuerde que no hay preguntas buenas ni malas. Sus respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad.

### Sección general

#### Datos demográficos

Sexo  Hombre  Mujer

¿Qué edad tiene?  Menos de 26 años  
 Entre 26 y 35 años  
 Entre 36 y 45 años  
 Entre 46 y 55 años  
 Más de 55 años

#### Salud y bienestar personal

Nº	Pregunta	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala
SG1	En general diría Ud. que su salud es					

**Para Ud. ¿qué tan CIERTA O FALSA es cada una de estas afirmaciones respecto a su salud?**  
 Por favor responda **TODAS** las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA** para **CADA UNA** de ellas.

Nº	Pregunta	Totalmente cierta	Casi siempre cierta	No sé	Casi siempre falsa	Totalmente falsa
SG2	Me enfermo con más facilidad que otras personas					
SG3	Estoy tan saludable como cualquier persona					
SG4	Creo que mi salud va a empeorar					
SG5	Mi salud es excelente					

Superintendencia de Seguridad Social  
 Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo  
 Unidad de Prevención y Vigilancia