



**FACULTAD DE POSTGRADO  
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**PROPUESTA DE GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES  
DEL SECTOR ELÉCTRICO EN LA EMPRESA XYZ**

**SUSTENTADO POR:**

**LARISSA MARIA MARADIAGA MONTOYA**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE**

**MÁSTER EN  
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**SAN PEDRO SULA, CORTÉS, HONDURAS, C.A.**

**MARZO, 2026**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC**

**FACULTAD DE POSTGRADO**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTORA**

**ROSALPINA RODRÍGUEZ**

**VICERRECTOR ACADÉMICO NACIONAL**

**JAVIER ABRAHAM SALGADO LEZAMA**

**SECRETARIO GENERAL**

**ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**DECANA FACULTAD DE POSTGRADO**

**ANA DEL CARMEN RETTALLY VARGAS**

**PROPUESTA DE GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES  
DEL SECTOR ELÉCTRICO EN LA EMPRESA XYZ**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS  
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE**

**MÁSTER EN**

**DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**ASESOR METODOLÓGICO**

**LUIS JIMENEZ PINEDA**

**ASESOR TEMÁTICO**

**LUIS JIMENEZ PINEDA**

**MIEMBROS DE LA TERNA:**

**CARLOS EDUARDO ALVARENGA COLORADO**

**EDGAR ROMERO RAMOS**

**JULISSA JAMILETH CORTES OSORTO**

# **DERECHOS DE AUTOR**

© Copyright 2026  
Larissa Maria Maradiaga Montoya

Todos los derechos son reservados.



## **FACULTAD DE POSTGRADO**

# **PROPUESTA DE GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES DEL SECTOR ELÉCTRICO EN LA EMPRESA XYZ**

**Larissa Maria Maradiaga  
Montoya**

### **Resumen**

La presente investigación tuvo como propósito analizar las condiciones organizacionales que inciden en la aparición de riesgos psicosociales en el sector eléctrico en la empresa XYZ, con el fin de diseñar una propuesta de gestión orientada a su prevención y mitigación. Para ello, se empleó un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo, mediante la aplicación de un instrumento a colaboradores y jefes inmediatos de distintas áreas organizacionales del sector eléctrico de la empresa en mención, lo que permitió identificar factores relevantes asociados al entorno laboral y su impacto en el bienestar de los trabajadores. Los resultados evidenciaron la presencia de condiciones organizacionales que pueden influir en la generación de riesgos psicosociales, destacando la necesidad de fortalecer aspectos relacionados con el clima laboral, la organización del trabajo y la gestión del talento humano. A partir de estos hallazgos, se diseñó una propuesta estructurada en pilares estratégicos, orientada a mejorar las condiciones laborales, promover entornos organizacionales saludables y contribuir al bienestar de los colaboradores en el sector eléctrico de la empresa XYZ.

**Palabras claves:** Clima laboral, Gestión del talento humano, Organización del trabajo, Riesgos psicosociales, Sector eléctrico.



## **GRADUATE SCHOOL**

# **PROPOSAL FOR THE MANAGEMENT OF PSYCHOSOCIAL RISKS IN THE ELECTRIC SECTOR AT COMPANY XYZ**

**Larissa Maria Maradiaga  
Montoya**

### **Abstract**

This research aimed to analyze the organizational conditions that contribute to the emergence of psychosocial risks in the electrical sector at XYZ Company, to design a management proposal focused on their prevention and mitigation. A quantitative, descriptive approach was used, applying an instrument to employees and their immediate supervisors from various organizational areas within the electrical sector of the company. This allowed for the identification of relevant factors associated with the work environment and their impact on employee well-being. The results revealed the presence of organizational conditions that can influence the generation of psychosocial risks, highlighting the need to strengthen aspects related to the work climate, work organization, and human talent management. Based on these findings, a proposal structured around strategic pillars was designed to improve working conditions, promote healthy organizational environments, and contribute to the well-being of employees in the electrical sector of XYZ Company.

**Keywords: Electricity sector, Human talent management, Psychosocial risks, Work environment, Work organization.**

## **DEDICATORIA**

A quien estuvo presente a lo largo de este proceso, brindándome apoyo, estabilidad y acompañamiento en los momentos de mayor exigencia.

Por la paciencia, la motivación constante y por ser un soporte importante para poder llegar a esta instancia.

Este logro también se construyó con su compañía y respaldo constante.

Larissa Maria Maradiaga Montoya

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Tecnológica Centroamericana, por brindarme los conocimientos y herramientas a lo largo de la maestría, los cuales me permitieron fortalecer mi formación en el área de Recursos Humanos, así como desarrollar habilidades fundamentales para mi ejercicio profesional. Asimismo, por contribuir a mi formación integral, enseñándome a actuar con rectitud, ética y profesionalismo, y consolidar mi compromiso con el aprendizaje continuo.

A los docentes que formaron parte de este proceso académico, por compartir su experiencia y conocimientos, contribuyendo significativamente a mi crecimiento y al fortalecimiento de mi práctica profesional.

A la industria eléctrica, que a lo largo de estos más de ocho años me ha permitido desarrollarme en un entorno complejo y altamente especializado, fortaleciendo mis competencias en la gestión del talento humano y brindándome una perspectiva única sobre la dinámica organizacional de este sector.

Al asesor de este trabajo, MSc. Luis Jimenez por su orientación y acompañamiento durante el desarrollo de la investigación.

Asimismo, agradezco a quienes, desde el ámbito personal, brindaron apoyo y motivación a lo largo de este proceso, contribuyendo de manera significativa a la culminación de este logro.

Larissa Maria Maradiaga Montoya

# ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	ix
AGRADECIMIENTO .....	x
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	xi
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.1 INTRODUCCIÓN .....	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA .....	2
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	4
1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	5
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	5
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	6
1.4.1. OBJETIVO GENERAL .....	6
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	6
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	9
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	9
2.1.1. ANÁLISIS DEL MACROENTORNO .....	10
2.1.2. ANÁLISIS DEL MICROENTORNO.....	11
2.1.3. ANÁLISIS INTERNO .....	12
2.2 CONCEPTUALIZACIÓN.....	14
2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO.....	16
2.3.1. BASES TEÓRICAS.....	16
2.3.1.1. MODELO DEMANDA, CONTROL Y APOYO SOCIAL .....	16
2.3.1.2 LA TEORÍA DE LAS DEMANDAS Y RECURSOS LABORALES DE BAKKER Y DEMEROUTI.....	17
2.3.1.3. MODELO DE CLIMA LABORAL DE BENJAMIN SCHNEIDER .....	18
2.3.1.4. TEORÍA DE LA EQUIDAD DE JOHN STACEY ADAMS .....	19
2.3.1.5. CICLO DE MEJORA CONTINUA PHVA DE EDWARD DEMING.....	20
2.4. METODOLOGÍAS DESARROLLADAS.....	21
2.5. INSTRUMENTOS UTILIZADOS .....	23

2.6. MARCO LEGAL.....	25
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....	29
3.1. CONGRUENCIA METODOLÓGICA .....	29
3.1.1. MATRIZ METODOLÓGICA .....	30
3.1.2. CONCEPTUALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	30
3.1.3. ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO .....	32
3.1.4. MATRIZ DE CONGRUENCIA METODOLÓGICA.....	32
3.1.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	34
3.1.6. HIPÓTESIS.....	37
3.2. ENFOQUE Y MÉTODOS.....	38
3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	39
3.3.1. POBLACIÓN.....	43
3.3.2. MUESTRA .....	43
3.3.2.1. MUESTRA DE COLABORADORES.....	44
3.3.2.2. MUESTRA DE JEFES INMEDIATOS Y LÍDERES DE PROCESO.....	45
3.3.3. TÉCNICAS DE MUESTREO .....	45
3.4. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS.....	46
3.4.1. TECNICAS .....	46
3.4.2. INSTRUMENTOS.....	46
3.4.3. PROCEDIMIENTOS APLICADOS .....	48
3.5. FUENTES DE INFORMACIÓN .....	48
3.5.1. FUENTES PRIMARIAS .....	48
3.5.2. FUENTES SECUNDARIAS.....	49
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS .....	50
4.1. INFORME DE PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	50
4.2. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS APLICADAS.....	51
4.2.1. RESULTADOS CUANTITATIVOS .....	52
4.2.1.1. DATOS DEMOGRÁFICOS: .....	52
4.2.2 RESULTADOS DE LA VARIABLE: RIESGOS PSICOSOCIALES.....	57
4.2.3. RESULTADOS DE LA VARIABLE: ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.....	63
4.2.4. RESULTADOS DE LA VARIABLE: CLIMA LABORAL .....	68

4.2.5. RESULTADOS DE LA VARIABLE: COMPENSACIÓN LABORAL.....	75
4.3. ANÁLISIS CUALITATIVO .....	80
4.4. ANÁLISIS INFERENCIAL Y MODELOS APLICADOS .....	83
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	86
5.1. CONCLUSIONES .....	86
5.2. RECOMENDACIONES.....	88
CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD.....	89
6.1. NOMBRE DE LA PROPUESTA.....	89
6.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	90
6.3. ALCANCE DE LA PROPUESTA .....	92
6.4. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO .....	92
6.4.1. DESCRIPCIÓN .....	93
6.4.1.1. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO .....	93
6.4.1.2. CLIMA LABORAL.....	94
6.4.1.3. COMPENSACIONES LABORALES.....	95
6.4.1.4. RIESGOS PSICOSOCIALES .....	95
6.4.1.5. GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES .....	96
6.4.2. DESARROLLO .....	97
6.4.3.1. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO .....	98
6.4.3.2. CLIMA LABORAL.....	98
6.4.3.3. COMPENSACIONES LABORALES.....	99
6.4.3.4. RIESGOS PSICOSOCIALES .....	100
6.4.3.5. GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES .....	101
6.5. MEDIDAS DE CONTROL .....	102
6.5.1. MEDIDAS DE CONTROL: ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO .....	103
6.5.2. MEDIDAS DE CONTROL: CLIMA LABORAL.....	104
6.5.3. MEDIDAS DE CONTROL: COMPENSACIONES LABORALES .....	105
6.5.4. MEDIDAS DE CONTROL: RIESGOS PSICOSOCIALES.....	107
6.5.5. MEDIDAS DE CONTROL: GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES .....	108
6.5.6. INDICADOR GLOBAL DE LA PROPUESTA .....	109
6.6. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN .....	111

6.7.	PRESUPUESTO E IMPACTO DEL PRESUPUESTO .....	113
6.7.1.	ESTIMACIÓN DE COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN.....	114
6.7.2.	IMPACTO DEL PRESUPUESTO .....	116
6.7.3.	RETORNO DE INVERSIÓN (ROI) .....	116
6.7.3.1.	PROYECCIÓN REFERENCIAL DEL RETORNO DE INVERSIÓN (ROI).....	117
6.8.	GESTIÓN INTERNA DE LA COMUNICACIÓN DE LAS PROPUESTAS.....	119
6.9.	CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA	
	121	
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	125
	ANEXOS .....	129
	ANEXO 1: CARTA DE COMPROMISO PARA ASESORIA TEMÁTICA .....	129
	ANEXO 2: INSTRUMENTO DE ENCUESTA DIRIGIDO A COLABORADORES.....	130
	ANEXO 3: INSTRUMENTO DE ENCUESTA DIRIGIDO A JEFES INMEDIATOS .....	135
	ANEXO 4: CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	
	DIRIGIDO A COLABORADORES.....	141
	ANEXO 5: CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	
	DIRIGIDO A JEFES INMEDIATOS Y/O LÍDERES DE PROCESO .....	142

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Análisis FODA .....	13
Tabla 2.	Matriz de alineación normativa .....	26
Tabla 3.	Matriz metodológica .....	30
Tabla 4.	Conceptualización de las variables de estudio.....	31
Tabla 5.	Matriz de congruencia y de las variables.....	33
Tabla 6.	Operacionalización de las variables del método cuantitativo .....	34
Tabla 7.	Definición conceptual de términos asociados a la operacionalización de variables.....	36
Tabla 8.	Tipos de hipótesis .....	37
Tabla 9.	Enfoque y métodos utilizados en el estudio cuantitativo.....	38
Tabla 10.	Plan de diseño de la investigación del método cuantitativo .....	41
Tabla 11.	Indicador de organización del trabajo.....	103

Tabla 12. Indicador de clima laboral .....	104
Tabla 13. Indicador de compensación laboral .....	106
Tabla 14. Indicador de riesgos psicosociales .....	107
Tabla 15. Indicador de gestión de riesgos psicosociales.....	108
Tabla 16. Indicadores globales de la propuesta .....	109
Tabla 17. Cronograma de implementación de la propuesta.....	112
Tabla 18. Recursos organizacionales requeridos para la implementación del modelo.....	113
Tabla 19. Presupuesto estimado de la propuesta .....	114
Tabla 20. Proyección del impacto organizacional de la propuesta .....	118
Tabla 21. Concordancia de los segmentos de la tesis con la propuesta Gestión Eficiente del Trabajo .....	122

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ciclo de Mejora Continua PHVA.....	21
Figura 2. Representación gráfica del Ciclo de Mejora Continua PHVA.....	23
Figura 3. Estructura de variables y dimensiones del estudio .....	32
Figura 4. Esquema metodológico del estudio .....	39
Figura 5. Distribución de colaboradores participante según área de trabajo .....	53
Figura 6. Distribución de colaboradores participantes según tipo de puesto desempeñado .....	53
Figura 7. Distribución de colaboradores participantes según antigüedad laboral en la institución. ....	54
Figura 8. Distribución de colaboradores participantes según tipo de jornada o turno de trabajo habitual.....	54
Figura 9. Distribución de jefes inmediatos participantes según área, departamento o proceso en el que laboran.....	55
Figura 10. Distribución de jefes inmediatos participantes según número de colaboradores directos a su cargo. ....	56
Figura 11. Distribución de jefes inmediatos participantes según antigüedad laboral en el cargo	56
Figura 12. Percepción de los colaboradores sobre la presión laboral generada por las exigencias del puesto de trabajo. ....	57

Figura 13. Percepción de los jefes inmediatos sobre la presencia de factores organizacionales que pueden generar presión laboral en el equipo de trabajo.....	58
Figura 14. Percepción de los colaboradores sobre la disponibilidad de tiempo y recursos para cumplir con las tareas asignadas. ....	59
Figura 15. Percepción de los jefes inmediatos sobre la adecuación del volumen de trabajo respecto a los recursos disponibles.....	60
Figura 16. Percepción de los colaboradores sobre la dificultad de mantener el nivel de urgencia requerido durante la jornada laboral. ....	61
Figura 17. Percepción de los jefes inmediatos sobre el monitoreo de señales de sobrecarga o tensión física y mental en el equipo. ....	62
Figura 18. Claridad de funciones y responsabilidades del puesto según percepción de los colaboradores .....	63
Figura 19. Percepción de los jefes inmediatos sobre la planificación del trabajo y su contribución a la distribución organizada de tareas. ....	64
Figura 20. Percepción de los colaboradores sobre la claridad en la priorización de tareas dentro del área de trabajo. ....	65
Figura 21. Percepción de los jefes inmediatos sobre el establecimiento de prioridades claras para la ejecución de tareas en el área de trabajo .....	66
Figura 22. Percepción de los colaboradores sobre la reorganización del trabajo ante ausencias o incapacidades en el equipo.....	67
Figura 23. Percepción de los jefes inmediatos sobre la existencia de mecanismos para redistribuir funciones o actividades ante ausencias del personal.....	68
Figura 24. Percepción de los colaboradores sobre el ambiente de respeto y colaboración en el área de trabajo.....	69
Figura 25. Percepción de los jefes inmediatos sobre las relaciones laborales basadas en el respeto y la colaboración dentro del equipo .....	70
Figura 26. Percepción de los colaboradores sobre la tensión entre compañeros generada por las exigencias laborales. ....	71
Figura 27. Percepción de los jefes inmediatos sobre su intervención ante situaciones de tensión en el equipo de trabajo.....	72
Figura 28. Percepción de los colaboradores sobre el respaldo del jefe inmediato ante situaciones	

de presión laboral.....	73
Figura 29. Percepción de los jefes inmediatos sobre el acompañamiento y orientación brindados al equipo en situaciones de alta demanda laboral.....	74
Figura 30. Percepción de los colaboradores sobre la relación entre la compensación económica recibida y las responsabilidades del puesto de trabajo.....	75
Figura 31. Percepción de los jefes inmediatos sobre la correspondencia entre la compensación económica y el nivel de responsabilidad del equipo.....	76
Figura 32. Percepción de los colaboradores sobre el reconocimiento recibido por resultados destacados en el área de trabajo.....	77
Figura 33. Percepción de los jefes inmediatos sobre la claridad de los criterios para el otorgamiento de reconocimientos o incentivos en el equipo de trabajo.....	78
Figura 34. Percepción de los colaboradores sobre las oportunidades de crecimiento o desarrollo profesional en el trabajo.....	79
Figura 35. Percepción de los jefes inmediatos sobre la existencia de oportunidades de crecimiento y desarrollo.....	80
Figura 36. Modelo de gestión de riesgos psicosociales basado en cinco componentes interrelacionados.....	90
Figura 37. Proceso dirección de la comunicación.....	120

# CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

## 1.1 INTRODUCCIÓN

El sector eléctrico desempeña un papel estratégico en el desarrollo económico y social, al garantizar la prestación continua de un servicio esencial para la población y el funcionamiento de las actividades productivas de un país. En este contexto, las dinámicas laborales propias del sector, particularmente en áreas operativas, se caracterizan por elevados niveles de exigencia física, técnica y organizacional, así como por la necesidad de respuesta inmediata ante contingencias, cumplimiento de metas operativas y disponibilidad permanente del personal.

Tradicionalmente, la gestión de la seguridad y salud ocupacional en este ámbito ha centrado su atención en la prevención de riesgos físicos y técnicos. No obstante, organismos como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) han señalado que la salud laboral también está influida por factores psicosociales, tales como la organización del trabajo, las exigencias laborales, las relaciones interpersonales y las condiciones del entorno organizacional (OIT, 2021); (OMS, 2010).

En sectores de alta exigencia como el eléctrico, factores como la rotación de turnos, la presión por la continuidad del servicio, la atención constante de emergencias y los niveles de responsabilidad pueden incidir directamente en el bienestar de los colaboradores. De acuerdo con (Prado, 2015), estos elementos pueden generar efectos en la salud mental, emocional y social del trabajador, impactando también el desempeño organizacional.

Cuando estos riesgos no son gestionados adecuadamente, pueden derivar en consecuencias como el deterioro del bienestar laboral, el incremento del ausentismo, la rotación de personal y el debilitamiento del clima organizacional. Esto evidencia la necesidad de adoptar enfoques de gestión más integrales que permitan identificar, evaluar y mitigar los factores psicosociales presentes en el entorno laboral.

En el contexto hondureño, el marco normativo establece la responsabilidad de los empleadores de garantizar condiciones laborales que protejan la salud y el bienestar de los trabajadores. La Constitución de la República de Honduras (1982), el Código de Trabajo de Honduras (1959), la Ley del Seguro Social (1959) y el Reglamento General de Medidas Preventivas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales (Acuerdo Ejecutivo STSS-

001-2014), en sus respectivos artículos y disposiciones, refuerzan la obligación de implementar medidas orientadas a la prevención de riesgos laborales, incluyendo aquellos que afectan la salud integral del trabajador.

A pesar de este respaldo normativo, la gestión de los riesgos psicosociales continúa representando un desafío en sectores de alta demanda operativa como el eléctrico, lo que evidencia la necesidad de desarrollar propuestas de intervención desde una perspectiva organizacional.

En respuesta a lo anterior, la presente investigación tiene como propósito proponer un modelo de gestión de riesgos psicosociales en el sector eléctrico para la empresa XYZ. Para ello, se desarrolló un estudio de enfoque cuantitativo, mediante la aplicación de instrumentos dirigidos a colaboradores y jefes inmediatos, lo que permitió identificar percepciones relacionadas con la organización del trabajo, el clima laboral, las compensaciones y las exigencias laborales.

Los resultados obtenidos proporcionaron una base empírica para comprender la dinámica de los riesgos psicosociales en el contexto estudiado, permitiendo establecer lineamientos orientados a su gestión desde la perspectiva del área de Talento Humano, promoviendo prácticas organizacionales que favorezcan el bienestar laboral y el equilibrio entre las demandas del trabajo y las capacidades de los colaboradores.

## **1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

De acuerdo con Prado (2025) en su obra *Clima y Ambiente Organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*, estos han sido objeto de estudio desde mediados del siglo XX, especialmente a partir de los aportes realizados por organismos internacionales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS). Estas instituciones promueven una visión integral de la salud laboral, incorporando no solo los riesgos físicos, sino también aquellos derivados de la organización del trabajo, las relaciones laborales y el contexto social en el que se desarrollan las actividades productivas. A partir de estos planteamientos iniciales, distintas disciplinas comenzaron a analizar la influencia de las condiciones psicosociales sobre la salud, el bienestar y el desempeño de los trabajadores, sentando las bases para el desarrollo de investigaciones empíricas en diversos sectores económicos.

De acuerdo con OIT (2021) en el artículo *La organización del trabajo y los riesgos*

*psicosociales: una mirada de género*, la exposición prolongada a condiciones laborales caracterizadas por altas exigencias psicológicas, bajo nivel de control sobre el trabajo, escaso apoyo social y desequilibrio entre el esfuerzo realizado y las compensaciones obtenidas se asocia con la aparición de trastornos físicos y mentales, así como con un deterioro del desempeño laboral. Estas investigaciones han permitido reconocer que los riesgos psicosociales tienen un impacto significativo tanto en el individuo como en la organización, afectando indicadores como la productividad, el ausentismo y la rotación de personal, lo que ha impulsado el interés por su evaluación y gestión desde una perspectiva preventiva.

En el ámbito latinoamericano, la Comisión Interamericana de Seguridad Social (CISS, 2021), en el estudio *La Identificación, Análisis y Prevención de Factores de Riesgo Psicosociales en América Latina: Resultados de una encuesta en países miembros de la CISS*, establece que esta problemática se ha abordado en sectores considerados de alto riesgo ocupacional, entre los cuales destaca el sector eléctrico. Asimismo, Coronado, Saavedra y Lopez (2016), en la investigación, *Estrés laboral en una empresa de servicio público de la industria eléctrica en México*, señalan que los trabajadores de la industria eléctrica se encuentran expuestos a elevados niveles de estrés laboral, derivados de la presión operativa, la responsabilidad asociada a la continuidad del servicio, la atención de emergencias y el trabajo bajo condiciones ambientales desfavorables. De igual forma, se ha identificado una relación entre la presencia de riesgos psicosociales y el incremento de eventos adversos, tales como accidentes laborales, enfermedades relacionadas con el estrés y ausentismo prolongado.

De manera particular, el estudio realizado por la Universidad de Chile, (2015) titulado *Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile* señala como las actividades relacionadas con la generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica han evidenciado que la combinación de jornadas extensas, turnos rotativos, trabajo en altura o en espacios confinados, y la necesidad de respuesta inmediata ante fallas del sistema, incrementa la carga psicológica de los trabajadores. Estas condiciones, sumadas a factores organizacionales como estilos de liderazgo inadecuados, deficiencias en la comunicación interna y limitadas oportunidades de participación en la toma de decisiones, contribuyen al desarrollo de escenarios laborales con alto potencial de riesgo psicosocial.

Quiñones-Torres, Beltrán López y Matabanchoy (2022), en el artículo *Factores de riesgo*

*psicosocial en trabajadores de una empresa del sector eléctrico en el pacífico colombiano*, señalan que factores externos al entorno laboral, como la inseguridad y la violencia en determinadas zonas geográficas, pueden intensificar el estrés percibido por los trabajadores del sector eléctrico, especialmente aquellos que desempeñan funciones operativas en campo. Esta interacción entre factores laborales y extralaborales refuerza la necesidad de realizar evaluaciones integrales que permitan identificar las condiciones psicosociales presentes y su impacto sobre la salud y el bienestar de los colaboradores.

Los antecedentes desarrollados por Quiñones-Torres, Beltrán López y Matabanchoy (2022) coinciden en señalar la importancia de la evaluación sistemática de los riesgos psicosociales como una herramienta fundamental para la identificación temprana de factores que afectan la salud física y mental de los trabajadores. Asimismo, destacan la necesidad de diseñar e implementar estrategias de intervención orientadas a mejorar la organización del trabajo, fortalecer el apoyo social y promover entornos laborales saludables, especialmente en sectores de alto riesgo como el eléctrico, donde las condiciones de trabajo exigen un abordaje preventivo e integral.

## **1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA**

El sector eléctrico opera bajo condiciones laborales altamente exigentes, derivadas de la necesidad de garantizar la continuidad operativa del servicio, la atención inmediata de contingencias y el cumplimiento de elevados niveles de responsabilidad en las funciones desempeñadas por sus colaboradores, especialmente en las actividades de campo. Esta dinámica laboral, aunque indispensable para el funcionamiento del sector, configura entornos de trabajo complejos que trascienden los riesgos físicos tradicionalmente considerados desde los enfoques de seguridad y salud ocupacional.

En este contexto, la organización del trabajo, la distribución de las jornadas laborales, la gestión de los turnos y la atención permanente de las exigencias operativas favorecen a la aparición de riesgos psicosociales que inciden de manera directa en la experiencia laboral de los colaboradores. Cuando estas condiciones no son abordadas de forma integral, pueden generar efectos acumulativos que afectan el bienestar físico, mental y emocional del personal, así como su

desempeño, motivación y calidad de las relaciones laborales dentro del entorno organizacional.

Pese a la relevancia de estos efectos, en el sector eléctrico el abordaje de los riesgos psicosociales ha tendido a centrarse en enfoques predominantemente técnicos, lo que limita la comprensión de su impacto desde una perspectiva más amplia del bienestar laboral. En este sentido, Quintanar (2025), en el artículo *Riesgos Psicosociales y Gestión del Capital Humano en Instituciones Públicas*, señala que la ausencia de una gestión orientada a la identificación, análisis y atención de estos riesgos desde el ámbito de la gestión del talento humano dificulta la construcción de un equilibrio entre las demandas organizacionales y las necesidades de los colaboradores.

Ante esta situación, se evidencia la necesidad de analizar los riesgos psicosociales presentes en el sector eléctrico y su impacto tanto en el bienestar de los colaboradores como en el funcionamiento a nivel organizacional.

### **1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

La falta de un diagnóstico sistemático sobre los riesgos psicosociales vinculados a las condiciones laborales propias del sector eléctrico limita la capacidad de la organización para comprender de manera integral cómo dichos factores influyen en el bienestar de sus colaboradores y en el desempeño organizacional. Esta ausencia de información dificulta la identificación oportuna de las causas que originan estos riesgos y de los efectos que generan en la experiencia laboral, lo que restringe el diseño e implementación de medidas preventivas y correctivas orientadas a una gestión más equilibrada del talento humano y al fortalecimiento del funcionamiento institucional.

Por lo que, en base a lo anterior, surge la interrogante: *¿De qué manera puede estructurarse un modelo de gestión de riesgos psicosociales en el sector eléctrico, a partir del análisis del clima laboral, la organización del trabajo y las compensaciones laborales?*

### **1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

1. ¿Cuáles son las condiciones laborales presentes en el sector eléctrico que generan riesgos psicosociales en los colaboradores?
2. ¿Cómo influye la organización del trabajo en la prevención o manifestación de los riesgos psicosociales en el entorno laboral?

3. ¿De qué manera el clima laboral incide en la aparición de riesgos psicosociales en el trabajo?
4. ¿Cuál es la relación entre las compensaciones laborales y la presencia de riesgos psicosociales en el trabajo?
5. ¿Cómo puede estructurarse una propuesta de gestión orientada a la disminución de los riesgos psicosociales en el sector eléctrico?

## **1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO**

### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

Proponer un modelo de gestión de riesgos psicosociales en el sector eléctrico, basado en el análisis de la organización del trabajo, el clima laboral y las compensaciones laborales.

### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Identificar las condiciones laborales presentes en el sector eléctrico que inciden en la aparición de riesgos psicosociales en los colaboradores.
2. Analizar cómo la organización del trabajo influye en la prevención o manifestación de los riesgos psicosociales en el entorno laboral.
3. Evaluar el rol del clima laboral en la configuración de escenarios que propician riesgos psicosociales en el trabajo.
4. Examinar la relación existente entre las compensaciones laborales y la presencia de riesgos psicosociales en el trabajo.
5. Diseñar una propuesta de gestión orientada a la disminución de riesgos psicosociales en el sector eléctrico

## 1.5 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo se justifica por la necesidad de fortalecer la gestión de los riesgos psicosociales en el sector eléctrico en la empresa XYZ, un ámbito caracterizado por altas exigencias operativas y organizacionales que inciden directamente en las condiciones de trabajo de los colaboradores. Si bien estas condiciones forman parte de la naturaleza del sector, su impacto sobre el bienestar de las personas no siempre es abordado de manera integral ni desde una perspectiva preventiva, lo que limita la capacidad de las organizaciones para anticipar y gestionar sus efectos a mediano y largo plazo.

Desde la práctica organizacional, la ausencia de una gestión sistemática de los riesgos psicosociales puede derivar en consecuencias significativas, tanto para los colaboradores como para la institución. Entre ellas se encuentran el incremento del ausentismo, la rotación de personal, el deterioro del clima laboral y la sobrecarga de trabajo que recae en los colaboradores que deben cubrir la ausencia de sus compañeros, lo que puede afectar su propio rendimiento y bienestar. A esto se suman costos que no siempre resultan visibles, como el reconocimiento de incapacidades prolongadas, la atención de enfermedades asociadas al desgaste físico y emocional, así como los gastos asumidos a través de pólizas médicas y otros mecanismos de protección social, los cuales representan una carga económica y operativa para la organización.

La evidencia internacional respalda la magnitud de estos efectos. La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA, 2014) señala que el estrés laboral puede representar entre el 50% y el 60% de los días laborales perdidos en determinados contextos europeos, con un costo estimado de aproximadamente 617 mil millones de euros anuales, considerando el ausentismo, la disminución de la productividad y las prestaciones por incapacidad. De igual forma, Altafaya Arturo (2024), en el estudio *Impacto de los riesgos psicosociales en el entorno laboral: un estudio comparativo por sectores* señala que la exposición sostenida a estos factores con reducción del rendimiento organizacional e incremento de costos asociados a la rotación y el ausentismo, evidenciando que se trata de un fenómeno con implicaciones económicas y organizacionales de amplio alcance.

En el contexto latinoamericano, la gestión de los riesgos psicosociales continúa siendo limitada. Mercer Marsh Beneficios (2025), en el informe *Redefiniendo la Salud Mental*, señala que solo solo el 12% de las organizaciones en la región gestiona de manera eficaz estos riesgos, lo

que evidencia una brecha entre su reconocimiento y su abordaje sistemático. A nivel global, la Organización Mundial de la Salud (2021) estima que cada año se pierden aproximadamente 12 mil millones de días laborales debido a la depresión y la ansiedad, con un impacto cercano a un billón de dólares en pérdida de productividad. Estos antecedentes permiten dimensionar que los riesgos psicosociales no solo afectan el bienestar de los colaboradores, sino que también generan implicaciones económicas y operativas relevantes para las organizaciones.

En este sentido, el estudio adquiere relevancia al proponer una gestión de los riesgos psicosociales que permita analizar su relación con aspectos clave de la gestión organizacional, tales como *la organización del trabajo, el clima laboral y las compensaciones laborales*. A lo largo del desarrollo del trabajo se expondrán y analizarán datos vinculados a estas variables, con el fin de sustentar el diagnóstico y la propuesta planteada, y de ofrecer una comprensión más objetiva de la magnitud del problema y sus implicaciones.

Finalmente, la investigación se justifica desde el enfoque de la gestión de Recursos Humanos, en la búsqueda de elementos que permitan fortalecer su rol en la promoción del bienestar laboral y en la adopción de prácticas preventivas orientadas al equilibrio entre las exigencias del trabajo y las capacidades de las personas.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.

El desarrollo laboral en el sector eléctrico es caracterizado por operar bajo condiciones que requieren una alta exigencia debido a la necesidad de dar continuidad al servicio de energía, atención de incidencias y a su vez manteniendo los protocolos de calidad y cumplimiento de indicadores de rendimiento. Este escenario implica una dinámica laboral compleja, donde se encuentra presente la presión operativa, los turnos rotativos y las exigencias de la laboral pueden impactar la condición física y mental de los colaboradores.

En este contexto, la organización del trabajo toma relevancia en proporcionar mecanismos que permitan a los colaboradores afrontar las exigencias laborales. De acuerdo con la OIT (2021), establece que la redistribución de funciones ante ausentismos laborales, el incremento de tareas y la atención simultánea de múltiples actividades puede generar sobrecarga laboral, especialmente en las áreas operativas. Cuando estas situaciones se mantienen en el tiempo de manera prolongada, puede incrementar el desgaste físico y mental en los colaboradores.

Por otra parte, las exigencias propias de este sector influyen directamente en variables como el clima laboral, ya que la presión por dar respuesta en tiempos limitados y la gestión de situaciones imprevistas que pueden impactar a terceros, llegando a afectar las relaciones laborales, la comunicación entre equipos y la percepción generada por los supervisores inmediatos. En este sentido, un clima tensionado puede intensificar situaciones de agotamiento o reducir la capacidad de afrontamiento ante las demandas de trabajo. Al respecto, Ortega y Ortega (2017), en el estudio *Clima Laboral: efecto del agotamiento profesional “burnout” en la calidad de vida del trabajo*, señala que estas condiciones inciden directamente en el bienestar y desempeño de los colaboradores.

De igual forma, la manera en que se valora la compensación y el reconocimiento del trabajo influye directamente en la dinámica organizacional. Varela (2017) en el libro *Administración de la Compensación: sueldos, salarios y prestaciones* establece que cuando la retribución percibida no justifica el esfuerzo realizado pueden surgir sentimientos de desmotivación, desgaste e incluso inconformidad. Estas condiciones, sumadas a las exigencias operativas constantes del sector, pueden incrementar la aparición y exposición de riesgos psicosociales, así como la vulnerabilidad de los colaboradores para afrontarlos.

En este contexto, surge la necesidad de analizar las condiciones organizacionales que inciden en el bienestar de los colaboradores, más allá de los aspectos técnicos propuestos por el área de seguridad industrial y salud ocupacional en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. No solo se busca comprender estas dinámicas, sino establecer una propuesta de acción desde el área Talento Humano, orientada a generar las condiciones necesarias para la adecuada ejecución del trabajo. A partir de esta perspectiva, se pretende disminuir los factores que facilitan la aparición de riesgos psicosociales en el entorno laboral.

### **2.1.1. ANÁLISIS DEL MACROENTORNO**

Los riesgos psicosociales han adquirido mayor relevancia en el ámbito laboral. En la actualidad, este tema no se centra únicamente en aspectos relacionados con la prevención de accidentes físicos originados por condiciones laborales, sino que incorpora con mayor fuerza la importancia de la salud mental de los trabajadores. En este sentido, la Organización Mundial de la Salud (2022), en el informe sobre la salud mental en el trabajo, establece que alrededor del 15% de la población económicamente activa ha presentado algún trastorno mental, de los cuales una proporción significativa de estos casos ha estado relacionada con factores laborales. Asimismo, estimaciones conjuntas de la OMS y OIT, (2019) establecen que la depresión y ansiedad han ocasionado la pérdida de aproximadamente 12 mil millones de días laborales de cada año a nivel mundial, lo que representa un impacto significativo no solo para quien lo padece, sino también a nivel organizacional, afectando los sistemas productivos y financieros de los países. Estos valores reflejan que el problema no es un factor aislado o circunstancial, sino que forma parte de una tendencia que impacta y tiene consecuencias en diferentes sectores y regiones a nivel global.

Más allá que considerarse aspectos sanitarios, esta información evidencia un problema estructural orientado en la forma en que las instituciones organizan sus actividades laborales, se distribuye las cargas de trabajo y se gestionan las exigencias operativas. En distintos sectores productivos se ha identificado que factores como la sobrecarga, la presión por resultados, la necesidad de una disponibilidad permanente; así como también la falta de recursos para responder a las necesidades del trabajo pueden derivar escenarios que afecten el bienestar personal, el rendimiento y el clima laboral.

En el sector eléctrico, la literatura reciente confirma la presencia de factores de riesgo psicosocial relacionados con las características propias de la actividad. En este sentido, Quiñones-

Torres, Beltrán López y Matabanchoy (2022), en un estudio realizado en una empresa del sector eléctrico del pacífico colombiano, identificaron niveles de riesgo vinculados a las altas demandas laborales, carga mental y exigencias emocionales derivadas del contexto operativo. Los resultados de esta investigación apuntan a que la responsabilidad técnica, la atención de situaciones críticas y la necesidad de garantizar la continuidad del servicio influyen directamente en la percepción del estrés laboral y desgaste del personal, especialmente en aquellos que realizan actividades operativas.

Estos resultados permiten observar que el sector eléctrico comparte dinámicas organizacionales que pueden propiciar la aparición de riesgos psicosociales si no son gestionados de forma adecuada. La operación diaria implica atender situaciones imprevistas, responder con rapidez y asumir decisiones que pueden tener consecuencias técnicas y económicas relevantes.

Cuando estas exigencias se mantienen en el tiempo y no van acompañadas de recursos suficientes, pueden comenzar a reflejarse en el ambiente de trabajo y en el estado general del personal. No se trata únicamente de un tema de salud individual, sino de cómo la organización estructura el trabajo, distribuye responsabilidades y brinda apoyo en escenarios de alta demanda.

En este sentido, el análisis del macroentorno demuestra que la gestión de riesgos psicosociales trasciende la esfera personal del colaborador. Su impacto alcanza la estabilidad de los equipos, la continuidad operativa y el desempeño institucional. En sectores estratégicos como el eléctrico, donde la responsabilidad técnica es permanente, la gestión de estos factores adquiere un carácter prioritario desde la perspectiva organizacional.

### **2.1.2. ANÁLISIS DEL MICROENTORNO**

De acuerdo con el Boletín Estadística y Política Social del Trabajo Informal en Honduras, 2014 – 2023 publicado por el Centro Hondureño para el Estudio de Políticas de Estado en Sector Social en su segunda edición (2024), factores como la inestabilidad económica, la búsqueda de la estabilidad laboral y las limitaciones de los recursos organizacionales influyen en la forma en que las empresas gestionan sus operaciones y su capital humano, tanto en organizaciones públicas como privadas del país.

En base a este este escenario los entornos laborales pueden desarrollarse en un contexto donde las exigencias laborales superan los recursos disponibles para afrontarlos. El mercado

laboral hondureño presenta niveles de informalidad y subempleo, los cuales, entre la búsqueda de su subsistencia, las condiciones laborales no siempre se garantizan entornos adecuados que velen por el bienestar físico y mental de los colaboradores, puesto que se priorizan aspectos de desarrollo. En este contexto, los riesgos psicosociales pueden pasar desapercibidos o no ser abordados de manera estructurada dentro de las organizaciones.

A nivel normativo, Honduras cuenta con un marco jurídico que incluye las disposiciones establecidas en la Constitución de la Republica de Honduras (1982). En el ámbito laboral, destacan las regulaciones contenidas en el Código de Trabajo de Honduras (1959), así como normativas específicas en materia de prevención de riesgos laborales y seguridad social, las cuales garantizar condiciones adecuadas en el entorno de trabajo con el fin de proteger la integridad física y mental de los trabajadores. No obstante, la gestión concreta de riesgos psicosociales como dimensión organizacional aún enfrenta retos en términos de aplicación práctica y real.

En relación con el sector energético, La Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE), cumple un rol estratégico en el país, al encargarse de generación, distribución y comercialización de la energía eléctrica y desempeña un papel fundamental en la continuidad operativa del servicio a nivel nacional. La naturaleza de esta actividad implica atender fallas técnicas, responder a emergencias y garantizar la continuidad del servicio, lo que conlleva en altos niveles de responsabilidad y demanda constante de disponibilidad por parte del personal.

Aunque no se cuenta con estudios específicos sobre riesgos psicosociales en el sector eléctrico hondureño, las características propias de la actividad permiten advertir la posible presencia de factores organizacionales que puede influir en la organización del trabajo, el clima laboral y la percepción de la compensación recibida. Es por ello, resulta pertinente analizar estas condiciones de manera técnica y estructurada, con el objetivo de proporcionar insumos que fortalezcan la gestión organizacional y promuevan entornos laborales más saludables dentro del sector eléctrico nacional.

### **2.1.3. ANÁLISIS INTERNO**

A fin de comprender las condiciones internas y externas que inciden en la gestión de los riesgos psicosociales dentro del sector eléctrico de la empresa donde se desarrolló la investigación, se realiza un análisis FODA, como herramienta diagnostica organización. Este instrumento permite identificar elementos estructurales que influyen en la dinámica institucional y la forma

como se vinculan y gestionan aspectos relacionados con la organización del trabajo, el clima laboral y la compensación.

De acuerdo con el análisis FODA presentado en la Tabla No. 01, se identifican elementos internos asociados con la forma en que la organización opera, así como aspectos externos que puedan impactar en la toma de decisiones y en la definición de prioridades. A partir de esta revisión realizada por un equipo multidisciplinario conformado por Coordinaciones sectoriales, Líderes de procesos operativos del sector eléctrico de la empresa, así como el equipo de Salud y Seguridad en el Trabajo y representantes de Talento Humano, se logra una comprensión integral de las necesidades y las demandas operativas. El objetivo de la implementación de este equipo multidisciplinario pretende comprender el contexto organizacional como un conjunto, a fin de establecer un punto de partida para la formulación de una propuesta orientada a fortalecer los riesgos psicosociales:

**Tabla 1. Análisis FODA**

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto nivel de formación técnica del personal operativo.</li> <li>• Procedimientos estandarizados que regulan la organización del trabajo.</li> <li>• Relevancia estratégica del servicio que favorece inversión en seguridad.</li> <li>• Existencia de normativa interna en salud y seguridad ocupacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta presión operativa derivada de la continuidad del servicio.</li> <li>• Jornadas extendidas o disponibilidad constante en áreas críticas.</li> <li>• Gestión predominantemente reactiva ante contingencias.</li> <li>• Ausencia de evaluación formal de riesgos psicosociales.</li> <li>• Percepción variable respecto al equilibrio esfuerzo-compensación.</li> </ul>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor visibilidad internacional sobre gestión de riesgos psicosociales.</li> <li>• Marco normativo nacional que respalda condiciones laborales dignas.</li> <li>• Disponibilidad de metodologías de evaluación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Restricciones presupuestarias del sector público.</li> <li>• Presión social por mantener continuidad del servicio.</li> <li>• Contexto económico nacional.</li> </ul>

<p>organizacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tendencia hacia modelos de gestión preventiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de exigencias regulatorias.</li> </ul>
---	--

Fuente: (Elaboración propia en base a la información recopilada por equipo multidisciplinario, 2026)

El análisis permite identificar que, si bien el sector eléctrico cuenta con fortalezas técnicas y estructurales relevantes, la naturaleza de su operación genera condiciones que podrían incrementar la exposición a factores psicosociales si no se gestionan de manera preventiva. La combinación entre alta exigencia operativa y limitaciones estructurales evidencia la necesidad de incorporar estrategias organizacionales orientadas al equilibrio entre demandas laborales y recursos disponibles.

## 2.2 CONCEPTUALIZACIÓN

La conceptualización de los términos permite delimitar el alcance de los conceptos centrales utilizados en la investigación, asegurando una comprensión precisa de las variables analizadas. En el presente estudio, los siguientes términos se definen en función de su aplicación dentro del contexto organizacional del sector eléctrico y su relación con la gestión de riesgos psicosociales:

**Riesgos psicosociales:** Según la Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2021) se entienden como aquellos factores derivados de la organización, contenido y condiciones del trabajo que pueden afectar la salud física, mental o social del trabajador. Estos riesgos surgen cuando existe un desequilibrio entre las exigencias laborales y los recursos disponibles para afrontarlas, pudiendo generar efectos como estrés, desgaste emocional o afectaciones en el bienestar.

**Organización del trabajo:** De acuerdo con la Organización del Trabajo (OIT) (OIT, 2021) hace referencia a la manera en que se estructuran, distribuyen y coordinan las tareas dentro de una empresa. Incluye aspectos como la asignación de responsabilidades, la carga laboral, los horarios, los procesos internos y los recursos disponibles para el cumplimiento de las funciones.

**Clima laboral:** De acuerdo Schneider (2011), el clima laboral se define como la

percepción compartida que tienen los colaboradores respecto a las prácticas, relaciones y condiciones que caracterizan el entorno de trabajo. Comprende elementos como comunicación, liderazgo, apoyo entre compañeros y coherencia institucional.

**Compensación laboral:** (Juárez, 2017), en su obra *Administración de la compensación: sueldos, salarios y prestaciones* señala que la compensación laboral corresponde al conjunto de retribuciones que recibe el trabajador a cambio de su desempeño, incluyendo salario, incentivos, beneficios y otras formas de reconocimiento. Además del componente económico, involucra la percepción de equidad entre el esfuerzo realizado y la recompensa obtenida.

**Gestión de riesgos psicosociales:** Se refiere al conjunto de acciones orientadas a la identificación, evaluación, prevención y control de los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral, con el propósito de promover condiciones de trabajo saludables y reducir su impacto en el bienestar de los colaboradores. Estas acciones se desarrollan de manera sistemática dentro de la organización, integrándose a la gestión del talento humano y a la mejora continua de las condiciones laborales. (OIT, 2016)

**Demandas laborales:** De acuerdo con Bakker y Demerouti (2007), las demandas laborales comprenden los aspectos físicos, psicológicos y organizacionales del trabajo que requieren un esfuerzo sostenido por parte del colaborador, tales como la carga de trabajo, la presión de tiempo y las exigencias emocionales, pudiendo influir en su nivel de desgaste y bienestar.

**Bienestar laboral:** El bienestar laboral se entiende como el estado de equilibrio entre las condiciones de trabajo y las necesidades del colaborador, que favorece su salud física, mental y emocional. Este concepto se vincula con la percepción de satisfacción, motivación y calidad de vida dentro del entorno organizacional. (OMS, 2010)

**Ausentismo laboral:** (Chiavenato, 2017), en el libro *Administración de Recursos Humanos: El capital de las organizaciones*, define el ausentismo laboral como la ausencia del trabajador en su puesto durante la jornada laboral programada, ya sea por causas justificadas o injustificadas. Puede estar relacionado con factores organizacionales, condiciones de salud o situaciones personales.

**Rotación de personal:** (Chiavenato, 2017), describe la rotación de personal como el flujo de entrada y salida de trabajadores dentro de una organización en un período determinado. Este

indicador refleja la estabilidad laboral y puede estar influenciado por factores como condiciones de trabajo, clima organizacional, nivel de compensación y oportunidades de desarrollo profesional.

**Sobrecarga laboral:** De acuerdo con la OIT (OIT, 2021) se definen como aquellas exigencias del trabajo superan la capacidad razonable del trabajador para cumplirlas dentro del tiempo y recursos disponibles. Puede manifestarse a través de exceso de tareas, presión constante o extensión prolongada de la jornada.

## **2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO**

En el presente apartado se abordan las principales teorías que sustentan la investigación, las cuales permiten comprender las variables del estudio desde un enfoque conceptual y explicativo. Estas bases teóricas facilitan la interpretación de los factores asociados a los riesgos psicosociales en el entorno laboral, así como su relación con la organización del trabajo, el clima laboral y la compensación. A partir de ello, se presentan modelos teóricos que explican la interacción entre las demandas laborales y los recursos disponibles en las organizaciones.

### **2.3.1. BASES TEÓRICAS**

#### **2.3.1.1. MODELO DEMANDA, CONTROL Y APOYO SOCIAL**

El Modelo Demanda – Control, propuesto por Karasek (1979) y posteriormente ampliado Johnson y Hall (1988), plantea que los efectos del trabajo sobre la salud no dependen únicamente del nivel de exigencia, sino de la interacción entre las demandas laborales y el grado de control que el trabajador posee sobre sus funciones. En este sentido, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSST, 2021), a través de la Nota Técnica de Prevención (NTP) 603 indica que esta relación se complementa con el componente de apoyo social, dando origen al modelo Demanda–Control–Apoyo Social.

Desde este enfoque, los riesgos psicosociales tienden a incrementarse cuando las demandas son elevadas y el nivel de autonomía o control sobre el trabajo es reducido. Si además el entorno presenta limitaciones en el apoyo organizacional o en la cohesión de equipo, el impacto puede intensificarse. Por el contrario, cuando existe equilibrio entre exigencias, capacidad de decisión y respaldo institucional, la probabilidad de efectos adversos disminuye.

Este modelo ha sido ampliamente utilizado en investigaciones relacionadas con estrés

laboral, salud ocupacional y evaluación de factores psicosociales en sectores caracterizados por alta presión operativa. Su aplicación en el presente estudio permite analizar los riesgos psicosociales en el sector eléctrico desde una perspectiva estructural, considerando cómo la interacción entre exigencias, autonomía y apoyo puede influir en la experiencia laboral de los colaboradores.

Las condiciones propias del sector eléctrico implican atención constante a contingencias, cumplimiento de tiempos críticos y un alto grado de responsabilidad en la toma de decisiones. Este entorno puede generar situaciones donde la presión operativa se vuelve sostenida en el tiempo, lo que incrementa la exposición a factores psicosociales si no existen mecanismos adecuados de regulación organizacional.

En consecuencia, el modelo ofrece un marco conceptual que facilita comprender cómo determinadas dinámicas organizacionales pueden propiciar la aparición de riesgos psicosociales cuando no se gestionan de manera preventiva.

### **2.3.1.2 LA TEORÍA DE LAS DEMANDAS Y RECURSOS LABORALES DE BAKKER Y DEMEROUTI**

La Teoría de las Demandas y Recursos Laborales, propuesta por Bakker y Demerouti (2005), plantea que todo entorno de trabajo puede analizarse a partir del equilibrio entre las demandas laborales y los recursos disponibles. Las demandas laborales comprenden todos aquellos aspectos físicos, psicológicos y organizacionales que requieren esfuerzo sostenido por parte del trabajador, mientras que los recursos se refieren a los elementos que facilitan el cumplimiento de las funciones y contribuyen a reducir el impacto de dichas exigencias. En este sentido, un adecuado equilibrio entre las demandas y recursos favorecerá el desempeño efectivo y el bienestar de los colaboradores en el desarrollo de sus actividades.

Pero cuando las demandas superan de manera continua a los recursos institucionales esto genera un escenario de desgaste progresivo para los colaboradores, el cual puede traducirse en tensión, disminución del bienestar y mayor vulnerabilidad frente a factores psicosociales. Por lo que se determina, que cuando los recursos son suficientes y están adecuadamente distribuidos y a la disposición de los colaboradores estos ayudan a disminuir el impacto de las exigencias propias del puesto.

En el sector eléctrico, la organización del trabajo se encuentra caracterizada por exigencias operativas constantes, la urgencia de la atención inmediata ante contingencias debido a su naturaleza operacional, lo cual se traduce en un alto nivel de responsabilidad asociado a la continuidad del servicio. Estas condiciones proporcionan entornos laborales donde la carga de trabajo, la presión por resultados y la disponibilidad permanente pueden incidir directamente en la dinámica interna de los equipos y en la experiencia del colaborador.

Este modelo ha sido ampliamente utilizado en estudios relacionados al estrés laboral, síndrome de burnout y evaluación de factores psicosociales en distintos sectores productivos, especialmente en aquellos que están expuestos a altas demandas operativas. La aplicación en este estudio permitirá analizar la organización del trabajo del sector eléctrico desde un punto de vista estructural, evaluando como el impacto de la clasificación de tareas, la carga de trabajo y los recursos inciden en la exposición e inadecuada gestión de los riesgos psicosociales.

### **2.3.1.3. MODELO DE CLIMA LABORAL DE BENJAMIN SCHNEIDER**

Schneider (2011), establece que el modelo de clima organizacional se configura a partir de las percepciones compartidas de los miembros de una organización, respecto a las políticas, procedimientos y prácticas organizacionales. Desde esta perspectiva, el clima no se limita a un estado emocional individual, sino que se deriva de un conjunto de experiencias adquiridas desde lo cotidiano dentro de las organizaciones.

Cuando las prácticas institucionales son claras, consistentes y coherentes con los valores organizacionales, tienden a generar percepciones de estabilidad y confianza. En cambio, cuando se presentan situaciones derivadas de la falta de comunicación, ambigüedad en la supervisión o falta de coherencia entre lo formal y lo operativo pueden dar lugar a interpretaciones negativas del entorno laboral, afectando la dinámica interna y la interacción entre los miembros del equipo.

En el sector eléctrico, donde las operaciones requieren coordinación constante, cumplimiento de tiempos específicos y atención inmediata ante contingencias, el entorno laboral no solo se define por la estructura formal de la organización, sino por la manera en que los colaboradores perciben las prácticas, políticas y dinámicas internas. Estas percepciones influyen en la forma en que se interpretan las exigencias del trabajo, la relación con los superiores y la confianza dentro de los equipos.

Este modelo permite analizar la relación entre clima laboral, desempeño y bienestar en sectores con alta presión operativa, demostrando que las percepciones compartidas influyen directamente en la forma en que se experimentan las condiciones de trabajo. En el presente estudio, su incorporación permite comprender cómo las prácticas organizacionales del sector eléctrico pueden incidir en la configuración del clima laboral y su posible relación con la exposición a riesgos psicosociales.

#### **2.3.1.4. TEORÍA DE LA EQUIDAD DE JOHN STACEY ADAMS**

Stacey (1963) plantea que los trabajadores evalúan su situación laboral comparando el equilibrio entre los aportes que realizan (tiempo, esfuerzo, responsabilidad, experiencia) y las recompensas que reciben a cambio. Esta valoración no se realiza de forma aislada, sino a partir de comparaciones con otros miembros de la organización o con referentes externos que sirven como punto de referencia para determinar si la relación entre contribuciones y recompensas es justa o desproporcionada.

Cuando el trabajador percibe que existe proporcionalidad entre su contribución y la compensación obtenida, tiende a experimentar mayor estabilidad en su relación con la organización. Por el contrario, cuando identifican desajustes entre el esfuerzo realizado y la recompensa recibida, pueden surgir percepciones de inequidad que generan tensiones en el entorno laboral, disminución del compromiso o sensación de desequilibrio en la relación laboral.

En este sentido, esta teoría permite analizar la relación entre las recompensas laborales, la percepción de justicia organizacional y diversas manifestaciones del bienestar o malestar en el trabajo. Bajo este enfoque, la teoría permite comprender cómo las compensaciones laborales pueden incidir en la manera en que los trabajadores perciben las condiciones de su entorno laboral y cómo estas percepciones pueden vincularse con factores asociados a los riesgos psicosociales presentes en el trabajo.

En entornos organizacionales donde las exigencias operativas son constantes y el nivel de responsabilidad es elevado, la percepción que el trabajador tiene sobre la compensación adquiere un papel relevante dentro de la dinámica laboral. En el sector eléctrico, donde las actividades pueden implicar disponibilidad permanente, atención a emergencias y cumplimiento de metas técnicas, la relación entre el esfuerzo invertido y la retribución recibida influye en la forma en que el colaborador interpreta las condiciones de su entorno de trabajo.

Desde esta perspectiva, la compensación no se limita únicamente al componente económico, sino que forma parte de un sistema más amplio de reconocimiento organizacional que influye en la percepción de equilibrio entre esfuerzo y recompensa dentro del entorno laboral.

### **2.3.1.5. CICLO DE MEJORA CONTINUA PHVA DE EDWARD DEMING**

El Ciclo PHVA, desarrollado por Deming (1950), propone un proceso continuo basado en cuatro etapas las cuales se representan en la figura 1: planificar, hacer, verificar y actuar. Este modelo parte de la premisa de que los procesos organizacionales pueden ser evaluados y ajustados de forma progresiva, promoviendo la mejora constante a partir del análisis de resultados y la retroalimentación.

En este sentido, el modelo PHVA permite estructurar intervenciones que no se limiten a acciones aisladas, sino que respondan a un proceso ordenado de diagnóstico, implementación, seguimiento y ajuste. En el contexto del sector eléctrico, donde la operación requiere estabilidad y control permanente, la adopción de un modelo de mejora continua facilita integrar la gestión de riesgos psicosociales dentro de la dinámica institucional sin afectar la continuidad del servicio.

Diversos estudios en gestión de calidad y desarrollo organizacional han utilizado el enfoque PHVA como herramienta para implementar cambios estructurados en procesos internos. Su incorporación en la presente investigación permite sustentar metodológicamente la propuesta planteada, asegurando que las acciones sugeridas no respondan únicamente a un diagnóstico teórico, sino a un esquema de mejora progresiva y evaluable.

El presente estudio no se limita a la identificación de factores asociados a los riesgos psicosociales dentro del sector eléctrico, sino que plantea la necesidad de establecer lineamientos orientados a su gestión organizacional. En este sentido, resulta pertinente incorporar un enfoque metodológico que permita estructurar acciones de mejora de manera sistemática y sostenible.

De esta manera, el Ciclo PHVA constituye el marco metodológico que orienta la formulación de la propuesta de gestión de riesgos psicosociales dentro del sector eléctrico.



**Figura 1. Ciclo de Mejora Continua PHVA**

Fuente: (Global Standards, 2022)

## 2.4. METODOLOGÍAS DESARROLLADAS

Previo al desarrollo de las metodologías específicas asociadas a cada teoría de sustento, resulta pertinente señalar que el presente apartado tiene como finalidad evidenciar la forma en que dichos enfoques teóricos han sido aplicados en investigaciones anteriores. La revisión de metodologías utilizadas por otros investigadores permite identificar los procedimientos y técnicas comúnmente empleados para analizar variables similares, lo cual contribuye a fortalecer la pertinencia y aplicabilidad de las teorías seleccionadas dentro del presente estudio.

Pérez (2012), en su estudio orientado a la construcción y validación de una *Escala Demanda-Control-Apoyo* para medir el estrés laboral, desarrolló un enfoque cuantitativo bajo un diseño no experimental de validación psicométrica. El procedimiento metodológico incluyó revisión de literatura, elaboración de un banco de reactivos, la evaluación de la validez interjueces y aplicación del instrumento a una muestra de 619 trabajadores. Para el análisis de los datos, se utilizaron técnicas como el análisis factorial y el coeficiente Alpha de Cronbach, con el propósito de determinar la validez y confiabilidad de la escala. A través de este proceso se operacionalizaron las dimensiones de demanda laboral, control sobre el trabajo y apoyo social, permitiendo evaluar su relación con los niveles de tensión laboral en distintos contextos organizacionales.

Arraigada (2016), en su estudio sobre riesgos psicosociales en docentes universitarios, desarrolló una investigación de tipo exploratorio–descriptiva, orientada a identificar *demandas laborales, recursos disponibles y su relación* con el bienestar ocupacional. Para ello, aplicó el

Utrecht Work Engagement Scale (UWES) para medir el compromiso laboral, la versión adaptada del CoPsoQ–ISTAS 21 para evaluar riesgos psicosociales y entrevistas a informantes clave con el fin de profundizar en la percepción de obstáculos y facilitadores laborales. A partir de esta metodología, el estudio analizó el equilibrio entre exigencias del puesto, los recursos organizacionales y los resultados en términos de salud y desempeño, evidenciando la importancia del equilibrio entre demandas y recursos en el entorno laboral.

Hernandez, Puentes y Ortega (2020), en el estudio *“Aplicación de instrumentos para la evaluación del clima organizacional”* se definió un proceso de diagnóstico del clima laboral mediante la aplicación de instrumentos estructurados dirigidos a los colaboradores, utilizando escalas tipo Likert para evaluar dimensiones relacionadas con liderazgo, comunicación, relaciones interpersonales y condiciones de trabajo. La metodología empleada permitió obtener información cuantificable sobre la percepción del personal respecto al ambiente organizacional, identificando fortalezas y áreas de oportunidad. A partir de los resultados obtenidos, se establecieron líneas de acción orientadas al fortalecimiento del entorno laboral, evidenciando cómo la percepción compartida sobre prácticas organizacionales influye en la satisfacción, el compromiso y el desempeño de los colaboradores.

Ricaurte, Rodríguez y Romero (2020), en el estudio *“Sistema de compensación basado en evaluación de desempeño en la industria de elaboración de alimentos: caso Ingenio Azucarero”*, desarrollaron una propuesta de sistema de compensación salarial fundamentada en la evaluación del desempeño, con el propósito de reducir la percepción de inequidad existente en los colaboradores respecto a los incrementos salariales. A través de la aplicación del Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ), identificaron que los trabajadores manifestaban inconformidad al no percibir criterios objetivos y transparentes en la determinación de los incrementos, lo que generaba sensación de injusticia interna. A partir de este enfoque, propusieron un modelo estructurado basado en competencias y cumplimiento de objetivos, vinculado a rangos definidos de incremento salarial, orientado a fortalecer la equidad interna y la percepción de justicia organizacional. Este planteamiento se sustenta en la Teoría de la Equidad de Adams, (1963), la cual establece que los individuos evalúan la justicia de su compensación mediante la comparación entre sus aportes y las recompensas recibidas.

Díaz y Guerra (2020), en su estudio orientado a la mejora de procesos organizacionales

mediante el enfoque de mejora continua, aplicó el ciclo PHVA como metodología estructurada para identificar problemáticas internas, diseñar acciones correctivas, ejecutar intervenciones y evaluar los resultados obtenidos. La investigación se desarrolló bajo un enfoque sistemático, iniciando con la fase de planificación a partir del diagnóstico situacional, seguida de la implementación de acciones específicas, la verificación de resultados mediante indicadores previamente definidos y, finalmente, la adopción de ajustes orientados al perfeccionamiento del proceso intervenido.

Como se muestra en la Figura 2, el ciclo PHVA evidencia su aplicabilidad como herramienta de gestión para estructurar propuestas de mejora organizacional, especialmente cuando se busca intervenir variables relacionadas con condiciones laborales, procesos internos o desempeño institucional. La lógica secuencial del modelo permite no solo identificar áreas críticas, sino también establecer acciones correctivas con seguimiento y retroalimentación continua, garantizando coherencia entre diagnóstico, intervención y evaluación de resultados.



**Figura 2. Representación gráfica del Ciclo de Mejora Continua PHVA**

Fuente: (Lidernet, 2025)

## 2.5. INSTRUMENTOS UTILIZADOS

De acuerdo con Pérez (2012), en estudio basado en el modelo Demanda–Control–Apoyo Social, para medir el estrés laboral, uno de los instrumentos más utilizados para este tipo de análisis son los cuestionarios estructurados orientados a medir las dimensiones de exigencia laboral, nivel

de autonomía y apoyo social dentro del entorno de trabajo. Entre los más reconocidos se encuentran escalas estandarizadas que emplean formato tipo Likert para evaluar la percepción de los colaboradores respecto a la carga de trabajo, presión de tiempo, capacidad de decisión y respaldo por parte de supervisores y compañeros.

En el Modelo de Demandas y Recursos Laborales, Bakker y Demerouti (2023), señalan que se emplean cuestionarios diseñados para evaluar, de manera diferenciadas las demandas laborales y los recursos organizacionales. Con frecuencia estos instrumentos incluyen ítems relacionados con carga de trabajo, exigencias emocionales, ambigüedad de rol, autonomía, apoyo organizacional y claridad en los procesos. Generalmente se emplean escalas de medición que permiten cuantificar la percepción del trabajador y analizar el equilibrio entre las exigencias del puesto y los recursos disponibles.

En el modelo de clima laboral, el instrumento predominante ha sido la encuesta de clima organizacional, la cual permite evaluar percepciones compartidas sobre prácticas organizacionales, liderazgo, comunicación interna, relaciones interpersonales y coherencia institucional. Este tipo de herramientas se aplican mediante escalas estructuradas, generalmente tipo Likert, orientadas a medir como los colaboradores interpretan su entorno laboral y cómo dichas percepciones influyen en la dinámica organizacional. En este sentido, la Universidad Pontificia de Comillas (2020), en el estudio la importancia de clima laboral y de su medida en el mundo empresarial, destaca la importancia de la medición del clima laboral, como un elemento clave para comprender el comportamiento organizacional y orientar procesos de mejora dentro de las instituciones.

En el marco de la teoría de la equidad, la evaluación de la compensación laboral se realiza a través de escalas de percepción orientadas a medir la justicia organizacional y el equilibrio entre esfuerzo y recompensa. Estos instrumentos permiten identificar cómo los trabajadores valoran la proporcionalidad entre sus aportes y las retribuciones recibidas. En este sentido, la Comisión Federal de Electricidad (2021) señala que este tipo de evaluaciones incorpora ítems relacionados con salario, reconocimiento, oportunidades de desarrollo y comparación con otros miembros de la organización, permitiendo analizar la percepción de equidad dentro del entorno laboral.

En los estudios orientados a la mejora continua bajo el enfoque PHVA como el desarrollado por Tello, Ulloa y Allayca (2023), señalan que los instrumentos utilizados incluyen matrices de diagnóstico organizacional, indicadores de desempeño, listas de verificación y

herramientas de seguimiento. Estas herramientas permiten evaluar la implementación de acciones correctivas y preventivas, facilitando el control, la mejor continua y la toma de decisiones dentro de la organización.

En conjunto, la revisión de estudios previos evidencia que las teorías analizadas han sido utilizadas principalmente mediante instrumentos estructurados orientados a medir percepciones dentro del entorno laboral. La aplicación de cuestionarios tipo Likert, encuestas de clima organizacional, escalas de equilibrio esfuerzo–recompensa y herramientas de evaluación psicosocial ha permitido cuantificar dimensiones relacionadas con las exigencias del trabajo, los recursos organizacionales, la percepción del entorno interno y la gestión de procesos de mejora.

Estos enfoques metodológicos demuestran una tendencia hacia la medición sistemática de variables organizacionales a partir de la experiencia del colaborador, lo que proporciona una base sólida para el desarrollo del presente estudio. En este sentido, la evidencia revisada orienta la investigación hacia la utilización de instrumentos que permitan analizar de manera estructurada la interacción entre organización del trabajo, clima laboral, compensación y riesgos psicosociales, asegurando coherencia entre el sustento teórico y la forma en que se abordará el fenómeno dentro del sector eléctrico.

## **2.6. MARCO LEGAL**

El siguiente marco legal tiene como finalidad identificar las disposiciones normativas que se vinculan con las variantes propuestas en este estudio. Si bien la legislación hondureña no regula de manera expresa el concepto de riesgos psicosociales como factor individual, proporciona tanto al patrón como a los trabajadores los principios y obligaciones que rigen las condiciones de trabajo, la protección de salud en los ambientes laborales y la garantía de una remuneración justa, aspectos que inciden directamente en *la organización del trabajo, el clima laboral y la compensación laboral*.

En este sentido, se presenta a continuación en la tabla 2, una matriz de alineación normativa, la cual permite comprender la relación entre cada las variables analizadas en este estudio en relación con el marco jurídico aplicable, estableciendo la normativa legal presente para el desarrollo de esta investigación.

**Tabla 2. Matriz de alineación normativa**

<b>Variables</b>	<b>Ley/Reglamento</b>	<b>Fecha de publicación</b>	<b>Artículo (s) relacionado (s)</b>	<b>Aplicación a la variable</b>
<b>Riesgos laborales</b>	Reglamento General de Medidas Preventivas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales (Secretaría de Trabajo y Seguridad Social, 2004)	2004	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Capítulo I.</b> Disposiciones Generales (Art. 1 y 2)</li> <li>• <b>Capítulo II.</b> Objetivos (Art. 3)</li> <li>• <b>Capítulo III.</b> Campo de aplicación y definiciones (Arts. 4 al 8)</li> <li>• <b>Capítulo IV.</b> Obligaciones de los empleadores y sus organizaciones (Art. 9)</li> <li>• <b>Capítulo V.</b> Obligaciones de los trabajadores y sus organizaciones (Art. 10)</li> </ul>	Establece la obligación de identificar y prevenir riesgos en el entorno laboral.
	Código de Trabajo de Honduras (Decreto No. 189 , 1952)	1959 (vigente con reformas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Capítulo I.</b> Higiene y seguridad en el trabajo (Art. 391 al 405)</li> </ul>	Obliga al empleador a garantizar condiciones adecuadas de trabajo y protección del trabajador.
	Ley del Seguro Social y sus Reglamentos	1959 (vigente)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Capítulo II.</b> Definiciones (Art.</li> </ul>	Protección frente a riesgos

	(IHSS, 1959)		4) <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Capítulo III.</b> De los riesgos profesionales (Art. 76 al 83)</li> <li>• <b>Sección III.</b> De la Administración de Riesgos Profesionales (Arts. 84 al 87)</li> <li>• <b>Sección V.</b> Disposiciones Comunes en el Régimen de Riesgos Profesionales (Art. 98 al 103)</li> </ul>	profesionales y cobertura de contingencias laborales.
	Convenio 155 OIT (Organización Internacional del Trabajo, 1981)	1981 (ratificado por Honduras)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Parte II.</b> Principios de una Política Nacional (Art. 4 al 7)</li> <li>• <b>Parte III.</b> Acción a Nivel Nacional (Art. 8 al 15)</li> <li>• <b>Parte IV.</b> Acción a Nivel de Empresa (Art. 16 al 21)</li> </ul>	Obliga a adoptar políticas nacionales de seguridad y salud en el trabajo.
<b>Organización del trabajo</b>	Constitución de la República de Honduras (Diario Oficial La Gaceta, 1982)	11 de enero de 1982	<b>Capítulo V.</b> Del Trabajo (Art. 127 y 128)	Establece que el trabajo debe desarrollarse en condiciones justas y satisfactorias.
	Código de Trabajo de	1959 (vigente)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Título IV.</b> Jornadas,</li> </ul>	Establece como se deben asignar las

	Honduras (Decreto No. 189 , 1952)	con reformas)	descansos y salarios (Art. 318 al 328)  <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Capítulo II.</b> Descansos generales y especiales (Art. 338 al 344)</li> <li>• <b>Capítulo III.</b> Vacaciones (Art. 345 al 358)</li> </ul>	jornadas de trabajo.
	Convenio 187 OIT (Organización Internacional del Trabajo, 2006)	2006	Conferencia internacional del Trabajo (Art. 1 al 14)	Promueve cultura preventiva en el trabajo.
<b>Clima laboral</b>	Constitución de la República  (Diario Oficial La Gaceta, 1982)	11 de enero de 1982	<b>Capítulo VII.</b> De la Salud (Art. 145)	Reconoce la salud como bien de interés público, incluyendo bienestar integral del trabajador.
<b>Compensación laboral</b>	Código de Trabajo de Honduras (Decreto No. 189 , 1952)	1959 (vigente con reformas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Título IV.</b> Jornadas, descansos y salarios (Art. 329 al 336)</li> <li>• <b>Capítulo IV.</b> <b>Salarios</b> (Art. 360 al 380)</li> </ul>	Regula la remuneración justa y condiciones salariales del trabajador.

Fuente: (Elaboración propia en base a la información recopilada a través de la normativa aplicada, 2026)

Adicional resulta pertinente que, dentro del ámbito organizacional, existen disposiciones internas que regulan las condiciones laborales y los lineamientos en materia de salud y seguridad en el trabajo. Las cuales se encuentran establecidas en el contrato de trabajo, el reglamento interno y las políticas institucionales las cuales establecen criterios orientados a la prevención y control de riesgos, sirviendo como marco de referencia para el desarrollo de las actividades de la empresa donde se está desarrollando el estudio.

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

El presente capítulo describe el enfoque metodológico que orienta el desarrollo de la investigación titulada “*Propuesta de gestión de riesgos psicosociales del sector eléctrico en la empresa XYZ*”. En este apartado se detallan los elementos relacionados con el tipo y alcance del estudio, el diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como el procedimiento empleado para el análisis de la información.

La metodología adoptada permite caracterizar las condiciones organizacionales vinculadas a la organización del trabajo, el clima laboral y la compensación laboral, así como describir la presencia de riesgos psicosociales en el sector eléctrico.

### **3.1. CONGRUENCIA METODOLÓGICA**

La congruencia metodológica permite verificar que los objetivos del estudio, las variables definidas y el diseño metodológico mantengan coherencia entre sí. En este apartado se presenta la correspondencia existente entre los elementos que estructuran la investigación, asegurando que el alcance descriptivo y el instrumento de recolección de datos respondan al propósito planteado.

En la tabla 3, se evidencia la alineación entre las variables organización del trabajo, clima laboral y compensación laboral, y la descripción de los riesgos psicosociales en la empresa XYZ, garantizando consistencia en el desarrollo del estudio.

### 3.1.1. MATRIZ METODOLÓGICA

**Tabla 3. Matriz metodológica**

Título de la investigación	Objetivos de Investigación		Variables
	General	Específicos	
Propuesta de gestión de riesgos psicosociales del sector eléctrico en la empresa XYZ	Proponer un modelo de gestión de riesgos psicosociales en el sector eléctrico, basado en la organización del trabajo, el clima laboral y las compensaciones laborales.	1. Identificar las condiciones laborales presentes en el sector eléctrico que inciden en la aparición de riesgos psicosociales en los colaboradores.	Riesgos psicosociales
		2. Analizar cómo la gestión del trabajo influye en la prevención o manifestación de los riesgos psicosociales en el entorno laboral.	Organización del trabajo
		3. Identificar las condiciones laborales presentes en el sector eléctrico que inciden en la aparición de riesgos psicosociales en los colaboradores.	Clima laboral
		4. Examinar la relación existente entre las compensaciones laborales y la presencia de riesgos psicosociales.	Compensación laboral
		5. Diseñar una propuesta de gestión orientada a la disminución de riesgos psicosociales en el sector eléctrico.	

Fuente: (Elaboración propia, 2026).

### 3.1.2. CONCEPTUALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

La conceptualización de las variables permite delimitar con precisión los elementos que serán objeto de análisis dentro del alcance descriptivo de la investigación. Este proceso facilita la identificación de las variables independientes y dependiente consideradas, así como su descripción operativa en el contexto del sector eléctrico.

A partir de esta delimitación, se establecen las características esenciales de cada variable, garantizando coherencia entre los objetivos planteados, el instrumento de recolección de datos y el análisis de la información. La conceptualización presentada en la tabla 4, orienta la estructura del instrumento aplicado.

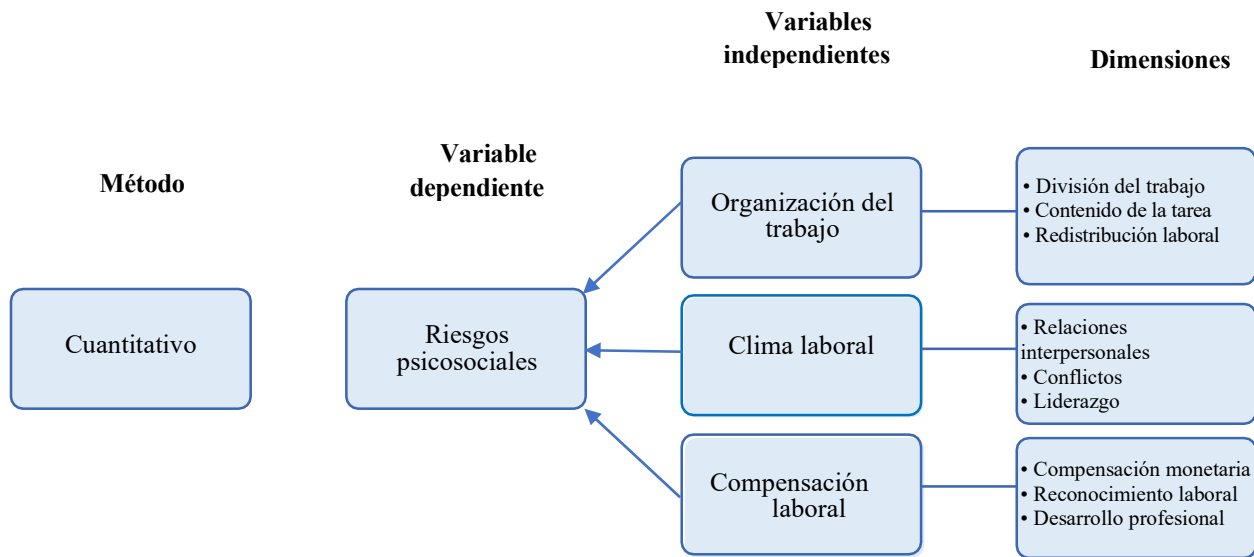
**Tabla 4. Conceptualización de las variables de estudio**

Métodos	Variables			
	Nombre	Independiente	Dependiente	Descripción
<b>Método cuantitativo</b>	Organización del trabajo	✓		Factor organizacional estructural que define la distribución de funciones, tareas y cargas laborales, influyendo en las condiciones en que se desarrolla el trabajo.
	Clima laboral	✓		Conjunto de percepciones sobre el entorno organizacional, incluyendo relaciones interpersonales, liderazgo y ambiente de trabajo, que inciden en el bienestar del colaborador.
	Compensación laboral	✓		Sistema de retribución que integra aspectos monetarios y no monetarios, asociado a la motivación, reconocimiento y satisfacción laboral.
	Riesgos Psicosociales		✓	Condiciones derivadas de la interacción entre factores organizacionales y exigencias del trabajo, que pueden afectar la salud y el bienestar psicológico del colaborador.

Fuente: (Elaboración propia, 2026).

### 3.1.3. ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO

En esta sección se presenta el esquema de variables del estudio, el cual permite visualizar la relación entre las variables independientes y la variable dependiente consideradas en la investigación. A través del diagrama presentado en la figura 3, se identifican los componentes que integran cada variable, así como sus respectivas dimensiones, facilitando la comprensión de la estructura metodológica que sustenta el análisis de los riesgos psicosociales en el sector eléctrico en la empresa XYZ.



**Figura 3. Estructura de variables y dimensiones del estudio**

Fuente: (Elaboración propia, 2026).

### 3.1.4. MATRIZ DE CONGRUENCIA METODOLÓGICA

La matriz de congruencia metodológica permite organizar de manera estructurada los elementos que integran el estudio, asegurando coherencia entre el título de la investigación, los objetivos planteados y las variables definidas.

Esta herramienta establece la relación entre los objetivos específicos y las variables consideradas, garantizando que cada componente del estudio responda directamente al propósito general de la investigación. A través de la matriz presentada en la tabla 5, se busca verificar que el diseño metodológico mantenga consistencia interna y que los elementos definidos contribuyen de forma articulada al desarrollo de la propuesta de gestión.

**Tabla 5. Matriz de congruencia y de las variables**

Título de la investigación	Problema	Preguntas de investigación	Objetivos de la investigación		Método	Variables							
			General	Específico		Independientes			Dependientes				
						Nombre	Escala	Instrumento Herramienta	Nombre	Escala	Instrumento Herramienta		
Propuesta de gestión de riesgos psicosociales del sector eléctrico en la empresa XYZ	El sector eléctrico presenta condiciones laborales exigentes relacionadas con la organización del trabajo, las jornadas y las demandas operativas, las cuales favorecen la aparición de riesgos psicosociales que afectan el bienestar de los colaboradores. La falta de un diagnóstico sistemático desde la gestión del talento humano limita la identificación de estos factores y el diseño de estrategias preventivas para su control.	1. ¿Cuáles son las condiciones laborales presentes en el sector eléctrico que generan riesgos psicosociales en los colaboradores?	Proponer un modelo de gestión de riesgos psicosociales en el sector eléctrico, basado en el análisis de la organización del trabajo, el clima laboral y las compensaciones laborales	1. Identificar las condiciones laborales presentes en el sector eléctrico que inciden en la aparición de riesgos psicosociales en los colaboradores.	Método cuantitativo	Organización del trabajo	Ordinal	Escala tipo Likert de 5 puntos	Encuesta estructurada	Riesgos psicosociales	Ordinal	Escala tipo Likert de 5 puntos	Encuesta estructurada
		2. ¿Cómo influye la organización del trabajo en la prevención o manifestación de los riesgos psicosociales en el entorno laboral?		2. Analizar cómo la organización del trabajo influye en la prevención o manifestación de los riesgos psicosociales en el entorno laboral.									
		3. ¿De qué manera el clima laboral incide en la aparición de riesgos psicosociales en el trabajo?		3. Evaluar el rol del clima laboral en la configuración de escenarios que propician riesgos psicosociales en el trabajo.									
		4. ¿Cuál es la relación entre las compensaciones laborales y la presencia de riesgos psicosociales en el trabajo?		4. Examinar la relación existente entre las compensaciones laborales y la presencia de riesgos psicosociales en el trabajo									
		5. ¿Cómo puede estructurarse una propuesta de gestión orientada a la disminución de los riesgos psicosociales en el sector eléctrico?		5. Diseñar una propuesta de gestión orientada a la disminución de riesgos psicosociales en el sector eléctrico.									

Fuente: (Elaboración propia, 2026).

### 3.1.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

A través de la tabla 6, la operacionalización de las variables permite definir cómo serán observadas y analizadas dentro del contexto de la empresa XYZ. Cada variable se desglosa en dimensiones e indicadores que facilitan su evaluación mediante un cuestionario estructurado con escala tipo Likert de cinco puntos, asegurando coherencia con el enfoque descriptivo de la investigación.

**Tabla 6. Operacionalización de las variables del método cuantitativo**

Método	Variable Independientes						
	Variable	Conceptualización	Operacionalización	Dimensión	Indicador	Escala	Técnica
Cuantitativo	<b>Organización del trabajo</b>	La organización del trabajo se refiere a la forma en que se estructuran, distribuyen y coordinan las actividades, funciones y responsabilidades dentro de una organización, incluyendo la formalización de procesos, jerarquía y condiciones del entorno laboral. (OIT, 2021)	Se evaluará a través de la percepción de los colaboradores respecto a la claridad de funciones, distribución de tareas, supervisión y condiciones del entorno de trabajo, mediante un cuestionario estructurado.	División del trabajo	Nivel de claridad en funciones y responsabilidades.	<b>Ordinal</b> Escala tipo Likert de 5 puntos	Aplicación de encuesta que evaluará las dimensiones de la variable
				Contenido de la tarea	Claridad en la priorización de tareas		
				Redistribución laboral	Capacidad percibida de redistribución de tareas sin generar sobrecarga.		
	<b>Clima laboral</b>	El Clima Laboral se define como la percepción compartida que tienen los colaboradores respecto a las prácticas, relaciones y condiciones que caracterizan el entorno de trabajo. (Manual de Cultura y Clima Organizacional, 2011)	Se medirá a través de la percepción de los trabajadores respecto al ambiente laboral y las relaciones interpersonales, utilizando escala tipo Likert.	Relaciones interpersonales	Calidad percibida de relaciones laborales	<b>Ordinal</b> Escala tipo Likert de 5 puntos	Aplicación de encuesta que evaluará las dimensiones de la variable
				Conflictos	Frecuencia percibida de tensión entre compañeros.		
				Liderazgo	Percepción de apoyo y respaldo del jefe inmediato.		
	<b>Compensación laboral</b>	La compensación laboral corresponde al conjunto de retribuciones que recibe el trabajador a cambio de su desempeño, incluyendo salario, incentivos, beneficios y otras	Se medirá mediante la percepción de los colaboradores sobre cómo las compensaciones laborales influyen en su bienestar y en la presencia	Compensación monetaria	Nivel de satisfacción con respecto a la remuneración económica	<b>Ordinal</b> Escala tipo Likert de 5 puntos	Aplicación de encuesta que evaluará las dimensiones de la variable
				Reconocimiento laboral	Percepción de reconocimiento por desempeño.		

Continuación tabla 6

		formas de reconocimiento. (Juárez, 2017)	de riesgos psicosociales, a través de un cuestionario estructurado con escala tipo Likert.	Desarrollo profesional	Percepción de oportunidades de crecimiento.		
<b>Variables Dependientes</b>							
<b>Cuantitativo</b>	<b>Variable</b>	<b>Conceptualización</b>	<b>Operacionalización</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Escala</b>	<b>Técnica</b>
	<b>Riesgos Psicosociales</b>	Se entienden como aquellos factores derivados de la organización, contenido y condiciones del trabajo que pueden afectar la salud física, mental o social del trabajador. (OIT, 2021)	Se evaluará la percepción de los colaboradores sobre la presencia de riesgos psicosociales en su entorno laboral mediante la aplicación de un cuestionario estructurado con escala tipo Likert.	Carga de trabajo	Percepción de adecuación de carga y recursos disponibles.	<b>Ordinal</b> Escala tipo Likert de 5 puntos	Aplicación de encuesta que evaluará las dimensiones de la variable
				Tiempo de trabajo	Intensidad y ritmo percibido de la jornada laboral.		
				Exigencias psicológicas	Nivel de demanda emocional y mental en el trabajo		

Fuente: (Elaboración propia, 2026)

Con el propósito de facilitar la comprensión de los términos técnicos utilizados en la operacionalización de las variables, se presentan en la tabla 7, las definiciones conceptuales de aquellos conceptos que pueden no ser de dominio universal para el lector.

**Tabla 7. Definición conceptual de términos asociados a la operacionalización de variables**

NO.	Concepto	Definición conceptual
1	División del trabajo	Distribución específica de tareas y responsabilidades entre los miembros de una organización para mejorar la eficiencia y especialización. (Stephen & Coulter, 2018)
2	Redistribución laboral	Reasignación o reorganización de tareas dentro de un equipo de trabajo ante ausencias o variaciones operativas, procurando mantener equilibrio en la carga laboral. (OIT, 2021)
3	Relaciones interpersonales	Interacciones y vínculos que se desarrollan entre los colaboradores dentro del entorno laboral, basadas en el respeto, la comunicación y la colaboración. (Manual de Cultura y Clima Organizacional, 2011)
4	Conflictos laborales	Situaciones de tensión o desacuerdo que surgen entre miembros de un equipo como resultado de diferencias en intereses, demandas o condiciones de trabajo. (Robbins, 2023)
5	Compensación monetaria	Retribución económica que recibe el trabajador por la realización del trabajo para el cual fue contratado, incluyendo salario e incentivos financieros (Juárez, 2017)
6	Reconocimiento laboral	Valoración que recibe el trabajador por su desempeño, la cual puede manifestarse mediante incentivos económicos o no económicos, reforzando la motivación y el compromiso organizacional. (Juárez, 2017)
7	Desarrollo profesional	Oportunidades que brinda la organización para el crecimiento y fortalecimiento de competencias del trabajador a través de formación, promoción o asignación de mayores responsabilidades. (Chiavenato, 2017)
8	Carga de trabajo	Cantidad y complejidad de tareas asignadas al trabajador en un período determinado, que pueden generar percepción de sobrecarga cuando superan los recursos disponibles. (OIT, 2021)
9	Tiempo de trabajo	Organización y duración de la jornada laboral, incluyendo el ritmo e intensidad con que se desarrollan las actividades. (OIT, 2024)
10	Exigencias psicológicas	Demandas cognitivas y emocionales que el trabajador enfrenta en la ejecución de sus actividades laborales. (OIT, 2021)

Fuente: (Elaboración propia, 2026)

### 3.1.6. HIPÓTESIS

De acuerdo con (Henández Sampieri & Mendoza Torres, 2018), las hipótesis constituyen proposiciones que orientan el proceso de investigación, ya que expresan de manera tentativa aquello que se pretende comprobar a través del análisis de los datos. En los estudios cuantitativos, estas se formulan como afirmaciones sujetas a verificación empírica y guardan relación directa con el problema y los objetivos planteados.

En este sentido, las hipótesis representan posibles respuestas provisionales a las preguntas de investigación, las cuales serán contrastadas mediante la información recopilada en el desarrollo del estudio. En la tabla 8, se presentan los tipos de hipótesis considerados según el enfoque metodológico adoptado.

**Tabla 8. Tipos de hipótesis**

Tipo de Hipótesis	Definición
<b>Hipótesis de investigación (Hi)</b>	Definen como proposiciones tentativas acerca de las posibles relaciones entre dos a más variables.
<b>Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)</b>	Constituyen proposiciones acerca de la relación entre variables, solo que sirven para refutar o negar lo que afirma la hipótesis de investigación.
<b>Hipótesis alternativa (H<sub>a</sub>)</b>	Son posibilidades alternas ante las hipótesis de investigación y nula: ofrecen otra descripción o explicación distintas de las que proporcionan estos tipos de hipótesis.
<b>Hipótesis estadística</b>	Exclusivas del enfoque cuantitativo (0 si se tiene un componente considerable de este) y representan la transformación de las hipótesis de investigación, nulas y alternativas en símbolos estadísticos. Se pueden formular solo cuando los datos del estudio (que se van a recolectar y analizar para probar 0 rechazar las hipótesis)

Fuente: ( Henández Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

De acuerdo con (Henández Sampieri & Mendoza Torres, 2018), los estudios descriptivos tienen como propósito especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos o fenómenos que se someten a análisis. En este sentido, el presente estudio se determina como *descriptivo*, ya que busca identificar y caracterizar la presencia de riesgos psicosociales en el sector eléctrico, sin establecer relaciones de causalidad entre variables ni manipular deliberadamente los factores que intervienen.

En coherencia con este alcance, se formulan las siguientes hipótesis:

**Hipótesis de investigación (Hi):**

Los riesgos psicosociales están determinados principalmente por la organización del trabajo, clima y la compensación laboral en el sector eléctrico.

**Hipótesis nula (Ho):**

Los riesgos psicosociales NO están determinados principalmente por la organización del trabajo, clima y la compensación laboral en el sector eléctrico.

**3.2.ENFOQUE Y MÉTODOS**

En el siguiente apartado se establece un enfoque metodológico adoptado para el desarrollo de esta investigación, así como el alcance, diseño y método utilizados para la recolección de la información. En la tabla 9, se detallan estos elementos de manera esquemática.

**Tabla 9. Enfoque y métodos utilizados en el estudio cuantitativo**

Tipo de estudio	Enfoque	Método
No experimental (diseño transversal, alcance descriptivo – correlacional)	Se orienta a la medición y análisis de datos numéricos con el propósito de identificar y analizar la relación entre factores organizacionales (organización del trabajo, clima laboral y compensación laboral) y los riesgos psicosociales en el entorno laboral de la empresa XYZ.	Aplicación de encuesta estructurada mediante cuestionario de elaboración propia, compuesto por ítems medidos con escala tipo Likert de cinco niveles (Totalmente en desacuerdo – Totalmente de acuerdo), cuyos resultados serán analizados mediante estadística descriptiva.

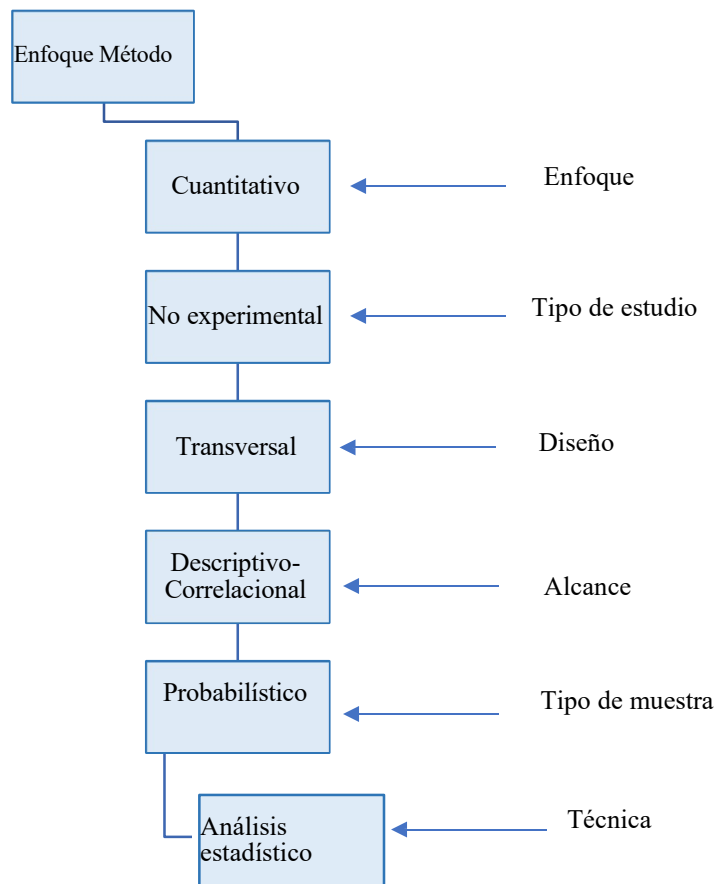
Fuente: (Elaboración propia, 2026)

(Henández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) menciona: que la investigación cuantitativa se clasifica en dos: investigación experimental e investigación no experimental. En este caso de estudio se basará en la investigación no experimental ya que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.

En resumen, en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien

la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tienen un control directo de dichas variables ni se puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. (Dr. Roberto Hernández Sampieri, 2018).

En la figura 4, se encuentra el detalle el tipo de enfoque de los métodos, tipo de estudios, muestras y técnicas de investigación:



**Figura 4. Esquema metodológico del estudio**

Fuente: (Ricardo Henríquez, 2022).

### 3.3.DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

(Henández Sampieri & Mendoza Torres, 2018), señala que el diseño de investigación corresponde al plan que orienta la forma en que se obtendrá y analizará la información para dar respuesta al problema planteado. En el presente estudio se adopta un diseño no experimental, dado que las variables se observan en su contexto natural sin manipulación deliberada. Asimismo, el estudio presenta un diseño transversal, ya que la recolección de datos se realiza en un solo

momento, y un alcance descriptivo-correlacional, debido a que se busca identificar las condiciones laborales asociadas a los riesgos psicosociales y analizar la relación entre la organización del trabajo, el clima laboral, las compensaciones laborales y la presencia de dichos riesgos en el sector eléctrico en la empresa XYZ.

La información se recolectará mediante la aplicación de un cuestionario estructurado, lo que permitirá obtener datos cuantificables para el análisis estadístico y la formulación de una propuesta de gestión orientada a la disminución de los riesgos psicosociales. Para garantizar una ejecución organizada y coherente del proceso investigativo, En la tabla 10, se presenta el plan de diseño de la investigación, en el cual se detallan las estrategias, actividades, recursos, responsables y tiempos de ejecución previstos para el desarrollo del estudio.

**Tabla 10. Plan de diseño de la investigación del método cuantitativo**

Método	Estrategia	Actividades	Fuentes	Recursos		Tiempo de Ejecución	Responsable	Fecha
				Material Instrumento Herramienta	Humanos			
Método cuantitativo	Aplicación de cuestionario estructurado y análisis estadístico de datos	<b>Planificación:</b> Se realiza con el propósito de definir los objetivos del instrumento, las variables a medir y la estructura del cuestionario, asegurando coherencia con los objetivos de investigación y la matriz de operacionalización de variables.	Marco teórico y matriz de operacionalización.	Computadora, Word	Investigadora: Larissa Maradiaga	3 horas	Investigadora: Larissa Maradiaga	28 de febrero de 2026
		<b>Diseño del cuestionario:</b> Se elabora los cuestionarios estructurados dirigido a colaboradores y mando medios con preguntas cerradas bajo escala tipo Likert, considerando las dimensiones establecidas en la matriz de operacionalización de variables.	Marco teórico y matriz de operacionalización.	Computadora, Word, Google Forms	Investigadora: Larissa Maradiaga	10 horas	Investigadora: Larissa Maradiaga	28 de febrero de 2026
		<b>Validación y ajustes del instrumento:</b> Se revisa el cuestionario para asegurar claridad, pertinencia y coherencia en las preguntas, realizando los ajustes necesarios antes de su aplicación.	Asesor metodológico e investigador	Computadora	Investigadora: Larissa Maradiaga	1 hora	Investigadora: Larissa Maradiaga	28 de febrero de 2026
		<b>Aplicación de los cuestionarios:</b> Se procede a la recolección de datos mediante la aplicación del cuestionario a los colaboradores seleccionados, explicando previamente el propósito del estudio y asegurando la confidencialidad de la información.	Colaboradores, mandos medios y/o líderes de proceso	Instrumento digital	Colaboradores encuestados e investigadora	12 horas	Investigadora: Larissa Maradiaga	1 al 8 de marzo de 2026

Continuación tabla 10

		<b>Tabulación y codificación de datos:</b> Las respuestas obtenidas se registran en una base de datos digital, asignando códigos numéricos para facilitar su procesamiento estadístico.	Respuestas obtenidas del cuestionario	Google forms y Excel	Investigadora: Larissa Maradiaga	5 horas	Investigadora: Larissa Maradiaga	8 de marzo de 2026
--	--	---	---------------------------------------	----------------------	-------------------------------------	---------	-------------------------------------	--------------------

Método	Estrategia	Actividades	Fuente	Recursos		Tiempo de Ejecución	Responsables	Fecha
				Material Instrumento Herramienta	Humanos			
Método cuantitativo	Aplicación de cuestionario estructurado y análisis estadístico de datos	<b>Análisis estadístico:</b> Se procesan los datos mediante herramientas estadísticas básicas, generando tablas y gráficos que permitan describir los resultados y examinar la relación entre las variables.	Base de datos generada a partir del cuestionario aplicado.	Excel	Investigadora: Larissa Maradiaga	6 horas	Investigadora: Larissa Maradiaga	9 de marzo
		<b>Interpretación de resultados:</b> Se analizan los hallazgos obtenidos a la luz del marco teórico y los objetivos planteados, identificando tendencias, relaciones y aspectos relevantes del fenómeno estudiado.	Información generada a partir del cuestionario aplicado y marco teórico	Computadora, Word	Investigadora: Larissa Maradiaga	5 horas	Investigadora: Larissa Maradiaga	Del 10 al 12 de marzo de 2026
		<b>Elaboración del informe:</b> Se redacta el informe final integrando el análisis estadístico, la interpretación de los resultados obtenido una visión general sobre gestión de riesgos psicosociales.	Elaboración propia del investigador	Computadora, Word	Investigadora: Larissa Maradiaga	7 horas	Investigadora: Larissa Maradiaga	12 de marzo de 2026

Fuente: (Elaboración propia, 2026)

### **3.3.1. POBLACIÓN**

Una vez que se ha establecido la unidad de muestreo y análisis, se procede a determinar los límites de la población que será estudiada y en la cual se pretende generalizar los resultados obtenidos. De esta manera, la población se define como el conjunto de todos los casos que cumplen con ciertas especificaciones. (Henández Sampieri & Mendoza Torres, 2018)

De acuerdo con (Arias Gómez, Villasís Keever, & María, 2016) en el marco del *protocolo de investigación*, la población se define como el conjunto de individuos, elementos o fenómenos que comparten características comunes y que constituyen el objeto de estudio de una investigación determinada. En este sentido, la población representa el universo del cual se extraerá la muestra, permitiendo obtener resultados específicos y pertinentes para el contexto analizado.

Para efectos del presente estudio, la población estará conformada por dos grupos:

Colaboradores pertenecientes al sector eléctrico dentro de la organización objeto de estudio, incluyendo personal operativo, técnico, administrativo y de apoyo, que participan en los procesos de prestación y comercialización del servicio eléctrico.

Asimismo, se incluyen jefes inmediatos o líderes de proceso responsables de la coordinación, supervisión y gestión del personal, quienes desempeñan un rol clave en la organización del trabajo y en las dinámicas laborales.

### **3.3.2. MUESTRA**

La muestra se define como un subconjunto de la población seleccionado con el propósito de obtener información representativa del fenómeno objeto de estudio (Hernández Sampieri, 2018). Su determinación permite realizar inferencias válidas sin necesidad de evaluar la totalidad del universo poblacional, garantizando que los resultados obtenidos reflejen de manera adecuada la realidad estudiada.

Para efectos del presente estudio, se trabajará con la población accesible dentro de la organización objeto de análisis, entendida como el conjunto de colaboradores y jefes inmediatos. A partir de esta población, se determinó una muestra mediante la aplicación de un cálculo estadístico, con el propósito de obtener información representativa del fenómeno en estudio.

En este sentido, la selección de la muestra se fundamenta en criterios de representatividad

de la población, permitiendo analizar las condiciones laborales asociadas a los riesgos psicosociales en contexto organizacional de la empresa XYZ. Asimismo, se consideraron dos grupos de estudio: colaboradores y jefes inmediatos o líderes de proceso.

### 3.3.2.1. MUESTRA DE COLABORADORES

La población objeto de estudio está conformada por 420 trabajadores pertenecientes a distintas áreas del sector eléctrico dentro de la organización XYZ, incluyendo personal operativo, técnico y administrativo que cumple con los criterios establecidos para la investigación.

Dado que no resulta viable aplicar el instrumento a la totalidad de esta población, se determinó el tamaño de la muestra mediante la fórmula para poblaciones finitas, la cual se detalla a continuación:

$$n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N - 1) + Z^2pq}$$

Donde:

- $N = 420$
- $Z = 1.96$ (nivel de confianza del 95%)
- $p = 0.5$
- $q = 0.5$
- $e = 0.05$

$$n = \frac{420(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(420 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

Sustituyendo los valores en la fórmula, se obtuvo un tamaño muestral de:

$$n \approx 201$$

Por lo tanto, la muestra estará conformada por 201 colaboradores seleccionados de la

población objeto de estudio, lo que garantiza un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, permitiendo obtener resultados representativos del fenómeno analizado.

### **3.3.2.2.MUESTRA DE JEFES INMEDIATOS Y LÍDERES DE PROCESO**

En el caso de los jefes inmediatos y líderes de proceso, la población está conformada por 27 participantes. Debido al tamaño reducido de este grupo, se opta por realizar un censo, convocando a la totalidad de los integrantes para la aplicación del instrumento.

De esta manera, se busca obtener información completa de este grupo, garantizando la representatividad de los resultados en relación con los jefes inmediatos dentro de la organización.

### **3.3.3. TÉCNICAS DE MUESTREO**

De acuerdo con (Henández Sampieri & Mendoza Torres, 2018), el muestreo es el proceso mediante el cual se selecciona una parte de la población para estudiar el fenómeno de interés.

Según (Tamara & Carlos , 2017) en el artículo *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*, las técnicas de muestreo se clasifican en dos: probabilísticas y no probabilísticas. En el muestreo probabilístico, la selección de los participantes se realiza mediante procedimientos basados en el azar, lo que permite que cada integrante de la población tenga la posibilidad de formar parte de la muestra. Por otro lado, el muestreo no probabilístico se basa en criterios definidos por el investigador, tales como la accesibilidad o la disponibilidad de los participantes. Esta diferencia influye en el nivel de representatividad que puede alcanzarse en el estudio.

En el caso de la presente investigación, para el grupo de colaboradores, la selección de la muestra se realizó mediante un muestreo probabilístico, partiendo de una población previamente definida y determinando el tamaño muestral mediante la aplicación de la fórmula para poblaciones finitas, con el propósito de obtener resultados representativos del fenómeno en estudio. Este enfoque permite garantizar la representatividad estadística de la muestra respecto a la población objeto de estudio.

En el caso de los jefes inmediatos y líderes de proceso, se optó por la realización de un censo, convocando a la totalidad de la población identificada para la aplicación del instrumento, dada la dimensión reducida de este grupo.

### **3.4.TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS**

#### **3.4.1. TECNICAS**

En el ámbito de la investigación científica, según (Henández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) las técnicas constituyen los medios sistemáticos mediante los cuales el investigador obtiene información empírica del objeto de estudio, permitiendo operacionalizar las variables y transformar conceptos teóricos en datos observables y medibles

En investigaciones de enfoque cuantitativo, la técnica debe facilitar la medición objetiva de las variables y su posterior análisis estadístico, manteniendo coherencia con el diseño metodológico y los objetos de estudio (Arias, 2016).

En el presente estudio se empleará la técnica de encuesta, debido a que permite recopilar información de un número considerable de participantes de manera estructurada, homogénea y estandarizada. Esta técnica resulta pertinente para medir percepciones, opiniones o valoraciones relacionadas con fenómenos organizacionales, tales como la organización del trabajo, el clima laboral, la compensación laboral y la presencia de riesgos psicosociales.

En este sentido, la aplicación de la encuesta permitirá obtener datos cuantificables que sustenten el análisis de la relación entre las variables del estudio.

#### **3.4.2. INSTRUMENTOS**

Los instrumentos de investigación son las herramientas específicas diseñadas para recolectar la información mediante la técnica seleccionada. De acuerdo con (Henández Sampieri & Mendoza Torres, 2018), el instrumento debe construirse a partir de la operacionalización de las variables, asegurando que cada dimensión e indicador tenga correspondencia directa con los ítems formulados.

En estudios cuantitativos, el cuestionario estructurado es uno de los instrumentos más utilizados, ya que permite medir variables mediante escalas que facilitan la codificación y el análisis estadístico (Arias, 2016). Asimismo, la escala tipo Likert es empleada para evaluar actitudes y percepciones, al permitir que los participantes expresen el grado de acuerdo frente a afirmaciones previamente establecidas (Likert, 1932)

En correspondencia con lo anterior, para el presente estudio se diseñaron dos instrumentos de recolección de información: uno dirigido a colaboradores y otro a jefes inmediatos

respectivamente. El instrumento dirigido a colaboradores (ver anexo 2) estuvo conformado por un total de 13 ítems, distribuidos en función de las variables del estudio: riesgos psicosociales, organización del trabajo, clima laboral y compensaciones laborales. Para cada variable del estudio se incluyeron tres ítems, evaluando una dimensión específica en cada caso. En la variable riesgos psicosociales se abordaron las dimensiones de carga de trabajo, tiempo de trabajo y exigencias psicológicas; en organización del trabajo, división del trabajo, contenido de la tarea y redistribución laboral; en clima laboral, relaciones interpersonales, conflictos y liderazgo; y en compensación laboral, compensación monetaria, reconocimiento laboral y desarrollo profesional. Asimismo, se incorporó un ítem adicional de carácter abierto orientado a la recopilación de comentarios relacionados con las condiciones de trabajo, la organización o el ambiente laboral.

Por su parte, el instrumento dirigido a jefes inmediatos (ver anexo 3) mantuvo la misma estructura, variables y dimensiones, permitiendo evaluar los mismos aspectos desde la perspectiva del liderazgo. Adicionalmente, se incorporaron preguntas abiertas orientadas a identificar las acciones que, desde su rol, consideran prioritarias para la reducción del estrés laboral, así como los factores organizacionales que resultan más difíciles de mantener en sus áreas de trabajo, tales como la jornada laboral, la carga de trabajo y los recursos disponibles.

Los ítems cerrados en ambos instrumentos fueron diseñados bajo una escala tipo Likert de cinco puntos, permitiendo medir el grado de acuerdo de los participantes frente a afirmaciones planteadas.

Asimismo, ambos instrumentos fueron diseñados bajo un enfoque espejo, ya que evalúan las mismas variables y dimensiones desde la perspectiva de colaboradores y jefes inmediatos, lo que permitió realizar un análisis comparativo y cruzado de los resultados en la fase de presentación e interpretación de la información.

El instrumento fue sometido a un proceso de validación mediante juicio de experto, con el propósito de asegurar la claridad, pertinencia y coherencia de los ítems en relación con las variables y dimensiones del estudio. La validación fue realizada por un profesional con formación académica de nivel de doctorado y experiencia en el ámbito metodológico y de investigación, quien evaluó la estructura, redacción y correspondencia de los ítems con la matriz de operacionalización. Los resultados del proceso de validación del instrumento se presentan en los anexos 4 y 5 del presente estudio.

### **3.4.3. PROCEDIMIENTOS APLICADOS**

El procedimiento de investigación comprende el conjunto de acciones organizadas que permiten aplicar la técnica y el instrumento de manera ordenada y coherente con el diseño metodológico (Arias, 2016). Este apartado describe cómo se llevará a cabo la recolección de datos, asegurando la validez y confiabilidad del proceso.

En estudios cuantitativos, el procedimiento debe garantizar condiciones uniformes para la aplicación del instrumento, así como el respeto a principios éticos como la confidencialidad y la participación voluntaria (Henández Sampieri & Mendoza Torres, 2018)

En el presente estudio, el procedimiento inició informando a los participantes sobre el propósito académico de la investigación y las condiciones de confidencialidad. La aplicación del cuestionario se realizará durante el período establecido. Una vez recolectada la información, se procederá a la revisión, codificación y sistematización de los datos para su posterior análisis estadístico, en concordancia con los objetivos planteados.

### **3.5.FUENTES DE INFORMACIÓN**

Según (Henández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) las fuentes de información constituyen el origen de los datos utilizados en una investigación. Estas permiten sustentar el estudio tanto desde la recolección directa de información como desde la revisión de documentos y antecedentes existentes. Las fuentes pueden clasificarse en primarias y secundarias, dependiendo de si la información se obtiene directamente del fenómeno estudiado o si proviene de registros previamente elaborados. La adecuada identificación de las fuentes garantiza coherencia metodológica y respaldo teórico en el desarrollo del estudio.

#### **3.5.1. FUENTES PRIMARIAS**

Las fuentes primarias corresponden a la información obtenida de manera directa del objeto de estudio, es decir, de los participantes o del contexto donde se desarrolla la investigación (Arias, 2016). Este tipo de fuente permite recoger datos originales que no han sido previamente procesados o interpretados por otros investigadores.

En el presente estudio, las fuentes primarias estarán conformadas por los colaboradores y

jefes inmediatos pertenecientes al sector eléctrico dentro de la organización objeto de estudio. La información será recolectada mediante la técnica de encuesta, utilizando un cuestionario estructurado con escala tipo Likert de cinco puntos. A través de esta fuente se obtendrán datos relacionados con la organización del trabajo, clima laboral, compensación laboral y percepción de riesgos psicosociales, permitiendo analizar las variables planteadas en la investigación. Asimismo, se incorporaron preguntas abiertas que permitieron complementar la información cuantitativa mediante la recopilación de percepciones y aportes de los participantes sobre su entorno laboral.

Asimismo, podrán considerarse como fuentes primarias ciertos datos institucionales proporcionados por la organización, cuando estos contribuyan a contextualizar la población objeto de estudio.

### **3.5.2. FUENTES SECUNDARIAS**

Las fuentes secundarias comprenden información que ha sido previamente recopilada, procesada o publicada por otros autores o instituciones (Hernández Sampieri et al., 2018). Estas fuentes permiten fundamentar teóricamente el estudio, contextualizar el problema de investigación y respaldar la construcción del marco conceptual.

En esta investigación, las fuentes secundarias estarán constituidas por libros, artículos científicos, investigaciones previas relacionadas con la temática, manuales técnicos, normativa laboral vigente y documentos institucionales relacionados con el sector eléctrico. También se considerarán reportes oficiales emitidos por organismos nacionales e internacionales, tales como la OIT y OMS, cuando su contenido contribuya a contextualizar la problemática analizada.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS**

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos definidos en la metodología de la investigación. La información recopilada permite identificar diferentes aspectos relacionados con las condiciones organizacionales del trabajo y su posible relación con la presencia de factores de riesgo psicosocial en el sector eléctrico de la empresa XYZ. Los resultados se exponen de forma ordenada mediante tablas y representaciones gráficas que facilitan la comprensión de los datos obtenidos. Posteriormente, se realiza el análisis de la información con el propósito de interpretar los hallazgos y relacionarlos con los objetivos planteados en el estudio, permitiendo valorar el alcance de los objetivos específicos propuestos en la investigación.

### **4.1. INFORME DE PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

El proceso de recolección de datos se llevó a cabo mediante la aplicación de dos instrumentos de encuesta dirigidos a poblaciones distintas dentro de la empresa. El cual fue dirigido a: *colaboradores y jefes inmediatos* de los macroprocesos institucionales, siendo estos los procesos misionales, estratégicos y de apoyo. La finalidad de esta recolección fue obtener información que permitiera identificar percepciones relacionadas con las condiciones organizacionales del trabajo y su posible relación con factores asociados a riesgos psicosociales.

Previo a la aplicación de los instrumentos, se realizó un proceso de socialización del instrumento, mediante el cual se brindaron indicaciones generales a los participantes sobre la forma de responder la encuesta, su carácter voluntario y la confidencialidad de la información proporcionada la cual será utilizada para fines académicos. Asimismo, se explicó que el instrumento tenía como finalidad conocer percepciones relacionadas con diferentes aspectos relacionados con el entorno organizacional del trabajo. Esta etapa permitió generar confianza en los participantes y facilitar su disposición para responder el cuestionario.

En el caso de los colaboradores, la encuesta fue aplicada a una muestra de 201 participantes, seleccionados de áreas representativas de la organización. Para ello se procuró incluir a colaboradores de las distintas áreas de la compañía, con el propósito de obtener una visión más amplia de las condiciones organizacionales presentes en la institución.

Por su parte, la encuesta dirigida a jefes inmediatos se aplicó a la totalidad de los líderes considerados dentro del alcance del estudio, obteniendo un censo de 27 participantes (N=27). Ambos instrumentos consistieron en cuestionarios estructurados con escala de respuesta tipo Likert, diseñados para conocer la percepción de los participantes respecto a diferentes aspectos vinculados con la organización del trabajo y factores asociados a riesgos psicosociales. Los instrumentos utilizados en la investigación se presentan de forma íntegra en la sección de anexos del documento. (Anexo 2: Instrumento de encuesta dirigido a colaboradores y Anexo 3: Instrumento de encuesta dirigido a jefes inmediatos).

La aplicación de las encuestas se realizó mediante la plataforma Google Forms, lo que permitió que los participantes pudieran responder el instrumento de forma práctica y accesible desde sus dispositivos electrónicos. El período de aplicación comprendió del lunes 02 al domingo 08 de marzo de 2026.

La difusión de los instrumentos se realizó principalmente a través de mensajes de WhatsApp, facilitando el acceso directo al enlace de la encuesta para ambas poblaciones. El uso de esta herramienta digital permitió ampliar el alcance de los instrumentos a nivel nacional, facilitando la participación de colaboradores ubicados en distintas zonas del país y posibilitando la recolección de información proveniente de diversas áreas y contextos organizacionales dentro de la institución. Adicionalmente, en el caso del personal operativo, se utilizó el inicio de las jornadas laborales durante las charlas preoperativas para solicitar el llenado del instrumento mediante dispositivos electrónicos, lo que contribuyó a fortalecer la participación de los colaboradores en el proceso de recolección de información.

Posteriormente, la información recopilada fue tabulada y organizada en una base de datos, lo que permitió realizar el procesamiento estadístico de las respuestas obtenidas. Esta etapa facilitó el análisis de los resultados de acuerdo con las variables y dimensiones establecidas en el estudio.

## **4.2.RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS APLICADAS**

En este apartado se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de investigación dirigidos a colaboradores y jefes inmediatos. La información recopilada permite identificar las percepciones de ambas poblaciones respecto a distintos aspectos

relacionados con la organización del trabajo y los factores que pueden influir en la presencia de riesgos psicosociales dentro del entorno laboral.

Para facilitar la comprensión de los hallazgos, los resultados se presentan inicialmente mediante la exposición de los resultados cuantitativos obtenidos, seguidos del análisis cualitativo de la información. Asimismo, se realiza un análisis comparativo entre las percepciones de colaboradores y jefes inmediatos, en coherencia con el diseño de instrumento aplicado, lo que permite examinar de manera más detallada el comportamiento de las respuestas registradas en los instrumentos aplicados y su relación con los objetivos establecidos en la presente investigación y la metodología desarrollada en el capítulo III.

#### **4.2.1. RESULTADOS CUANTITATIVOS**

A continuación, se presentan los resultados cuantitativos obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos dirigidos a colaboradores y jefes inmediatos. La información se expone mediante representaciones gráficas que reflejan las respuestas proporcionadas por los participantes en cada uno de los ítems evaluados.

El propósito de esta sección es mostrar de forma descriptiva los datos recolectados a través de los instrumentos de medición.

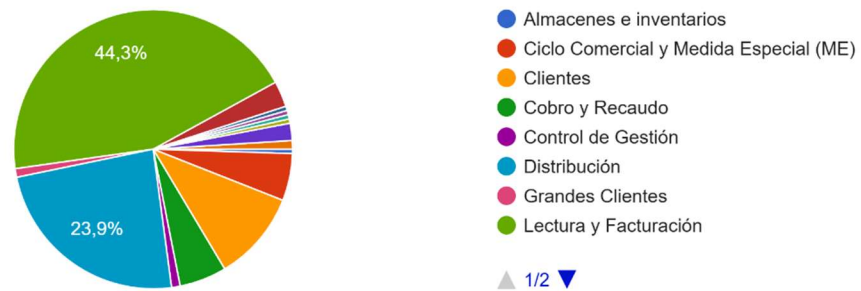
##### **4.2.1.1.DATOS DEMOGRÁFICOS:**

De manera inicial, se presentan los datos demográficos de los participantes que formaron parte del estudio. Esta información permite identificar algunas características generales de la población encuestada, proporcionando un panorama del perfil de los colaboradores y jefes inmediatos que participaron en la investigación.

##### **4.2.1.1.1. DATOS DEMOGRÁFICOS COLABORADORES**

En esta sección se presentan las características generales de los colaboradores que participaron en la encuesta, considerando aspectos relacionados con su ubicación dentro de la organización, el tipo de puesto que desempeñan, su antigüedad en la institución y la modalidad de jornada laboral que realizan habitualmente.

Área, departamento o proceso en el que labora:  
201 respuestas

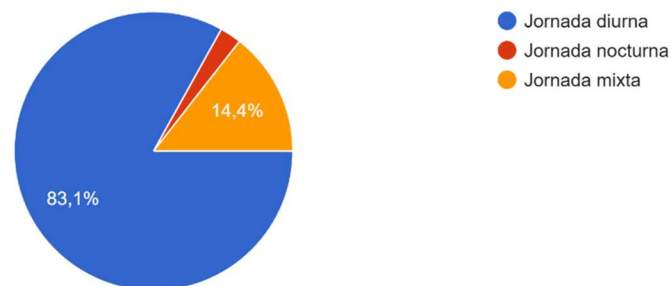


**Figura 5. Distribución de colaboradores participante según área de trabajo**

Fuente: (Elaboración propia con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2026).

De acuerdo con la figura 5, muestra que la mayor proporción de colaboradores participantes pertenece al área de Lectura y Facturación (44.3%), seguido por Distribución (23.9%) y Clientes (10.4%). El resto de las respuestas se distribuye entre otras áreas de la organización, lo que evidencia la participación de colaboradores provenientes de distintos procesos institucionales.

Tipo de jornada o turno que realiza habitualmente:  
201 respuestas



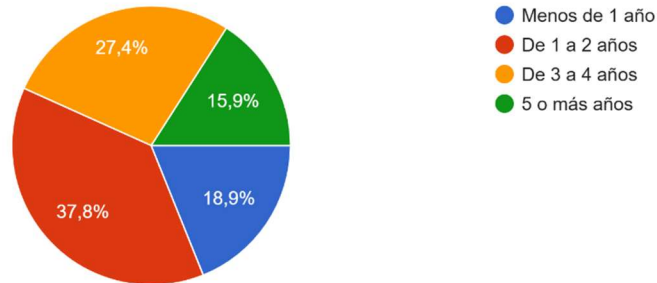
**Figura 6. Distribución de colaboradores participantes según tipo de puesto desempeñado**

Fuente: (Elaboración propia con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2026)

Según los resultados obtenidos en la figura 6, la mayor proporción de colaboradores participantes desempeñan puestos operativos, mientras que una menor proporción corresponde a

puestos de supervisión y administrativos.

Antigüedad laboral en la institución:  
201 respuestas

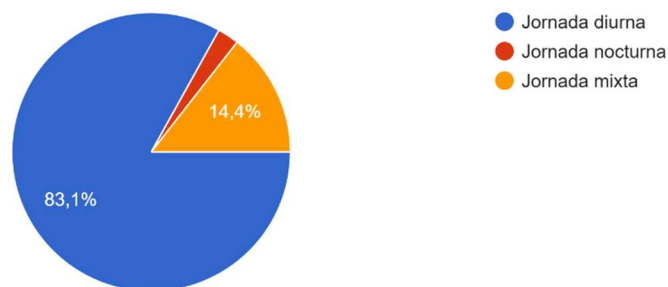


**Figura 7. Distribución de colaboradores participantes según antigüedad laboral en la institución.**

Fuente: (Elaboración propia con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2026).

La información presentada en la figura 7, muestra que la mayor concentración de colaboradores participantes presenta una antigüedad laboral entre 1 y 2 años, seguida por quienes cuentan con 3 a 4 años de servicio. En menor proporción se ubican los colaboradores con 5 años o más de antigüedad, así como aquellos con menos de un año en la institución.

Tipo de jornada o turno que realiza habitualmente:  
201 respuestas



**Figura 8. Distribución de colaboradores participantes según tipo de jornada o turno de trabajo habitual.**

Fuente: (Elaboración propia con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2026).

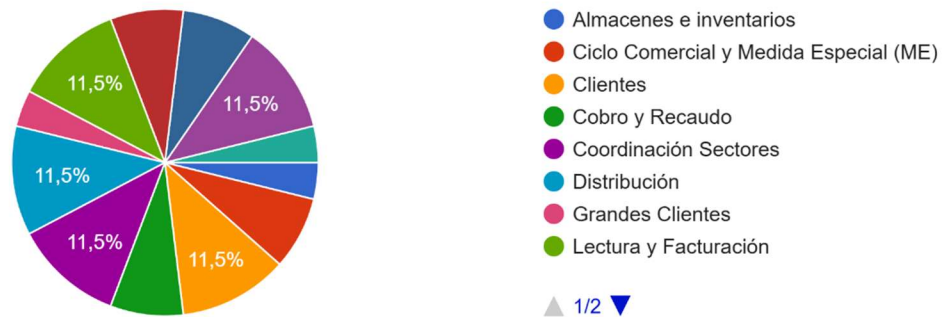
La distribución de las respuestas en la figura 8, muestra que la mayoría de los colaboradores participantes realiza jornada diurna, mientras que una menor proporción trabaja bajo jornadas mixtas y, en casos muy puntuales, jornadas nocturnas.

#### 4.2.1.1.2. DATOS DEMOGRÁFICOS JEFES INMEDIATOS

A continuación, se presentan las características generales de los jefes inmediatos que participaron en el estudio, considerando aspectos relacionados con el área o proceso en el que laboran, el número de colaboradores directos a su cargo y la antigüedad que poseen en el cargo de supervisión.

Área, departamento o proceso en el que labora:

26 respuestas



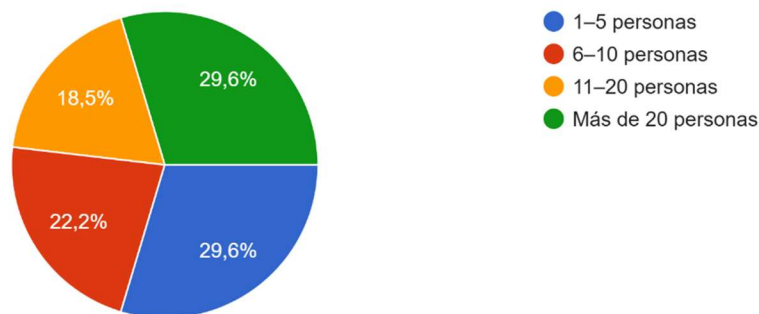
**Figura 9. Distribución de jefes inmediatos participantes según área, departamento o proceso en el que laboran**

Fuente: (Elaboración propia con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2026).

La figura 9 muestra que los jefes inmediatos participantes pertenecen a distintas áreas, departamentos o procesos dentro de la organización, evidenciando la participación de personal de supervisión proveniente de diversos ámbitos institucionales.

Número de colaboradores directos a su cargo:

27 respuestas



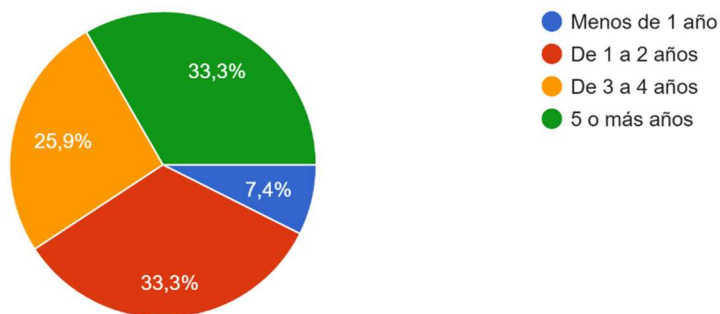
**Figura 10. Distribución de jefes inmediatos participantes según número de colaboradores directos a su cargo.**

Fuente: (Elaboración propia con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2026).

De acuerdo con la figura 10, los resultados muestran que los jefes inmediatos participantes tienen a su cargo equipos de trabajo de distintos tamaños. Se identifican tanto supervisiones de grupos pequeños como de equipos más amplios dentro de la organización. Asimismo, se observa presencia de jefaturas que supervisan desde un número reducido de colaboradores hasta grupos de mayor tamaño, lo que evidencia diversidad en la estructura de los equipos bajo su responsabilidad.

Antigüedad laboral en el cargo:

27 respuestas



**Figura 11. Distribución de jefes inmediatos participantes según antigüedad laboral en el cargo**

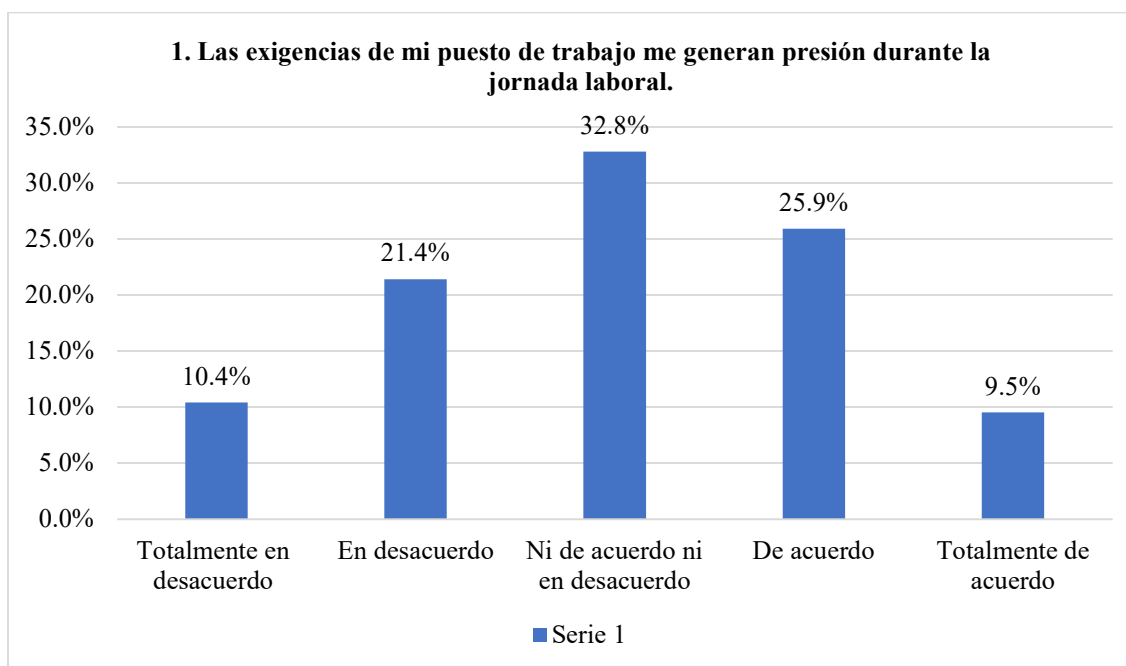
Fuente: (Elaboración propia con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2026).

En la figura 11 se observa como los jefes inmediatos participantes presentan distintos niveles de antigüedad en el cargo. Se identifican principalmente jefes con más de cinco años de antigüedad, así como aquellos que cuentan con 1 a 2 años en el cargo. También se observa participación de jefaturas entre tres a cuatro años de experiencia, mientras que en menor proporción se registran jefes con menos de un año en la posición.

#### 4.2.2 RESULTADOS DE LA VARIABLE: RIESGOS PSICOSOCIALES

En este apartado se presentan los resultados relacionados con la variable dependiente de *Riesgos Psicosociales*, orientados a identificar las percepciones de los colaboradores y jefes inmediatos sobre diversos factores vinculados con las condiciones y la organización del trabajo que pueden influir en su bienestar laboral. A continuación, se exponen los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos dirigidos a ambas poblaciones participantes.

##### Colaboradores

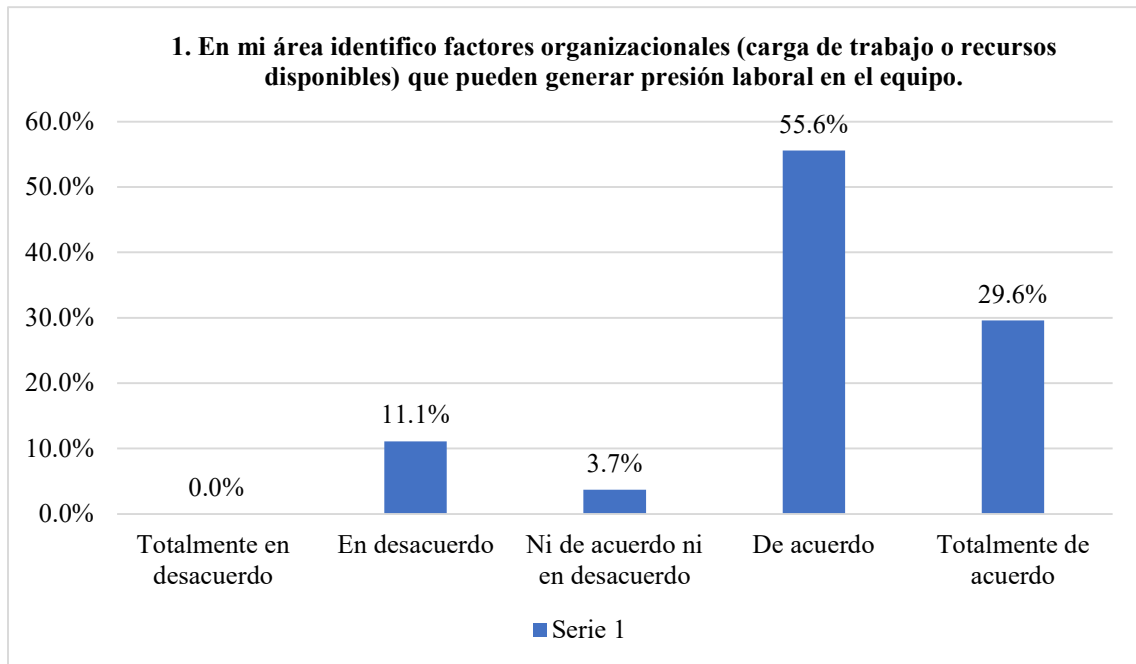


**Figura 12. Percepción de los colaboradores sobre la presión laboral generada por las exigencias del puesto de trabajo.**

Fuente: (Elaboración propia con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2026).

La figura 12 evidencia que una proporción importante de los colaboradores considera que las exigencias del puesto de trabajo pueden generar presión durante la jornada laboral. En la distribución de respuestas se observa una mayor presencia en la categoría de acuerdo, seguida de posiciones neutrales y, en menor medida, respuestas de desacuerdo.

### Jefes inmediatos

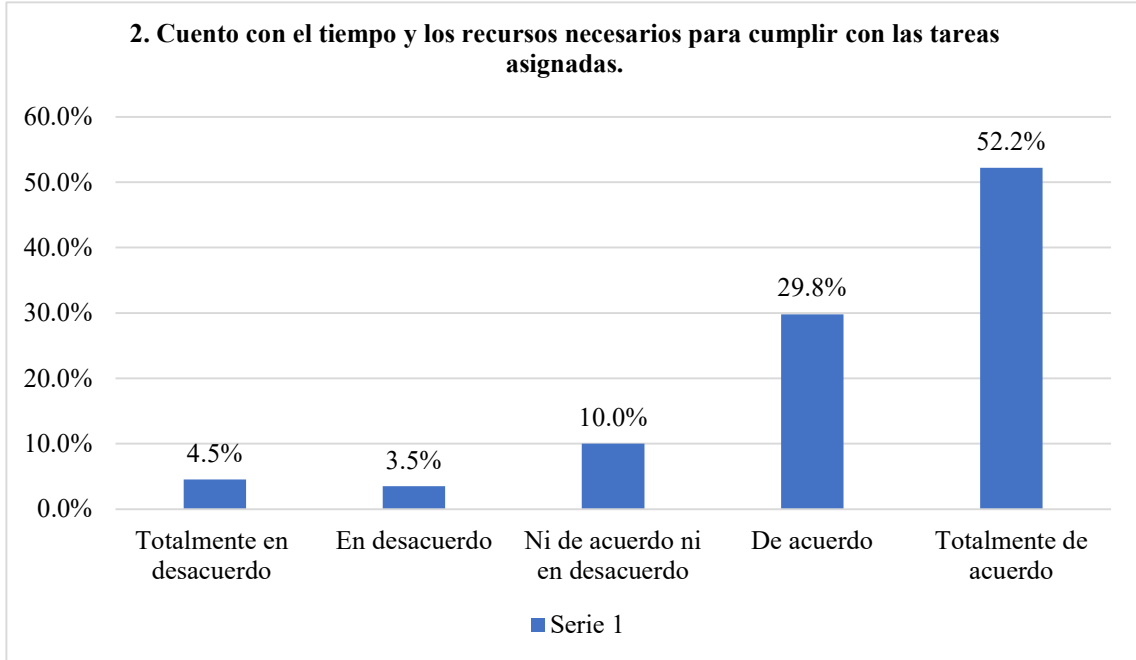


**Figura 13. Percepción de los jefes inmediatos sobre la presencia de factores organizacionales que pueden generar presión laboral en el equipo de trabajo.**

Fuente: (Elaboración propia con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2026).

En relación con la presencia de factores organizacionales que pueden generar presión laboral en los equipos de trabajo, en la figura 13 se observa que la mayoría de los jefes inmediatos reconoce la existencia de estos elementos. Predominan las respuestas ubicadas en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo, mientras que una proporción menor manifestó desacuerdo o adoptó una posición neutral.

## Colaboradores

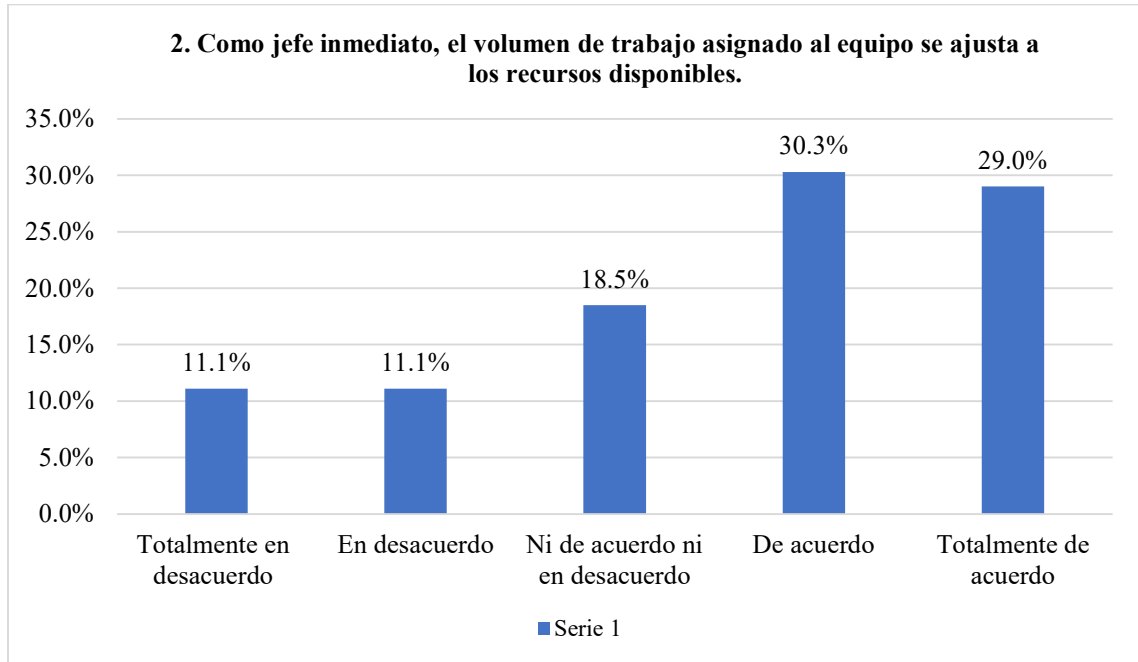


**Figura 14. Percepción de los colaboradores sobre la disponibilidad de tiempo y recursos para cumplir con las tareas asignadas.**

Fuente: (Elaboración propia con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2026).

De acuerdo con los resultados obtenidos, en la figura 14, se muestra la percepción de los colaboradores respecto a la disponibilidad de tiempo y recursos para cumplir con las tareas asignadas. Predominan las respuestas en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo, mientras que las posiciones neutrales y de desacuerdo se presentan en menor proporción.

## Jefes inmediatos

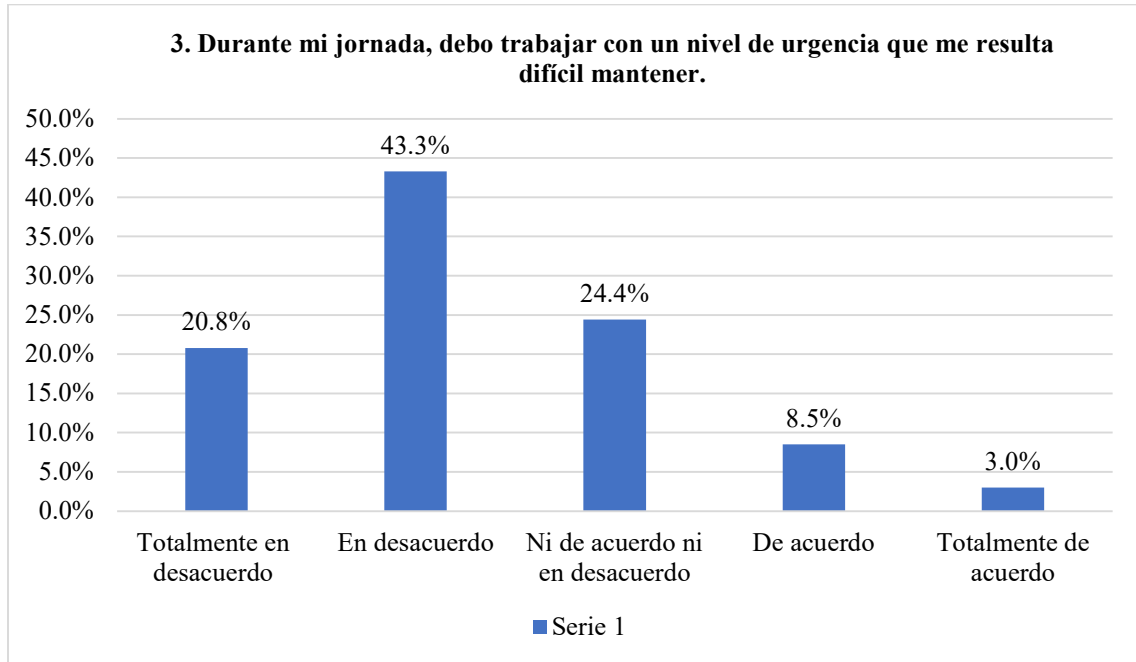


**Figura 15. Percepción de los jefes inmediatos sobre la adecuación del volumen de trabajo respecto a los recursos disponibles.**

Fuente: (Elaboración propia con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2026).

Los resultados de la figura 15, muestran que entre los jefes inmediatos predomina la percepción de que el volumen de trabajo asignado al equipo se ajusta a los recursos disponibles. La mayor parte de las respuestas se ubica en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo, mientras que una proporción menor manifestó desacuerdo o adoptó una postura neutral frente a esta afirmación.

## Colaboradores

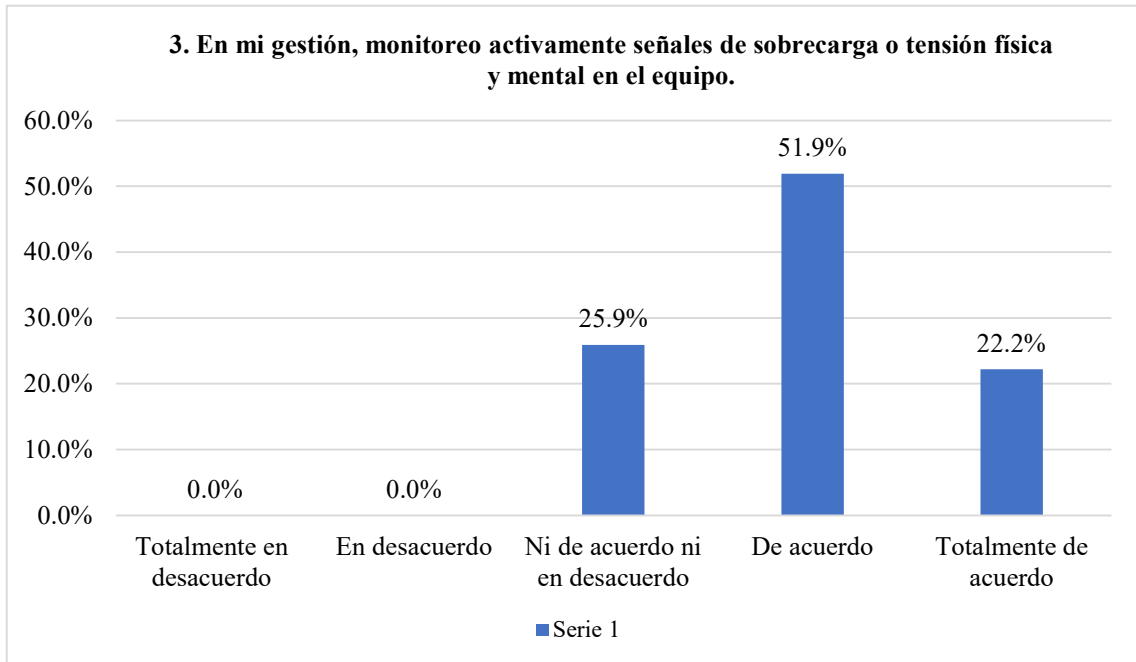


**Figura 16. Percepción de los colaboradores sobre la dificultad de mantener el nivel de urgencia requerido durante la jornada laboral.**

Fuente: (Elaboración propia con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2026).

De acuerdo con la figura 16, la distribución de respuestas muestra que una proporción importante de los colaboradores no percibe que deba trabajar constantemente bajo un nivel de urgencia difícil de mantener durante la jornada laboral. Las respuestas se concentran principalmente en las categorías de desacuerdo y totalmente en desacuerdo, mientras que otro grupo relevante adoptó una posición neutral frente a esta afirmación. En menor proporción se observan respuestas de acuerdo.

### Jefes inmediatos



**Figura 17. Percepción de los jefes inmediatos sobre el monitoreo de señales de sobrecarga o tensión física y mental en el equipo.**

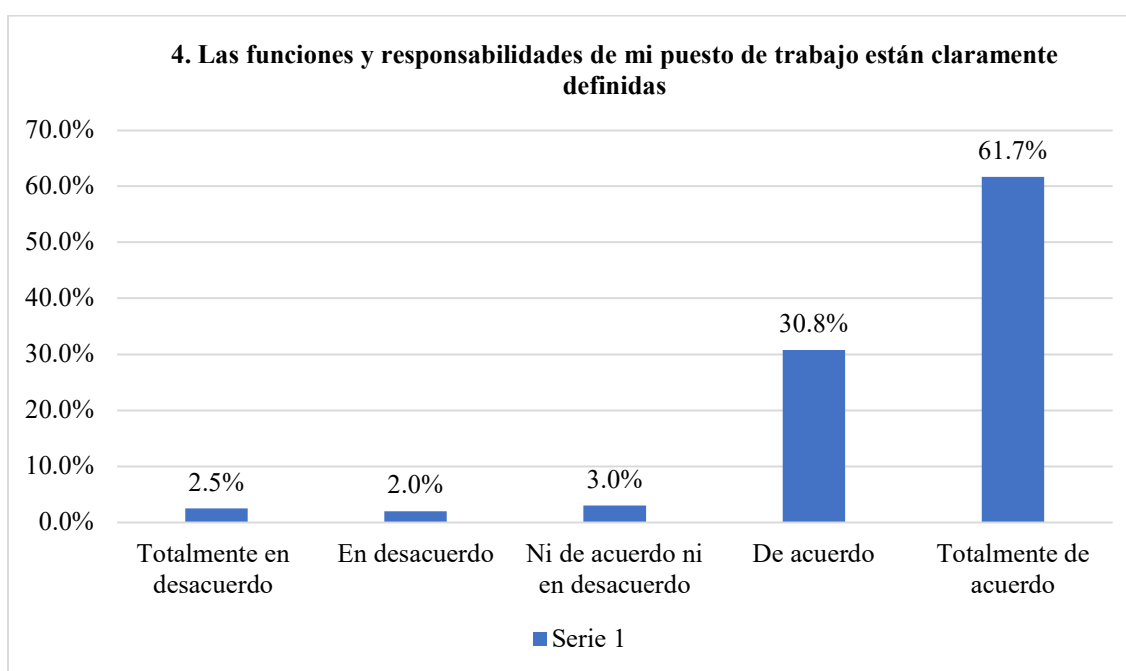
Fuente: (Elaboración propia con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2026).

Los resultados que se muestran en la figura 17, evidencian que la mayoría de los jefes inmediatos manifiestan realizar un monitoreo activo de posibles señales de sobrecarga o tensión física y mental en los equipos de trabajo. La distribución de respuestas se orienta principalmente hacia las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo, mientras que una proporción menor adoptó una posición neutral frente a esta afirmación.

### 4.2.3. RESULTADOS DE LA VARIABLE: ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

En este apartado se presentan los resultados relacionados con la variable independiente de *Organización del Trabajo*, orientada a analizar aspectos vinculados con el contenido de las tareas, así como la forma en que se estructuran y distribuyen las responsabilidades y procesos dentro del entorno laboral. Estos elementos resultan relevantes, ya que la manera en que se organizan las actividades, se asignan funciones y se gestionan los recursos puede influir directamente en el desempeño del personal y en la percepción de las condiciones de trabajo.

#### Colaboradores

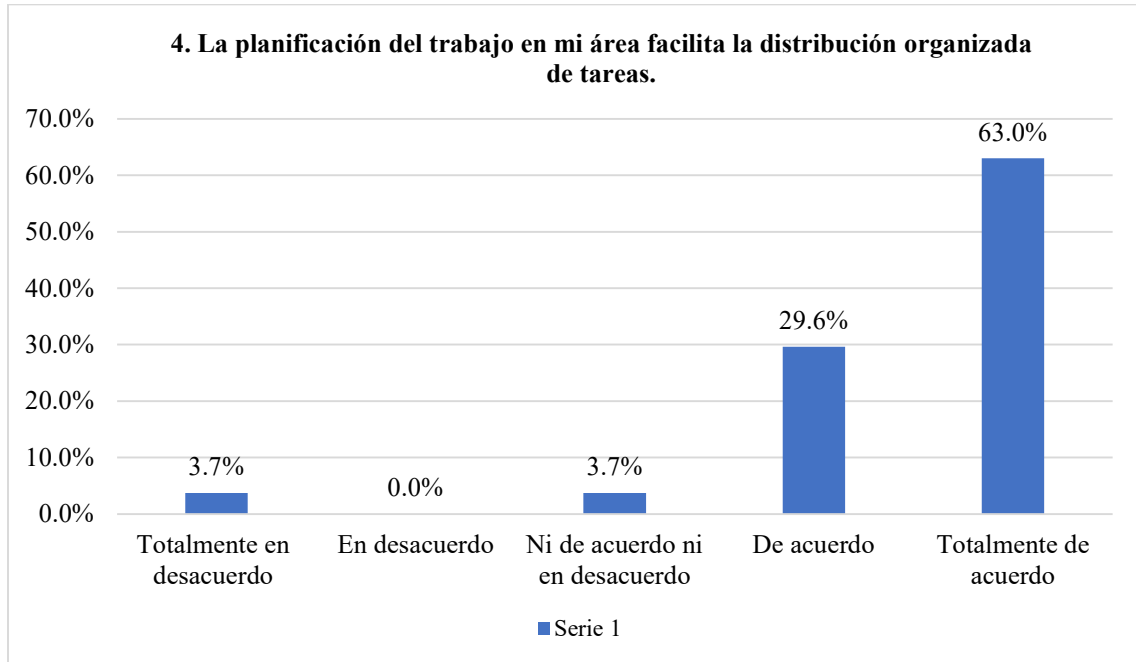


**Figura 18. Claridad de funciones y responsabilidades del puesto según percepción de los colaboradores**

Fuente: (Elaboración propia con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2026).

De acuerdo con la figura 18, la mayoría de los colaboradores percibe que las funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo se encuentran claramente definidas. Las respuestas se concentran principalmente en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo, mientras que las posiciones neutrales o de desacuerdo se presentan en proporciones mínimas.

## Jefes inmediatos

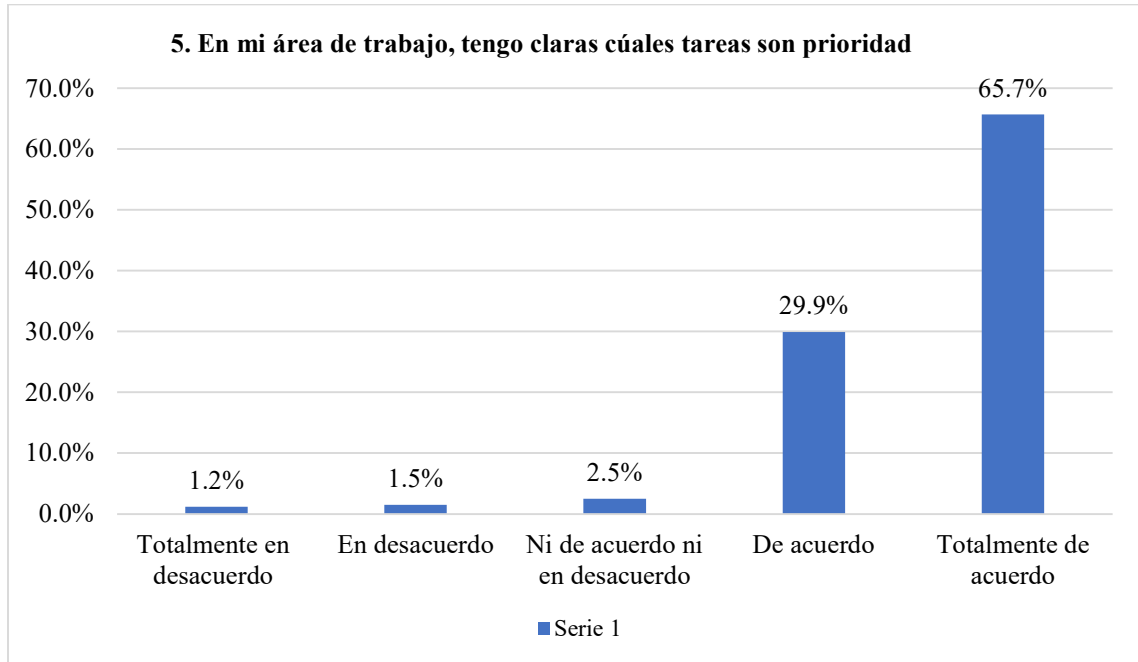


**Figura 19. Percepción de los jefes inmediatos sobre la planificación del trabajo y su contribución a la distribución organizada de tareas.**

Fuente: (Elaboración propia con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2026).

La información presentada en la figura 19, indica que la mayoría de los jefes inmediatos percibe que la planificación del trabajo en su área facilita la distribución organizada de las tareas. Predominan las respuestas ubicadas en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo, mientras que las posiciones neutrales o de desacuerdo se presentan en menor proporción.

## Colaboradores

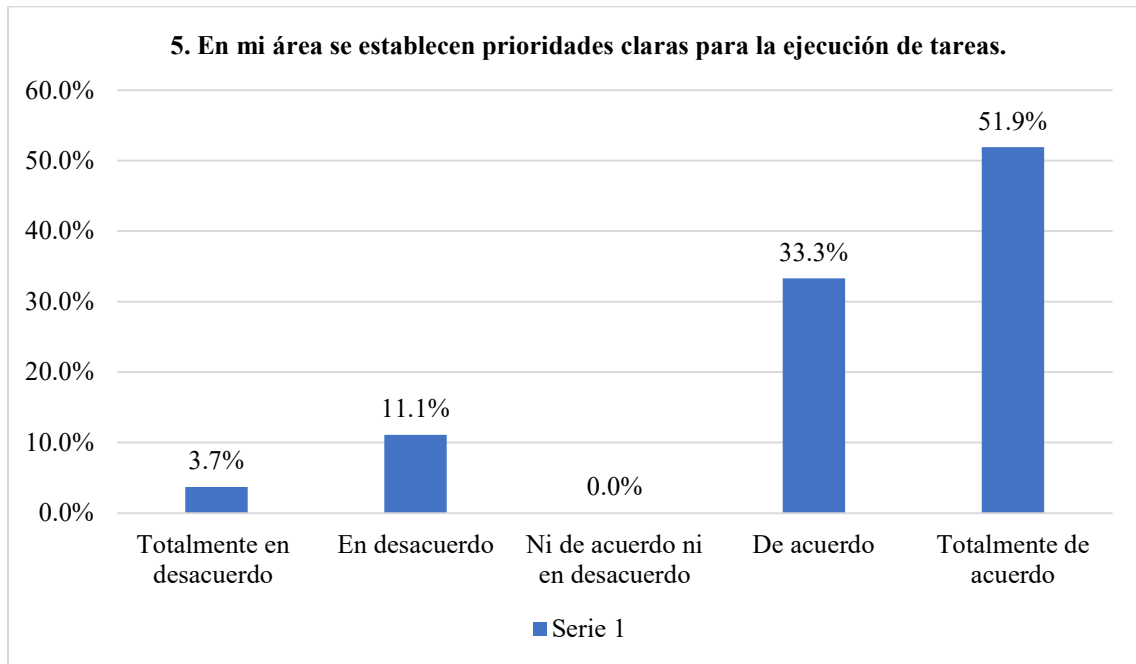


**Figura 20. Percepción de los colaboradores sobre la claridad en la priorización de tareas dentro del área de trabajo.**

Fuente: (Elaboración propia con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2026).

La distribución de respuestas representadas en la figura 20, indica que la mayoría de los colaboradores percibe con claridad cuáles son las tareas prioritarias dentro de su área de trabajo. La mayor parte de las respuestas se ubica en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo, mientras que las posiciones neutrales o de desacuerdo aparecen en proporciones reducidas.

## Jefes inmediatos

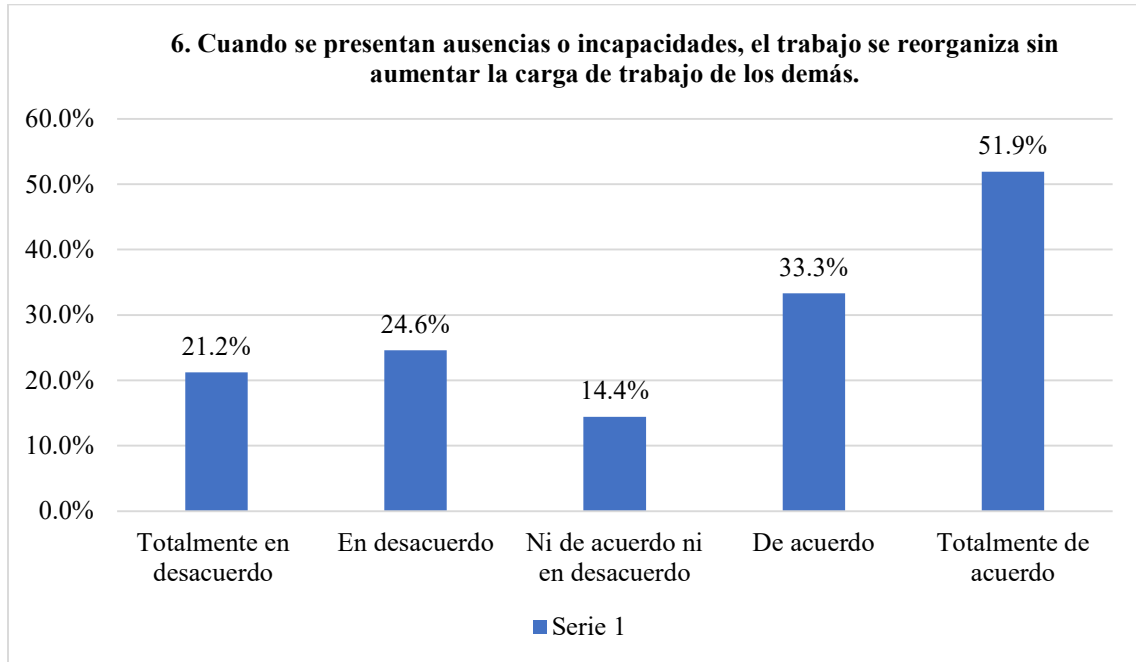


**Figura 21. Percepción de los jefes inmediatos sobre el establecimiento de prioridades claras para la ejecución de tareas en el área de trabajo**

Fuente: (Elaboración propia con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2026).

Los resultados presentados en la figura 21, indican que la mayoría de los jefes inmediatos percibe que en sus áreas de trabajo se establecen prioridades claras para la ejecución de las tareas. Las respuestas se concentran principalmente en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo, mientras que las posiciones de desacuerdo se presentan en menor proporción. Destaca además la ausencia de respuestas en la categoría intermedia, lo que evidencia una tendencia más definida en las percepciones de los participantes.

## Colaboradores

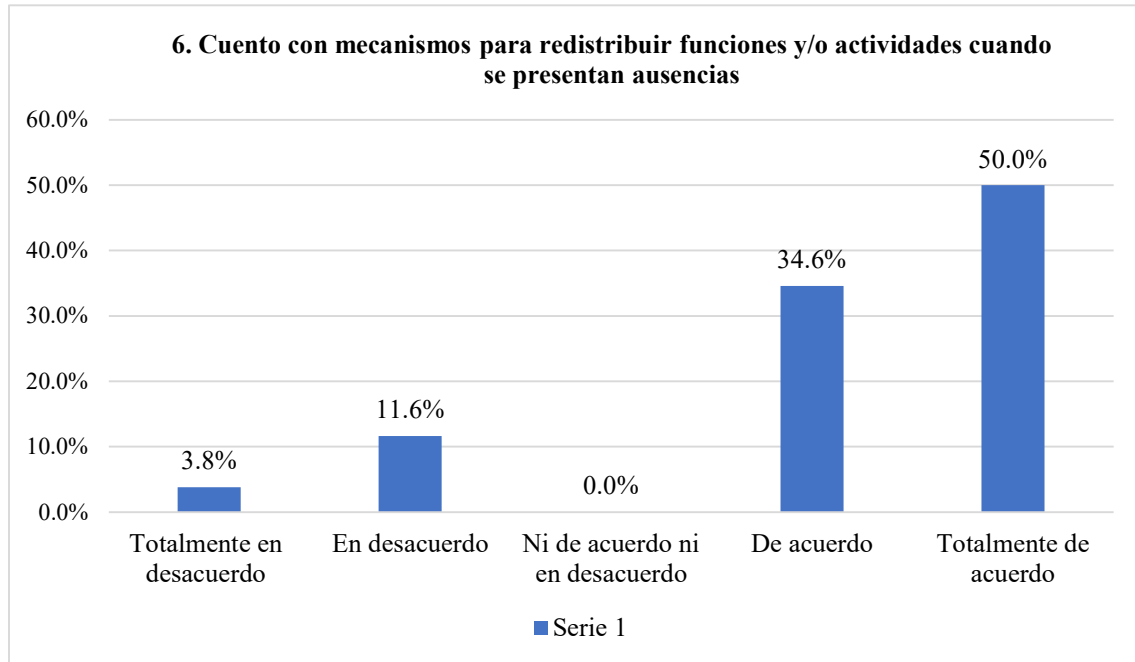


**Figura 22. Percepción de los colaboradores sobre la reorganización del trabajo ante ausencias o incapacidades en el equipo.**

Fuente: (Elaboración propia con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2026).

La gráfica presentada en la figura 22, muestra la percepción de los colaboradores respecto a la reorganización del trabajo cuando se presentan ausencias o incapacidades en el equipo. Predominan las respuestas en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo, aunque también se registran posiciones de acuerdo y neutralidad, lo que refleja diversas percepciones frente a esta situación.

## Jefes inmediatos



**Figura 23. Percepción de los jefes inmediatos sobre la existencia de mecanismos para redistribuir funciones o actividades ante ausencias del personal.**

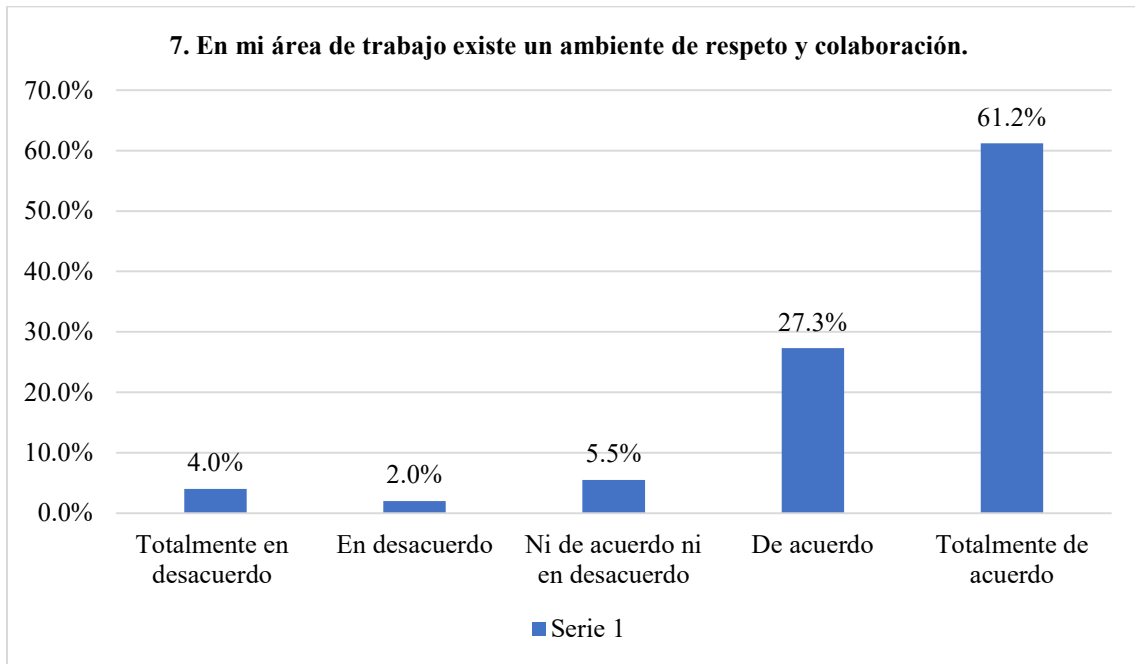
Fuente: (Elaboración propia con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2026).

Los resultados presentados en la figura 23, evidencian que la mayoría de los jefes inmediatos percibe que existen mecanismos para redistribuir funciones o actividades cuando se presentan ausencias en el equipo de trabajo. Las respuestas se concentran principalmente en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo, mientras que una proporción menor manifestó desacuerdo frente a esta afirmación.

### 4.2.4. RESULTADOS DE LA VARIABLE: CLIMA LABORAL

En este apartado se presentan los resultados correspondientes a la variable independiente de *Clima Laboral*, la cual permite analizar las percepciones de colaboradores y jefes inmediatos respecto a las relaciones interpersonales, el conflicto y el liderazgo como condiciones que influyen en la convivencia y el desarrollo de las actividades dentro de la organización.

## Colaboradores

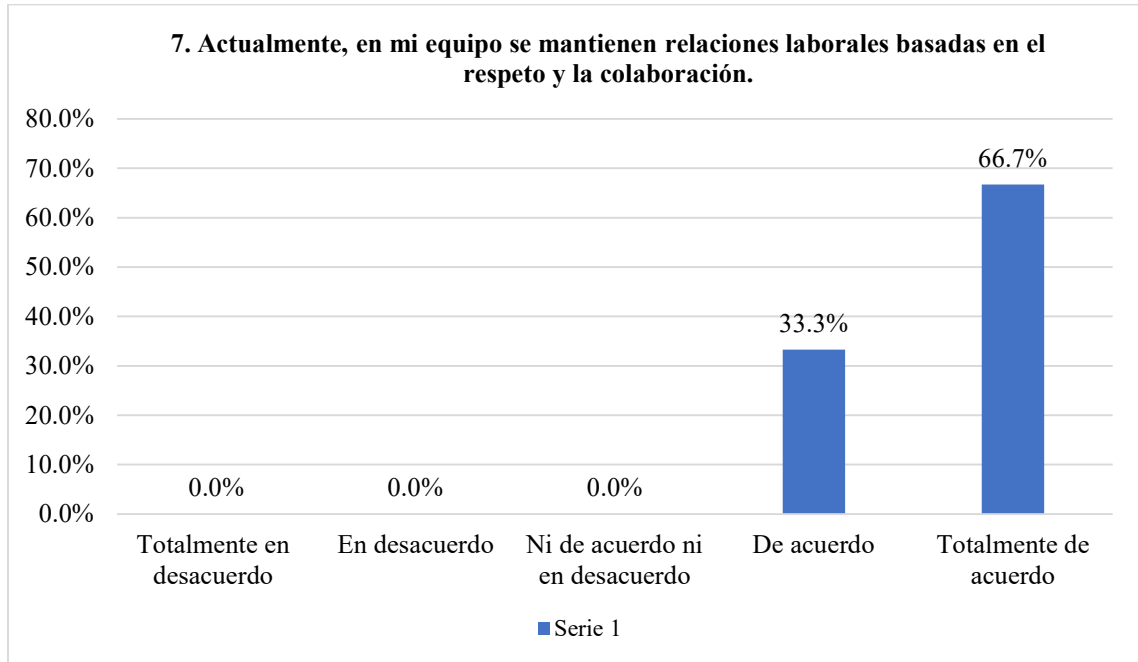


**Figura 24. Percepción de los colaboradores sobre el ambiente de respeto y colaboración en el área de trabajo.**

Fuente: (Elaboración propia con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2026).

Los resultados presentados en la figura 24, reflejan que la mayoría de los colaboradores percibe que en su área de trabajo existe un ambiente de respeto y colaboración entre los miembros del equipo. Las respuestas se concentran principalmente en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo, mientras que las posiciones de desacuerdo y neutralidad se presentan en proporciones considerablemente menores.

## Jefes inmediatos

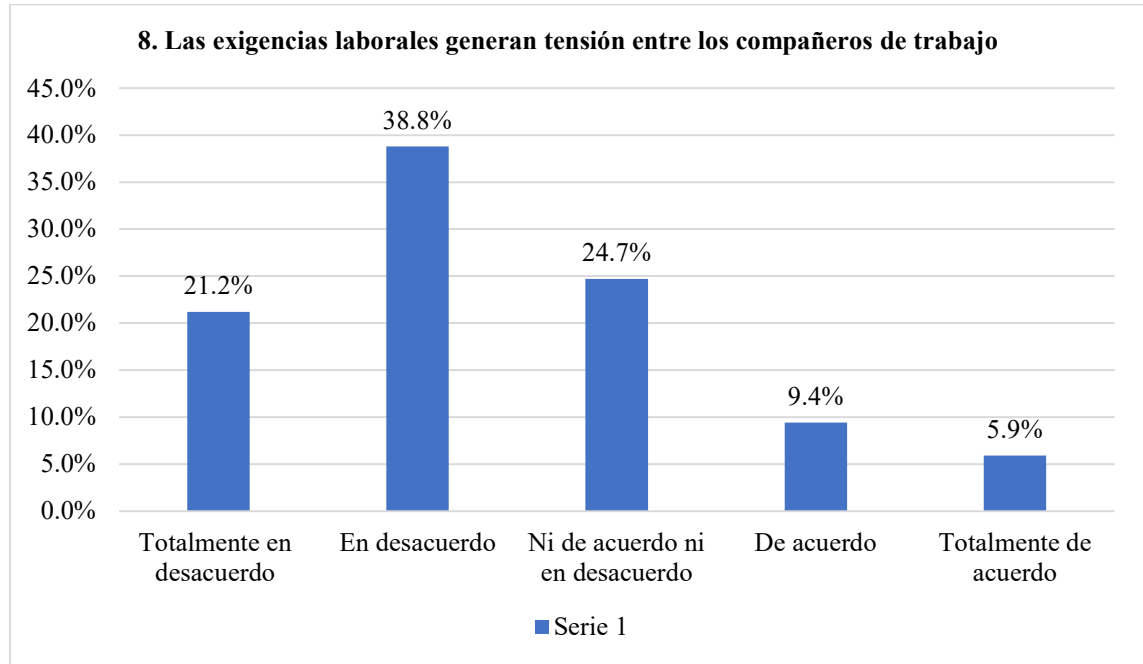


**Figura 25. Percepción de los jefes inmediatos sobre las relaciones laborales basadas en el respeto y la colaboración dentro del equipo**

Fuente: (Elaboración propia con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2026).

Los resultados de la figura 25, reflejan que los jefes inmediatos perciben de forma favorable las relaciones laborales dentro de sus equipos de trabajo. Las respuestas se concentran completamente en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo, sin registrarse respuestas en las posiciones de desacuerdo ni en la categoría intermedia.

## Colaboradores

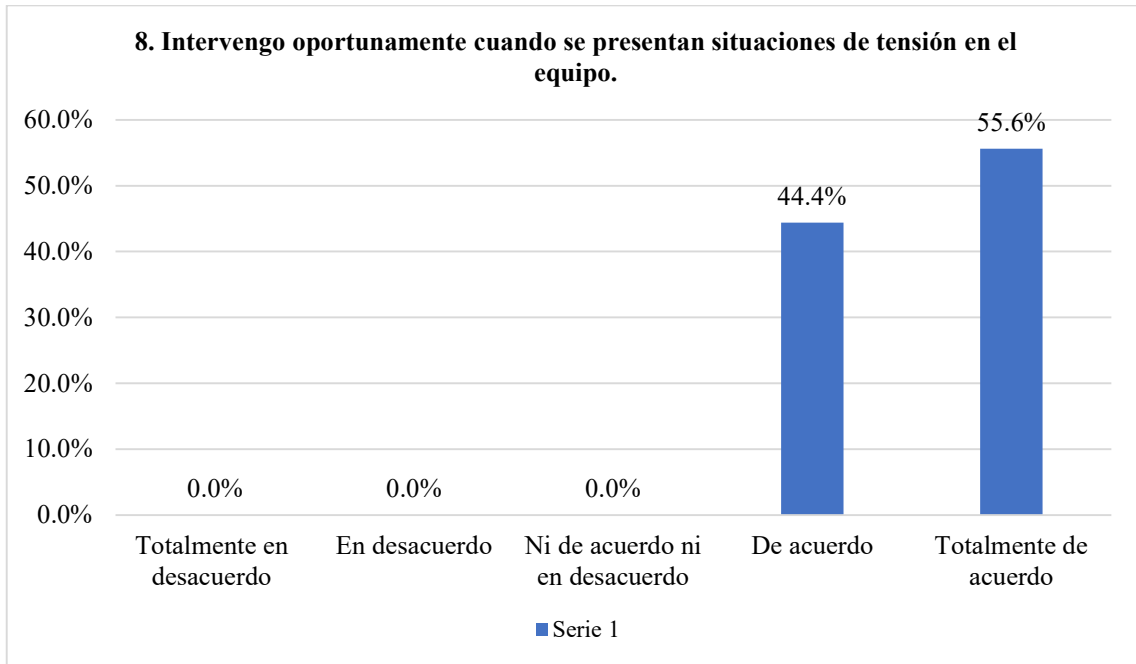


**Figura 26. Percepción de los colaboradores sobre la tensión entre compañeros generada por las exigencias laborales.**

Fuente: (Elaboración propia con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2026).

Los resultados de la figura 26, muestran que una parte importante de los colaboradores no percibe que las exigencias laborales generen tensión entre los compañeros de trabajo. Predominan las respuestas en desacuerdo con esta afirmación, mientras que otro grupo relevante mantiene una posición neutral. En menor proporción, algunos participantes consideran que esta situación puede presentarse dentro del entorno laboral.

## Jefes inmediatos

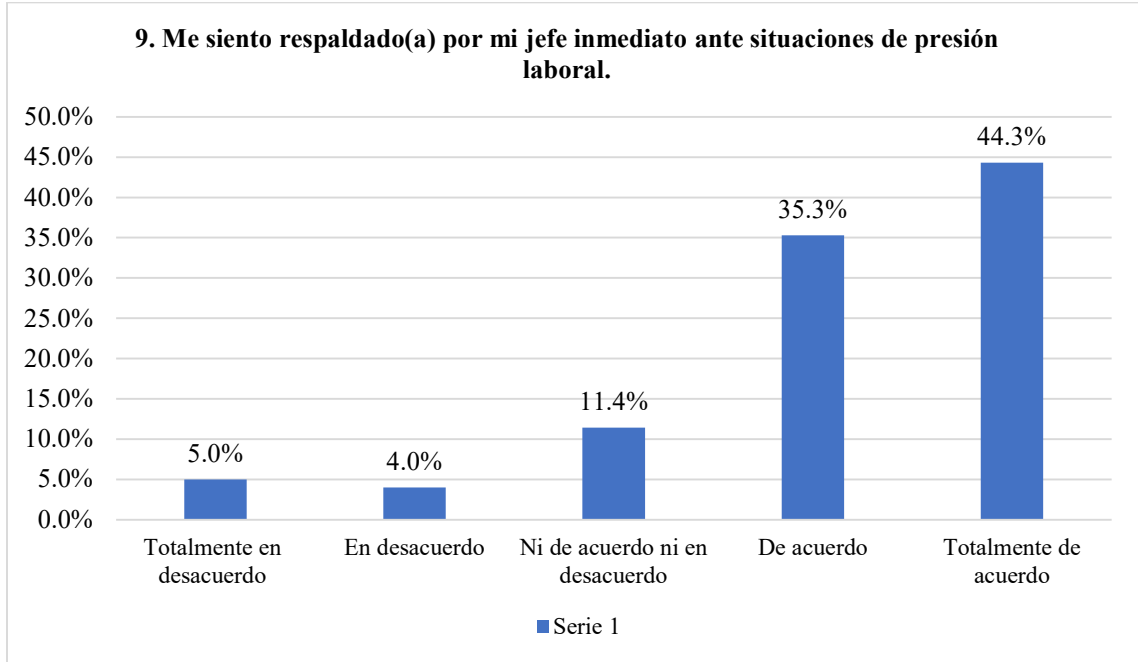


**Figura 27. Percepción de los jefes inmediatos sobre su intervención ante situaciones de tensión en el equipo de trabajo.**

Fuente: (Elaboración propia con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2026)

Los resultados de la figura 27, reflejan que los jefes inmediatos perciben que intervienen oportunamente cuando se presentan situaciones de tensión dentro del equipo de trabajo. Las respuestas se concentran completamente en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo, sin registrarse posiciones de desacuerdo ni respuestas en la categoría intermedia.

## Colaboradores

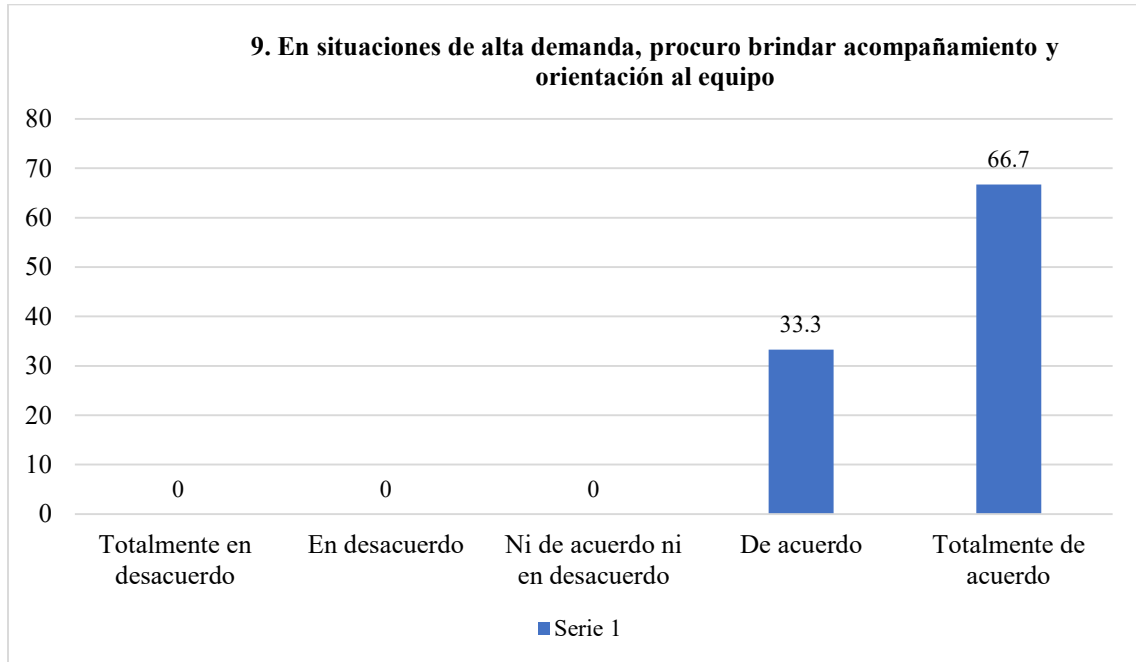


**Figura 28. Percepción de los colaboradores sobre el respaldo del jefe inmediato ante situaciones de presión laboral.**

Fuente: (Elaboración propia con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2026).

Los resultados de la figura 28, reflejan que la mayoría de los colaboradores percibe que recibe respaldo de su jefe inmediato cuando se presentan situaciones de presión laboral. Las respuestas se concentran principalmente en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo, mientras que las posiciones de desacuerdo y neutralidad se presentan en menor proporción.

## Jefes inmediatos



**Figura 29. Percepción de los jefes inmediatos sobre el acompañamiento y orientación brindados al equipo en situaciones de alta demanda laboral.**

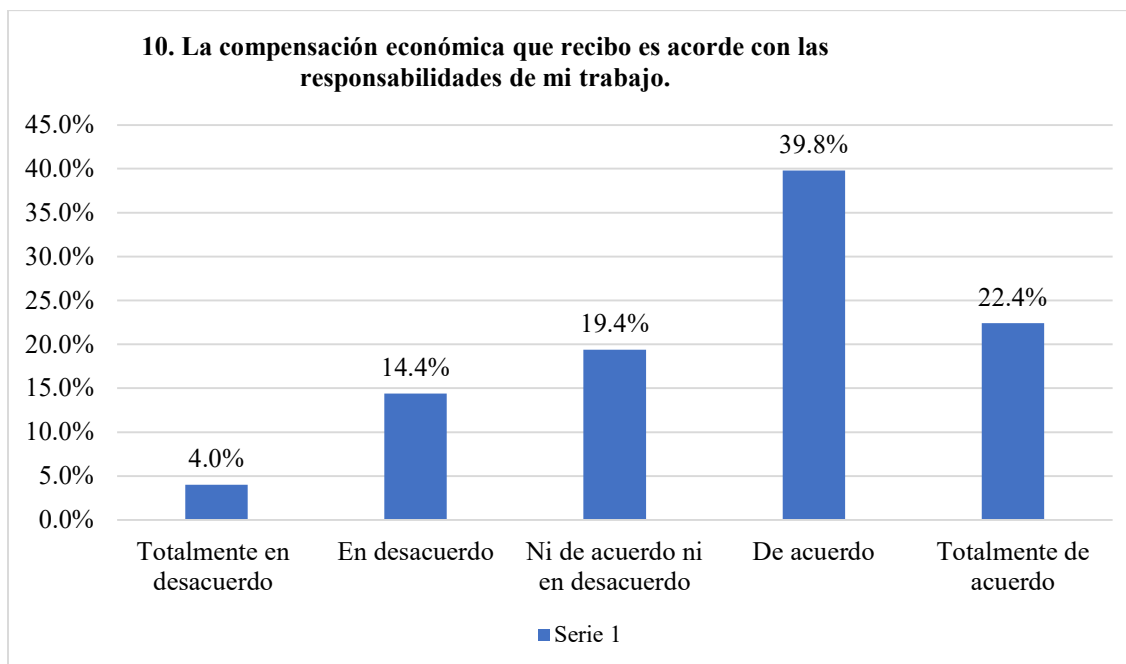
Fuente: (Elaboración propia con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2026).

Los resultados de la figura 29, reflejan que los jefes inmediatos perciben que brindan acompañamiento y orientación al equipo cuando se presentan situaciones de alta demanda laboral. Las respuestas se concentran completamente en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo, sin registrarse posiciones de desacuerdo ni respuestas en la categoría intermedia.

#### 4.2.5. RESULTADOS DE LA VARIABLE: COMPENSACIÓN LABORAL

En este apartado se presentan los resultados correspondientes a la variable independiente de *Compensación Laboral*, la cual está orientada a analizar la percepción de colaboradores y jefes inmediatos respecto a los aspectos vinculados con la remuneración económica, el reconocimiento laboral y las oportunidades de desarrollo profesional asociadas al trabajo realizado.

##### Colaboradores

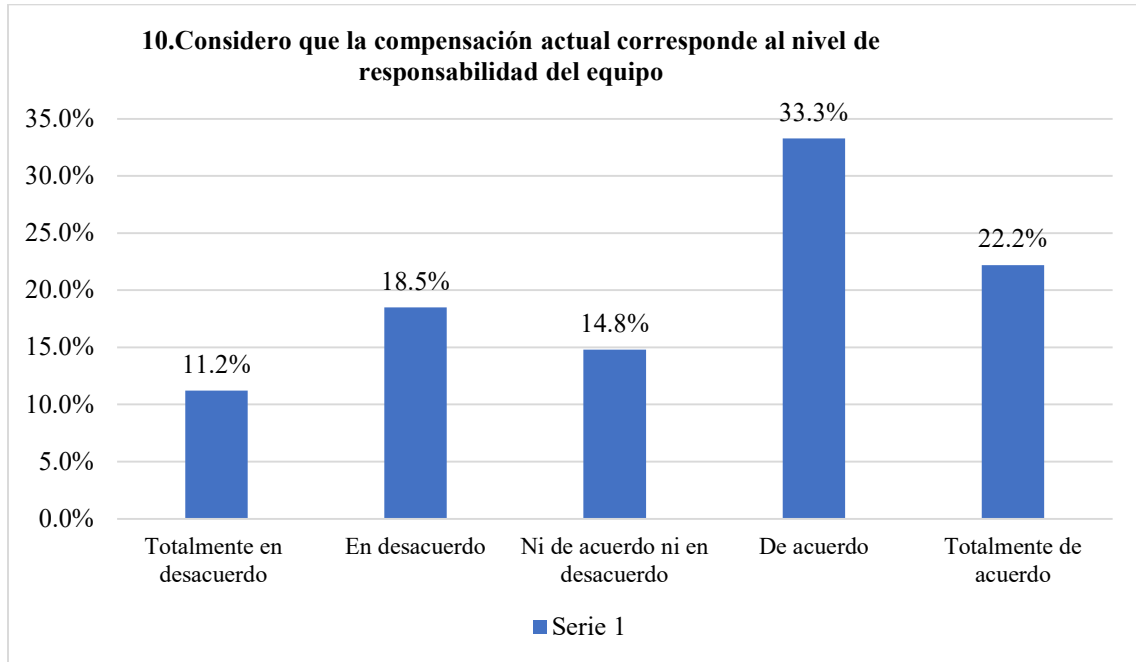


**Figura 30. Percepción de los colaboradores sobre la relación entre la compensación económica recibida y las responsabilidades del puesto de trabajo.**

Fuente: (Elaboración propia con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2026).

Los resultados de la figura 30, muestran la percepción de los colaboradores respecto a si la compensación económica que reciben es acorde con las responsabilidades de su trabajo. Las respuestas se concentran principalmente en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo. No obstante, también se observan posiciones neutrales y en desacuerdo, mientras que una proporción menor manifiesta estar totalmente en desacuerdo.

## Jefes inmediatos

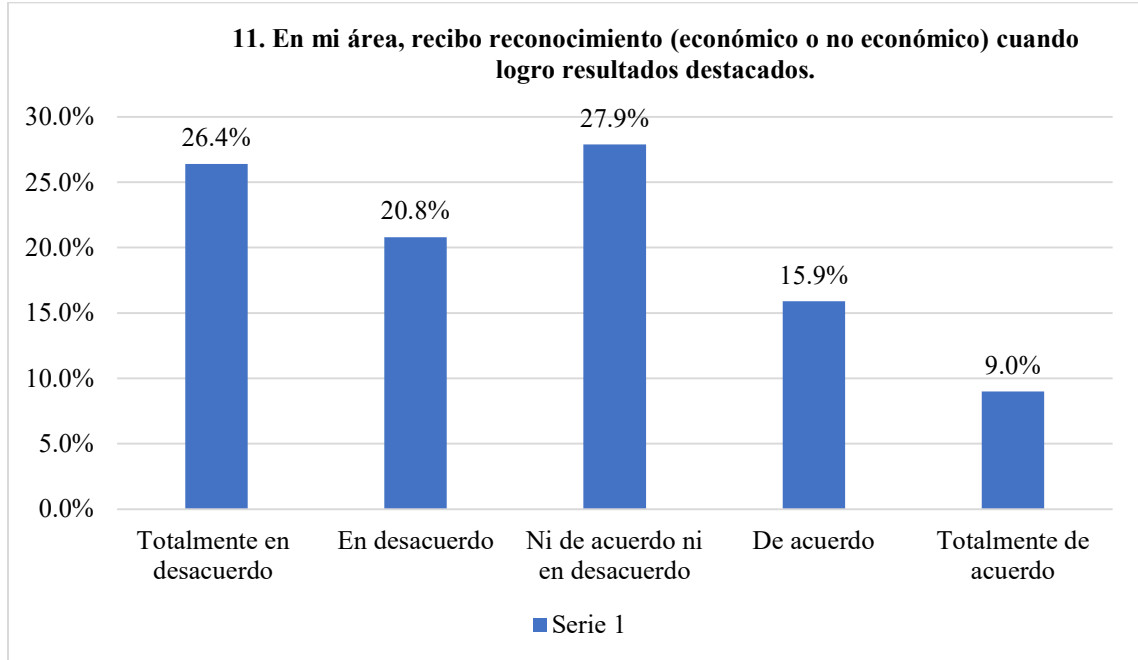


**Figura 31. Percepción de los jefes inmediatos sobre la correspondencia entre la compensación económica y el nivel de responsabilidad del equipo**

Fuente: (Elaboración propia con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2026).

Los resultados de la figura 31, muestran la percepción de los jefes inmediatos respecto a si la compensación actual corresponde al nivel de responsabilidad del equipo de trabajo. Las respuestas se concentran principalmente en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo, aunque también se observan posiciones neutrales y de desacuerdo, lo que evidencia percepciones diversas respecto a este aspecto.

## Colaboradores

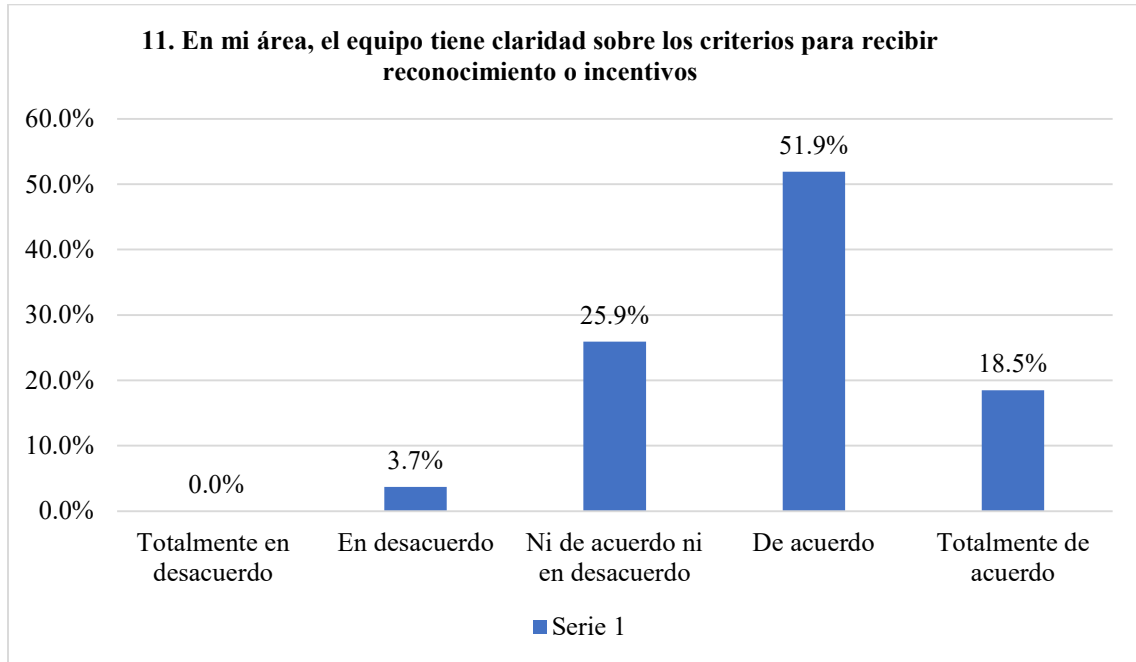


**Figura 32. Percepción de los colaboradores sobre el reconocimiento recibido por resultados destacados en el área de trabajo.**

Fuente: (Elaboración propia con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2026).

La gráfica presentada en la figura 32, expone la percepción de los colaboradores respecto a si en su área reciben reconocimiento, económico o no económico, cuando logran resultados destacados. Las respuestas se distribuyen en todas las categorías de la escala, observándose una mayor presencia en la posición neutral y desacuerdo, mientras que en menor proporción se registran respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo.

## Jefes inmediatos

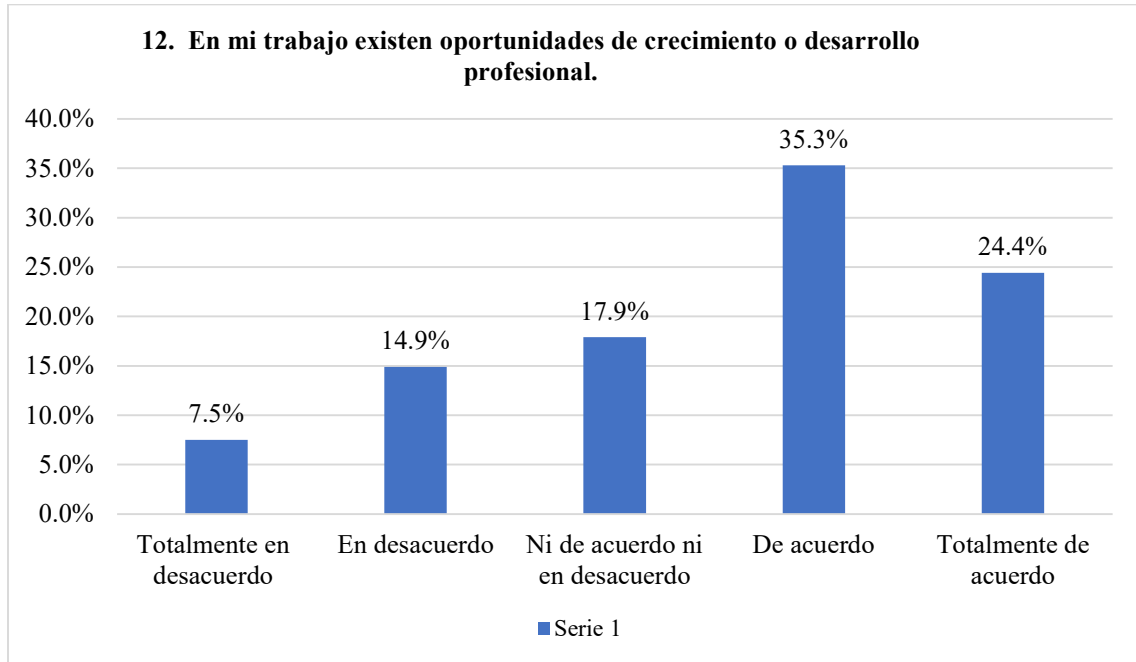


**Figura 33. Percepción de los jefes inmediatos sobre la claridad de los criterios para el otorgamiento de reconocimientos o incentivos en el equipo de trabajo.**

Fuente: (Elaboración propia con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2026).

En la figura 33, se presenta la percepción de los jefes inmediatos respecto a si en su área el equipo tiene claridad sobre los criterios para recibir reconocimiento o incentivos. Las respuestas se concentran principalmente en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo, seguidas de posiciones neutrales. En menor proporción se registran respuestas de desacuerdo, mientras que no se observan respuestas en la categoría de totalmente en desacuerdo.

## Colaboradores

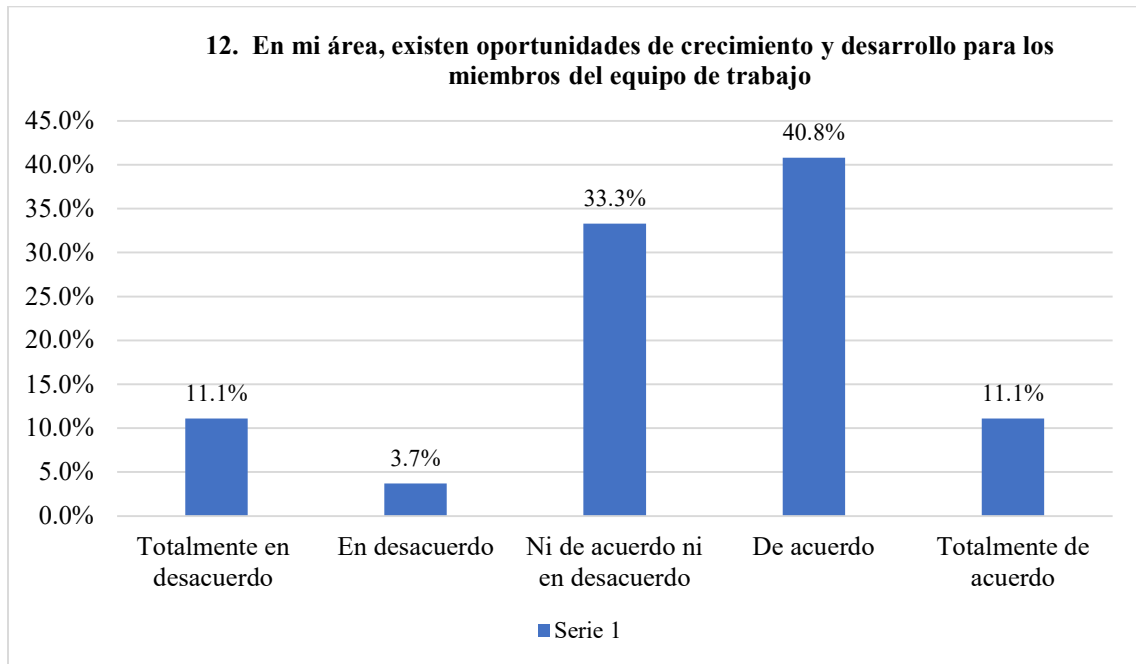


**Figura 34. Percepción de los colaboradores sobre las oportunidades de crecimiento o desarrollo profesional en el trabajo.**

Fuente: (Elaboración propia con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2026).

De acuerdo con la figura 34, se presenta la percepción de los colaboradores respecto a la existencia de oportunidades de crecimiento o desarrollo profesional en su trabajo. Las respuestas se distribuyen en todas las categorías de la escala de valoración, observándose una mayor concentración en las opciones de acuerdo y totalmente de acuerdo, aunque también se registran respuestas neutrales y en desacuerdo.

## Jefes inmediatos



**Figura 35. Percepción de los jefes inmediatos sobre la existencia de oportunidades de crecimiento y desarrollo.**

Fuente: (Elaboración propia con base en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2026).

La figura 35, presenta la percepción de los jefes inmediatos respecto a la existencia de oportunidades de crecimiento y desarrollo para los miembros del equipo de trabajo. Se observa una mayor presencia de respuestas en la categoría de acuerdo, seguida de valoraciones neutrales y de totalmente de acuerdo. En menor proporción se registran respuestas de desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

### 4.3. ANÁLISIS CUALITATIVO

En esta sección se analizan e integran los resultados obtenidos a partir los instrumentos aplicados a la población evaluada. El análisis se realiza considerando las principales tendencias identificadas en las variables estudiadas y las dimensiones que las componen, agrupándolas según los objetivos específicos de la investigación. Asimismo, los hallazgos se contrastan con los planteamientos teóricos revisados en el marco conceptual.

El análisis de la variable riesgos psicosociales se orienta a identificar las condiciones

laborales presentes en el sector eléctrico que pueden incidir en la aparición de riesgos psicosociales en los colaboradores, Estos resultados permiten identificar que, aunque existen demandas inherentes a la naturaleza del sector eléctrico, la forma en que se gestionan las actividades y se brinda acompañamiento al personal puede influir en la prevención o manifestación de riesgos psicosociales en el entorno laboral. Estos hallazgos se relacionan con el modelo Demanda-Control-Apoyo Karasek, (1979) y Johnson y Hall, (1988), el cual plantea que los riesgos psicosociales no dependen únicamente de la cantidad de trabajo asignado, sino del equilibrio entre las demandas laborales, el margen de control para gestionar las tareas y el apoyo social dentro del entorno organizacional.

La variable organización del trabajo se orienta a comprender cómo la estructura y distribución de las actividades laborales influyen en la prevención o manifestación de riesgos psicosociales en el entorno laboral, considerando las dimensiones de división del trabajo, contenido de la tarea y redistribución de la tarea. Según los resultados obtenidos, se observa como la organización del trabajo dentro de la empresa XYZ es percibida de forma positiva, ya que tanto los colaboradores como jefes inmediatos tienen claridad sobre sus responsabilidades y la priorización de las tareas dentro de sus áreas de trabajo, situación que contribuye a una adecuada coordinación de las actividades laborales, lo cual puede favorecer la prevención de riesgos psicosociales en el entorno laboral. Estos resultados se relacionan con la teoría de Demandas y Recursos Laborales (JD-R) de Bakker y Demerouti, la cual plantea que la forma en que se organizan las tareas, junto con la disponibilidad de recursos organizacionales, puede contribuir a reducir el impacto de las demandas laborales y favorecer condiciones de trabajo que prevengan la aparición de riesgos psicosociales.

La variable clima laboral se orienta a evaluar cómo las condiciones relacionales y de liderazgo dentro del entorno de trabajo pueden influir en la configuración de escenarios que favorezcan o prevengan la aparición de riesgos psicosociales, considerando las dimensiones de relaciones interpersonales, conflictos y liderazgo. Con base a la información obtenida en la tabulación de resultados, se observa que el clima laboral dentro del entorno analizado se caracteriza por relaciones colaborativas y prácticas de liderazgo orientadas al apoyo y la gestión de conflictos, lo cual puede contribuir a prevenir la aparición de riesgos psicosociales en el trabajo. Estos resultados se relacionan con el Modelo de Clima Laboral desarrollado por Benjamin Schneider, el cual plantea que las percepciones compartidas sobre las prácticas organizacionales influyen en la

forma en que los colaboradores experimentan su entorno de trabajo y en las dinámicas de interacción dentro de los equipos.

La variable compensación laboral se orienta a examinar la relación existente entre las compensaciones laborales y la presencia de riesgos psicosociales en el trabajo, considerando las dimensiones de compensación monetaria, reconocimiento laboral y desarrollo profesional. En conjunto, los resultados sugieren que, aunque la compensación económica y las oportunidades de desarrollo se perciben en términos generales de manera favorable, el reconocimiento laboral podría presentar un aspecto organizacional con oportunidades de mejora en la prevención de posibles tensiones asociadas a la valoración del desempeño. Estos hallazgos se relacionan con la Teoría de la Equidad de John Stacey Adams, la cual plantea que los colaboradores evalúan la justicia de las recompensas recibidas en relación con sus aportes, influyendo en su percepción de satisfacción, motivación y equilibrio dentro del entorno laboral.

Respecto a las respuestas obtenidas en las preguntas abiertas de los instrumentos de levantamiento de información, en el caso de los colaboradores sus valoraciones permiten ampliar la comprensión de los resultados obtenidos, evidenciando percepciones relacionadas principalmente con la carga de trabajo, la disponibilidad de personal y la importancia de fortalecer mecanismos de reconocimiento económico y no económico, así como el establecimiento de planes de desarrollo dentro de la organización. De acuerdo a los comentarios más destacados se encuentran aquellos que señalan que la dinámica operativa del sector eléctrico en la empresa XYZ, implica altos niveles de responsabilidad y exigencia, lo que en determinados momentos puede generar presión laboral, especialmente cuando existen limitaciones de recursos humanos o en algunos casos falta de gestión oportuna por parte del superior inmediato, No obstante, también se destacan aspectos positivos como el compañerismo entre equipos, el buen ambiente laboral y el acompañamiento de los jefes inmediatos, factores que los colaboradores consideran fundamentales para afrontar las demandas del trabajo.

Desde la perspectiva de los jefes inmediatos, las respuestas abiertas reflejan una preocupación por fortalecer la organización del trabajo y la gestión de los equipos con acciones que permitan mitigar la aparición de condiciones que puedan generar estrés laboral. Entre los aspectos más relevantes se destaca la redistribución equilibrada de tareas, la definición clara de funciones, procedimientos y políticas internas, mejorar los procesos de comunicación y la

retroalimentación a través de diálogos con el objetivo de escuchar las necesidades del personal y acompañar de forma más cercana la gestión del equipo. Se menciona la importancia de promover espacios de formación y desarrollo, así como también establecer espacios de convivencia social fuera del ambiente de trabajo con el objetivo de fortalecer las relaciones entre todos los miembros del equipo. Asimismo, se sugiere suplir los requerimientos de contratación de personal, como también el suministrar los recursos necesarios que permitan responder de forma más eficiente a las demandas propias de la operación.

#### **4.4. ANÁLISIS INFERENCIAL Y MODELOS APLICADOS**

En el siguiente apartado, se desarrolla el análisis inferencial de los resultados obtenidos, con el propósito de evaluar la relación existente entre las variables independientes con la variable dependiente, así como comprobar la hipótesis planteada en la investigación.

Para ello, se empleó un enfoque cuantitativo basado en la aplicación de un cuestionario estructurado con escala tipo Likert de cinco puntos, lo que permitió recopilar la información sobre las percepciones de los colaboradores y jefes inmediatos, respecto a las condiciones organizacionales y su incidencia en la aparición de riesgos psicosociales dentro de la empresa XYZ. A partir de los datos obtenidos, se realizó un análisis relacional entre las variables estudiadas, identificando patrones de comportamiento y tendencias de respuesta.

Los resultados evidencian que la organización del trabajo presenta una relación directa con la presencia de riesgos psicosociales, particularmente en aspectos vinculados a la distribución de funciones, la carga laboral y la coordinación de actividades. Cuando estas condiciones se perciben como adecuadas, contribuyen a una mejor gestión de las demandas laborales; sin embargo, deficiencias en estos elementos pueden generar sobrecarga y afectar el bienestar de los colaboradores.

En relación con el clima laboral, se observa que factores como las relaciones interpersonales, el liderazgo y la comunicación influyen en la percepción de los riesgos psicosociales. Un entorno laboral caracterizado por el apoyo y la colaboración actúa como un elemento protector, mientras que un clima organizacional desfavorable puede propiciar situaciones de conflicto, estrés y desgaste emocional.

Respecto a la compensación laboral, los resultados muestran que la percepción de equidad, reconocimiento y oportunidades de desarrollo profesional incide en el bienestar de los colaboradores. Cuando estas condiciones no son percibidas como justas o suficientes, pueden generar desmotivación e inconformidad, incrementando la vulnerabilidad frente a los riesgos psicosociales.

A partir del análisis realizado, se evidencia que las variables organización del trabajo, clima laboral y compensación laboral mantienen una relación significativa con los riesgos psicosociales en el entorno laboral del sector eléctrico. En este sentido, los resultados obtenidos permiten aceptar la hipótesis de investigación (Hi) y rechazar la hipótesis nula (Ho), al confirmarse que dichas variables inciden en la configuración de los riesgos psicosociales en los colaboradores.

Estos hallazgos permiten fortalecer la comprensión del fenómeno estudiado, evidenciando cómo la interacción de las condiciones organizacionales incide en la configuración de los riesgos psicosociales y, por ende, logra impactar en el bienestar laboral de los colaboradores. No obstante, es necesario considerar ciertos elementos que pueden influir en la interpretación de los resultados.

Como todo proceso de investigación, el estudio presenta algunas limitaciones que deben considerarse al integrar los resultados. En primera instancia se consideran aspectos metodológicos, el tiempo disponible para el desarrollo del estudio y los recursos organizacionales que hicieron posible su ejecución. Desde una perspectiva metodológica complementaria, el presente estudio se centró en la recolección de información a partir de la percepción de los colaboradores y jefes inmediatos, sin incorporar indicadores organizacionales como índices de rotación, accidentabilidad, incapacidades o costos asociados. En este sentido, futuras investigaciones podrían integrar estos datos institucionales con el análisis de las variables estudiadas, con el propósito de ampliar el alcance del análisis y generar resultados más robustos para la toma de decisiones organizacionales. Asimismo, durante la aplicación del instrumento se presentaron situaciones propias de la dinámica laboral, donde no siempre todos los colaboradores se encontraban disponibles para participar debido a diversos factores, como carga de trabajo, urgencia o prioridades propias de sus funciones. No obstante, los instrumentos se lograron aplicar a la población definida dentro de la muestra establecida, permitiendo obtener información relevante sobre la percepción de los colaboradores y jefes inmediatos. A su vez, en el progreso de la investigación se constató que de acuerdo con las variables analizadas permiten la existencia de

otras dimensiones relacionadas con los riesgos psicosociales en el ambiente de trabajo, las cuales podrían ser exploradas en futuras investigaciones. Para evitar la sobrecarga del instrumento, dichas dimensiones no fueron consideradas como para de este estudio, por lo que su análisis podrá aportar una comprensión más amplia de este fenómeno, sobre todo si se amplía el alcance del estudio a todos los miembros de la organización.

En cuanto al modelo aplicado en el estudio, los hallazgos obtenidos se sustentan en la utilización de técnicas de recolección de información mediante instrumentos estructurados dirigidos tanto a colaboradores como a jefes inmediatos. La aplicación de estos instrumentos permitió recopilar información relevante sobre las percepciones existentes en torno a las condiciones de trabajo, la organización de las actividades, el clima laboral y las compensaciones dentro del entorno organizacional analizado. A partir de la información obtenida fue posible identificar patrones de percepción y elementos comunes que facilitaron el análisis de las variables estudiadas y su relación con la presencia de riesgos psicosociales en el entorno laboral de la empresa XYZ, permitiendo así interpretar los resultados en función de los objetivos planteados en la presente investigación.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

El desarrollo del presente estudio permitió aproximarse a la comprensión de diversas condiciones que se encuentran presentes en el entorno laboral del sector eléctrico de la empresa XYZ y en la posible incidencia en la aparición de riesgos psicosociales que pueden experimentar los colaboradores. A partir del análisis desarrollado sobre *la organización del trabajo, el clima laboral y las compensaciones laborales*, se logró identificar algunos aspectos relevantes que reflejan como se establecen las dinámicas organizacionales y el grado de influencia que puede condicionar la experiencia laboral de quienes conforman la organización. En este sentido, los hallazgos obtenidos ofrecen una visión integral que permite comprender las condiciones que rodean y configurar el entorno de trabajo en el sector analizado.

1. Los resultados evidencian que las condiciones laborales en el sector eléctrico, influenciadas por la naturaleza operativa de la industria, se manifiestan principalmente a través de la carga de trabajo, el tiempo disponible para la ejecución de tareas y las exigencias psicológicas. Si bien, los colaboradores perciben estas condiciones como manejables en términos generales, estas características propias del entorno laboral constituyen factores relevantes en la configuración de los riesgos psicosociales, al incidir directamente en la forma en se experimenta el trabajo.

2. Se confirma que la organización del trabajo incide directamente en la gestión de las demandas laborales y en la prevención de riesgos psicosociales. La claridad en la distribución de funciones, la adecuada priorización de tareas y la coordinación entre equipos favorecen un desarrollo ordenado de las actividades, contribuyendo a reducir la sobrecarga laboral. En contraste, la ausencia o debilitamiento de esos elementos organizativos proporciona condiciones que pueden favorecer la manifestación de riesgos psicosociales en los colaboradores.

3. El análisis permite establecer que el clima laboral constituye un factor determinante en la configuración de los riesgos psicosociales dentro de la organización XYZ. Un entorno caracterizado por relaciones interpersonales positivas, comunicación efectiva y liderazgo orientado al apoyo favorece la estabilidad emocional y la adecuada gestión del estrés laboral. Por el contrario, un clima organizacional deteriorado incrementa la probabilidad de conflictos, aislamiento y desgaste emocional, elevando el riesgo psicosocial en el entorno laboral.

4. Se determina que las compensaciones laborales, particularmente la compensación económica, el reconocimiento del desempeño y las oportunidades de desarrollo profesional, inciden en la percepción de bienestar y satisfacción de los colaboradores. Aunque estos aspectos son valorados positivamente, la identificación de oportunidades de mejora en el reconocimiento laboral evidencia su impacto en la percepción de equidad, lo que puede influir en la motivación, productividad y, en consecuencia, en la presencia o disminución de riesgos psicosociales.

5. Los hallazgos del estudio permiten afirmar que la organización del trabajo, el clima laboral y las compensaciones laborales constituyen factores organizacionales que inciden de manera directa en la presencia de riesgos psicosociales en el sector eléctrico. A partir de estos hallazgos, se confirma la necesidad de diseñar e implementar una propuesta de gestión orientada al fortalecimiento de estas condiciones organizacionales, con el propósito de prevenir y reducir dichos riesgos, contribuyendo así al bienestar de los colaboradores y a la mejora del entorno laboral.

A partir del análisis realizado, se evidencia que las condiciones organizacionales, particularmente *la organización del trabajo, el clima laboral y las compensaciones laborales*, inciden de manera directa en la configuración de los riesgos psicosociales en el entorno laboral del sector eléctrico. La forma en que estas variables son gestionadas dentro de la organización XYZ, determinará el nivel de bienestar de los colaboradores, consolidándose como factores clave en la dinámica de los riesgos psicosociales.

Conclusión general: Se concluye que las condiciones organizacionales del sector eléctrico, específicamente la organización del trabajo, el clima laboral y las compensaciones laborales, guardan una relación directa con la configuración de los riesgos psicosociales en el entorno laboral. Los resultados evidencian que la gestión de estas variables incide en el bienestar de los colaboradores, constituyéndose en elementos determinantes para la prevención o manifestación de dichos riesgos. En este sentido, el estudio proporciona una base sólida para el diseño de un modelo de gestión orientado a la reducción de riesgos psicosociales y al fortalecimiento de las prácticas organizacionales.

## 5.2.RECOMENDACIONES

A partir los hallazgos obtenidos, se identificó que *la organización del trabajo, el clima laboral y las compensaciones laborales* inciden en la configuración de los riesgos psicosociales de la organización donde se desarrolló el estudio. En este sentido, las siguientes recomendaciones se formulan en correspondencia directa con las conclusiones del estudio, orientándose a fortalecer las condiciones organizacionales identificadas y a establecer lineamientos que sirvan de base para el diseño de un modelo de gestión de riesgos psicosociales en el sector eléctrico de la empresa XYZ.

1. Implementar mecanismos sistemáticos de monitoreo de las condiciones laborales, particularmente en lo relacionado con la carga de trabajo, el tiempo disponible para la ejecución de tareas y las exigencias psicológicas, con el propósito de identificar oportunamente factores de riesgo y establecer acciones preventivas que contribuyan a la gestión adecuada de las demandas laborales.

2. Fortalecer la organización del trabajo mediante la actualización y formalización de la distribución de funciones, la priorización de tareas y la coordinación entre equipos, incorporando herramientas de planificación operativa que permitan optimizar la gestión de las actividades y reducir situaciones de sobrecarga o desorganización laboral.

3. Diseñar e implementar estrategias orientadas al fortalecimiento del clima laboral, promoviendo prácticas de comunicación efectiva, trabajo colaborativo y liderazgo de apoyo, que favorezcan entornos organizacionales saludables y reduzcan la probabilidad de conflictos y desgaste emocional en los colaboradores.

4. Revisar y fortalecer los mecanismos de compensación laboral, especialmente en lo referente al reconocimiento del desempeño y las oportunidades de desarrollo profesional, con el fin de mejorar la percepción de equidad, incrementar la motivación laboral y disminuir factores asociados a riesgos psicosociales.

5. Diseñar e implementar un modelo de gestión de riesgos psicosociales que integre la evaluación continua de la organización del trabajo, el clima laboral y las compensaciones laborales, estableciendo lineamientos, indicadores y acciones de seguimiento que permitan prevenir, controlar y mitigar los riesgos psicosociales en el entorno laboral.

## CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD

En este capítulo expone la aplicabilidad de la investigación realizada, presentando la propuesta derivada de los hallazgos obtenidos durante el estudio, en el cual se plantea una solución práctica orientada a la gestión de los riesgos psicosociales en el sector eléctrico, ofreciendo acciones concretas para su implementación y mejora del entorno laboral.

### 6.1. NOMBRE DE LA PROPUESTA

La propuesta denominada “*Propuesta de Gestión de Riesgos Psicosociales en el sector eléctrico en la empresa XYZ*” se orienta a la prevención, control y mitigación de los riesgos psicosociales en el entorno laboral, a partir del fortalecimiento de las condiciones organizacionales identificadas en el estudio.

Dicha propuesta se estructura en cinco componentes interrelacionados: *organización del trabajo, clima laboral, compensaciones laborales, riesgos psicosociales y gestión de riesgos psicosociales*. Los tres primeros corresponden a factores organizacionales que inciden en el entorno laboral; el cuarto representa la variable del estudio, mientras que el quinto constituye el componente estratégico de intervención orientado a la gestión integral de dichos riesgos.

Este enfoque permite comprender que los riesgos psicosociales no se abordan de forma aislada, sino como resultado de la interacción de las condiciones organizacionales, por lo que su gestión requiere una intervención articulada que integre acciones específicas derivadas de los hallazgos del estudio.

En este sentido, la propuesta se operacionaliza mediante un conjunto de planes de acción que permiten intervenir de manera estructurada sobre los factores organizacionales identificados, contribuyendo al fortalecimiento del bienestar laboral y a la mejora del entorno organizacional.



**Figura 36. Modelo de gestión de riesgos psicosociales basado en cinco componentes interrelacionados**

Fuente: (Elaboración propia, 2026).

## 6.2.JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta se fundamenta en los hallazgos obtenidos en el desarrollo de la presente investigación, los cuales evidencian la incidencia de diversas condiciones organizacionales en la configuración de los riesgos psicosociales de la empresa XYZ. A partir del análisis realizado, se identificó que factores asociados a la organización del trabajo, el clima laboral y las compensaciones laborales influyen de manera directa en la percepción de bienestar de los colaboradores y en la aparición de dichos riesgos dentro del entorno laboral.

En relación con la organización del trabajo, si bien se evidencian altos niveles de claridad en la definición de funciones (92.5%) y en la priorización de tareas (95.6%), los aportes cualitativos y la percepción de los jefes inmediatos reflejan la presencia de situaciones asociadas a sobrecarga laboral, redistribución inadecuada de tareas y limitaciones en la disponibilidad de personal. Estas condiciones pueden generar desequilibrios entre las demandas del trabajo y los

recursos disponibles, tal como lo plantean los modelos de Demanda-Control-Apoyo y Demandas y Recursos Laborales, incrementando la probabilidad de aparición de riesgos psicosociales.

Respecto al clima laboral, aunque predominan percepciones favorables en aspectos como las relaciones interpersonales (88.5%) y el liderazgo (79.6%), tanto los resultados cuantitativos como cualitativos evidencian la necesidad de fortalecer la comunicación organizacional, la gestión del liderazgo y los espacios de retroalimentación. Estas condiciones, cuando no son gestionadas adecuadamente, pueden derivar en tensiones laborales, desgaste emocional y afectaciones en la dinámica de los equipos de trabajo.

En cuanto a las compensaciones laborales, los resultados muestran percepciones mixtas, destacando principalmente brechas en el reconocimiento del desempeño, donde el 47.2% de los colaboradores indica no percibir incentivos asociados a sus resultados. Asimismo, se identifican oportunidades de mejora en el desarrollo profesional y en la percepción de equidad, lo cual puede incidir en la motivación, el compromiso y la estabilidad emocional de los colaboradores, de acuerdo con la teoría de la equidad.

De manera complementaria, el análisis de la variable riesgos psicosociales evidencia percepciones diferenciadas entre colaboradores y jefes inmediatos, particularmente en aspectos relacionados con la carga de trabajo y las exigencias psicológicas, lo que pone de manifiesto la necesidad de establecer mecanismos organizacionales que permitan identificar, monitorear y gestionar estos factores de manera oportuna.

En este contexto, la propuesta de gestión de riesgos psicosociales del sector eléctrico en la empresa XYZ, se justifica en la necesidad de intervenir de forma integral sobre los factores organizacionales identificados, no solo para atender las oportunidades de mejora evidenciadas, sino también para fortalecer las condiciones laborales que favorecen el bienestar y el desempeño de los colaboradores. Su implementación permitirá establecer un enfoque estructurado orientado a la prevención, control y seguimiento de los riesgos psicosociales, contribuyendo al desarrollo de entornos laborales más equilibrados, saludables y sostenibles dentro de la organización.

### **6.3. ALCANCE DE LA PROPUESTA**

La propuesta de “*Propuesta de Gestión de Riesgos Psicosociales en el sector eléctrico en la empresa XYZ*” tiene como alcance su aplicación en toda la organización en la cual se realizó el estudio, la cual representa una institución clave dentro del sector eléctrico en Honduras. En este sentido, la propuesta está dirigida a todos los niveles y áreas de la organización, incluyendo tanto áreas operativas como áreas de apoyo, considerando la interrelación existente entre estas dentro del funcionamiento organizacional.

Su aplicación abarca a todos los colaboradores de la institución, así como a las jefaturas responsables de la gestión del trabajo, quienes desempeñan un rol fundamental en la implementación de los lineamientos propuestos y en la gestión de las condiciones organizacionales que inciden en el bienestar laboral.

De igual manera, el alcance de la propuesta contempla la intervención de las variables de *organización del trabajo, clima laboral, compensaciones laborales y riesgos psicosociales*, las cuáles serán abordadas de manera integral en toda la estructura organizacional, permitiendo establecer un enfoque preventivo y de mejora continua en la gestión del entorno laboral.

Finalmente, aunque la propuesta está diseñada para su aplicación en la organización objeto de estudio, esta puede ser adaptada a otras organizaciones del sector eléctrico, considerando sus características y necesidades particulares.

### **6.4. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO**

La presente propuesta consiste en el diseño de un modelo de gestión orientado a la identificación, prevención y reducción de riesgos psicosociales dentro del entorno organizacional, mediante la intervención de factores clave relacionados con la organización del trabajo, el clima laboral y las compensaciones laborales, así como el fortalecimiento de mecanismos para la gestión y control de los riesgos psicosociales en la organización.

Este modelo se desarrolla a través de un enfoque integral que reconoce la relación entre las condiciones organizacionales y la configuración de los riesgos psicosociales, por lo que planea la implementación de acciones estructuradas que permitan no solo atender las oportunidades de mejora, sino también consolidar prácticas organizacionales orientadas al bienestar laboral.

En este sentido, la propuesta se desarrolla a partir de cinco componentes interrelacionados: *organización del trabajo, clima laboral, compensaciones laborales, riesgos psicosociales y gestión de riesgos psicosociales*, los cuales, en conjunto, permiten abordar de manera sistemática los factores que inciden en la dinámica organizacional y en la percepción de los colaboradores.

Cada uno de estos componentes integra lineamientos y acciones específicas orientadas a la mejora de la distribución del trabajo, el fortalecimiento de las relaciones laborales, la optimización de los sistemas de compensación y el establecimiento de mecanismos de identificación, monitoreo y control de los riesgos psicosociales, promoviendo así un enfoque preventivo y sostenible en la gestión del talento humano.

De esta manera, la implementación de la propuesta busca generar condiciones organizacionales que favorezcan el bienestar de los colaboradores, así como el fortalecimiento de la eficiencia, estabilidad y sostenibilidad de la organización en el contexto del sector eléctrico.

#### **6.4.1. DESCRIPCIÓN**

En el presente apartado se describe de manera general la propuesta planteada, estableciendo los elementos que orientan su implementación. La propuesta se estructura en función cinco componentes interrelacionados: organización del trabajo, clima laboral, compensaciones laborales, riesgos psicosociales y gestión de riesgos psicosociales, con el propósito de orientar su aplicación de forma práctica dentro del entorno organizacional.

##### **6.4.1.1. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO**

El componente organización del trabajo se orienta a fortalecer la forma en que se estructuran, distribuyen y gestionan las actividades dentro de la organización, considerando las exigencias propias del sector eléctrico. Este componente se fundamenta en la necesidad de garantizar claridad en las funciones, precisión en la definición de tareas y una adecuada planificación del trabajo, permitiendo responder de manera eficiente a las demandas operativas mediante el uso óptimo de los recursos disponibles, ya sean materiales, financieros o humanos, evitando generar desequilibrios que puedan afectar el bienestar de los colaboradores.

En este sentido, aunque actualmente se evidencian niveles adecuados de definición de tareas y responsabilidades, se identifican situaciones relacionadas con la sobrecarga laboral, limitaciones en los recursos humanos y dificultades en la distribución de actividades, las cuales

pueden incidir en la dinámica del trabajo. Estas condiciones, en algunos casos, derivan de la naturaleza propia del servicio, lo que hace necesario fortalecer la gestión organizacional desde este componente como base para la prevención de riesgos psicosociales.

Bajo este enfoque, la organización del trabajo se estructura en torno a la optimización de los procesos internos, la adecuada asignación de responsabilidades y la gestión equilibrada entre las demandas laborales y los recursos disponibles. Asimismo, se orienta a establecer mecanismos que permitan la reorganización del trabajo ante escenarios como ausencias del personal, incremento de la carga laboral o situaciones imprevistas propias del sector.

De esta manera, la organización del trabajo contribuye a la consolidación de un entorno laboral más estructurado, funcional y sostenible, favoreciendo la reducción de la exposición a riesgos psicosociales y al fortalecimiento de la eficiencia organizacional.

#### **6.4.1.2. CLIMA LABORAL**

El componente de clima laboral se orienta a fortalecer las condiciones del entorno organizacional que influyen en la interacción entre los colaboradores, considerando aspectos como las relaciones interpersonales, la comunicación y el liderazgo. Este componente reconoce que el clima laboral es el resultado de las experiencias cotidianas dentro de la organización y que su calidad incide directamente en el bienestar de los colaboradores y en la configuración de los riesgos psicosociales en el entorno de trabajo.

En este sentido, aunque se evidencian percepciones favorables en aspectos como las relaciones interpersonales y el acompañamiento por parte de las jefaturas, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la comunicación organizacional y la gestión de liderazgo, las cuales pueden influir en la dinámica del entorno laboral y en la percepción de apoyo dentro de la organización.

Bajo este enfoque, el clima laboral se estructura en torno al fortalecimiento de prácticas que promuevan un ambiente basado en el respeto, la colaboración y la comunicación efectiva, favoreciendo espacios de confianza que permitan el adecuado desarrollo de las funciones. Asimismo, se reconoce el liderazgo como un elemento clave en la gestión del clima laboral, orientado a fomentar el acompañamiento, la retroalimentación oportuna y el manejo adecuado de situaciones propias del entorno de trabajo.

De esta manera, este componente contribuye a la consolidación de un entorno organizacional que favorezca el bienestar integral de los colaboradores, reduciendo la exposición a factores de riesgo psicosocial asociados a conflictos, falta de comunicación o debilidad en el liderazgo y fortalecimiento la dinámica interna de la organización.

#### **6.4.1.3. COMPENSACIONES LABORALES**

. El componente de compensaciones laborales se orienta a fortalecer los mecanismos mediante los cuales la organización reconoce, retribuye y promueve el desarrollo de sus colaboradores, considerando tanto la compensación monetaria como el reconocimiento laboral y las oportunidades de crecimiento profesional. Este componente reconoce que las prácticas de compensación inciden directamente en la motivación, el compromiso y la percepción de equidad dentro de la organización, factores que se relacionan con la configuración de riesgos psicosociales en el entorno laboral.

En este sentido, los resultados del estudio evidencian percepciones mixtas en relación con este componente, destacando principalmente brechas en el reconocimiento del desempeño, donde un 47.2% de los colaboradores manifiesta no percibir incentivos asociados a sus resultados. Asimismo, se identifican oportunidades de mejora en el desarrollo profesional y en la percepción de equidad, lo cual puede incidir en la satisfacción laboral y en el bienestar emocional de los colaboradores.

Bajo este enfoque, las compensaciones laborales se estructuran en torno al fortalecimiento de prácticas que promuevan sistemas de retribución más equitativos, transparentes y alineados con el desempeño, así como el establecimiento de mecanismos de reconocimiento oportuno y el impulso de oportunidades de desarrollo profesional. Estas acciones buscan generar una mayor valoración del trabajo realizado y fortalecer el vínculo entre el colaborador y la organización.

De esta manera, este componente contribuye a la reducción de factores de riesgo psicosocial asociados a la desmotivación, la percepción de inequidad y la falta de reconocimiento, promoviendo condiciones organizacionales que favorezcan el bienestar de los colaboradores, productividad y la sostenibilidad del entorno laboral.

#### **6.4.1.4.RIESGOS PSICOSOCIALES**

El componente de riesgos psicosociales se orienta a la identificación, análisis y

comprensión de los factores que pueden afectar el bienestar de los colaboradores dentro del entorno organizacional, considerando especialmente aspectos relacionados con la carga de trabajo, el tiempo de trabajo y las exigencias psicológicas propias del sector eléctrico. Este componente reconoce que los riesgos psicosociales no se generan de manera aislada, sino como resultado de la interacción entre las condiciones organizacionales y las demandas laborales a las que están expuestos los colaboradores.

En este sentido, los resultados del estudio evidencian que, aunque en términos generales los colaboradores perciben manejables las condiciones de trabajo, existen diferencias en la percepción de estos factores entre colaboradores y jefes inmediatos, particularmente en lo relacionado con la disponibilidad de recursos, la carga laboral y la presión asociada a las funciones desempeñadas. Estas diferencias ponen de manifiesto la necesidad de contar con mecanismos que permitan identificar de manera oportuna las condiciones que pueden derivar en riesgos psicosociales.

Bajo este enfoque, los riesgos psicosociales se abordan desde una perspectiva preventiva, orientada a la detección de factores de riesgo y al monitoreo de las condiciones laborales que pueden afectar el equilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos disponibles. Para ello, se considera fundamental el análisis periódico de las percepciones de los colaboradores, así como la integración de información organizacional que permita comprender de manera más amplia la dinámica del entorno laboral.

De esta manera, este componente contribuye a la generación de información clave para la toma de decisiones organizacionales, permitiendo identificar tendencias, patrones de riesgo y áreas de intervención prioritaria, como base para el diseño e implementación de acciones orientadas a la gestión de los riesgos psicosociales en la organización.

#### **6.4.1.5.GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

El componente de gestión de riesgos psicosociales se orienta al diseño e implementación de mecanismos estructurados que permitan prevenir, monitorear y controlar los factores de riesgo identificados en el entorno organizacional. A diferencia del componente de riesgos psicosociales, enfocado en la identificación y análisis del fenómeno, este componente se centra en la intervención sistemática de las condiciones que inciden en el bienestar de los colaboradores.

Este componente reconoce que la gestión de los riesgos psicosociales requiere un enfoque integral y continuo, que articule acciones organizacionales orientadas a reducir la exposición a factores de riesgo, fortalecer los recursos laborales y promover entornos de trabajo saludables. En este sentido, se plantea la implementación de estrategias que permitan actuar de manera preventiva sobre la carga de trabajo, el tiempo de trabajo y las exigencias psicológicas, así como dar seguimiento a las condiciones organizacionales que influyen en su configuración.

Bajo este enfoque, la gestión de riesgos psicosociales se estructura en torno a tres ejes principales: la prevención, mediante el diseño de acciones orientadas a reducir los factores de riesgo antes de que generen impacto; el monitoreo, a través del seguimiento periódico de las condiciones laborales y la percepción de los colaboradores; y el control, mediante la implementación de medidas correctivas que permitan atender oportunamente situaciones identificadas como críticas dentro de la organización.

Asimismo, este componente promueve la integración de la gestión de riesgos psicosociales en los procesos organizacionales, fortaleciendo el rol de las jefaturas en la identificación y atención de estos factores, así como la participación de los colaboradores en la construcción de entornos laborales más saludables.

De esta manera, la gestión de riesgos psicosociales se constituye como el eje articulador del modelo propuesto, permitiendo transformar la información obtenida en acciones concretas que contribuyan a la reducción de los riesgos psicosociales, al fortalecimiento del bienestar laboral y a la sostenibilidad organizacional en el sector eléctrico.

#### **6.4.2. DESARROLLO**

El desarrollo de la presente propuesta se estructura en función de los cinco componentes definidos: organización del trabajo, clima laboral, compensaciones laborales, riesgos psicosociales y gestión de riesgos psicosociales, los cuales, de manera interrelacionada, permiten abordar los factores que inciden en el bienestar de los colaboradores dentro del entorno organizacional.

A partir de estos componentes, se presentan lineamientos orientados a su implementación, considerando los principales hallazgos identificados durante la investigación. En los apartados siguientes se desarrolla de manera detallada cada uno de estos componentes, ampliando su alcance y las acciones asociadas a su aplicación dentro de la organización.

#### **6.4.3.1. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO**

El componente de organización del trabajo tiene como objetivo fortalecer la estructuración, distribución y gestión de las actividades organizacionales, promoviendo una adecuada asignación de funciones y el equilibrio en las cargas laborales.

En una primera fase, se contempla un *análisis operativo de la organización del trabajo*, orientado a revisar de manera específica las funciones, responsabilidades y cargas laborales asociadas a cada puesto, con el fin de identificar desajustes entre las demandas del puesto y los recursos disponibles. Esta etapa permite reconocer necesidades de actualización en los descriptores de puesto, así como posibles vacíos o duplicidades en la asignación de tareas.

Posteriormente, se desarrolla una fase de *actualización y ajuste estructural*, en la cual se revisan y actualizan los descriptores de puesto en función de las demandas actuales del sector y de la dinámica operativa de la organización. Este proceso incorpora la validación y socialización de dichos descriptores con los titulares de los puestos y las jefaturas inmediatas, con el propósito de garantizar claridad en las funciones, responsabilidades y expectativas del rol.

En una tercera fase, se plantea la *reorganización del trabajo*, orientada a mejorar la distribución de actividades y cargas laborales, estableciendo criterios que permitan una asignación más equitativa de tareas y una mejor utilización de los recursos disponibles, especialmente ante escenarios como incremento de la demanda operativa o limitaciones en el personal.

Finalmente, se contempla una fase de *seguimiento y ajuste continuo*, en la cual se evalúan las condiciones de la organización del trabajo y se realizan mejoras progresivas que permitan mantener el equilibrio entre las demandas laborales y los recursos disponibles, favoreciendo así un entorno de trabajo más eficiente y sostenible.

De esta manera, este componente se desarrolla como un proceso estructurado que contribuye fortalecer la organización del trabajo y a *reducir factores asociados a la sobrecarga laboral*, incidiendo directamente en la prevención de riesgos psicosociales y en el bienestar de ellos colaboradores.

#### **6.4.3.2. CLIMA LABORAL**

El componente de clima tiene como objetivo promover condiciones del entorno organizacional que favorezcan la interacción entre los colaboradores, fomentando un ambiente de

trabajo basado en la confianza, el respeto y la colaboración. Este componente reconoce que el clima laboral es el resultado de las experiencias cotidianas dentro de la organización y que su calidad incide directamente en el bienestar de los colaboradores.

En una primera fase, se contempla un *análisis operativo del clima laboral*, orientado a revisar las dinámicas de interacción entre los colaboradores, los canales de comunicación existentes y el rol de las jefaturas en la gestión del equipo de trabajo. Esta etapa permite identificar aspectos que influyen en la percepción del ambiente laboral y en la calidad de las relaciones dentro de la organización.

Posteriormente, se desarrolla una fase de *fortalecimiento del entorno organizacional*, en la cual se establecen lineamientos orientados a mejorar la comunicación interna, promover relaciones interpersonales basadas en el respeto y la colaboración, y fortalecer el rol del liderazgo en la gestión del clima laboral. Este proceso busca generar mayor coherencia en la forma en que se gestionan las relaciones laborales dentro de la organización.

En una tercera fase, se plantea la *consolidación de prácticas orientadas al clima laboral*, enfocadas en promover espacios de interacción, acompañamiento y comunicación entre colaboradores y jefaturas, contribuyendo a la construcción de un entorno de trabajo basado en la confianza y el respeto mutuo.

Finalmente, se contempla una fase de *seguimiento y mejora continua*, en la cual se evalúan las condiciones del clima laboral, permitiendo realizar ajustes que contribuyan a mantener un entorno organizacional favorable y alineado con las necesidades de los colaboradores.

De esta manera, este componente se desarrolla como un proceso estructurado que contribuye a fortalecer el clima laboral, actuando como un factor protector frente a los riesgos psicosociales, al promover entornos de trabajo más saludables, colaborativos y emocionalmente sostenibles.

#### **6.4.3.3. COMPENSACIONES LABORALES**

El componente de compensaciones laborales tiene como objetivo fortalecer las condiciones relacionadas con la compensación económica, el reconocimiento del desempeño y las oportunidades de desarrollo profesional, con el fin de promover una percepción de equidad y valoración del trabajo dentro de la organización. Este componente reconoce que las

compensaciones laborales influyen directamente en la motivación, el compromiso y el bienestar de los colaboradores, así como en su percepción de justicia organizacional.

En una primera fase, se contempla *un análisis de las condiciones actuales de compensación*, orientado a evaluar la percepción de los colaboradores respecto a la equidad salarial, los incentivos asociados al desempeño, las prácticas de reconocimiento y las oportunidades de crecimiento profesional. Esta etapa permite identificar brechas existentes en la gestión de las compensaciones laborales y su impacto en la satisfacción laboral.

Posteriormente, se desarrolla una fase de *fortalecimiento de las prácticas de compensación*, en la cual se establecen lineamientos orientados a mejorar los mecanismos de reconocimiento del desempeño, promover incentivos alineados a los resultados organizacionales y fortalecer las oportunidades de desarrollo profesional dentro de la institución. Este proceso busca generar mayor coherencia entre el esfuerzo realizado por los colaboradores y la retribución percibida.

En una tercera fase, se plantea la *consolidación de prácticas de compensación laboral*, enfocadas en institucionalizar mecanismos de reconocimiento tanto monetarios como no monetarios, así como en promover esquemas de desarrollo que permitan a los colaboradores visualizar oportunidades de crecimiento dentro de la organización.

Finalmente, se contempla una fase de *seguimiento y mejora continua*, en la cual se evalúa de manera periódica la percepción de los colaboradores respecto a las compensaciones laborales, permitiendo realizar ajustes que contribuyan a mantener condiciones de equidad, motivación y satisfacción laboral.

De esta manera, este componente se desarrolla como un proceso estructurado que contribuye a fortalecer las compensaciones laborales, actuando como un factor que contribuye a la reducción de la desmotivación, la inconformidad y otros elementos asociados a los riesgos psicosociales.

#### **6.4.3.4.RIESGOS PSICOSOCIALES**

El componente de riesgos psicosociales tiene como objetivo identificar, analizar y comprender los factores presentes en el entorno laboral que pueden incidir en la aparición de riesgos psicosociales en los colaboradores, considerando aspectos relacionados con la carga de trabajo, el tiempo de trabajo y las exigencias psicológicas. Este componente reconoce que dichos

factores se configuran a partir de las condiciones organizacionales y de la dinámica propia del entorno laboral.

En una primera fase, se contempla un *análisis de los riesgos psicosociales presentes en la organización*, orientado a evaluar las condiciones relacionadas con la carga laboral, la distribución del tiempo de trabajo y las exigencias psicológicas derivadas de las funciones desempeñadas. Esta etapa permite identificar los principales factores de riesgo y su relación con las condiciones organizacionales del trabajo.

Posteriormente, se desarrolla una fase *de interpretación de los factores de riesgo identificados*, en la cual se analizan las interrelaciones entre las condiciones organizacionales y la percepción de los colaboradores, permitiendo comprender cómo la organización del trabajo, el clima laboral y las compensaciones laborales inciden en la configuración de los riesgos psicosociales.

En una tercera fase, se plantea *la priorización de los riesgos psicosociales identificados*, estableciendo criterios que permitan determinar cuáles requieren atención prioritaria en función de su impacto en el bienestar de los colaboradores y su incidencia en el entorno organizacional.

Finalmente, se contempla una fase de *seguimiento de las condiciones de riesgo*, en la cual se monitorean de manera periódica los factores identificados, permitiendo evaluar su evolución y generar insumos para la toma de decisiones organizacionales.

De esta manera, este componente se desarrolla como un proceso estructurado que permite comprender la presencia de riesgos psicosociales dentro de la organización, constituyéndose como la base para el diseño de estrategias orientadas a su gestión y reducción.

#### **6.4.3.5.GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

El componente de gestión de riesgos psicosociales tiene como objetivo establecer un enfoque integral orientado a la prevención, control y reducción de los riesgos psicosociales dentro de la organización, mediante la articulación de acciones derivadas de los distintos componentes del modelo. Este componente reconoce que la gestión de los riesgos psicosociales requiere un abordaje continuo y estructurado, que permita intervenir de manera oportuna las condiciones organizacionales que inciden en el bienestar de los colaboradores.

En una primera fase, se contempla *la integración de la información generada en los*

*componentes anteriores*, con el fin de consolidar un diagnóstico organizacional que permita identificar los factores de riesgo psicosocial prioritarios y las áreas que requieren intervención.

Posteriormente, se desarrolla una fase de *planificación de acciones de intervención*, en la cual se establecen lineamientos orientados a implementar medidas relacionadas con la organización del trabajo, el fortalecimiento del clima laboral y la mejora de las compensaciones laborales, asegurando que las acciones propuestas respondan a las necesidades identificadas en el análisis de los riesgos psicosociales.

En una tercera fase, se plantea la *implementación de las acciones definidas*, promoviendo la participación activa de las jefaturas y los colaboradores en la ejecución de las estrategias propuestas, con el propósito de generar cambios sostenibles en las condiciones organizacionales.

Finalmente, se contempla una fase de *seguimiento, evaluación y mejora continua*, en la cual se monitorean los resultados de las acciones implementadas, permitiendo identificar avances, realizar ajustes y fortalecer la sostenibilidad del modelo de gestión dentro de la organización.

De esta manera, este componente se desarrolla como el eje articulador del modelo propuesto, permitiendo transformar la información obtenida en acciones concretas que contribuyan a la prevención y reducción de los riesgos psicosociales, así como al fortalecimiento del bienestar laboral en la organización.

## **6.5. MEDIDAS DE CONTROL**

En el presente apartado se establecen los indicadores y mecanismos de evaluación que permitirán medir el nivel de implementación y sostenibilidad de la propuesta planteada. Estas medidas de control tienen como finalidad verificar el cumplimiento de las acciones desarrolladas en cada uno de los componentes del modelo, así como asegurar que la propuesta mantenga su funcionalidad en el tiempo y contribuya al logro de los objetivos definidos.

En este sentido, se proponen dos tipos de medidas de control: aquellas orientadas a la implementación de la propuesta y aquellas enfocadas en su sostenimiento, ambas vinculadas directamente a los componentes definidos en el modelo: organización del trabajo, clima laboral, compensaciones laborales, riesgos psicosociales y gestión de riesgos psicosociales.

Para cada uno de estos componentes se establece un indicador específico que permitirá

evaluar su nivel de desarrollo, así como su contribución a la reducción de los riesgos psicosociales dentro de la organización. De manera complementaria, se define un indicador global de la propuesta, el cual permitirá medir de forma integral el impacto de la implementación del modelo en el entorno organizacional.

Para efectos de evaluación, los indicadores definidos incorporan una ponderación porcentual que permite medir de manera integral el nivel de implementación y sostenimiento de la propuesta. La asignación de dichos porcentajes se fundamenta en la relevancia estratégica de cada componente dentro del modelo, considerando su impacto en el bienestar de los colaboradores y en la gestión de los riesgos psicosociales en el entorno laboral.

La ponderación propuesta tiene carácter referencial y puede ser ajustada por la organización de acuerdo con sus prioridades estratégicas y condiciones operativas, permitiendo así la adaptabilidad del modelo a distintos contextos organizacionales.

#### 6.5.1. MEDIDAS DE CONTROL: ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

En relación con el componente de organización del trabajo, las medidas de control se orientan a evaluar el nivel de implementación de los ajustes realizados en la estructuración, distribución y gestión de las actividades dentro de la organización, así como su sostenibilidad en el tiempo. Estos indicadores permiten verificar si las acciones desarrolladas contribuyen a mejorar la claridad en las funciones, el equilibrio en la carga laboral y la adecuada asignación de responsabilidades, en concordancia con los objetivos planteados en la propuesta.

**Tabla 11. Indicador de organización del trabajo**

Tipo de indicador	Indicador	Descripción	Frecuencia de medición	Ponderación
Implementación	<b>Índice de actualización de descriptores de puesto</b>	Permite determinar el grado en que los descriptores de puesto han sido revisados y actualizados conforme a las demandas actuales del trabajo.	Anual	25%
	<b>Índice de claridad en funciones y responsabilidades</b>	Permite evaluar la percepción de los colaboradores respecto a la claridad de sus funciones	Semestral	30%

Continuación tabla 11

		dentro del puesto.		
Sostenimiento	<b>Índice de equilibrio en la carga laboral</b>	Permite analizar la percepción de los colaboradores sobre la distribución equitativa de las tareas y carga de trabajo.	Trimestral	15%
	<b>Tasa de incidencias por sobrecarga laboral</b>	Permite registrar la cantidad de situaciones reportadas relacionadas con sobrecarga o inadecuada distribución del trabajo.	Mensual	15%
	<b>Índice de adaptación organizacional</b>	Permite evaluar la capacidad de la organización para reorganizar el trabajo ante imprevistos o incremento de la demanda.	Semestral	15%
<b>TOTAL PONDERACIÓN</b>				<b>100%</b>

Fuente: (Elaboración propia con base en los resultados de la investigación, 2026)

### 6.5.2. MEDIDAS DE CONTROL: CLIMA LABORAL

En relación con el componente de clima laboral, las medidas de control se orientan a evaluar el nivel de implementación de las acciones dirigidas al fortalecimiento del entorno organizacional, así como su sostenibilidad en el tiempo. Estos indicadores permiten verificar la efectividad de los procesos vinculados a la comunicación, el liderazgo y las relaciones interpersonales, en concordancia con los lineamientos definidos en la propuesta.

**Tabla 12. Indicador de clima laboral**

<b>Tipo de indicador</b>	<b>Indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia de medición</b>	<b>Ponderación</b>
Implementación	<b>Índice de implementación de mecanismos de comunicación interna</b>	Permite determinar el grado en que se han establecido y utilizado los canales de comunicación dentro de la organización.	Trimestral	25%

Continuación tabla 12

	<b>Índice de participación en espacios de interacción organizacional</b>	Permite evaluar la participación de los colaboradores en actividades orientadas a fortalecer la comunicación y el trabajo en equipo.	Trimestral	25%
Sostenimiento	<b>Índice de percepción de la comunicación interna</b>	Permite evaluar la percepción de los colaboradores sobre la claridad y efectividad de la comunicación dentro de la organización.	Semestral	15%
	<b>Índice de percepción del liderazgo</b>	Permite evaluar la percepción de los colaboradores respecto al rol de las jefaturas en la gestión del equipo de trabajo.	Semestral	15%
	<b>Índice de relaciones interpersonales</b>	Permite evaluar la calidad de las relaciones entre los colaboradores dentro del entorno laboral.	Semestral	20%
<b>TOTAL PONDERACIÓN</b>				<b>100%</b>

Fuente: (Elaboración propia con base en los resultados de la investigación, 2026)

### 6.5.3. MEDIDAS DE CONTROL: COMPENSACIONES LABORALES

En relación con el componente de compensaciones laborales, las medidas de control se orientan a evaluar el nivel de implementación de las acciones dirigidas al fortalecimiento de las condiciones relacionadas con la compensación económica, el reconocimiento del desempeño y las oportunidades de desarrollo profesional, así como su sostenimiento en el tiempo. Estos indicadores permiten verificar la efectividad de las prácticas orientadas a promover la percepción de equidad, valoración del trabajo y crecimiento dentro de la organización.

**Tabla 13. Indicador de compensación laboral**

Tipo de indicador	Indicador	Descripción	Frecuencia de medición	Ponderación
Implementación	<b>Índice de implementación de políticas de compensación</b>	Permite determinar el grado en que la organización ha establecido lineamientos formales relacionados con la compensación económica, incentivos y beneficios	Anual	25%
	<b>Índice de implementación de mecanismos de reconocimiento laboral</b>	Permite evaluar la existencia y aplicación de prácticas orientadas al reconocimiento del desempeño de los colaboradores	Semestral	25%
Sostenimiento	<b>Índice de percepción de equidad en la compensación</b>	Permite evaluar la percepción de los colaboradores respecto a la justicia y equidad en la compensación económica recibida.	Semestral	15%
	<b>Índice de percepción de los colaboradores sobre el reconocimiento de su desempeño dentro de la organización</b>	Permite evaluar la percepción de los colaboradores sobre reconocimiento de su desempeño dentro de la organización.	Semestral	15%
	Índice de desarrollo profesional	Permite evaluar la percepción de los colaboradores respecto a las oportunidades de crecimiento y desarrollo	Semestral	20%

Continuación tabla 13

		dentro de la organización.		
<b>TOTAL PONDERACIÓN</b>				<b>100%</b>

Fuente: (Elaboración propia con base en los resultados de la investigación, 2026)

#### 6.5.4. MEDIDAS DE CONTROL: RIESGOS PSICOSOCIALES

En relación con el componente de riesgos psicosociales, las medidas de control se orientan a evaluar las condiciones del entorno laboral que pueden incidir en la aparición de estos riesgos en los colaboradores, así como su evolución en el tiempo. Estos indicadores permiten identificar la presencia de factores asociados a la carga de trabajo, el tiempo de trabajo y las exigencias psicológicas, proporcionando información relevante para la toma de decisiones organizacionales.

**Tabla 14. Indicador de riesgos psicosociales**

Tipo de indicador	Indicador	Descripción	Frecuencia de medición	Ponderación
Implementación	<b>Índice de evaluación de riesgos psicosociales</b>	Permite determinar el grado en que la organización aplica instrumentos para la identificación de factores de riesgos psicosociales.	Semestral	30%
	<b>Índice de identificación de factores de riesgos psicosociales</b>	Permite evaluar el nivel de reconocimiento de factores asociados a la carga laboral, el tiempo de trabajo y las exigencias psicológicas.	Semestral	20%
Sostenimiento	<b>Índice de percepción de la carga de trabajo</b>	Permite evaluar la percepción de los colaboradores sobre la intensidad y volumen de las tareas asignadas.	Semestral	15%
	<b>Índice de percepción del tiempo de trabajo</b>	Permite evaluar la percepción de los colaboradores respecto a la	Semestral	15%

Continuación tabla 14

		duración y distribución de la jornada laboral.		
	<b>Índice de exigencias psicológicas</b>	Permite evaluar la percepción de los colaboradores sobre el nivel de presión, demandas emocionales y esfuerzo mental en el trabajo.	Semestral	20%
<b>TOTAL PONDERACIÓN</b>				<b>100%</b>

Fuente: (Elaboración propia con base en los resultados de la investigación, 2026)

### 6.5.5. MEDIDAS DE CONTROL: GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

En relación con el comportamiento de gestión de riesgos psicosociales, las medidas de control se orientan a evaluar el nivel de implementación, seguimiento y mejora de las acciones dirigidas a la prevención y reducción de los riesgos psicosociales en la organización. Estos indicadores permiten verificar la efectividad de las estrategias aplicadas, así como su capacidad para generar cambios sostenibles en las condiciones del entorno laboral.

**Tabla 15. Indicador de gestión de riesgos psicosociales**

Tipo de indicador	Indicador	Descripción	Frecuencia de medición	Ponderación
Implementación	<b>Índice de implementación de acciones de gestión de riesgos psicosociales</b>	Permite determinar el grado en que se ejecutan las acciones orientadas a la prevención y reducción de riesgos psicosociales.	Semestral	30%
	<b>Índice de integración de la gestión de riesgos psicosociales en los procesos organizacionales</b>	Permite evaluar el nivel en que la gestión de riesgos psicosociales se incorpora en las prácticas y dinámicas de la organización	Semestral	20%
Sostenimiento	<b>Índice de</b>	Permite evaluar el	Trimestral	15%

Continuación tabla 15

	<b>seguimiento de acciones implementadas</b>	cumplimiento y continuidad de las acciones desarrolladas en materia de riesgos psicosociales		
	<b>Índice de participantes en la gestión de riesgos psicosociales</b>	Permite evaluar el involucramiento de jefaturas y colaboradores en las acciones orientadas a la gestión de riesgos psicosociales.	Trimestral	15%
	<b>Índice de mejora en las condiciones del entorno laboral</b>	Permite evaluar la percepción de cambios en las condiciones laborales derivadas de la implementación de la propuesta	Semestral	20%
<b>TOTAL PODERACIÓN</b>				<b>100%</b>

Fuente: (Elaboración propia con base en los resultados de la investigación, 2026)

### 6.5.6. INDICADOR GLOBAL DE LA PROPUESTA

Como parte de las medidas de control, se establece un indicador global orientado a evaluar el impacto integral de la propuesta dentro de la organización. Este indicador permite valorar los efectos generados a partir de la implementación conjunta de los componentes de organización del trabajo, clima laboral, compensaciones laborales, riesgos psicosociales y gestión de riesgos psicosociales, considerando la interrelación existente entre dichos elementos. De esta manera, se busca obtener una visión general de los cambios generados en el entorno laboral, así como su incidencia en el bienestar de los colaboradores.

**Tabla 16. Indicadores globales de la propuesta**

Tipo de indicador	Indicador	Descripción	Frecuencia de medición	Ponderación
Implementación	<b>Índice de implementación</b>	Permite evaluar el grado de ejecución de	Semestral	20%

Continuación tabla 16

	<b>integral de la propuesta</b>	las acciones definidas en los distintos componentes del modelo		
Sostenimiento	<b>Índice de sentido de pertenencia organizacional</b>	Permite evaluar el nivel de identificación y compromiso de los colaboradores con la organización	Anual	15%
	<b>Índice de satisfacción laboral general</b>	Permite evaluar la percepción global de los colaboradores respecto a sus condiciones de trabajo.	Semestral	20%
	<b>Índice de compromiso organizacional</b>	Permite evaluar el grado de involucramiento de los colaboradores con sus funciones y los objetivos organizacionales	Anual	15%
	<b>Índice de percepción de mejora en la gestión organizacional</b>	Permite evaluar la percepción de los colaboradores sobre los cambios generados a partir de la implementación de la propuesta.	Semestral	15%
	<b>Índice de bienestar laboral percibido</b>	Permite evaluar la percepción general de los colaboradores respecto a su bienestar dentro de la	Semestral	15%

Continuación tabla 16

		organización		
<b>TOTAL PODERACIÓN</b>				<b>100%</b>

Fuente: (Elaboración propia con base en los resultados de la investigación, 2026)

**6.6. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN**

En el presente apartado se describen las actividades necesarias para la implementación de la propuesta, organizadas en función de los componentes definidos en el modelo. El cronograma permite establecer la secuencia de ejecución, la duración estimada de cada actividad, los responsables de su desarrollo y los períodos de ejecución, facilitando el seguimiento del avance y la evaluación del cumplimiento de los objetivos planteados. La propuesta se plantea con una duración estimada de ocho meses, considerando la naturaleza progresiva de las acciones y la necesidad de garantizar su adecuada implementación y sostenibilidad en el entorno organizacional.

**Tabla 17. Cronograma de implementación de la propuesta**

Fase	Actividad	Responsable	Duración	Inicio	Fin	Abr 2026	May 2026	Jun 2026	Jul 2026	Ago 2026	Sep 2026	Oct 2026	Nov 2026
<b>Fase 1: Análisis diagnóstico del entorno organizacional</b>	Revisión de funciones, responsabilidades y cargas laborales por puesto	Área de Talento Humano y jefaturas	4 semanas	Semana 1 de abril de 2026	Semana 4 de abril de 2026								
	Evaluación de los mecanismos actuales de gestión del desempeño	Área de Talento Humano	3 semanas	Semana 2 de abril de 2026	Semana 4 de abril de 2026								
	Análisis del clima laboral y sus condiciones organizacionales	Área de Talento Humano	5 semanas	Semana 1 de abril de 2026	Semana 1 de mayo de 2026								
	Evaluar de las prácticas actuales de compensaciones laborales	Área de Talento Humano	3 semanas	Semana 4 de abril de 2026	Semana 2 de mayo de 2026								
	Identificación de factores de riesgo psicosocial	Área de Talento Humano	4 semanas	Semana 1 de mayo de 2026	Semana 4 de mayo								
<b>Fase 2: Diseño y estructuración</b>	Actualización de los descriptores de puesto	Área de Talento Humano y jefaturas	8 semanas	Semana 1 de mayo de 2026	Semana 4 de junio de 2026								
	Definición de criterios de desempeño y establecimiento de metas	Área de Talento Humano	4 semanas	Semana 2 de junio de 2026	Semana 1 de julio de 2026								
	Diseño de lineamientos de comunicación organizacional y liderazgo	Área de Talento Humano	4 semanas	Semana 1 de junio de 2026	Semana 4 de junio de 2026								
	Diseño de políticas y lineamientos de compensaciones laborales	Área de Talento Humano	6 semanas	Semana 3 de mayo de 2026	Semana 4 de junio de 2026								
	Diseño del modelo de gestión de riesgos psicosociales	Área de Talento Humano	3 semanas	Semana 2 de junio de 2026	Semana 4 de junio de 2026								
	Definición de indicadores y mecanismos de evaluación	Área de Talento Humano y jefaturas	2 semanas	Semana 1 de julio de 2026	Semana 2 de julio de 2026								
<b>Fase 3: Implementación</b>	Socialización de descriptores de puesto con los titulares del cargo	Área de Talento Humano y jefaturas	6 semanas	Semana 3 de junio de 2026	Semana 4 de julio de 2026								
	Ajuste en la distribución de funciones y cargas laborales	Jefaturas y Área de Talento Humano	5 semanas	Semana 2 de julio de 2026	Semana 3 de agosto de 2026								
	Implementación de estrategias de comunicación interna	Área de Talento Humano y jefaturas	4 semanas	Semana 1 de agosto de 2026	Semana 4 de agosto de 2026								
	Fortalecimiento de liderazgo y acompañamiento a jefaturas	Área de Talento Humano y jefaturas	4 semanas	Semana 1 de agosto de 2026	Semana 4 de agosto de 2026								
	Implementación de mecanismos de reconocimiento del desempeño	Área de Talento Humano	4 semanas	Semana 1 de agosto de 2026	Semana 4 de agosto de 2026								
	Fortalecimiento de prácticas de compensación y desarrollo profesional	Área de Talento Humano y jefaturas	5 semanas	Semana 2 de agosto de 2026	Semana 3 de septiembre de 2026								
	Aplicación periódica de instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales	Área de Talento Humano	4 semanas	Semana 3 de julio de 2026	Semana 1 de agosto de 2026								
	Análisis de resultados e identificación de áreas de intervención	Área de Talento Humano	3 semanas	Semana 1 de agosto de 2026	Semana 3 de agosto de 2026								
	Ejecución de acciones de intervención organizacional	Área de Talento Humano y jefaturas	5 semanas	Semana 2 de agosto de 2026	Semana 2 de septiembre de 2026								
Implementación de programas de mejora del entorno laboral	Área de Talento Humano	4 semanas	Semana 2 de septiembre de 2026	Semana 1 de octubre de 2026									
<b>Fase 4: Seguimiento y mejora continua</b>	Evaluación de resultados en la organización del trabajo	Área de Talento Humano	2 semanas	Semana 3 de septiembre de 2026	Semana 4 de septiembre de 2026								
	Evaluación del clima laboral	Área de Talento Humano	3 semanas	Semana del 1 de octubre de 2026	Semana 3 de octubre de 2026								
	Evaluación de las prácticas de compensaciones laborales	Área de Talento Humano y directores de proceso	4 semanas	Semana 3 de octubre de 2026	Semana 2 de noviembre de 2026								
	Evaluación de riesgos psicosociales	Área de Talento Humano	2 semanas	Semana 3 de octubre de 2026	Semana 4 de octubre de 2026								
	Evaluación de la gestión de riesgos psicosociales	Área de Talento Humano	2 semanas	Semana 1 de noviembre de 2026	Semana 2 de noviembre de 2026								
	Medición del impacto global de la propuesta	Área de Talento Humano	3 semanas	Semana 2 de noviembre de 2026	Semana 4 de noviembre de 2026								
	Ajuste y mejora continua del modelo	Área de Talento Humano y directores de proceso	2 semanas	Semana 3 de noviembre de 2026	Semana 4 de noviembre de 2026								

Fuente: (Elaboración propia, 2026)

## 6.7. PRESUPUESTO E IMPACTO DEL PRESUPUESTO

La implementación de la presente propuesta se fundamenta principalmente en el aprovechamiento de recursos organizacionales internos, por lo que no requiere, en su fase inicial, una inversión significativa en infraestructura o tecnología adicional. No obstante, su ejecución implica la asignación estratégica de recursos humanos, así como la planificación de actividades orientadas al fortalecimiento de la organización del trabajo, el clima laboral, las compensaciones laborales y la gestión de riesgos psicosociales, en coherencia con los componentes definidos en el modelo propuesto.

En este sentido, la propuesta contempla la participación de distintas áreas organizacionales, cuyo involucramiento resulta clave para la ejecución efectiva de las acciones planteadas. La implementación del modelo requiere una coordinación constante entre las jefaturas y el área de Talento Humano, quienes desempeñan un rol fundamental en la aplicación, seguimiento y sostenibilidad de las estrategias definidas. A continuación, se presentan los principales actores y su nivel de participación dentro del modelo propuesto.

**Tabla 18. Recursos organizacionales requeridos para la implementación del modelo**

Rol/ Área	Participación en la propuesta	Nivel de participación	Importancia del aporte
Área de Talento Humano	Liderar la implementación del modelo, diseñar y aplicar instrumentos de evaluación, coordinar la ejecución de acciones en los distintos componentes y dar seguimiento a los resultados	Alta	Actor estratégico del proceso, responsable de articular las acciones y garantizar la sostenibilidad del modelo
Jefaturas/Líderes de proceso	Validar información, aplicar lineamientos, ejecutar acciones en sus equipos de trabajo, brindar retroalimentación y acompañar la implementación de las mejoras.	Alta	Permiten la aplicación operativa del modelo y aseguran la alineación con la realidad de cada área
Alta dirección	Garantiza la viabilidad estratégica del modelo,	Media	Garantiza la viabilidad estratégica y el compromiso

Continuación tabla 18

	brindando respaldo institucional y facilitando la toma de decisiones para su implementación.		organizacional
Área de operaciones	Proveer información clave sobre las condiciones reales de trabajo y participar en la implementación de acciones dentro del entorno operativo.	Media	Aporta el contexto operativo necesario para la adecuación del modelo
Colaboradores	Participar en evaluaciones, procesos de retroalimentación y acciones de mejora, aportando información clave para la identificación y gestión de riesgos psicosociales.	Media	Fuente principal de información para la identificación de riesgos psicosociales

Fuente: (Elaboración propia, 2026)

### 6.7.1. ESTIMACIÓN DE COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN

De manera complementaria, se presenta una estimación referencial de los costos asociados a la implementación de la propuesta, considerando las actividades vinculadas a los componentes del modelo, tales como la capacitación, el acompañamiento organizacional, la evaluación de condiciones laborales y la ejecución de acciones de intervención. Esta estimación contempla principalmente el uso de recursos internos, así como la participación puntual de facilitadores externos en actividades específicas.

**Tabla 19. Presupuesto estimado de la propuesta**

<b>Pilar</b>	<b>Concepto</b>	<b>Tipo de recurso</b>	<b>Estimación de costo (L)</b>
<b>Organización del trabajo</b>	Actualización de descriptores de puesto	Recurso interno (Talento Humano y jefaturas)	L.20,000.00

Continuación tabla 19

	Validación y sociabilización con jefaturas	Recurso interno	L. 8,000.00
<b>Clima laboral</b>	Estrategias de comunicación interna	Recursos administrativos	L.10,000.00
	Talleres de liderazgo y clima organizacional	Facilitador externo	L. 30,000.00
<b>Compensaciones laborales</b>	Diseño de políticas y lineamientos de compensación	Recurso interno (Talento Humano)	L. 15,000.00
	Implementación de programas de reconocimiento	Recursos administrativos	L.30,000.00
<b>Riesgos psicosociales</b>	Aplicación de instrumentos de evaluación	Recurso interno (Talento Humano)	L. 12,000.00
	Análisis de resultados	Recurso interno (Talento Humano)	L. 8,000.00
<b>Gestión de riesgos psicosociales</b>	Ejecución de acciones de intervención organizacional	Facilitador externo Consultoría	L. 35,000.00
	Programas de mejora del entorno laboral	Recursos administrativos	L. 25,000.00
<b>TOTAL ESTIMADO</b>			<b>L. 193,000.00</b>

Fuente: (Elaboración propia, 2026)

Nota: Los valores indicados en la presente tabla obedecen a valores promedio de mercado y tasa de cambio.

En términos generales, la estimación presentada refleja una inversión moderada en relación con el alcance y los beneficios esperados de la propuesta, considerando que gran parte de las acciones se sustentan en el aprovechamiento de recursos internos de la organización. La asignación de costos se concentra principalmente en actividades de fortalecimiento, capacitación y acompañamiento organizacional, orientadas a garantizar una implementación efectiva del modelo. En este sentido, la inversión planteada resulta viable y proporcional, al contribuir al mejoramiento de las condiciones laborales, la reducción de factores asociados a riesgos psicosociales y el fortalecimiento del bienestar organizacional en el sector eléctrico.

### **6.7.2. IMPACTO DEL PRESUPUESTO**

Desde una perspectiva cuantitativa, la implementación del modelo permite proyectar beneficios asociados a la optimización de los procesos de gestión del talento humano, la mejora en la organización del trabajo y el fortalecimiento de las prácticas de compensación. Asimismo, se espera una reducción de costos indirectos relacionados con la rotación de personal, el ausentismo, las incapacidades y la disminución de la productividad, derivado de una gestión más eficiente de los factores que inciden en los riesgos psicosociales dentro de la organización.

Por su parte, el impacto cualitativo se refleja en la mejora del clima laboral, el fortalecimiento del liderazgo organizacional y el incremento en la satisfacción y compromiso de los colaboradores. De igual manera, la implementación del modelo contribuye a la consolidación de una cultura organizacional orientada al bienestar, la prevención de riesgos psicosociales y la mejora continua, favoreciendo entornos de trabajo más saludables, estables y sostenibles.

En este sentido, la inversión asociada a la implementación de la propuesta se justifica en función de los beneficios organizacionales esperados, al generar condiciones que fortalecen la eficiencia operativa, el bienestar de los colaboradores y la sostenibilidad del desempeño organizacional en el sector eléctrico.

### **6.7.3. RETORNO DE INVERSIÓN (ROI)**

El retorno de la inversión asociado a la implementación de la presente propuesta se analiza desde una perspectiva referencial, considerando la naturaleza organizacional del modelo y la

disponibilidad limitada de información financiera específica para su cuantificación exacta. No obstante, diversos estudios en el ámbito de la gestión del talento humano y la prevención de riesgos psicosociales evidencian que este tipo de intervenciones genera beneficios significativos en la reducción de costos indirectos relacionados con la rotación de personal, el ausentismo, las incapacidades y la disminución del desempeño laboral.

En este sentido, la inversión estimada para la implementación del modelo puede ser interpretada como una estrategia preventiva, orientada a optimizar el uso de los recursos organizacionales y a minimizar pérdidas derivadas de condiciones laborales inadecuadas. Asimismo, la mejora en la organización del trabajo, el fortalecimiento del clima laboral y el desarrollo de prácticas de compensación más equitativas contribuyen a incrementar la productividad y el compromiso de los colaboradores, generando un impacto positivo en los resultados organizacionales.

Desde una perspectiva estratégica, el retorno de la inversión no solo se refleja en términos económicos, sino también en la consolidación de una cultura organizacional orientada al bienestar, la sostenibilidad y la mejora continua, lo que posiciona a la organización como un referente en la gestión responsable del talento humano dentro del sector eléctrico.

### **6.7.3.1. PROYECCIÓN REFERENCIAL DEL RETORNO DE INVERSIÓN (ROI)**

El retorno de la inversión de la propuesta se fundamenta en la mejora de indicadores organizacionales claves asociados a la gestión de riesgos psicosociales.

En este sentido, la implementación del modelo puede contribuir a la mejora en la organización del trabajo, la reducción del ausentismo laboral, la disminución de la rotación de personal y el fortalecimiento del desempeño laboral, aspectos que representan costos indirectos relevantes para la organización. Asimismo, la optimización del clima laboral, el fortalecimiento del liderazgo organizacional y las prácticas de compensación.

De igual manera, la mejora en las condiciones organizacionales incide en un mayor aprovechamiento del tiempo efectivo de trabajo, la disminución de reprocesos y la continuidad operativa, factores clave dentro del sector eléctrico.

En este contexto, el retorno de la inversión se refleja no solo en términos económicos, sino también en la eficiencia operativa, la sostenibilidad organizacional y la consolidación de una

gestión orientada a la prevención de riesgos psicosociales y al fortalecimiento del capital humano.

**Tabla 20. Proyección del impacto organizacional de la propuesta**

<b>Indicador organizacional</b>	<b>Situación esperada sin intervención</b>	<b>Impacto esperado con la implementación</b>	<b>Beneficio para la organización</b>
<b>Organización del trabajo y eficiencia operativa</b>	Procesos desorganizados, sobrecarga laboral, duplicidad de funciones o falta de claridad en responsabilidades.	Mejora en la estructuración, distribución y gestión del trabajo, permitiendo una mayor coordinación y ejecución eficiente de procesos.	Reducción de reprocesos, mejor aprovechamiento de recursos y mayor continuidad operativa.
<b>Desempeño laboral</b>	Disminución del rendimiento por desmotivación, sobrecarga laboral o falta de seguimiento del desempeño	Fortalecimiento del desempeño individual y colectivo mediante la implementación de prácticas de evaluación y retroalimentación.	Optimización del uso del tiempo y mejora en los resultados organizacionales.
<b>Clima laboral</b>	Percepción organizacional desfavorable, conflictos interpersonales o debilidad en la comunicación y liderazgo	Fortalecimiento del clima laboral, mejora en las relaciones interpersonales y en la comunicación organizacional	Incremento en la satisfacción, compromiso y sentido de pertenencia de los colaboradores
<b>Compensaciones laborales</b>	Percepción de inequidad salarial, ausencia de reconocimiento y limitadas oportunidades de desarrollo profesional	Mejora en la percepción de equidad, implementación de mecanismos de reconocimiento y fortalecimiento del desarrollo profesional	Mayor motivación, compromiso y retención del talento humano
<b>Ausentismo laboral</b> <i>Riesgos psicosociales</i>	Incremento del ausentismo laboral derivado de condiciones psicosociales no gestionadas	Reducción del ausentismo laboral asociada a la mejora de las condiciones organizacionales y del entorno de trabajo	Mayor continuidad operativa y reducción de interrupciones en el servicio
<b>Rotación de personal</b>	Incremento en la salida de colaboradores por	Disminución de la rotación de personal a nivel	Reducción de costos asociados a reclutamiento,

Continuación tabla 20

<i>Riesgos psicosociales</i>	insatisfacción, desgaste laboral o condiciones organizacionales inadecuadas	organizacional, especialmente en áreas críticas, asociada a la mejora en las condiciones organizacionales y prácticas de compensación	selección e inducción
------------------------------	---	---	-----------------------

Fuente: (Elaboración propia, 2026)

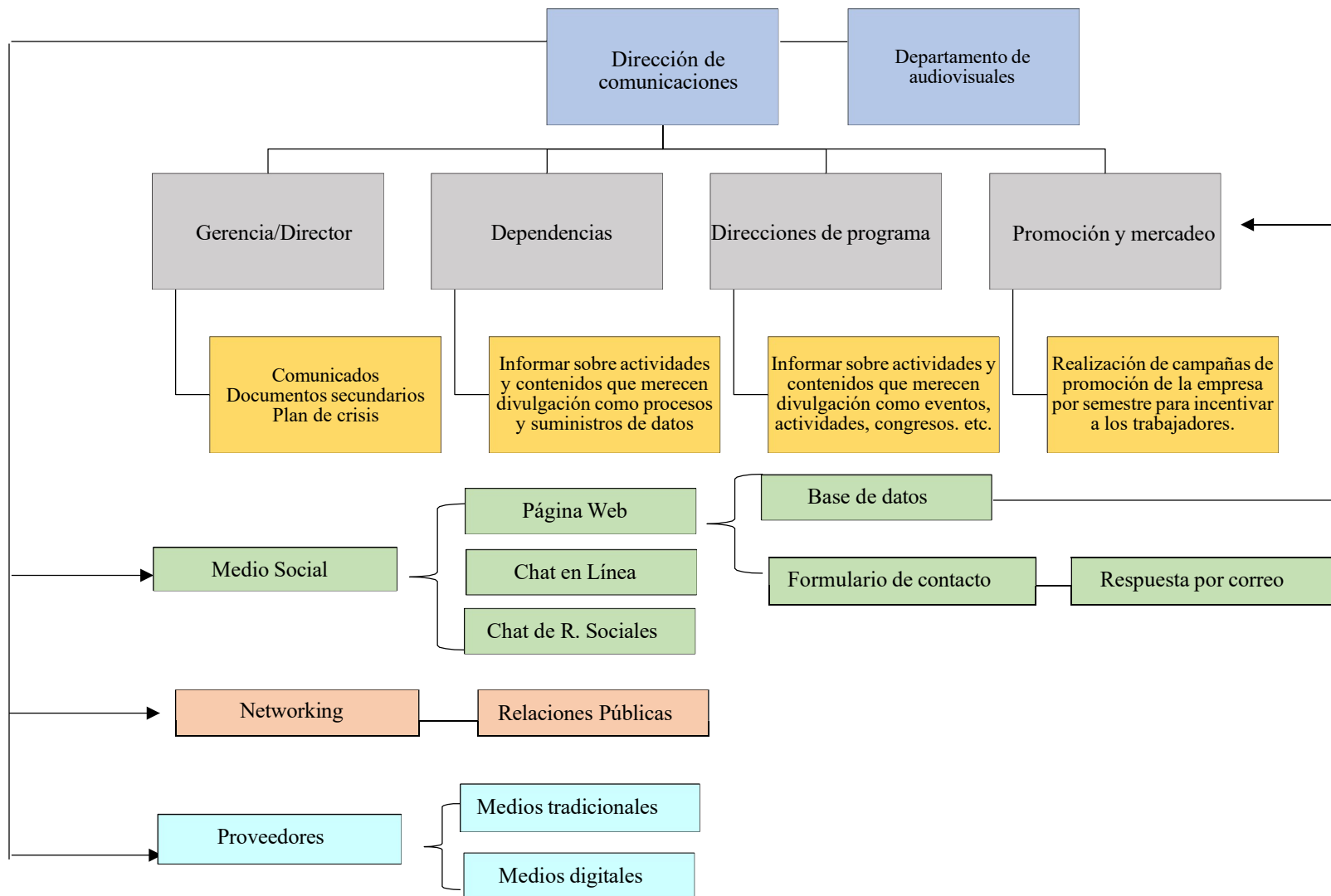
**6.8. GESTIÓN INTERNA DE LA COMUNICACIÓN DE LAS PROPUESTAS**

Se reconoce la importancia de una comunicación fluida y efectiva para mantener a todo su personal debidamente informado acerca del inicio, avance, finalización y mejora continua de las propuestas de mejora. Para lograr esto, cuenta con una sólida gestión interna de la comunicación.

Esta gestión interna se basa en el uso de diferentes herramientas y canales de comunicación que permiten mantener a todos los empleados conectados y actualizados sobre los proyectos y cambios en la organización. Se utiliza una combinación de reuniones presenciales, sesiones informativas, comunicados internos, boletines electrónicos y plataformas digitales que facilitan la difusión de la información pertinente, integrando distintos actores, canales y herramientas de comunicación dentro de la organización, tal como se ilustra en la figura 38.

Además, se promueve la participación de los colaboradores a través de espacios de retroalimentación y diálogo, donde se fomenta el intercambio de ideas, opiniones y sugerencias.

La comunicación se enfoca tanto en el contenido informativo como en la creación de un ambiente abierto y transparente, donde se valora la participación de todos los miembros del equipo. Esta sólida gestión interna de la comunicación contribuye a garantizar que el personal esté debidamente informado y comprometido con las propuestas de mejora, permitiendo así un flujo continuo de información que impulsa el crecimiento y la evolución de la organización.



**Figura 37. Proceso dirección de la comunicación**

Fuente: (UNITEC, 2023)

## **6.9. CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA**

En continuidad con el desarrollo de la propuesta, se presenta a continuación la matriz de concordancia de los segmentos del desarrollo de la presente investigación, la cual que permite validar la relación existente entre los distintos componentes abordados a lo largo de los capítulos y los elementos que conforman la solución planteada. A partir de este enfoque, se logra evidenciar la correspondencia entre el problema identificado, los objetivos establecidos, las variables analizadas, la metodología aplicada y los resultados obtenidos, en función de su vinculación con la propuesta desarrollada. De esta manera, se mantiene una línea de coherencia entre el análisis realizado y las acciones planteadas, en concordancia con el contexto organizacional estudiado y las necesidades identificadas.

**Tabla 21. Concordancia de los segmentos de la tesis con la propuesta Gestión Eficiente del Trabajo**

Capítulo I			Capitulo II	Capitulo III			Capitulo V	Capitulo VI	
Título de investigación	Objetivo general	Objetivos específicos	Teoría/ Metodologías de sustento	Variables	Poblaciones	Técnicas	Conclusiones	Nombre de la propuesta	Objetivos de la propuesta
Propuesta de gestión de riesgos psicosociales del sector eléctrico en la empresa XYZ	Proponer un modelo de gestión de riesgos psicosociales en el sector eléctrico, basado en el análisis de la organización del trabajo, el clima laboral y las compensaciones laborales.	1. Identificar las condiciones laborales presentes en el sector eléctrico que inciden en la aparición de riesgos psicosociales en los colaboradores.	Modelo demanda, control y apoyo social (Karsek y Hall)	Riesgos Psicosociales Organización del trabajo Clima laboral Compensación laboral	En la presente investigación se establecieron dos grupos poblacionales a evaluar, correspondientes a colaboradores de una organización del sector eléctrico: Colaboradores: 201 Jefes inmediatos y/o Líderes de proceso: 27	Encuestas estructuradas con escala tipo Likert de cinco puntos	1. Las condiciones laborales del sector eléctrico, relacionadas con la carga de trabajo, el tiempo disponible y las exigencias psicológicas, inciden en la configuración de los riesgos psicosociales.	Propuesta de Gestión de Riesgos Psicosociales en el sector eléctrico en la empresa XYZ	Fortalecer la estructura y distribución del trabajo ya que incide en la gestión de las demandas laborales, para lograr una adecuada asignación de funciones y equilibrio en las cargas laborales.
		2. Analizar cómo la organización							2.. La organización del trabajo influye directamente en la

Continuación tabla 21

		del trabajo influye en la prevención o manifestación de los riesgos psicosociales en el entorno laboral.					prevención o manifestación de riesgos psicosociales, a través de la adecuada distribución de funciones, coordinación y gestión de las demandas laborales.		que influyen en la interacción y bienestar de los colaboradores, para fomentar un ambiente basado en la comunicación, confianza y colaboración.
		3. Evaluar el rol del clima laboral en la configuración de escenarios que propician riesgos psicosociales en el trabajo.	Modelo de Clima Laboral (Benjamin Shneider)				3. El clima laboral constituye un factor determinante en los riesgos psicosociales, donde la comunicación, el liderazgo y las relaciones interpersonales impactan el bienestar de los colaboradores.		Fortalecer las prácticas de compensación ya que inciden en la percepción de equidad y motivación, para mejorar el reconocimiento del desempeño y el desarrollo profesional.

		4. Examinar la relación existente entre las compensaciones laborales y la presencia de riesgos psicosociales en el trabajo.	Teoría de la equidad (John Stacey Adams)				4. Las compensaciones laborales inciden en la percepción de equidad, motivación y satisfacción, influyendo en la presencia o disminución de riesgos psicosociales.		Identificar y analizar los riesgos psicosociales ya que afectan el bienestar de los colaboradores, para comprender su origen y reducir su impacto en el entorno laboral.
		5. Diseñar una propuesta de gestión orientada a la disminución de riesgos psicosociales en el sector eléctrico.	Ciclo de Mejora Continua PHBA Edward Deming				5. La organización del trabajo, el clima laboral y las compensaciones laborales inciden en los riesgos psicosociales, evidenciando la necesidad de implementar un modelo de gestión orientado a su prevención.		Implementar un enfoque integral de gestión que permita articular acciones organizacionales, para prevenir y reducir los riesgos psicosociales en la organización.

Fuente: (Elaboración propia, 2026).

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altafaya Arturo, R. K. (2024). Impacto de los riesgos psicosociales en el entorno laboral: un estudio comparativo por sectores. doi:<https://doi.org/10.61384/r.c.a.v4i3.507>
- Ángel Marcelo Tello Condor, M. U. (2023). *Metodología Deming (PHVA) en el mejoramiento de procesos productivos en la Empresa "Inoxidables Élite" de la ciudad de Riobamba – Ecuador*. Quito. Recuperado el febrero de 2026
- Arias Gómez, J., Villasís Keever, M. Á., & María, M. N. (2 de abril de 2016). *Revista Alergia México*, 201-206. Recuperado el febrero de 2026
- Arias, F. G. (2016). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (7ma edición ed.). Editorial Episteme. Recuperado el febrero de 2026
- Arnold B. Bakker, E. D. (Octubre de 2023). La Teoría de las Demandas y Recursos Laborales: Nuevos Desarrollos en la. *Journal of Work and Organizational Psychology*. Recuperado el febrero de 2026
- Arraigada, M. (2016). Riesgos Psicosociales del Trabajo: Estudio sobre el trabajo docente universitario. *Asociación de Profesores Universitarios de Recursos Humanos de la Argentina*. Recuperado el febrero de 2026
- Arrès, B. (2020). *Trabajo de fin de grado: Importancia del Clima Laboral y su Medida en el Mundo Empresarial*. Universidad Pontificia de Comillas, Madrid. Recuperado el febrero de 2026
- Arturo, R. K. (2024). Impacto de los riesgos psicosociales en el entorno laboral: Un estudio comparativo por sectores. *Estudios y Perspectivas Revista Científica y Académica*. doi:<https://doi.org/10.61384/r.c.a.v4i3>
- Asfahl, D. W. (2010). *Seguridad Industrial y Administración de la Salud*. Pearson. Recuperado el febrero de 2026
- Centro Hondureño para el Estudio de Políticas de Estado en Sector Social. (diciembre de 2014). El Trabajo informal en Honduras 2014 - 2023. *Boletín: Estadística y Política Social*. Recuperado el febrero de 2026
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones*. McGraw-Hill. Recuperado el febrero de 2026

- CISS. (2021). *La identificación, Análisis y Prevención de Factores de Riesgo Psicosocial en América Latina: Resultados en una encuesta en países miembros de la CISS*. México: Diseño InstruccionaI-CIESS. Recuperado el febrero de 2026
- Daniel Hernández, J. P. (2020). *Aplicación del Instrumento para medir el Clima Organizacional en la Empresa Tecni Taller S.A. S-Neiva y proponer programas para el buen clima laboral*. Neiva: Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado el febrero de 2026
- Decreto No. 189 . (1952). *Código de Trabajo de Honduras*. (G. R. Darlan Esteban Matute Lopez, Ed.) Recuperado el febrero de 2026
- Dharma Consulting: Gestión de Proyectos Agiles y PMO. (2023). *Dharma Consulting*. Recuperado el febrero de 2026, de <http://dharmacon.net/2023/10/18/mejora-continua-con-phva-un-ciclo-iterativo-para-la-excelencia-en-proyectos/>
- Diario Oficial La Gaceta. (1982). *Constitución de la República de Honduras*. Recuperado el febrero de 2026
- EU-OSHA. (2014). La estimación del coste del estrés y los riesgos psicosociales relacionados con el trabajo: Observatorio Europeo de Riesgos. *Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo*. Recuperado el febrero de 2026
- Global Standards. (2022). *Global Standards*. Recuperado el febrero de 2026, de <https://www.globalstd.com/>
- Guerra, R. D. (2024). *La metodología PHVA y su incidencia en la productividad de la empresa Industry Certifications S.A*. Lima. Recuperado el febrero de 2026
- Henández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. Recuperado el febrero de 2026
- IHSS. (1959). *Ley del Seguro Social y sus Reglamentos* (Vols. Acuerdo No. 003 JD-2005). Honduras: La Gaceta. Recuperado el febrero de 2026
- Javier Arellano Diaz, R. R. (2013). *Salud en el Trabajo y Seguridad Industrial*. Alfaomega Grupo Editor. Recuperado el febrero de 2026
- José Ángel Coronado Quintana, M. E. (2016). *Estrés laboral en una empresa de servicio público de la industria eléctrica en México*. México. Recuperado el febrero de 2026
- José Manuel Fernández Arata, G. C. (2017). *Scielo*. Recuperado el febrero de 2026, de <https://doi.org/https://doi.org/10.20453/rmh.v28i4.3233>
- Juárez, R. A. (2017). *Administración de la compensación: Sueldos, salarios y prestaciones*.

- Pearson. Recuperado el febrero de 2026
- Lidernet. (2025). *Soylider.net*. Recuperado el febrero de 2026, de <https://www.soylider.net/>
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*.  
Recuperado el 2026 de febrero
- Manual de Cultura y Clima Organizacional* (Vol. 2). (2011). Reino Unido: SAGE Publications, Inc. Recuperado el febrero de 2026
- Marcos Ricaurte, M. V. (2020). *Sistema de Compensación basado en evaluación de desempeño en la industria de elaboración de alimentos: Casos Ingenio Azucarero*. Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración. Recuperado el febrero de 2026
- MercerMarsh Beneficios. (2025). *Redefiniendo la Salud Mental 2025*. Recuperado el febrero de 2026
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España. (2021). NTP 603: Riesgo psicosocial: El modelo demanda - control - apoyo social (I). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Recuperado el febrero de 2026
- OIT. (2016). Estrés en el trabajo - Un reto colectivo. Recuperado el febrero de 2026
- OIT. (2021). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género.  *Género, salud y seguridad en el trabajo*, 1-8. Recuperado el enero de 2026
- OIT. (22 de abril de 2024). *Organización Internacional del Trabajo*. Recuperado el febrero de 2026, de <https://www.ilo.org/es/resource/otros/helpdesk-de-la-oit-tiempo-de-trabajo>
- OMS. (2010). Entornos laborales saludables: Fundamentos y modelo de la OMS. Recuperado el febrero de 2026
- OMS. (2010). Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo. Recuperado el marzo de 2026
- Organización Internacional del Trabajo. (1981). *Convenio sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores*. Ginebra. Recuperado el febrero de 2026
- Organizacion Internacional del Trabajo. (2006). *Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo*. Recuperado el Febrero de 2026
- Ortega, M. J. (2017). Clima laboral: Efecto del agotamiento profesional "Burnout" en la calidad de vida en el trabajo. *Dialnet*, 7 - 14. Recuperado el febrero de 2026
- Pérez, J. P. (2012). Construcción y validación de una Escala Demanda-Control-Apoyo para medir el estrés laboral. (U. P. Heredia, Ed.) Recuperado el febrero de 2026

- Prado, J. F. (2015). *Trabajo, salud y factores psicosociales*. México, DF: El Manual Moderno S.A. de C.V. Recuperado el enero de 2026
- Quintanar, C. V. (2025). Riesgos Psicosociales y Gestión del Capital Humano en Instituciones Públicas. *Revista Científica Multidisciplinar*. Recuperado el febrero de 2026
- Quiñones Torres, B. L. (2021). actores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa del sector eléctrico en el pacífico colombiano. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 1-10. Recuperado el enero de 2026
- Robbins, S. P. (2023). *Comportamiento Organizacional* (18 edición ed.). Pearson Educación.
- Secretaria de Trabajo y Seguridad Social. (2004). Reglamento General de Medidas Preventivas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales. Honduras. Recuperado el febrero de 2026
- Stephen , R. P., & Coulter, M. (2018). *Administración* (13 edición ed.). Pearson Educación. Recuperado el febrero de 2026
- Tamara, O., & Carlos , M. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Universidad de La Frontera*, 227-231. Recuperado el febrero de 2026
- The Decision Lab. (2021). *The Decision Lab*. Recuperado el febrero de 2026, de <https://thedecisionlab.com/reference-guide/management/equity-theory>
- UNITEC. (2023). *Evaluación y Propuesta de Mejora de las Condiciones de Estrés Térmico en la Empresa CHSA*. San Pedro Sula, Cortes: Universidad Tecnológica Centroamericana. Recuperado el marzo de 2026
- Universidad de Chile. (2015). Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile. *Medicina y Seguridad del Trabajo*. Recuperado el enero de 2026, de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2015000100006&lng=en&nrm=iso&tlng=en](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2015000100006&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
- Universidad de Sonora. (2021). *Motivación, Equidad y Compromiso Organizacional en Comisión Federal de Electricidad División Distribución Noroeste*. Sonora. Recuperado el febrero de 2026
- World Health Organization (WHO). (2 de Septiembre de 2024). *World Health Organization (WHO)*. Recuperado el febrero de 2026, de <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

## ANEXOS

### ANEXO 1: CARTA DE COMPROMISO PARA ASESORIA TEMÁTICA

#### CARTA DE COMPROMISO PARA ASESORÍA TEMÁTICA

Señores Facultad de Postgrado UNITEC.

Por este medio yo Luis Jimenez Pineda

Identidad No. 1608197600047

Licenciado en Ingeniero en Química Industrial

Maestría en Maestría en Dirección Empresarial

Doctorado en Doctorado en Ciencias

Hago constar que asumo la responsabilidad de asesorar técnicamente el Proyecto de Graduación de Maestría denominado:

Propuesta de Gestión de Riesgos Psicosociales en el sector eléctrico en la empresa XYZ

A ser desarrollado por el (los) estudiante(s):

Larissa Maria Maradiaga Montoya

Para lo cual me comprometo a realizar de manera oportuna las revisiones y facilitar las observaciones que considere pertinentes a fin de que se logre finalizar el trabajo de tesis en el plazo establecido por la Facultad de Postgrado.

En la ciudad de San Pedro Sula

Departamento Cortés

Nombre Luis Jimenez Pineda

Fecha 27/3/2026

Firma:



## ANEXO 2: INSTRUMENTO DE ENCUESTA DIRIGIDO A COLABORADORES



Universidad Tecnológica Centroamericana

UNITEC

Facultad de Postgrado

MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

### ENCUESTA SOBRE CONDICIONES Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

(DIRIGIDA A COLABORADORES)

La presente encuesta forma parte de un trabajo académico desarrollado en el marco de la Maestría en Dirección de Recursos Humanos de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC).

El propósito de esta encuesta es recopilar información sobre diferentes aspectos relacionados con la experiencia laboral, la organización del trabajo y las condiciones en el área donde usted se desempeña.

La información proporcionada será tratada de manera confidencial y anónima, y será utilizada exclusivamente con fines académicos. La participación es voluntaria; no existen respuestas correctas o incorrectas, por lo que se solicita responder con sinceridad de acuerdo con su experiencia.

Si tiene alguna duda o consulta relacionada con esta encuesta, puede comunicarse a través de WhatsApp al número 9838-1212, donde se le brindará la orientación correspondiente.

El tiempo estimado para completar la encuesta es de 10 a 12 minutos.

---

#### SECCIÓN I: DATOS GENERALES

**Área, departamento o proceso en el que labora:**

- Almacenes e inventarios
- Ciclo Comercial y Medida Especial (ME)
- Clientes
- Cobro y Recaudo
- Control de Gestión

- Distribución
- Grandes Clientes
- Lectura y Facturación
- Mantenimiento de Subestaciones
- Operación
- Operación Tecnológica
- Parque Automotor
- Planeación y Control
- Talento Humano
- Servicio Técnico Comercial

**Tipo de puesto que desempeña:**

- Operativo
- Supervisión
- Administrativo

**Antigüedad laboral en la institución:**

- Menos de 1 año
- De 1 a 2 años
- De 3 a 4 años
- 5 o más años

**Tipo de jornada o turno que realiza habitualmente:**

- Jornada diurna
- Jornada nocturna
- Jornada mixta

---

**Indicaciones:**

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con su experiencia laboral.

Por favor, lea cada afirmación y seleccione la opción que mejor refleje su percepción.

Se solicita responder con sinceridad.

Utilice la siguiente escala para todas las afirmaciones:

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

---

## SECCIÓN II: RIESGOS PSICOSOCIALES

**1. Las exigencias de mi puesto de trabajo me generan presión durante la jornada laboral.**

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

**2. Cuento con el tiempo y los recursos necesarios para cumplir con las tareas asignadas.**

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

**3. Durante mi jornada, debo trabajar con un nivel de urgencia que me resulta difícil mantener.**

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

---

## SECCIÓN III: ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

**4. Las funciones y responsabilidades de mi puesto de trabajo están claramente definidas.**

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

**5. En mi área de trabajo, tengo claras cuáles tareas son prioridad.**

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

**6. Cuando se presentan ausencias o incapacidades, el trabajo se reorganiza sin aumentar la carga de trabajo de los demás.**

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

---

**SECCIÓN IV: CLIMA LABORAL**

**7. En mi área de trabajo existe un ambiente de respeto y colaboración.**

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

**8. Las exigencias laborales generan tensión entre los compañeros de trabajo**

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

**9. Me siento respaldado(a) por mi jefe inmediato ante situaciones de presión laboral.**

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

---

**SECCIÓN V: COMPENSACIÓN LABORAL**

**10. La compensación económica que recibo es acorde con las responsabilidades de mi trabajo.**

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

**11. En mi área, recibo reconocimiento (económico o no económico) cuando logro resultados destacados.**

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

**12. En mi trabajo existen oportunidades de crecimiento o desarrollo profesional.**

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

---

**SECCIÓN VI. CONCLUSIONES Y/O COMENTARIOS**

**13. Puede agregar algún comentario o sugerencia relacionada con las condiciones de trabajo, la organización o el ambiente laboral que considere relevante.**

---

---

---

---

Agradecemos el tiempo y la disposición brindada para completar esta encuesta. Su participación es fundamental y aporta información valiosa para el desarrollo de este trabajo académico.

**¡Gracias por su colaboración!**

## ANEXO 3: INSTRUMENTO DE ENCUESTA DIRIGIDO A JEFES INMEDIATOS



Universidad Tecnológica Centroamericana

UNITEC

Facultad de Postgrado

MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

### ENCUESTA SOBRE GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO EN EL ÁREA

(DIRIGIDA A JEFES INMEDIATOS)

#### **Introducción:**

La presente encuesta forma parte de un trabajo académico desarrollado en el marco de la Maestría en Dirección de Recursos Humanos de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC).

Su finalidad es recopilar información desde la perspectiva de los jefes inmediatos sobre diversos aspectos relacionados con la gestión del trabajo, la organización de las tareas y las condiciones laborales en su área de responsabilidad.

La información proporcionada será tratada de forma confidencial y utilizada exclusivamente con fines académicos. La participación es voluntaria.

Se solicita responder con base en su experiencia y criterio profesional, considerando su rol de liderazgo y gestión.

En caso de requerir información adicional o aclaración sobre la presente encuesta, puede comunicarse a través de WhatsApp al número 9838-1212, donde se atenderán sus consultas oportunamente.

El tiempo estimado para completar la encuesta es de 10 a 12 minutos.

---

#### **SECCIÓN 1: DATOS GENERALES**

##### **Área, departamento o proceso en el que labora:**

- Almacenes e inventarios
- Ciclo Comercial y Medida Especial (ME)
- Clientes
- Cobro y Recaudo

- Coordinación Sectores
- Distribución
- Grandes Clientes
- Lectura y Facturación
- Mantenimiento de Subestaciones
- Talento Humano
- Servicio Técnico Comercial
- Provisión del Servicio

**Número de colaboradores directos a su cargo:**

- 1–5 personas
- 6–10 personas
- 11–20 personas
- Más de 20 personas

**Antigüedad en el cargo:**

- Menos de 1 año
- De 1 a 2 años
- De 3 a 4 años
- 5 o más años

---

**Indicaciones:**

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con la gestión del trabajo en el área bajo su responsabilidad.

Lea cada afirmación y seleccione la opción que mejor refleje su valoración, considerando su experiencia y criterio profesional como jefe inmediato o líder de proceso.

Se solicita responder con criterio profesional y sinceridad.

Utilice la siguiente escala para todas las afirmaciones:

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

---

## SECCIÓN II: RIESGOS PSICOSOCIALES

**1. En mi área identifico factores organizacionales (carga de trabajo o recursos disponibles) que pueden generar presión laboral en el equipo.**

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

**2. Como jefe inmediato, el volumen de trabajo asignado al equipo se ajusta a los recursos disponibles.**

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

**3. En mi gestión, monitoreo activamente señales de sobrecarga o tensión física y mental en el equipo.**

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

---

## SECCIÓN III: ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

**4. La planificación del trabajo en mi área facilita la distribución organizada de tareas.**

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

**5. En mi área se establecen prioridades claras para la ejecución de tareas.**

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

**6. Cuento con mecanismos para redistribuir funciones y/o actividades cuando se presentan ausencias.**

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

---

**SECCIÓN IV: CLIMA LABORAL**

**7. Actualmente, en mi equipo se mantienen relaciones laborales basadas en el respeto y la colaboración.**

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

**8. Intervengo oportunamente cuando se presentan situaciones de tensión en el equipo.**

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

**9. En situaciones de alta demanda, procuro brindar acompañamiento y orientación al equipo.**

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4. De acuerdo

5. Totalmente de acuerdo

---

**SECCIÓN V: COMPENSACIÓN LABORAL**

**10. Considero que la compensación actual corresponde al nivel de responsabilidad del equipo**

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

**11. En mi área, el equipo tiene claridad sobre los criterios para recibir reconocimiento o incentivos**

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

**12. En mi área, existen oportunidades de crecimiento y desarrollo para los miembros del equipo de trabajo**

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4. De acuerdo
- 5. Totalmente de acuerdo

---

**SECCIÓN VI: CONCLUSIONES Y/O COMENTARIOS**

**13. Desde su rol como jefe inmediato, indique acciones que considere prioritarias para reducir el estrés laboral.**

---

---

---

---

**14. ¿Qué factores organizacionales dificultan mantener condiciones de trabajo adecuadas en su área? (Por ejemplo: jornadas, carga de trabajo o recursos disponibles)**

---

---

---

---

---

Agradecemos el tiempo y la disposición brindada para completar esta encuesta. Su aporte desde la gestión de su equipo representa un insumo fundamental para el desarrollo del estudio.

**¡Gracias por su participación!**

## ANEXO 4: CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN DIRIGIDO A COLABORADORES



### CONSTANCIA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Yo Luis Jimenez Pineda, con documento de identificación No. 1608197600047, de profesión Ingeniero en Química Industrial, con título en Maestría en Dirección Empresarial, por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de instrumento de encuesta para recolección de información dirigida a colaboradores. A efectos de aplicación en San Pedro Sula, Cortés con el fin de recolectar información para la elaboración de un Trabajo de Tesis denominado “Propuesta de Gestión de Riesgos Psicosociales en el sector eléctrico en la empresa XYZ”.

Luego de realizar las observaciones pertinentes, puedo estipular las siguientes valoraciones:

DESCRIPCION	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	DEFICIENTE
Redaccion de los Items	X			
Claridad y precision		X		
Pertinencia	X			
Congruencia de los Items	X			
Coherencia de los Items	X			
Manejo de contenido	X			

Fecha: 28 de marzo de 2026

\_\_\_\_\_  
Firma

## ANEXO 5: CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN DIRIGIDO A JEFES INMEDIATOS Y/O LÍDERES DE PROCESO



### CONSTANCIA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Yo Luis Jimenez Pineda, con documento de identificación No. 1608197600047, de profesión Ingeniero en Química Industrial, con título en Maestría en Dirección Empresarial, por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de instrumento de encuesta para recolección de información dirigida a jefes inmediatos y/o líderes de proceso. A efectos de aplicación en San Pedro Sula, Cortés con el fin de recolectar información para la elaboración de un Trabajo de Tesis denominado “Propuesta de Gestión de Riesgos Psicosociales en el sector eléctrico en la empresa XYZ”.

Luego de realizar las observaciones pertinentes, puedo estipular las siguientes valoraciones:

DESCRIPCION	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	DEFICIENTE
Redaccion de los Items	X			
Claridad y precision	X			
Pertinencia	X			
Congruencia de los Items		X		
Coherencia de los Items	X			
Manejo de contenido	X			

Fecha: 28 de marzo de 2026

\_\_\_\_\_  
Firma