

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO**

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**

**PROGRAMA DE ESTUDIO DE PSICOLOGÍA**



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

---

**“ESTRÉS LABORAL Y FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN TRABAJADORES DE UNA  
EMPRESA DE SERVICIOS MÚLTIPLES DE LIMA”**

---

**Área de Investigación:**

Psicología de las Organizaciones y del Trabajo

**Autor:**

Br. Chávez Flores, Jorge Eduardo

**Jurado Evaluador:**

**Presidente:** Martha Linda Sotelo Sánchez

**Secretario:** Diana Jacqueline Salinas Gamboa

**Vocal:** Juan Carlos Vásquez Muñoz

**Asesor:**

Sánchez Álvarez Edward

**Código Orcid:** <https://orcid.org/0000-0001-7901-885X>

**Trujillo – Perú  
2022**

**Fecha de sustentación:** 2022/12/05

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Psicología, someto a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado “Estrés laboral y factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima”, elaborado con el propósito de obtener el título de Licenciado en Psicología.

Con la convicción de que se le otorgara el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, les agradezco por anticipado por las sugerencias y apreciaciones que se brinden en la investigación.

Trujillo, 06 de septiembre del 2022

Bachiller. Jorge Eduardo Chávez Flores

## DEDICATORIA

La presente investigación se la dedico a mis abuelos Sixto y Juana, quienes, con su amor y crianza, pudieron forjarme humildad, solidaridad y afecto.

A mis amados padres y queridos hermanos, quienes aportaron positivamente en mi formación profesional; siendo mi inspiración, apoyo y fortaleza.

A Sebastián, mi hijo; quién es y será mi principal motivación y perseverancia.

Con amor.  
Jorge E. Chávez Flores

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero agradecer a mis padres Luis y Melva, quienes forjaron en mí, buenos hábitos y valores; así como todo su apoyo sostenible e incondicional, siendo mi soporte ante las adversidades y logros a lo largo de mi desarrollo, tanto personal, como profesional.

A mis hermanos Sixto y Andrés, quiénes a través de sus experiencias me ayudaron a afrontar la vida con constancia.

Un agradecimiento especial a todos los docentes que a través de sus experiencias conocimientos y competencias, ayudaron a forjarme como profesional.

## INDICE DE CONTENIDO

|  |      |
|--|------|
| PRESENTACIÓN .....   | ii   |
| DEDICATORIA .....  | iii  |
| AGRADECIMIENTOS .....                                      | iv   |
| INDICE DE CONTENIDO .....                                  | v    |
| INDICE DE TABLAS.....                                      | vii  |
| RESUMEN .....  | viii |
| ABSTRACT .....   | ix   |
| CAPITULO I: MARCO METODOLOGICO.....                        | 10   |
| 1.1. EL PROBLEMA .....                                     | 11   |
| 1.1.1. Delimitación del problema .....                     | 11   |
| 1.1.2. Formulación del problema .....                      | 13   |
| 1.1.3. Justificación.....                                  | 13   |
| 1.1.4. Limitaciones .....                                  | 14   |
| 1.2. OBJETIVOS .....                                       | 14   |
| 1.2.1. Objetivos general.....                              | 14   |
| 1.2.2. Objetivos específicos.....                          | 14   |
| 1.3. HIPOTESIS .....                                       | 15   |
| 1.3.1. Hipótesis general.....                              | 15   |
| 1.3.2. Hipótesis específicas .....                         | 15   |
| 1.4. VARIABLES E INDICADORES .....                         | 15   |
| 1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN .....                             | 16   |
| 1.5.1. Tipo de investigación.....                          | 16   |
| 1.5.2. Diseño de investigación.....                        | 16   |
| 1.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.....                              | 16   |
| 1.6.1. Población.....                                      | 16   |
| 1.6.2. Muestra .....                                       | 17   |
| 1.7. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS ..... | 18   |
| 1.8. PROCEDIMIENTO .....                                   | 24   |
| 1.9. ANALISIS ESTADISTICO.....                             | 24   |
| CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL TEORICO .....               | 26   |
| 2.1. Antecedentes .....                                    | 27   |
| 2.2. Marco teórico.....                                    | 30   |

|   |    |
|---|----|
| 2.3. Marco conceptual .....                     | 51 |
| CAPITULO III: RESULTADOS .....                  | 52 |
| CAPITULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS .....       | 61 |
| CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 58 |
| CAPITULO VI: REFERENCIAS Y ANEXOS.....          | 61 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 .....  | 42 |
| Nivel de Estrés laboral en trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima  |    |
| Tabla 2 .....  | 43 |
| Nivel de Estrés laboral según dimensiones, en trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima   |    |
| Tabla 3 .....  | 44 |
| Nivel de Factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima  |    |
| Tabla 4 .....  | 45 |
| Nivel de Factores de riesgo psicosocial según dimensiones, en trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima   |    |
| Tabla 5 .....  | 46 |
| Correlación entre Estrés laboral y Factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima  |    |
| Tabla 6 .....  | 47 |
| Correlación entre la dimensión Superiores y Recursos del Estrés laboral y las dimensiones de los Factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima            |    |
| Tabla 7 .....  | 48 |
| Correlación entre la dimensión Organización y Equipo de Trabajo del Estrés laboral y las dimensiones de los Factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima |    |
| Tabla A .....  | 62 |
| Prueba de Normalidad de Kolgomorov-Smirnov de las puntuaciones de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en los trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima                            |    |
| Tabla B .....  | 62 |
| Prueba de Normalidad de Kolgomorov-Smirnov de las puntuaciones del Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo, en trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima                   |    |
| Tabla C .....  | 63 |
| Correlación ítem-test en la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima   |    |

|  |    |
|--|----|
| Tabla D.....   | 64 |
| Confiabilidad en la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima         |    |
| Tabla E.....   | 65 |
| Correlación ítem-test en la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima |    |
| Tabla F.....   | 66 |
| Confiabilidad en la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima         |    |



## RESUMEN

Se ha realizado una investigación sustantiva, con diseño descriptivo - correlacional entre estrés laboral y factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima. Para ello se trabajó con una muestra de 244 colaboradores con cargos operativos, varones y mujeres, con edades entre los 18 y 60 años, con contrato vigente en una empresa de servicios múltiples de Lima en el año 2022, empleando para su evaluación a la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS de Ivancevich y Matteson (1989) y el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial de Pando et al. (2016). Los resultados muestran que predomina en los sujetos de estudio, un nivel medio de Estrés Laboral y un nivel medio de Factores de Riesgo Psicosocial. Asimismo, se encontró una correlación muy significativa, positiva, entre Estrés laboral y Factores de riesgo psicosocial en la muestra representativa, ocurriendo lo mismo entre las dimensiones de ambas variables de estudio.

**Palabras clave:** Estrés laboral, Factores de Riesgo Psicosocial, trabajadores, empresa de servicios múltiples

## **ABSTRACT**

A substantive investigation has been carried out, with a descriptive - correlational design between work stress and psychosocial risk factors in workers of a multiple service company in Lima. For this, we worked with a sample of 244 employees with operational positions, men and women, aged between 18 and 60 years, with a current contract in a multiple service company in Lima in the year 2022, using for their evaluation the Scale of Occupational Stress of the OIT-OMS of Ivancevich and Matteson (1989) and the Questionnaire of Factors of Psychosocial Risk of Pando et al. (2016). The results show that a medium level of Occupational Stress and a medium level of Psychosocial Risk Factors predominate in the study subjects. Likewise, a very significant, positive correlation was found between work stress and psychosocial risk factors in the representative sample, the same occurring between the dimensions of both study variables.

**Key words:** Work stress, Psychosocial Risk Factors, workers, multiple service company

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO METODOLÓGICO**

## **1.1. EL PROBLEMA**

### **1.1.1. Delimitación del problema**

En la actualidad el recurso humano constituye el principal elemento dentro de las organizaciones e instituciones, dado que poseen tanto el conocimiento como la creatividad necesaria exigibles para la ejecución de las actividades laborales inherentes al cargo que ocupan. Siendo así, se requiere que las políticas organizacionales se adecuen a las necesidades que presentan los colaboradores.

Sin embargo, en la actualidad, aún existen organizaciones que solo ven hacia el beneficio de su economía y no centran su atención en el bienestar emocional del recurso humano, evidenciado en una mala administración de las políticas que tiende a propiciar la aparición de conflictos dentro del ambiente laboral que perjudican la vida laboral y social del colaborador, dentro de los cuales destaca el estrés laboral.

Leka, Griffiths y Cox (2004) refieren que el estrés laboral es la reacción que experimenta el colaborador ante las demandas de índole laboral que no puede afrontar adecuadamente a causa de la insuficiencia de sus capacidades y conocimientos, obteniendo como resultado el desequilibrio. De igual manera, Coduti et al. (2013) refieren que esta variable es atribuible a una percepción global de vulnerabilidad del colaborador ante la posibilidad de conservar su puesto de trabajo, afrontar la sobrecarga de trabajo, negociar un incremento salarial, asimilar cambios y/o variaciones inesperadas en el ambiente laboral, etc.

Al profundizar en el estudio de este constructo, Groupon (2019) aplicó una encuesta a más de cuatro mil ochocientos colaboradores de empresas de distintos rubros, provenientes de países de América Latina, logrando establecer que el mayor porcentaje de personas estresadas lo presento Argentina (80.0%), seguido muy de cerca por Chile (77.0%), Colombia (70.0%) y México (66.0%) de los colaboradores que consideran que carecen del tiempo necesario para relajarse. Además, de la totalidad de personas encuestadas, el 84.0% refiere que trabaja más horas al día, que el tiempo que realmente les corresponde laborar. En estudios recientes, se logró determinar que Colombia, ocupa el cuarto lugar a nivel mundial, alcanzando un 57% de la totalidad de personas que realizan actividades de índole laboral, según la

encuesta Health On Demand de Mercer Marsh (2022, Diario La República, 2022), siendo los tres primeros lugares México (63%), India (59%) y Estados Unidos (59%)

Asimismo, en España, el Instituto Nacional de Estadística (INE, 2021, citado en RRHH Digital, 2022) el 60% de los trabajadores españoles sufre de estrés laboral, lo cual, ha conllevado a que la tasa de absentismo se incremente en 7.1% desde el año 2020, tal como lo establece la consultora Adecco (2020, citado en RRHH Digital, 2022).

En el Perú, según lo referido por Max Coloma (2022, citado en Diario El Comercio, 2022), CFO (Chief Financial Officer) en Delosi. El 60% de trabajadores sufre de estrés laboral y están propensos al 'burnout', incluso esta cifra ha aumentado con la pandemia.

Aunado al estrés laboral, otro factor de suma importancia que tiende a afectar tanto la calidad de vida laboral como el desempeño de los colaboradores son los denominados factores de riesgo psicosocial, entendidos por Charria, Sarsosa y Arenas (2011) las condiciones con las que todo colaborador interactúa dentro del contexto organizacional, las cuales, tienden a afectar tanto su bienestar como su salud, a razón tanto del tiempo de exposición como el grado de intensidad que presentan. Asimismo, Gil - Monte (2009) manifiesta que los factores psicosociales son las condiciones que presentan las situaciones laborales en relación el cargo que se ocupa, la ejecución de actividades laborales, la forma como se organizan las tareas dentro de la empresa, la realización de la tarea, y el entorno; que de forma conjunta afectan tanto el desempeño como la salud de los colaboradores.

De forma frecuente, los factores de riesgo psicosocial tienden a presentarse en periodos de larga data, tanto de manera continua como intermitente, cuya naturaleza es diversa y compleja, implicando tanto variables del entorno laboral, como aquellas inherentes al colaborador (motivación, actitudes, experiencias, capacidades, formación y recursos personales). Dado ello, tanto la situación vital como la personalidad de los colaboradores influyen en su perspectiva sobre las diversas situaciones que vivencian de forma continua en el contexto laboral, lo cual, propicia que no todos las afronten de la misma forma, pues de forma particular, sus

características particulares e individuales condicionan la naturaleza y la magnitud de sus reacciones y las consecuencias que afrontara a razón de ellas.

Ello se evidencia en los datos proporcionados por la UGT Castilla-La Mancha (2022, citado en Periodico CLM, 2022), que refieren que 7 de cada 25 decesos en trsbajadores de esta localidad son a razón de infartos y derrames cerebrales como consecuencia de los denominados riesgos psicosociales. Asimismo, los resultados del segundo Observatorio Adecco sobre Bienestar emocional y factores psicosociales (2022, citado en Trabajo y Equipo, 2022) refieren que 6 de cada 10 empresas afirman que más de la mitad de sus trabajos tienen un alto componente emocional (ocupaciones que suponen el trato con personas fundamentalmente) y un 12% de ellas reconoce que más de la mitad de sus empleados se han visto afectados por trastornos psicológicos como ansiedad, depresión, estrés postraumático, etc, causados por los denominados factores de riesgo psicosocial.

En específico al analizar la realidad que afrontando cotidianamente los trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima, se puede inferir que debido a la labor que realizan, se encuentran expuestos a desarrollar conflictos ligados al estrés y los factores de riesgo psicosocial, en gran medida originadas por las siguientes causas: variabilidad en los horarios laborales, supervisión exhaustiva del trabajo que realizan por parte de sus jefes y/o supervisores, largas jornadas de trabajo en la cual desarrolla una actividad intensiva con una evidente carga física de trabajo, mantenimiento de posturas forzadas; y disconformidad con la contraprestación mensual recibida, dado que el sueldo que reciben mensualmente, tiende a encontrarse en menor rango en comparación a los estándares del mercado, que obviamente, no les permite cubrir sus necesidades básicas ni las de sus familias. A ello se suma, el temor continuo que experimentan de contagiarse de COVID-19, debido a su permanente contacto con sus compañeros de trabajo y clientes, a pesar que la empresa ejecute los correspondientes protocolos de bioseguridad.

Es justamente en este aspecto en el que radica la importancia del tema seleccionado y la investigación desarrollada, pues se orienta a analizar los efectos que genera en la salud mental las exigencias de índole laboral y el ambiente de trabajo en colaboradores que tienen cargos operativos y de atención al cliente, resaltando la importancia de incorporar acciones y estrategias de salud ocupacional, que de forma

conjunta contrarresten las consecuencias del estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial en este grupo de trabajadores.

Siendo así, en la presente investigación, se busca conocer cuál es la relación entre estrés laboral y factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima.

### **1.1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre estrés laboral y factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima?

### **1.1.3. Justificación del estudio**

En cuanto al aporte teórico, la investigación permitirá sistematizar la información existente tanto del estrés laboral como de los factores de riesgo psicosocial; asimismo busca actualizar el conocimiento científico al clarificar la relación entre ambas variables. Asimismo, los resultados encontrados podrán ser empleados como antecedente de futuras investigaciones que deseen profundizar el estudio de las variables en mención.

La investigación es conveniente, debido a que aborda una temática de actualidad e interés en el ámbito organizacional, dado que, la presencia de estrés laboral en los colaboradores, afecta su desempeño y por ende, la productividad; y por otro lado, porque los efectos de los factores de riesgo psicosocial, propician el desgaste, insatisfacción y desmotivación en los colaboradores, lo cual, conlleva a que las organizaciones replanteen las condiciones laborales que les otorgan.

La implicancia práctica del estudio, se fundamenta en que sus resultados servirán de sustento para promover la inclusión de talleres y programas de intervención psicológica que promuevan la prevención de conflictos emocionales ligados al estrés laboral y factores de riesgo psicosocial en la muestra investigada y en organizaciones de similares características.

Asimismo, la presente investigación posee relevancia social, pues beneficiará a los propios trabajadores que conforman la muestra representativa, debido a que los resultados pondrán en evidencia las debilidades que presentan las condiciones

laborales que afrontan cotidianamente, las cuales tienden a afectar su salud mental. Dicha información puede ser empleada por los directivos de la empresa, con el propósito de realizar planes y programas de acción orientados a contrarrestar las consecuencias del estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial, en cumplimiento del marco legal de seguridad y salud en el trabajo.

#### **1.1.4. Limitaciones**

Los resultados de la investigación alcanzan validez únicamente a poblaciones que presentan similitud de características con los individuos que conforman la muestra de estudio.

La investigación se sustenta en el análisis de las teorías de Estrés laboral de Ivancevich y Matteson (1989) y de Factores de Riesgo Psicosocial de Silva (2006).

### **1.2. Objetivos**

#### **1.2.1. Objetivo General**

Establecer la relación entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima

#### **1.2.2. Objetivos Específicos**

Identificar el nivel de Estrés laboral en trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima.

Identificar el nivel de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima.

Determinar la relación entre la dimensión Superiores y Recursos del Estrés laboral y las dimensiones de los Factores de Riesgo Psicosocial (Condiciones del lugar del trabajo, Carga de trabajo, Contenido y características de la tarea, Exigencias laborales, Papel laboral y desarrollo de la carrera, Interacción social y aspectos organizacionales, Remuneración del rendimiento) en los trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima.

Determinar la relación entre la dimensión Organización y Trabajo del Estrés laboral y las dimensiones de los Factores de Riesgo Psicosocial (Condiciones del lugar del



trabajo, Carga de trabajo, Contenido y características de la tarea, Exigencias laborales, Papel laboral y desarrollo de la carrera, Interacción social y aspectos organizacionales, Remuneración del rendimiento) en los trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima.

### **1.3. HIPÓTESIS**

#### **1.3.1. Hipótesis General**

H<sub>0</sub>: Existe relación entre estrés laboral y factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima.

#### **1.3.2. Hipótesis Específica**

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la dimensión Superiores y Recursos del Estrés laboral y las dimensiones de los Factores de Riesgo Psicosocial (Condiciones del lugar del trabajo, Carga de trabajo, Contenido y características de la tarea, Exigencias laborales, Papel laboral y desarrollo de la carrera, Interacción social y aspectos organizacionales, Remuneración del rendimiento) en los trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima.

H<sub>2</sub>: Existe relación entre la dimensión Organización y Trabajo del Estrés laboral y las dimensiones de los Factores de Riesgo Psicosocial (Condiciones del lugar del trabajo, Carga de trabajo, Contenido y características de la tarea, Exigencias laborales, Papel laboral y desarrollo de la carrera, Interacción social y aspectos organizacionales, Remuneración del rendimiento) en los trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima.

### **1.4. VARIABLES E INDICADORES**

**A. Variable 1:** Estrés laboral, que será evaluado a través de Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

#### **\* Indicadores**

- Superiores y Recursos
- Organización y Trabajo

**B. Variable 2:** Factores de riesgo psicosocial, que serán evaluados a través del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial

**\* Indicadores**

- Condiciones del lugar del trabajo
- Carga de trabajo
- Contenido y características de la tarea
- Exigencias laborales
- Papel laboral y desarrollo de la carrera
- Interacción social y aspectos organizacionales
- Remuneración del rendimiento

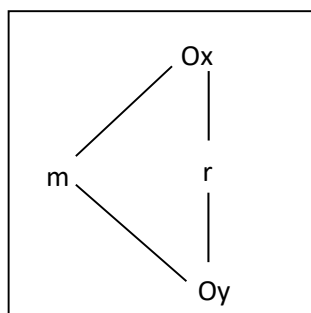
**1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN**

**1.5.1. Tipo de Investigación**

La investigación es básica, debido a que sus objetivos se orientan a establecer leyes y principios científicos en busca de generar aportes de índole teórico, sin un propósito práctico inmediato (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

**1.5.2. Diseño de Investigación**

La investigación asume un diseño de tipo correlacional, el cual tiene como propósito establecer la existencia o no de relación entre dos o más variables en una determinada muestra de individuos (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018). Asume el siguiente diagrama:



Dónde:

m: Muestra

Ox: Estrés laboral

Oy: Factores de riesgo psicosocial

r: índice de relación

## 1.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 1.6.1. Población

La población estuvo constituida por seiscientos sesenta y tres (663) colaboradores con cargos operativos, varones y mujeres, con edades entre los 18 y 60 años, con contrato vigente en una empresa de servicios múltiples de Lima en el año 2022.

### 1.6.2. Muestra

Se estimó el tamaño de la muestra por medio de la aplicación de un muestreo probabilístico aleatorio simple, al aplicar la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1)(E)^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 663}{(663 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$
$$n = 244$$

Por lo tanto, la muestra estuvo constituida por doscientos cuarenta y cuatro (244) colaboradores con cargos operativos, varones y mujeres, con edades entre los 18 y 60 años, con contrato vigente en una empresa de servicios múltiples de Lima en el año 2022.

### Criterios inclusión

- Colaboradores que aceptaron voluntariamente ser evaluados.
- Protocolos que fueron completados adecuadamente.
- Colaboradores con un periodo de trabajo mínimo de 06 meses en la empresa.

### Criterios de exclusión

- Colaboradores que no estuvieron presentes durante las fechas programadas para la evaluación.

### **1.6.3. Muestreo**

Se empleo en el estudio, el muestreo probabilístico aleatorio simple, en el cual, cada integrante de la población, cuenta con la misma posibilidad de ser tomado en cuenta para ser parte de la muestra (Sheaffer, Mendenhall y Ott, 2007).

## **1.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **1.7.1 Técnicas**

- **Evaluación psicométrica**

Técnica de recolección de datos que implica la aplicación de instrumentos con adecuadas propiedades estadísticas, con el propósito evaluar las aptitudes, el comportamiento, entre otras características particulares de un determinado grupo de individuos, con el propósito de estimar predicciones, juicios y decisiones respecto a los resultados obtenidos. (Cohen y Swerdlik, 2000)

### **1.7.2. Instrumentos**

#### **1.7.2.1. Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS**

##### **a. Ficha técnica**

- Nombre del instrumento: Escala de Estrés Laboral OIT - OMS
- Autores: Ivancevich y Matteson (1989)
- Adaptación peruana: Suarez (2013)
- Procedencia: El Instrumento fue diseñado, elaborado y validado por la OIT en conjunto con la OMS.
- Aplicación: Aplicación es individual, grupal y organizacional
- Ámbito de aplicación: Población laboral a partir de los 18 años.
- Particularidad: Instrumento de exploración Psicológica
- Duración: Tiempo estimado de 10 a 15 minutos
- Finalidad: Su utilidad se encuentra en la detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales.
- Estructuración: La prueba consta 25 ítems, distribuidos en 2 áreas.

## **b. Descripción**

La Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS fue elaborada por Ivancevich y Matteson en el año 1989, cuyo propósito es establecer el nivel de estrés laboral que presenta el/los integrante(s) de una organización. Este instrumento puede ser administrado tanto de forma individual como colectiva, en 10 a 15 minutos aproximadamente. Está integrado por veinticinco reactivos, distribuidos en dos dimensiones: once reactivos correspondientes a la dimensión Superiores y Recursos y catorce reactivos conforman la dimensión Organización y Trabajo, evaluados por una escala de valoración tipo Likert del 1 (si la condición 'Nunca' es fuente de estrés) al 7 (si la condición 'Siempre' es fuente de estrés).

## **c. Validez**

Suarez (2013) en Lima, Perú, estimó la validez de constructo (item-test) del instrumento en colaboradores de un Contact Center, obteniendo índices de correlación que oscilaron entre .964 y .971, evidenciando que la validez del instrumento. De igual manera, estimó la validez de la prueba por medio del método de análisis factorial exploratorio, obteniendo 2 dimensiones que conforman el 64,72% de la varianza explicada: Superiores y Recursos (33,829%) y Organización y Trabajo (30,886%).

Zamora (2021) estimó la validez de contenido del instrumento al evaluar un grupo de trabajadores de una unidad minera de Juliaca, Perú, a través del método de criterio de jueces, empleando la prueba V de Aiken, alcanzando un índice V de .989, lo cual evidencian que el instrumento es válido.

## **d. Confiabilidad**

Suarez (2013) estimó la confiabilidad del instrumento, obteniendo los siguientes índices Alpha de Cronbach: Escala Total (.966), Superiores y Recursos (.951) y Organización y Trabajo (.949).

Asimismo, Zamora (2021) en Juliaca, Perú estimó la consistencia interna del instrumento, al aplicar la prueba estadística Alpha de Cronbach, obteniendo el índice Alpha de .961.

## **1.7.2.2. Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo**

### **a. Ficha técnica**

- Nombre del instrumento: Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo
- Autora: Noemí Silva (2003)
- Adaptación peruana: Pando y Arana (2016)
- Procedencia: México.
- Aplicación: Aplicación es individual, grupal y organizacional
- Ámbito de aplicación: Colaboradores, con edad mínima de 18 años.
- Particularidad: Instrumento de evaluación psicométrica
- Duración: 20 minutos en promedio
- Finalidad: Establecer grado de exposición del colaborador a situaciones adversas inherentes al contexto laboral.
- Estructuración: La prueba consta de 46 ítems distribuidos en 7 áreas.

### **b. Descripción**

El Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo, fue diseñado por la Dra. Noemí Silva, siendo adaptado al ámbito organizacional por Pando et al. (2016), cuyo objetivo es conocer el grado de exposición del individuo a situaciones adversas inherentes al contexto laboral con el que interactúa, cuya administración puede realizarse de forma individual o colectiva, en adultos, en un espacio de 20 minutos en promedio. El instrumento lo conforman cuarenta y seis reactivos distribuidos en siete dimensiones: Condiciones del lugar de trabajo (nueve reactivos), Carga de trabajo (cinco reactivos), Contenido y características de la tarea (siete reactivos), Exigencias laborales (siete reactivos), Papel laboral y desarrollo de la carrera (seis reactivos), Interacción social y aspectos organizacionales (nueve reactivos) y Remuneración del Rendimiento (tres reactivos), evaluados por medio de una escala de valoración de 0 (nunca) a 5 (siempre).

### **c. Validez**

Pando et al. (2016), estimaron la validez de constructo del instrumento, al evaluar 542 trabajadores de empresas de distintos rubros de las ciudades de Lima, Arequipa y Trujillo, Perú, mediante la aplicación del análisis factorial exploratorio, cuyos

resultados evidenciaron la existencia de 7 factores que de forma conjunta presentaron una varianza explicada de 58,9%.

Chero y Quijada (2022) en Tarma, Perú, estimaron la validez del instrumento al evaluar en una muestra de asesores de negocios, por medio de juicio de expertos, logrando alcanzar un coeficiente V de Aiken de .812.

#### **d. Confiabilidad**

Pando et al. (2016) en Perú, estimaron la confiabilidad del Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo, a través del método de consistencia interna, alcanzando un índice Alpha de 0,9, que evidencia que el grado de fiabilidad es excelente.

Asimismo, Chero y Quijada (2022) en Tarma, Perú, estimaron la confiabilidad del instrumento, mediante el método de consistencia interna, cuyo resultado fue un coeficiente índice Alpha de .911.

### **1.8. PROCEDIMIENTO**

Para la aplicación de los instrumentos a la muestra representativa, se solicitó el permiso correspondiente a la Gerencia de Recursos Humanos de la empresa de servicios múltiples, por medio de la emisión de una solicitud para contar con el acceso a los colaboradores de la empresa, la cual, explicaba el motivo y los fines de la investigación. Al recibir la autorización correspondiente, se coordinó las fechas y horarios de ingreso a la empresa con el Jefe de Recursos Humanos y los Jefes de Área. En las fechas y horas acordadas se ingresó a las distintas áreas de la empresa para ejecutar la aplicación de instrumentos. Antes de iniciar la evaluación, se informó a los colaboradores el propósito de la investigación y mediante la lectura del consentimiento informado, acorde a las normas de ética establecidas por el colegio de Psicólogos del Perú orientadas a preservar la confidencialidad de los datos obtenidos; se les dio a conocer que su participación sería voluntaria. Se distribuyó de forma simultánea la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y el Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo. Asimismo, para aquellos colaboradores que realizaban trabajo de campo durante el periodo de evaluación, se diseñó un formulario de Google Forms, que contenía los instrumentos de evaluación, fue enviado a sus

correos institucionales y mensajería WhatsApp. Una vez, finalizado el proceso de evaluación, se separaron los protocolos incompletos, enumerando de forma correlativa aquellos adecuadamente llenados.

### **1.9. ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

Los puntajes de los evaluados alcanzados tanto en las variables como en sus respectivas dimensiones fueron ingresadas en una hoja de cálculo de Microsoft Office Excel, para su posterior procesamiento con el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 26.0. Dentro de los métodos de estadística descriptiva, se elaboraron tablas de distribución de frecuencias simples y relativas en formato APA, las cuales, permitieron la organización de los resultados de los niveles de las variables de estudio. Por otro lado, como parte de los métodos de estadística inferencial, las puntuaciones de Estrés Laboral y Factores de Riesgo Psicosocial obtenidas por los evaluados, permitieron estimar la validez (ítem-test) y la confiabilidad (consistencia interna) de los instrumentos utilizados; asimismo, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov (K-S) cuyo resultado, permitió decidir sobre el uso de la prueba no paramétrica de correlación de Spearman, para evaluar la relación entre dichas variables.



**CAPÍTULO II**  
**MARCO REFERENCIAL**  
**TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes**

### **Antecedentes internacionales**

Marcatoma (2021) en Ambato, Ecuador, realizó la investigación “Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en el personal de una entidad privada en la ciudad de Quito, Ecuador en el año 2020”, la cual, tuvo como objetivo determinar el grado de asociación que los factores de riesgo psicosocial ejercen en el estrés laboral en sesenta trabajadores del Hospital San Marcos de la ciudad de Quito, los cuales, fueron evaluados por medio de la aplicación del cuestionario de Riesgo Psicosocial (MDT) y el cuestionario de estrés laboral (OIT). Los resultados evidenciaron la existencia de diecinueve relaciones estadísticamente significativas ( $p < .05$ ) entre factores psicosociales y componentes de estrés.

Morales (2019) en Los Ángeles, Chile, realizó la investigación “Estrés laboral en conductores de buses interurbanos de la provincia de Biobío”, cuyo objetivo fue determinar si los factores de riesgo psicosocial y carga mental influyen en la presencia de estrés laboral un grupo de treinta y un (31) conductores, a quienes se les aplicó el Cuestionario SUSESO ISTAS 21, la Escala Subjetiva de Carga Mental (ESCAM) y la Escala de Estrés Percibido PSS-14. Los resultados mostraron que no existe influencia ( $p > .05$ ) de las dos primeras variables en la presencia de estrés laboral en los sujetos de estudio.

López, Sierra, Puerto y Moreno (2017) en Bogotá, Colombia, realizó la investigación “Estudio de Factores de Riesgo Psicosocial asociados al estrés de los trabajadores de una empresa de transporte de servicio especial de la Ciudad de Bogotá”, la cual, tuvo como objetivo determinar la relación entre los factores de riesgos psicosocial y el estrés en los trabajadores de una empresa de transporte de servicio especial. La muestra la conformaron ciento veintiocho individuos, a quienes se les administró la Batería de Evaluación de Factores de Riesgos Psicosocial del Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana diseñada en el año 2010. Los resultados dan cuenta que existe una correlación muy significativa ( $p < .01$ ) entre las variables de estudio.

## **Antecedentes nacionales**

Arias (2021) en Lima, Perú, realizó la investigación “Estudio correlacional del estrés laboral y de los riesgos psicosociales laborales en pilotos no comerciales Lima – Perú 2021”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la variable Estrés laboral y Riesgos psicosociales laboral en en cuarenta y un pilotos no comerciales, varones y mujeres, con edades entre 30 y 50 años, a quienes, se les aplicó el Inventario de Cuestionario de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (CoPsoQistas21) y el Cuestionario de Estrés Laboral (JSS). Los resultados evidencian que existe relación significativa ( $p < .05$ ) entre las variables de investigación.

Bruno (2021) en Lima, Perú, realizó la investigación “Relación entre los factores de riesgo psicosocial laboral y el síndrome de Burnout en teleoperadores de una empresa de call center. Lima, 2020”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial laboral y el síndrome de burnout en setenta y cinco teleoperadores de una empresa de call center, evaluados por medio del “SUSESO-ISTAS 21 versión breve” y el “Inventario de Burnout de Maslach (IBM)”. Los resultados evidenciaron que existe una relación muy significativa ( $p < .01$ ) positiva entre las variables investigadas.

Espinoza (2020) en Huancayo, Perú, realizó la investigación “Factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral en colaboradores de un banco de Huancayo, 2020”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral en cincuenta y ocho colaboradores de un banco, a quienes se les administró el Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (CoPsoQ-istas21) versión 1.5 y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Los resultados revelaron que existe una relación muy significativa ( $p < .01$ ) entre las variables de estudio.

Rupay (2018) en Lima, Perú, realizó la investigación “Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y los riesgos psicosociales laborales en ciento treinta y dos tripulantes de cabina de una aerolínea, quienes fueron evaluados por medio de la aplicación del Cuestionario de Estrés Laboral (JSS) y el Cuestionario de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (CoPsoQ

istas21, versión 1.5). Los resultados dieron cuenta de la existencia de múltiples correlaciones muy significativas ( $p < .01$ ) positivas entre las dimensiones de ambas variables de estudio.

Graneros (2017) en Lima, Perú, realizó la investigación “Factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral en colaboradores de una empresa de ingeniería - Lima, 2017”, cuyo objetivo fue identificar la relación entre los factores psicosociales en el trabajo y el estrés laboral en doscientos ochenta y nueve colaboradores de una empresa de ingeniería, los cuales, fueron evaluados por medio de la aplicación del cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo y el cuestionario de Estrés Laboral. Los resultados revelan que existe una relación significativa ( $p < .05$ ) entre las variables de estudio.

### **Antecedentes locales**

Agreda y Aguilar (2021) en Trujillo, Perú, realizó la investigación “Carga laboral y percepción de estrés laboral en una Unidad de Gestión Educativa Local de Trujillo, 2021”, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre la carga laboral y la percepción de estrés laboral en cincuenta y seis colaboradores administrativos de la institución en mención, quienes fueron evaluados por medio de la aplicación del Cuestionario de Demanda-Control de Karasek y una escala de percepción de estrés. Los resultados evidenciaron la existencia de una relación muy significativa ( $p < .01$ ) entre las variables investigadas.

Quiroz y Mamani (2020) en Trujillo, Perú, realizó la investigación “Factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Trujillo, 2020”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral en trescientos dieciséis trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, quienes fueron evaluados con el Cuestionario SUSESO ISTAS21. Los resultados revelaron la existencia de una correlación muy significativa ( $p < .01$ ) entre los constructos investigados. Asimismo, predominó en la muestra representativa el nivel medio de los factores de riesgo psicosocial (60.1%) y el nivel medio (57.3%) de desempeño laboral.

Incio (2021) en Trujillo, Perú, realizó la investigación “Desgaste ocupacional y factores de riesgo psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo”, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre el desgaste ocupacional y los factores de riesgo psicosocial en doscientos seis agentes de seguridad de la empresa en mención, quienes fueron evaluados por la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) y el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral. Los resultados evidencian una correlación muy significativa ( $p < .01$ ), positiva entre las variables de estudio.

## **2.2. Marco Teórico**

### **2.2.1. Estrés laboral**

#### **2.2.1.1. Definición**

El estrés laboral es una reacción individual del colaborador ante las demandas inherentes al contexto laboral con el que interactúa, en busca de adaptarse a ellas, al percibir las sea como un desafío o como una amenaza, en correspondencia a sus recursos y capacidades (Duran, 2010).

La Organización Internacional del Trabajo OIT (2001) refiere que el estrés laboral es un trastorno que afecta no solo la salud física y psicológica de los colaboradores, sino también compromete la producción y las finanzas de una organización.

Stonner (1994) manifiesta que el estrés laboral es la tensión que afronta el individuo, al percibir que las exigencias laborales sobrepasan los recursos y capacidades que tiene a su disposición.

Ivancevich y Matteson (1989) refieren que el estrés laboral es la respuesta de naturaleza adaptiva que de forma particular el colaborador según sus procesos psicológicos y características individuales, otorga a las acciones, situaciones o eventos que tienen lugar en el contexto laboral, traducidos según su percepción en demandas psicológicas o físicas.

Lazarus y Folkman (1986) conceptúan al estrés laboral como un proceso de interacción entre el colaborador y el contexto, caracterizado por su dinamismo. Este proceso implica la existencia de desequilibrio entre las exigencias del entorno y las

capacidades que posee el individuo, el cual, propicia que experimente consecuencias negativas.

El estrés laboral es una variable que depende tanto de las demandas como de sus factores moderadores trabajo, es decir, nivel de libertad y percepción de control del colaborador (Karasek, 1981).

### **2.2.1.2. Modelo explicativo del estrés laboral de Ivancevich y Matteson (1987)**

En la presente investigación, se tomará como base para el análisis de la variable estrés laboral a la teoría propuesta por Ivancevich y Matteson (1987). Por medio de sus investigaciones buscaron simplificar los principales elementos que predisponían que los colaboradores de las diversas empresas experimenten estrés en el trabajo, clasificándolos en factores organizacionales (inherentes a la organización: estructura, control, recompensas, liderazgo y administración de recursos humanos) y factores extra organizacionales (también denominados externos: problemas legales y económicos, relaciones familiares del colaborador).

Ivancevich y Matteson refieren que tanto de forma individual como conjunta los dos tipos de factores predisponen la aparición de experiencias de estrés laboral en los individuos. Estos autores manifiestan que el estrés laboral está conformado por las siguientes dimensiones:

#### **a. Organización y Equipo de Trabajo**

Experiencia de estrés en el colaborador a partir de la claridad como la empresa a la que pertenece direcciona sus objetivos y políticas generales; y la manera como su equipo de trabajo contribuye al desarrollo de sus actividades. Esta dimensión, incluye los siguientes aspectos:

#### **Clima organizacional**

Referido a las características que posee el entorno de trabajo, el cual, se encuentra conformado por particularidades tanto del comportamiento del propio colaborador como de la organización en sí.

## **Estructura organizacional**

Aspecto referido a la forma como se encuentra organizado el trabajo en la empresa, y la orientación sobre las actividades de los colaboradores hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

## **Influencia del líder**

Aspecto referido a la relación establecida entre el liderazgo existente en la organización y el cumplimiento de objetivos por parte de los colaboradores.

## **Respaldo del grupo**

Referido al apoyo existente entre los miembros de un equipo de trabajo, en busca de cumplir con las metas organizacionales planificadas.

## **Territorio organizacional**

Implica la relación existente entre las distintas áreas de la organización, tomando en cuenta, tanto el conocimiento, así como el control y la evaluación que se realiza de las actividades ejecutadas.

## **b. Superiores y recursos**

Experiencia de estrés en el colaborador a partir de la relación que establece con sus jefes directos y los recursos que la empresa le proporciona para el cumplimiento de sus funciones acorde a su puesto de trabajo. Esta dimensión, incluye los siguientes aspectos:

### **Tecnología**

Hace referencia a la relación existente entre las herramientas tecnológicas que dispone la empresa y los conocimientos que posee el colaborador para su uso.

### **Falta de cohesión**

Referida a la congruencia entre la interacción social existente entre los integrantes de un equipo de trabajo y las actividades que realizan de forma colaborativa.

### **2.2.1.3. Fases del estrés laboral a nivel fisiológico**

Selye (1974) refiere que las fases del estrés laboral a nivel fisiológico son:

- **Reacción de Alarma:** Ante la presencia de un estresor, el organismo a nivel fisiológico presenta una hiperactivación. Si las acciones específicas del individuo, deslindantes de esta reacción, contribuyen a superar el estrés, finaliza el Síndrome General de Adaptación (SGA); caso contrario, la situación estresante predispone el inicio de la segunda fase.
- **Fase de Resistencia:** La hiperactivación se mantiene durante esta etapa, que generan un desgaste de las reservas de energía del organismo a una velocidad mayor que el proceso de recuperación. Si el esfuerzo sostenido permite que la dificultad se resuelva, finaliza el Síndrome General de Adaptación (SGA); caso contrario, al término de las reservas de energía, el individuo pasa a la siguiente fase.
- **Fase de agotamiento:** En esta etapa, debido a la falta de recursos, disminuye la capacidad de activación del organismo, incluso a un nivel menor al habitual. Aun así, si el individuo intenta mantener la activación en su máximo nivel, produciéndose el agotamiento.

#### **2.2.1.4. Tipos de estrés laboral**

Según Slipack (1996) existen dos tipos de estrés laboral:

##### **Estrés episódico**

Estrés momentáneo, que no se posterga en el tiempo, teniendo a desaparecer luego que la situación problemática es afrontada y debidamente resuelta. Ejemplo: llegada de la fecha y hora límite para la entrega de un reporte administrativo, posterior a la entrega del informe en mención, el estrés desaparece.

##### **Estrés crónico**

Estrés que un colaborador experimenta frecuentemente al estar expuesto a un estresor de manera continua, dado ello, mientras que el individuo no afronte la situación como corresponde, el estrés prevalecerá. Ejemplos: situación de inestabilidad laboral, moobbing, ambiente laboral hostil, etc.



La Unión General de Trabajadores de España (UGT, 2006) considera que existen tres tipos de estrés:

**a. Síndrome de estrés postraumático**

Estrés que experimentan los colaboradores, posterior a un episodio traumático que hayan vivenciado.

**b. Tecnoestrés**

Estrés proveniente del uso de nuevas tecnológicas exigibles en las organizaciones en la actualidad.

**c. Estrés por razón de género**

Estrés vinculado las diferencias establecidas dentro del ámbito laboral a razón del género que presentan los colaboradores, dependiendo si son varones o mujeres.

**2.2.1.5. Factores desencadenantes del estrés laboral**

Breso (2008) manifiestan que los factores desencadenantes del estrés laboral son:

**a. Recursos personales**

Características propias del colaborador, tales como: valores, necesidades, aspiraciones, habilidades, autoeficacia, locus de control, etc.

**b. Recursos laborales**

Características propias de la actividad laboral que disminuyen las demandas y sus costos inherentes, y a la misma vez, propician el aprendizaje, el crecimiento del personal y el curso de acciones orientadas hacia la obtención de metas.

**c. Demandas laborales**

Exigencias propias del trabajo que el colaborador realiza cotidianamente, que implican tanto esfuerzo físico como psicológico, por lo que se le atribuyen costos de índole mental y emocional.

### **2.2.1.6. Factores del Estrés Laboral**

Según la Unión General de Trabajadores de España (UGT, 2006) los factores que desencadenan el estrés laboral son:

#### **a. Factores del entorno objetivo (ambiente)**

##### **Estresores relacionados al contenido de las tareas**

Referidos a los estresores vinculados a la ejecución de repetidas actividades que en su mayoría, implican rotación: sumado al grado de ajuste que presenta el colaborador para responder ante ellas; la autonomía que presenta para tomar decisiones; la carga y frecuencia del trabajo, que implica tanto la cantidad de labores, como el tiempo exigible para su cumplimiento; la carga mental, referida al desgaste a nivel cognitivo que experimenta producto de su trabajo; y el horario de trabajo, es decir, la jornada laboral y la organización de los turnos de trabajo en la organización.

##### **Estresores relativos al ambiente físico**

Referidos al ambiente, materiales y condiciones de trabajo, implicados en las labores que realiza el individuo, por ejemplo: ambientes contaminados, ruidos, iluminación, etc.

##### **Aspectos inherentes a la organización del trabajo y de la empresa**

Referidos a los cambios drásticos en la modalidad de trabajo, las tareas y responsabilidades involucradas en el puesto que el colaborador ocupa, el tipo de gestión existente en la organización y las probabilidades de obtener un ascenso.

#### **b. Factores del entorno subjetivo**

##### **Diferencias individuales**

Referidas a las características particulares que presenta cada colaborador de manera específica: edad, estilo de vida, genero, personalidad, etc., las cuales, podrían generar vulnerabilidad en el colaborador ante aquellos que le rodean, pues a razón de las demandas de índole laboral, algunos colaboradores tenderán a responder de una mejor manera ante determinadas tareas.

## **Relaciones interpersonales**

Referidas a las conductas que manifiesta el colaborador al establecer interacciones de índole social con sus pares, compañeros de trabajo, jefes, usuarios o clientes de los servicios que la organización ofrece.

Por su parte, Luceño et al. (2008) refieren que los factores el estrés laboral son:

## **Desgaste emocional**

Agotamiento de índole emocional, disminución y/o pérdida de recursos que experimenta el individuo, generados por el trabajo que realiza cotidianamente.

## **Insatisfacción por la retribución**

Referida a la insatisfacción que experimenta el colaborador respecto al fruto de su trabajo, es decir, la contraprestación mensual que recibe, su crecimiento profesional, siendo los causantes de su bajo desempeño laboral.

## **Insatisfacción del ejercicio profesional**

Referida a la percepción negativa del colaborador acerca del lugar de trabajo, métodos de gestión decisiones y tareas de índole laboral

## **Falta de motivación**

Apreciación negativa del colaborador acerca de la interacción social que establece con sus pares al interior de la empresa, supervisores y jefes, lo cual, propicia una notoria dificultad para experimentar motivación referente a su desempeño laboral.

## **Exceso de demandas laborales**

Percepción del colaborador respecto a las elevadas, e incluso excesivas demandas implicadas en el trabajo que se le exige cumplir, así como el poco control sobre el propio trabajo, constituyendo de forma conjunta, un riesgo psicosocial.

## **Demérito profesional**

Percepción de una retribución baja producto del trabajo realizado ante las altas exigencias laborales, en contraste con el esfuerzo que destina para dicho propósito.

## **2.2.2. Factores de riesgo psicosocial**

### **2.2.2.1. Definición**

Pando et al. (2016) manifiestan que los factores de riesgo psicosocial son el grupo de condiciones vinculadas con las características de la organización, ejecución y contenido del trabajo, que pueden afectar tanto el bienestar físico, mental y social del colaborador.

Son las condiciones de índole laboral que se ponen de manifiesto al interactuar con el medio organizacional, las cuales, a razón de su tiempo de exposición e intensidad, tendiendo a comprometer negativamente la salud y el bienestar de los colaboradores, evidenciadas en estrés laboral y otras enfermedades (Charria, Sarsosa y Arenas, 2011).

Villalobos (2010) refiere que los factores de riesgo psicosocial es el conjunto de las condiciones inherentes al colaborador y su entorno laboral, que ante situaciones que implican intensidad y tiempo de exposición, generan efectos negativos de índole psicoemocional, intelectual, fisiológico y social.

Los factores psicosociales constituyen el conjunto de condiciones propias de las situaciones de índole laboral, vinculadas al tipo de puesto, organización del trabajo, realización de la tarea y al entorno; que propician la aparición de efectos negativos tanto para el adecuado desarrollo del trabajo y la salud de los colaboradores (Gil - Monte, 2009).

### **2.2.2.2. Modelo explicativo de los factores psicosociales de Pando et. al (2016)**

Los Factores Psicosociales del trabajo, es uno de los temas que mayor atención y preocupación ha causado entre los involucrados en el tema de la salud, seguridad e higiene ocupacional, desde finales del siglo pasado. Las investigaciones realizadas en muchos países, tanto industrializados como no industrializado, ha suministrado durante las últimas décadas, una gran cantidad de datos sobre las condiciones psicosociales en el trabajo que pueden afectar la salud de los trabajadores (Pando et. al, 2016).

En el medio ambiente de trabajo se ha identificado, en numerosos estudios, una serie de factores psicosociales, potencialmente negativos, vinculados con la salud del trabajador. En consecuencia, los factores psicosociales en el trabajo, fueron considerados en gran medida desde un punto de vista negativo. Pero también deben ser considerados como algo que puede influir de manera favorable o positiva sobre la salud, lo que nos ha llevado a presentar el modelo eugenésico para la salud ocupacional (Pando et. al, 2016).

El panorama de la seguridad y salud en el trabajo a nivel internacional, especialmente en Europa, muestra la emergencia de los análisis de lo que se ha venido en llamar "nuevos riesgos", en los que se incluyen a los de carácter psicosocial (Pando et. al, 2016).

En base a la propuesta Silva (2006), los investigadores Pando et. al (2016) refieren que los factores de riesgo psicosociales poseen las siguientes dimensiones:

**a. Condiciones del lugar del trabajo**

Implica tanto las condiciones propias del contexto laboral como la interacción con el mismo, según el cargo que el colaborador ocupe.

**b. Carga de trabajo**

Referido al conglomerado de esfuerzos que el colaborador realiza para afrontar la carga física y carga mental propias de las actividades que realiza dentro de su jornada laboral.

**c. Contenido y características de la tarea**

Dimensión referida al grado de complejidad de las actividades y responsabilidades que debe cumplir el colaborador durante su horario de trabajo.

**d. Exigencias laborales**

Conjunto de requisitos que el colaborador debe alcanzar por medio de la ejecución de sus actividades laborales inherentes a su cargo.

#### **e. Papel laboral y desarrollo de la carrera**

Percepción del colaborador sobre las actividades que realiza para la organización, la capacitación que recibe y la posibilidad de lograr un ascenso.

#### **f. Interacción social y aspectos organizacionales**

Dimensión referida a las relaciones sociales que el colaborador establece con otras personas dentro de la organización, a razón del cargo que ocupa. Implica tanto el sistema de comunicación interna existente en la empresa, así como, la percepción del colaborador sobre los procesos de evaluación sobre su desenvolvimiento.

#### **g. Remuneración del rendimiento**

Implica el grado de satisfacción del colaborador con el salario que recibe mensualmente producto del trabajo que realiza en la organización.

### **2.2.2.3. Tipos de factores de riesgo psicosocial**

Fernández (2010) manifiesta que los tipos de factores de riesgo psicosocial existentes son:

#### **a. Factores relativos a la tarea**

Generados producto de la inconsistencia entre las exigencias del trabajo y las capacidades del colaborador. Siendo así, tanto el trabajo como el hecho de contar con los conocimientos y competencias necesarias para su ejecución, son aspectos importantes para el colaborador. Ejemplos de esta categoría son: el estatus del colaborador, identidad de la tarea, el estatus, etc.

#### **b. Factores vinculados a relaciones interpersonales**

Implican la relevancia de las buenas relaciones sociales dentro del contexto laboral, como fuente de apoyo para resolver posibles dificultades en episodios de alta tensión; y de no ser así, por el contrario, pueden constituir desencadenantes de conflicto y probable factor de riesgo.

### **c. Factores vinculados con los aspectos organizativos**

Tanto los procesos de índole formal como informal que componen la estructura organizacional cumplen una faceta importante, orientada hacia el logro de los objetivos, a la par de preservar el bienestar y la salud del colaborador, sin dejar de lado la comunicación, la participación y la definición de las funciones que deben cumplir.

### **d. Factores vinculados al tiempo del trabajo**

Referidos a los aspectos de naturaleza temporal propios del contexto laboral, por ejemplo: horario laboral, el receso dentro de la jornada, así como el ritmo y la prolongación del jornal.

#### **2.2.2.4. Características de los Factores Psicosociales de Riesgo**

Moreno y Báez (2010) refieren que las características de los factores de riesgo psicosocial son:

##### **a. Se extienden en el espacio y el tiempo**

A diferencia de los riesgos vinculados a la seguridad, la higiene o la ergonomía que se presentan en un determinado espacio y tiempo, los riesgos psicosociales no son localizables. Siendo así, los roles, la carga de trabajo o el control sobre la tarea no se circunscriben a un lugar y momento propio, dado que son inherentes al cargo que el colaborador ocupa dentro de la organización.

##### **b. Dificultad de objetivación**

Una de las principales dificultades de los factores de riesgo psicosociales es su objetivación, es decir, establecer unidades objetivas que permitan su adecuada medición, como sucede con factores como: la cohesión grupal, la comunicación, el rol y la supervisión. Siendo así, Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1986), estos riesgos son estimados por medio de las “percepciones y experiencias” de índole colectiva.

### **c. Afectan a los otros riesgos**

Los factores externos que proporciona el contexto laboral, tienden a afectar la integridad del individuo a nivel bio-psico-social (Engel, 1977). Este efecto se profundiza en los factores psicosociales de riesgo, debido a que su incremento, conlleva a que el colaborador perciba un aumento de los riesgos de ergonomía, higiene y seguridad. Por ejemplo: un aumento de factores psicosociales de riesgo, a la par de la tensión y el estrés, propician que el individuo manifieste un comportamiento precipitado y alterado, que conlleva a cometer errores, mayor vulnerabilidad y exposición a posibles accidentes (Warren, 2001).

### **d. Escasa cobertura legal**

Si bien existe una normativa legal establecida en busca de proteger a los colaboradores ante los posibles riesgos laborales que puedan afrontar, orientadas en acciones de verificación durante las inspecciones de trabajo; no sucede lo mismo con los riesgos psicosociales, los cuales, han sido abordados solo de forma general, recayendo sobre ellos, únicamente prohibiciones en referencia a los efectos que pueden tener sobre la salud de los colaboradores, siendo inefectivo para trabajadores, empresarios, incluso para las inspecciones laborales.

### **e. Dificultad de intervención**

Por lo general, existe un amplio bagaje de alternativas técnicas para brindar intervención a los riesgos ergonómicos, de higiene y de seguridad. Sin embargo, no existe la misma claridad con los factores psicosociales, por lo que la intervención psicosocial implica la no inmediatez y no asegurabilidad de los resultados, lo cual, incrementa el grado de resistencia de los representantes de la organización a invertir en un abordaje costoso y sin asegurables resultados. Aun así, a pesar de considerar esta dificultad, la necesidad de ejecutar las intervenciones correspondientes no disminuye, y por el contrario, les otorga mayor importancia.



### **2.2.2.5. Variables asociadas a los factores de riesgo psicosocial**

#### **a. Edad**

Barreiro (2006) manifiesta que la avanzada edad que pueda presentar un colaborador, incrementa la percepción de existencia de riesgos psicosociales, con mayor arraigo, ante una cercana jubilación, tendiendo a afectar su salud mental, a razón de las siguientes causas: advertir una amenaza hacia sus labores, necesidad de obtener un aprendizaje importante y experimentar la pérdida de control sobre el trabajo. De igual manera, las personas con mayor edad, tienden a manifestar problemas para movilizarse y para adaptarse a los cambios de índole laboral, producto de la notoria disminución de sus habilidades físicas y mentales, viendo afectados su desempeño, productividad y sus oportunidades de desarrollo laboral.

#### **b. Género**

Barreiro (2006) considera que los factores de riesgo psicosocial tienden a afectar con mayor preponderancia al género femenino, debido a que las mujeres cumplen la faceta de ama de casa en el hogar, a la par de trabajar para una empresa o institución, asumen una doble jornada de trabajo de forma continua, lo cual, incrementa tanto su desgaste físico como su carga mental. Asimismo, las mujeres presentan una mayor exposición a sufrir acoso laboral y/o sexual, evidenciado en agresiones verbales, psicológicas, e incluso físicas.

### **2.2.2.6. Efectos de los factores de riesgo psicosocial**

Los factores de riesgo psicosocial tienen efectos negativos tanto para los colaboradores como para la organización en sí. En primera instancia, los colaboradores tienden a sufrir ansiedad, irritabilidad, hipertensión arterial, desórdenes gástricos y problemas cardiovasculares; así como: desmotivación, depresión, baja autoestima, acoso laboral, problemas familiares, etc. (Camacho y Mayorga, 2017).

En el caso de la organización, los efectos negativos de los factores de riesgo psicosocial son: ausentismo, debido a faltas injustificadas, licencias remuneradas; así como preceptismo, es decir, asistencia del colaborador al centro de labores, a pesar de presentar problemas de salud; y por último, el deseo del colaborador de abandonar su puesto, debido a la insatisfacción que experimenta. Todos estos aspectos generan

pérdidas económicas para la empresa, pues la rotación conlleva a realizar gastos adicionales para reemplazar a los colaboradores cesados, inducciones y capacitaciones, etc. (Camargo y Mayorga, 2017).

#### **2.2.2.7. Evaluación de los factores de riesgo psicosocial**

Nogareda (2006) refiere que las fases de evaluación de los factores de riesgo son:

##### **a. Identificación de los factores de riesgo**

Definir con claridad los criterios a considerar dentro de la investigación, siendo necesario establecer con precisión sus objetivos. A partir de ello, es de suma importancia identificar las características de los diversos cargos existentes dentro de la organización (requisitos de formación, funciones, responsabilidades, etc.).

##### **b. Elección de metodología, técnicas e instrumentos**

Considerando los objetivos del estudio, se deben elegir adecuadamente la metodología, la técnica y el instrumento para su ejecución. Asimismo, existe la necesidad de establecer si existe la posibilidad real de realizarse, en base a la disposición de recursos con los que se cuenta y los aspectos éticos implicados.

##### **c. Planificación y realización del trabajo de campo**

Es importante establecer con anticipadamente los criterios prácticos a realizar dentro del trabajo de campo, otorgando la información correspondiente del estudio a las personas que participaran en el mismo. Asimismo, se debe delimitar si es posible trabajar con todos los colaboradores, o únicamente con una muestra de ellos; así como la forma y modalidad de aplicación de los instrumentos de recolección de datos, sea en físico o en formato digital.

##### **d. Análisis de los resultados y elaboración del informe**

En esta fase, se deben identificar las causas de las dificultades y problemas, estimando los riesgos mediante escalas de valoración. Toda esta información recae en la elaboración de un informe que debe ser redactado con claridad y coherencia.

#### **e. Elaboración y ejecución de un programa de intervención**

Al tener definidas las acciones a ejecutar, y posterior a su puesta en práctica, se debe realizar el control y monitoreo de las mismas. Dado ello, es imprescindible establecer plazos, responsables y los recursos (humanos y materiales) que se disponen.

#### **f. Seguimiento y control de las medidas adoptadas**

Finalmente, es importante considerar la aceptación o no de las autoridades de la organización sobre las medidas propuestas, los plazo a cumplir, así como los inconvenientes para implantar las medidas, y la estimación de la eficacia real de las medidas estipuladas.

#### **2.2.2.8. Medidas preventivas ante los factores de riesgo psicosocial**

El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (2007) refiere las medidas para afrontar los factores de riesgo psicosocial son:

- Promover el apoyo entre los colaboradores y sus superiores, por ejemplo: incrementar el nivel de comunicación, el trabajo en equipo, mediante la eliminación del trabajo en condiciones de aislamiento y competitividad entre los integrantes de la organización.
- Impulsar las oportunidades para que los colaboradores puedan llevar a la práctica los conocimientos adquiridos y desarrollar nuevas habilidades. Por ejemplo: suprimir labores estrictamente pautadas, reestructuración de procesos compuestos por diversas tareas que implican distintos grados de complejidad y el otorgamiento de tareas amparadas en la movilidad funcional ascendente.
- Fomentar el trato justo y respeto hacia los colaboradores, otorgándoles sueldos justos, acorde a las actividades que realizan y la cualificación del cargo, bajo el principio de la equidad de género y etnias.

- Proporcionar estabilidad en el empleo, considerando todas las condiciones que le son inherentes (sueldo, jornada, etc), evitando someter a los colaboradores a cambios en contra de su voluntad.
- Brindar a los colaboradores de la organización la información necesaria en el momento oportuno, para que puedan realizar las actividades correspondientes a su puesto de trabajo, y por ende, puedan adaptarse a los cambios que se producen en el contexto laboral.
- Establecer adecuados procedimientos para administrar el personal de forma justa, democrática y saludable. Esta medida puede contribuir a la eliminar o al menos reducir la exposición de los integrantes de la organización una calidad baja de liderazgo.
- Favorecer la compatibilidad entre la vida laboral y la vida familiar. Por ejemplo: establecer horarios flexibles que le permita a los colaboradores atender tanto sus necesidades de índole doméstico-familiar como las responsabilidades asociadas al trabajo que realizan en la organización; con el propósito de disminuir o eliminar la doble presencia.
- Equilibrar la cantidad de trabajo con el tiempo establecido para la jornada laboral, lo cual, implica una adecuada planificación de la asignación de tareas acorde al número de colaboradores contratados, en busca de mejorar los procesos de producción y/o la calidad de servicio.

## **2.3. Marco Conceptual**

### **a. Estrés laboral**

Es la respuesta de naturaleza adaptiva que de forma particular el colaborador según sus procesos psicológicos y características individuales, otorga a las acciones, situaciones o eventos que tienen lugar en el contexto laboral, traducidos según su percepción en demandas psicológicas o físicas. (Ivancevich y Matteson, 1989).

## **b. Factores de riesgo psicosocial**

Grupo de condiciones vinculadas con las características de la organización, ejecución y contenido del trabajo, que pueden afectar tanto el bienestar físico, mental y social del colaborador (Pando et al., 2013).

## **c. Empresa de servicios múltiples**

Empresa que ofrece multiplicidad de servicios a sus clientes, sin la necesidad de especializarse en una sola actividad. Por esta razón, una empresa multiservicios puede ofrecer servicios de limpieza, seguridad, mantenimiento, hostelería, transporte, todo al mismo o a diferentes clientes.

# **CAPÍTULO III**

## **RESULTADOS**

**Tabla 1**

*Nivel de Estrés laboral en trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima*

| Nivel de Estrés laboral | N   | %     |
|-------------------------|-----|-------|
| Bajo                    | 76  | 31.1  |
| Medio                   | 128 | 52.5  |
| Alto                    | 40  | 16.4  |
| Total                   | 244 | 100.0 |

*Nota: Datos alcanzados en el estudio*

En la tabla 1, se observa una predominancia de nivel medio de Estrés laboral, representado por el 52.5% de trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima que presentan este nivel, seguido del 31.1% que evidencia nivel bajo; y el 16.4% que manifiesta nivel alto.

**Tabla 2**

*Nivel de Estrés laboral según dimensiones, en trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima*

| Nivel de Estrés laboral                 | N   | %     |
|---|-----|-------|
| <b>Superiores y Recursos</b>            |     |       |
| Bajo                                    | 79  | 32.4  |
| Medio                                   | 115 | 47.1  |
| Alto                                    | 50  | 20.5  |
| Total                                   | 244 | 100.0 |
| <b>Organización y Equipo de Trabajo</b> |     |       |
| Bajo                                    | 68  | 27.9  |
| Medio                                   | 141 | 57.8  |
| Alto                                    | 35  | 14.3  |
| Total                                   | 244 | 100.0 |

*Nota: Datos alcanzados en el estudio*

En la tabla 2, se observa una predominancia de nivel medio en las dimensiones del Estrés laboral, con porcentajes de trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima, que registran este nivel con porcentajes que oscilan entre 47.1% y 57.8%.



**Tabla 3**

*Nivel de Factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima*

| Nivel de Factores de riesgo psicosocial | N   | %     |
|---|-----|-------|
| Bajo                                    | 70  | 28.7  |
| Medio                                   | 123 | 50.4  |
| Alto                                    | 51  | 20.9  |
| Total                                   | 244 | 100.0 |

*Nota: Datos alcanzados en el estudio*

En la tabla 3, se aprecia una predominancia de nivel medio de Factores de riesgo psicosocial, representado por el 50.4% de trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima que presentan este nivel, seguido del 28.7% que evidencia nivel bajo; y el 20.9% que manifiesta nivel alto.

**Tabla 4**

*Nivel de Factores de riesgo psicosocial según dimensiones, en trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima*

| <b>Nivel de Factores de riesgo psicosocial</b>        | <b>N</b>   |              |
|---|------------|--------------|
| <b>Condiciones del lugar del trabajo</b>              |            |              |
| Bajo  | 73         | 29.9         |
| Medio   | 132        | 54.1         |
| Alto  | 39         | 16.0         |
| <b>Total</b>  | <b>244</b> | <b>100.0</b> |
| <b>Carga de trabajo</b>                               |            |              |
| Bajo  | 109        | 44.7         |
| Medio   | 111        | 45.5         |
| Alto  | 24         | 9.8          |
| <b>Total</b>  | <b>244</b> | <b>100.0</b> |
| <b>Contenido y características de la tarea</b>        |            |              |
| Bajo  | 94         | 38.5         |
| Medio   | 113        | 46.3         |
| Alto  | 37         | 15.2         |
| <b>Total</b>  | <b>244</b> | <b>100.0</b> |
| <b>Exigencias laborales</b>                           |            |              |
| Bajo  | 64         | 26.2         |
| Medio   | 124        | 50.8         |
| Alto  | 56         | 23.0         |
| <b>Total</b>  | <b>244</b> | <b>100.0</b> |
| <b>Papel laboral y desarrollo de la carrera</b>       |            |              |
| Bajo  | 68         | 27.9         |
| Medio   | 143        | 58.6         |
| Alto  | 33         | 13.5         |
| <b>Total</b>  | <b>244</b> | <b>100.0</b> |
| <b>Interacción social y aspectos organizacionales</b> |            |              |
| Bajo  | 93         | 38.1         |
| Medio   | 117        | 48.0         |
| Alto  | 34         | 13.9         |
| <b>Total</b>  | <b>244</b> | <b>100.0</b> |
| <b>Remuneración del rendimiento</b>                   |            |              |
| Bajo  | 73         | 29.9         |
| Medio   | 109        | 44.7         |
| Alto  | 62         | 25.4         |
| <b>Total</b>  | <b>244</b> | <b>100.0</b> |

*Nota: Datos alcanzados en el estudio*

En la tabla 4, se observa una predominancia de nivel medio en las dimensiones de los Factores de riesgo psicosocial, con porcentajes de trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima, que registran este nivel con porcentajes que oscilan entre 44.7% y 58.6%.

## Tabla 5

*Correlación entre Estrés laboral y Factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima*

|                                   | Estrés laboral<br>(r) | Sig.(p) |
|-----------------------------------|-----------------------|---------|
| Factores de riesgo<br>psicosocial | .718                  | .000**  |

*Nota: \*\*p<.01: Muy significativa*

*\*p<.05: Significativa*

En la tabla 5, se puede observar que existe una correlación muy significativa ( $p<.01$ ), positiva entre el Estrés laboral y los Factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima.

**Tabla 6**

*Correlación entre la dimensión Superiores y Recursos del Estrés laboral y las dimensiones de los Factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima*

|   | Superiores y Recursos<br>(r) | Sig.(p) |
|---|------------------------------|---------|
| Condiciones del lugar del trabajo                 | .534                         | .000 ** |
| Carga de trabajo                                  | .492                         | .000 ** |
| Contenido y características de la<br>tarea        | .387                         | .000 ** |
| Exigencias laborales                              | .415                         | .000 ** |
| Papel laboral y desarrollo de la<br>carrera       | .351                         | .000 ** |
| Interacción social y aspectos<br>organizacionales | .448                         | .000 ** |
| Remuneración del rendimiento                      | .316                         | .000 ** |

Nota: \*\* $p < .01$ : Muy significativa

\* $p < .05$ : Significativa

En la tabla 6, se puede observar que existe una correlación muy significativa ( $p < .01$ ), positiva entre la dimensión Superiores y Recursos del Estrés laboral y las dimensiones de los Factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima.

**Tabla 7**

*Correlación entre la dimensión Organización y Equipo de Trabajo del Estrés laboral y las dimensiones de los Factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima*

|   | Organización y Equipo<br>de Trabajo<br>(r) | Sig.(p) |
|---|--|---------|
| Condiciones del lugar del trabajo                 | .336                                       | .000 ** |
| Carga de trabajo                                  | .413                                       | .000 ** |
| Contenido y características de la<br>tarea        | .381                                       | .000 ** |
| Exigencias laborales                              | .494                                       | .000 ** |
| Papel laboral y desarrollo de la<br>carrera       | .428                                       | .000 ** |
| Interacción social y aspectos<br>organizacionales | .390                                       | .000 ** |
| Remuneración del rendimiento                      | .504                                       | .000 ** |

*Nota: \*\*p<.01: Muy significativa*

*\*p<.05: Significativa*

En la tabla 7, se puede observar que existe una correlación muy significativa ( $p<.01$ ), positiva entre la dimensión Organización y Equipo de Trabajo del Estrés laboral y las dimensiones de los Factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima.

# **CAPÍTULO IV**

## **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Tanto el estrés laboral como los factores de riesgo psicosocial son dos de las variables que dentro de la psicología organizacional, mas se han investigado en los últimos años, considerando los efectos desfavorables que sea por separado, o de forma conjunta pueden ocasionar en el bienestar emocional de los colaboradores de organizaciones de distintos rubros, mas aun en aquellos que desarrollan actividades operativas y de atención al cliente, cuyo desgaste a nivel físico y mental tiende a ser mayor que aquellos que tienen cargos administrativos, de oficina y backoffice.

Después de haber realizado el análisis estadístico, en el presente capitulo se procederá a analizar los resultados de la investigación, por lo que, se cumplió con el objetivo general de la investigación: Establecer la relación entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima.

Se acepta la hipótesis general que dice: Existe relación entre estrés laboral y factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima, y al ser la relación muy significativa ( $p < .01$ ) y positiva, se deduce que mientras mayor sea la respuesta de naturaleza adaptiva que de forma particular este grupo de colaboradores, según sus procesos psicológicos y características individuales, otorga a las acciones, situaciones o eventos que tienen lugar en el contexto laboral, mayor será el grado de sus afecciones a nivel físico, mental y social del colaborador en base a su percepción sobre las condiciones vinculadas con las características de la organización, ejecución y contenido del trabajo. Esto es corroborado por Lazarus y Folkman (1986), quienes refieren que el estrés laboral es un proceso de interacción entre el colaborador y el contexto, caracterizado por su dinamismo. Este proceso implica la existencia de desequilibrio entre las exigencias del entorno y las capacidades que posee el individuo, el cual, propicia que experimente consecuencias negativas. Asimismo, Gil - Monte (2009) refiere que los factores psicosociales constituyen el conjunto de condiciones propias de las situaciones de índole laboral, vinculadas al tipo de puesto, organización del trabajo, realización de la tarea y al entorno; que propician la aparición de efectos negativos tanto para el adecuado desarrollo del trabajo y la salud de los colaboradores.

Resultados similares, fueron encontrados por López, Sierra, Puerto y Moreno (2017), quienes, al evaluar un grupo de trabajadores de una empresa de transporte de servicio especial, encontraron la existencia de una correlación muy significativa entre las variables estrés laboral y factores de riesgo psicosocial. Asimismo, Graneros (2017) encontró una relación moderada entre las variables en mención, al evaluar a colaboradores de una empresa de ingeniería en Lima, Perú. También, Arias (2021) en Lima, Perú, encontró una relación significativa positiva entre el estrés laboral y los riesgos psicosociales en pilotos no comerciales. De igual manera, Espinoza (2020) en Huancayo, Perú, al evaluar un grupo de colaboradores de un banco, encontró una relación significativa entre ambas variables de estudio.

Ante lo expuesto se puede afirmar que existe una clara propensión de la existencia de relación significativa positiva entre estrés laboral y factores de riesgo psicosocial en colaboradores con cargos operativos que forman parte de organizaciones de distintos rubros, sin embargo, es importante inferir que esta relación puede llegar a variar de una realidad a otra, en base a las características particulares que puedan presentar tanto los colaboradores como el contexto que les rodea.

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Superiores y Recursos del Estrés laboral y las dimensiones de los Factores de Riesgo Psicosocial (Condiciones del lugar del trabajo, Carga de trabajo, Contenido y características de la tarea, Exigencias laborales, Papel laboral y desarrollo de la carrera, Interacción social y aspectos organizacionales, Remuneración del rendimiento) en los trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima, y al ser la relación muy significativa ( $p < .01$ ) y positiva, se deduce que mientras mayor sea la experiencia de estrés en este grupo de colaboradores a partir de la relación que establece con sus jefes directos y los recursos que la empresa le proporciona para el cumplimiento de sus funciones acorde a su puesto de trabajo, mayor será su predisposición a percibir de forma negativa las condiciones propias del contexto laboral, el esfuerzo que destinan hacia el cumplimiento de sus responsabilidades en su jornada laboral, los requisitos inherentes a los cargos que ocupan, la posibilidad de lograr un



ascenso, las relaciones sociales dentro de la organización, los procesos de evaluación y el salario que reciben mensualmente. Esto es corroborado por Engel (1977), quien manifiesta que los factores externos que proporciona el contexto laboral, tienden a afectar la integridad del individuo a nivel bio-psico-social. Este efecto se profundiza en los factores psicosociales de riesgo, debido a que su incremento, conlleva a que el colaborador perciba un aumento de los riesgos de ergonomía, higiene y seguridad. Por ejemplo: un aumento de factores psicosociales de riesgo, a la par de la tensión y el estrés, propician que el individuo manifieste un comportamiento precipitado y alterado, que conlleva a cometer errores, mayor vulnerabilidad y exposición a posibles accidentes (Warren, 2001).

Se acepta la hipótesis específica que dice: Existe relación entre la dimensión Organización y Trabajo del Estrés laboral y las dimensiones de los Factores de Riesgo Psicosocial (Condiciones del lugar del trabajo, Carga de trabajo, Contenido y características de la tarea, Exigencias laborales, Papel laboral y desarrollo de la carrera, Interacción social y aspectos organizacionales, Remuneración del rendimiento) en los trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima, y al ser la relación muy significativa ( $p < .01$ ) y positiva, se deduce que mientras mayor sea la experiencia de estrés en este grupo de colaboradores según la forma como la empresa direcciona sus objetivos y políticas generales; y la manera como su equipo de trabajo contribuye al desarrollo de sus actividades, mayor será su grado de indisposición e insatisfacción hacia la interacción con el contexto laboral, la carga física, la carga mental, la complejidad de las actividades que debe cumplir durante su horario de trabajo, la capacitación que recibe, la posibilidad de lograr un ascenso, las relaciones sociales que establecen y el salario que reciben mensualmente. Esto es corroborado por Karasek (1981), quien refiere que el estrés laboral es una variable que depende tanto de las demandas como de sus factores moderadores trabajo, es decir, nivel de libertad y percepción de control del colaborador. Asimismo, Bresó (2008) considera que las demandas laborales, implican las exigencias propias del trabajo que el colaborador realiza cotidianamente, que implican tanto esfuerzo físico como psicológico, por lo que se le atribuyen costos de índole mental y emocional.

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Conclusiones

- En los trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima, predomina el nivel medio de Estrés Laboral, y sus dimensiones, con porcentajes que oscilan entre 47.1% y 57.8%.
- En los sujetos de estudio, predomina el nivel medio de Factores de Riesgo Psicosocial y sus dimensiones Condiciones del lugar del trabajo, Carga de trabajo, Contenido y características de la tarea, Exigencias laborales, Papel laboral y desarrollo de la carrera, Interacción social y aspectos organizacionales, Remuneración del rendimiento, con porcentajes que oscilan entre 44.7% y 58.6%.
- Existe una correlación muy significativa ( $p < .01$ ), positiva entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima.
- Existe una correlación muy significativa ( $p < .01$ ), positiva entre la dimensión Superiores y Recursos del Estrés laboral y las dimensiones de los Factores de Riesgo Psicosocial en los trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima.
- Existe una correlación muy significativa ( $p < .01$ ), positiva entre la dimensión Organización y Equipo de Trabajo del Estrés laboral y las dimensiones de los Factores de Riesgo Psicosocial en los trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima.

## 5.2. Recomendaciones

- En el aspecto metodológico, considerando los resultados alcanzados en la presente investigación, se recomienda a los psicólogos ocupacionales y personal del departamento de recursos humanos de las empresas de servicios, diseñar e implementar un programa de desarrollo socioemocional dirigido a sus colaboradores, cuyas sesiones se desarrollen en base a las dimensiones del modelo estrés laboral propuesto por Ivancevich y Matteson (1987), que de forma colateral, permitirán disminuir también, los niveles de los factores de riesgo psicosocial y sus dimensiones, tal como se ha demostrado a partir del hallazgo de una correlación muy significativa ( $p < .01$ ), positiva entre ambos constructos.
- Desde el aspecto académico, se recomienda a los estudiantes de pregrado y posgrado de la especialidad de psicología, que profundicen el estudio del estudio de la problemática planteada en la presente investigación, incrementando la muestra de número de colaboradores participantes, considerando a empresas de distintos rubros, con el propósito de conocer de forma objetiva los efectos emocionales de la relación existente entre las variables: estrés laboral y factores de riesgo psicosocial.
- En cuanto al aspecto práctico, se sugiere desarrollar quincenal y/o mensualmente, actividades extralaborales, tales como: paseos, excursiones, gimnasia y sportdays, dirigido a todos los colaboradores de la empresa; las cuales permitirán establecer un adecuado clima de participación en grupo, optimizando sus relaciones interpersonales, su identificación con la empresa y a la misma vez, disminuir la presión vinculada al cumplimiento de los deberes y obligaciones inherentes a su puesto de trabajo.
- Se recomienda a las empresas de servicios de la localidad, actualizar de en un intervalo de 3 a 5 años, el Manual de Organización y Funciones (MOF), así como sus manuales de procesos, con el propósito de que cada

colaborador cumpla únicamente las funciones inherentes a su puesto, acorde a los procedimientos establecidos, evitando así, incrementar inapropiadamente la carga de trabajo, las exigencias laborales, e incluso características de la tarea que escapen de la capacitación recibida. Asimismo, las organizaciones deben realizar un diagnóstico ocupacional pormenorizado de sus ambientes, instalaciones y recursos, con el propósito de brindarle a sus colaboradores las condiciones laborales idóneas para la ejecución cotidiana de sus actividades laborales; incluso realizar un análisis continuo del mercado laboral, para ofrecer remuneraciones de valor estándar para cada cargo.

# **CAPÍTULO VI**

## **REFERENCIAS Y ANEXOS**

## 7.1. REFERENCIAS

- Agreda, R. y Aguilar, C. (2021). Carga laboral y percepción de estrés laboral en una Unidad de Gestión Educativa Local de Trujillo, 2021. Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú.
- Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Revista Internacional de Contaduría y Administración*, 200, 5-11.
- Barreiro. G, Et. Al. (2006): Las enfermedades del trabajo: Nuevos riesgos psicosociales y su valoración en el derecho de la protección social. Fipros, Madrid.
- Bresó, E. (2008). Taller: Del Burnout al Engagement. Sistema de Estudios de Posgrado. Universidad de Costa Rica
- Bruno, W. (2021). Relación entre los factores de riesgo psicosocial laboral y el síndrome de Burnout en teleoperadores de una empresa de call center. Lima, 2020. Tesis de pregrado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Camacho, A, y Mayorga, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales. perspectiva organizacional, jurídica y social. *Prolegómenos*, 20(40), 159-172. <https://doi.org/10.18359/prole.3047>
- Charria V, Sarsosa K, Arenas F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Rev Fac Nac Sad Pub*. 2011; 29 (4): 380-91.
- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S. & Schmid, R. (2013). Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional. Argentina: UNCUYO Universidad Nacional de Cuyo. Recuperado de [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5215/codutitesisenfermedade\\_laborales.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedade_laborales.pdf)
- Cohen, J. y Swerdlik, M. (2000a). Elaboración de pruebas. En J. Cohen y M. Swerdlik (Eds.), *Pruebas y evaluación psicológicas: introducción a las pruebas y a la medición* (pp. 224-262). México: McGraw-Hill.
- Diario La República (2022). Colombia, el cuarto país con más personas que sufren estrés laboral a nivel global. Recuperado de

<https://www.larepublica.co/salud-ejecutiva/colombia-el-cuarto-pais-con-mas-personas-que-sufren-estres-laboral-a-nivel-global-3462464>

Diario El Comercio (2022) ¿Qué puede cambiar en las empresas para cuidar la salud mental de sus equipos ante el estrés laboral en pandemia?

Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/estres-laboral-que-puede-cambiar-en-las-empresas-para-cuidar-la-salud-mental-de-sus-equipos-ante-el-estres-laboral-en-pandemia-opinion-salud-mental-coronavirus-covid-19-empresas-noticia/>

Durán, M. (2010). Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 71-84.

Engel, G. (1977). The need for a new medical model: A challenge for biomedicine. *Science*, 196, 129-136.

Espinoza, L. (2020). Factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral en colaboradores de un banco de Huancayo, 2020. Tesis de pregrado. Universidad Continental. Huancayo, Perú.

Fernández, R. (2010). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. San Vicente (Alicante): Editorial Club Universitario.

Gil-Monte PR (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*; 83(2): 169-173.

Graneros, J. (2019). Factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral en colaboradores de una empresa de ingeniería - Lima, 2017. Tesis de posgrado. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima, Perú.

Incio, S. (2021). Desgaste ocupacional y factores de riesgo psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo. Tesis de pregrado. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (2007). La prevención de riesgos en los lugares de trabajo. 5ª edic. rev. y act. Madrid: ISTAS.

Ivancevich, J. y Matteson, M. (1987) *Controlling Work Stress. Effective Human Resource and Management Strategies*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.



- Ivancevich, M. y Matteson, M. (1989). Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial. 2da. ed., México: Editorial Trillas. Serie: Teoría y práctica organizacional.
- Karasek, R., Baker, D., Marxer, F., Ahlbodw, A. and Theorell, T. (1981). Job decision latitude, job demands, and cardiovascular disease: a prospective study of swedish men. *American Journal of Public Health*. 71(7): 694-704.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). El concepto de afrontamiento en estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martínez Roca.
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés. Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Disponible en: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
- López, S., Sierra, J., Puerto, M. y Moreno, M. (2017). Estudio de Factores de Riesgo Psicosocial asociados al estrés de los trabajadores de una empresa de transporte de servicio especial de la Ciudad de Bogotá. Tesis de pregrado. Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Bogotá, Colombia.
- Luceño, L., Martín, J., Rubio, S., & Jaén, M. (2008). Psicología y riesgos laborales emergentes, los riesgos psicosociales. *EduPsykhé: Revista de psicología y psicopedagogía*, 7(2), 111-129. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2800121.pdf>
- Marcatoma, M. (2021). Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en el personal de una entidad privada en la ciudad de Quito, Ecuador en el año 2020. Tesis de posgrado. Universidad Regional Autónoma de Los Andes (UNIANDES). Ambato, Ecuador.
- Morales, K. (2019). Estrés laboral en conductores de buses interurbanos de la provincia de Biobío. Tesis de pregrado. Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Los Ángeles, Chile.
- Moreno, B., y Báez, C. (2010). Factores y Riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas. Madrid.
- Nogareda, C. (1986) NTP 179: La carga mental del trabajo: definición y evaluación
- Organización Internacional del Trabajo [OIT] (1986). Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra.

- Organización Internacional del Trabajo. (2001). <http://www.oit/world.crt.html>
- Pando, M., Varillas, W., Aranda, C. y Elizalde, F. (2016). Análisis factorial exploratorio del 'Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo' en Perú. *An Fac med*, 77(4) 365-71.
- Quiroz, E. y Mamani, D. (2021). Factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Trujillo, 2020. Tesis de pregrado. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.
- RRHH Digital (2022). Cinco consejos para reducir el estrés laboral. Recuperado de <https://www.rrhhdigital.com/secciones/salud-y-empresa/152246/Cinco-consejos-para-reducir-el-estres-laboral->
- Rupay, S. (2018). Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú. Tesis de pregrado. Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú.
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma: Lima.
- Selye H. (1974), The evolution of the stress concept, en *American Scientist*, No. 61, pp. 692-699.
- Sheaffer, R., Mendenhall, L. y Ott., R. (2007). Elementos de muestreo. Thompson- 6° Ed- España.
- Silva, N. (2006). Factores psicosociales, estrés y desgaste profesional en académicos del Centro Universitario de Ciencias Biológicas Agropecuarias de la Universidad de Guadalajara. Tesis de Doctorado en Ciencias de la Salud en el Trabajo de la Universidad de Guadalajara. México: Universidad de Guadalajara.
- Slipak, O. (1996) *Estrés Laboral*. Alcmeon 19 Buenos Aires.
- Stonner, J. y Freeman R. (1994). *Administración*. Edit. Prentice Hall: México.
- Suárez, A (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *PsiqueMag*, 2,1 (2013), p. 33 -50.
- Villalobos G. (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de riesgos psicosociales. Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia.

- Zamora, L. (2021). Estrés laboral y expresión de ira en trabajadores de una unidad minera en tiempos de COVID - 19, Juliaca. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 14(2). DOI: <https://doi.org/10.17162/rccs.v14i2.1660>
- Warren, N. (2001). Work stress and musculoskeletal disorder etiology: The relative roles of psychosocial and physical risk factors. *Work*, 17, 221-234.

## ANEXOS

**Tabla A**

*Prueba de Normalidad de Kolgomorov-Smirnov de las puntuaciones de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en los trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima*

|                                  | <b>Z(K-S)</b> | <b>Sig.(p)</b> |
|----------------------------------|---------------|----------------|
| Estrés laboral                   | .153          | .000 **        |
| Superiores y Recursos            | .165          | .000 **        |
| Organización y Equipo de Trabajo | .134          | .000 **        |

\*\*p<.01 : Muy significativa

\*p<.05 : Significativa

**Tabla B**

*Prueba de Normalidad de Kolgomorov-Smirnov de las puntuaciones del Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo, en trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima*

|  | <b>Z(K-S)</b> | <b>Sig.(p)</b> |
|--|---------------|----------------|
| Factores de riesgo psicosocial                 | .162          | .000 **        |
| Condiciones del lugar del trabajo              | .154          | .000 **        |
| Carga de trabajo                               | .136          | .000 **        |
| Contenido y características de la tarea        | .108          | .000 **        |
| Exigencias laborales                           | .144          | .000 **        |
| Papel laboral y desarrollo de la carrera       | .114          | .000 **        |
| Interacción social y aspectos organizacionales | .127          | .000 **        |
| Remuneración del rendimiento                   | .130          | .000 **        |

\*\*p<.01 : Muy significativa

\*p<.05 : Significativa

### Tabla C

*Correlación ítem-test en la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima*

| Ítem   | ritc | Ítem   | ritc |
|--------|------|--------|------|
| Ítem01 | .571 | Ítem14 | .243 |
| Ítem02 | .430 | Ítem15 | .536 |
| Ítem03 | .269 | Ítem16 | .421 |
| Ítem04 | .229 | Ítem17 | .308 |
| Ítem05 | .414 | Ítem18 | .353 |
| Ítem06 | .501 | Ítem19 | .324 |
| Ítem07 | .462 | Ítem20 | .393 |
| Ítem08 | .523 | Ítem21 | .506 |
| Ítem09 | .309 | Ítem22 | .371 |
| Ítem10 | .547 | Ítem23 | .507 |
| Ítem11 | .324 | Ítem24 | .212 |
| Ítem12 | .282 | Ítem25 | .516 |
| Ítem13 | .272 | Ítem26 | .334 |

Nota:

ritc : Coeficiente de correlación ítem-test corregido

a : Ítem válido si ritc es significativo o es mayor o igual a .020.

## Tabla D

*Confiabilidad en la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima*

|                        | $\alpha$ | Sig.(p) | N° Ítems |
|------------------------|----------|---------|----------|
| Estrés Laboral         | .817     | .000**  | 26       |
| Superiores y recursos  | .723     | .000**  | 15       |
| Organización y trabajo | .765     | .000**  | 11       |

$\alpha$  : Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach  
Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta  
\*\*p<.01 : Muy significativa

## Tabla E

*Correlación ítem-test en la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima*

| Ítem   | ritc | Ítem   | ritc | Ítem   | ritc |
|--------|------|--------|------|--------|------|
| Ítem01 | .261 | Ítem17 | .391 | Ítem33 | .366 |
| Ítem02 | .469 | Ítem18 | .288 | Ítem34 | .466 |
| Ítem03 | .542 | Ítem19 | .313 | Ítem35 | .491 |
| Ítem04 | .247 | Ítem20 | .488 | Ítem36 | .302 |
| Ítem05 | .381 | Ítem21 | .511 | Ítem37 | .295 |
| Ítem06 | .599 | Ítem22 | .212 | Ítem38 | .371 |
| Ítem07 | .581 | Ítem23 | .540 | Ítem39 | .405 |
| Ítem08 | .544 | Ítem24 | .260 | Ítem40 | .415 |
| Ítem09 | .213 | Ítem25 | .471 | Ítem41 | .261 |
| Ítem10 | .404 | Ítem26 | .282 | Ítem42 | .233 |
| Ítem11 | .494 | Ítem27 | .338 | Ítem43 | .555 |
| Ítem12 | .307 | Ítem28 | .317 | Ítem44 | .314 |
| Ítem13 | .257 | Ítem29 | .453 | Ítem45 | .600 |
| Ítem14 | .435 | Ítem30 | .564 | Ítem46 | .584 |
| Ítem15 | .277 | Ítem31 | .282 |        |      |
| Ítem16 | .463 | Ítem32 | .306 |        |      |

Nota:

ritc : Coeficiente de correlación ítem-test corregido

a : Ítem valido si ritc es significativo o es mayor o igual a .020.

**Tabla F**

*Confiabilidad en la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima*

|  | <b>α</b> | <b>Sig.(p)</b> | <b>N° Ítems</b> |
|--|----------|----------------|-----------------|
| Factores de riesgo psicosocial                 | .942     | .000**         | 46              |
| Condiciones del lugar del trabajo              | .821     | .000**         | 9               |
| Carga de trabajo                               | .864     | .000**         | 5               |
| Contenido y características de la tarea        | .904     | .000**         | 7               |
| Exigencias laborales                           | .842     | .000**         | 7               |
| Papel laboral y desarrollo de la carrera       | .850     | .000**         | 6               |
| Interacción social y aspectos organizacionales | .863     | .000**         | 9               |
| Remuneración del rendimiento                   | .915     | .000**         | 3               |

α : Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach

Sig.(p) : Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

\*\*p<.01 : Muy significativa



## ANEXO G: ESCALA DE ESTRÉS ORGANIZACIONAL

Para cada reactivo de la encuesta, indique con que frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés.

- Anote **0** si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.
- Anote **1** si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.
- Anote **2** si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.
- Anote **3** si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.
- Anote **4** si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.
- Anote **5** si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.
- Anote **6** si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.

1. *El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?* ( )
2. *El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?* ( )
3. *El que no este en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?* ( )
4. *El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?* ( )
5. *El que mi supervisor no de la cara por mi ante los jefes me estresa?* ( )
6. *El que mi supervisor no me respete me estresa?* ( )
7. *El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?* ( )
8. *El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?* ( )
9. *El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?* ( )
10. *El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?* ( )
11. *El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?* ( )
12. *El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?* ( )

13.

- El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?* ( )
- 14. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?* ( )
- 15. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?* ( )
- 16. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?* ( )
- 17. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?* ( )
- 18. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?* ( )
- 19. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?* ( )
- 20. El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?* ( )
- 21. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?* ( )
- 22. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?* ( )
- 23. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?* ( )
- 24. El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?* ( )
- 25. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?* ( )

## ANEXO H: CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Favor de señalar con un "X" la columna correspondiente la frecuencia en que están presentes en el trabajo que usted realiza en esta Institución, cada una de las situaciones que se enlistan a continuación, tomando en cuenta la siguiente consigna: N (Nunca); CN (Casi Nunca); AV (A Veces); CS (Casi Siempre); y S (Siempre)

| Ítems  | N | CN | AV | CS | S |
|--|---|----|----|----|---|
| <b>1. Condiciones del lugar de trabajo</b>   |   |    |    |    |   |
| 1.1. El ruido interfiere en sus actividades  |   |    |    |    |   |
| 1.2. La iluminación de su área de trabajo no es la adecuada  |   |    |    |    |   |
| 1.3. La temperatura en su área de trabajo no es adecuada   |   |    |    |    |   |
| 1.4. Existe mala higiene en su área de trabajo   |   |    |    |    |   |
| 1.5. Está expuesto (a) a polvos, gases, solventes o vapores  |   |    |    |    |   |
| 1.6. Está expuesto (a) a microbios, hongos, insectos o roedores  |   |    |    |    |   |
| 1.7. El espacio donde trabaja es inadecuado para las labores que realiza                                       |   |    |    |    |   |
| 1.8. Existe hacinamiento (espacio insuficiente) en aulas o espacios para trabajar                              |   |    |    |    |   |
| 1.9. No cuenta con el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo                                  |   |    |    |    |   |
| <b>2. Carga de trabajo</b>   |   |    |    |    |   |
| 2.1. Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada diaria de trabajo                                    |   |    |    |    |   |
| 2.2. Las demandas laborales que recibe no corresponden a su nivel de conocimientos, competencias y habilidades |   |    |    |    |   |
| 2.3. Su jornada de trabajo se prolonga más de nueve horas diarias (sumando todos sus trabajos)                 |   |    |    |    |   |
| 2.4. Trabaja los fines de semana y durante vacaciones en actividades de su empresa.                            |   |    |    |    |   |
| 2.5. Tiene pocas tareas a realizar durante su jornada diaria de trabajo  |   |    |    |    |   |
| <b>3. Contenido y características de la tarea</b>  |   |    |    |    |   |
| 3.1. Su trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido   |   |    |    |    |   |
| 3.2. Enfrenta problemas con el comportamiento de los compañeros.   |   |    |    |    |   |
| 3.3. Su trabajo no le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos                                   |   |    |    |    |   |
| 3.4. Participa en proyectos que no son de su interés   |   |    |    |    |   |
| 3.5. Hay cambios constantes en las actividades que son su responsabilidad.                                     |   |    |    |    |   |
| 3.6. Realiza actividades que no son de su especialidad   |   |    |    |    |   |
| 3.7. Ejerce actividades de coordinación y supervisión de personal  |   |    |    |    |   |
| <b>4. Exigencias laborales</b>   |   |    |    |    |   |

|   |          |           |           |           |          |
|---|----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| 4.1. Su trabajo se caracteriza por ser una tarea compleja   |          |           |           |           |          |
| <b>Ítems</b>  | <b>N</b> | <b>CN</b> | <b>AV</b> | <b>CS</b> | <b>S</b> |
| 4.2. Requiere alto grado de concentración   |          |           |           |           |          |
| 4.3. Requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado)  |          |           |           |           |          |
| 4.4. Hace uso de verbalización constante  |          |           |           |           |          |
| 4.5. Requiere de esfuerzo visual prolongado   |          |           |           |           |          |
| 4.6. Su trabajo requiere creatividad e iniciativa   |          |           |           |           |          |
| 4.7. Tiene exigencias para ingresar a programas de estímulos o bonos de productividad.  |          |           |           |           |          |
| <b>5. Papel laboral y desarrollo de la carrera</b>  |          |           |           |           |          |
| 5.1. Realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado   |          |           |           |           |          |
| 5.2. Tiene dificultades en el uso de programas nuevos de cómputo.   |          |           |           |           |          |
| 5.3. Su formación profesional y las exigencias actuales de su trabajo no son compatibles  |          |           |           |           |          |
| 5.4. El estatus de su puesto de trabajo no corresponde a sus expectativas   |          |           |           |           |          |
| 5.5. En este trabajo las oportunidades para la promoción son limitadas  |          |           |           |           |          |
| 5.6. Falta de apoyos para mejorar su formación y/o capacitación   |          |           |           |           |          |
| <b>6. Interacción social y aspectos organizacionales</b>  |          |           |           |           |          |
| 6.1. Tiene dificultades en la relación con compañeros de trabajo  |          |           |           |           |          |
| 6.2. Requiere participar en diversos grupos de trabajo  |          |           |           |           |          |
| 6.3. Tiene problemas en la relación con su jefe inmediato   |          |           |           |           |          |
| 6.4. Los procesos de evaluación de su desempeño laboral son inadecuados 65 Los sistemas de control del personal son incorrectos |          |           |           |           |          |
| 6.6. Existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo   |          |           |           |           |          |
| 6.7. Limitan su participación en los procesos de toma de decisiones   |          |           |           |           |          |
| 6.8. La información que recibe sobre la eficacia de su desempeño no es clara y directa  |          |           |           |           |          |
| 6.9. Está insatisfecho con el trabajo que desempeña en este centro laboral.   |          |           |           |           |          |
| <b>7. Remuneración del Rendimiento</b>  |          |           |           |           |          |
| 7.1. Está inconforme con el salario que recibe por el trabajo que realiza   |          |           |           |           |          |
| 7.2. Está insatisfecho con el sistema de pensiones y prestaciones.  |          |           |           |           |          |
| 7.3. Los programas de estímulos económicos o bonos de productividad no le permiten lograr estabilidad económica                 |          |           |           |           |          |

## ANEXO I

### CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

Yo, \_\_\_\_\_ con N° de DNI:  
\_\_\_\_\_ acepto participar voluntariamente en la investigación titulada “Estrés laboral y factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa de servicios múltiples de Lima”, realizada por el estudiante de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego, Jorge Eduardo Chávez Flores.

He sido informado sobre la naturaleza y los propósitos de la investigación y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación.

Firma del participante

\_\_\_\_\_



DNI: