



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“ESTRÉS LABORAL Y RIESGOS PSICOSOCIALES EN
TRABAJADORES DE LA EMPRESA
COMERCIALIZADORA SAN JUAN EN IQUITOS, 2020.**

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

AUTORES:

Bach. GESARELLA PAREDES GARAY

Bach. DORCAS ELINA PANDURO ARCENTALES

LIMA – PERÚ

2020

ASESOR DE TESIS

Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTÁROLA

JURADO EXAMINADOR

Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE
Presidente

Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO
Secretario

Dr. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES
Vocal

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, y a mis padres por darme todo el apoyo emocional y espiritual, para continuar con mis estudios y lograr mis metas trazadas.

Dorcas

Dedicado especialmente a Dios, y a mis padres, por ser los pilares fundamentales de lo que soy, y a todos mis familiares, que están en el cielo que a pesar que no están a mi lado físicamente, siempre he sentido que no me han abandonado, y que en este momento están orgullosos de mí.

Gesarella

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Académico Profesional de Psicología Universidad Privada Telesup.

A mi asesora por su dedicación y orientación en este camino de la investigación.

A los expertos por su apreciación en el trabajo de investigación.

RESUMEN

En la actualidad se presenta una enfermedad ocupacional con mayor incidencia a nivel mundial, el estrés laboral va creciendo en medida del aumento industrial causando saturación mental y física, sin embargo, no hay que estar ajenos de los riesgos psicosociales que tienden a dañar la salud de los colaboradores en los aspectos social, mental y físico.

Las evidencias de investigaciones realizadas sobre el estrés laboral y los riesgos psicosociales entre los aspectos clima, estructura y territorio organizacional y la tecnología, constituyen, factores importantes para estrés laboral ya que el ambiente conducido por las emociones que se da por los colaboradores debe ser grato, y así motivar, a los trabajadores y lograr los objetivos de la organización.

El presente trabajo tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC; mediante un estudio descriptivo – correlacional, la muestra estuvo constituida por 133 trabajadores de la empresa comercializadora, el muestro fue de tipo aleatorio simple para poblaciones finitas y se aplicó como instrumento el cuestionario de estrés laboral de la OIT – OMS el cuestionario de riesgos psicosociales en el trabajo v1.5 (CoPsoQ istas21).

Se concluyó señalando que el estrés laboral y los riesgos psicosociales guardan una relación significativa en las dimensiones: clima, estructura territorio organizacional y tecnología, se encontró relación significativa con los riesgos psicosociales a un nivel de significancia del 5%, para lo cual se utilizó el estadístico no paramétrico rho de Spearman.

ABSTRACT

At present there is an occupational disease with the highest incidence worldwide, work stress is growing in proportion to the industrial increase causing mental and physical saturation, however, we must not ignore the psychosocial risks that tend to damage the health of the collaborators in the social, mental and physical aspects.

The evidence from investigations carried out on work stress and psychosocial risks between the aspects of climate, structure and organizational territory and technology, constitute important factors for work stress since the environment driven by the emotions that is given by the collaborators must be pleasant and thus motivate to the workers and achieve the objectives of the organization.

The objective of this work was to determine the relationship between work stress and psychosocial risks at work in the workers of the company Comercializadora San Juan SAC; Through a descriptive-correlational study, the sample consisted of 133 workers from the marketing company, the sample was of a simple random type for finite populations and the ILO-WHO work stress questionnaire was applied as an instrument, the Psychosocial Risks questionnaire in Work v1.5 (CoPsoQ istas21).

It was concluded finding a significant relationship in work stress and psychosocial risks; In the dimensions of climate, organizational territory structure and technology, a significant relationship was found with psychosocial risks at a significance level of 5%, for which the non-parametric Rho de Spearman statistic was used.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Planteamiento del problema.....	16
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Justificación del estudio.....	17
1.3.1. Teórica	17
1.3.2. Práctica.....	18
1.3.3. Metodológica.....	18
1.4. Objetivos de investigación	18
1.4.1 Objetivo general.....	18
1.4.2. Objetivos específicos	18
II. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de la investigación	19
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	19
2.1.2. Antecedentes internacionales	22
2.2. Bases teóricas de las variables	25
2.2.1. El estrés.....	25
2.2.2. Riesgos psicosociales laborales	41

2.3. Definición de términos básicos	45
III. MARCO METODOLÓGICO.....	47
3.1. Hipótesis de investigación	47
3.1.1. Hipótesis general	47
3.1.2. Hipótesis específicas	47
3.2. Variables de estudio	47
3.2.1. Variable 1: estrés laboral	47
3.2.2. Variable 2: riesgos psicosociales	48
3.3. Tipo y nivel de investigación.....	48
3.4. Diseño de la investigación	49
3.5. Población y muestra de estudio.....	49
3.5.1. Población	49
3.5.2. Muestra.....	49
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
3.6.1. Técnica de recolección de datos.....	50
3.6.2. Instrumento de recolección de datos	51
3.7. Métodos de análisis de datos	54
3.8. Aspectos éticos	55
IV. RESULTADOS	56
4.1. Análisis univariado.....	56
4.1.1. Análisis laboral.....	57
4.1.2. Estrés laboral	57
4.1.3. Dimensiones del estrés laboral	58
4.1.4. Dimensiones de los riesgos psicosociales.....	60
4.2. Análisis bivariado.....	63
4.3. Contrastación de hipótesis	66
V. DISCUSIÓN.....	73
VI. CONCLUSIONES	75
VII. RECOMENDACIONES.....	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
ANEXOS	83
Anexo 1: Matriz de consistencia	84
Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables.....	86

Anexo 3: Instrumentos	88
Anexo 4: Validación de los instrumentos	95
Anexo 5: Matriz de datos	101
Anexo 6: Propuesta de valor.....	109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Tabla de especificaciones para el cuestionario estrés laboral.....	52
Tabla 2.	Niveles y rangos del cuestionario estrés laboral.....	52
Tabla 3.	Tabla de especificaciones para el cuestionario riesgo psicosociales ..	54
Tabla 4.	Niveles y rangos del cuestionario riesgo psicosocial.....	54
Tabla 5.	Sexo de los trabajadores, 2020.....	56
Tabla 6.	Edad de los trabajadores, 2020.....	56
Tabla 7.	Área laboral de los trabajadores, 2020.....	57
Tabla 8.	Estrés laboral de los trabajadores, 2020	57
Tabla 9.	Estrés laboral dimensión clima organizacional de los trabajadores, 2020 .	58
Tabla 10.	Estrés laboral dimensión estructura organizacional de los trabajadores, 2020	58
Tabla 11.	Estrés laboral dimensión territorio organizacional de los trabajadores, 2020	59
Tabla 12.	Estrés laboral dimensión tecnología de los trabajadores, 2020	59
Tabla 13.	Riesgo psicosocial tecnología de los trabajadores, 2020	60
Tabla 14.	Riesgo psicosocial dimensión exigencias psicológicas en el trabajo en los trabajadores, 2020	60
Tabla 15.	Riesgo psicosocial dimensión doble presencia en el trabajo en los trabajadores, 2020.....	61
Tabla 16.	Riesgo psicosocial dimensión control sobre el trabajo en los trabajadores, 2020.....	61
Tabla 17.	Riesgo psicosocial dimensión Apoyo social y calidad de liderazgo en los trabajadores, 2020	62
Tabla 18.	Riesgo psicosocial dimensión compensaciones del trabajo en los trabajadores, 2020.....	62
Tabla 19.	Estrés laboral y riesgo psicosocial en los trabajadores, 2020	63
Tabla 20.	Estrés laboral dimensión clima organizacional y riesgo psicosocial en los trabajadores, 2020	63
Tabla 21.	Estrés laboral dimensión estructura organizacional y riesgo psicosocial en los trabajadores, 2020	64

Tabla 22. Estrés laboral dimensión territorio organizacional y riesgo psicosocial en los trabajadores, 2020	65
Tabla 23. Estrés laboral dimensión tecnología y riesgo psicosocial en los trabajadores, 2020.....	65
Tabla 24. Pruebas de normalidad.	66
Tabla 25. Niveles de correlación estrés laboral y riesgos psicosociales	67
Tabla 26. Niveles de correlación estrés laboral dimensión clima organizacional y riesgos psicosociales.....	68
Tabla 27. Niveles de correlación estrés laboral dimensión estructura organizacional y riesgos psicosociales.....	69
Tabla 28. Niveles de correlación estrés laboral dimensión territorio organizacional y riesgos psicosociales.....	70
Tabla 29. Niveles de correlación estrés laboral dimensión tecnología organizacional y riesgos psicosociales.....	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tipos de estrés	27
Figura 2. Etapas del estrés.....	29
Figura 3. Factores que intervienen en el estrés laboral.....	39

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral y los riesgos psicosociales son constructos psicológicos relacionados con los trabajadores de una organización, los estudios realizados han hecho que los empresarios comprendan que analizar el estrés, es una obligación moral además de ser una inversión para la organización.

En las organizaciones, se suscitan dificultades en las interrelaciones personales y estos se convierten en factores de riesgo, que se manifiestan de distinta manera, generando problemas de estrés laboral.

En este análisis, es importante establecer si existe relación en el estrés laboral y riesgos psicosociales en los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC. Es así, que la atención de la salud proviene del trabajo, centrado en los riesgos físicos, ambientales y químicos. Los daños más inmediatos a la salud provienen de esos factores relacionados con el trabajo, que son causantes en la mayor parte de los accidentes y enfermedades en el trabajo. Es por eso, que se debe motivar a los trabajadores ya que el estrés afecta la moral, desempeño de estos, y a saber controlarlo, los colaboradores estarán enfocados en sus labores, mejorando la productividad, es por eso, que las personas con estrés buscan ayuda es por eso que se recomienda identificar los problemas, también es importante que las empresas disminuyan los conflictos entre los colaboradores, saber entender las distintas opiniones de los colegas es crucial en estos menesteres, la finalidad es mejorar la comunicación entre los colaboradores.

El propósito del estudio fue establecer si existe relación en el estrés laboral y riesgos psicosociales en trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC.

Esta información permitió conocer si el estrés laboral es significativo con los riesgos psicosociales de los trabajadores de la empresa comercializadora, para contribuir a reducir la brecha y la participación del psicólogo en el campo organizacional para lograr mejorar la productividad en la empresa comercializadora San Juan SAC.

El presente trabajo consta del: capítulo I, detalla, el problema de investigación, abarca el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación del estudio y los objetivos de la investigación; el capítulo II, comprende, antecedentes de la investigación relacionados con el tema de estudio, las bases teóricas de las variables y la definición de términos básicos. El capítulo III, presenta, la hipótesis de la investigación, las variables de estudio, tipo y nivel de investigación, diseño de investigación, población y muestra de estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos; el capítulo IV, comprende, el análisis univariado de las variables según dimensiones, análisis bivariado del estrés laboral según dimensiones con los riesgos psicosociales y la contrastación de hipótesis; en el capítulo V, se detalla la discusión que son los resultados del estudio enfrentados con evidencias de los antecedentes de la investigación; en el capítulo VI, se detallan las conclusiones; en el capítulo VII, se presentan las recomendaciones; y la bibliografía; por último se encuentran los anexos.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En las distintas organizaciones es común escuchar del estrés como característica indispensable, el cual aparece por las exigencias de las labores que desempeñan los trabajadores, y al acumularse perturba los pensamientos, emociones y el aspecto físico, sin embargo, si el estrés laboral se prolonga, este perturba el desarrollo del trabajo, salud y en oportunidades afecta la resolución de problemas en los colaboradores.

Es común que dentro de las organizaciones se le dé al trabajador demasiadas responsabilidades, mucha carga laboral, condiciones laborales poco satisfactorias y rodeado de personas conflictivas, en ocasiones estos factores no afectan a todos los trabajadores, ya que algunos trabajadores saben afrontar estos estresores, sin embargo, contribuyen a desarrollar estrés entre los trabajadores, en algunos casos los empleados recurren a técnicas de afrontamiento como el ejercicio físico, dormir no menos de 6 horas, desconectarse y una dieta equilibrada. Por lo tanto, es obligación de los directores, cuidar la salud ocupacional de los colaboradores.

Hay que tener en consideración que los factores psicosociales cuando empiezan a interceder en el bienestar e integridad del trabajador, se les denomina factores de riesgo o estrés. Asimismo, Barquinero (2014) afirma que el 70% de los trabajadores peruanos tanto en las organizaciones privadas o públicas presentan estrés laboral, pero solo pocas de las empresas buscan su solución.

El interés por el estrés, en la actualidad se ha incrementado ya que los trabajadores que tienen contacto con el público, se les exige que presenten ciertas habilidades personales, sin embargo, no todos los trabajadores lo presentan. Es el caso de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, distribuidora de productos de consumo masivo al servicio de la región Loreto, por ende, sus trabajadores identificados con las labores que realizan están propensos a mostrar altos índices de estrés, y al tener en cuenta que el estrés, es un aspecto de riesgo psicosocial y perjudica la salud de los colaboradores. Como evidencia

Sierra, Zubeidar y Ortega (2003) señalan que existe un porcentaje considerable de colaboradores que sienten en un momento dentro de su jornada laboral este sentimiento poco satisfactorio.

Por lo mencionado anteriormente se formula la siguiente pregunta de investigación:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG. ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan en Iquitos, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1. ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan en Iquitos, 2020?

PE 2. ¿Cuál es la relación entre la estructura organizacional y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan en Iquitos, 2020?

PE 3. ¿Cuál es la relación entre el territorio organizacional y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan en Iquitos, 2020?

PE 4. ¿Cuál es la relación entre la tecnología y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan en Iquitos, 2020?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Teórica

La investigación se justifica teóricamente ya que se ha tratado de llenar vacíos existentes sobre el estrés y mejorar los riesgos psicosociales de la empresa en mención, ya que algunos trabajadores cargan mercadería, sin tener en cuenta las normas de seguridad establecidas por la organización.

1.3.2. Práctica

La investigación contribuirá con la práctica ya que solucionará dificultades que están relacionados con el estrés laboral y como este influye con los riesgos psicosociales.

1.3.3. Metodológica

También es relevante psicológicamente ya que se han utilizado instrumentos validados por la OMS – OIT para el estrés y para los riesgos psicosociales, el cuestionario de riesgos psicosociales en el trabajo, versión 1.5 (CoPsoQ istas21), que se utilizan para el recojo de la información para después sistematizarla, los mismos han sido encaminados por el método científico.

1.4. Objetivos de investigación

1.4.1 Objetivo general

OG Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan en Iquitos, 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1 Analizar la relación entre el clima organizacional y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan en Iquitos, 2020.

OE 2 Identificar la relación entre la estructura organizacional y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan en Iquitos, 2020.

OE 3 Describir la relación entre el territorio organizacional y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan en Iquitos, 2020.

OE 4 Establecer la relación entre la tecnología y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan en Iquitos, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Pineda (2019), en su investigación tuvo como objetivo Identificar el nivel de ansiedad y estrés laboral en trabajadores de vigilancia privada asociado a características laborales de la ciudad de Tacna. La investigación fue observacional – transversal de nivel relacional, con una población de estudio conformada por 800 trabajadores, se utilizó el muestreo aleatorio simple el cual dio como muestra 260 trabajadores. Se utilizó el test de ansiedad de Hamilton para la variable ansiedad y para el estrés el instrumento validado por Eliana Guic et, al, presento los siguientes resultados: el 93.1% fueron varones y el 6.9% mujeres, la edad que más predominó fue la de 20 – 29 años en un 51.5%, sobre el nivel de ansiedad el 60% no presento ansiedad, el 28.5% presento una ansiedad leve y el 11.5% tuvo una ansiedad moderada/grave. Sobre el estrés, indicó que el estrés psicológico el 62.3% fue leve, el 19.2% fue moderado y el 18.5% fue severo, el estrés fisiológico el 61.2% fue leve, el 29.6 fue severo y el 9.2% moderado. Concluye: los estresores más predominantes son “conflicto entre colegas de trabajo”, “trabajo imposibilita actividad entretenidas y sociales” y “el trabajo trastorna la vida familiar”. Las variables relacionadas con el estrés son ingreso económico, tiempo de servicio, horario de trabajo, ambiente laboral. La investigación fue relevante en nuestro estudio ya que se examinó el perfil de salud mental del personal y los factores de riesgo asociados con su bienestar e integridad psicológica además de evidenciar los niveles de estrés.

Ayala (2018), en su investigación tuvo como objetivo determinar la diferencia al comparar los factores de riesgo psicosocial en colaboradores con altos y bajos niveles de estrés laboral y sus dimensiones en supermercados de Lima. El diseño fue no experimental de corte transversal y enfoque cuantitativo, con una población de estudio de 320 trabajadores de atención al cliente, con una muestra de 225 colaboradores, calculados mediante muestreo aleatorio simple y con fórmula de poblaciones finitas, como instrumentos de recolección de datos se utilizó la escala

de estrés laboral de la OIT – OMS y el cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ), se presentaron los siguientes resultados: el 65.3% fue de sexo femenino y el 34.7 de sexo masculino, el 32% de los trabajadores presentan un nivel bajo en su dimensión superiores y recursos, y el 21.3% presenta un nivel promedio alto de estrés en su dimensión organización y equipo de trabajo. Con respecto a los riesgos psicosociales, en exigencias psicológicas, el 27.1% presentan nivel promedio bajo, el 24.4% en su dimensión trabajo activo y posibilidades de desarrollo presentan promedio bajo, el 29.8% en inseguridad su factor de riesgo es bajo, el 22.2% en apoyo social y capacidad de liderazgo su riesgo es bajo, el 32.4% en el factor doble presencia su riesgo fue promedio bajo y el 26.2% en estima su riesgo es promedio alto. Concluye: existe diferencias en los factores psicosociales, apoyo social, y calidad de liderazgo y doble presencia en función de altos y bajos niveles de estrés. esta investigación fue relevante a nuestro estudio ya que contribuyó a incrementar el conocimiento de factores de riesgo psicosocial de trabajadores con altos niveles de estrés

Rupay (2018), en su investigación tuvo como objetivo conocer la relación estadísticamente significativa entre los niveles de estrés laboral y los riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú. Con diseño no experimental transaccional – correlacional, con una población de 1074 tripulantes de cabina, se utilizó un muestreo no probabilístico intencional, con una muestra de 132 tripulantes de cabina, de los cuales el 30.3% fue de sexo masculino y el 69.7% de sexo femenino, se utilizó el instrumento de Spielberger y Vagg para el cuestionario de estrés laboral (JSS) y el cuestionario de riesgos psicosociales en el trabajo (CoPsoQ istas, versión 1.5), teniendo los siguientes resultados: el 69.7% de trabajadores tuvo un nivel medio de estrés, el 18.2% tuvo un nivel alto y el 12.1% un nivel bajo de estrés. Respecto a los riesgos psicosociales el 46.2% tuvo un nivel bajo en las exigencias psicológicas, el 29.5% nivel medio y el 24.2% nivel alto. Concluye: existe relación con los componentes del estrés y las dimensiones de riesgos psicosociales de los tripulantes de cabina ($p < 0.05$). Los componentes que presentan mayor correlación son índice general de estrés, y posibilidad de desarrollo ($Rho = 0.758$), índice general de estrés y doble presencia ($Rho = 0.748$) y un índice de presión con las exigencias psicológicas ($Rho = 0.744$). El aporte de esta investigación hacia nuestro estudio fue que describió e identificó la relación y

nivel del estrés laboral y los riesgos psicosociales en trabajadores, ya que facilitó el desarrollo de programas, ya que muestra que trabajadores con altos niveles de estrés presentan dificultades de salud.

Herrera y León (2018), en su investigación tuvieron como objetivo determinar cómo influye la presencia de factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción en una empresa de extracción minera en Arequipa, con un enfoque cuantitativo y un alcance descriptivo correlacional y diseño no experimental – transversal correlacional. La población de estudio estuvo conformada por 47 personas, para evaluar los factores de riesgo psicosocial se utilizó el cuestionario de factores psicosociales en el trabajo académico de Noemí Silva. Los resultados fueron: el grupo de edad más predominante fue el de 26 – 34 años que representó al 46.81%, la antigüedad más habitual fue de 1 – 3 años con un 68.09%, sobre los factores de riesgo el 31% afirma que siempre y casi siempre presentan factores de riesgo y el 19% no presentan riesgos y de la variable satisfacción laboral el 72% están totalmente de acuerdo en que existe satisfacción laboral y el 16% afirma no existe satisfacción laboral. Concluye: a mayores factores de riesgos psicosocial menor satisfacción laboral, por lo tanto, la empresa no genera factores de peligro que lleven al personal a desarrollar riesgos psicosociales. El aporte de esta investigación a nuestro estudio es que sirvió para profundizar el conocimiento de los factores de riesgo psicosocial que afectan al trabajador ya que nos hizo del conocimiento de la Ley N° 297836 Ley de seguridad y salud en el trabajo y al Decreto supremo N° 005-TR 2012 que promueve una cultura de prevención de riesgos en el trabajo

Graneros (2017), en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre los factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería. La investigación fue de nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, correlacional. Con una población de estudio conformada por 431 trabajadores, se utilizó una muestra censal que estará conformada por toda la población. Como instrumentos se utilizó el cuestionario (FPSIS) de factores psicosociales y el cuestionario de estrés laboral de la OIT – OMS. Llegando a los siguientes resultados: el nivel que presentan los factores psicosociales fue de tipo riesgo medio, (carga de trabajo= riesgo medio,

exigencias laborales= riesgo medio, interacción social= riesgo bajo), y sobre el estrés laboral los trabajadores presentaron un bajo estrés ya que sus dimensiones en su totalidad tuvieron un bajo estrés. Concluye: existe relación moderada entre los factores psicosociales y el estrés laboral en los trabajadores, se presenta una correlación moderada en el factor psicosocial carga de trabajo y estrés laboral, hay una correlación moderada en el factor psicosocial desarrollo de la carrera y el estrés laboral, en cuanto a los factores psicosociales se determina que existe una exposición de riesgo medio, los factores de mayor exposición son carga de trabajo, exigencias laborales y desarrollo de la carrera. El aporte de este estudio a nuestra investigación fue la identificación de los factores psicosociales en el centro de trabajo, los cuales están expuestos los colaboradores además de identificar el estrés laboral presente en la organización y así mejorar la calidad de vida del trabajador.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Pozo y Olano (2018), en su investigación tuvieron como objetivo determinar la presencia de riesgos psicosociales y conocer los principales riesgos relacionados con el desempeño laboral, en la rotación del personal, la investigación fue descriptiva y con una población de 26 trabajadores, la información fue recolectada por el instrumento ISTAS 21 para los riesgos psicosociales. Los resultados fueron: el 58% fue desfavorable para las exigencias psicológicas, el 23% fue intermedio y el 19% fue favorable, para el trabajo activo y posibilidades de desarrollo, el 54% fue favorable, el 31% intermedio y el 15% fue desfavorable, sobre la inseguridad el 81% fue desfavorable el 19% intermedio, el apoyo social y calidad de liderazgo el 50% fue intermedio, el 27% desfavorable y el 23% favorable, en la doble presencia el 46% fue intermedio, el 35% desfavorable y el 19% favorable y la estima el 73% fue desfavorable, el 19% intermedio y el 8% favorable. Concluye: los riesgos psicosociales dependen en el grado según la naturaleza de la empresa, hay que tener en cuenta que las exigencias psicológicas se encuentran en forma desfavorable y esto abarca lo referente al trabajo emocional. El aporte de esta investigación a nuestro estudio fue que propone actividades de prevención que no son basados en criterios técnicos sino en políticas empresariales y de gestión personal, como estilos de dirección, métodos de trabajo medidas educativas y

culturales con la finalidad de formar a los colaboradores involucrados en la organización.

Bernal (2018), en su investigación tuvo como objetivo encontrar los factores de riesgo psicosociales que puedan llegar a tener efectos negativos en la salud y en la actividad laboral de los guardas de seguridad, de la empresa SOS que prestan servicio en el acueducto. La investigación fue descriptiva, con una población de estudio de 240 vigilantes el instrumento que se utilizó fue la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral). Los resultados son: las relaciones sociales en el trabajo están bien con el desempeño y trabajo en equipo, esta dimensión presentó riesgo alto, las características de liderazgo están relacionadas con la preparación académica, propuestas formales, ser guía de la<s personas y mostrar respeto. Respecto a las capacitaciones esta presenta riesgo alto con la no comprensión de tareas, delegar funciones y toma de decisiones. Concluye: se demostró que el estrés genera malos canales de comunicación a nivel personal, familiar y de relaciones interpersonales, los niveles de estudios presentan un riesgo alto en el liderazgo. El aporte de esta investigación a nuestro estudio fue que se conoce a fondo la problemática del riesgo psicosocial en el campo de seguridad privada encontrándose variables intervinientes como el estrés, relaciones interpersonales, tiempo con la familia salud, etc. además, muestra un plan de bienestar en función del mejoramiento en la calidad de vida de cada uno de los trabajadores.

Hurtado (2017), en su investigación tuvo como objetivo evaluar la relación entre los niveles percibidos de exposición a factores de riesgo psicosocial y el bienestar psicológico en docentes universitarios de enfermería de Cataluña. El diseño del estudio fue descriptivo, analítico, transversal, con una población de estudio dividido en dos fases, la primera fase tuvo dos grupos, primer grupo fueron 10 docentes de tres escuelas, y el segundo grupo 11 docentes de dos escuelas, la segunda fase tuvo como una población de 1500 docentes con una muestra de 255 participantes. Resultados: los generadores de malestar docente su evaluación fue de relevantes o muy relevantes con valores superiores a 0.8, sobre el bienestar docente tuvo una puntuación media de 253.7 teniendo una distribución mesocúrtica, también se observó mediante la prueba de factores exploratorios que

las varianzas son homogéneas, el 79.1% fueron mujeres y el 20.9% varones, los años más resaltantes con un 27.8% son de 16 – 25 años de antigüedad en el universidad, sobre la prevalencia de malestar psicológico, la prevalencia fue superior en los docentes más jóvenes. La prevalencia fue superior en docentes que daban clases en los primeros ciclos, los factores más perturbadores dieron las exigencias curriculares, dificultad en el ámbito organizativo y las exigencias laborales en el ámbito docente. Concluye: se identificaron los factores psicosociales específicos de docentes de enfermería, los docentes manifestaron tener relaciones sociales y de amistad en forma satisfactoria o muy satisfactoria, la prevalencia del malestar psicológico fue alta y por último la salud mental positiva en docentes de enfermería fue moderado y alto. El aporte de esta investigación a nuestro estudio fue que se exploró los factores de riesgo psicosocial y los riesgos psicosociales en el ámbito laboral incluido la docencia, ya que existen pocos estudios en el ámbito de la docencia universitaria, argumentan que los docentes deben tener un buen equilibrio emocional para adaptarse a los cambios y poder desarrollar su rol profesional lo más saludable posible además de analizar el estado de salud mental positiva y malestar psicológico y observar si el nivel de salud mental influye en la percepción del factor riesgo psicosocial.

Caldera, Reynoso, Gómez, Mora y Anaya (2017), en su investigación tuvieron como objetivo identificar predictores psicosociales de estrés académico en estudiantes de bachillerato. Con una población objeto de estudio conformada por 988 estudiantes de tres carreras técnicas, donde el 54.8% fueron mujeres y el 45.2% varones, y edades de 14 – 28 años dentro de las variables predictoras se consideraron ajuste escolar, clima escolar, victimización, insatisfacción de la imagen corporal, depresión y el sexo. Se utilizó como instrumento para el estrés, el inventario del estrés académico de Hernández, Polo y Pozo. Los resultados se basaron en construir dos modelos predictivos, el primero situaciones generadoras de estrés (identificándose las variables predictoras como el apoyo familiar, apoyo del docente, dificultades de ajuste, victimización, insatisfacción imagen corporal y depresión) y las otras respuestas del estrés. Concluye: el estrés académico presenta un nivel de medio – bajo. El aporte de esta investigación a nuestro estudio fue que construyó dos modelos de pronóstico, el primero fue de situaciones generadoras de estrés y el segundo de las respuestas de estrés, y se pudo

identificar las variables predictoras como apoyo familiar, ayuda de terceros, victimización relacional, la insatisfacción de la imagen corporal y la depresión, ayudando a la investigación al investigar sobre estas variables en mención.

Cacivio (2016), en su investigación tuvo como objetivo investigar los factores psicosociales de los riesgos generados en la actividad profesional. La investigación fue cualitativa, descriptiva – exploratorio y diseño flexible, el recojo de información fue por medio de encuestas, observaciones, entrevistas, se usó el cuestionario CoPSoQ-ISTAS 21. Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo, concluye: los resultados de la investigación cuali/cuantitativos nos demuestran que los trabajadores que realizan la actividad de extensión agropecuaria están muy expuestos a factores de riesgos laboral psicosocial y la entrega a su trabajo justifica su exposición de riesgos, los riesgos tienen un origen multicausal, pero los factores psicosociales que crean estrés son de la organización del trabajo con su aporte emocional, las exigencias sobre la organización, ambigüedad del rol y la carga mental. Los trabajadores en su totalidad presentan estrés en elevados niveles por las exigencias psicológicas, al poseer una labor que tiene sentido para ellos, cuando el trabajador es más territorial mayores son los desajustes entre la organización y el territorio y esto crea crisis en el trabajador y aumenta su riesgo psicosocial. Los trabajadores presentaron carga mental dando un conjunto de síntomas psicósomáticos, como cansancio, sueño, nivel bajo de atención, dolores de cabeza, irritabilidad, etc. El aporte de esta investigación a nuestro estudio fue que nos brindó la certeza de utilizar el instrumento CoPsoQ-ISTAS 21 para obtener información sobre los riesgos psicosociales y obtener resultados acordes de nuestra investigación.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. El estrés

Las personas relacionamos inconscientemente la palabra estrés con la depresión, miedo, ansiedad, angustia, para los expertos encontrar su definición es complicada, y más aún, de que se está hablando y más aún qué significado tiene, es por eso que estos términos se mezclan en lenguaje científico como en el cotidiano, y a esto se le llama polisémicos.

El estrés de forma sencilla se define como una condición muscular: “rigidez en los músculos”, pero es mucho más que eso. EL Dr. Hans Selye (1935) fundador de las investigaciones sobre estrés afirma que es una respuesta corporal no determinada ante cualquier detalle que demande el organismo.

En la rama de psicología el estrés se puede apreciar mediante los siguientes enfoques: *como estímulo*. En este enfoque se espera una respuesta por parte del organismo a esto se denomina estrés. *Como reacción o respuesta*. También se puede observar en la forma conductual del sujeto, fisiológico y emociones que podría presentar el sujeto. *Como interacción*. En este enfoque es cuando el estrés interactúa entre los estímulos exteriores y los recursos que presenta el individuo para responder al estímulo (Cano, 2002). Es importante apreciar el concepto del autor ya que el estrés lo analiza desde tres puntos de vista basadas en la respuesta a un estímulo.

El vocablo estrés es adaptado a la lengua española de la voz inglesa “*stress*” este término surgió en el inglés antiguo como “*distress*”, que provenía del francés antiguo “*desstress*” (Melgosa, 1999, p. 19). la palabra estrés proviene del inglés y francés antiguo.

La Organización Mundial de la Salud define al estrés como al total de reacciones fisiológicas que el cuerpo humano dispone para la acción.

El estrés está vinculado en el proceso salud – enfermedad, según Lazarus y Folkman (1986) argumentan que el estrés no siempre es negativo para la salud, ya que dependerá cómo el sujeto le otorga una valoración de su proceso y cómo podrá enfrentar la situación, con las respectivas consecuencias originadas por el estrés. En este estrés se puede apreciar que existen variables tanto como del individuo como del ambiente que le rodea y se va a presentar cuando la persona tiene que afrontar una situación como amenaza.

En forma general se puede diferenciar dos tipos de estrés:



Figura 1. Tipos de estrés
Fuente: (Campos, 2006)

Asimismo, Pose (2005) afirma que el *eustrés*. Son las respuestas del sujeto a las demandas externas están adecuadas a los patrones fisiológicos del sujeto. *Distrés*, en este caso las demandas son muchas e intensas y duraderas superando la capacidad, adaptación y resistencia del organismo de la persona. Pose (como se citó en Basset, Estévez, Leal y López, 2011, p. 28). Hay que tener una apreciación de estos tipos de estrés ya que el eustrés es cuando las personas reaccionan de manera positiva y podrán resolver las dificultades de manera objetiva mientras que el distrés se da como un fenómeno de adaptación de las personas ya que depende de la respuesta de su entorno.

2.2.1.1. Síntomas del estrés

El estrés puede ocasionar en la persona diversos síntomas, entre estos están los psicológicos, físicos y emocionales, pero las personas no los relacionan con el estrés, pero lo más habituales son: *dolor de cabeza*. Se le considera el más usual, todas las personas han adquirido un dolor de cabeza siendo el más normal el tensional (este dolor es provocado por la tensión muscular ejercida por la cabeza, el cuello y la mandíbula ejerciendo presión sobre nuestra cabeza.) y esto se da por la ansiedad o estrés. *Mala memoria*, causada por el dolor de cabeza. *Diarrea*, es cuando se presenta heces blandas o también se puede padecer de estreñimiento que se caracteriza por la dificultad de eliminar las heces. *Falta de energía o de concentración*, esto sucede cuando los individuos se centran tanto en un tema que no prestan atención a las demás cosas y así se pierde la concentración. *Cambios de conducta*, muy cotidianos y notorios en las personas que padecen del estrés. *Problemas de salud mental*, dentro de estos se encuentran las personas que padecen de depresión o ansiedad. *Problemas cardiovasculares y musculoesqueléticas*, esto les pasa a las personas que padecen por mucho tiempo el estrés. *Cambios de peso*, se afianzan con los malos hábitos alimenticios inmersos en el estrés. Estos cambios de apetitos suelen acompañarse con un estilo

de vida sedentario. *Problemas a nivel sexual* cuando el cansancio se prolonga por el estrés producen problemas en distintos aspectos de la vida incluido el sexo. *Rigidez en la mandíbula y el cuello*, muy común ocasionando a la persona dolores de cabeza. *Insomnio*. Es cuando no podemos conciliar el sueño o también puede ser adverso, podemos tener un exceso de sueño y esto afecta la calidad de sueño. *Desgaste a nivel celular y envejecimiento*, es común ya que al no dormir bien se produce este desgaste por estrés, pero con el descanso se podrá recuperar, en estos casos las personas llegaran a tener dificultades con su salud mental y física. (Cúidate Plus [CP], 2016) estos los síntomas de estrés presentados se deben a la sobrecarga que se suscita en la persona y esta influye en la salud física personal y psicológica del ser humano.

2.2.1.2. Etapas del estrés

El Dr. Hans Selye (1935) describe las etapas de adaptación al estrés: *Etapas*
1: alarma de reacción. En esta etapa el cuerpo detecta el estresor y el cuerpo reacciona produciendo energía en base a cambios químicos, el cerebro envía señales con la finalidad de activar las hormonas, y esto genera reacciones en el organismo produciendo tensiones musculares, incrementa los latidos del corazón, insulina, flujo sanguíneo y también se pueden dar las náuseas y la ansiedad. *Etapas*
2: adaptación. El cuerpo reacciona al estresor, esta etapa también es conocida como la resistencia, el ser humano esta alerta, el cuerpo humano desarrolla una táctica de conservación frente al elemento estresante, ya que el cuerpo pretende mantenerse en calma y esto origina una respuesta funcional donde las hormonas están siempre alertas. *Etapas*
3: agotamiento. Es relativo a la duración del estrés en el sujeto ya que el organismo empieza a agotar defensas, en esta etapa se producen los síntomas más usuales y duraderos del estrés como: cambios de carácter, angustia, mal descanso, agotamiento. Dr. Hans Selye (Como se citó en Muñoz, 2019). En estas etapas se puede observar como el cuerpo humano va decayendo progresivamente y hay que tener en cuenta que estas etapas que pasan las personas que acatan estos elementos naturales, que tiene nuestro organismo, y nos apoya a la adaptación del entorno en situaciones cambiantes.

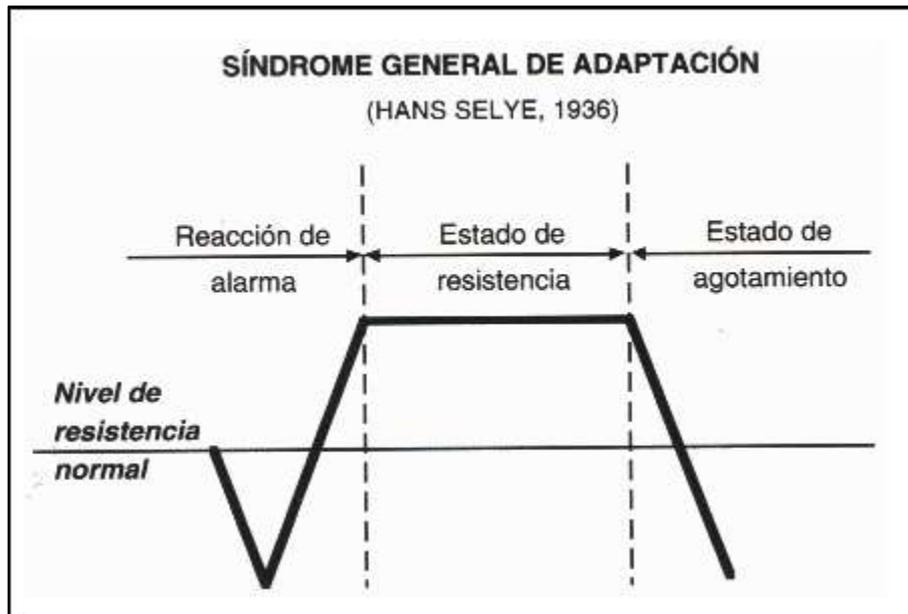


Figura 2. *Etapas del estrés*
Fuente: (Melgosa, 1999, p. 22)

2.2.1.3. Estrés laboral

El problema del estrés laboral es que presenta un costo social, personal y económico.

Es normal que el estrés en la empresa se le responsabiliza a los directivos y de la organización en sí, según como lo causa o en la medida que no lo detecta y no hace nada por superarlo. Pero también el trabajador tiene la culpa en parte, ya que él debe de buscar ayuda profesional, tratar de salir de esto, buscar e iniciar cambios, tomar decisiones, en la vida. Pero a veces se requiere de una ayuda terapéutica, es por ello, que todo requiere de esfuerzo personal.

Cuando las exigencias de trabajo superan la capacidad de las personas a esto se llama estrés laboral y es muy difícil hacerles frente o controlarlos.

Es por eso, que cuando se habla de estrés hablamos de diferencias entre las demandas del ambiente y los recursos de las personas para poder enfrentarlo (Cano, 2002). El individuo responde frente al estrés, ya que nos a actuar en situaciones que lo demanden.

Cuando estamos inmersos en el estrés el cuerpo se prepara, procesa más información sobre la situación actuando de manera rápida y resuelta. El problema

que se suscita es que el cuerpo, presenta recursos que son limitados y a raíz de esto aparece el agotamiento. Asimismo, el estrés laboral se le considera como un factor que presenta consecuencia física y psicológica en la persona, también modifica las respuestas afectivas, emocionales y de la percepción, las apreciaciones secundarias y primarias, respuestas de resistencia (Peiró y Salvador, 1992). Hay que tener mucho cuidado con los factores que desencadenan problemas ya que los cambios que se suscitan son perjudiciales para los individuos.

Asimismo, Martínez (2004) argumenta que nace de un desorden entre las capacidades del ser humano y las exigencias en el trabajo, esto puede ser habitual, cuando el individuo no puede recuperarse en el trabajo en un tiempo indeterminado, o también puede darse en situaciones de poca duración (Peiró y Salvador, 1992). En muchos casos no puede diferenciarles, ya que sus síntomas psicofisiológicos y/o sociales pueden durar por igual.

2.2.1.4. Modelos de estrés laboral

Existen dos modelos de estrés laboral que han sido el pilar de distintas investigaciones. Como la del modelo demanda – control planteado por Karasek y Theorell (como se citó en Calnan, Wainwright y Almond, 2000), y del modelo es fuerza – recompensa de Siegrist (como se citó en Siegrist y Marmot, 2004).

Modelo demanda-control. Este modelo de estrés laboral describe dificultades laborales con agotamientos crónicos y plantea dos aspectos que crean estrés en el trabajo: *las exigencias demandantes*, que son impuestas al trabajador, tanto como físicas como psicológicas. *Escaso control.* Es lo que el individuo ejerce sobre estas exigencias, se basa en la libertad que puede tener un trabajador para la toma de decisiones sobre su labor y uso de sus destrezas. (Tsutsumi y Kawakami, 2004). Asimismo, se insertó un tercer elemento que es el apoyo social, que según (Calnan et al., 2000). Nos ofrece defensa contra el estrés que resulta de una labor con grandes demandas y poco control. Este modelo pronostica que altas demandas asociada a elevada libertad, se realizan trabajos acrecentando la motivación y ayudan al aprendizaje, y protege la salud ya que las personas desarrollan estrategias de resistencia acrecentando la satisfacción laboral. Es por eso, que el control nos ayuda a ajustarnos a las necesidades que las demandas

requieran. Muchas de las investigaciones han llegado a resultados que se contradicen, ya que hay variables distintas que no están contempladas en el modelo, aminoran las causas dadas por Karasek, como manipular el tiempo que supe los niveles de autonomía (Peeters y Rutte, 2005). O también ser optimista ayuda en las demandas altas y bajo control, es por eso que las personas que son pesimista poseen más ansiedad y depresión (Totterdell, Wood y Wall, 2006). Este modelo ha sido criticado porque se centra en su simplicidad ya que no contiene las características personales que nos pueden conducir a observar una labor como un estímulo o desafiante, y a otros como estresante e inmanejable (Calnan et al., 2000). pero es importante analizar las escalas que valoran las demandas, hay diferencia entre las demandas cuantitativas y cualitativas (Mikkelsen, Ogaard y Landsbergis, 2005). En oportunidades se han tenido resultados pocos consistentes al combinar la demanda y el control (Siegrist y Marmot, 2004). Este modelo es popular por la sencillez, ya que no propone una variedad de variables sino más bien dos puntos centrales, lo que ayuda al diseño de intervenciones que mejoran cosas del trabajo y minimizan la tensión laboral, incrementando la decisión y disminuyendo las demandas. (Schaufeli, 1999). Lo importante de este modelo, es que es sencillo al manejo y solo dispone de dos elementos para poder utilizarlo con muy buenos resultados. *Modelo de esfuerzo y recompensa*, este modelo propuesto por Siegrist muestra lo importante para el trabajo es que incrementa la autosuficiencia en las personas mediante premios materiales, sociales y psicológicos. El modelo se basa a la falta de reciprocidad o apreciación de injusticia en lo que el trabajador ha dado por la empresa y los beneficios que recibe (dinero, aumento de autoestima, desarrollo de su carrera), crean las consecuencias de estrés. (Calnan et al. ,2000). Este modelo está inmerso en el estatus ocupacional, ya que origina ocasiones de aumentar la imagen del ser, y la autoeficacia mediante el desempeño en las labores, existen beneficios psicológicos que se relacionan con el trabajo, que dependen de una influencia con la inversión del esfuerzo con las recompensas. Entre los especialistas este modelo es apreciado ya que los factores que están combinados como los extrínsecos que hacen al trabajo más demandante y los intrínsecos como la motivación otorga indicadores sensibles del estrés, ya que el modelo demanda – control considera elementos objetivos.

2.2.1.5. Tipo de estrés laboral

Dentro los tipos de estrés laboral según Slipack (1996) existen dos tipos como:

El episódico. Este tipo de estrés no se da por mucho tiempo, ocurre de momento, y luego que se solucionan los problemas se desaparece la sintomatología que lo originó, el clásico ejemplo de este estrés es que aparece cuando la persona es despedida de su trabajo.

El crónico. Este tipo es cuando el ser humano está sometido a las siguientes circunstancias: ambiente laboral inadecuado, responsabilidades y decisiones trascendentales, exceso de trabajo, variación de ritmos biológicos. Este estrés se puede presentar frecuentemente cuando el ser humano es sujeto a un agente estresor constantemente, es por eso que los síntomas de estrés aparecen cuando estos agentes se presentan, sin embargo, la persona no enfrenta esta exigencia de recursos el estrés no desaparecerá, Slipack (como se citó en Campos, 2006). Estos dos tipos de estrés que presenta el autor son los que se presentan en la vida diaria, las personas enfrentan en muchos casos agentes que provocan este problema como también hay estrés que los seres humanos los solucionan y se desvanecen los síntomas como el episódico.

2.2.1.6. Tipos de estresores laborales

Dentro los tipos de estresores laborales tenemos:

La organización. Dentro de la organización encontramos los siguientes problemas:

Conflicto y/o ambigüedad de rol. Es el estrés que está asociado al puesto de trabajo, este se da cuando el trabajador no sabe que esperan de él, o no tiene claro cuáles son sus responsabilidades, esto se da en empresa que son grandes y no están bien estructuradas y es por esa razón que el trabajador recibe órdenes encontradas y este no sabe cómo juzga su trabajo.

Sobrecarga de rol. Esto se da por un pésimo reparto laboral, el trabajador se le encarga responsabilidades que no puede asumir, ya sea por jerarquía, tiempo o formación. Dentro de esto está la infracarga de rol, que es el menosprecio que se

le da a un trabajador y se le responsabiliza de trabajos que no están acordes con su formación.

Problemas de comunicación y conflictos interdepartamentales. Éstos se dan cuando entre departamentos existen conflictos debido a ciertos objetivos distintos entre las oficinas, muchas veces por el poder o comunicación trivial.

Planes de carrera y de desarrollo insuficientes. Esto sucede cuando las empresas no satisfacen las expectativas de la carrera del trabajador, ya que el empleado aspira a superar y espera que las empresas, ayuden a esto, pero esto se puede empeorar si la empresa prometió al trabajador alimentando perspectivas.

Estructura organizacional. Se da cuando las empresas son jerárquicas, y las decisiones que se tomen no lleguen a niveles inferiores, ya que la comunicación vertical es deficiente y esto promueve el estrés por insatisfacción.

Clima laboral. En este caso se presenta el control, las relaciones conflictivas ya que estos agentes incrementan el estrés en los trabajadores, muchas veces se habla de mobbing o acoso laboral o de Burnout (desgaste emocional) ambos se dan en situaciones extremas y están relacionadas con el clima y cultura organizacional.

La ubicación de la propia empresa y su diseño o los servicios que ofrece al trabajador. Es muy frecuente que los trabajadores tengan que invertir tiempo para buscar servicios de cafetería etc. O también que el puesto de trabajo esté lejos del hogar.

Asociados al puesto de trabajo. En esta clase se hallan los siguientes estresores.

Inseguridad laboral. Es foco de estrés cuando el trabajo es temporal y precario.

Carga mental necesaria para ejercer la tarea. Es cuando la labor de trabajo necesita esfuerzo mental y mucha atención.

Control sobre la tarea. Esto se da cuando no existe control de parte del trabajador en sus obligaciones que debe realizar, o no se organiza bien en su trabajo, o depende de terceros.

Variedad y complejidad de la tarea. El estrés puede darse cuando las labores son monótonas o muy complejas.

Identidad y coherencia de la tarea dentro de la organización. Esto se da cuando el trabajador piensa que su trabajo no vale para nada y esto hace que se frustre, es por eso que el empleado debe saber cuál es su impacto individual o grupal dentro de la empresa.

Relaciones intradepartamentales. Igual sucede con las interdepartamentales, las relaciones malas con los compañeros de labores producen estrés produciendo muchas veces problemas más álgidos.

Condiciones físicas del puesto de trabajo. En este caso se presentan los factores como el ruido, iluminación, humedad, temperatura, contaminación, etc.

Condiciones materiales del puesto de trabajo. El trabajador no cuenta con las herramientas adecuadas para efectuar sus labores como equipos informáticos lentos, etc, y esto crea estrés continuo en los empleados.

Los riesgos físicos del puesto de trabajo. Los trabajadores en muchas oportunidades trabajan de pie y sin posibilidad de moverse, o sentarse, manejo de materiales peligrosos, cargar peso, fatiga física y visual, etc.

Cambios de turno y turnos de noche. Los trabajadores sufren de desórdenes a nivel psicológico como físico.

Remuneración del trabajo ligada a objetivos. Los trabajadores en muchas oportunidades caen en el estrés cuando tienen objetivos muy altos y no son capaces de alcanzarlos.

Horarios, descansos y vacaciones. Los trabajadores no tienen descansos, jornadas laborales largas, acumulación de trabajo durante la semana, no hay descansos entre las tareas, etc.

Relacionados con la persona. Es importante tener en cuenta la personalidad del trabajador que es crucial al valorar la amenaza, la personalidad es importante por no puede servir para enfrentar la amenaza del estrés y se encuentran los siguientes estresores:

* *Control emocional.* Muchos trabajadores pueden contener sus emociones y pueden adecuarlas según se requiera, tanto como las emociones positivas o negativas que son parte del trabajo y la vida. Es importante saber enfrentarlas y mantener un equilibrio adecuado.

* *Empatía emocional.* Hay que saber conducir las emociones, reconociendo las ajenas y empatizar con ellas, esto ayudará a las relaciones con los compañeros del trabajo, obteniendo un apoyo social que está influenciado con una experiencia mínima de estrés.

* *Capacidad de automotivación.* Esto se basa en la motivación intrínseca, es cuando el trabajo tiene sentido, aunando el reconocimiento de terceros, la eficacia de las labores asignadas. La motivación es un amortiguador del estrés.

* *El grado de tesón.* Es cuando el trabajador se autoresponsabiliza al realizar las tareas de trabajo, esto es relacionado con la satisfacción laboral y a mínimos niveles de estrés. El perfeccionismo y la exigencia son principios de una fuerte personalidad y están relacionados con el sentir del estrés.

* *La estabilidad emocional.* Es el caso de la estabilidad emocional de trabajador influyendo en el ánimo y en su apreciación del estrés. Si el trabajador está viviendo momentos cruciales esto perjudicará su nivel de estrés en sus labores.

* *La alimentación, el sueño y la práctica de ejercicio.* Una forma de manejar el estrés es teniendo hábitos de vida saludable (Bardón, 2020). Esta clasificación es la más precisa ya que se puede incluir diversos factores quizás más lejanos como el marco económico, político, cultural de las dinámicas de trabajo.

2.2.1.7. Fuentes de estrés laboral

Las principales fuentes del estrés laboral son las siguientes: *entorno físico al trabajo*. Es lógico que se labora mejor en un ambiente adecuado, que uno que no

presenta las condiciones. Los colores, iluminación, diseño y sonido influyen anímicamente en el empleado. *Desarrollo profesional.* Los trabajadores sean cualificados o no, poseen sus propias expectativas en base a sus destrezas, los logros pasados o futuros son fuentes de estrés por los intereses que poseen. *Evolución tecnológica.* En muchas empresas hay trabajadores que se adaptan a los cambios tecnológicos mientras que otros no pueden porque no se sienten capaces y otros ni lo intentan, esa falta de adaptación o “tecnoestrés” son fuentes de estrés. *Funciones del puesto de trabajo.* Es muy distinto trabajar frente al público que, en forma interna, es por eso según el caso el trabajador aplicará su psicología, el estar capacitado para realizar ciertas funciones, la repercusión de sus acciones, la supervisión etc, influirá en el empleado. *Funciones en la organización.* Según la responsabilidad del trabajador que posea en la empresa marcará el nivel de estrés, ya que no es igual que acatar órdenes que ordenar, el trabajador dependerá de la asistencia de los subordinados o superiores y sus conocimientos para asumir las responsabilidades. *Situación extralaboral.* Hay que tener en cuenta de lo que vive el trabajador, su situación social, familiar, económica etc, también están los problemas extralaborales como fallecimiento, divorcio, deudas, etc. es importante encontrar un equilibrio entre lo extralaboral y el trabajo. *Ambiente laboral.* Según el tiempo de trabajo se encuentran distintas relaciones interpersonales, con diferentes personas, unas de hecho que van a favorecer a un buen clima laboral y favorecerán a un desarrollo profesional y personal del trabajador y de la empresa. Pero también habrán relaciones interpersonales negativas como el mobbing, que son situaciones de violencia psicológica con el trabajador (Emprendedores, 2019). Es muy probable que un trabajador llegue a un estrés negativo y se da por los factores estresantes presentados en estas fuentes de estrés laboral.

2.2.1.8. Dimensiones del estrés

Para evaluar circunstancias que pueden resultar estresantes en el centro de trabajo se categorizó las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: falta de apoyo organizacional. En esta dimensión se observa la insuficiente coherencia grupal, entre los subalternos, superior y entre pares. (Peiró, 2005), se observa poco cooperativismo, según (Barreiro, 2000), se define por la apatía, abandono y esto no les permite crear lazos emocionales que le hagan

disfrutar su trabajo. También coincide con Dolan, García y Díez (2005) se muestra una falta de unión entre los trabajadores, y el clima laboral se encuentra desequilibrado, donde las relaciones son muy desconfiadas generando grados de estrés entre los trabajadores.

Dimensión 2: sobrecarga laboral. Relacionado con las sobrecargas laborales (Martínez 2004) y (Peiró, 2005), esto está influenciado en el exceso de las demandas.

Dimensión 3: dificultades interpersonales. Relacionado a las diferencias entre los compañeros de labores e incluso a sus familiares, (Herrera y Cassals, 2005), los autores usan dos dimensiones para medir este estresor, y esto pertenece al Inventario de fuentes de estrés laboral (Sources of Work Stress Inventory, SWSI, de Bruin y Taylor, 2005).

Dimensión 4: fuentes extrínsecas de insatisfacción. Basados en los beneficios externos dados al profesional por la empresa tales como los sueldos, desarrollo en la empresa, estabilidad, Dolan y Arsenault, (Como se citó en Dolan, García y Díez, 2005).es similar a los factores del estrés laboral del modelo cognitivo.

Dimensión 5: falta de justicia organizacional. Se basa en lo que observan los trabajadores sobre lo que es injusto y justo dentro de la empresa a la que pertenece, dentro de esta dimensión se encuentra la justicia distributiva referida a las distribuciones y objetivos alcanzados. (Omar, 2006). Las proposiciones iniciales de Homans (1961) sobre justicia distributiva y de Adams (1965) sobre los resultados de la injusticia. Homans y Adams (Como se citó en Omar, 2006), esto es la base de la teoría de la equidad, entre las personas en base al presupuesto y evalúan la inversión y la dedicación, que cada trabajador da por la empresa y los premios que recibe cambio. También se encuentra los compromisos con la organización basado en cómo se identifican los trabajadores con la empresa y si desean permanecer en sus puestos.

2.2.1.9. Causas y factores desencadenantes

Factores desencadenantes

Los seres humanos viven agobiados por el trabajo dedican todo el tiempo a él, la angustia que padecen por buscar la perfección en el trabajo olvidando detalles importantes como la familia, amigos etc. y al pasar por estas cosas las personas se vuelven adictos al trabajo ocasionando el estrés laboral.

Los factores estresantes aparecen en cualquier campo de trabajo, sin importar el nivel o situaciones en la que se encuentra el sujeto referente a las cargas laborales a las cuales no se acostumbra o no se considera capaz o siente mucha presión de responsabilidad.

Asimismo, Doval, Moleiro y Rodríguez (2004) afirman que el estrés laboral se presenta en el trabajador por el exceso de trabajo o por problemas de la organización, y es así, que el trabajador experimenta situaciones negativas dentro del trabajo.

Según González Cabanach (1998) argumenta sobre los factores estresantes en el trabajo son los siguientes: factores intrínsecos al propio trabajo, con las relaciones interpersonales, con el desarrollo de la carrera profesional, con la estructura y el clima organizacional. González Cabanach (como se citó en Doval et al, 2004). Estos factores relacionados con las variables mencionadas son la causa principal para el estrés laboral.

Hay que tener en cuenta que los avances tecnológicos en las áreas de producción han generado como factor estresante la monotonía, y lo peor es que este fenómeno no es visible por los trabajadores en su centro de labores (Santos, 2004). La rutina en la que cae el trabajador provoca apatía, cansancio, y son síntomas de estrés, ya que los trabajadores no desarrollan su potencial.

Asimismo, Brezó (2008) argumenta tres factores que intervienen en el estrés laboral como: *recursos personales*. Son los recursos que posee el trabajador como los valores, destrezas, necesidades, autoeficacia, locus de control entre otros. *Recursos laborales*. Son las particularidades del trabajo que minimiza sus costos, demandas o incitan el desarrollo personal y logro de metas. *Demandas laborales*.

Son los factores en la que se demandan el esfuerzo físico, psicológico (mental y emocional) y son características netamente laborales. (Dolan et al., 2005), los factores que se presentan indicarán el nivel de estrés que una persona pueda tener.

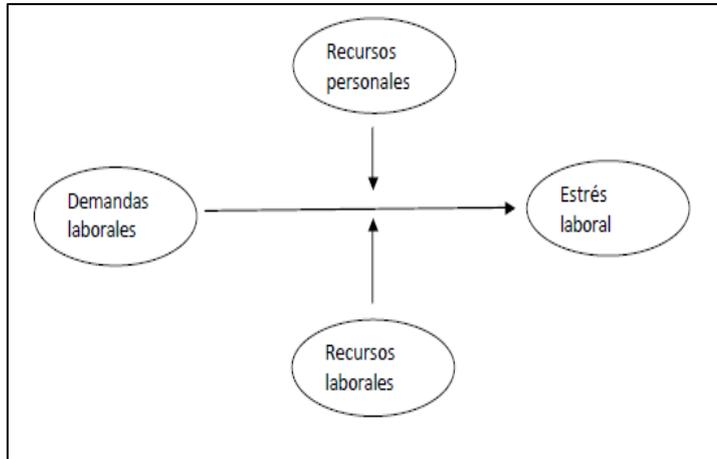


Figura 3. Factores que intervienen en el estrés laboral
Fuente: Bresó (2008)

Causas del estrés laboral

La Organización Internacional de Trabajo (OIT) argumenta sobre el estrés laboral como una patología que ha sido clasificada como la “*epidemia del siglo XXI*”.

Las causas del estrés laboral coinciden con los casos siguientes: presión elevada en el ambiente laboral y que puede ser por elevado nivel de responsabilidad, grandes cargas de tareas, relaciones laborales insatisfactorias, Ambientes inadecuados en el marco físico – laboral.

Es bueno reconocer que los mismos factores estresores, son causas que pueden ocasionar distintas respuestas, esto depende del trabajador ya que una elevada responsabilidad le generará *eustrés* esto acrecentará la confianza y control sin embargo a otros trabajadores la misma situación les producirá *distrés* que es un factor de riesgo (Arcones, 2019). Las presiones de trabajo y la responsabilidad dada al empleado son una de las principales causas del estrés laboral.

Estrés laboral y el síndrome de Burnout

Dentro del estrés laboral está inmerso el *síndrome de Burnout*, conocido como síndrome del “*desgaste ocupacional o del trabajador quemado*” este tipo de estrés de trabajo se caracteriza por el agotamiento progresivo (mental y físico) del trabajador que se convierte en habitual. (Arcones, 2019). En la década de los 60

se describió esta patología y que se da más frecuentemente con los trabajadores que intiman con terceras personas, como la atención al cliente, sanidad, y educación.

Síntomas y consecuencias del estrés laboral

La Dra. Vanesa Fernández López divide los síntomas y consecuencias en tres dimensiones como: *psicológica*. Se caracteriza por aparecer alteraciones emocionales (se incrementan los niveles de tristeza, ira, vergüenza, baja autoestima), también están las alteraciones del pensamiento o cognitivas (falta de concentración, mente en blanco, etc.) y alteraciones en el comportamiento (niveles altos de consumo de cafeína, tabaco, etc.) Estos síntomas de este nivel llegan a patologizarse dando lugar a trastornos psicológicos, como depresión, ansiedad, consumo de sustancias etc. *Biológica*. En este caso es clásico el incremento de la frecuencia cardíaca, respiratoria, pautas del sueño, muscular, variaciones digestivas, todo depende de los órganos diana que son los órganos activados por el estrés y del tiempo que estarán activados, es por eso que aparecen resultados negativos para la salud como los problemas ya mencionados. *Social*. El estrés laboral afecta siempre al propio trabajo, ya que quien lo posee se implica en minoría en el mismo y lo va manifestando en el bajo rendimiento, absentismo, mínimas relaciones laborales, y su actitud implica negativamente en el clima organizacional, en la parte externa del trabajo el estrés laboral hace que el trabajador tenga menos amigos, acercamientos con sus familiares y dedica menos tiempo a los afectos. La consecuencia de estos síntomas prolongados en el tiempo son los problemas sociales, de pareja, familiares o los males relaciones laborales y un posible despido. (Fernández, 2018). Las consecuencias que produce el estrés laboral están inmersas en tres campos como enfermedades y patologías graves, los trastornos (trastornos endocrinos, inmunológicos, respiratorios y cardiovasculares) y los problemas (motores, cognitivos y fisiológicos).

2.2.2. Riesgos psicosociales laborales

Los factores psicosociales en el trabajo, es dificultoso definirlos, ya que está constituido por un conjunto de percepciones y experiencias del colaborador abarcando distintos aspectos.

La Organización Internacional del Trabajo [OIT], (1985), define a los factores psicosociales como las interacciones que suceden en el contenido, organización, gestión del trabajo y condiciones del ambiente laboral, por el lado de los trabajadores que realizan sus trabajos. Y esto nos conduce que hay relación entre el bienestar y salud de los empleados.

Cox y Griffiths (1996), afirman que: “la ejecución del trabajo, organización hacia dónde va y sus formas sociales y de organización que provocan el potencial de causar perjuicio psicológico y físico”. (p. 32).

Asimismo, el [ISTAS] (2010) afirma que:

Las condiciones que se suscitan dentro del contexto laboral, la organización, el trabajo y las labores que se realiza, están influenciadas entre sí, ya que presentan potencialidades para producir daño en el desarrollo laboral y salud referida a lo social, psíquica y física. (p. 264).

Es por eso, que Cortés (2007), afirma que los factores psicosociales de riesgo son el grupo de interacciones que existe en un centro de trabajo, los contenidos y cómo estos se presentan, y también están las personas que presentan propias formas individuales o particulares con el ambiente extra – laboral, y así podrá influenciar de manera negativa en distintas formas como la seguridad, comodidad y productividad.

Según Vicente, Puerta y Martínez (2016) definen a los factores psicosociales de riesgo como “Las insuficiencias del centro de labores que puedan causar efectos negativos en los trabajadores implicando en su salud”. (p. 28).

Asimismo, Cortés (2007), argumenta sobre la transformación en el trabajo a través del tiempo, permitiendo el trabajo individual y artesanal, es por eso que trabajador crea, diseña y planifica en forma particular en base a capacidades que tiene el trabajador, y está relacionado por el desarrollo industrial, teniendo el

trabajador tareas que se repiten, y de esta manera el trabajador perderá su perspectiva final, y el trabajo queda monótono y es no calificado y es marcado por las máquinas y el proceso de producción le impone, y es así que el trabajador pierde autonomía y a la vez el estímulo y pasa a ser controlado por las máquinas.

También Cortés (2007), nos afirma que con la introducción de las tecnologías (robots, máquinas de control, uso general de computadoras, etc.), esto ha superado los trabajos en cadena, convirtiéndose las labores en trabajo automatizado (monótono y repetitivo), donde la información, mediante símbolos y señales predominan y los cambios son acelerados. Es por lo indicado que se deducen factores motivacionales, inmersos en el trabajo de sí mismos, y al desarrollo que nos da personalmente, son más los factores psicosociales que ocurren en el trabajo y que puedan causar daño a la salud al trabajador, como la insatisfacción y el estrés.

Vicente, Puerta y Martínez (2016), nos dicen que los factores psicosociales se basan en los contextos de las organizaciones en general, que están en cualquier empresa en referencia a la cultura y gestión de la organización, liderazgo, clima laboral y desarrollo personal y profesional de los trabajadores. Es así que los factores psicosociales serán negativos o positivos, por lo tanto, una organización que tiene comunicación con los trabajadores permitiendo el desarrollo personal, y esto facilita a la organización su funcionamiento con una respuesta positiva de parte de los trabajadores, sin embargo, si estos factores fallan, genera ineficiencia de la misma, teniendo una respuesta negativa por parte de los colaboradores, y es aquí donde se habla de factores psicosociales de riesgo.

Asimismo, Llanesa (2008) afirma que los aspectos psicosociales sobre las situaciones de trabajo que se analizan por la disciplina ergonómica, de prevención y psicossociológica, ya que esta última forma parte de este tipo de prevención, lo cual esta disciplina califica para la investigación y evaluación de los riesgos psicosociales mediante los conceptos y métodos psicológicos y sociológicos. Ya que las investigaciones mejoran las situaciones laborales, logrando ajustes entre las diversas formas propias y requerimientos en el trabajo.

De esta manera, Vicente, Puerta y Martínez (2016) resaltan que los factores psicosociales, según la actividad a desarrollar pueden ser positivos o negativos, es así que los factores negativos, de los que siempre se mencionan son los llamados factores de riesgo y se refieren a las condiciones de la organización cuando de una manera u otra afectan negativamente al bienestar y salud de los trabajadores, y estos actúan desencadenando tensión, estrés afectando la salud física y psicológica. También hay que considerar a los factores que están inmersos en el puesto de trabajo, el entorno laboral, cantidad de horas, el ritmo, horarios modificados, sobrecarga, etc. estos factores de riesgo no siempre afectan la salud de los trabajadores ya que en ocasiones obedecen de las estrategias de afrontamiento que los colaboradores utilizan para poder lidiar la situación laboral y de esta manera eliminar el riesgo, en algunos casos se adecuan al escenario, cambiar comportamientos, sus emociones, etc.

Es así que Vicente, Puerta y Martínez (2016), comentan que, dentro de las particularidades de los factores psicosociales de riesgo es alto, y viendo la categorización hecha por Cox y Griffiths (1996) se distinguen contenidos del trabajo, sobrecarga y ritmo del trabajo, ambiente, horario, control, cultura organizacional, equipos, relaciones interpersonales, desarrollo de las carreras, seguridad.

Según Cox y Griffiths (1996), resumen los principales factores psicosociales de riesgo en el trabajo y que estarán influenciados con: *Las características de la tarea*. Dentro de estas particularidades se encuentran que el trabajador no tiene independencia, exactitud, tareas laborales, entrenamiento, ausencia de problemas y acumulación de tareas de trabajo. *Las características de la organización*. Interacciones sociales, competencias, factores principales, funciones organizadas, medios de comunicación, liderazgo y evolución de la sociabilidad. *Las características del empleo*. Remuneraciones, implementaciones físicas, estructura del contexto laboral y permanencia laboral. *La organización del tiempo de trabajo*. Horarios, reposo laboral, horas extras, prolongación de la tarea laboral.

Analizando algunas particularidades comunes que no permiten distinguir los factores psicosociales de riesgo de los riesgos psicosociales, según Vicente, Puerta y Martínez (2016) son: *Se extienden en el espacio y el tiempo*. Las irregularidades

en la limpieza, aspectos biológicos, producen deterioros en los espacios y en el tiempo de atender la actividad laboral, ya que a contaminación química también influye, pero los factores psicosociales no están supeditados en un lugar específico ya que se trata de particularidades generales de la organización. *Dificultad de objetivación.* Hay que considerar los contaminantes biológicos, físicos y químicos, que nos consienten valorar la exposición que se muestra, pero no es lo mismo con el factor psicosocial, del cual no se puede evaluar. *Afectan a otros riesgos.* La tensión o estrés que se suscita por los factores psicosociales, alteran la forma conductual de los trabajadores en relación a los riesgos químicos o biológicos, ya que el estrés ocasiona comportamientos precipitados al trabajador exponiéndolo a riesgos. *Tienen escasa cobertura legal.* Los niveles de prevención de riesgos son insuficientes en la legislación respecto a los factores psicosociales existen vacíos legales en distintos aspectos. *Están moderados por otros factores.* Los trabajadores presentan ciertas características originando dificultades sobre las reglas de conducta en distintos contextos que crean estrés laboral. *Dificultad de intervención.* El clima organizacional está relacionado a las particularidades específicas de los colaboradores y no se pueden distinguir solo se podrá realizar intervenciones para solucionar las deficiencias.

También se hacen presente, Lahera y Góngora, (2005), que afirman los siguientes factores psicosociales: *participación, implicación, responsabilidad.* Se basa en la autonomía que tiene el colaborador ya que esto ayuda a la planificación del trabajo, resaltándolos cuidados preventivos, también en la capacidad de la toma de decisiones producto de una buena labor de trabajo. *Formación, información, comunicación.* Es la importancia que tiene los trabajadores por parte de la organización, ya que les informan sobre las acciones a ejecutar, valorándoles el aporte que realizan a la empresa, generando un ambiente adecuado laboral. *Gestión del tiempo.* Se basa en el criterio e independencia del trabajador para ejecutar sus labores dentro de la organización, además planifica su tiempo y elige sus vacaciones según su necesidad. *Cohesión de grupo.* Esta característica se basa en la unión de los trabajadores, como se desenvuelven como equipo, y se distingue al trabajador que participa con mayor empeño, esto promueve la solidaridad, integridad, unión e identificación con la organización.

2.3. Definición de términos básicos

Apoyo social: Las relaciones entre las personas en el trabajo afectan la salud de diversas formas. Las posibilidades de relacionarse que el trabajo ofrece representan la primera y más estructura de ellas (sin relación, no hay base objetiva para la ayuda), el apoyo social representa el aspecto funcional de estas relaciones (Istas, 2010).

Compensación del trabajo: La interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensa a largo plazo representa un riesgo para la salud (Istas, 2010).

Consecuencia del estrés: El ser humano puede experimentar estrés en diferentes formas con consecuencias biológicas como psicológicas, ya que estas respuestas pueden ocasionar una reacción de emergencia, donde el cuerpo se dispone para defenderse por medio de la activación del sistema nervioso simpático. Pero con el tiempo, la situación estresante puede ocasionar un deterioro de tejidos corporales, como en los vasos sanguíneos y corazón (Feldman, 2005).

Control sobre el trabajo: Es central con relación a la salud y según Karasek, consiste en dos dimensiones: influencia (o autonomía) y desarrollo de habilidades (Istas, 2010).

Clima organizacional: Ambiente que hay entre los trabajadores de la empresa (Chiavenato, 2009).

Doble presencia: Responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico familiar puede afectar negativamente a la salud (Istas, 2010)

Estrés: Estado que se presenta de tipo psicofísico cuando se tiene una diferencia entre lo percibido y la percepción de la capacidad de hacer frente la demanda, es por eso que se argumenta que lo que ocasiona el estrés es el nivel de desequilibrio percibido frente las exigencias que se dan en el trabajo. (González, 2006, p. 8).

Estrés laboral: Este tipo de estrés se da cuando existe una interacción entre el trabajador y su ámbito de trabajo y se dan cuando los requerimientos exceden la capacidad del colaborador (Lazarus y Folkman, 1986).

Estructura organizacional: Patrones de diseño de una empresa para cumplir metas (Chiavenato, 2009).

Exigencias psicológicas en el trabajo: Tienen una doble vertiente, la cuantitativa y el tipo de tarea, desde el punto de vista cuantitativo e refieren al volumen de trabajo en relación al tiempo disponible para hacerlo, desde el punto de vista del tipo de tarea implica CoPsoQ Ista 21 v1.5 exposiciones distintas en función de si se trabaja con maquinaria, herramientas, ideas y símbolos o con personas. (Ista, 2010)

Evaluación de riesgos psicosociales: Hace referencia al proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y en caso, sobre el tipo de medidas que deben de adoptarse (Meliá et al., 2006)

Influencia del líder: Influencia personal dada por situaciones y dirigidas por procesos de comunicación (Chiavenato, 2009)

Riesgos psicosociales laborales: Son situaciones en que la empresa pueda dañar la salud de los colaboradores y son significativas las consecuencias. (Moreno y Báez, 2010).

Tecnología: Conocimiento usado mediante medios informáticos en la producción (Sábato y Mackenzie, 1982).

Terreno organizacional: Espacio personal o de actividad de un apersona en su trabajo (Ivancevich y Matteson, 1989).

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG. Existe relación significativa entre el estrés laboral y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan en Iquitos, 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1. Existe relación significativa entre el clima organizacional y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan en Iquitos, 2020.

HE 2. Existe relación significativa entre la estructura organizacional y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan en Iquitos, 2020.

HE 3. Existe relación significativa entre el territorio organizacional y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan en Iquitos, 2020.

HE 4. Existe relación significativa entre la tecnología y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan en Iquitos, 2020.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Variable 1: estrés laboral

Definición conceptual

Desorden entre las capacidades del ser humano y las exigencias en el trabajo, esto puede ser habitual, cuando el individuo no puede recuperarse en el trabajo en un tiempo indeterminado, o también puede darse en situaciones de poca duración (Peiró y Salvador, 1992).

Definición operacional

La variable estrés laboral se operacionaliza mediante el instrumento de OMS – OIT, en sus dimensiones: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo

3.2.2. Variable 2: riesgos psicosociales

Definición conceptual

Son aquellas condiciones que se presentan en distintas circunstancias laborales y que están muy asociados con la empresa, el contenido de trabajo y la realización de la tarea ya que tienen la disposición de perjudicar tanto a la integridad o a la salud (cognitiva, física o social) del empleado como en el desenvolvimiento de sus funciones (Martín y Pérez, 1997).

Definición operacional

La variable riesgos psicosociales se operacionaliza mediante el instrumento CoPsoQ-istas21 (versión 1.5), en sus dimensiones: exigencias psicológicas, doble presencia, control del trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo y compensación

3.3. Tipo y nivel de investigación

Según la intervención del investigador fue observacional ya que no existe intervención del investigador sobre los resultados, las mediciones reflejan la evolución natural de los eventos, ajena a la voluntad del investigador.

Según la planificación de la medición de la variable de estudio fue prospectivo ya que el investigador, administra sus propias mediciones, la información recolectada posee el control del sesgo de medición.

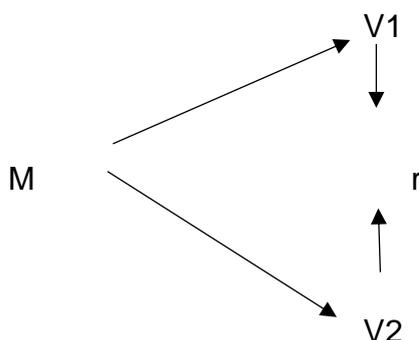
Según el número de mediciones de la variable de estudio fue transversal ya que las variables son medidas en una sola ocasión.

Según el número de variables de interés fue analítico ya que el análisis estadístico por lo menos es bivariado, aquí se plantean y ponen a prueba hipótesis.

El diseño de la investigación fue no experimental y de tipo correlacional, según Carrasco (2009), “las variables carecen de manipulación intencional, no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental, se dedican a analizar y estudiar los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p. 71).

3.4. Diseño de la investigación

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:



Donde:

M: Muestra

V1: Estrés laboral.

V2: riesgos psicosociales

r : relación entre las variables.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

La población estuvo constituida por un total de 200 trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan en Iquitos, 2020.

3.5.2. Muestra

Se utilizó el muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas. La muestra se calculó mediante la siguiente fórmula:

$$n_0 = \frac{NZ^2pq}{i^2(N-1)+Z^2pq} = \frac{200*1.96^2*0.5*0.5}{0.05^2*(200-1)+1.96^2*0.5*0.5} = 132.7 \equiv 133 \text{ trabajadores}$$

Siendo la muestra 133 trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, Iquitos 2020.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica de recolección de datos

Se utilizó la técnica psicométrica y para recolectar la información con el instrumento test Psicológico de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS. La escala tiene como autores a la OIT-OMS; fue sustentada por Ivancevich y Matteson.

De fácil aplicación ya que es autoadministrable, o aplicado de manera individual o grupal. Tiene un tiempo aproximado de 15 minutos. Los materiales que conforman la prueba psicológica son un cuadernillo de preguntas y una plantilla de respuestas.

Consta de 25 ítems con 7 alternativas como respuestas que van desde la puntuación del 1 al 7, de la siguiente manera:

- 1 = si la condición 'Nunca' es fuente de estrés.
- 2 = si la condición 'Raras veces' es fuente de estrés.
- 3 = si la condición 'Ocasionalmente' es fuente de estrés.
- 4 = si la condición 'Algunas veces' es fuente de estrés.
- 5 = si la condición 'Frecuentemente' es fuente de estrés.
- 6 = si la condición 'Generalmente' es fuente de estrés.
- 7 = si la condición 'Siempre' es fuente de estrés.

Es así que se presenta la ficha técnica que muestra más información del test Escala de estrés laboral de la OIT-OMS

Para la variable riesgos psicosociales COPSOQ, se utilizó el test psicológico desarrollado originariamente por el National research centre for the working environment de Dinamarca, es hoy un instrumento presente en la investigación y

en la práctica de la prevención en las empresas de distintos países. COPSOQ es hoy una red de cooperación internacional de la que forman parte equipos investigadores europeos, americanos y asiáticos.

En España, la primera versión del COPSOQ apareció en 2003 (CoPsoQ-istas21) como un instrumento de dominio público y uso gratuito, y desde entonces se ha utilizado en varios miles de empresas, forma parte de diversos proyectos de investigación, y es el método recomendado (CoPsoQ psqcat21) por la Generalitat de Catalunya para la evaluación y prevención de riesgos psicosociales. El CoPsoQ-istas21 es una herramienta para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Es la adaptación para el Estado español del Cuestionario psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). Los autores y propietarios del copyright autorizan su uso, de forma gratuita, en las condiciones establecidas en este manual del método, y especialmente en las que se describen a continuación

3.6.2. Instrumento de recolección de datos

Variable estrés laboral

Ficha técnica	
Diseñado	OMS-OIT.
Adaptado en el Perú	Llaneza Álvarez, J.
Aplicación	Individual y colectiva.
Tiempo de aplicación	15 min.
Descripción	El cuestionario consta de 25 ítems, agrupados en siete dimensiones que definen los aspectos principales del estrés laboral: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo.
Confiabilidad	La confiabilidad del instrumento se obtuvo con el método Alpha de Cronbach y se obtuvo 0.9218, lo cual sugiere una alta adecuación del instrumento para la población en estudio
Validez	La prueba KMO (0.915) nos muestra un nivel adecuado de los ítems para continuar con el análisis. Su esfericidad es de 2581.93 para 276 grados de libertad y reporta 0.000 de significancia; lo cual hace pertinente el análisis factorial confirmatorio. Después de tres iteraciones se obtuvieron dos factores que explican el 43.55% de la varianza total, constituidos con ítems de peso factorial superior a 0.37 y cuya validez relevante es de 65% en el cuestionario en general. Al

	<p>primer factor se le denominó condiciones organizacionales y presentó 65% de validez relevante (promedio de la raíz de las comunidades), en este factor están 21 ítems que en el original valoran la estructura, la cohesión y respaldo del grupo laboral. En tanto que el segundo factor llamado Procesos Administrativos tiene 4 ítems que en el original se refieren a trámites y procesos administrativos de la organización, el cual presentó 64% de validez relevante</p>
--	---

Tabla 1.

Tabla de especificaciones para el cuestionario estrés laboral

Dimensiones	Estructura del cuestionario		Porcentaje
	Ítems	Total	
Clima organizacional	1,2,3,4	4	16%
Estructura organizacional	5,6,7,8	4	16%
Territorio organizacional	9,10,11	3	12%
Tecnología	12,13,14	3	12%
Influencia del líder	15,16,17,18	4	16%
Falta de cohesión	19,20,21,22	4	16%
Respaldo del grupo	23,24,25	3	12%
Total		25	100%

Fuente: Instrumento

Tabla 2.

Niveles y rangos del cuestionario estrés laboral

Dimensiones	Leve	Moderado	Alto
Clima organizacional	4 – 12	13 – 20	21 – 28
Estructura organizacional	4 – 12	13 – 20	21 – 28
Territorio organizacional	3 – 9	10 – 15	16 – 21
Tecnología	3 – 9	10 – 15	16 – 21
Influencia del líder	4 – 12	13 – 20	21 – 28
Falta de cohesión	4 – 12	13 – 20	21 – 28
Respaldo del grupo	3 – 9	10 – 15	16 - 21
Estrés laboral	25 – 81	82 – 131	132 - 175

Fuente: Autoría propia

Variable riesgos psicosociales

Ficha técnica	
Nombre	Cuestionario de riesgos psicosociales en el trabajo, versión 1.5 (CoPsoQ istas21)
Autor	Centro Nacional de Investigación para el Ambiente de Trabajo
Procedencia	Dinamarca
Adaptación Española	Moncada y Llorens
Adaptación peruana	Marybel Mollo Flores
Institución	Universidad Mayor de San Marcos.
Objetivo	Evaluación y acción preventiva ante los riesgos psicosociales en trabajo
Usuarios	Adultos, en el entorno laboral.
Forma de Aplicación	Individual y colectiva.
Tiempo de Aplicación	20 minutos aproximadamente
Descripción	Presente 69 ítems divididos en 5 dimensiones: exigencias psicológicas (13 ítems), trabajo activo y posibilidades de desarrollo (19 ítems), apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo (25 ítems), compensaciones (8 ítems) y doble presencia (4 ítems). El objetivo es conocer la situación de exposición en que se encuentra un trabajador en su puesto de trabajo con respecto a las 5 dimensiones de riesgos psicosociales laborales. La escala consta con divisiones del nivel de estrés en bajo, medio y alto. Todos los ítems tienen cinco categorías de respuesta y para cada una se le dará una puntuación: Siempre = 5, La mayoría de veces = 4, Algunas veces = 3, Sólo unas pocas veces = 2, Nunca = 1.
Confiabilidad	La confiabilidad realizada por el método de consistencia interna del alfa de Cronbach, con un coeficiente de 0.95 y factores con un coeficiente que van desde un mínimo 0.93 hasta 0.97, que permite señalar que los factores de estrés laboral son muy confiables.

Tabla 3.*Tabla de especificaciones para el cuestionario riesgo psicosociales*

Dimensiones	Estructura del cuestionario		Porcentaje
	Ítems	Total	
Exigencias psicológicas en el trabajo	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13	13	18.8%
Doble presencia	14,15,16,17	4	5.8%
Control sobre el trabajo	18,19,20,21,22,23,24, 25,26,27,28,29,30,31,32	15	21.7%
Apoyo social y calidad de liderazgo	33,34,35,36,37,38,39,40,41,42, 43,44,45,46,47,48,49,50,51,52,53, 54,55,56,57,58,59,60,61	29	42%
Compensaciones del trabajo	62,63,64,65,66,67,68,69	8	11.6%
Total		69	100%

Fuente: Instrumento

Tabla 4.*Niveles y rangos del cuestionario riesgo psicosocial*

Niveles	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto
Exigencias psicológicas en el trabajo	13 - 29	30 - 47	48 - 65
Doble presencia	4 - 8	9 - 14	15 - 20
Control sobre el trabajo	15 - 35	36 - 55	56 - 75
Apoyo social y calidad de liderazgo	29 - 67	68 - 106	107 - 145
Compensaciones del trabajo	8 - 18	19 - 29	30 - 40
Riesgo psicosocial	69 - 161	162 - 255	256 - 345

Fuente: Autoría propia

3.7. Métodos de análisis de datos

El procedimiento en la recolección de datos fue:

- Se solicitó autorización a la gerencia de la empresa Comercializadora San Juan SAC.
- Se ejecutó la aplicación del instrumento.
- Se sistematizó y procesó los resultados obtenidos.
- Se analizó e interpretó los resultados obtenidos en función a las hipótesis de estudio.

- Se elaboró el informe respectivo de acuerdo a las normas institucionales

El procesamiento y análisis de datos se realizó mediante el paquete estadístico SPSS v23, para el análisis descriptivo se organizará la información mediante las tablas de frecuencias y para el análisis inferencial se utilizó la prueba de Kolmogorov – Smirnov (datos mayores de 50) para evaluar la normalidad de los datos. Se utilizó el estadístico no paramétrico de rho de Spearman para contrastar las hipótesis de investigación.

3.8. Aspectos éticos

Por la naturaleza y característica del estudio, este no transgredió de ninguna manera los derechos humanos de los trabajadores, cuyas datos e información sobre la empresa fueron revisados e incluidos en el estudio, y cuya identificación permaneció en absoluta reserva.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis univariado

Análisis sociodemográfico

Tabla 5.
Sexo de los trabajadores, 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	82	61,7	61,7
	Femenino	51	38,3	100,0
	Total	133	100,0	100,0

Fuente: base de datos

Interpretación

En la tabla 5, se presenta el sexo de los trabajadores de la empresa “Comercializadora San Juan SAC,”, en ese sentido, los hallazgos indican que de un total de 133 (100%) trabajadores, el 61,7% (82) fue de sexo masculino, el 38,3% (51) fue del sexo femenino.

Tabla 6.
Edad de los trabajadores, 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	21- 28	48	36,1	36,1
	29 - 33	32	24,1	60,2
	34 - 38	19	14,3	74,4
	39 - 44	17	12,8	87,2
	45 - 49	10	7,5	94,7
	50 - 54	7	5,3	100,0
	Total	133	100,0	100,0

Fuente: base de datos

Interpretación

En la tabla 6, se presenta la edad de los trabajadores de la empresa “Comercializadora San Juan SAC,”, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 133 (100%) trabajadores, el 36,1% (48) tiene de 21 – 28 años, el 24,1% (32) de 29 – 33 años, el 14,3% de 34 – 38 años, el 12,8% (17) de 39 – 44 años, el 7.5% (10) de 45 – 49 años y el 5,3% de 50 – 54 años.

4.1.1. Análisis laboral

Tabla 7.
Área laboral de los trabajadores, 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
	Venta y cobranza	48	36,1	36,1
	Contabilidad	13	9,8	45,9
	Administrativa	27	20,3	66,2
	Logística	33	24,8	91,0
	R.R.H.H	12	9,0	100,0
	Total	133	100,0	100,0

Fuente: base de datos

Interpretación

En la tabla 7, se presenta el área laboral de los trabajadores de la empresa “Comercializadora San Juan SAC,” en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 133 (100%) trabajadores, el 36,1% (48) fue de ventas y cobranzas, el 24,8% (33) de logística, el 20,3% (27) administrativa, el 9,8% (13) contabilidad y el 9% (12) recursos humanos.

4.1.2. Estrés laboral

Tabla 8.
Estrés laboral de los trabajadores, 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
	Leve	105	78,9	78,9
	Moderado	28	21,1	100,0
	Total	133	100,0	100,0

Fuente: base de datos

Interpretación

En la tabla 8, se presenta el estrés laboral de los trabajadores de la empresa “Comercializadora San Juan SAC,” en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 133 (100%) trabajadores, el 78,9% (105) presentó un estrés leve y el 21,1% (28) un estrés moderado.

4.1.3. Dimensiones del estrés laboral

En la presente investigación solo se consideró las siguientes dimensiones:

Tabla 9.

Estrés laboral dimensión clima organizacional de los trabajadores, 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Leve	88	66,2	66,2
	Moderado	33	24,8	91,0
	Alto	12	9,0	100,0
	Total	133	100,0	100,0

Fuente: base de datos

Interpretación

En la tabla 9, se presenta el estrés laboral dimensión clima organizacional de los trabajadores de la empresa “Comercializadora San Juan SAC,”, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 133 (100%) trabajadores, el 66,2% (88) presentó un estrés leve, el 24,8% (33) un estrés moderado y el 9% (12) mostró un estrés alto.

Tabla 10.

Estrés laboral dimensión estructura organizacional de los trabajadores, 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Leve	92	69,2	69,2
	Moderado	39	29,3	98,5
	Alto	2	1,5	100,0
	Total	133	100,0	100,0

Fuente: base de datos

Interpretación

En la tabla 10, se presenta el estrés laboral dimensión estructura organizacional de los trabajadores de la empresa “Comercializadora San Juan SAC,”, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 133 (100%) trabajadores, el 69,2% (92) presentó un estrés leve, el 29,3% (39) un estrés moderado y el 1,5% (2) mostró un estrés alto.

Tabla 11.*Estrés laboral dimensión territorio organizacional de los trabajadores, 2020*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Leve	105	78,9	78,9	78,9
	Moderado	24	18,0	18,0	97,0
	Alto	4	3,0	3,0	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Fuente: base de datos

Interpretación

En la tabla 11, se presenta el estrés laboral dimensión territorio organizacional de los trabajadores de la empresa “Comercializadora San Juan SAC,”, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 133 (100%) trabajadores, el 78,9% (105) presentó un estrés leve, el 18% (24) un estrés moderado y el 3% (4) mostró un estrés alto.

Tabla 12.*Estrés laboral dimensión tecnología de los trabajadores, 2020*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Leve	113	85,0	85,0	85,0
	Moderado	16	12,0	12,0	97,0
	Alto	4	3,0	3,0	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Fuente: base de datos

Interpretación

En la tabla 12, se presenta el estrés laboral dimensión tecnología de los trabajadores de la empresa “Comercializadora San Juan SAC,”, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 133 (100%) trabajadores, el 85% (113) presentó un estrés leve, el 12% (16) un estrés moderado y el 3% (4) mostró un estrés alto.

Riesgos psicosociales

Tabla 13.

Riesgo psicosocial tecnología de los trabajadores, 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Leve	1	,8	,8
	Moderado	131	98,5	99,2
	Alto	1	,8	100,0
	Total	133	100,0	100,0

Fuente: base de datos

Interpretación

En la tabla 13, se presenta los riesgos psicosociales de los trabajadores de la empresa “Comercializadora San Juan SAC,” en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 133 (100%) trabajadores, el 98,5% (131) presentó un riesgo psicosocial moderado, el 0,8% (1) riesgo leve y el 0,8% (1) mostró un riesgo psicosocial alto.

4.1.4. Dimensiones de los riesgos psicosociales

Tabla 14.

Riesgo psicosocial dimensión exigencias psicológicas en el trabajo en los trabajadores, 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Leve	5	3,8	3,8
	Moderado	125	94,0	97,7
	Alto	3	2,3	100,0
	Total	133	100,0	100,0

Fuente: base de datos

Interpretación

En la tabla 14, se presenta los riesgos psicosociales dimensión exigencias psicosociales de los trabajadores de la empresa “Comercializadora San Juan SAC,” en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 133 (100%) trabajadores, el 94% (125) presentó exigencias psicosociales moderadas, el 3,8% (5) exigencias leves y el 2,3% (3) mostró exigencias altas.

Tabla 15.*Riesgo psicosocial dimensión doble presencia en el trabajo en los trabajadores, 2020*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Leve	106	79,7	79,7	79,7
	Moderado	27	20,3	20,3	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Fuente: base de datos

Interpretación

En la tabla 15, se presenta los riesgos psicosociales dimensión doble presencia de los trabajadores de la empresa “Comercializadora San Juan SAC,” en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 133 (100%) trabajadores, el 79,7% (106) presentó doble presencia nivel leve y el 20,3% (27) mostró un nivel moderado en la doble presencia.

Tabla 16.*Riesgo psicosocial dimensión control sobre el trabajo en los trabajadores, 2020*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Leve	2	1,5	1,5	1,5
	Moderado	116	87,2	87,2	88,7
	Alto	15	11,3	11,3	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Fuente: base de datos

Interpretación

En la tabla 16, se presenta los riesgos psicosociales dimensión control sobre el trabajo de los trabajadores de la empresa “Comercializadora San Juan SAC,” en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 133 (100%) trabajadores, el 87,2% (116) el control sobre el trabajo fue de nivel moderado, el 11,3% (15) el riesgo en el control sobre el trabajo fue alto y el 1,55 (2) su nivel fue leve.

Tabla 17.

Riesgo psicosocial dimensión Apoyo social y calidad de liderazgo en los trabajadores, 2020

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Leve	1	,8	,8	,8
	Moderado	91	68,4	68,4	69,2
	Alto	41	30,8	30,8	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Fuente: base de datos

Interpretación

En la tabla 17, se presenta los riesgos psicosociales dimensión apoyo social y calidad de liderazgo de los trabajadores de la empresa “Comercializadora San Juan SAC,”, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 133 (100%) trabajadores, el 68,4% (91) su riesgo fue moderada, el 30,8% (41) su riesgo fue alto y el 0,8% (1) su riesgo fue leve.

Tabla 18.

Riesgo psicosocial dimensión compensaciones del trabajo en los trabajadores, 2020

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Leve	26	19,5	19,5	19,5
	Moderado	97	72,9	72,9	92,5
	Alto	10	7,5	7,5	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Fuente: base de datos

Interpretación

En la tabla 18, se presenta los riesgos psicosociales dimensión compensaciones del trabajo de los trabajadores de la empresa “Comercializadora San Juan SAC,”, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 133 (100%) trabajadores, el 72,9% (97) su riesgo en la compensación del trabajo fue moderado, el 19,5% (26) su riesgo por compensación fue leve y el 7,5% el riesgo en compensación fue alto.

4.2. Análisis bivariado

Tabla 19.

Estrés laboral y riesgo psicosocial en los trabajadores, 2020

			Escala Riesgos Psicosociales			Total
			Leve	Moderado	Alto	
Estrés Laboral	Leve	fi	1	103	1	105
		%	0,8%	77,4%	0,8%	78,9%
	Moderado	fi	0	28	0	28
		%	0,0%	21,1%	0,0%	21,1%
Total	fi	1	131	1	133	
	%	0,8%	98,5%	0,8%	100,0%	

Fuente: base de datos

Interpretación

En la tabla 19, se presenta el estrés laboral y los riesgos psicosociales de los trabajadores de la empresa “Comercializadora San Juan SAC,” en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 133 (100%) trabajadores, el 78,9% (105) tuvo un estrés laboral leve y el 77,4% (103) tuvo un riesgo moderado, 0,8% (1) presentó un riesgo alto y el 0,8% (1) mostró un riesgo leve. El 21,1% (28) presentó un estrés laboral moderado y el 21,1% (28) tuvo riesgo moderado.

Tabla 20.

Estrés laboral dimensión clima organizacional y riesgo psicosocial en los trabajadores, 2020

			Escala Riesgos Psicosociales			Total
			Leve	Moderado	Alto	
Clima Organizacional	Leve	fi	1	86	1	88
		%	0,8%	64,7%	0,8%	66,2%
	Moderado	fi	0	33	0	33
		%	0,0%	24,8%	0,0%	24,8%
	Alto	fi	0	12	0	12
		%	0,0%	9,0%	0,0%	9,0%
Total	fi	1	131	1	133	
	%	0,8%	98,5%	0,8%	100,0%	

Fuente: base de datos

Interpretación

En la tabla 20, se presenta el estrés laboral dimensión clima organizacional y los riesgos psicosociales de los trabajadores de la empresa “Comercializadora

San Juan SAC,”, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 133 (100%) trabajadores, el 66,2% (88) tuvo un clima organizacional leve y el 64,7% (86) tuvo un riesgo moderado, 0,8% (1) presentó un riesgo alto y el 0,8% (1) mostró un riesgo leve. El 24,8% (33) presentó un clima organizacional moderado y el 24,8% (28) tuvo riesgo moderado. El 9% (12) mostró un clima organizacional alto y el 9% (12) presentó un riesgo moderado.

Tabla 21.

Estrés laboral dimensión estructura organizacional y riesgo psicosocial en los trabajadores, 2020

		Escala Riesgos Psicosociales			Total	
		Leve	Moderado	Alto		
Estructura Organizacional	Leve	fi	1	90	1	92
		%	0,8%	67,7%	0,8%	69,2%
	Moderado	fi	0	39	0	39
		%	0,0%	29,3%	0,0%	29,3%
	Alto	fi	0	2	0	2
		%	0,0%	1,5%	0,0%	1,5%
Total	fi	1	131	1	133	
	%	0,8%	98,5%	0,8%	100,0%	

Fuente: base de datos

Interpretación

En la tabla 21, se presenta el estrés laboral dimensión estructura organizacional y los riesgos psicosociales de los trabajadores de la empresa “Comercializadora San Juan SAC,”, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 133 (100%) trabajadores, el 69,2% (92) manifestaron una estructura organizacional leve y el 67,7% (90) tuvo un riesgo moderado, 0,8% (1) presentó un riesgo alto y el 0,8% (1) mostró un riesgo leve. El 29,3% (39) presentó una estructura organizacional moderado y el 29,3% (39) tuvo un riesgo moderado. El 1,5% (2) mostró una estructura organizacional alto y el 1,5% (2) presentó un riesgo moderado.

Tabla 22.*Estrés laboral dimensión territorio organizacional y riesgo psicosocial en los trabajadores, 2020*

			Escala Riesgos Psicosociales			Total
			Leve	Moderado	Alto	
Territorio Organizacional	Leve	Recuento	1	103	1	105
		% del total	0,8%	77,4%	0,8%	78,9%
	Moderado	Recuento	0	24	0	24
		% del total	0,0%	18,0%	0,0%	18,0%
	Alto	Recuento	0	4	0	4
		% del total	0,0%	3,0%	0,0%	3,0%
Total	Recuento	1	131	1	133	
	% del total	0,8%	98,5%	0,8%	100,0%	

Fuente: base de datos

Interpretación

En la tabla 22, se presenta el estrés laboral dimensión territorio organizacional y los riesgos psicosociales de los trabajadores de la empresa “Comercializadora San Juan SAC,”, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 133 (100%) trabajadores, el 78,9% (105) manifestó sobre el territorio organizacional nivel leve y el 77,4% (103) tuvieron un riesgo moderado, 0,8% (1) presentó un riesgo alto y el 0,8% (1) mostró un riesgo leve. El 18,0% (24) presentó sobre el territorio organizacional un nivel moderado y el 18% (24) tuvo riesgo moderado. El 3,0% (4) mostró sobre el territorio un nivel alto y el 3,0% (4) presentó un riesgo moderado.

Tabla 23.*Estrés laboral dimensión tecnología y riesgo psicosocial en los trabajadores, 2020*

			Escala Riesgos Psicosociales			Total
			Leve	Moderado	Alto	
Tecnología	Leve	fi	1	111	1	113
		%	0,8%	83,5%	0,8%	85,0%
	Moderado	fi	0	16	0	16
		%	0,0%	12,0%	0,0%	12,0%
	Alto	fi	0	4	0	4
		%	0,0%	3,0%	0,0%	3,0%
Total	fi	1	131	1	133	
	%	0,8%	98,5%	0,8%	100,0%	

Fuente: base de datos

Interpretación

En la tabla 23, se presenta el estrés laboral dimensión tecnología y los riesgos psicosociales de los trabajadores de la empresa “Comercializadora San Juan SAC,”, en ese sentido los hallazgos indican que de un total de 133 (100%) trabajadores, el 85,0% (113) manifestó sobre la tecnología nivel leve y el 83,5% (111) tuvo un riesgo moderado, 0,8% (1) presentó un riesgo alto y el 0,8% (1) mostró un riesgo leve. El 12,0% (16) presentó sobre la tecnología un nivel moderado y el 12,0% (16) tuvo un riesgo moderado. El 3,0% (4) mostró sobre la tecnología un nivel alto y el 3,0% (4) presentó un riesgo moderado.

4.3. Contrastación de hipótesis

Prueba estadística para la determinación de la normalidad

Hipótesis

H₀: Los datos de las variables siguen una distribución normal

H₁: Los datos de las variables no siguen una distribución normal

Nivel de significancia

Para efectos de la investigación se determinó $\alpha = 0,05$

Estadístico

Como los datos son mayores de 40, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

Tabla 24.
Pruebas de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés Laboral	,156	133	,000	,904	133	,000
Escala Riesgos Psicosociales	,120	133	,000	,854	133	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Regla de decisión

Si alfa (Sig) > 0,05; Se acepta la hipótesis nula

Si alfa (Sig) < 0,05; Se rechaza la hipótesis nula

Decisión

Como el valor p de significancia del estadístico de prueba de normalidad tiene el p- valor de 0,000 y 0,000; se cumple que: se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, podemos afirmar que los datos de la muestra de estudio no provienen de una distribución normal.

Pruebas de hipótesis

Hipótesis general

H₁: Existe relación significativa entre el estrés laboral y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, Iquitos 2020.

H₀: No existe relación significativa entre el estrés laboral y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, Iquitos 2020.

Nivel de significancia

Para la presente investigación se ha determinado que $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba

Con el propósito de establecer el grado de relación entre cada una de las variables objeto de estudio, se ha utilizado el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Tabla 25.

Niveles de correlación estrés laboral y riesgos psicosociales

		Estrés Laboral	Riesgos Psicosociales	
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,169	
	Estrés Laboral	Sig. (bilateral)	.	,052
		N	133	133
	Riesgos Psicosociales	Coeficiente de correlación	,169	1,000
		Sig. (bilateral)	,052	.
		N	133	133

Fuente: base de datos

Según la tabla 25, el resultado de la correlación de Rho de Spearman (Rho = 0,169), nos indica que existe una relación positiva directa, entonces a mayor

estrés laboral mayor riesgo psicosocial. El valor de $Rho = 0,169$, detalla que existe una correlación positiva media entre la variable estrés laboral y riesgo psicosocial.

Toma de decisión

Se rechaza H_0 y se acepta H_1 , se puede afirmar que: existe relación significativa entre el estrés laboral y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, Iquitos 2020.

Hipótesis específica 1

H_1 : Existe relación significativa entre el clima organizacional y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, Iquitos 2020.

H_0 : No existe relación significativa entre el clima organizacional y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, Iquitos 2020.

Nivel de significancia

Para la presente investigación se ha determinado que $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba

Con el propósito de establecer el grado de relación entre cada una de las variables objeto de estudio, se ha utilizado el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Tabla 26.

Niveles de correlación estrés laboral dimensión clima organizacional y riesgos psicosociales

		Clima Organizacional	Riesgos Psicosociales
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,139
	Clima Organizacional Sig. (bilateral)	.	,111
	N	133	133
	Coefficiente de correlación	,111	1,000
Riesgos Psicosociales	Sig. (bilateral)	,031	.
	N	133	133

Fuente: base de datos

Según la tabla 26, el resultado de la correlación de Rho de Spearman ($Rho = 0,139$), nos indica que existe una relación positiva directa, entonces, a mayor

estrés laboral en su dimensión clima organizacional mayor riesgo psicosocial. El valor de $Rho = 0,139$, detalla que existe una correlación positiva media entre la variable estrés laboral dimensión clima organizacional y riesgo psicosocial.

Toma de decisión

Se rechaza H_0 y se acepta H_1 , se puede afirmar que: existe relación significativa entre el clima organizacional y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, Iquitos 2020.

Hipótesis específica 2

H₁: Existe relación significativa entre la estructura organizacional y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, Iquitos 2020.

H₀: No existe relación significativa entre la estructura organizacional y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, Iquitos 2020.

Nivel de significancia

Para la presente investigación se ha determinado que $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba

Con el propósito de establecer el grado de relación entre cada una de las variables objeto de estudio, se ha utilizado el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Tabla 27.

Niveles de correlación estrés laboral dimensión estructura organizacional y riesgos psicosociales

		Estructura Organizacional	Riesgos Psicosociales
Rho de Spearman	Estructura Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,108
		N	.
			,215
	Riesgos Psicosociales	Coefficiente de correlación	133
		Sig. (bilateral)	,215
		,038	
		N	133
			133

Fuente: base de datos

Según la tabla 27, el resultado de la correlación de Rho de Spearman ($Rho = 0,108$), nos indica que existe una relación positiva directa, entonces a mayor

estrés laboral en su dimensión estructura organizacional mayor riesgo psicosocial. El valor de $Rho = 0,108$, detalla que existe una correlación positiva media entre la variable estrés laboral dimensión estructura organizacional y riesgo psicosocial.

Toma de decisión

Se rechaza H_0 y se acepta H_1 , se puede afirmar que: existe relación significativa entre la estructura organizacional y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, Iquitos 2020.

Hipótesis específica 3

H₁: Existe relación significativa entre el territorio organizacional y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, Iquitos 2020.

H₀: No existe relación significativa entre el territorio organizacional y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, Iquitos 2020.

Nivel de significancia

Para la presente investigación se ha determinado que $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba

Con el propósito de establecer el grado de relación entre cada una de las variables objeto de estudio, se ha utilizado el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Tabla 28.

Niveles de correlación estrés laboral dimensión territorio organizacional y riesgos psicosociales

		Territorio Organizacional	Riesgos Psicosociales
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,134
	Territorio Organizacional		
	Sig. (bilateral)	.	,123
	N	133	133
	Coeficiente de correlación	,134	1,000
	Riesgos Psicosociales		
	Sig. (bilateral)	,123	.
	N	133	133

Fuente: base de datos

Según la tabla 28, el resultado de la correlación de Rho de Spearman ($Rho = 0,134$), nos indica que existe una relación positiva directa, entonces a mayor estrés laboral en su dimensión territorio organizacional mayor riesgo psicosocial. El valor de $Rho = 0,134$, detalla que existe una correlación positiva media entre la variable estrés laboral dimensión territorio organizacional y riesgo psicosocial.

Toma de decisión

Se rechaza H_0 y se acepta H_1 , se puede afirmar que: existe relación significativa entre el territorio organizacional y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, Iquitos 2020.

Hipótesis específica 4

H₁: Existe relación significativa entre la tecnología y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, Iquitos 2020.

H₀: No existe relación significativa entre la tecnología y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, Iquitos 2020.

Nivel de significancia

Para la presente investigación se ha determinado que $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba

Con el propósito de establecer el grado de relación entre cada una de las variables objeto de estudio, se ha utilizado el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Tabla 29.

Niveles de correlación estrés laboral dimensión tecnología organizacional y riesgos psicosociales

		Tecnología	Riesgos Psicosociales
Rho de Spearman	Tecnología	1,000	,248**
		Sig. (bilateral)	,004
		N	133
Riesgos Psicosociales		,248**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004
		N	133

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: base de datos

Según la tabla 29, el resultado de la correlación de rho de Spearman (Rho = 0,248), nos indica que existe una relación positiva directa, entonces a mayor estrés laboral en su dimensión tecnología mayor riesgo psicosocial. El valor de Rho = 0,248, detalla que existe una correlación positiva media entre la variable estrés laboral dimensión tecnología y riesgo psicosocial.

Toma de decisión

Se rechaza H_0 y se acepta H_1 , se puede afirmar que: existe relación significativa entre la tecnología y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, Iquitos 2020.

V. DISCUSIÓN

5.1 Análisis de discusión de resultados

En el presente estudio se investigó que la variable independiente estrés laboral considerada como la enfermedad del siglo XXI es así que el estrés laboral es una variedad de estrés vinculado al ámbito laboral pudiendo ser puntual o crónico y la variable dependiente riesgo psicosociales, que son aquellos que se suscitan por deficiencias en la organización y gestión de las labores y ambiente social negativo, teniendo en cuenta que perturban la salud física, social y psíquica del colaborador, se utilizó el muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas, siendo la muestra 132 trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, Iquitos.

De los sujetos investigados en la empresa Comercializadora San Juan SAC en la ciudad de Iquitos, el grupo etáreo más relevante fue el 36,1% que tuvo de 21 – 28 años y el sexo masculino estuvo representado con el 61,7% y el femenino con el 38,3%. Se encontró que la variable independiente estrés laboral, el 78,9% presentaron un estrés laboral leve y el 21,1% un estrés laboral moderado. Su dimensión tecnología, el 85% presentó un estrés laboral tecnológico leve, el 12% un estrés laboral tecnológico moderado y el 3% mostró un estrés laboral tecnológico alto, y en su dimensión clima organizacional, el 66,2% presentó un estrés laboral organizacional leve, el 24,8% un estrés laboral organizacional moderado y el 9% mostraron un estrés laboral organizacional alto y en la variable dependiente riesgo psicosocial, el 98,5% presentó un riesgo psicosocial moderado, el 0,8% riesgo psicosocial leve y el 0,8% mostró un riesgo psicosocial alto, en su dimensión exigencias psicológicas en el trabajo, el 94% presentó exigencias psicosociales en el trabajo moderadas, el 3,8% exigencias psicológicas en el trabajo leves y el 2,3% mostró exigencias psicológicas en el trabajo altas y en su dimensión doble presencia en el trabajo, el 79,7% presentó doble presencia leve y el 20,3% mostró doble presencia moderado; en la empresa Comercializadora San Juan SAC, el grupo de edad más relevante es el de 21 – 28 años que representó a la muestra en 36,1%, el sexo más predominante fue el sexo masculino con un 61,7%. Estos resultados coinciden con lo señalado por Ayala (2018) en su estudio factores de

riesgo psicosocial en colaboradores con altos y bajos niveles de estrés laboral en supermercados en Lima, en donde se seleccionaron 225 trabajadores, es así que, el 65.3% fueron de sexo femenino y el 34.7 de sexo masculino, el 32% de los trabajadores presentan un nivel bajo en su dimensión superiores y recursos, y el 21.3% presentó un nivel promedio alto de estrés en su dimensión organización y equipo de trabajo. Respecto a los riesgos psicosociales, en exigencias psicológicas, el 27.1% presentó nivel promedio bajo, el 32.4% en el factor doble presencia su riesgo fue promedio bajo; asimismo, Rupay (2018) en su estudio de estrés laboral riesgos psicosociales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú, el 30.3% fueron de sexo masculino y el 69.7% de sexo femenino, sobre el estrés laboral, el 69.7% de trabajadores tuvo un nivel medio de estrés, el 18.2% tuvo un nivel alto y el 12.1% un nivel bajo de estrés y sobre los riesgos psicosociales, el 46.2% tuvo un nivel bajo en las exigencias psicológicas, el 29.5% nivel medio y el 24.2% nivel alto, se complementa con Graneros (2017) en su estudio factores psicosociales y estrés laboral, evidencia que los factores psicosociales muestran un riesgo medio y un nivel bajo de estrés en los trabajadores; También se complementa con Pinedo (2019) en su estudio de ansiedad y estrés laboral en trabajadores de vigilancia privada, en donde el 93.1% fueron varones y el 6.9% mujeres, la edad que más predominó fue la de 20 – 29 años, sobre el estrés, el estrés psicológico el 62.3% fue leve, el 19.2% fue moderado y el 18.5% fue severo, el estrés fisiológico el 61.2% fue leve, el 29.6 fue severo y el 9.2% moderado. Como podemos evidenciar en nuestro estudio la población con más predominio es joven y siendo más relevante el sexo masculino, con un estrés laboral leve y riesgo psicosocial moderado.

VI. CONCLUSIONES

- 1) Existe relación significativa entre el estrés laboral y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, Iquitos ($Rho= 0,169$, correlación positiva media). Las deficiencias en la organización, gestión y diseño son moderadas, ya que se muestra un estrés leve esto nos indica que los resultados sociales, físicos y sociales fueron conservadores.
- 2) Existe relación significativa entre el clima organizacional y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, Iquitos ($Rho= 0,139$, correlación positiva media). El ambiente que se muestra en la organización creado por las emociones de los colaboradores fue moderado y esto hace que el ritmo de trabajo no sea monótono y no existan tareas sin sentido, horarios largos.
- 3) Existe relación significativa entre la estructura organizacional y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, Iquitos ($Rho= 0,108$, correlación positiva media). Es importante que las tareas se distribuyan en niveles ya que los líderes deben dividir el trabajo siendo acorde con cada colaborador, y así se evitará, el exceso de trabajo presión de tiempo, trabajo nocturno perjudicando la salud del colaborador
- 4) Existe relación significativa entre el territorio organizacional y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, Iquitos ($Rho= 0,134$, correlación positiva media). Los espacios donde los colaboradores realizan sus labores son moderados y acordes con el personal, haciendo que el personal se sienta cómodo y se centre en los objetivos de la empresa, además que al poseer el espacio adecuado es menos propensos que existan riesgos laborales.
- 5) Existe relación significativa entre la tecnología y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, Iquitos ($Rho= 0,248$, correlación positiva media). Las tecnologías tienden a presionar a los colaboradores, ya que requieren siempre estar actualizadas con la finalidad de dominarlas para realizar un mejor trabajo, en

ocasiones el trabajo se prolonga extendiendo horarios y perjudicando la salud de los colaboradores ya que la vida de estos se divide entre lo personal y laboral.

VII. RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda a la organización “Comercializadora San Juan SAC” desarrollar distintas estrategias de afrontamiento con la finalidad de disminuir los niveles de estrés y riesgos psicosociales, mediante programas, terapias individuales o grupales, y de supervisión en el centro de trabajo, también se considera la capacitación en temas de apoyo organizacional, relaciones interpersonales, autoeficacia, y bienestar del trabajador de la empresa comercializadora San Juan SAC.
- 2) Se recomienda a los directivos de la organización “Comercializadora San Juan SAC” preocuparse por el clima laboral que sea óptimo, positivo, con el objetivo de que reine un ambiente psicológico saludable, es por eso, la importancia de los directivos, supervisores, desarrollar actitudes favorables, con la empresa.
- 3) Se recomienda profundizar en la investigación cualitativa con el objetivo de ver las causas del estrés y los riesgos psicosociales en los trabajadores de la “Comercializadora San Juan SAC”, ya que sería importante saber sus emociones, lo que piensan los trabajadores y fortificar la calidad de vida de los trabajadores.
- 4) Se recomienda realizar investigaciones relacionadas al tema, ya que un trabajador expuesto al estrés le produce un deterioro cognitivo involucrando a las diferentes áreas del bienestar del trabajador, por eso se propone investigar más acerca de la problemática mencionada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arcones, J. (2019). *IMFBusinessSchool*. Obtenido de Estrés laboral: sus causas y cómo prevenirlo: Recuperado de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/sin-categoria/estres-laboral-prevenirlo/>
- Ayala, J. (2018). *Factores de riesgo psicosocial en colaboradores con alto y bajo nivel de estrés laboral en supermercados de Lima. (Tesis para optar Título profesional)*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Bardón, J. (2020). *Psicología y Mente*. Recuperado de Estresores laborales: tipos, clasificación y ejemplos: <https://psicologiaymente.com/organizaciones/estresores-laborales>
- Basset, I., Estévez, R., Leal, M. y López, J. (2011). Estrés laboral y personal en los recursos humanos de Enfermería de una Unidad. *Enf Neurol (Mex)*, 10 (1), 27 - 31.
- Bernal, H. (2018). *Riesgos psicosociales y estrés laboral (Tesis para optar Título Profesional)*. Bogotá : Fundación Universitaria los Libertadores.
- Bresó, E. (2008). *Taller: "Del Burnout al Engagement". Sistema de Estudios de Posgrado*. Universidad de Costa Rica.
- Cacivio, R. (2016). *Factores de riesgo psicosocial en contextos laborales de extensionistas agropecuarios de la Argentina. (Tesis Doctoral)*. La Plata: Universidad Nacioanl De La Plata.
- Caldera, J., Reynoso, O., Gómez, N., Mora, O. y Anaya, B. (2017). Modelo explicativo y predictivo de respuestas de estrés académico. *Ansiedad y Estrés* 23 (2017) 20–26. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1016/j.anyes.2017.02.002>, 20 - 26.
- Calnan, M., Wainwright, D. y Almond, S. (2000). *Estrés laboral, esfuerzo, desequilibrio y angustia mental: Un estudio de ocupaciones en general de la práctica médica*. 14 (4). *Trabajo y estrés*, 297 - 311.

- Campos, J., Palomino, M., Gonzales, R., y Zecenarro, G. (2006). *Introducción a la psicología del aprendizaje*.
- Cano, A. (2002). *La Naturaleza del Estrés*. Recuperado de: http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de los Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Cortés, C. (2007). *Teorías del estrés organizacional*. Oxford: Prensa de la Universidad de Oxford.
- Cortez, M. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales: seguridad e higiene del trabajo*. España: Tebar.
- Cox, T. y Griffiths, A. (1996). *La naturaleza del estrés laboral: teoría y práctica*. Londres: Taylor.
- Cuidateplus. (04 de Octubre de 2016). *Estrés*. Recuprado de: <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/estres.html>
- Dolan, S., García, S. y Diez, M. (2005). *Autoestima, estrés y trabajo*. Madrid: McGraw-Hill, Interamericana de España.
- Doval, Y., Moleiro, O., y Rodríguez, R. (2004). *Estrés Laboral Consideraciones Sobre Sus Características y Formas De Afrontamiento*. Recuperado de: http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/argonro01_1.htm.
- Emprendedores. (12 de Abril de 2019). *¿Cuáles son las principales fuentes del estrés laboral?* Recuperado de: <https://www.emprendedores.es/gestion/a76655/fuentes-de-estres-laboral/>
- Fernández, V. (26 de Diciembre de 2018). *Webconsultas*. Estrés laboral:Recuperado de: <https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/trabajo-y-tiempo-libre/sintomas-de-estres-laboral-y-consecuencias>
- Gonzales, M. (2006). *Manejo del estrés*. España: Innova

- Graneros, J. (2018). *Factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral en colaboradores de una empresa de ingeniería. (Tesis de Maestro)*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Halliday, M. y Hasan, T. (1976). *Cohesión*. Londres: Longman.
- Herrera, C., y León, D. (2018). *“Influencia de los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción en una empresa de extracción minera. (Tesis para optar Título profesional)*. Arequipa: Universidad Católica San Pablo.
- Herrera, R. y Cassals, M. (2005). Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería. 21(1). *Revista Cubana de Enfermería*. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192005000100003&lng=es&nrm=iso.
- Hurtado, B. (2017). *Niveles de exposición a factores de riesgo psicosocial y la salud mental positiva en docentes universitarios de Enfermería de Cataluña. (Tesis Doctoral)*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene. (2010). *VI Encuesta nacional de Condiciones de trabajo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Ivancevich JM y Matteson MT. (1989). *Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial*. 2ª edición. México: Trillas.
- Lazarus, R.S y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca S.A.
- Llanesa, F. (2008). *Psicosociología aplicada. Manual para la formación del especialista*. España: Lex Nova.
- Los Recursos Humanos. (2020). *Diferencias entre grupo de trabajo y equipo de trabajo*. Recuperado de: <https://www.losrecursoshumanos.com/diferencias-entre-grupo-de-trabajo-y-equipo-de-trabajo/>
- Martínez, J. (2004). *Estrés laboral*. Madrid: Pearson Educación.
- Melgosa, J. (1999). *Sin Estrés (1ª. ed.)*. España: Safeliz, S.L.

- Mikkelsen, A., Ogaard, T. y Landsbergis, P. (2005). Los efectos de nuevas dimensiones de las demandas psicológicas del trabajo y control en el aprendizaje activo. 19 (2). *Estrés laboral*, 153 - 175.
- Moreno, B. y Báez, C. (2010). Factores de riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad Autónoma de Madrid recuperado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>.
- Muñoz, P. (23 de Mayo de 2019). *Nascia*. El estrés laboral: qué es, causas y síntomas: Recuperado de: <https://www.nascia.com/estres-laboral-causas-sintomas/>
- Omar, A. (2006). Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estrés laboral. 16 (2). *Psicología y Salud*, 207 - 217.
- Organización Internacional del Trabajo. (1985). *Remuneración y estrés laboral*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Peeters, M. y Rutte, C. (2005). Comportamiento de gestión del tiempo como un moderador de la interacción trabajo - demanda - control. 10(1) . *Revista de salud de psicología ocupacional*, 64 - 75.
- Peiró, J. (2005). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Peiró, J. M., Salvador, A. (1992). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. (1ª. ed.). España: UDEMA S. A.
- Pineda, A. (2019). *Nivel de ansiedad y estrés laboral en trabajadores de vigilancia privada asociados a características laborales. (Tesis para optar Título profesional)* . Tacna: Universidad Privada De Tacna.
- Pozo, C., y Olano, O. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda (Tesis de Maestro)*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.

- Rupay, S. (2018). *Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú. (Tesis para optar Título profesional)*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Sábato, J. y Mackenzie, M. (1982). *La producción de tecnología. Autónoma o transnacional*. México: Nueva Imagen.
- Santos, J. A. (2004). *Manual: Motivación y Adaptación Ocupacional*. San Salvador - El Salvador: Acción Consultores.
- Schaufeli, W. (1999). Evaluación de riesgos psicosociales y prevención del estrés laboral: algunas experiencias holandesas. 15 (2). *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 147 - 171.
- Siegrist, J. y Marmot, M. (2004). Las desigualdades en salud y el entorno psicosocial: Dos desafíos científicos. 58. *Ciencias sociales y medicina*, 63 - 73.
- Totterdell, P., Wood, S. y Wall, T. (2006). Una prueba intraindividual del modelo de control de demandas: un estudio diario de tensión psicológica en trabajadores. 79. *Revista de Psicología Ocupacional y Organizacional*, 63 - 84.
- Tsutsumi, A. y Kawakami, N. (2004). Una revisión de estudios empíricos sobre el modelo de desequilibrio - recompensa en el trabajo: Reducir el estrés ocupacional implementando una teoría. *Ciencias sociales y medicina*, 35 - 59.
- Vicente, M., Puerta, I. y Martínez, A. (2016). *Plan de formación como prevención de los factores psicosociales de riesgo en el sector sanitario*. España: Área de Innovación y Desarrollo.

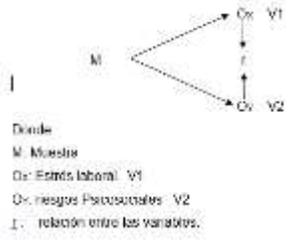
ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título de investigación: Estrés laboral y riesgos psicosociales en trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan en Iquitos, 2020

Autor: Bachiller Gesarella Paredes Garay
Bachiller Dorcas Elina Panduro Arcentales

Formulación del problema	Objetivos	Formulación de hipótesis	Tipo, nivel y diseño de la investigación	Variables de investigación	Metodología
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, Iquitos, 2020?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, Iquitos, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la estructura organizacional y los riesgos psicosociales</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, Iquitos 2020.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Analizar la relación entre el clima organizacional y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, Iquitos 2020.</p> <p>Identificar la relación entre la estructura organizacional y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa</p>	<p>HIPÓTESIS PRINCIPAL</p> <p>Existe relación significativa entre el estrés laboral y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, Iquitos 2020.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>Existe relación significativa entre el clima organizacional y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, Iquitos 2020</p> <p>Existe relación significativa entre la estructura organizacional y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Según la intervención del investigador será observacional ya que no existe intervención del investigador sobre los resultados, las mediciones reflejan la evolución natural de los eventos, ajena a la voluntad del investigador.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Investigación de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo correlacional</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>La investigación tendrá un diseño no experimental de tipo correlacional transversal Según Carrasco (2009), “las variables carecen de manipulación intencional, no poseen grupo de control, ni</p>	<p>VARIABLES:</p> <p>V1: Estrés laboral</p> <p>DIMENSIONES</p> <p>Clima organizacional Estructura organizacional Territorio organizacional Tecnología Influencia del líder Falta de cohesión Respaldo del grupo</p> <p>Variable</p> <p>V2: Riesgos Psicosociales</p> <p>DIMENSIONES</p> <p>Exigencias psicológicas en el trabajo Doble presencia Control sobre el trabajo Apoyo social y calidad de liderazgo Compensaciones del trabajo</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>La población estará constituida por un total de 200 trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, Iquitos 2020</p> <p>La muestra Se utilizará el muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas, Siendo la muestra 133 trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, Iquitos 2020.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS</p> <p>Se utilizará la técnica psicométrica, para recolectar la información se utilizará el instrumento test Psicológico de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Y para los riesgos psicosociales se utilizará como instrumento el test psicológico 2003 (CoPsoQ-istas21).</p> <p>PROCESAMIENTO DE LOS DATOS</p>

<p>laborales de los trabajadores de la empresa</p> <p>Comercializadora San Juan SAC, Iquitos 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el territorio organizacional y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa</p> <p>Comercializadora San Juan SAC, Iquitos 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la tecnología y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa</p> <p>Comercializadora San Juan SAC, Iquitos 2020?</p>	<p>Comercializadora San Juan SAC, Iquitos 2020.</p> <p>Describir la relación entre el territorio organizacional y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, Iquitos 2020.</p> <p>Establecer la relación entre la tecnología y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, Iquitos 2020.</p>	<p>Comercializadora San Juan SAC, Iquitos 2020</p> <p>Existe relación significativa entre el territorio organizacional y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, Iquitos 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre la tecnología y los riesgos psicosociales laborales de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, Iquitos 2020.</p>	<p>mucho menos experimental, se dedican a analizar y estudiar los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia" (p. 71).</p>  <p>Donde: M: Muestra O1: Estado laboral V1 O2: riesgos Psicosociales V2 I: relación entre las variables.</p>	<p>Una vez recolectada la información se procederá crear una base de datos en el paquete estadístico SPSS v23 con la finalidad de organizar la información.</p> <p>PLAN DE ANALISIS</p> <p>Para el análisis descriptivo se utilizarán las tabals de frecuencias para organizar la información, posteriormente para el análisis inferencial, para el análisis de la correlación se utilizará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman para poder constrarar las hipótesis de investigación.</p> <p>CONSIDERACIONES ÉTICAS</p> <p>Por la naturaleza y característica del estudio, éste no transgredió de ninguna manera los derechos humanos de los trabajadores cuyas datos e información sobre la empresa fueron revisados e incluidos en el estudio, y cuya identificación permaneció en absoluta reserva.</p>
---	---	---	---	--

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Definición conceptual	Indicadores	Escala Índice valoración
Estrés laboral (V ₁)	Desorden entre las capacidades del ser humano y las exigencias en el trabajo, esto puede ser habitual, cuando el individuo no puede recuperarse en el trabajo en un tiempo indeterminado, o también puede darse en situaciones de poca duración (Peiró y Salvador, 1992).	La variable estrés laboral se operacionalizará mediante el instrumento de OMS – OIT, en sus dimensiones: Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión y Respaldo del grupo	Clima organizacional	Ambiente que hay entre los trabajadores de la empresa (Chiavenato, 2009)	Metas y misión de la empresa Dirección de la empresa	Siempre es fuente de estrés (7) Generalmente es fuente de estrés (6) Frecuentemente es fuente de estrés (5) Algunas veces es fuente de estrés (4) Ocasionalmente es fuente de estrés (3) Rara veces es fuente de estrés (2) nunca es fuente de estrés (1)
			Estructura organizacional	Patrones de diseño de una empresa para cumplir metas. (Chiavenato, 2009)	Informes a superiores Control del trabajo Demasiados tramites No hay respecto a los directivos	
			Territorio organizacional	Espacio personal o de actividad de un apersona en su trabajo (Ivancevich y Matteson, 1989)	Falta de control en el trabajo No hay privacidad Trabajo en grupo	
			Tecnología	Conocimiento usado mediante medios informáticos en la producción (Sabato y Mackenzie, 1982)	Tecnología obsoleta Fala de conocimiento	
			Influencia del líder	Influencia personal dada en situaciones y dirigida por procesos de comunicación (Chiavenato, 2009)	Falta de respecto del supervisor No hay confianza con el supervisor No hay apoyo del supervisor	
			Falta de cohesión	Es la interpretación de algún elemento de un discurso depende de otro (Halliday y Hasan, 1976)	Equipos de trabajo desorganizados Presión de los equipos de trabajo	
			Respaldo del grupo	Apoyo de los integrantes del equipo de trabajo para la ejecución de las tareas (Recursos humanos, 2020)	No hay respaldo de los equipos de trabajo	
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Definición conceptual	Indicadores	Escala Índice valoración
Riesgos psicosociales (V ₂)	Son aquellas condiciones que se presentan en distintas circunstancias laborales y que están muy asociados con la empresa, el contenido de trabajo y la realización de la tarea ya que tienen la disposición de perjudicar tanto a la integridad o a la salud (cognitiva, física o social) del empleado como en el desenvolvimiento de sus funciones (Martín y Pérez, 1997)	La variable riesgos psicosociales se operacionalizará mediante el instrumento CoPsoQ-istas21 (versión 1.5), en sus dimensiones: exigencias psicológicas, doble presencia, control del trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo y compensación	Exigencias psicológicas en el trabajo	Tienen una doble vertiente, la cuantitativa y el tipo de tarea. Desde el punto de vista cuantitativo se refieren al volumen de trabajo en relación al Tiempo disponible para hacerlo. Desde el punto de vista del tipo de tarea implica CoPsoQ-istas21 versión 1.5 exposiciones distintas en función de si se trabaja con maquinaria, herramientas, ideas y Símbolos o con y para personas. (ISTAS, 2010)	Exigencias cuantitativas Exigencia de esconder emociones Exigencias emocionales Exigencias cognitivas	Siempre = 5 La mayoría de veces = 4 Algunas veces = 3 Sólo unas pocas veces = 2 Nunca = 1

			Doble presencia	responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo domestico-familiar puede afectar negativamente a la salud (ISTAS, 2010)	Doble presencia	
			Control sobre el trabajo	Es central en relación a la salud y según Karasek consiste en dos dimensiones: influencia (o autonomía) y desarrollo de habilidades (ISTAS, 2010)	Influencia Posibilidades de desarrollo Control sobre los tiempos a disposición Sentido del trabajo Compromiso	
			Apoyo social y calidad de liderazgo	Las relaciones entre las personas en el trabajo afectan la salud de diversas formas. Las posibilidades de relacionarse que el trabajo ofrece representa la primera y más estructural de ellas (sin relación, no hay base objetiva para la ayuda), el apoyo social representa el aspecto funcional de estas relaciones (ISTAS, 2010)	Posibilidades de relación social Apoyo social de los compañeros Apoyo social de superiores Calidad de liderazgo Sentido de grupo Previsibilidad Claridad de rol Conflicto de rol	
			Compensaciones del trabajo	la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo representa un riesgo para la salud (ISTAS, 2010)	Estima Inseguridad sobre el futuro	

Anexo 3: Instrumentos

Instrumento estrés laboral

En las situaciones relacionadas con su trabajo que le produzca aproximadamente la misma cantidad de estrés que la asignación de tareas desagradables señale con un círculo el 5. En aquellas situaciones que Ud. Sienta que son más estresantes que el estándar, marque con un aspa mayor que 5. Si siente que un evento es menos estresante que el estándar, señale con un aspa un número proporcionalmente menor que 5.

1	2	3	4	5	6	7
<i>Nunca</i> es fuente de estrés	<i>Rara</i> veces es fuente de estrés	<i>Ocasionalmente</i> es fuente de estrés	<i>Algunas</i> veces es fuente de estrés	<i>Frecuentemente</i> es fuente de estrés	<i>Generalmente</i> es fuente de estrés	<i>Siempre</i> es fuente de estrés

Área: _____ Cargo: _____ Edad: ____ Sexo: Masculino ()
Femenino () Estado civil: Casado () Viudo () Soltero () Divorciado ()

Nº	Ítems	1	2	3	4	5	6	7
	Dimensión 1: Clima organizacional							
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa Grifo "Santo Tomas" EIRL me causa estrés							
2	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa							
3	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa							
4	El que la empresa Grifo "Santo Tomas" EIRL carezca de dirección y objetivos me causa estrés							
	Dimensión 2: Estructura organizacional							
5	El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa							
6	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa Grifo "Santo Tomas"							

	EIRL y tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés							
7	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa Grifo "Santo Tomas" EIRL me causa estrés							
8	El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés							
	Dimensión 3: Territorio organizacional							
9	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés							
10	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa							
11	El que tenga que trabajar con miembros de otras oficinas me estresa							
	Dimensión 4: Tecnología							
12	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa							
13	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa Grifo "Santo Tomas" EIRL me estresa							
14	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés							
	Dimensión 5: Influencia del líder							
15	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa							
16	El que mi supervisor no me respete me estresa							
17	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa							
18	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés							
	Dimensión 6: Falta de cohesión							
19	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés							

20	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés							
21	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa							
22	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés							
	Dimensión 7: Respaldo del grupo							
23	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés							
24	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés							
25	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés							

Escala Riesgos Psicosociales

Por favor, responda a TODAS las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas. Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que nos interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo. Muchas gracias

1	2	3	4	5
Nunca	Solo unas pocas veces	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	Exigencias psicológicas en el trabajo					
1	Tienes que trabajar muy rápido					
2	La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo					
3	Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo					
4	Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo					
5	Tu trabajo requiere que te calles tu opinión					
6	Tu trabajo requiere que escondas tus emociones					
7	Se producen en tu trabajo momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente					
8	Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente					
9	Te cuesta olvidar los problemas del trabajo					
10	Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas					
11	Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida					
12	Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles					
13	Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos					
	Doble presencia					
14	Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú					
15	Si faltas algún día de casa ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer					
16	Cuando estás en la empresa piensas en las tareas domésticas y familiares					
17	Cuando estás en la empresa Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez					
	Control sobre el trabajo					

18	Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo					
19	Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna					
20	Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tus tareas					
21	Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas					
22	Tu trabajo requiere que tengas iniciativa					
23	Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas					
24	La realización de tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos					
25	Tu trabajo es variado					
26	Puedes decidir cuándo haces un descanso					
27	Puedes coger las vacaciones más o menos cuando tú quieres					
28	Puedes dejar tu trabajo para charlar con un compañero o compañera					
29	Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial					
30	Tienen sentido tus tareas					
31	Las tareas que haces te parecen importantes					
32	Te sientes comprometido con tu profesión					
	Apoyo social y calidad de liderazgo					
33	Te gustaría quedarte en la empresa en la que estás para el resto de tu vida laboral					
34	Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas					
35	Sientes que los problemas en tu empresa son también tuyos					
36	Sientes que tu empresa tiene una gran importancia para ti					
37	En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro					
38	Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo					
39	Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo					
40	Tu trabajo tiene objetivos claros					
41	Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad					
42	Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo					

43	¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras					
44	Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo					
45	Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera					
46	Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias					
47	Tus jefes inmediatos se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional					
48	Tus jefes inmediatos Planifican bien el trabajo					
49	Tus jefes inmediatos Resuelven bien los conflictos					
50	Tus jefes inmediatos Se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras					
51	Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior					
52	Tu inmediato o inmediata superior está dispuesto a escuchar tus problemas en el trabajo					
53	Hablas con tu superior sobre cómo llevas a cabo tu trabajo					
54	Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros					
55	Tus compañeros o compañeras están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo					
56	Hablas con tus compañeros o compañeras sobre cómo llevas a cabo tu trabajo					
57	Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros o compañeras					
58	Puedes hablar con tus compañeros o compañeras mientras estás trabajando					
59	Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeros/as de trabajo					
60	Entre compañeros y compañeras ¿os ayudáis en el trabajo?					
61	En el trabajo ¿sientes que formas parte de un grupo?					
	Compensaciones del trabajo					
62	En estos momentos, ¿estás preocupado/a... por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro					
63	En estos momentos, ¿estás preocupado/a... por si te cambian de tareas contra tu voluntad					
64	En estos momentos, ¿estás preocupado/a... por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad					

65	En estos momentos, ¿estás preocupado/a... por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc					
66	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.					
67	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario					
68	En mi trabajo me tratan injustamente					
69	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado					

Anexo 4: Validación de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

Dimensiones		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
Dimensión 1: Clima organizacional								
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa comercializadora San Juan SAC me causa estrés	x		x		x		
2	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa	x		x		x		
3	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa	x		x		x		
4	El que la empresa comercializadora San Juan SAC carezca de dirección y objetivos me causa estrés	x		x		x		
Dimensión 2: Estructura organizacional								
5	El que me rendiré informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa	x		x		x		
6	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa comercializadora San Juan SAC y tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés	x		x		x		
7	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa comercializadora San Juan SAC me causa estrés	x		x		x		
8	El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés	x		x		x		
Dimensión 3: Territorio organizacional								
9	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés	x		x		x		
10	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa	x		x		x		
11	El que tenga que trabajar con miembros de otras oficinas me estresa	x		x		x		
Dimensión 4: Tecnología								
12	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa	x		x		x		
13	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa comercializadora San Juan SAC me estresa	x		x		x		
14	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés	x		x		x		
Dimensión 5: Influencia del líder								
15	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa	x		x		x		
16	El que mi supervisor no me respete me estresa	x		x		x		
17	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa	x		x		x		
18	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés	x		x		x		
Dimensión 6: Falta de cohesión								
19	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés	x		x		x		
20	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés	x		x		x		
21	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa	x		x		x		
22	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés	x		x		x		
Dimensión 7: Respaldo del grupo								
23	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés	x		x		x		
24	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés	x		x		x		
25	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **ES SUFICIENTE**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Rosa Esther Chirinos
DNI: 08217185
Especialidad del validador: Psicólogo Clínico Educativo

8 de Septiembre del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Rosa E. Chirinos Susano
C.P.S.C. N°3090

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESCALA RIESGOS PSICO SOCIALES

Dimensiones		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		si	no	si	no	si	no	
	Exigencias psicológicas en el trabajo							
1	Tienes que trabajar muy rápido	x		x		x		
2	La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo	x		x		x		
3	Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo	x		x		x		
4	Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo	x		x		x		
5	Tu trabajo requiere que te calles tu opinión	x		x		x		
6	Tu trabajo requiere que escondas tus emociones	x		x		x		
7	Se producen en tu trabajo momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente	x		x		x		
8	Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente	x		x		x		
9	Te cuesta olvidar los problemas del trabajo	x		x		x		
10	Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas	x		x		x		
11	Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida	x		x		x		
12	Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles	x		x		x		
13	Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos	x		x		x		
	Doble presencia							
14	Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú	x		x		x		
15	Si faltas algún día de casa ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer	x		x		x		
16	Cuando estás en la empresa piensas en las tareas domésticas y familiares	x		x		x		
17	Cuando estás en la empresa Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez	x		x		x		
18	Control sobre el trabajo							
	Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo	x		x		x		
19	Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna	x		x		x		
20	Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tus tareas	x		x		x		
21	Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas	x		x		x		
22	Tu trabajo requiere que tengas iniciativa	x		x		x		
23	Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas	x		x		x		
24	La realización de tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos	x		x		x		
25	Tu trabajo es variado	x		x		x		
26	Puedes decidir cuándo haces un descanso	x		x		x		
27	Puedes coger las vacaciones más o menos cuando tú quieres	x		x		x		
28	Puedes dejar tu trabajo para charlar con un compañero o compañera	x		x		x		
29	Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial	x		x		x		
30	Tienen sentido tus tareas	x		x		x		
31	Las tareas que haces te parecen importantes	x		x		x		
32	Te sientes comprometido con tu profesión	x		x		x		
	Apoyo social y calidad de liderazgo							
33	Te gustaría quedarte en la empresa en la que estás para el resto de tu vida laboral	x		x		x		
34	Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas	x		x		x		
35	Sientes que los problemas en tu empresa son también tuyos	x		x		x		
36	Sientes que tu empresa tiene una gran importancia para ti	x		x		x		
37	En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro	x		x		x		
38	Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo	x		x		x		
39	Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo	x		x		x		
40	Tu trabajo tiene objetivos claros	x		x		x		

41	Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad	x	x	x	
42	Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo	x	x	x	
43	¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras	x	x	x	
44	Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo	x	x	x	
45	Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera	x	x	x	
46	Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias	x	x	x	
47	Tus jefes inmediatos se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional	x	x	x	
48	Tus jefes inmediatos Planifican bien el trabajo	x	x	x	
49	Tus jefes inmediatos Resuelven bien los conflictos	x	x	x	
50	Tus jefes inmediatos Se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras	x	x	x	
51	Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior	x	x	x	
52	Tu inmediato o inmediata superior está dispuesto a escuchar tus problemas en el trabajo	x	x	x	
53	Hablas con tu superior sobre cómo llevas a cabo tu trabajo	x	x	x	
54	Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros	x	x	x	
55	Tus compañeros o compañeras están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo	x	x	x	
56	Hablas con tus compañeros o compañeras sobre cómo llevas a cabo tu trabajo	x	x	x	
57	Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros o compañeras	x	x	x	
58	Puedes hablar con tus compañeros o compañeras mientras estás trabajando	x	x	x	
59	Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeros/as de trabajo	x	x	x	
60	Entre compañeros y compañeras ¿os ayudáis en el trabajo?	x	x	x	
61	En el trabajo ¿sientes que formas parte de un grupo?	x	x	x	
Compensaciones del trabajo					
62	En estos momentos, ¿estás preocupado/a... por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro	x	x	x	
63	En estos momentos, ¿estás preocupado/a... por si te cambian de tareas contra tu voluntad	x	x	x	
64	En estos momentos, ¿estás preocupado/a... por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad	x	x	x	
65	En estos momentos, ¿estás preocupado/a... por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc)	x	x	x	
66	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.	x	x	x	
67	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	x	x	x	
68	En mi trabajo me tratan injustamente	x	x	x	
69	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibí en mi trabajo me parece adecuado	x	x	x	

Observaciones (preclear si hay suficiencia): **ES SUFICIENTE**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Rosa Esther Chirinos

DNI: 08217185

Especialidad del validador: Psicólogo Clínico Educativo

8 de Septiembre del 2020

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Rosa E. Chirinos Susano

C.Ps.C. N°3090

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL**

Dimensiones		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Clima organizacional								
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa comercializadora San Juan SAC me causa estrés	x		x		x		
2	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa	x		x		x		
3	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa	x		x		x		
4	El que la empresa comercializadora San Juan SAC carezca de dirección y objetivos me causa estrés	x		x		x		
Dimensión 2: Estructura organizacional		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa	x		x		x		
6	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa comercializadora San Juan SAC y tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés	x		x		x		
7	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa comercializadora San Juan SAC me causa estrés	x		x		x		
8	El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés	x		x		x		
Dimensión 3: Territorio organizacional		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés	x		x		x		
10	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa	x		x		x		
11	El que tenga que trabajar con miembros de otras oficinas me estresa	x		x		x		
Dimensión 4: Tecnología		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa	x		x		x		
13	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa comercializadora San Juan SAC me estresa	x		x		x		
14	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés	x		x		x		
Dimensión 5: Influencia del líder		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa	x		x		x		
16	El que mi supervisor no me respete me estresa	x		x		x		
17	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa	x		x		x		
18	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés	x		x		x		
Dimensión 6: Falta de cohesión		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
19	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés	x		x		x		
20	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés	x		x		x		

21	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa	x		x		x		
22	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés	x		x		x		
Dimensión 7: Respaldo del grupo		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
23	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés	x		x		x		
24	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés	x		x		x		
25	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: SHADÍA SAMIRA SEGOVIA BOLAARTE

DNI : 10645773

Especialidad del validador: PSICOLOGA CLINICA.

08 de Setiembre del 2020

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Shadia Samira Segovia Bolaarte
 Psicóloga Clínica
 C.P. 10645773

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
VARIABLE 2: RIESGOS PSICOSOCIALES

	Dimensiones	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Superencias
		si	no	si	no	si	no	
	Exigencias psicológicas en el trabajo							
1	Tienes que trabajar muy rápido	x		x		x		
2	La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo	x		x		x		
3	Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo	x		x		x		
4	Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo	x		x		x		
5	Tu trabajo requiere que te calles tu opinión	x		x		x		
6	Tu trabajo requiere que escondas tus emociones	x		x		x		
7	Se producen en tu trabajo momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente	x		x		x		
8	Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente	x		x		x		
9	Te cuesta olvidar los problemas del trabajo	x		x		x		
10	Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas	x		x		x		
11	Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida	x		x		x		
12	Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles	x		x		x		
13	Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos	x		x		x		
	Doble presencia	si	no	si	no	si	no	
14	Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú	x		x		x		
15	Si faltas algún día de casa ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer	x		x		x		
16	Cuando estás en la empresa piensas en las tareas domésticas y familiares	x		x		x		
17	Cuando estás en la empresa Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez	x		x		x		
18	Control sobre el trabajo	si	no	si	no	si	no	
	Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo	x		x		x		
19	Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna	x		x		x		
20	Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tus tareas	x		x		x		
21	Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas	x		x		x		
22	Tu trabajo requiere que tengas iniciativa	x		x		x		
23	Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas	x		x		x		
24	La realización de tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos	x		x		x		
25	Tu trabajo es variado	x		x		x		
26	Puedes decidir cuándo haces un descanso	x		x		x		
27	Puedes cojer las vacaciones más o menos cuando tú quieres	x		x		x		
28	Puedes dejar tu trabajo para charlar con un compañero o compañera	x		x		x		
29	Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir un permiso especial	x		x		x		
30	Tienen sentido tus tareas	x		x		x		
31	Las tareas que haces te parecen importantes	x		x		x		
32	Te sientes comprometido con tu profesión	x		x		x		
	Apoyo social y calidad de liderazgo	si	no	si	no	si	no	
33	Te gustaría quedarte en la empresa en la que estás para el resto de tu vida laboral	x		x		x		
34	Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas	x		x		x		
35	Sientes que los problemas en tu empresa son también tuyos	x		x		x		
36	Sientes que tu empresa tiene una gran importancia para ti	x		x		x		
37	En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro	x		x		x		
38	Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo	x		x		x		
39	Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo	x		x		x		
40	Tu trabajo tiene objetivos claros	x		x		x		

41	Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad	x		x		x	
42	Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo	x		x		x	
43	¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras	x		x		x	
44	Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo	x		x		x	
45	Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera	x		x		x	
46	Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias	x		x		x	
47	Tus jefes inmediatos se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional	x		x		x	
48	Tus jefes inmediatos Planifican bien el trabajo	x		x		x	
49	Tus jefes inmediatos Resuelven bien los conflictos	x		x		x	
50	Tus jefes inmediatos Se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras	x		x		x	
51	Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior	x		x		x	
52	Tu inmediato o inmediata superior está dispuesto a escuchar tus problemas en el trabajo	x		x		x	
53	Hablas con tu superior sobre cómo llevas a cabo tu trabajo	x		x		x	
54	Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros	x		x		x	
55	Tus compañeros o compañeras están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo	x		x		x	
56	Hablas con tus compañeros o compañeras sobre cómo llevas a cabo tu trabajo	x		x		x	
57	Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros o compañeras	x		x		x	
58	Puedes hablar con tus compañeros o compañeras mientras estás trabajando	x		x		x	
59	Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeros/as de trabajo	x		x		x	
60	Entre compañeros y compañeras ¿os ayudáis en el trabajo?	x		x		x	
61	En el trabajo ¿sientes que formas parte de un grupo?	x		x		x	
	Compensaciones del trabajo	si	no	si	no	si	
62	En estos momentos, ¿estás preocupado/a... por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro	x		x		x	
63	En estos momentos, ¿estás preocupado/a... por si te cambian de tareas contra tu voluntad	x		x		x	
64	En estos momentos, ¿estás preocupado/a... por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad	x		x		x	
65	En estos momentos, ¿estás preocupado/a... por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc)	x		x		x	
66	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco.	x		x		x	
67	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	x		x		x	
68	En mi trabajo me tratan injustamente	x		x		x	
69	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellido y nombres del juez validador. Dr/ Mg: SHADIA SAMIRA SEGOVIA BOLUARTE

DNI :10645773

Especialidad del validador: PSICOLOGA CLINICA

08 de Setiembre del 2020

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Shadia Samira Segovia Boluarte
Psicóloga Clínica
CIPRO 14894

Anexo 5: Matriz de datos

N°	Socio demog.			Estrés Laboral													
				Clima Organizacional				Estructura Organizacional				Territorio Organizacional			Tecnología		
1	1	2	24	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
2	2	2	25	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	3	3
3	3	2	33	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1
4	1	2	42	7	7	7	7	5	5	5	5	4	4	4	1	1	1
5	4	1	22	5	5	5	5	3	3	5	3	1	1	1	5	5	5
6	4	1	23	3	3	3	3	1	1	1	2	2	5	5	5	5	5
7	2	1	44	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2
8	1	1	30	2	2	2	2	1	1	1	4	3	3	3	2	1	1
9	1	1	35	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2
10	3	2	27	7	7	7	7	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
11	2	2	35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	4	1	42	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
13	1	2	31	7	7	7	7	4	4	4	4	6	6	6	4	5	7
14	1	2	35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	32	2	2	2	2	3	3	4	2	4	4	4	2	2	2
16	1	2	30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	2	28	2	2	3	1	1	1	3	3	1	2	1	1	2	2
18	2	1	38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	2	24	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	31	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1
21	1	1	30	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
22	1	2	26	5	4	4	3	2	3	4	3	5	5	3	4	3	4
23	1	2	26	1	4	5	4	2	3	2	4	2	2	1	3	1	4
24	4	1	45	2	2	3	1	2	2	3	3	1	2	1	1	2	2
25	1	1	40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	1	1	29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	4	1	40	2	2	3	1	2	2	3	3	1	2	1	1	2	2
28	1	1	30	5	4	6	4	6	5	6	6	3	4	3	2	2	2
29	2	1	33	6	6	4	4	5	3	5	4	1	2	1	3	3	3
30	5	2	38	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2
31	5	1	40	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
32	1	2	28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

33	2	2	28	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5
34	1	2	26	2	3	3	2	4	3	3	2	1	1	1	1	1	1
35	1	1	30	1	1	1	1	3	3	5	5	4	4	4	3	3	3
36	1	1	25	1	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	3	3	2
37	1	2	28	4	4	4	4	3	1	3	3	1	1	1	2	2	1
38	4	1	40	2	2	3	1	1	1	3	3	1	2	1	1	2	2
39	3	2	27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40	2	1	38	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1
41	3	2	27	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1
42	5	1	30	3	3	4	4	3	3	4	4	1	1	1	1	1	1
43	1	1	28	7	7	5	5	4	7	4	5	5	4	5	3	3	5
44	4	1	26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
45	3	1	43	3	3	2	2	3	4	2	4	4	2	2	1	1	1
46	1	1	35	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
47	3	2	25	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1
48	3	2	24	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1
49	2	2	26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
50	2	1	28	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1
51	2	2	31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
52	4	1	35	2	2	3	1	1	1	3	3	1	2	1	1	2	2
53	1	2	30	2	2	3	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1
54	3	2	29	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2
55	4	1	50	3	3	3	2	4	4	3	4	6	6	5	4	5	7
56	3	1	50	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1
57	5	2	23	5	4	6	4	6	5	2	1	2	2	1	1	2	2
58	5	2	21	4	4	2	2	3	2	4	3	1	2	3	3	3	2
59	5	1	30	7	7	5	5	4	7	4	5	5	4	5	3	3	5
60	3	2	32	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
61	5	1	26	2	2	3	3	2	2	4	4	1	1	1	1	1	1
62	1	1	25	3	2	2	2	1	1	1	4	3	3	3	2	1	1
63	1	1	31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
64	1	2	30	3	3	2	2	3	4	2	4	2	4	2	1	1	1
65	1	1	35	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3
66	1	1	40	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	2	2	2
67	3	2	26	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1
68	1	2	28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
69	1	2	31	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1

70	4	1	41	4	4	4	4	2	2	2	2	5	5	1	5	5	5
71	4	1	40	2	2	3	1	2	2	3	3	1	2	1	1	2	2
72	3	1	32	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2
73	3	1	31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
74	3	2	28	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2
75	3	2	29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
76	4	1	45	7	7	7	7	4	4	4	4	6	6	6	4	5	7
77	4	1	42	5	4	6	4	6	5	5	5	3	4	3	2	2	2
78	4	1	38	6	6	4	4	5	3	5	4	1	2	1	3	3	3
79	4	1	51	7	7	5	5	4	6	4	5	5	4	5	2	2	3
80	4	1	54	3	3	4	4	3	3	4	4	1	1	1	1	1	1
81	2	2	25	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
82	5	1	35	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
83	5	1	36	3	3	4	4	3	3	4	4	1	1	1	1	1	1
84	5	1	26	4	4	5	5	3	3	5	5	1	1	1	1	2	1
85	1	1	38	5	4	3	3	2	2	2	3	3	4	3	1	2	2
86	4	1	40	5	5	4	4	5	4	5	4	1	2	1	3	3	3
87	1	2	27	6	6	6	6	3	3	4	4	5	5	5	3	4	5
88	1	2	25	6	6	4	4	3	5	4	4	3	2	3	3	3	4
89	4	1	42	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
90	5	1	28	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
91	3	2	30	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1
92	1	1	38	7	7	7	7	5	5	4	4	6	6	6	4	5	5
93	4	1	21	5	5	4	4	5	4	5	4	2	3	2	3	3	3
94	1	2	28	4	3	5	3	4	3	6	6	3	4	3	2	2	2
95	1	1	29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
96	2	1	28	7	7	5	5	4	7	4	5	5	4	5	3	3	5
97	4	1	45	6	6	4	4	5	3	5	4	1	2	1	3	3	3
98	5	1	34	2	2	3	3	2	3	3	2	1	2	1	3	3	3
99	3	2	25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
100	1	1	42	3	2	4	2	5	3	5	5	3	4	3	2	2	2
101	3	1	29	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
102	4	1	25	7	5	5	6	3	3	4	4	5	5	5	4	5	7
103	3	2	26	2	2	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	1	1
104	4	1	45	4	3	4	4	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4
105	4	1	50	2	2	1	2	4	2	4	1	2	3	4	1	2	1
106	1	1	36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

107	4	1	30	4	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3	2	2	3
108	3	2	25	5	4	5	3	5	4	5	3	3	3	2	2	3	3
109	4	1	47	4	4	2	3	4	2	2	1	4	4	4	2	2	1
110	4	1	48	1	2	1	2	1	2	2	1	3	2	1	2	2	3
111	3	2	49	3	3	3	3	1	1	1	1	3	2	1	2	1	2
112	4	1	24	3	2	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	1	1
113	4	1	44	3	3	3	3	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2
114	1	2	30	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	3
115	2	2	24	4	4	2	3	4	2	2	1	3	3	3	2	2	1
116	3	2	31	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1
117	3	2	28	2	2	1	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	1
118	1	2	29	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	1	3	2
119	3	2	32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
120	3	1	26	4	3	4	4	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4
121	4	1	40	6	5	5	5	6	4	4	4	4	3	4	3	4	3
122	4	1	38	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	2	2	3
123	4	1	48	5	4	5	3	5	4	5	4	3	3	2	2	3	3
124	1	1	49	4	3	4	4	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4
125	1	1	42	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	1	1	1
126	3	1	45	5	4	5	3	5	4	5	3	3	3	2	2	3	3
127	3	2	28	3	3	3	3	1	1	1	1	3	2	1	2	1	2
128	1	1	27	2	3	3	2	2	1	1	1	3	2	1	1	2	2
129	1	1	35	4	4	2	3	4	2	3	1	4	4	3	2	2	1
130	4	1	23	5	4	5	4	4	5	5	3	4	3	5	2	3	2
131	4	1	41	2	2	1	2	4	2	4	1	2	3	4	1	2	1
132	1	1	33	1	2	1	2	1	2	2	1	3	2	1	1	2	2
133	1	1	38	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1

124	4	4	4	4	1	1	4	4	5	5	2	2	5	4	3	3	3	3	2	4	3	5	4	5	2	3	3	3	3	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	1	1	3	3	5	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	12215425		
125	3	2	4	4	1	1	2	2	1	3	4	4	4	5	1	2	2	2	1	4	1	5	5	5	3	1	2	1	1	5	5	5	2	5	1	5	3	3	4	5	5	5	3	2	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	1	1	3	4	4	22112322		
126	1	4	5	5	3	4	4	3	3	5	2	1	3	3	2	1	1	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	2	3	4	1	2	2	4	2	2	3	3	3	4	1	1	1	2	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	4	32233333		
127	2	3	4	5	2	2	3	3	1	2	5	5	5	3	1	1	1	1	2	3	2	4	4	5	2	2	3	2	1	4	4	4	1	4	2	4	2	2	5	4	4	3	4	1	3	1	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	4	4	52211334
128	3	4	5	4	1	2	2	3	2	3	4	5	4	3	2	1	1	2	3	4	2	4	4	5	3	3	4	2	1	4	4	5	2	3	3	4	2	3	5	3	4	4	2	1	3	2	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	2	1	3	4	3	4445515		
129	5	4	3	3	1	1	5	4	3	4	5	4	3	1	1	1	1	3	3	5	3	5	4	5	2	3	3	1	1	5	4	3	3	3	1	5	2	4	3	3	3	5	5	1	2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	2	1	4	4	4	55554524		
130	2	3	5	5	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	1	1	1	1	1	4	1	3	4	4	2	1	1	2	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	5	5	5	5	2	3	3	2	1	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	23331221		
131	2	3	4	4	2	1	1	1	2	3	3	2	5	2	1	1	2	3	4	3	4	5	3	4	2	2	3	3	3	2	4	4	1	5	3	4	3	2	4	5	3	3	1	3	1	4	2	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	4	3	3	4	55442222		
132	1	1	3	2	3	3	2	2	1	3	2	3	4	1	1	1	1	2	1	2	1	4	3	5	2	1	1	2	1	4	3	5	2	3	3	3	1	2	3	4	4	4	3	1	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	1	1	4	3	3	54334514				
133	3	2	5	5	1	1	2	3	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	4	1	5	5	5	1	2	2	1	1	4	5	5	1	3	1	2	3	5	4	4	3	3	2	1	4	5	5	4	4	3	4	4	4	2	3	4	2	2	3	3	3	23233323		

Anexo 6: Propuesta de valor

Estrés laboral

Comunicar a los trabajadores que el estrés laboral no solo impacta en la salud del trabajador, sino que afecta a la organización, ya que el trabajador disminuye su productividad es por eso que se les debe instruir a los trabajadores de no disfrazar el estrés con enfermedades u otras causas, es así que se requiere de acciones preventivas como detectarlo en forma precoz y si se encuentra avanzado tratar de frenarlo, para no llegar a enfermedades como el Síndrome de Burnout. En forma específica es importante educar a los trabajadores sobre los niveles de estrés y como detectarlo. Como también ofrecer información sobre consultorios que ofrecen terapias y puedan ser atendidos

Riesgos psicosociales

Comunicar a los trabajadores sobre la ejecución de tareas que puede afectar al bienestar de salud de manera física, psíquica y social, como en el desarrollo del trabajo, capacitar a los trabajadores sobre los factores de riesgo psicosocial, sobre las cargas de trabajo, tareas desagradables, falta de comunicación, en ocasiones esa presente la escasa valoración social del trabajo, dificultades de doble presencia, capacitar a los trabajadores sobre los factores psicosociales y organizacionales ya que en las organizaciones promueven respuestas de tensión, respuestas psicofísicas de estrés afectando negativamente la salud del trabajador, explicarles sobre los factores de estrés psicosocial, que son perjudicial para la salud y en ellos se encuentra los ambientes, equipos, horarios, seguridad, relaciones interpersonales, relación familia trabajo, por eso se requiere educar al trabajador sobre estos temas, socializarlo y más aún indicarle lugares adecuados de terapia que ayudan a las personas en estos temas.