



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA
ESCUELA DE POSGRADO

**FACTORES PSICOSOCIALES EN EL
TRABAJO Y ESTRÉS LABORAL EN
COLABORADORES DE UNA
EMPRESA DE INGENIERÍA – LIMA,
2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE
MAESTRO EN COMPORTAMIENTO
ORGANIZACIONAL CON MENCIÓN EN
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

JENNY VANEZA GRANEROS TAIRO

**LIMA - PERU
2018**

ASESOR DE TESIS

Dr. Hugo Salazar Jáuregui

DEDICATORIA

A mi familia, por acompañarme en todos los momentos de mi vida

AGRADECIMIENTO

A mi familia y amigos, por su confianza, motivación y apoyo incondicional.

A mis maestros por guiarme a lo largo de mi formación académica.

ÍNDICE

RESUMEN

ABSTRACT

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 Identificación del Problema	3
1.2 Justificación e Importancia del Problema	10
1.3 Limitaciones de la Investigación	14
1.4 Objetivos	15
1.4.1 Objetivo General	15
1.4.2 Objetivos Específicos	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	17
2.1 Aspectos Conceptuales	17
2.1.1 Factores Psicosociales en el Trabajo	17
2.1.2 Estrés Laboral	29
2.2 Antecedentes de la Investigación	37
2.3 Definiciones Conceptuales y Operacionales de Variables	44
2.4 Hipótesis	47
2.4.1 Hipótesis General	47

2.4.2	Hipótesis Específicas	47
CAPÍTULO III:	METODOLOGÍA	48
3.1	Nivel y Tipo de Investigación	48
3.2	Diseño de la Investigación	48
3.3	Población	49
3.3.1	Características de la Población	49
3.3.2	Muestra y método de muestreo	50
3.4	Instrumentos	51
3.5	Procedimientos	55
3.6	Análisis de Datos	56
CAPÍTULO IV:	RESULTADOS	57
CAPÍTULO V:	DISCUSIÓN	67
CAPÍTULO VI:	CONCLUSIONES	88
RECOMENDACIONES		90
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		91
ANEXOS		95

ÍNDICE DE CUADROS Y/O TABLAS

Cuadro 1: Operacionalización de Variable Factores Psicosociales	45
Cuadro 2: Operacionalización de Variable Estrés Laboral	46
Tabla 1: Distribución de participantes por variable demográfica	49
Tabla 2: Coeficiente de correlación no lineal entre Factores Psicosociales Estrés Laboral	58
Tabla 3: Coeficiente de correlación no lineal entre Condiciones del Lugar de Trabajo y Estrés Laboral	59
Tabla 4: Coeficiente de correlación no lineal entre Carga de Trabajo y Estrés Laboral	60
Tabla 5: Coeficiente de correlación no lineal entre Contenido y Características de la Tarea y Estrés Laboral	61
Tabla 6: Coeficiente de correlación no lineal entre Exigencias Laborales y Estrés Laboral	62
Tabla 7: Coeficiente de correlación no lineal entre Desarrollo de la Carrera y Estrés Laboral	63
Tabla 8: Coeficiente de correlación no lineal entre Interacción Social y Aspectos Organizacionales y Estrés Laboral	64
Tabla 9: Descriptivos de las dimensiones de Factores Psicosociales en el Trabajo	65
Tabla 10: Descriptivos de las dimensiones de Estrés Laboral	66

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1: Dispersión de Factores Psicosociales y Estrés Laboral	58
Gráfica 2: Dispersión de Condiciones del Lugar de Trabajo y el Estrés Laboral	59
Gráfica 3: Dispersión de Carga de Trabajo y Estrés Laboral	60
Gráfica 4: Dispersión de Contenido y Características de la Tarea y Estrés Laboral	61
Gráfica 5: Dispersión de Exigencias Laborales y Estrés Laboral	62
Gráfica 6: Dispersión de Desarrollo de la Carrera y Estrés Laboral	63
Gráfica 7: Dispersión de Interacción Social y Aspectos Organizacionales y Estrés Laboral	64

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo identificar la relación entre los factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral en colaboradores de una empresa de ingeniería de Lima. La orientación de la metodología es correlacional. Los participantes fueron 289 colaboradores de ambos sexos, que ocupan distintos puestos en la organización. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo y el cuestionario de Estrés Laboral.

Los resultados indican que existe una relación moderada entre las variables Factores Psicosociales en el Trabajo y Estrés Laboral. Del mismo modo, indican que existe una relación moderada entre cada una de las dimensiones de los factores psicosociales: carga de trabajo, contenido y características de la tarea, desarrollo de la carrera, interacción social y aspectos organizacionales, y el estrés laboral.

Se concluye que la presencia de factores psicosociales en los espacios laborales, afecta a los colaboradores, ocasionando un posible riesgo de presentar efectos adversos en su salud.

Palabras Claves: Factores Psicosociales en el trabajo y Estrés Laboral

ABSTRACT

The objective of this research is to identify the relationship between psychosocial factors in work and work stress in collaborators of an engineering company in Lima. The orientation of the methodology is correlational. The participants were 289 employees of both sexes, who occupy different positions in the organization. The instruments used were the questionnaire on Psychosocial Factors in the Workplace and the questionnaire on Work Stress.

The results indicate that there is a moderate relationship between the variables Psychosocial Factors in Work and Work Stress. Similarly, they indicate that there is a moderate relationship between each of the dimensions of psychosocial factors: workload, content and characteristics of the task, career development, social interaction and organizational aspects, and work stress.

It is concluded that the presence of psychosocial factors in work spaces affects employees, causing a possible risk of presenting adverse effects on their health.

Key Words: Psychosocial Factors in work and Work Stress

INTRODUCCIÓN

Una de las principales preocupaciones de una organización debe ser la identificación y manejo de los factores psicosociales en el trabajo, junto con los factores de riesgos físicos y riesgos psicosociales, que atentan contra la salud y seguridad de sus colaboradores o contra su patrimonio material y económico, asumiendo la responsabilidad de buscar y poner en práctica medidas que mejoren la eficiencia de sus operaciones, brindando a sus colaboradores, un ambiente laboral seguro.

Los cambios que se han presentado en las últimas décadas, tanto en el diseño del trabajo como en los procesos laborales, han evidenciado que existen factores psicosociales en el trabajo que afectan la salud y la calidad de vida laboral, generando e incrementando el estrés laboral. El objetivo del estudio es identificar y monitorear la relación de estas variables, con el fin de promover la salud en el trabajo como estrategia que permita mejorar la salud integral de la población.

Las enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, son elementos que interfieren en el normal desarrollo de la actividad organizacional, los de origen psicosocial y sus consecuencias, han adquirido importancia por la frecuencia en que aparecen implicados en las bajas laborales, causadas por problemas de salud o por accidentabilidad laboral, afectando negativamente a la productividad e incluso

amenaza la permanencia de la organización en el mercado, además genera serias dificultades en el ámbito laboral, familiar y social.

Según las disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo y las leyes establecidas en nuestro país conforme al Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional, se debe preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los colaboradores en la ejecución de sus tareas y deben ser desarrolladas en forma multidisciplinaria.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La elección del tema de investigación responde principalmente a la importancia que poseen los factores psicosociales y el estrés laboral en la seguridad y salud de los colaboradores, así como las formas, modelos y técnicas, que determinan su mejor gestión. Conocer la dinámica de estas variables dentro de una organización, permite identificar puntos de mejora, siendo necesario involucrar a todos los colaboradores en el proceso de retroalimentación, con el fin de alcanzar mayor eficiencia y efectividad, que permita lograr un cambio sólido en la prevención de consecuencias desfavorables en la salud mental y física.

La investigación se desarrolló en uno de los sectores más diversos y complejos de la economía nacional, que es el campo de la ingeniería, que presenta un alto nivel de ocupación laboral, siendo el recurso humano su principal elemento de producción, este estudio se realizó en una organización peruana privada con presencia en el continente americano, su giro de negocio esta principalmente enfocado a realizar proyectos de ingeniería, servicios de consultoría, estudios, diseños, obras de gerencia de proyectos y gerencia de construcción, supervisiones de montaje, inspecciones en fábrica y estudios ambientales, a nivel nacional e internacional, cuenta dentro de su cartera de clientes con grandes, medianas y pequeñas organizaciones, privadas y públicas. Se escogió este sector por ser uno de los más expuestos a los riesgos laborales, sin embargo los riesgos

de los factores psicosociales en el trabajo son aún poco abordados, e incluso no son considerados en sus programas de seguridad y salud en el trabajo.

Toda organización se debe pronunciar formalmente, a través de políticas y directivas, reflejando su interés por realizar un trabajo en forma segura y su compromiso hacia la Seguridad y Salud, adoptando medidas concretas para proteger y mantener el bienestar físico como mental de todos los colaboradores, reduciendo la generación de accidentes de trabajo y los riesgos que lo originan, propiciando el control de riesgos en cada una de sus tareas, generando en cada trabajador la responsabilidad por su seguridad, la del personal bajo su cargo y de toda la organización. Se debe tener claro que el colaborador no puede asumir la responsabilidad de los accidentes ocurridos por negligencia administrativa de la organización, además quien deberá asumir el posible deterioro de su imagen ante la sociedad en materia de seguridad es la misma organización.

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo - AEST (European Agency for Safety and Health at Work, 2017), en su informe publicado sobre factores psicosociales en el trabajo, indica: “los cambios técnicos u organizativos en el mundo laboral, junto con los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos, incluido el fenómeno de la globalización, han dado lugar a la aparición de los denominados riesgos psicosociales emergentes que tienen consecuencias sobre la salud de la población debido a que pueden provocar un mayor estrés laboral, repercutiendo negativamente en la Seguridad y Salud de los trabajadores”.

Promover la salud psicosocial en el lugar de trabajo es promover la salud pública, dado que las personas laboralmente activas pasan la mayor parte del día en contextos

laborales, o desarrollando una actividad laboral en su residencia; por este motivo, la promoción de la salud laboral y la prevención de enfermedades y accidentes laborales relacionados con los riesgos psicosociales deberían ser considerados como parte prioritaria de la salud pública para los gobiernos (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2012). Las condiciones laborales que están expuestas de forma crónica a factores psicosociales, puede afectar a sus colaboradores resultando ser mucho más que un problema individual, ya que pueden terminar generando un problema de salud pública, al incrementar su tasa de prevalencia e incidencia.

La Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo - Ley N° 29783 y su reglamento el Decreto Supremo N° 005-2012-TR, reconoce la existencia de agentes psicosociales como parte de los riesgos en los centros de trabajo, por lo cual el empleador debe prever que esta exposición no genere daños en la salud de los colaboradores (MINTRA, 2014). Se debe impulsar a las organizaciones para que contribuyan de forma activa en la mejora de la salud mental, al bienestar y calidad de vida laboral de sus colaboradores, promoviendo su participación en el diseño saludable del lugar de trabajo, y así obtener un mejor desempeño y logro de sus objetivos. Se debe entender que la promoción de la salud en el centro de trabajo no sólo se debe cumplir por la ley en seguridad y salud en el trabajo, “La promoción de la salud laboral, es una estrategia de intervención importante para fomentar la salud de los trabajadores y consecuentemente de la población” (Gil – Monte P.R., 2012).

“Las organizaciones públicas y privadas prestan escasa atención a los factores de riesgo psicosocial, no obstante es considerado este riesgo uno de los más importantes frente a los diversos agentes físicos, químicos, biológicos y disergonómicos, ya que el

factor humano es la pieza clave en la prevención de los riesgos laborales” (MINTRA, 2014).

El experto en Psicometría de la Seguridad Ocupacional, Meliá J.L. (2014), en base a un estudio indica que “al menos el 80% de los accidentes laborales tiene como causa principal el comportamiento humano”, el mismo estudio supone que las organizaciones tienden a obviar el papel del comportamiento, al momento de establecer planes de prevención de riesgos.

Los riesgos de los factores psicosociales en el trabajo pueden llegar a convertirse en un problema para la relación laboral, generando “dificultades de carácter cognoscitivo, emocional, fisiológico y de comportamiento en los colaboradores”, a pesar de esto, “ha recibido una atención muy genérica del ordenamiento jurídico, esto puede obedecer a la limitada experiencia y especialización para abordar los factores de riesgo psicosocial”. En las organizaciones del país el factor psicosocial cuenta con limitada atención, comparada con el riesgo biológico, químico, físico y ergonómico (MINTRA, 2014).

El origen del problema en los contextos de factores psicosociales no está en el individuo, suelen estar en la organización, estos surgen porque se crean unas condiciones laborales difíciles de tolerar para la mayoría de los colaboradores, obviamente, podemos encontrar individuos que demuestran condiciones personales que les permite sobrellevarlos, pero no todos los colaboradores pueden hacerlo, Gil – Monte P.R. (2012), menciona que “es necesario evaluar el entorno e intentar modificarlo, para generar unas condiciones de trabajo adecuadas para el trabajador normal que debe desempeñar el puesto”.

Frecuentemente los factores psicosociales en el trabajo operan durante largos períodos de tiempo, de forma continua o intermitente, son complejos y de diferente naturaleza, dado que no sólo están conformados por variables del entorno laboral, sino también, intervienen las variables personales del colaborador, como: las actitudes, las percepciones, las experiencias, la motivación, la formación, las capacidades, los recursos personales y profesionales. La personalidad y el entorno del colaborador influyen tanto en la percepción de la realidad, como en la respuesta ante las distintas situaciones laborales. Tal como menciona Mansilla F. (2012): “ante cualquier problema laboral no todos los trabajadores lo afrontan del mismo modo, ya que las características propias de cada trabajador determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá”. El autor también afirma que los “riesgos psicosociales acaparan más de un tercio de los accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo y que un 17% de las bajas laborales están vinculadas a estas patologías, además señala que el 30% de los trabajadores europeos sufren estrés laboral”.

La interacción entre el colaborador y su ambiente físico-social, podría afectar la salud del colaborador al estar sometido a estrés o tensiones que superen su nivel de tolerancia, pudiendo ocasionar enfermedades o agravar padecimientos previos (Granada, 1994).

Se debe tener en cuenta que el estrés laboral es uno de los principales factores de riesgo psicosocial presente en las organizaciones actuales, donde: “el trabajo mental ha superado al trabajo físico”, con nuevos ritmos de trabajo y cambios en los procesos productivos a los cuales debe acomodarse el colaborador. “Esta adaptación, a la que no

siempre el colaborador puede responder de forma satisfactoria, favorece la aparición del estrés” (MINTRA, 2014).

El estrés laboral inducido por el incremento de la carga laboral, junto con las mayores exigencias sobre un grupo de colaboradores, podrían repercutir de forma negativa en su salud y seguridad (Gil – Monte P.R., 2012).

Shirom (2003), “diferencia dos tipos de estrés laboral: el primero cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador (desajuste), el segundo cuando el trabajador se ve expuesto a eventos críticos (descompensación)”. El estrés es un estado de agotamiento del organismo que obstaculiza las respuestas adaptativas de la persona, generando problemas de salud mental y física: ansiedad, depresión, enfermedades cardíacas, gastrointestinales y musculoesqueléticas.

El estrés laboral, es uno de los principales riesgos psicosociales, que afecta la salud de los colaboradores, a su vez, afecta la salud de la organización, ya que puede producir deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente en: el rendimiento, la productividad, en las relaciones interpersonales, en el absentismo laboral, al aumento de la accidentalidad o incluso a la incapacidad laboral; generando dificultades de: planificación, logística y recursos humanos, evidenciando las pérdidas económicas que ocasionaría en la organización.

Las condiciones de trabajo que brinda la organización tienen un efecto directo sobre la salud de los colaboradores, el comportamiento frente a una acción de riesgo depende tanto de elementos intrínsecos como extrínsecos del colaborador, siendo

responsabilidad de la organización brindarle bienestar y seguridad, sin dejar de lado un factor muy importante que es el personal y social. El Estado Peruano en las Disposiciones Generales del informe de DISA V (2013), ha desarrollado una definición de los riesgos físicos, biológicos, químicos, térmicos y radiológicos; sin embargo, no existe una definición respecto a los riesgos psicosociales, esto demuestra que aún no se asume el impacto de los factores psicosociales en la salud física y mental de los colaboradores, no obstante según la opinión de varios investigadores los riesgos psicosociales pueden afectar a la organización y afectar la salud del colaborador (MINTRA, 2014).

Gil - Monte P.R. (2012), indica que el perfil de las enfermedades y accidentes laborales, ha variado en los últimos años, evidenciando el papel protagónico que tienen los riesgos de origen psicosocial y sus consecuencias, dada la frecuencia en la que aparecen implicados en las bajas laborales, causadas por accidentes de trabajo o problemas de salud de origen laboral.

Todo lo mencionado anteriormente nos permite sustentar la pregunta de esta investigación:

¿Cuál es la relación entre los Factores Psicosociales en el Trabajo y Estrés Laboral en colaboradores de una empresa de ingeniería de Lima – 2017?

1.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL PROBLEMA

Con la investigación se busca identificar los factores psicosociales en el trabajo presentes en una organización a los cuales están expuestos los colaboradores, y también identificar el estrés laboral presente en la organización, esto con el propósito de mejorar sus condiciones de seguridad y salud en el trabajo, además mejorar la calidad de vida de la población económicamente activa; se busca identificar y minimizar los factores psicosociales para mejorar la percepción del clima de seguridad y salud, generando ambientes saludables de trabajo, previniendo los accidentes de trabajo y las enfermedades relacionadas al trabajo, todo en beneficio del crecimiento económico de la organización y del país.

Una de las razones principales para realizar la presente investigación es la necesidad de contar con información empírica respecto a la presencia de los factores psicosociales y de estrés laboral en las organizaciones del país. Al observar el desempeño de los colaboradores en diversas organizaciones, se pudo percibir que algunos comportamientos laborales e interacciones entre colaboradores y la organización, dejaban muchas interrogantes, como las dificultades de adaptación, entre otros, que afectaban al adecuado desempeño y no permitían un comportamiento efectivo y continuo. Así mismo se observó que en condiciones laborales favorables, en varios casos se evidenció fatiga aun cuando la jornada laboral no excedía a lo dispuesto por ley, este estudio tiene la finalidad de determinar o confirmar el posible origen de estos comportamientos y poder predecir potenciales consecuencias desfavorables para el colaborador y la organización.

En este estudio se realizó un análisis e interpretación de teorías y conceptos científicos, relacionados con los Factores Psicosociales en el Trabajo y el Estrés Laboral, que permite reflexionar sobre la presencia de estas variables en las organizaciones actuales, por lo cual esta investigación se considera un aporte teórico. Así mismo se da un vacío de información, ya que en la organización no existen estudios previos sobre Factores Psicosociales y Estrés Laboral que permitan realizar una comparación.

Este estudio aporta dos instrumentos validados a nuestra realidad, que podrán ser aplicados en otras poblaciones que tengan el interés de evaluar Factores Psicosociales en el Trabajo y/o Estrés Laboral, estos instrumentos son un aporte metodológico para el desempeño de los psicólogos ocupacionales y organizacionales, que contribuirá a generar diagnósticos oportunos en beneficio de los colaboradores, además será precedente en el país por ser un tema poco abordado en las organizaciones, pero con notable importancia en el área laboral.

La población y autoridades responsables de las políticas públicas en nuestro país, han dado muy poca atención al estrés como fenómeno psicosocial en el ámbito laboral, además tienen un insuficiente conocimiento respecto a los factores psicosociales y riesgos psicosociales relacionados al trabajo, esta escasa difusión no ha permitido hasta el momento contar con normativas e instrumentos especializados y validados, por la importancia de los factores psicosociales en el trabajo, el MINTRA (2014), recomienda la validación de instrumentos que permitan ejecutar el diagnóstico científico por psicólogos especializados en salud ocupacional.

Asimismo se considera que el presente estudio es un aporte práctico para la comunidad científica, ya que la información obtenida servirá como antecedente de referencia a futuras investigaciones, donde se desee explorar cualquiera de estas variables.

Los factores psicosociales que afectan negativamente al desarrollo del trabajo, a la salud física, psíquica y/o social del colaborador podrían generar riesgos como: estrés laboral, síndrome de burnout, fatiga, mobbing, violencia laboral, acoso sexual, etc., que potencialmente pueden ocasionar daño crónico. La intervención sobre estos factores aún está pendiente en las entidades públicas y privadas, gestionar este tipo de atención podría considerarse como una herramienta preventiva para la identificación, valoración y control de los factores de riesgo de origen psicosocial y la planificación de las medidas preventivas, lo que propiciará una mejor gestión de los colaboradores y de la organización, logrando un mejor rendimiento, menor absentismo y mayor satisfacción (Gobierno de Navarra, 2005).

El Centro de Prevención de Riesgos de Trabajo - CEPRIT (2014), considera como una de las consecuencias más importantes de los Factores Psicosociales al Estrés Laboral, “este se presenta cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control, y estas se dan, entre las personas, con el puesto de trabajo y la propia organización”. Este resultado evidencia la necesidad de intervención en los Factores Psicosociales y en el Estrés Laboral en las organizaciones laborales de Lima.

La exposición a factores psicosociales no necesariamente deteriora la salud del colaborador, pero es una fuente de riesgo, para adaptarse el colaborador utiliza

estrategias de afrontamiento para manejar la situación laboral y mitigar el riesgo, modificando su comportamiento, sus cogniciones o emociones. Se ha evidenciado que los riesgos de factores psicosociales en el centro de trabajo suelen tener carácter crónico, la exposición a condiciones de riesgo psicosociales presume una tensión psicológica constante para todos los individuos (Gil – Monte P.R., 2012).

Los factores de riesgo psicosocial según la Resolución Ministerial 375-2008-TR, son denominados “factores de riesgo biopsicosociales”, y los define como “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con el ambiente, la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que afecta el bienestar o la salud (física, psíquica y social) del colaborador, así como al desarrollo del trabajo.” (MINTRA, 2014). La Ley de Seguridad y Salud de Trabajo - Ley N° 29783, junto a su Reglamento el Decreto Supremo N° 005 - 2012-TR, así como la Norma Básica de Ergonomía y de Procedimientos de Evaluación de Riesgos Disergonómicos con Resolución Ministerial N° 375 - 2008-TR, abordan a los Factores Psicosociales desde una perspectiva muy general. Por lo cual se evidencia el escaso soporte legal del estado frente a los factores organizacionales que podrían afectar el comportamiento organizacional.

El manual sobre Salud Ocupacional (2005), desarrollado por el Ministerio de Salud - Perú, menciona que los riesgos de los factores psicosociales son: “condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas que afectan el bienestar o a la salud (física, psíquica y social) del trabajador, así como al desarrollo del

trabajo”. Sin embargo esta definición es solo teórica, dado que no es de aplicación integral en las organizaciones del país.

Finalmente, este estudio es importante porque permite observar y evidenciar la precaria legislación laboral peruana y la escasa participación del estado en la protección del trabajador, es nuestro interés optimizar la participación activa de la organización, los colaboradores y el estado en la participación, compromiso y empoderamiento de todos los colaboradores frente a la identificación de los factores psicosociales y el estrés laboral, sus manifestaciones y consecuencias dentro de sus actividades laborales, así mismo la difusión y consolidación de una cultura en seguridad y salud laboral.

1.3 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La limitación que presentó este estudio fue que se concentró en los colaboradores de la sede central ubicada en la ciudad de Lima, sin considerar a los colaboradores que pertenecen a los proyectos fuera de este alcance, dado que, cada proyecto por sus condiciones laborales, necesidades y tipo de trabajo a realizar, presenta un proceso específico de identificación, manejo y prevención de los riesgos potenciales.

Otra limitación que presentó es la posible presencia de variables extrañas durante el estudio, como el escándalo de corrupción del sector construcción en todo el mundo sobre todo en América Latina, el caso “Lava Jato”, este se dio a conocer aproximadamente en el año 2016, las autoridades de nuestro país fueron involucrados en tales acontecimientos, informándose que se realizó pago de sobornos para obtener concesiones de proyectos con el Gobierno, esta noticia propició la paralización de

grandes proyectos del estado peruano, generando un ambiente de desconfianza con las organizaciones dedicadas a este rubro, así como el despido de colaboradores de distintas empresas, que generó una situación de preocupación en ese grupo laboral. La población de estudio es personal estable de la organización, que no fue afectado laboralmente, el área de proyectos no presentó bajas significativas, sin embargo es posible que esta coyuntura nacional pudiera afectar de modo indirecto en su percepción de continuidad y estabilidad laboral, a su vez pudieran influir en sus respuestas. La plana directiva de la organización consciente de este difícil momento para el sector construcción en todo el país, consideró que la evaluación de la dimensión remuneración del cuestionario factores psicosociales en el trabajo podría ser poco oportuna, razón por la cual, solicitaron no tomarla en cuenta para dicho estudio, esta exclusión se puede considerar como una posible variable extraña, con alcance en los resultados obtenidos.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre los Factores Psicosociales en el Trabajo y Estrés Laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería, Lima – 2017.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar la relación entre el factor psicosocial Condiciones del lugar de trabajo y Estrés laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería, Lima – 2017.
- b) Identificar la relación entre el factor psicosocial Carga de trabajo y Estrés laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería, Lima – 2017.

- c) Identificar la relación entre el factor psicosocial Contenido y características de la tarea y Estrés laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería, Lima – 2017.
- d) Identificar la relación entre el factor psicosocial Exigencias laborales y Estrés laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería, Lima – 2017. |
- e) Identificar la relación entre el factor psicosocial Desarrollo de la carrera y Estrés laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería, Lima – 2017.
- f) Identificar la relación entre el factor psicosocial Interacción social y aspectos organizacionales y Estrés laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería, Lima – 2017.
- g) Identificar los niveles de los Factores Psicosociales en el trabajo en colaboradores de una empresa de Ingeniería, Lima – 2017.
- h) Identificar los niveles de Estrés Laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería, Lima – 2017.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ASPECTOS CONCEPTUALES

2.1.1 FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Los factores psicosociales no están ubicados en un lugar y momento específico, puesto que son características generales de la organización, el incremento de los riesgos psicosociales supone un incremento en los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, además el incremento de estos riesgos sobre los psicosociales. “Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, respuestas de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés, estos pasan a ser factores psicosociales de riesgo” (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013).

Los factores psicosociales como el ritmo intenso de trabajo, la diversidad de tareas, el estilo autoritario de gestión, la inestabilidad laboral; hacen que la incidencia de estos riesgos sean relevantes, dado que perjudican la salud de los colaboradores (Observatorio Permanente UGT, 2006).

Los factores psicosociales son condiciones organizacionales, mientras que los riesgos psicosociales son hechos, acontecimiento o situaciones de la organización con una alta posibilidad de afectar a la salud del colaborador (CEM, 2013).

Los factores psicosociales son condiciones organizacionales generales que se encuentran en cualquier tipo de empresa o institución y hacen referencia a la gestión y organización, cultura, clima laboral, liderazgo, desarrollo personal y profesional de sus colaboradores. Los factores psicosociales pueden ser positivos si facilitan el funcionamiento de la organización, la comunicación entre la organización y sus colaboradores, y si permiten el desarrollo profesional y personal de sus colaboradores; sin embargo, los factores psicosociales negativos, reciben el nombre de factores psicosociales de riesgo y hacen referencia a las condiciones organizacionales que tienen la probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar de los colaboradores, actuando como factores desencadenantes de tensión y estrés laboral, pudiendo afectar tanto a la salud física como psicológica. (Vicente, Puerta y Martínez, 2016).

“Los factores psicosociales son aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidos como estrés, y que pueden ser precursores de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración” (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2011).

Los factores psicosociales, son condiciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el puesto, la ejecución de la tarea, e incluso con el entorno, que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de los colaboradores. “Los factores

psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida laboral de las personas”, son beneficiosos cuando promueven el desarrollo personal de los colaboradores; y son desfavorables o es un riesgo psicosocial cuando son nocivos para la salud y bienestar, pueden ocasionar daño psicológico, físico, o social, siendo una fuente potencial de estrés laboral (Gil Monte, 2012).

El trabajo es determinante para la salud de las personas, “un factor de riesgo laboral, es una condición de trabajo o situación inadecuada, que supone un peligro o deficiencia, que puede causar un riesgo laboral con la probabilidad que derive en un daño” (Valero J., 2010).

Según el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud - ISTAS (2010), los factores psicosociales presentan desigualdad en la exposición, principalmente en base a la clase social (jerarquía y tipo de tarea) y al género, “los trabajadores que realizan tareas de ejecución tienen exposiciones psicosociales más desfavorables para la salud que quienes realizan tareas de diseño o de planificación, y las mujeres están en peores condiciones que las de sus compañeros varones de la misma clase social”. Los colaboradores que están en puestos de trabajo que implican tareas de ejecución, son los que realizan tareas estandarizadas, por lo cual están más expuestos a la falta de influencia y posibilidades de desarrollo.

La acción preventiva tiene como finalidad evitar los efectos nocivos de los riesgos de los factores psicosociales, siendo positiva y adecuada a lo establecido por Ley. La prevención es una responsabilidad ineludible de toda organización, siendo necesaria la participación colectiva (Observatorio Permanente UGT, 2006).

Los factores psicosociales en relación a la prevención de riesgos laborales, representan: La Exposición (lo que habrá que identificar, localizar y medir en la evaluación); La Organización (origen de ésta, sobre lo que habrá que actuar para eliminar, reducir o controlar estas exposiciones); y El Estrés (precursor o antecesor del efecto, enfermedad o trastorno de salud), que se pretende y debe evitar (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2010).

Definiciones.-

“Los factores psicosociales en el trabajo, consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (Organización Internacional de Trabajo, 1986).

Los factores psicosociales son elementos organizacionales que pueden dar lugar tanto a consecuencias positivas como negativas. Cuando estos factores psicosociales son positivos, significa que las condiciones organizacionales son adecuadas, ya que facilitan el trabajo, el desarrollo de competencias personales y laborales, alcanzando niveles altos de satisfacción laboral, productividad y óptimos estados de motivación; sin embargo, cuando los factores psicosociales tienen probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del colaborador entonces son factores de riesgo psicosocial (Informe-Mintra, 2014).

Los riesgos laborales son circunstancias procedentes del trabajo que pueden romper el equilibrio mental, físico y social del colaborador; los factores de riesgo laboral serán aquellas situaciones que puedan provocar un riesgo. La prevención de riesgos laborales procura evitar o reducir los riesgos derivados del trabajo, sobre la salud de los colaboradores (Manual de Salud y Seguridad - INSHT, 2009).

El factor de riesgo de origen psicosocial se entiende como: “aspecto de la organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores” (Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo OSHA, 2000).

Según las guías de AESST (2000) y las notas técnicas del INSHT, los riesgos psicosociales presentan como áreas de estudio: el ambiente o entorno objetivo (dimensión colectiva), las condiciones subjetivas (dimensión individual), y el entorno (dimensión social).

A. El Ambiente o Entorno Objetivo – Dimensión Colectiva.

Este grupo presenta como factores desencadenantes de riesgo: el ambiente físico, la organización y el contenido de las tareas.

a) Ambiente Físico: son los factores originados en el entorno del colaborador y pueden influir en su comodidad, considerando los siguientes aspectos:

- **Iluminación:** Es fundamental para la realización del trabajo, si es adecuada permitirá diferenciar los colores, las formas y los objetos en movimiento, sin generar fatiga. La iluminación “puede ser una fuente importante de satisfacción

para el trabajador así como de sufrimiento físico y psíquico” (Observatorio Permanente UGT, 2006).

- **Ruido:** Es una molestia que afecta prácticamente a todos los colaboradores, con efectos nocivos en la audición y en el sistema cardiovascular, afecta la calidad de sueño y el equilibrio psíquico. El ruido “repercute negativamente en el rendimiento y la comunicación, aumentando el aislamiento y degradando las condiciones de trabajo” (Observatorio Permanente UGT, 2006).
- **Ambiente térmico:** Está determinado por la actividad física, las condiciones ambientales, y el tipo de ropa que usa el colaborador; está afectada por la temperatura, la humedad y velocidad del aire. Para conservar la temperatura corporal de 37°C, se debe mantener en equilibrio la producción y la pérdida de calor, “además de la pérdida de rendimiento laboral, el malestar térmico es un factor desencadenante de estrés laboral” (Observatorio Permanente UGT, 2006).
- **Espacio de trabajo:** “Si este es reducido el colaborador se ve obligado a mantener una misma postura durante un largo período, además de trastornos físicos, puede generar estrés” (Observatorio Permanente UGT, 2006).

b) La Organización: La estructura y modo de actuar de la organización, el deterioro de las condiciones laborales, la ausencia de recompensas, el exceso de presión, un clima hostil, terminan afectando la salud de los colaboradores.

- **Modelos de dirección:** Los que permiten la presencia de factores psicosociales, son: el *autoritario*, es fuente de conflicto por la falta de comunicación y motivación; el *paternalista*, en el que las partes no participan en la solución del conflicto, presenta baja productividad; el *pasivo*, exhibe poco control, presentando conflictos y tensión. Por otro lado, en el modelo de dirección basado en la

transparencia y comunicación, las partes coordinan, “se valora tanto la tarea como al individuo, el jefe cuenta con los colaboradores para conseguir los objetivos” (Observatorio Permanente UGT, 2006).

- **El Papel o Rol de los Colaboradores:** Se entiende como las expectativas relacionadas al puesto, el comportamiento que se espera de quien desempeñe el puesto, si estas no están claras pueden generar: *ambigüedad de rol*, no tiene suficientes puntos de referencia; *conflicto*, las demandas para el trabajo son incompatibles.

El rol “provoca, insatisfacción, disminución de la implicación con el trabajo y deterioro del rendimiento; así como, sensaciones de temor y procesos de estrés” (Observatorio Permanente UGT, 2006).

- **Comunicación y Relaciones Interpersonales:** Desarrolla la faceta social, permite llevar a cabo proyectos laborales, la elección inadecuada de herramientas de comunicación puede impedir el proceso de la comunicación.

“Los factores de riesgo psicosocial no se producen sólo por la ausencia de adecuadas formas de resolver los conflictos entre los colaboradores y entre estos y la dirección, sino también en relación a terceras personas con quienes se relacionan los colaboradores” (Observatorio Permanente UGT, 2006). Existen puestos que requieren relación constante con clientes y usuarios, provocando sobrecarga emocional que puede desencadenar formas de agresión física y/o psíquica de los colaboradores (Observatorio Permanente UGT, 2006).

- c) **Contenido de las Tareas** o Prestación de servicios de cada colaborador: Cómo las tareas responden a las expectativas, intereses y derechos del colaborador, identificando la probabilidad de originar riesgos psicosociales en:

- **Carga de trabajo:** Es el esfuerzo necesario para realizar actividades laborales (físicas o psíquicas), si esta sobrepasa la capacidad genera desgaste y fatiga.

La actividad mental necesaria para desarrollar el trabajo es la carga mental, esta se presenta en tareas simultáneas de alta concentración y memoria, demandas intelectuales, cantidad y complejidad de información, tiempo de respuesta, pausas. La capacidad de respuesta del colaborador dependerá de su edad, sexo y actitud hacia la tarea (Observatorio Permanente UGT, 2006).

- **Autonomía o control del trabajador:** Es la posibilidad de tomar decisiones relacionadas a las tareas, tiempos de trabajo, horarios, vacaciones, conductas a seguir, objetivos, iniciativas, normas de la organización, etc., “cuando el ritmo de trabajo es impuesto, así como las herramientas y el orden de las tareas, el colaborador tiene poco control y altas exigencias, que derivan en presión intensa, siendo un factor desencadenante de estrés” (Observatorio Permanente UGT, 2006).
- **Presión – Ritmo del trabajo:** Es la frecuencia y velocidad necesarias para lograr el resultado esperado, “los trabajadores sometidos a ritmos elevados de trabajo muestran, además de fatiga, descenso de la autoestima y desarrollo de nerviosismo” (Observatorio Permanente UGT, 2006).
- **Monotonía:** Es el número de operaciones que son parte de la tarea, número de veces en que se realiza la tarea durante la jornada laboral (Observatorio Permanente UGT, 2006). El ser monótono, repetitivo y/o rutinario es propio de ambientes con poca motivación y pocos estímulos laborales que afectan la salud y producen fatiga (física y mental).
- **Turnos:** Cuando los miembros de un equipo ocupan el mismo puesto se organizan por turnos para realizar sus tareas, ya sea en distintos horarios y/o en un

determinado período de tiempo. Los colaboradores que trabajan turno nocturno, presentan mayor vulnerabilidad a los riesgos psicosociales como, disfunciones del sueño y psicósomáticas, fatiga, dolores de cabeza, irritabilidad, apatía y adicciones (Observatorio Permanente UGT, 2006).

- **Conducta violenta y/o abusiva:** Es toda conducta que se aleja de lo razonable, es el uso indebido de la fuerza física o psicológica, como: *abuso verbal* (insultos); *lenguaje corporal agresivo* (intimidante, despreciativo); *acoso* (intimidación sexual y/o racial). Las conductas violentas “son causantes de estrés o son estresores” (Observatorio Permanente UGT, 2006).

B. Las Condiciones Subjetivas – Dimensión Individual.

Estos factores pueden generar peligros para la salud del colaborador según su percepción y capacidad para afrontarlos. Aún expuestos a los mismos factores los colaboradores no los perciben o interpretan del mismo modo, para unos es perturbador y para otros de relativa normalidad o inherente al trabajo, “una misma presión objetiva puede generar diferentes reacciones”. Las reacciones y estado psicosocial de los colaboradores obedecerá a características propias de su personalidad, como: edad, sexo, formación, experiencia, expectativas, hábitos, estilos de vida y responsabilidades familiares. Las condiciones subjetivas son “circunstancias personales, profesionales y sociales, que hacen variar su percepción y capacidad de respuesta ante la misma carga de trabajo” (Observatorio Permanente UGT, 2006).

“Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos” (OIT, 1986).

Los efectos sobre la salud de los factores de riesgo psicosociales, no van a determinar únicamente la aparición de patologías a nivel psíquico y/o físico, sino también van a poner en marcha mecanismos de respuesta en los colaboradores sometidos a ellos, cuyo principal objetivo irá dirigido a intentar mitigar dichos efectos (Observatorio Permanente UGT, 2009).

C. El Entorno – Dimensión Social.-

La dimensión social es externa a la relación laboral, motivo por lo cual no es parte de las políticas y prácticas de la prevención en riesgos psicosociales de la organización. Esta dimensión es amplia e incluye varios tipos de relaciones y situaciones sociales que condicionan la vida personal y profesional del colaborador. “Entre estos factores se mencionan: a) *el ambiente social*, la existencia o no de entornos externos a la empresa que sean amenazantes (terrorismo); b) *la carga familiar*, el trabajo reproductivo tiene tanta dimensión social como el productivo pero no cuenta como este” (Observatorio Permanente UGT, 2006).

“Todos estos factores psicosociales reaccionan entre sí y repercuten en el clima socio-laboral de la empresa y sobre la salud de los trabajadores” (Observatorio Permanente UGT, 2006).

Consecuencias de los Factores Psicosociales.-

Los efectos que derivan en daños a la salud psicosocial de los colaboradores son enfermedades o dolencias que se relacionan con los factores psicosociales, su gravedad dependerá de la intensidad y el tiempo de exposición, además de la vulnerabilidad del colaborador, estos son físico o psicológico:

- A. Físicos.-** Presenta cefaleas, migrañas, fatiga crónica, dolores musculares, enfermedades cardiovasculares, trastornos digestivos, estrés, alteraciones del sueño, hipertensión, asma, urticarias, etc., (Observatorio Permanente UGT, 2006).
- B. Psicológico y Emocional.-** Presenta frustración, irritabilidad, ansiedad, depresión, culpabilidad, trastornos cognitivos, trastornos de conducta, agresividad, neurosis, falta de motivación, estrés post-traumático, tendencia suicida (Observatorio Permanente UGT, 2006).

Las consecuencias también afectan a la organización, dado que los colaboradores reducen su rendimiento, elevando los costes a consecuencia del aumento de absentismo, incremento de bajas (voluntarias), descenso de la motivación, amenaza de sanciones que deteriora las relaciones laborales y perjudica el clima laboral, además se afecta la imagen de la organización si esta presenta denuncias (Observatorio Permanente UGT, 2006).

La principal consecuencia de los factores psicosociales negativos es el estrés laboral, que va a ocasionar una serie de manifestaciones personales en las áreas como La Cognitiva (confusión, bloqueo mental, dificultad de decisión, olvidos, etc.); Emocional (inquietud, desasosiego, ira, ansiedad, inseguridad, depresión); y Conductual (absentismo, agresividad, alteraciones de la alimentación, consumo abusivo de

sustancias, etc.), todo ello sin dejar de lado el origen psicosomático de múltiples cuadros de enfermedad (cefaleas, trastornos del sueño, alteraciones músculo esqueléticas, diarreas, alteraciones gástricas, impotencia, trastornos cardiovasculares, etc.), (Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo - INSHT, 2009).

La exposición laboral a factores psicosociales se ha identificado como una de las principales causas de absentismo laboral por motivos de salud, siendo los más prevalentes los trastornos de la salud mental, las enfermedades cardiovasculares, y músculo-esqueléticos. “Sus mecanismos de acción tienen que ver con el desarrollo de la autoestima y la autoeficacia, ya que la actividad laboral promueve o dificulta que las personas ejerzan sus habilidades, experimenten control e interaccionen con las demás para realizar bien sus tareas, facilitando o dificultando la satisfacción de sus necesidades de bienestar” (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud – ISTAS, 2010).

La suma de los factores de riesgo puede inducir a cierta vulnerabilidad, hacia un uso y/o abuso de drogas, con la finalidad de atenuar dichas condiciones desfavorables. Los factores de riesgo identificados “pueden incrementar la probabilidad de consumo o incluso potenciar una conducta adictiva ya instaurada”, y son: ansiedad, depresión, fatiga, tensión, dolores musculo esqueléticos, molestias gastrointestinales, etc., así mismo se da un incremento de la ingesta de medicamentos sin supervisión médica” (Observatorio permanente UGT, 2009).

Desde la perspectiva psicosocial, los riesgos a los que están expuestos los colaboradores en el transcurso de su jornada laboral tienen su origen en el terreno de la organización del trabajo, y aunque sus consecuencias no son tan evidentes como las de

los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales no por ello son menos reales. Esto se manifiesta a través de problemas como absentismo, defectos de calidad, estrés, ansiedad (Instituto Navarro de Salud Laboral, 2002).

2.1.2 ESTRÉS LABORAL

Para abordar el estrés laboral usaremos la metodología planteada por Chiavenato I. (2009), en la actualidad, el transcurrir de los días laborales de las personas están llenos de exigencias, objetivos, plazos por cumplir, necesidades, retrasos, falta de recursos, expectativas, indefiniciones de límites y exigencias, que los exponen constantemente a estrés, “el estrés es inherente a la modernidad” (Chiavenato I., 2009), “el estrés suele relacionarse más con las restricciones y exigencias” (Weiten W., 2002).

Se debe tener claro que el nivel de estrés de la organización será la suma total de los niveles de estrés de sus colaboradores, si el estrés se eleva entonces se trabajará con creatividad limitada, escaso trabajo en equipo, poca comunicación, relaciones interpersonales tensas, alto grado de rotación laboral y absentismo, lo que conlleva a un alto coste económico y humano para la organización (Cascio A., Guillen C., 2010).

Al referirnos al estrés laboral hablamos sobre las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador, y pueden llevar a un deterioro significativo de la salud, también podemos entender que el estrés laboral es el resultado de la interacción del colaborador y las condiciones de trabajo, que generan un impacto en los distintos sistemas biológicos (Trucco, 1999).

Definiciones.-

El estrés “es una condición dinámica donde la persona enfrenta una oportunidad, limitación o exigencia, en relación con lo que desea y cuyo resultado es importante e incierto” (Schüller R., 1980).

El estrés es un estado emocional desagradable, se presenta cuando las personas no están seguras de su capacidad para afrontar un reto que consideran importante o valioso (McGrath J.E., 1977).

El estrés “deriva de la interacción entre el individuo y el entorno, es una respuesta de adaptación influida por las diferencias individuales y/o los procesos psicológicos, es consecuencia de alguna acción externa o de un acontecimiento que le impone demandas psicológicas o físicas” (DeFrank R., Invancevich J.M., 1998).

El estrés laboral “es un estado de desajuste causado por la falta de respuesta adecuada del trabajador a su entorno en un tiempo razonable, debiéndose del mismo sufrimiento y deterioro de la salud del trabajador” (Observatorio Permanente UGT, 2006).

El estrés laboral “es el proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a la persona en riesgo de enfermedad”. Además se define como “el estado de fatiga física y psicológica de un individuo provocado por el exceso de trabajo, de desórdenes emocionales, ansiedad, miedo, etc”. (Observatorio Permanente UGT, 2009).

El “estrés del puesto es una condición que surge de la interacción de la persona con su trabajo, se caracteriza por los cambios que ocurren en el interior de la persona y que le obligan a desviarse de su funcionamiento normal, el estrés es una respuesta de adaptación a una situación externa y da por resultado desviaciones físicas, psicológicas y/o conductuales” (Beher T.A., Newman J.E., 1978).

Para abordar y entender cómo surge el estrés, Wagner J. y Hollenbeck J. (2000), establecen tres componentes básicos: el desafío percibido, el valor importante y la incertidumbre sobre la resolución.

A. Desafío percibido: Surge de la interacción entre los colaboradores y su percepción del entorno (no necesariamente de la realidad), los rumores y chismes podrían generar estrés en algún colaborador.

B. Valor importante: El desafío provocará estrés sólo si, representa una amenaza sobre algo que el colaborador considere importante o valioso, el estrés pasa de un estado latente a uno real cuando existe incertidumbre y cuando el resultado es importante (Kahn R., Byosiere P., 1992).

C. Incertidumbre sobre la resolución: “Interpretará el escenario en función a su capacidad para enfrentar eficazmente un reto” (Edwards J., 1996), si percibe que puede manejarlo con facilidad no tendrá estrés, si percibe que no existe posibilidad de resolverlo sentirá poco estrés, si percibe que la dificultad del reto es similar a su capacidad la tensión será máxima, “la incertidumbre sobre el desafío y no el miedo a un resultado negativo es lo que genera estrés” Chiavenato I. (2009).

El estrés es un proceso fisiológico no es simple ansiedad, puede ir acompañado de ansiedad pero no se debe confundir con ella, el estrés no es simple tensión nerviosa, la tensión es resultado del estrés, el estrés no es peligroso o malo, el problema no es el estrés, sino la manera en que la persona lo maneja (Luthans F., 2002).

Dinámica del Estrés

El estrés es un proceso fisiológico, se activa cuando la persona percibe una amenaza, su organismo produce sustancias químicas que elevan la presión sanguínea, se desvía la sangre de la piel y del aparato digestivo hacia los músculos, descargándose los lípidos en el torrente sanguíneo para producir energía, cuando la amenaza se prolonga el cuerpo empieza a retener agua y sales, produce más jugo gástrico para hacer más eficiente la digestión ante la ausencia de sangre (Foley D., 1986), “el mundo ha cambiado, pero el mecanismo de adaptación fisiológica del ser humano ha permanecido igual” (Chiavenato I., 2009).

La reacción del organismo frente al estrés, es explicado por Selye H. (1936), a través de su teoría, el Síndrome de Adaptación General, con sus fases de alarma, resistencia y agotamiento:

- A. Alarma:** Se inician los cambios fisiológicos cuando se percibe e identifica la amenaza, sea física (daño corporal) o psicológica (posibilidad de perder algo).
- B. Resistencia:** Los síntomas fisiológicos desaparecen a pesar de que el estrés persiste, se logra resistir a la amenaza.
- C. Agotamiento:** Si la exposición al estrés dura mucho tiempo, el individuo no logra adaptarse al estrés, los síntomas físicos vuelven, “si el estrés persiste, la persona

empieza a sentir agotamiento, fatiga, que puede provocar daño físico grave e incluso la muerte, por infarto o sufrimiento cardiaco” (Robbins S.P., 2004).

Causas del Estrés Laboral.-

Para determinar las causas del estrés laboral tomaremos lo mencionado por Luthans (2002), que identifica lo siguiente:

A. Factores Extraorganizacionales.-

Son elementos externos y ambientales que tienen efecto sobre las organizaciones y los colaboradores, estos son:

- Acelerados cambios en el estilo de vida y de trabajo
- Los efectos de la familia en el comportamiento de las personas
- Los efectos de los medios de comunicación en la persona
- Las variables sociológicas como sexo, raza, clase social, que también pueden producir estrés, puesto que generan diferencias en los valores, creencias, percepciones y oportunidades.

El estrés es la percepción de demandas ambientales que superan las habilidades de afrontamiento del individuo (Lazarus R.S., Folkman S., 1986).

B. Factores Organizacionales.-

Están relacionadas con la organización, actúan como factores potenciales de estrés, estos son:

- Política y estrategias de la organización, reglas burocráticas, presiones competitivas, tecnología, remuneración, rotación de puestos, recorte de personal.

- Diseño y estructura, formalidad, conflicto entre colaboradores, apoyo de la alta dirección, cultura organizacional restrictiva, ambigüedad de funciones, etc.
- Los procesos organizacionales, poca comunicación, escasa retroalimentación del desempeño, escasa participación en la toma de decisiones.
- Condiciones de trabajo, iluminación precaria, ambiente desagradable, aire contaminado, condiciones peligrosas.

C. Factores Grupales.-

Es la influencia que tiene el grupo en el comportamiento de las personas, y son:

- Falta de cohesión del grupo: Se da, por el deseo de pertenencia y las prácticas gregarias, y/o por el rechazo a una persona por las tareas que realiza o porque está prohibida o limitadas sus relaciones.
- Falta de apoyo social: Es la ausencia del soporte del grupo, que permitiría compartir alegrías, problemas y recibir colaboración de los demás.

Dado que el estrés surge del desequilibrio percibido entre demandas y recursos, es el apoyo social un recurso para hacer frente a las demandas (Cascio A., Guillen C., 2010).

D. Factores Individuales.-

Las diferencias de rasgos de personalidad como: autoritarismo, rigidez, emotividad, extraversión, tolerancia a la incertidumbre, espontaneidad y necesidad de realización, pueden producir estrés.

Por otro lado, Salanova M., Piero J.M. y Grau R. (2000), indican “el impacto de los estresores es menos negativo para el individuo cuando tiene percepciones sobre sí mismos más positivas o altos niveles de autoeficacia”.

“Del sujeto surgen las auto-exigencias, expectativas, ideas irracionales, autoestima etc., elementos que son capaces de generar situaciones estresantes por sí mismas al entrar en relación con el ambiente”, elementos que generan vulnerabilidad en el sujeto (Lazarus R.S., Folkman S., 1986).

Consecuencias del Estrés Laboral.-

Son las secuelas respecto a la eficacia de las organizaciones, además de las consecuencias financieras que demanda, Wagner J. y Hollenbeck J. (2000), indican que el estrés genera los siguientes costos organizacionales:

A. Costos de Asistencia Médica.-

Las organizaciones asumen los costos de los servicios de salud, asistencia médica y hospitalaria de sus colaboradores, además deben responsabilizarse de asumir las enfermedades asociadas al estrés.

B. Absentismo y Rotación.-

Es una fuente de costos indirectos, una falta no programada representa un costo muy alto, la sustitución de un colaborador es otro costo, “la rotación disminuye la productividad del resto del personal, porque también afecta a las personas que permanecen en la organización” (Harrison D., Virick M., Williams S., 1996).

C. Poco Compromiso con la organización.-

Las políticas de reducción, la reingeniería, los recortes de personal, generan estrés y afectan la lealtad de los colaboradores hacia la organización.

D. Violencia en el centro del trabajo.-

Las organizaciones procuran evitar que se presenten casos de violencia que afecten a sus colaboradores, “las agresiones en una organización se deben a grados extremos de insatisfacción y estrés” (O’Leary A., Griffin R., Glew D., 1996).

E. Bajo Rendimiento.-

El bajo desempeño del colaborador es un indicador de incompatibilidad con las expectativas que tiene frente a la organización, “los problemas de rendimiento están relacionados con el estrés y sus implicancias laborales” Chiavenato I. (2009).

Las consecuencias del estrés no sólo afectan a la persona, también afectan a la organización, “produce un deterioro en el ámbito laboral e influye negativamente en las relaciones interpersonales, como en el rendimiento y la productividad, lo que puede derivar en enfermedad, absentismo laboral e incluso en incapacidad laboral” (Cascio A., Guillen C., 2010).

2.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Los antecedentes están referidos a aquellos estudios que presentan alguna de las variables tratadas en esta investigación: Factores Psicosociales en el Trabajo o Estrés Laboral.

2.2.1 Antecedentes Internacionales

- Aranda, Gonzáles, Pando & Hidalgo (2013), realizaron una investigación denominada: “Factores de riesgo psicosocial laborales, apoyo social y síndrome de Burnout en médicos de familia de tres instituciones públicas de salud de Guadalajara (México)”, el estudio fue descriptivo, analítico y comparativo. La población estuvo establecida por los médicos de familia de base de las tres instituciones nombradas como institución 1, 2 y 3. Los instrumentos empleados para el proceso de evaluación fueron tres: la Guía de Identificación de Factores Psicosociales del Instituto Mexicano del Seguro Social, el Inventario de Recursos Sociales de Díaz Vega modificado y la Escala de Valoración de Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados obtuvieron un adecuado o buen apoyo social en las tres instituciones, la prevalencia para los factores psicosociales negativos fueron mayores para la institución 3 (33,64 %), mientras que para el síndrome de Burnout la institución mostró mayores porcentajes (43,5 %), se obtuvieron algunas asociaciones significativas entre las variables de estudio. Esta investigación tiene como conclusión que es necesario reorganizar ciertas condiciones laborales, específicamente las enfocadas a las tareas laborales para la prevención y disminución de la presencia del síndrome de Burnout.

- Arenas y Andrade (2013), realizaron un estudio denominado: “Factores de riesgo psicosocial en una industria alimenticia de la ciudad de Cali”, para ello, se realiza una investigación descriptiva con diseño transversal, se evaluaron los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral, así como las manifestaciones físicas y psicológicas ligadas al estrés en el trabajo, en colaboradores de una industria alimenticia en la ciudad de Cali (Colombia). La información se recolecta a través del cuestionario de riesgos biopsicosociales asociados a la accidentalidad de Rentería, Fernández, Tenjo y Uribe (2008); adaptado por Uribe (2009) a la totalidad de los trabajadores (43 sujetos, 72 % mujeres y 28% hombres). Los resultados evidenciaron manifestaciones físicas y psicológicas asociadas al estrés en los trabajadores y se presumieron exposiciones a factores de riesgo psicosocial, específicamente en las dimensiones de condiciones de trabajo, disponibilidad de recursos, gestión de los intereses, alta carga laboral, ausencia de programas de capacitación y salud ocupacional. Los principales hallazgos de este trabajo sugieren que es fundamental que diferentes instancias académicas, profesionales y legales atiendan la salud laboral de las pequeñas industrias alimenticias, pues sus trabajadores parecen estar expuestos a diferentes tipos de riesgo psicosocial y carecen de medidas de prevención entorno al estrés laboral.

- Amezcua, Preciado-Serrano, Pando & Salazar-Estrada (2011), realizaron un estudio transversal correlacional denominado “Factores psicosociales y sintomatología depresiva en profesionales docentes que trabajan con alumnos especiales, Guadalajara, México”, su población de estudio fueron 532 profesionales docentes que trabajaban con alumnos que presentaban necesidades educativas especiales, el instrumento utilizado para recopilar datos fue el Cuestionario de Factores

Psicosociales en el Trabajo Académico (Silva, 2004) y los reactivos propios de sintomatología depresiva en el Cuestionario General de Salud de Goldberg. Sus resultados presentaron elevados niveles de exigencias laborales e insatisfacción con el sistema de remuneración del rendimiento. El 11.1% de la población estudiada reportó la presencia de al menos un síntoma de depresión. Algunos de estos síntomas presentaron una relación con la exposición a factores psicosociales negativos en el trabajo.

- Silva y Vicente (2010), realizaron una investigación transversal y correlacional, denominada: “Académicos universitarios y salud ocupacional. Importancia de los factores psicosociales y variables sociodemográficas, el caso de un centro universitario regional de la Universidad de Guadalajara, México”. La población de estudio fue el total de profesores de un centro universitario regional, para lo cual utilizaron tres instrumentos de investigación: el Cuestionario de Datos Sociodemográficos y Laborales, la Escala de Factores Psicosociales en el Trabajo Académico y la Escala de Síntomas de Estrés. Los resultados presentan asociaciones significativas entre los factores psicosociales, variables sociodemográficas y laborales, además de problemas de salud. Esta investigación aporta evidencias empíricas acerca de características y riesgos del trabajo académico, por lo cual se considera importante realizar evaluaciones periódicas y cambios organizacionales eficientes.
- García, Andrade & Bravo (2007), realizaron un estudio correlacional denominado “Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional en personal de seguridad de una empresa del sector económico terciario”, la información se recopiló con una muestra de 199 trabajadores de una

empresa de seguridad de Colombia, los instrumentos utilizados para el estudio fueron instrumento de medición resistencia al cambio (IMRC) y medición de riesgo psicosocial (IMP). Los resultados muestran una correlación de 0.605 entre ambas variables. Entre las implicaciones más importantes del estudio están la necesidad de extender la investigación a otros elementos relacionados con la supervivencia y crecimiento de las organizaciones.

- Salas y Meliá (2004), realizaron el estudio de “Evaluación de Riesgos Psicosociales y Factores Psicosociales que Afectan a la Probabilidad de Accidente en una Empresa de Transporte Urbano de Economía Social”, la información se recopiló con una muestra aleatoria de 283 trabajadores de una empresa de transporte urbano del área de Barcelona, con características societarias singulares propias de una sociedad anónima laboral, organización de economía social perfectamente adaptada a la evolución del mercado. La mencionada evaluación se realizó mediante la batería de Factores Psicosociales y la batería Valencia PREVACC. Los resultados de este estudio evidencia la alta relevancia de los factores psicosociales en prevención, por su relación con la tensión experimentada, el micro-accidente y otros daños a la salud y los accidentes laborales, manteniendo controlada la deseabilidad social.

2.2.2 Antecedentes Nacionales

- Quispez (2016), realizó una investigación denominada “Factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2016”, La población de estudio fueron profesionales, técnicos y administrativos que laboran en el servicio de obstetricia de alto riesgo del hospital. La recolección de datos se realizó con la versión corta del Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el trabajo ISTAS 21 (CoPsoQ). Los

resultados de este estudio indican que el 48,5% de los encuestados fue mayor de 50 años, el 80,9% de sexo femenino, 91,2% realizaba labor asistencial: obstetras con un 41,2% y médicos con un 26,5%, según su condición laboral el 48,5% de los encuestados eran nombrados y el 55,9% de los encuestados tenían más de 15 años laborando en la institución. Además se observa que existe relación estadísticamente significativa entre las variables descritas y los factores de riesgo psicosocial. Se concluye que los factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral son: exigencias psicológicas, inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima.

- Portales (2016), realizó un estudio descriptivo correlacional denominado “Los riesgos psicosociales laborales y su influencia en la motivación laboral en el personal del Ministerio Público de Tacna”. La muestra de estudio fue de 130 participantes, se aplicaron dos instrumentos: el Manual de Riesgos Psicosociales y la Encuesta de Motivación Laboral. Los resultados indican que no existe influencia de los riesgos psicosociales laborales en la motivación laboral, además, indica que el 56,9% de la muestra presenta un nivel medio de motivación laboral, mientras que el 30,8% presenta un nivel alto de motivación laboral. Así mismo, indica que los niveles de exposición a los riesgos psicosociales según el género, muestra que las mujeres están más expuestas que los varones, esto se evidencia en los rasgos: exigencias psicológicas (18% y 12%, respectivamente); trabajo activo y posibilidades de desarrollo (23% y 7%); y doble presencia (41% y 23%). Por otro lado, al efectuar la comparación de los niveles de motivación laboral según el género, se encontró que en el nivel bajo o "Poco motivado" no existen diferencias significativas entre ambos grupos.

- Mollo (2016), realizó un estudio correlacional denominado “Relación entre los factores psicosociales y la retroalimentación laboral en asesores de riesgos del área comercial de lima de una compañía de seguros del Perú”, la información se recopiló en una muestra de 222 asesores de riesgo. Los resultados obtenidos en este estudio, indican que existe relación significativa entre los factores psicosociales con la retroalimentación laboral positiva de los asesores de riesgos del área comercial de Lima de la compañía de seguros, por lo tanto, se acepta la hipótesis general. Así mismo en la relación de los factores psicosociales con la retroalimentación laboral negativa, se observa que no existe relación significativa en los niveles ocupacionales.

- Huamanchumo (2016), realizó un estudio correlacional denominado “Estrés Laboral y satisfacción laboral en docentes de una Institución Educativa Nacional de Trujillo”, la muestra de estudio fue de 64 docentes, los instrumentos aplicados fueron La Escala de Estresores Laborales y la Escala de Satisfacción Laboral. Los resultados indicaron una relación negativa débil y significativa ($p < 0.05$), también se identificó que existe correlación altamente significativa en las dimensiones de Satisfacción Laboral y la incidencia en el desempeño profesional, de los resultados también se logró determinar que todas las dimensiones estudiadas presentan nivel de estrés laboral elevado. Este estudio recomienda la reducción del nivel de estrés laboral, para que repercuta favorablemente en la satisfacción laboral de los mismos.

- Castro (2016), realizó un estudio correlacional denominado “Riesgos psicosociales y los niveles de estrés en las enfermeras del centro quirúrgico y UCI de una clínica privada”, la población de estudio fue de 46 participantes, los instrumentos aplicados fueron el Cuestionario PSQ CAT21 CoPsoQ y el Cuestionario sobre el estrés laboral

de la OIT. Los resultados indican que el 96% presentan un nivel intermedio de exposición al riesgo psicosocial y el 4% un nivel de exposición psicosocial más desfavorable, así mismo se encontró prevalencia en la exposición desfavorable para exigencias psicosociales (85%), inseguridad (72%), apoyo social y calidad de liderazgo (70%), doble presencia (59%) y Estima (76%). Los niveles de estrés que se observan son 54% intermedio, 37% bajo, 9% estrés. Este estudio tiene como conclusión que no se encontró relación significativa entre los riesgos psicosociales en general y los niveles de estrés, además los riesgos psicosociales: control sobre el trabajo, inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgo, presentaron relación significativa con los niveles de estrés.

- El Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana, Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo, con el apoyo del Centro de Prevención de Riesgos del Trabajo – CEPRIT- LIMA” (2014), realizaron un estudio denominado: “Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en Trabajadores de Lima Metropolitana”. Siendo su población de estudio los colaboradores ubicados laboralmente en Lima Metropolitana. A partir de sus resultados obtenidos y debido a la importancia de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, desarrollan recomendaciones como: constituir una Comisión Intersectorial (Estado y entidades privadas) para establecer la validación en nuestro país de la “Batería de los Factores de Riesgos Psicosocial”, con el fin de contar con material que permita ejecutar un diagnóstico científico sobre los factores de riesgo psicosocial en el trabajo de Lima Metropolitana, sugieren debe ser realizada por Psicólogos especialistas en salud ocupacional y experiencia mínima de cinco años en el área, con el fin de generar una propuesta técnica normativa que aborde los factores

de riesgo psicosocial en forma integral (organizacional, extralaboral e individual); Es necesario promover desde el Estado la elaboración de estudios científicos, con relación a los factores de riesgo psicosocial y su implicancia en la seguridad y salud de los trabajadores de Lima Metropolitana; Se recomienda sumar esfuerzos que permitan una intervención eficaz y la realización de la vigilancia en la salud psicosocial de los trabajadores promoviendo la cultura de prevención de riesgos laborales en Lima Metropolitana.

2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES Y OPERACIONALES DE VARIABLES

A. Factores Psicosociales

Definición Conceptual; “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, son las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (OIT, 1986).

Definición Operacional; Es la interacción entre las condiciones organizacionales y las capacidades del colaborador, que pueden afectar en la ejecución de las tareas, en el desarrollo del trabajo y en la salud, se define por el puntaje obtenido en el cuestionario de factores psicosociales en el trabajo.

Cuadro N° 1: Operacionalización de Variable Factores Psicosociales

Variable FACTORES PSICOSOCIALES	Definición Operacional de Medición:			
Definición Conceptual	Es la interacción entre las condiciones organizacionales y las capacidades del colaborador, que pueden afectar en la ejecución de las tareas, en el desarrollo del trabajo y en la salud, se define por el puntaje obtenido en el cuestionario de factores psicosociales en el trabajo.			
	Áreas/Dimensión	Indicadores (ítems)	Instrumento de medición	Escala de Medición
Los factores psicosociales en el trabajo consisten, en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente y las condiciones de organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (OIT, 1986).	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones del lugar de trabajo • Carga de trabajo • Contenido y características de la tarea • Exigencias laborales • Desarrollo de la carrera • Interacción social y aspectos organizacionales 	<p>1.1; 1.2; 1.3; 1.4; 1.5; 1.6; 1.7; 1.8; 1.9 2.1; 2.2; 2.3; 2.4; 2.5</p> <p>3.1; 3.2; 3.3; 3.4; 3.5; 3.6; 3.7</p> <p>4.1; 4.2; 4.3; 4.4; 4.5; 4.6; 4.7</p> <p>5.1; 5.2; 5.3; 5.4; 5.5; 5.6</p> <p>6.1; 6.2; 6.3; 6.4; 6.5; 6.6; 6.7; 6.8; 6.9</p>	Cuestionario de Factores Psicosociales en el trabajo	Ordinal

B. Estrés Laboral

Definición Conceptual: “El estrés laboral es un estado de desajuste causado por la falta de respuesta adecuada del trabajador a su entorno en un tiempo razonable, debiéndose del mismo sufrimiento y deterioro de la salud del trabajador” (Observatorio Permanente UGT, 2006).

Definición Operacional: Es la respuesta frente a las demandas y exigencias laborales que superan la capacidad de respuesta del colaborador, se define por el puntaje obtenido en el cuestionario de estrés laboral.

Cuadro N° 2: Operacionalización de Variable Estrés Laboral

Variable ESTRÉS LABORAL	Definición Operacional de Medición: Es la respuesta frente a las demandas y exigencias laborales que superan la capacidad de respuesta del colaborador, se define por el puntaje obtenido en el cuestionario de estrés laboral.			
Definición Conceptual	Es la respuesta frente a las demandas y exigencias laborales que superan la capacidad de respuesta del colaborador, se define por el puntaje obtenido en el cuestionario de estrés laboral.			
El estrés laboral es un estado de desajuste causado por la falta de respuesta adecuada del trabajador a su entorno en un tiempo razonable, debiéndose del mismo sufrimiento y deterioro de la salud del trabajador (Observatorio Permanente UGT, 2006).	Áreas/Dimensión <ul style="list-style-type: none"> • Clima Organizacional • Estructura Organizacional • Territorio Organizacional • Tecnología • Influencia del líder • Falta de Cohesión • Respaldo de Grupo 	Indicadores (ítems) 1;10;11;20 2; 12; 16; 24 3; 15; 22 4; 14; 25 5; 6; 13; 17 7; 9; 18; 21 8; 19; 23	Instrumento de medición Cuestionario de Estrés Laboral	Escala de Medición Ordinal

2.4 HIPÓTESIS

2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación entre los Factores Psicosociales en el Trabajo y Estrés Laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería, Lima – 2017.

2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- a) Existe relación entre el factor psicosocial Condiciones del lugar de trabajo y Estrés Laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería, Lima – 2017
- b) Existe relación entre el factor psicosocial Carga de trabajo y Estrés Laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería, Lima – 2017
- c) Existe relación entre el factor psicosocial Contenido y características de la tarea y Estrés Laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería, Lima – 2017
- d) Existe relación entre el factor psicosocial Exigencias laborales y Estrés Laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería, Lima – 2017
- e) Existe relación entre el factor psicosocial Desarrollo de la carrera y Estrés Laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería, Lima – 2017
- f) Existe relación entre el factor psicosocial Interacción social y aspectos organizacionales y Estrés Laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería, Lima – 2017

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 NIVEL Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de nivel básico de tipo descriptivo debido a que no existe manipulación de las variables en el proceso de investigación, observándose el comportamiento de las mismas en su contexto natural (Hernández R., 2006).

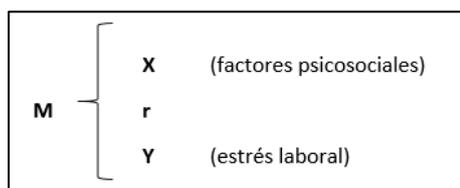
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es no experimental, transversal y descriptiva correlacional.

La investigación no experimental, es un diseño que se realiza en campo, en sus ambientes naturales, no en laboratorio (Alarcón R., 2013).

La investigación transversal, indaga por el estado presente del funcionamiento de una conducta (Alarcón R., 2013).

La investigación correlacional, busca identificar probables relaciones entre variables medidas (Alarcón R., 2013), en este caso se busca identificar la relación que pueda existir entre los factores psicosociales y el estrés laboral.



Donde:

“M” es la muestra de estudio; “X, Y” las variables de estudio; “r” es la posible relación

3.3 POBLACIÓN

3.3.1 CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN

La población de estudio es la sede central de la organización, que cuenta con un total de 431 colaboradores, siendo la población femenina el 32% y la población masculina el 68%, luego de descartar a todos aquellos trabajadores que estaban de vacaciones, con descanso médico, y personal que no estuvo presente durante el proceso de evaluación que fue anónima y voluntaria, se determinó la población accesible para dicha evaluación (Arias J., Villasís M.A., Miranda M.G., 2016), siguiendo los criterios de eliminación correspondientes, se determinó la población elegible (Arias J., Villasís M.A., Miranda M.G., 2016), siendo un total de 289 colaboradores.

Tabla N° 1: Distribución de participantes por variable demográfica

Sexo	f	f%
Femenino	138	32%
Masculino	293	68%
Categoría Laboral		
Directivos	5	1%
Gerentes	20	5%
Jefes	24	6%
Ingenieros	166	39%
Profesionales	52	12%
Técnicos	74	17%
Auxiliares	49	11%
Secretaria	21	5%
Practicante	20	5%
Condición Contractual		
Planilla	375	87%
Locación de servicio	56	13%

Nota: N = 431

3.3.2 MUESTRA Y MÉTODO DE MUESTREO

La recolección de los datos se realizó de forma Censal, dado que participan todos los colaboradores de la sede central de la organización, por lo tanto no hubo muestra, ni estrategia de muestreo, para determinar la población elegible (Arias J., Villasís M.A., Miranda M.G., 2016), se siguieron los criterios correspondientes:

A. Criterio de Inclusión.-

Colaboradores de la organización ubicados en la sede central, que laboren con una antigüedad mínima de seis meses, con estudios de educación secundaria completa.

B. Criterio de Exclusión.-

Se excluyó a los colaboradores que no cuentan con la última evaluación de Desempeño laboral, así mismo a aquellos colaboradores que no tienen vigente su evaluación de Seguridad y Salud Ocupacional.

C. Criterio de Eliminación.-

Una vez aplicado los cuestionarios a la población de estudio, según este criterio se descartaron las evaluaciones cuyos cuestionarios no fueron resueltos de forma completa, los que dejaron preguntas en blanco o marcaron más de una respuesta o aquellos que por no seguir las instrucciones pertinentes incurrieran en un error.

3.4 INSTRUMENTOS

Los instrumentos elegidos para este estudio son:

- ✓ Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo
- ✓ Cuestionario de Estrés Laboral

A. Ficha Técnica:

Nombre Original : Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo Académico
FPSIS

Autor : Dra. Blanca Noemí Silva Gutiérrez

Administración : Individual o grupal

Duración : Tiempo aproximado de 25 minutos

Materiales : Manual de calificación, hojas de preguntas y respuestas

Objetivo : Este instrumento ha sido desarrollado para recolectar información sobre riesgos psicosociales del trabajo docente.

Estructura : El cuestionario consta de 50 ítems agrupados en dimensiones, estas son: condiciones del lugar de trabajo, carga de trabajo, contenido y características de la tarea, exigencias laborales, papel del académico y desarrollo de la carrera, interacción social y aspectos organizacionales, remuneraciones del rendimiento.

Silva (2004), realizó el análisis de confiabilidad por consistencia interna a través del Coeficiente Alfa de Cronbach y obtuvo un valor de 0.8817.

El formato de respuesta es de tipo likert con cinco opciones, que van desde 0 (Nunca) hasta 4 (siempre), las cuales dan como respuesta en función al grado de exposición al riesgo de factores psicosociales presente en la organización.

La puntuación directa se obtiene de la suma de cada ítems, los puntajes de cada dimensión de los factores psicosociales se consigue sumando los ítems respectivos, además se puede obtener el puntaje total del cuestionario, que son representados por la suma total de los Items, sumatoria que determina tres categorías de exposición al riesgo: nivel bajo, medio y alto.

B. Ficha Técnica:

Nombre Original : Cuestionario de Estrés Laboral

Autor : Organización Internacional de Trabajo – OIT OMS

Administración : Individual o grupal

Duración : Tiempo aproximado de 15 minutos

Materiales : Manual de calificación, hojas de preguntas y respuestas

Objetivo : Este instrumento ha sido desarrollado para recolectar información sobre estrés laboral

Estructura : Consta de 25 ítems, evalúa las siguientes dimensiones: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo de grupo.

OIT – OMS (1989), realizó el análisis de confiabilidad por consistencia interna a través del Coeficiente Alfa de Cronbach y obtuvo un valor de 0.966.

El formato de respuesta es de tipo Likert con siete opciones, que van desde 1 (Nunca) hasta 7 (siempre), las cuales dan como respuesta la frecuencia en qué la condición descrita es una fuente actual de estrés.

La puntuación directa se obtiene de la suma de cada ítems, los puntajes de cada dimensión de estrés laboral se consigue sumando los ítems respectivos, además se puede obtener el puntaje total del cuestionario, que son representados por la suma total de los Items, sumatoria que determina cuatro categorías de exposición: nivel bajo de estrés, estrés intermedio, estrés, nivel alto de estrés.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Para mantener el carácter científico, se procedió a realizar la validación previa de ambos cuestionarios y así poder contar con herramientas adecuadas a nuestra realidad. Se realizó un piloto para verificar la “validez y confiabilidad”.

La **validez de contenido**, se realizó en ambos cuestionarios, se aplicó la técnica de “Jueces expertos”, la cual mostró resultados muy favorables (Anexo N°2).

La **confiabilidad** o consistencia interna, se realizó en ambos cuestionarios, se utilizó el método del coeficiente de “Alpha de Cronbach”, el cual mostró un índice muy satisfactorio siendo altamente confiable (Anexo N°3).

A. Cuestionario Factores Psicosociales en el Trabajo

Analizando la validez interna convergente del instrumento de factores psicosociales en el trabajo, (Anexo N°4), se puede observar que todas las correlaciones interfactoriales son positivas bajas o moderadas excepto para todas las del factor 4. Por consiguiente, se podría concluir que el factor 4 no está lo suficientemente relacionado con los demás como para ser considerado parte del constructo. Con respecto a la validez interna discriminante, se encuentra que ninguno de los factores presenta una correlación lo suficientemente grande como para hablar de un posible solapamiento factorial.

Sobre la consistencia interna, se observa que todos los factores excepto el factor tres presentan coeficientes superiores a 0.6.

B.- Cuestionario de Estrés Laboral

En cuanto la validez interna convergente del instrumento de estrés laboral, (Anexo N°4), se encuentra que ninguna de las correlaciones factoriales es lo suficientemente baja como para justificar la extracción del factor del cálculo del constructo. Por otra parte, el análisis de validez discriminante arroja que no se encuentran correlaciones lo suficientemente grandes como para suponer un solapamiento factorial.

Finalmente, analizando la consistencia interna del cuestionario de estrés laboral, se encuentra que únicamente el factor 3 presentaría un coeficiente inferior a .6, validando la confiabilidad de las demás puntuaciones.

3.5 PROCEDIMIENTOS

La evaluación de Factores Psicosociales en el Trabajo y Estrés Laboral, fue coordinada con la alta dirección de la organización, este proceso tiene como fin el identificar aspectos perjudiciales que estén presentes durante la jornada laboral, que podrían estar afectando la calidad de vida de los colaboradores, se debe mencionar que esta evaluación fue anónima y voluntaria.

Los colaboradores que accedieron a participar en la evaluación fueron informados sobre esta investigación, y recibieron un consentimiento informado, con el propósito de obtener su autorización para el uso de la información obtenida con fines de investigación (Anexo N°1). La aplicación de los cuestionarios se realizó de manera individual a toda la población de estudio, siguiendo los criterios de inclusión y exclusión de la misma, tomando en consideración los lineamientos y políticas laborales de la organización, no se consideró la dimensión remuneraciones del Cuestionario Factores Psicosociales en el Trabajo, los cuestionarios fueron auto aplicados, con el seguimiento y apoyo del evaluador, se desarrolló en sus ambientes naturales y durante su jornada laboral, el tiempo de resolución de dichos cuestionarios fue de aproximadamente 40 minutos (Anexo N°4). Concluida la aplicación de cuestionarios se procedió a revisar el cumplimiento de los criterios de eliminación, para definir a la población elegible y poder continuar con la tabulación de datos, utilizando un programa estadístico, posteriormente se desarrolló el análisis, los resultados y la discusión final de la Tesis.

3.6 ANÁLISIS DE DATOS

Luego de la recopilación, codificación y depuración de los datos de cada cuestionario, se procedió a hacer un análisis descriptivo exploratorio de las variables, considerando la media, desviación estándar, asimetría y curtosis de cada dimensión de los constructos evaluados. Estos resultados fueron tabulados y analizados.

En seguida, se realizó el análisis de ajuste a distribución normal, utilizando la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Los resultados fueron tabulados y presentados en la sección de anexos (Anexo N°6).

Finalmente, se consideró la correlación no lineal, dado que fue el que se ajustaba de mejor forma a la distribución de los datos (bondad de ajuste), se procedió a calcular el coeficiente de correlación no lineal, considerando los objetivos de la investigación y los criterios de interpretación para las correlaciones (Anexo N°7). Además, se graficó la dispersión de las variables y sus dimensiones evaluadas. Ambos insumos fueron analizados para dar respuesta a los objetivos de la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Los resultados obtenidos en la presente investigación, se realizaron mediante un análisis orientado en función a los objetivos e hipótesis propuestas para el estudio. Se presentará la correlación entre la variable factores psicosociales en el trabajo con la variable estrés laboral, a continuación se determinará la correlación de cada una de las dimensiones de factores psicosociales en el trabajo con el estrés laboral, posteriormente se presentará los estadísticos descriptivos de cada variable.

4.1 Relación entre los Factores Psicosociales en el Trabajo y Estrés Laboral

En cuanto a la correlación entre los constructos, en la tabla N° 3, se encuentra que existe una correlación de 0.499, correspondiente a una relación moderada (Hopkins, 1997), entre los factores psicosociales en el trabajo y el estrés laboral. En el gráfico N°1, se puede observar la curva de tendencia cúbica entre ambas variables.

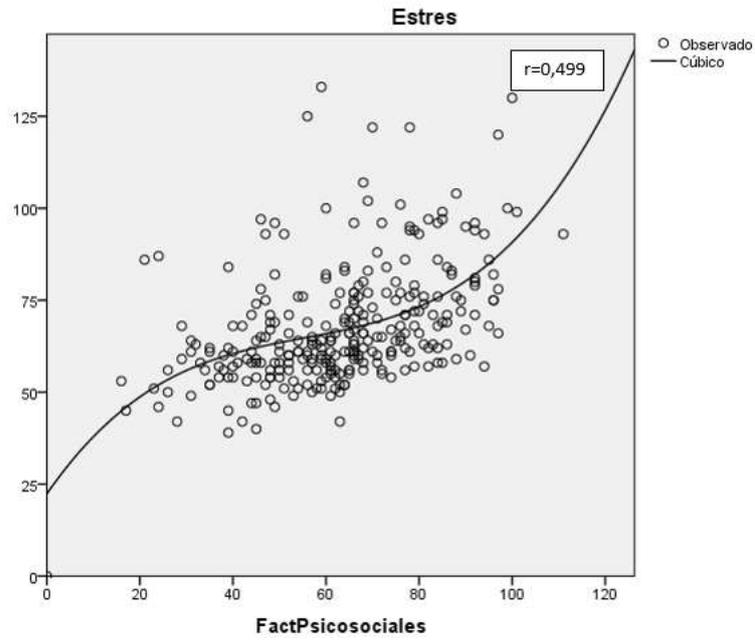


Gráfico N° 1: *Dispersión de Factores Psicosociales y Estrés Laboral*

Tabla N° 2: *Coefficiente de correlación no lineal entre Factores Psicosociales y Estrés Laboral*

Dimensiones	Estrés Laboral
Factores Psicosociales	0.499

4.2 Relación entre la dimensión psicosocial Condiciones del Lugar del Trabajo y Estrés Laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería, Lima – 2017.

En cuanto a la relación de la dimensión psicosocial condiciones del lugar de trabajo y el estrés laboral, en la tabla N° 4, se encuentra una correlación $r = 0.274$, correspondiente a una relación baja (Hopkins, 1997). En el gráfico N° 2, se puede observar la curva de tendencia cuadrática entre ambas variables.

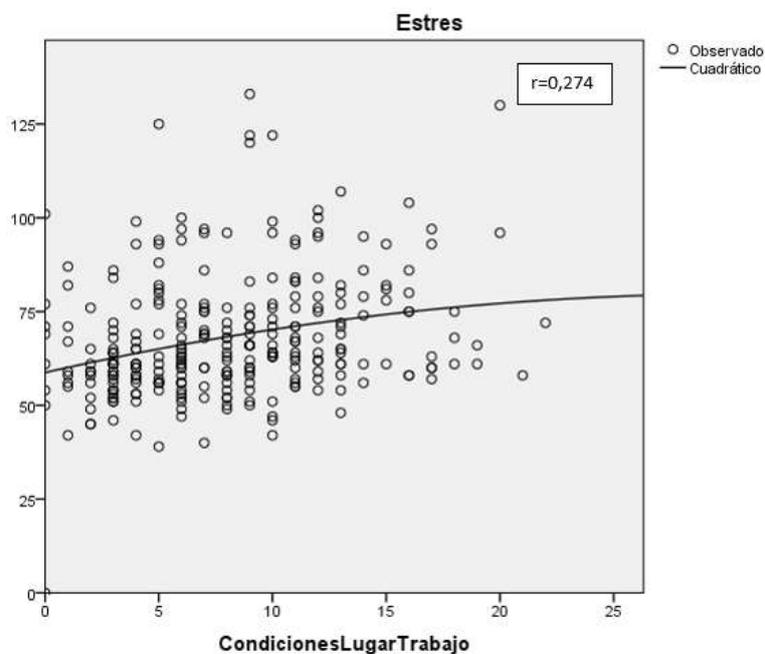


Gráfico N° 2: Dispersión de Condiciones del Lugar de Trabajo y Estrés Laboral

Tabla N° 3: Coeficiente de correlación no lineal entre Condiciones del Lugar de Trabajo y Estrés Laboral

Dimensiones	Estrés Laboral
Condiciones del lugar de trabajo	0.274

4.3 Relación entre la dimensión psicosocial Carga de Trabajo y Estrés Laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería, Lima – 2017.

Analizando la relación entre la dimensión psicosocial Carga de trabajo y el constructo de Estrés laboral, en la tabla N° 5, se encuentra una correlación $r = 0.377$, correspondiente a una relación moderada (Hopkins, 1997). De manera gráfica esto se puede observar en la curva de tendencia cúbica entre variables del gráfico N° 3.

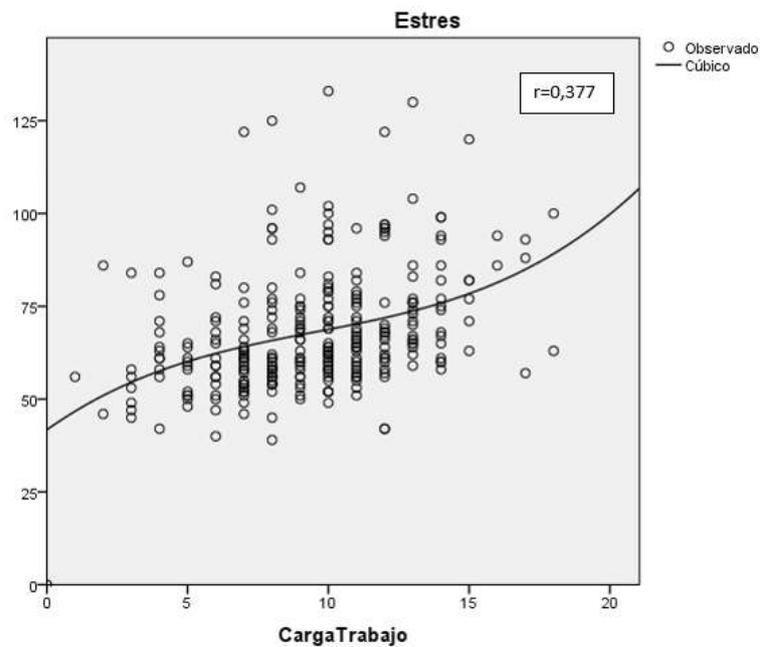


Gráfico N° 3: Dispersión de Carga de Trabajo y Estrés Laboral

Tabla N° 4: Coeficiente de correlación no lineal entre Carga de Trabajo y Estrés Laboral

Dimensiones	Estrés Laboral
Carga de trabajo	0.377

4.4 Relación entre la dimensión psicosocial Contenido y Características de la Tarea y Estrés Laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería, Lima – 2017.

Con respecto al análisis de la correlación entre la dimensión psicosocial contenido y características de la tarea y el estrés laboral, en la tabla N° 6, se encuentra una correlación $r = 0.351$, que corresponde a una relación moderada (Hopkins, 1997). De manera gráfica, esto se puede observar en la curva de tendencia cúbica entre variables del gráfico N° 4.

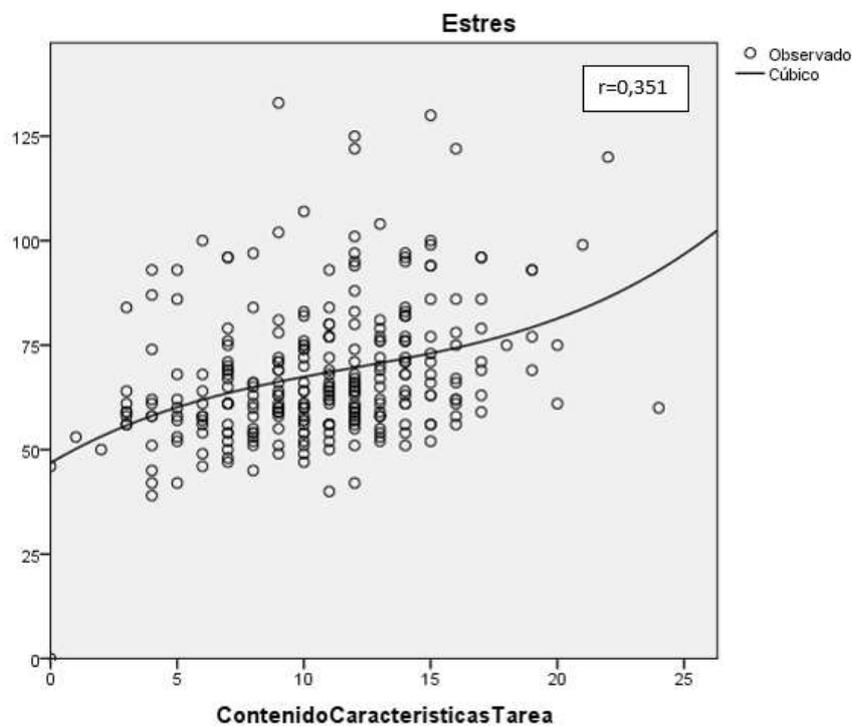


Grafico N° 4: *Dispersión de Contenido y Características de la Tarea y Estrés Laboral*

Tabla N° 5: *Coefficiente de correlación no lineal entre Contenido y Características de la Tarea y Estrés Laboral*

Dimensiones	Estrés Laboral
Contenido y características de la tarea	0.351

4.5 Relación entre la dimensión psicosocial Exigencias Laborales y Estrés Laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería, Lima – 2017

Analizando la relación entre la dimensión psicosocial Exigencias laborales y el constructo de Estrés laboral, en la tabla N° 7, se encuentra una correlación $r = 0.1$, esto significa que existe una relación baja (Hopkins, 1997). De manera gráfica esto se puede observar en la curva de tendencia cúbica (gráfico N° 5).

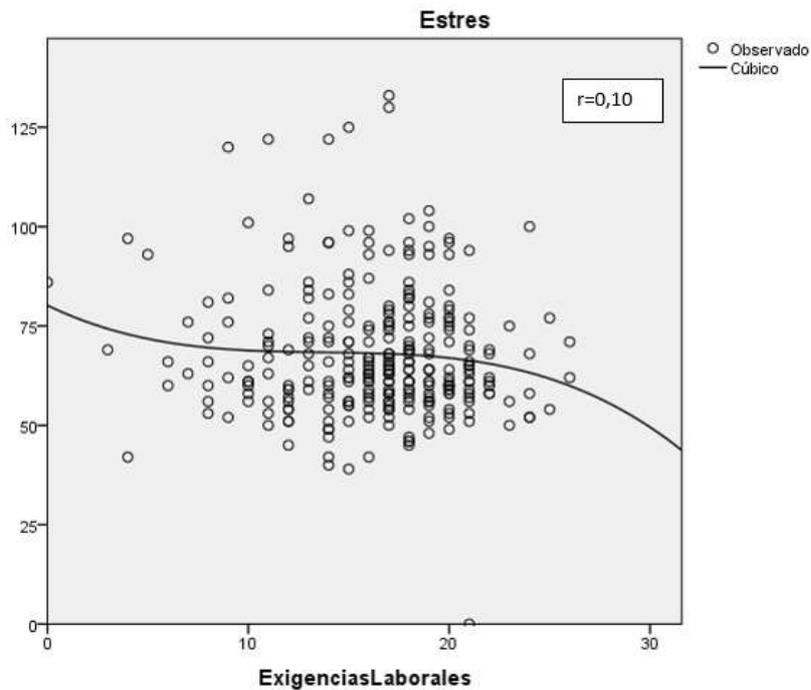


Gráfico N° 5: Dispersión de Exigencias Laborales y Estrés Laboral

Tabla N° 6: Coeficiente de correlación no lineal entre Exigencias Laborales y Estrés Laboral

Dimensiones	Estrés Laboral
Exigencias Laborales	0.1

4.6 Relación entre la dimensión psicosocial Desarrollo de la Carrera y Estrés Laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería, Lima – 2017.

Analizando la relación entre la dimensión psicosocial desarrollo de la carrera y el constructo de Estrés laboral, en la tabla N° 8, se encuentra una correlación $r = 0.378$, correspondiente a una relación moderada (Hopkins, 1997). De manera gráfica esto se puede observar en la curva de tendencia cúbica (gráfico N° 6).

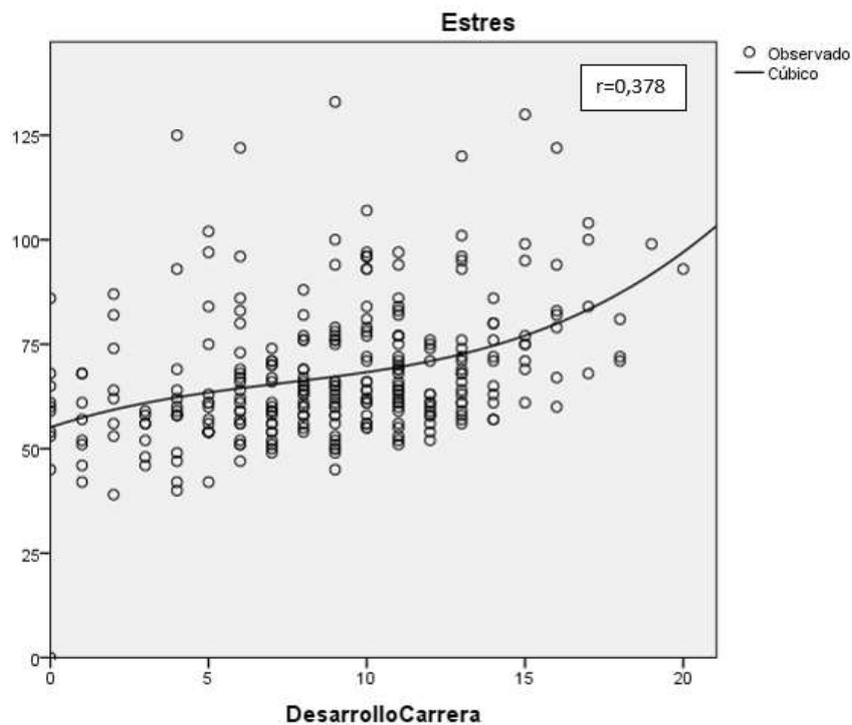


Gráfico N° 6: Dispersión de Desarrollo de la Carrera y Estrés Laboral

Tabla N° 7: Coeficiente de correlación no lineal entre Desarrollo de la carrera y Estrés Laboral

Dimensiones	Estrés Laboral
Desarrollo de la carrera	0.378

4.7 Relación entre la dimensión psicosocial Interacción Social y Aspectos Organizacionales y Estrés Laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería, Lima – 2017.

En cuanto a la correlación de la dimensión psicosocial Interacción social y aspectos organizacionales con el constructo de estrés laboral, en la tabla N° 9, se encuentra una correlación $r = 0.466$, correspondiente a una relación moderada (Hopkins, 1997). De manera gráfica esto se puede observar en la curva de tendencia cúbica (gráfico N° 7), la cual es afectada por un valor atípico al final de la misma.

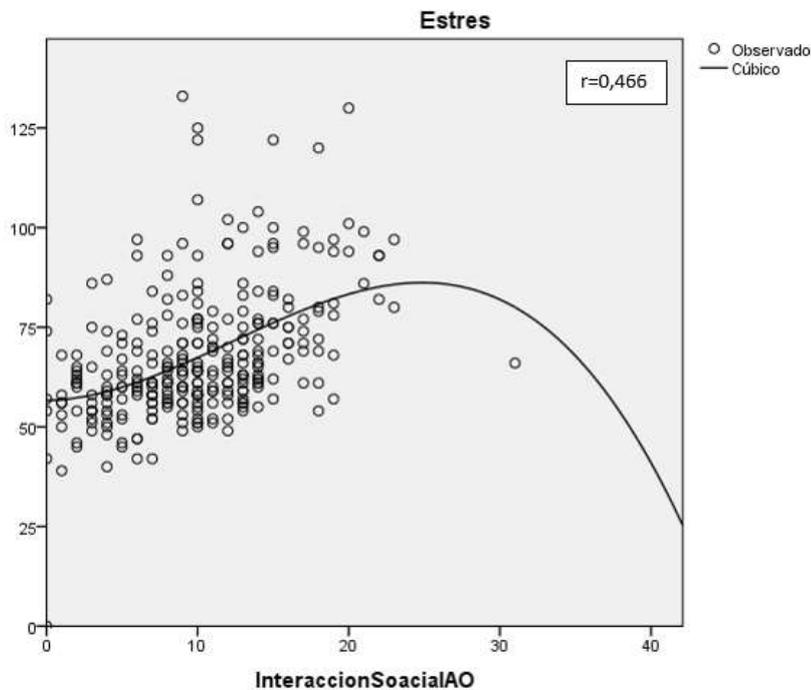


Gráfico N° 7: Dispersión de Interacción Social y Aspectos Organizacionales y Estrés Laboral

Tabla N° 8: *Coefficiente de correlación no lineal entre Interacción Social y Aspectos Organizacionales y Estrés Laboral*

Dimensiones	Estrés Laboral
Interacción social y aspectos organizacionales	0.466

4.8 Descriptivos de los Factores Psicosociales en el Trabajo

Con respecto al análisis descriptivo de las dimensiones de factores psicosociales en el trabajo, en la tabla N° 10, se encontró que las dimensiones Condiciones del lugar de trabajo, Contenido y características de la tarea, Exigencias Laborales, y Desarrollo de la carrera, mostraron una mayor prevalencia de la variable, presentaron medias pertenecientes a la categoría “Riesgo Medio”, y las demás dimensiones presentaron medias pertenecientes a la categoría “Riesgo Bajo” (Anexo N° 7).

Tabla N° 9: Descriptivos de las dimensiones de Factores Psicosociales en el Trabajo

Dimensiones	Categoría	M	DE	g1	g2
Condiciones del lugar de trabajo	Riesgo Bajo	7.98	4.64	0.48	-0.22
Carga de trabajo	Riesgo Medio	9.38	3.23	-0.05	-0.09
Contenido y características de la tarea	Riesgo Medio	10.62	4.06	0.04	0.09
Exigencias Laborales	Riesgo Medio	16.38	4.20	-0.73	0.94
Desarrollo de la carrera	Riesgo Medio	8.80	4.23	-0.08	-0.35
Interacción social y aspectos organizacionales	Riesgo Bajo	9.89	5.28	0.36	0.19
Factores psicosociales	Riesgo Medio	63.04	17.31	-0.05	-0.30

Nota: n = 289; g1: Asimetría; g2: Curtosis

4.9 Descriptivos de Estrés Laboral

En la tabla N° 11, podemos observar que todas las dimensiones de estrés laboral evidenciaron una media perteneciente a la categoría “Bajo Estrés”. Por otra parte, no se encontraron índices de asimetría cuyo valor absoluto supere el dos, justificándose el uso de la media como medida de tendencia central. Analizando la conglomeración de los resultados, se encuentra que las dimensiones de Influencia del líder y respaldo de grupo presentan conglomeraciones de respuesta elevadas (Anexo N° 7).

Tabla N° 10: Descriptivos de las dimensiones de Estrés Laboral

Dimensiones	Categoría	M	DE	g1	g2
Clima organizacional	Bajo Estrés	11.18	3.45	0.81	1.29
Estructura organizacional	Bajo Estrés	11.79	2.97	0.47	0.82
Territorio organizacional	Bajo Estrés	7.62	2.24	0.73	0.93
Tecnología	Bajo Estrés	8.61	2.53	0.75	1.27
Influencia del líder	Bajo Estrés	9.32	4.16	1.61	3.30
Falta cohesión	Bajo Estrés	10.96	3.05	0.90	1.99
Respaldo del grupo	Bajo Estrés	8.91	2.38	0.93	3.95
Estrés laboral	Bajo Estrés	67.76	16.42	1.00	2.77

Nota: n = 289; g1: Asimetría; g2: Curtosis

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Considerando los resultados obtenidos, se realizará el análisis según el planteamiento del problema, la relación de las dos variables del estudio y posteriormente se responderá a cada objetivo e hipótesis planteadas. En general podemos decir que los factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral, representan en el momento actual un tema de gran importancia en las organizaciones laborales, en tanto que sus implicancias en la salud laboral de los colaboradores es determinante para el logro de los objetivos como organización.

Metodológicamente se debe respetar la complejidad del fenómeno, el uso de la correlación no lineal es una mejora metodológica para determinar la correlación entre variables (Guilford J.P., Fruchter B., 1984). Esta investigación al usar un coeficiente de correlación no lineal mejora sus resultados, en el caso de las investigaciones correlacionales lineales que no respetaron la complejidad del fenómeno, existe la posibilidad que el resultado de sus correlaciones salieran más bajas, por lo tanto, usar el coeficiente de correlación no lineal hubiera sido lo apropiado.

RESPECTO AL OBJETIVO GENERAL, Identificar la relación entre los Factores Psicosociales en el Trabajo y Estrés Laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería, Lima – 2017, podemos decir que a partir de los resultados obtenidos en la Tabla N°3, se encontró que existe una correlación moderada entre las variables, siendo el coeficiente de correlación 0.499, y tal como se puede observar en la curva de tendencia cubica del gráfico N°1, con ello se estaría aceptando la hipótesis general de la

investigación. El comportamiento de la curva de tendencia cubica permite explicar gráficamente la relación de las variables, siendo el ajuste de tendencia que mejor describe la distribución de los datos que son representativos de la realidad.

Con estos resultados se puede considerar lo mencionado por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2017), que indica “la aparición de los denominados riesgos psicosociales emergentes tienen consecuencias sobre la salud de la población debido a que pueden provocar un mayor estrés laboral, repercutiendo negativamente en la Seguridad y Salud de los trabajadores”. Evidenciando la relación entre los riesgos de los factores psicosociales y el estrés laboral.

Del mismo modo, este resultado podría coincidir con lo mencionado en el informe desarrollado por el MINTRA (2014), donde indica que el estrés laboral es uno de los principales factores de riesgo psicosocial, presente en las organizaciones actuales, donde “el trabajo mental ha superado al trabajo físico”. También podría concordar con lo mencionado en INSHT (2009), que indica como la principal consecuencia de los factores psicosociales negativos al estrés laboral, ocasionando una serie de manifestaciones personales como confusión, bloqueo mental, dificultad de decisión, olvidos, inquietud, desasosiego, ira, ansiedad, inseguridad, depresión y absentismo, agresividad, alteraciones de la alimentación, consumo abusivo de sustancias, etc. Así mismo, el CEM (2013), menciona la probabilidad que tiene el factor psicosocial de afectar al colaborador y generar efectos adversos como el estrés laboral. Estos autores concuerdan en indicar que al identificar la existencia del riesgo de factores psicosociales, también se observa la presencia de estrés laboral.

Los resultados podrían concordar con lo encontrado en la investigación de Salas y Meliá (2004), realizada en una empresa de transporte urbano española, su estudio muestra que estos datos indican una relación entre los factores psicosociales y la tensión experimentada, los micro-accidentes, y los accidentes laborales, manteniendo controlada la deseabilidad social, este resultado es similar al obtenido en nuestro estudio que muestra la relación entre los factores psicosociales en el trabajo y el estrés laboral. Así mismo los resultados podrían coincidir con lo encontrado en la investigación de Arenas y Andrade (2013), estudio realizado a trabajadores en una industria alimenticia de la ciudad de Cali, sus resultados evidenciaron manifestaciones físicas y psicológicas asociadas al estrés en los trabajadores y se presumieron exposiciones a factores de riesgo psicosocial (condiciones de trabajo, disponibilidad de recursos, gestión de los intereses, alta carga laboral, ausencia de programas de capacitación y salud ocupacional). También, con la investigación de Mollo (2016), los resultados obtenidos en este estudio indican que existe relación significativa entre los factores psicosociales con la retroalimentación laboral positiva de los asesores de riesgos del área comercial de Lima de la compañía de seguros. Estas investigaciones muestran relación entre sus variables, resultado que podría semejar con los hallazgos de nuestro estudio. Sin embargo los resultados encontrados en la investigación de Castro (2016), estudio realizado en enfermeras del centro quirúrgico y UCI, no concuerdan con nuestros resultados, la conclusión a la que llegan es que no se encontró relación significativa entre los riesgos psicosociales en general y los niveles de estrés, mientras nuestra investigación encontró una relación moderada entre estas variables, es posible que esta diferencia sea secuela del uso apropiado de la correlación no lineal usada en nuestra investigación.

Este resultado permite resaltar y considerar lo citado por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (2011), los factores psicosociales son aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico, emocional, cognitivo y conductual, que son conocidas como estrés; y pueden ser precursoras de enfermedades. Así mismo, se podría señalar que los factores psicosociales negativos, tienen la probabilidad de afectar negativamente en la salud y el bienestar de los colaboradores; además que estos actúan como factores desencadenantes de tensión y estrés laboral pudiendo afectar a la salud física como psicológica (Vicente, Puerta y Martínez, 2016), ambos enunciados reafirman la relación entre las variables, donde se observó la presencia de riesgo de los factores psicosociales y también la presencia de estrés laboral, relación que también concuerda con lo sugerido por Gil Monte (2012), al decir, que los factores psicosociales son condiciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el puesto, la ejecución de la tarea, e incluso con el entorno, son desfavorables o es un riesgo psicosocial cuando son nocivos para la salud y bienestar, pueden causar daño psicológico, físico, o social, siendo una fuente potencial de estrés laboral.

RESPECTO AL OBJETIVO ESPECIFICO 1, Identificar la relación entre la dimensión psicosocial Condiciones del Lugar de Trabajo y Estrés Laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería, Lima – 2017, podemos decir que a partir de los resultados obtenidos en la tabla N°4, se encontró que existe una correlación baja, siendo el coeficiente de correlación $r = 0.274$, y tal como se puede observar en la curva de tendencia cuadrática del gráfico N°2, se observa la presencia de riesgo en la dimensión condiciones del lugar de trabajo y también se observa la presencia de estrés

laboral en los colaboradores de la organización, con ello se estaría aceptando la primera hipótesis específica. Lo cual refleja la importancia de contar con un adecuado ambiente físico laboral, que brinde comodidad, seguridad y propicie un saludable desempeño laboral. El comportamiento de la curva de tendencia cuadrática permite explicar gráficamente la relación de las variables, siendo el ajuste de tendencia que mejor describe la distribución de los datos que son representativos de la realidad.

Con este resultado se podría indicar que el espacio de trabajo es importante para el colaborador, dado que “si es reducido, el colaborador se ve obligado a mantener una misma postura durante un largo período, además de trastornos físicos, puede generar estrés” (Observatorio Permanente UGT, 2006), esta cita muestra relación entre las variables.

Lo mencionado por Valero J. (2010), toma realce al indicar que “un factor de riesgo laboral es una condición de trabajo o situación inadecuada, que supone un peligro o deficiencia, que puede causar un riesgo laboral con la probabilidad que derive en un daño”, en función a los resultados obtenidos, el riesgo presente en la dimensión condiciones de lugar de trabajo tiene la probabilidad de derivar como estrés laboral en los colaboradores.

RESPECTO AL OBJETIVO ESPECIFICO 2, Identificar la relación entre la dimensión psicosocial Carga de Trabajo y Estrés Laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería, Lima – 2017, podemos decir que a partir de los resultados obtenidos en la tabla N°5, se encontró que existe una correlación moderada entre las

variables, siendo el coeficiente de correlación $r = 0.377$, y tal como se puede observar en la curva de tendencia cubica del gráfico N°3, lo cual indica la presencia de riesgo en la dimensión carga de trabajo y también se observa la presencia de estrés laboral, con ello se estaría aceptando la segunda hipótesis específica de la investigación. Es decir que el colaborador esta sobrecargado con sus tareas, y siente que no puede cumplir con ellas durante su jornada laboral, o en el tiempo previsto para el cumplimiento de la tarea asignada para el cumplimiento de las metas. El comportamiento de la curva de tendencia cubica permite explicar gráficamente la relación de las variables, siendo el ajuste de tendencia que mejor describe la distribución de los datos, que son representativos de la realidad.

Es necesario analizar la importancia del enunciado citado por el Observatorio Permanente UGT (2006), que define como carga de trabajo al esfuerzo necesario para realizar actividades laborales (físico o psíquico), si sobrepasa la capacidad, genera desgaste, fatiga, que pueden desencadenar en estrés laboral. Esta cita podría armonizar con el resultado obtenido, que muestra relación entre las variables.

Se considera que el ritmo del trabajo es parte de la carga de trabajo, por lo cual este resultado se puede aceptar como similar y podría acoplarse dentro de lo planteado por el Observatorio Permanente UGT (2006) “los trabajadores sometidos a ritmos elevados de trabajo muestran además de fatiga, descenso de la autoestima y desarrollo de nerviosismo”, las reacciones y el estado psicosocial de los colaboradores obedece a características propias de su personalidad (edad, sexo, formación, experiencia, expectativas, hábitos, estilos de vida y responsabilidades familiares), circunstancias

profesionales y sociales, que hacen variar su percepción y capacidad de respuesta ante la misma carga de trabajo (Observatorio Permanente UGT, 2006),

Los resultados podrían coincidir con lo encontrado en la investigación de Arenas y Andrade (2013), realizada en colaboradores de una industria alimentaria colombiana, ya que los resultados evidenciaron manifestaciones físicas y psicológicas, asociadas al estrés en los trabajadores y se presumieron exposiciones a factores de riesgo psicosocial, específicamente en las dimensiones de condiciones de trabajo, disponibilidad de recursos, alta carga laboral, ausencia de programas de capacitación y salud ocupacional, se puede considerar que estos resultados coinciden con el estudio, dado que ambos muestran relación de las variables.

RESPECTO AL OBJETIVO ESPECIFICO 3, Identificar la relación entre la dimensión psicosocial Contenido y Características de la Tarea y Estrés Laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería, Lima – 2017, podemos decir que a partir de los resultados obtenidos, en la tabla N°6, se encontró que existe una correlación moderada entre las variables, siendo el coeficiente de correlación $r = 0.351$, y tal como se puede observar en la curva de tendencia cubica del gráfico N°4, es decir se observa la presencia de riesgo en la dimensión contenido y características de la tarea, y también se observa la presencia de estrés laboral en los colaboradores de la organización, con ello se estaría aceptando la tercera hipótesis específica de la investigación. Lo que evidencia que las dificultades presentes durante la ejecución de las tareas, afectará su capacidad de respuesta en el desarrollo de su trabajo y por ende la salud de los colaboradores, cuando esta capacidad de ejecución se ve superada por el estrés. El comportamiento de la curva

de tendencia cubica permite explicar gráficamente la relación de las variables, siendo el ajuste de tendencia que mejor describe la distribución de los datos, que son representativos de la realidad.

Estos resultados podrían coincidir con lo mencionado por el Gobierno de Navarra (2005), al indicar que los factores psicosociales que afectan negativamente al desarrollo del trabajo y la salud física, psíquica y/o social del colaborador, pueden generar riesgos como el estrés laboral que potencialmente pueden ocasionar daño psicológico, fisiológico y/o social, validando el resultado que indica relación entre las variables.

Los resultados coinciden con lo indicado por el Ministerio de Salud (2005), quien señala que los riesgos de los factores psicosociales “son condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas que afectan el bienestar o a la salud (física, psíquica y social) del trabajador, así como al desarrollo del trabajo”. Estos resultados también podrían corroborar lo mencionado por Beher T.A. y Newman J.E. (1978), “estrés del puesto es una condición que surge de la interacción de la persona con su trabajo”, además, “el estrés es una respuesta de adaptación a una situación externa y da por resultado desviaciones físicas, psicológicas y/o conductuales”.

Según el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (2010), “los trabajadores que realizan tareas de ejecución tienen exposiciones psicosociales más desfavorables para la salud que quienes realizan tareas de diseño o de planificación”, los

colaboradores con tareas de ejecución realizan tareas estandarizadas, por lo cual están expuestos a la falta de influencia y posibilidades de desarrollo. Los resultados de esta investigación podrían incluir este enunciado, ya que también fueron evaluados, los colaboradores de estos puestos, sin embargo se observa que existe relación entre las variables.

RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 4, Identificar la relación entre la dimensión psicosocial Exigencias Laborales y Estrés Laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería, Lima – 2017, podemos decir que a partir de los resultados obtenidos en la tabla N° 7, se encontró que existe una relación baja entre ambas variables, siendo el coeficiente de correlación $r = 0.1$, y tal como se puede observar en la curva de tendencia cubica del gráfico N° 5. Esto indica que se observa la presencia de riesgo respecto a las exigencias laborales, y también se observa la presencia de estrés laboral en los colaboradores, con este resultado se estaría aceptando la cuarta hipótesis específica de la investigación. Los colaboradores cuentan con mecanismos individuales que les permiten superar las exigencias laborales asumiendo que son parte de sus funciones y les permite realizar con normalidad la ejecución de sus tareas, logrando que los estresores no generen reacciones negativas en ellos, dadas las condiciones laborales en nuestro país, se ha normalizado las altas exigencias, interpretándose de forma desfavorable que un buen trabajador es aquel que no se queja y acepta todas las exigencias que le demandan, siendo visto como un trabajador eficiente e identificado con su organización, por lo tanto puede conservar su puesto. El comportamiento de la curva de tendencia cubica permite explicar gráficamente la relación de las variables,

siendo el ajuste de tendencia que mejor describe la distribución de los datos, que son representativos de la realidad.

Estos resultados evidencian la importancia de este enunciado, que resalta las diferencias individuales de las personas, que aún expuestos a los mismo factores los colaboradores no los interpretan del mismo modo, para unos es perturbador y para otros de relativa normalidad o inherente al trabajo, “una misma presión objetiva puede generar diferentes reacciones” (Observatorio Permanente UGT, 2006). Los resultados obtenidos son interesantes, porque evidencia que las herramientas personales frente a las exigencias pueden permitir que las personas tengan la oportunidad de enfrentar de forma positiva las exigencias y expectativas de su organización, “el estrés suele relacionarse más con las restricciones y exigencias” (Weiten W., 2002). Así mismo, sobresale el enunciado que indica “se valora tanto la tarea como al individuo, el jefe cuenta con los colaboradores para conseguir los objetivos” (Observatorio Permanente UGT, 2006).

Estos resultados además de ser corroborados por la teoría también invita a evaluar y analizar lo mencionado por el Observatorio Permanente UGT (2006), “cuando el ritmo de trabajo es impuesto, así como las herramientas y el orden de las tareas, el colaborador tiene poco control y altas exigencias, que derivan en presión intensa, siendo un factor desencadenante de estrés”, enunciado que coincide con los resultados del estudio que muestra relación entre las variables. Así mismo, lo señalado por el CEPRIT (2014), al considerar como una de las consecuencias más importantes de los factores psicosociales al estrés laboral, “este se presenta cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo

control”, por lo tanto podría coincidir con los resultados aun cuando la relación es baja, este resultado también podría estar afectado por no usar una correlación no lineal o por la posible presencia de una variable extraña.

Tal como señala Mansilla F. (2012), “ante cualquier problema laboral no todos los trabajadores lo afrontan del mismo modo, ya que las características propias de cada trabajador determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá”, esta definición concuerda con los resultados encontrados. Además, el estrés “deriva de la interacción entre el individuo y el entorno, es una respuesta de adaptación influida por las diferencias individuales y/o los procesos psicológicos, es consecuencia de alguna acción externa o de un acontecimiento que le impone demandas psicológicas o físicas” (DeFrank R., Invancevich J.M., 1998), este enunciado explica con claridad el resultado. Así mismo, lo mencionado por Salanova M., Piero J.M. y Grau R. (2000), “el impacto de los estresores es menos negativo para el individuo cuando tiene percepciones sobre sí mismo más positivas o altos niveles de autoeficacia”, resaltando nuevamente las diferencias individuales. Estos enunciados explican la baja relación entre estas variables.

Los resultados se acomodan con los hallazgos encontrados en la investigación de Amezcua, Preciado-Serrano, Pando & Salazar-Estrada (2011), realizada en docentes mexicanos, que trabajan con alumnos especiales, su estudio concluye que encontraron elevados niveles de exigencias laborales e insatisfacción con el sistema de remuneración del rendimiento, además que algunos de estos síntomas presentaron una relación con la exposición a factores psicosociales negativos en el trabajo. Se podría considerar que hay coincidencias entre los resultados encontrados en ambas investigaciones.

Los efectos sobre la salud de los factores de riesgo psicosociales, no van a determinar únicamente la aparición de patologías a nivel psíquico y/o físico, también van a poner en marcha mecanismos en los colaboradores sometidos a ellos, cuyo objetivo es intentar y mitigar dichos efectos (Observatorio Permanente UGT, 2009). Este enunciado podría explicar el motivo del porque existe una relación baja entre estas variables, ya que son los mecanismos individuales, los que permiten superar las altas exigencias laborales, además de estar normalizadas en el ámbito laboral nacional.

RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 5, Identificar la relación entre la dimensión psicosocial Desarrollo de la Carrera y Estrés Laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería, Lima – 2017, podemos decir que a partir de los resultados obtenidos en la tabla N° 8, se encontró que existe una correlación moderada entre las variables, siendo el coeficiente de correlación $r = 0.378$, y tal como se puede observar en la curva de tendencia cubica del gráfico N°6, lo cual indica que se observa la presencia de riesgo en la dimensión desarrollo de la carrera y también se observa la presencia de estrés laboral en los colaboradores de la organización, con ello se estaría aceptando la quinta hipótesis específica de la investigación. Esto quiere decir que las expectativas de crecimiento laboral y las oportunidades de línea de carrera son necesarias, además sentir estabilidad laboral es indispensable para la identificación con la organización, que favorece al adecuado desempeño del colaborador. El comportamiento de la curva de tendencia cubica permite explicar gráficamente la relación de las variables, siendo el ajuste de tendencia que mejor describe la distribución de los datos, que son representativos de la realidad.

Estos resultados evidencian la importancia de la estabilidad laboral y la línea de carrera que indica la teoría, se entiende como las expectativas relacionadas al puesto, si estas no están claras puede generar conflicto, dado que las demandas para el trabajo serían incompatibles. “Provoca, insatisfacción, disminución de la implicación con el trabajo y deterioro del rendimiento, así como sensaciones de temor y procesos de estrés” (Observatorio Permanente UGT, 2006). Así mismo, los resultados obtenidos resaltan lo indicado por Chiavenato I. (2009) “los problemas de rendimiento están relacionados con el estrés y sus implicancias laborales”, además que las políticas de reducción, la reingeniería, los recortes de personal, generan estrés y afectan la lealtad de los colaboradores. Con estos enunciados es posible confirmar el resultado del estudio que muestra una relación entre las variables.

Este resultado da importancia a lo citado por el Observatorio Permanente UGT (2006), los factores psicosociales como los ritmos intensos de trabajo, la diversidad de tareas, los estilos autoritarios de gestión, inestabilidad laboral, hace que la incidencia de estos riesgos sea relevante y que perjudiquen la salud de los colaboradores, dato importante que permite analizar la relación de estas variables.

RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 6, Identificar la relación entre la dimensión psicosocial Interacción Social y Aspectos Organizacionales y Estrés Laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería, Lima – 2017, podemos decir que a partir de los resultados obtenidos, en la tabla N° 9, se encontró que existe una correlación moderada entre las variables, siendo el coeficiente de correlación $r = 0,466$ y tal como se puede observar en la curva de tendencia cubica del gráfico N° 7, la cual

indica que se observa la presencia de riesgo en la dimensión interacción social y aspectos organizacionales, y también se observa la presencia estrés laboral, con ello se estaría aceptando la sexta hipótesis específica de la investigación. Es decir evidencia la importancia y necesidad que existe de contar con relaciones interpersonales saludables en las organizaciones, el apoyo social permite hacer frente a las demandas y exigencias, dado que no se puede separar las metas laborales a lograr, al contar con equipos de trabajo múltiples y de distintas áreas dentro de una organización se hace indispensable que la organización genere interacción y apertura con sus colaboradores y la facilite entre ellos, con el fin de permitir el logro de objetivos que favorezcan su permanencia en el mercado. El comportamiento de la curva de tendencia cubica permite explicar gráficamente la relación entre las variables, siendo el ajuste de tendencia que mejor describe la distribución de los datos, que son representativos de la realidad, sin embargo la curva fue afectada por un valor atípico al final de la misma, que muestra un comportamiento distinto al patrón.

Estos resultados podrían confirmar el enunciado del Observatorio Permanente UGT (2006), “Todos estos factores psicosociales reaccionan entre sí y repercuten en el clima socio-laboral de la empresa y sobre la salud de los trabajadores”, se entiende que los riesgos presentes en las relaciones interpersonales de los colaboradores, también generan efectos desfavorables en la salud. Así mismo, es posible corroborar lo mencionado por Granada H. (1994), la interacción entre el colaborador y su ambiente físico-social, podría afectar la salud del colaborador al estar sometido a estrés o tensiones que superan su nivel de tolerancia, pudiendo ocasionar enfermedades o agravar padecimientos previos. También se debe considerar lo citado por Lazarus R.S., y Folkman S. (1986), “del sujeto surgen las auto exigencias, expectativas, ideas

irracional, autoestima etc., elementos que son capaces de generar situaciones estresantes por sí mismas al entrar en relación con el ambiente”, elementos que generan vulnerabilidad en el sujeto.

Los datos obtenidos ayudan a respaldar la importancia de este enunciado, dado que el estrés surge del desequilibrio percibido entre demandas y recursos, es el apoyo social un recurso para hacer frente a las demandas (Cascio A., Guillen C., 2010), esto evidenciaría la importancia del soporte social y el respaldo del equipo. Es necesario considerar que el entorno a la relación laboral no es parte de las políticas y prácticas de prevención de riesgos de los factores psicosociales, por lo tanto se debe tener en cuenta que es un punto débil para la organización, ya que depende totalmente de la dinámica e interacción entre personas.

Este resultado es importante ya que menciona que ambas variables de estudio funcionan como origen de la otra y viceversa, las consecuencias del estrés no sólo afectan a la persona, también afecta a la organización, “produce un deterioro en el ámbito laboral e influye negativamente en las relaciones interpersonales, como en el rendimiento y la productividad, lo que puede derivar en enfermedad, absentismo laboral e incluso en incapacidad laboral” (Cascio A., Guillen C., 2010). Demostrando una relación entre ambas variables que coincide con el resultado del estudio.

RESPECTO AL OBJETIVO ESPECIFICO 7, Identificar los niveles de los Factores Psicosociales en el Trabajo en colaboradores de una empresa de Ingeniería, Lima – 2017, podemos decir que respecto al análisis descriptivo de las dimensiones de factores psicosociales en el trabajo, en la tabla N° 10, se encontró que las dimensiones: carga de trabajo, contenido y características de la tarea, exigencias laborales y desarrollo de la carrera, presentaron medias pertenecientes a la categoría “Riesgo Medio”; las dimensiones: condiciones del lugar de trabajo e interacción social y aspectos organizacionales, mostraron una menor prevalencia de la variable, expresando medias pertenecientes a la categoría “Riesgo Bajo”.

Los datos descriptivos muestran el nivel de exposición al riesgo de los factores psicosociales, esta variable está estructurada con dimensiones propias que describen su dinámica del siguiente modo: se observa que existe presencia de exposición al riesgo medio en la dimensión exigencias laborales, posiblemente esto es, porque los colaboradores se sienten afectados por la dinámica de trabajo de las organizaciones modernas donde las exigencias y expectativas son cada vez mayores, estos datos se deben tener en cuenta para evitar posibles futuras reacciones desfavorables. La presencia de exposición al riesgo medio respecto a la dimensión carga de trabajo, podría evidenciar una inadecuada distribución de funciones asignadas por puesto e indicar la necesidad de mejoras en favor del colaborador y en beneficio de la organización; así mismo la presencia de exposición al riesgo medio de la dimensión contenido y características de la tarea, es posible se esté evidenciando sus inadecuadas condiciones de empleo propias del sector y de las políticas laborales del país, además de sus posibles limitaciones respecto a motivación y satisfacción laboral, que el colaborador percibe en el desarrollo de su carrera profesional; del mismo modo la

presencia de exposición al riesgo medio de la dimensión desarrollo de la carrera, evidencia información importante respecto a la percepción de crecimiento profesional, por lo cual las posibilidades o limitaciones de promoción, proyección profesional y planes de formación dentro de la organización, parece ser un indicador poco favorable para los colaboradores. Por otro lado las dimensiones que presentan una exposición al riesgo bajo también proporcionan información respecta a los factores psicosociales, la dimensión condiciones del lugar de trabajo, evidencia las condiciones físicas, ambientales que favorecen la percepción de comodidad del colaborador, siendo favorable en el desempeño de sus funciones, así mismo la dimensión interacción social y aspectos organizacionales, evidencia que las relaciones interpersonales son favorables y facilitan la adaptación en la organización. Estos datos son importantes y permiten observar la constante presencia de los factores psicosociales, también evidencia las dimensiones que generan mayor riesgo en los colaboradores y que además ponen en riesgo el logro de objetivos de la organización.

Estos resultados dan relevancia a lo mencionado por Mansilla F. (2012), quien afirma que los “riesgos psicosociales acaparan más de un tercio de los accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo y que un 17% de las bajas laborales están vinculadas a estas patologías”.

Los resultados coinciden con los datos obtenidos en la investigación de Silva y Vicente (2010), realizada en profesores universitarios mexicanos, su estudio concluye que se encontraron asociaciones significativas entre los factores psicosociales, variables sociodemográficas y laborales, además de problemas de salud. Así mismo, la investigación de Quispez (2016), realizada a personal de salud, los resultados muestran

que existe relación estadísticamente significativa entre las variables, se concluye que los factores de riesgo psicosocial que afectan el desempeño laboral son: exigencias psicológicas, inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima. Finalmente la investigación de Castro (2016), realizada a enfermeras, los resultados muestran que el 96% presentan un nivel intermedio de exposición al riesgo psicosocial y el 4% un nivel de exposición psicosocial más desfavorable, así mismo se encontró prevalencia en la exposición desfavorable para exigencias psicosociales (85%), inseguridad (72%), apoyo social y calidad de liderazgo (70%), doble presencia (59%) y Estima (76%), los niveles de estrés que se observan son 54% intermedio, 37% bajo, 9% estrés. Por otro lado la investigación de Portales (2016), los resultados indican que no existe influencia de los riesgos psicosociales laborales en la motivación laboral, además, los niveles de exposición a los riesgos psicosociales según el género, muestra que las mujeres están más expuestas que los varones, esto se evidencia en los rasgos: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo y doble presencia. Se observa que todos estos estudios muestran presencia de riesgos psicosociales en su población de estudio.

Estos resultados muestran la importancia de tomar en cuenta el carácter crónico en el riesgo de los factores psicosociales, que evidencia lo mencionado por Gil – Monte P.R. (2012), la exposición a condiciones de riesgo psicosocial, presume una tensión psicológica constante para todos los individuos. Sin embargo, no necesariamente genera un deterioro de salud, dado que el colaborador puede adaptarse a la exposición de estos factores psicosociales, haciendo uso de sus habilidades de control o estrategias de afrontamiento en base a su autoestima y autoeficacia.

RESPECTO AL OBJETIVO ESPECIFICO 8, Identificar los niveles de Estrés Laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería, Lima – 2017, podemos decir que a partir de los resultados obtenidos, en la Tabla N°11, se observa que todas las dimensiones de la variable estrés laboral encajan en la categoría “Bajo Estrés”.

Los datos descriptivos muestran el nivel de la fuente actual de estrés laboral, esta variable está estructurada con dimensiones propias que describen su dinámica, sin embargo, se observa que no existe presencia significativa de estrés laboral que afecte alguna dimensión de la variable, se muestra lo siguiente: se observa que existe presencia de bajo nivel de estrés en la dimensión Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta cohesión, y Respaldo del grupo. Lo que indicaría que la mayoría de los colaboradores evaluados cuentan con mecanismos adecuados para sobrellevar sus responsabilidades y presiones laborales, dado que siente la confianza de superar este desafío, por lo que el estrés no se manifiesta de forma desfavorable. Sin embargo este resultado sorprende dado que actualmente el estrés laboral presenta indicadores de incremento a nivel mundial, este resultado indicaría que se ha normalizado ciertas condiciones laborales desfavorables para el trabajador peruano, en una realidad donde no se puede asumir el estrés laboral como parte de la vida laboral, dado que este es identificado o tratado como una debilidad, que puede afectar la estabilidad y continuidad del colaborador, por lo cual, se esconde y se usa mecanismos para no evidenciar la presencia, ni sus consecuencias, situación que puede hacerse crónica y afectar posteriormente la salud mental y física del

colaborador, ahí la importancia y necesidad de contar con políticas laborales más efectivas y humanas.

Este enunciado coincide con los resultados de nuestra investigación, Salanova M., Piero J.M. y Grau R. (2000), indican “el impacto de los estresores es menos negativo para el individuo cuando tiene percepciones sobre si mismos más positivas o altos niveles de autoeficacia”, corroborando que las diferencias individuales de los colaboradores permiten sobrellevarlo.

Respecto al estrés laboral, se debe considerar y prestar atención al siguiente enunciado, “estrés laboral es un estado de desajuste, causado por la falta de respuesta adecuada del trabajador a su entorno en un tiempo razonable, debiéndose del mismo sufrimiento y deterioro de la salud del trabajador” (Observatorio Permanente UGT, 2006). Las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador, pueden llevar a un deterioro significativo de la salud, nos referimos a estrés laboral, que es el resultado de la interacción del colaborador y las condiciones de trabajo, que genera un impacto en los distintos sistemas biológicos (Trucco, 1999). Además estos resultados también permiten evaluar y determinar lo extenso de la definición del estrés, “es una condición dinámica donde la persona enfrenta una oportunidad, limitación o exigencia, en relación con lo que desea y cuyo resultado es importante e incierto” (Schüller R., 1980). Así mismo, es proceso de “adaptación a la que no siempre el colaborador puede responder de forma satisfactoria, favorece la aparición del estrés” MINTRA (2014). Estos enunciados resaltan el proceso de adaptación del colaborador, según nuestros resultados se observa que los colaboradores superan la exigencia requerida.

Los resultados no coinciden con lo encontrado en la investigación de Huamanchumo (2016), realizado en docentes de una Institución educativa nacional, los resultados indicaron una relación negativa débil y significativa entre las variables, se identificó que existe correlación altamente significativa en las dimensiones de satisfacción laboral y la incidencia en el desempeño profesional, también se determinó que todas las dimensiones estudiadas presentan nivel de estrés laboral elevado, mientras en nuestro estudio presentan un nivel bajo de estrés laboral.

CONCLUSIONES

1. En lo referente al objetivo general de la investigación, se concluyó que existe relación moderada, entre los constructos de Factores Psicosociales en el Trabajo y Estrés Laboral en colaboradores de una empresa de ingeniería.
2. Existe correlación baja, entre la dimensión del factor psicosocial Condiciones del Lugar de Trabajo y Estrés Laboral.
3. Existe correlación moderada, entre la dimensión del factor psicosocial Carga de Trabajo y Estrés Laboral.
4. Existe correlación moderada, entre la dimensión del factor psicosocial Contenido y Características de la Tarea y Estrés Laboral.
5. Existe correlación baja, entre la dimensión del factor psicosocial Exigencias Laborales y Estrés Laboral.
6. Existe correlación moderada, entre la dimensión del factor psicosocial Desarrollo de la Carrera y Estrés Laboral.
7. Existe correlación moderada, entre la dimensión del factor psicosocial Interacción Social y Aspectos Organizacionales y Estrés Laboral.
8. En cuanto al estudio de la prevalencia de Factores Psicosociales en la población evaluada, se concluye que existe una exposición de riesgo medio a dicha variable. En un estudio pormenorizado, se encuentra que las dimensiones de mayor exposición son: Carga de trabajo, Contenido y características de la tarea, Exigencias laborales y Desarrollo de la carrera, con un nivel de exposición de riesgo medio. Las dimensiones: Condiciones del lugar de trabajo e Interacción social y aspectos organizacionales, mostraron un nivel de exposición de riesgo bajo.

9. En cuanto al estudio de la prevalencia de Estrés Laboral en la población evaluada, se concluye que no existe exposición a dicha variable. En un estudio pormenorizado, se encuentra que todas las dimensiones de estrés laboral, indican la presencia de bajo nivel de estrés.

RECOMENDACIONES

- Realizar un estudio de tipo comparativo tomando en cuenta variables como el sexo, lugar de procedencia y relación laboral, para obtener una visión más global.
- Realizar investigaciones que profundicen el análisis de los Factores Psicosociales en el trabajo (predisponentes de enfermedades profesionales) que afectan la salud en los colaboradores.
- Incluir en los programas de seguridad y salud en el trabajo, la evaluación e identificación de factores psicosociales que pueden afectar el desempeño laboral, como parte de la política institucional.
- Continuar con esta línea de estudio, para identificar mejoras en la precaria legislación laboral Peruana evidenciada en este estudio, respecto a Factores Psicosociales en el Trabajo y el Estrés Laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón R. (2013) *Métodos y Diseños de Investigación del Comportamiento*, Perú, Editorial Universitaria.
- Arias J., Villasís M.A., Miranda M.G. (2016) *Metodología de la investigación*, México, Revista Alergia México, Nieto Editores.
- Arnold J., Randall R. (2012) *Psicología del Trabajo*, México, Pearson Ediciones.
- Cascio A., Guillen C. (2010) *Psicología del Trabajo*, Barcelona, Editorial Planeta.
- Chiavenato I. (2009) *Comportamiento Organizacional*, México, Mc Graw Hill Editores.
- Chiavenato I. (1988). *Higiene y seguridad en el trabajo*, México, McGraw-Hill.
- Confederación de Empresarios de Málaga (2013), *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales*, Málaga, CEM.
- Freudenberger, H. (2001). *El Estrés y el agotamiento, sus Implicaciones en el Medio Ambiente de Trabajo*. OIT.
- Gil-Monte P.R. (2009). *Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública*, España, *Revista Española de Salud Pública*, 83 (2)
- Gil-Monte, P.R., Peiró, J.M. (1997), *Desgaste psíquico en el trabajo*. España: Síntesis.
- Granada H. (1994). *Psicología y salud ambiental: Percepción y valoración de factores de riesgo en un escenario laboral*. *Cuadernos de psicología*, 13 (25-34).
- Gobierno de Navarra (2005), *Procedimiento general de evaluación de riesgos psicosociales*. España.
- Gonzales F., Escoto M., Chávez J. (2017), *Estadística aplicada en Psicología y Ciencias sociales*, México, Editorial Manual Moderno.

- Guilford J.P., Fruchter B. (1984), Estadística aplicada a la Psicología y la Educación, México, Editorial McGraw-Hill
- Hellriegel D., Slocum J. (2009), Comportamiento Organizacional, México, Cengage Learning Editores.
- Hernández R., Fernández C., Baptista P. (2006), Metodología de la Investigación, México, McGraw Hill Interamericana Editores.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2009), Manual para el profesor de Seguridad y Salud en el Trabajo, Barcelona, Imprime Centro Nacional de Condiciones de Trabajo - INSHT.
- Instituto Navarro de Salud Laboral (2002), Factores psicosociales: identificación de situaciones de riesgo.
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (2010), Manual de Riesgos Psicosociales, ISTAS.
- Lazarus R., Folkman S. (1986). Estrés y Procesos Cognitivos, Barcelona, Martínez Roca.
- Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud de Trabajo.
- Mansilla F. (2003). El síndrome de Fatiga Crónica: del modelo de susceptibilidad a la hipótesis de la cadena de estrés en el área laboral, Madrid, Rev. AEN.
- Martin-Quiroz M., Zarco V. (2009) Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y de los Recursos Humanos, Madrid, Ediciones Pirámide.
- Ministerio de Salud DIGESA (2005), Manual de Salud Ocupacional, Lima
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo Perú, Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana (2014), Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana, MINTRA.

- Observatorio Permanente UGT (2006), Riesgos Psicosociales: Guía sobre Factores y Riesgos Psicosociales, Madrid, Edita Comisión Ejecutivo Confederal de UGT.
- Observatorio Permanente UGT (2009), Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, Andalucía, Edita Comisión Ejecutivo Confederal de UGT.
- Organización Internacional del Trabajo - OIT (2002). Convenios internacionales y recomendaciones.
- Organización Mundial de Salud - OMS (1988), Los Factores Psicosociales en el Trabajo y su Relación con la Salud, Ginebra.
- Peiró J.M. (1999), Desencadenantes del Estrés Laboral, Madrid, Ediciones Pirámide.
- Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud de Trabajo, aprobado por Decreto Supremo N°. 005 - 2012-TR y sus recientes modificatorias.
- Resolución Ministerial N°. 375-2008-TR, Norma Básica de Ergonomía y de Procedimientos de Evaluación de Riesgos Disergonómicos.
- Robbins S.P. (2003) Comportamiento Organizacional, México, Prentice-Hall.
- Robbins, S., Judge, T. (2013) Comportamiento Organizacional, México, Pearson Ediciones.
- Rueda M., Zambrano M., (2013) Manual de Ergonomía y Seguridad, Colombia, Alfaomega Colombiana.
- Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens, S., Peiró, J. M., y Grau, R. (2000): Desde el Burnout al Engagement: ¿una nueva perspectiva?’, Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones.
- Valero J. (2010) Casos prácticos de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, Madrid, Ediciones Pirámide.

Vicente R., Puerta I., Martínez A., (2016) Plan de formación como prevención de los factores psicosociales de riesgo en el sector sanitario, Alicante, Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L.

Weiten W. (2006) Psicología: temas y variaciones, México. Thomson & Wadsworth.

- ✓ http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual_deso.PDF
- ✓ http://elcomercio.pe/economia/negocios/solo-50-empresas-peru-logra-retener-su-personal-noticia-1721616?ref=nota_economia&ft=mod_leatambien&e=titulo
- ✓ <http://elcomercio.pe/economia/ejecutivos/rotacion-laboral-ejecutivos-altos-mandos-alcanza-25-noticia-1746267>
- ✓ <http://www.infocapitalhumano.pe/noticias-y-movidas.php?id=539&t=el-peru-tiene-el-mas-alto-indice-de-rotacion-laboral-en-latinoamerica>
- ✓ <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- ✓ http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/271/1/TL_Perez_Aguinaga_Franklinlv_an.pdf
- ✓ <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ4704.PDF>
- ✓ <http://www.tepsconductayseguridad.blogspot.com><

ANEXOS

Anexo 03 : CONFIABILIDAD - COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

3.1

Tabla N°11: *Coeficiente Alpha de Cronbach*

Variable	A
Factores Psicosociales en el Trabajo	0.901
Estrés Laboral	0.94

3.2

Tabla N° 12: Confiabilidad del cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo

Dimensión	FPF1	FPF2	FPF3	FPF4	FPF5	FPF6	FP
FPF1	1.00	0.10	0.15	0.00	0.17	0.18	0.44
FPF2	0.31	1.00	0.36	0.00	0.16	0.19	0.39
FPF3	0.39	0.60	1.00	0.00	0.36	0.36	0.59
FPF4	0.07	0.01	0.00	1.00	0.02	0.01	0.09
FPF5	0.41	0.40	0.60	0.15	1.00	0.48	0.65
FPF6	0.43	0.44	0.60	0.08	0.70	1.00	0.67
FP	0.66	0.63	0.77	0.30	0.81	0.82	1.00
α	0.78	0.65	0.46	0.64	0.7	0.84	0.90

3.3

Tabla N° 13: Confiabilidad del cuestionario de Estrés Laboral

Dimensión	ELF1	ELF2	ELF3	ELF4	ELF5	ELF6	ELF7	EL
ELF1	1.00	0.25	0.11	0.18	0.20	0.23	0.11	0.50
ELF2	0.50	1.00	0.19	0.38	0.22	0.21	0.14	0.56
ELF3	0.33	0.44	1.00	0.25	0.20	0.16	0.21	0.44
ELF4	0.43	0.62	0.50	1.00	0.26	0.23	0.12	0.52
ELF5	0.45	0.47	0.45	0.51	1.00	0.27	0.18	0.57
ELF6	0.48	0.46	0.40	0.48	0.52	1.00	0.24	0.53
ELF7	0.33	0.38	0.46	0.35	0.42	0.49	1.00	0.35
EL	0.71	0.75	0.67	0.72	0.76	0.73	0.60	1.00
α	0.785	0.599	0.478	0.735	0.882	0.67	0.838	0.95

Anexo 04 : CUESTIONARIOS

4.1 Cuestionario Factores Psicosociales en el trabajo

AREA
TIEMPO LABORAL

PUESTO
SEXO (F) (M)

PRIMERA PARTE

Lea con atención cada una de las siguientes situaciones relacionadas con los Factores Psicosociales en el Trabajo, marcar con una "X" la columna correspondiente a la frecuencia en que se presenta la situación descrita durante la ejecución de sus funciones.

0 = NUNCA 1 = CASI NUNCA 2 = ALGUNAS VECES 3 = CASISIEMPRE 4 = SIEMPRE

1	CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO	0	1	2	3	4
1.1	El ruido interfiere en sus actividades					
1.2	La iluminación de su área de trabajo no es la adecuada					
1.3	La temperatura en su área de trabajo no es la adecuada					
1.4	Existe mala higiene en su área de trabajo					
1.5	Está expuesto(a) a polvo, gases, solventes o vapores					
1.6	Está expuesto(a) a microorganismos, hongos, insectos o roedores					
1.7	El espacio donde trabaja es inadecuado para las labores que realiza					
1.8	Existe hacinamiento (espacio insuficiente) en el área de trabajo					
1.9	No cuenta con el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo					

2	CARGA DE TRABAJO	0	1	2	3	4
2.1	Tiene exceso de actividades a realizar en su jornada diaria de trabajo					
2.2	Las demandas laborales que recibe no corresponden a su nivel de conocimientos, competencias y habilidades					
2.3	Su jornada de trabajo se prolonga más de 9 horas diarias					
2.4	Trabaja los fines de semana y durante vacaciones en actividades de su organización					
2.5	Realiza diversas funciones laborales como análisis, coordinación y supervisión					
2.6	Tiene poca variedad de tareas a realizar durante su jornada diaria de trabajo					

3	CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DE LA TAREA	0	1	2	3	4
3.1	Su trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido					
3.2	Enfrenta problemas con el comportamiento de sus compañeros					
3.3	Su trabajo no le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos					
3.4	Participa en proyectos que no son de su interés					
3.5	Hay cambios constantes en las actividades y tareas que son de su responsabilidad					
3.6	Realiza actividades que no son de su especialidad					
3.7	Realiza actividades que requieren esfuerzo adicional					
3.8	Ejerce actividades de coordinación y supervisión					

0 = NUNCA 1 = CASI NUNCA 2 = ALGUNAS VECES 3 = CASI SIEMPRE 4 = SIEMPRE

4	EXIGENCIAS LABORALES	0	1	2	3	4
4.1	Su trabajo se caracteriza por ser una tarea compleja					
4.2	Requiere alto grado de concentración					
4.3	Requiere permanecer por muchas horas en posturas Incomodas (de pie o sentada)					
4.4	Requiere uso de verbalización constante					
4.5	Requiere de esfuerzo visual prolongado					
4.6	Su trabajo requiere creatividad e iniciativa					
4.7	Es muy exigente acceder por iniciativa propia a programas de entrenamiento y/o capacitación					
5	DESARROLLO DE LA CARRERA	0	1	2	3	4
5.1	Realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado					
5.2	Trabaja con personas que no valoran la misión (objetivos) de la organización					
5.3	Tiene dificultades en el uso de programas de computación e Internet necesarios para el desarrollo de sus labores o funciones					
5.4	Su formación profesional y las exigencias actuales de su trabajo no son compatibles					
5.5	El estatus de su puesto no corresponde a sus expectativas					
5.6	En este trabajo las oportunidades para la promoción son limitadas					
5.7	Falta de apoyo para mejorar su formación y/o capacitación					
6	INTERACCION SOCIAL Y ASPECTOS ORGANIZACIONALES	0	1	2	3	4
6.1	Tiene dificultades en la relación con sus compañeros de trabajo					
6.2	Requiere participar en diversos grupos de trabajo					
6.3	Tiene problemas en la relación con su jefe inmediato					
6.4	Los procesos de evaluación de su desempeño laboral son inadecuados					
6.5	Los sistemas de control de personal son incorrectos					
6.6	Existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan su trabajo					
6.7	Limitan su participación en los procesos de toma de decisiones					
6.8	La información que recibe sobre la eficacia de su desempeño no es clara y directa					
6.9	Está insatisfecho con el trabajo que desempeña en la organización					

... terminó la 1ra parte, en la siguiente hoja encontrará las instrucciones de la 2da parte léelas antes de resolver

4.2 Cuestionario de Estrés Laboral

SEGUNDA PARTE

A continuación encontrará un listado de situaciones laborales, nos gustaría saber con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de Estrés, lea con atención y marque con una "X" la columna correspondiente al número que mejor describa su condición personal.

- | | |
|---|---|
| 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 |

		1	2	3	4	5	6	7
1.-	La gente no comprende la misión y las metas de la organización							
2.-	La forma de rendir informes entre superior y subordinado, me hace sentir presionado							
3.-	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo							
4.-	El equipo disponible para poder llevar a tiempo el trabajo es limitado							
5.-	Mi jefe inmediato no dá la cara por mí ante los jefes							
6.-	Mi jefe inmediato no me respeta							
7.-	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha							
8.-	Mi equipo no respalda mis metas profesionales							
9.-	Mi equipo no disfruta de status ni prestigio dentro de la organización							
10.-	La estrategia de la organización no es bien comprendida							
11.-	Las políticas generales de gerencia impiden el buen desempeño							
12.-	Una persona en mi posición tiene poco control sobre el trabajo							
13.-	Mi jefe inmediato no se preocupa de mi bienestar personal							
14.-	No cuento con los conocimientos técnicos para seguir siendo competitivo							
15.-	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo							

- | |
|--|
| 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 |

		1	2	3	4	5	6	7
16.-	La estructura formal tiene demasiado papeleo							
17.-	Mi jefe Inmediato no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo							
18.-	Mi equipo se encuentra desorganizado							
19.-	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes							
20.-	La organización carece de dirección y objetivo							
21.-	Mi equipo me presiona demasiado							
22.-	Me siento Incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo							
23.-	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario							
24.-	La cadena de mando no se respeta							
25.-	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia							

GRACIAS por participar !!!

Anexo 05 : BAREMOS

5.1 Factores Psicosociales en el trabajo

Tabla N°14: *Baremos de Factores Psicosociales en el Trabajo*

Puntaje	Interpretación
< 56,3	Riesgo Bajo
56,3 - 121,1	Riesgo Medio
122,2 - 184,0	Riesgo Alto

5.2 Estrés Laboral

Tabla N°15: *Baremos de Estrés Laboral*

Puntaje	Interpretación
< 90,2	Bajo nivel de Estrés
90,3 – 117,2	Estrés Intermedio
117,3 – 153,2	Estrés
> 153,3	Alto nivel de Estrés

Anexo 06 : PRUEBA DE NORMALIDAD

Como se observa en la tabla N°15, únicamente el constructo de factores psicosociales se ajusta a una distribución normal, todas las demás dimensiones y el constructo de Estrés laboral no demuestran ajustarse a una distribución normal.

Tabla N°16: *Prueba de normalidad de Factores Psicosociales y Estrés Laboral*

Dimensión	KS	gl	Sig.
Condiciones del lugar de trabajo	0.1	289	0
Carga de trabajo	0.09	289	0
Contenido y características de la tarea	0.07	289	0
Exigencias Laborales	0.13	289	0
Desarrollo de la carrera	0.07	289	0
Interacción social y aspectos organizacionales	0.07	289	0
Factores psicosociales	0.03	289	,200*
Clima organizacional	0.14	289	0
Estructura organizacional	0.13	289	0
Territorio organizacional	0.17	289	0
Tecnología	0.16	289	0
Influencia del líder	0.17	289	0
Falta cohesión	0.16	289	0
Respaldo del grupo	0.15	289	0
Estrés laboral	0.12	289	0

Nota: **KS:** Kolmogorov-Smirnov

Anexo 07 : CRITERIOS DE INTERPRETACION – CORRELACION

Tabla N°17. *Criterios para la interpretación de los coeficientes de correlación según Hopkins (1997)*

Puntaje	Interpretación
.90 a 1.00	Casi Perfecto, Perfecto, Infinito
.70 a .90	Muy alto
.50 a .70	Alto
.30 a .50	Moderado, Medio
.10 a .30	Bajo
.00 a .10	Muy bajo, Nulo