



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES
PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y EL
ESTRÉS LABORAL EN
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS
DE UNA MUNICIPALIDAD DE LIMA
METROPOLITANA-2019

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

ERLA RUIZ VILLALOBOS

LIMA – PERÚ

2021

MIEMBROS DEL JURADO

Mg. PATRICIA DORA IPARRAGUIRRE BALTAZAR

Presidenta

Mg. NORMA GISELLA DÍAZ ARANA

Vocal

Lic. VICTORIA DE JESÚS VIGO FERNÁNDEZ-PRADA

Secretaria

ASESOR DE TESIS

Lic. PAMELA INÉS AGUIRRE PARRA

DEDICATORIA

A mis padres Elvia y Cristóbal, a mi compañero de vida Darwin, por ser ellos mí apoyo y soporte incondicional en cada paso importante en mi vida; siendo mi inspiración para el logro de mis objetivos. A mis seis hermanos: Nilda, Rosalina, Mariluz, Heli, Gleisi y Zaira, por sus palabras motivadoras, para no rendirme hasta conseguir la meta.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme la vida y permitir cumplir mis objetivos.

A mis padres Elvia y Cristóbal, quienes han creído siempre en mí, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio, por todo el amor, los valores, por cada palabra de motivación.

A mis hermanos: Nilda, Rosalina, Mariluz, Heli, Gleisi y Zaira por acompañarme en los momentos difíciles y apoyarme siempre.

A mis sobrinos: Yerlin, Gael, Kaleb y Luan por la alegría y motivación durante el desarrollo de mi tesis.

A mi compañero de vida Darwin, por apoyarme frente a las adversidades.

A mis amigos (as), por el acompañamiento, confianza y ejemplo de perseverancia.

A todos mis profesores, en especial a mi asesora Mg. Pamela Inés Aguirre Parra y al Dr. Giancarlo Ojeda Mercado por sus enseñanzas, conocimientos y paciencia.

Al programa Beca 18, por otorgarme una beca para cumplir uno de mis mayores objetivos, de ser una profesional.

A la Universidad Peruana Cayetano Heredia, que me abrió sus puertas para desarrollarme de manera personal y profesional.

TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL PROBLEMA	8
1.3. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	12
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	14
2.1. ASPECTOS CONCEPTUALES PERTINENTES	14
2.1.1. ESTRÉS LABORAL.....	14
2.1.2. FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO.....	33
2.1.3. MUNICIPALIDAD.....	47
2.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	48
2.2.1. INVESTIGACIONES NACIONALES	48
2.2.2. INVESTIGACIONES INTERNACIONALES.....	53
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES Y OPERACIONALES DE VARIABLES... 58	

2.3.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE ESTRÉS LABORAL	58
2.3.2. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO	60
2.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	62
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	62
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	62
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	64
3.1. NIVEL Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	64
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	64
3.3. NATURALEZA DE LA MUESTRA	65
3.3.1. POBLACIÓN.....	65
3.3.2. DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN	65
3.3.3. MUESTRA Y MÉTODO DE MUESTREO	66
3.4. CRITERIOS DE INCLUSIÓN.....	69
3.5. INSTRUMENTOS	70
3.6. PROCEDIMIENTOS	79
3.7. PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS.....	82
CAPITULO IV: RESULTADOS.....	83
CAPITULO V: DISCUSIÓN	99

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES.....	110
RECOMENDACIONES	113
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	115

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Fases del estrés.....	16
Gráfico 2: Los factores Psicosociales en el Trabajo	34
Gráfico 3: Modelo analítico de los factores psicosociales	41
Gráfico 4: Dispersión de la correlación entre Factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral.....	84
Gráfico 5: Dispersión de la correlación entre condicione del lugar de trabajo y estrés laboral.....	85
Gráfico 6: Dispersión de la correlación entre la carga de trabajo y el estrés laboral ..	87
Gráfico 7: Dispersión de la correlación entre contenido y características de la tarea y el estrés laboral.....	88
Gráfico 8: Dispersión de la correlación entre exigencias laborales y estrés laboral ...	89
Gráfico 9: Dispersión de la correlación entre la dimensión papel laboral y desarrollo de la carrera con el estrés laboral.....	91
Gráfico 10: Dispersión de la correlación entre la dimensión interacción social y aspectos organizacionales con el estrés laboral.	92
Gráfico 11: Dispersión de la correlación entre la dimensión remuneración del rendimiento y aspectos organizacionales con el estrés laboral	94
Gráfico 12: Niveles de Riesgo de los Factores Psicosociales	95
Gráfico 13: Niveles de estrés laboral	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definiciones del estrés laboral	21
Tabla 2: Modelos explicativos del estrés laboral	26
Tabla 3: Definiciones de factores psicosociales.....	39
Tabla 4: Matriz de operacionalización de Estrés laboral.	59
Tabla 5: Matriz de operacionalización de Factores psicosociales en el trabajo.....	61
Tabla 6: Distribución de participantes según variables demográficas	68
Tabla 7: Estimación de la Homogeneidad del Cuestionario de Estrés laboral	72
Tabla 8: Confiabilidad de consistencia interna de las dimensiones del cuestionario de Estrés Laboral en trabajadores administrativos de Municipalidades de Lima Metropolitana.	73
Tabla 9: Estimación de la Homogeneidad de Factores Psicosociales en el trabajo	76
Tabla 10: Confiabilidad de consistencia interna de las dimensiones del cuestionario de Factores Psicosociales en el trabajo en trabajadores administrativos de Municipalidades de Lima Metropolitana.	77
Tabla 11: Coeficiente de correlación de Spearman entre Factores Psicosociales y estrés laboral.....	83
Tabla 12: Coeficiente de correlación de Spearman entre condiciones del lugar de trabajo y estrés laboral	85
Tabla 13: Coeficiente de correlación de Spearman entre carga de trabajo y estrés laboral	86
Tabla 14: Coeficiente de correlación de Spearman entre contenido y características de la tarea y el estrés laboral	88

Tabla 15: Coeficiente de correlación de Spearman entre exigencias laborales y estrés laboral.....	89
Tabla 16: Coeficiente de correlación de Spearman entre papel y desarrollo de la carrera con el estrés laboral.....	90
Tabla 17: Coeficiente de correlación de Spearman entre interacción social y aspectos organizacionales con el estrés laboral.....	92
Tabla 18: Coeficiente de correlación de Spearman entre remuneración del rendimiento y estrés laboral.....	93
Tabla 19: Niveles de Riesgo de Factores Psicosociales en el Trabajo.....	95
Tabla 20: Niveles de estrés laboral	97

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue conocer la correlación entre los factores psicosociales en el trabajo y el estrés laboral en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana. La metodología utilizada fue de nivel básico, de tipo no experimental, con diseño descriptivo correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 132 colaboradores, hombres y mujeres, con edades desde 18 hasta 60 años, de varias áreas, con diferentes modalidades de contrato. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de “Factores Psicosociales en el Trabajo” y la “Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS”. Se concluyó que existe una correlación moderada entre los factores psicosociales en el trabajo y el estrés laboral, siendo el coeficiente de correlación $r = 0.57$. Asimismo, se obtuvieron correlaciones moderadas entre el estrés laboral con las dimensiones condiciones del lugar de trabajo ($r=0.40$), contenido y característica de la tarea ($r=0.53$), papel laboral y desarrollo de la carrera ($r=0.49$), interacción social y aspectos organizacionales ($r=0.58$); sin embargo, se encontraron correlaciones bajas entre el estrés laboral con las dimensiones carga de trabajo ($r=0.27$), exigencias laborales ($r=0.23$) y remuneración del rendimiento ($r=0.10$). Por otro lado, se obtuvo que el 65.9% de los colaboradores administrativos presentaron un nivel de riesgo medio de exposición a los factores psicosociales y el 39.4% presentaron un nivel alto de estrés laboral.

Palabras Claves: *“Factores Psicosociales en el Trabajo, Estrés Laboral, Municipalidad y Trabajadores Administrativos”*.

ABSTRACT

The objective of this research was to know the correlation between psychosocial factors at work and work stress in administrative workers of a Municipality of Metropolitan Lima. The methodology used was basic level, non-experimental, with a descriptive, correlational and cross-sectional design. The sample was made up of 132 male and female employees, from various areas, who had different contract modalities. The instruments used were the “Psychosocial Factors at Work” questionnaire and the “ILO-WHO Work Stress Scale”. It was concluded that there is a moderate correlation between psychosocial factors at work and work stress, the correlation coefficient being $r = 0.57$. Likewise, moderate correlations were obtained between work stress with the dimensions of workplace conditions ($r = 0.40$); content and characteristic of the task ($r = 0.53$); labor role and career development ($r = 0.49$); social interaction and organizational aspects ($r = 0.58$). However, low correlations were found between work stress with the dimensions of workload ($r = 0.27$), work demands ($r = 0.23$) and performance remuneration ($r = 0.10$). On the other hand, it was obtained that 65.9% of the administrative collaborators presented a medium risk level of exposure to psychosocial factors and 39.4% presented a high level of work stress.

Key Words: *“Psychosocial Factors at Work, Work Stress, Municipality and Administrative Workers”*.

INTRODUCCIÓN

El trabajo es un elemento principal en la vida de las personas, el cual puede tener efectos positivos o negativos para la salud. Un trabajo que es agradable genera bienestar, pero un trabajo con un ambiente inadecuado puede generar consecuencias negativas en la salud afectando la satisfacción, el desempeño y el ambiente laboral.

En los últimos años el trabajo en las organizaciones públicas y privadas ha presentado diversos cambios y desafíos, generando alteraciones en las condiciones de vida de los trabajadores, así como dudas e inseguridades que afectan la salud física y mental (Villa, 2019).

En coherencia con lo antes mencionado, la seguridad y salud de los trabajadores es un tema de gran importancia debido a la presencia de factores de riesgos psicosociales los cuales se han hecho más frecuentes en las organizaciones frente a la transformación, la globalización y el incremento de la competitividad en el mercado; llevando a mayores exigencias, extensión de las horas de trabajo, inadecuadas condiciones laborales, entre otras. En ese sentido, la presencia de factores psicosociales genera estrés laboral (Consejo de Salud Ocupacional, 2014).

El Ministerio de Salud (2014), señaló que el estrés laboral es una de las principales consecuencias de los factores psicosociales de riesgo que tienen impactos negativos en la salud y seguridad de los trabajadores, siendo los factores psicosociales

un conjunto de características de las condiciones de trabajo como: iluminación, ruido, temperatura, entre otras.

Si bien, los factores psicosociales tienen alta posibilidad de generar impactos negativos en la salud de los trabajadores también, pueden resultar como factores protectores, por ello son considerados como elementos dinámicos y complejos, que se originan en la interacción de los trabajadores y son determinados por las circunstancias laborales (Audillo, 2014). Cabe señalar, que para esta investigación se tuvo en cuenta a los factores psicosociales como riesgos.

Considerando lo antes mencionado, este estudio tuvo como objetivo conocer la correlación entre los factores psicosociales en el trabajo y el estrés laboral en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2019. Los factores psicosociales y el estrés laboral son fenómenos que experimentan en gran medida las personas en sus contextos laborales (Moreno y Garrosa, 2013).

Esta investigación se divide en seis capítulos. En el primer capítulo, se explica la importancia e identificación del problema de investigación, la justificación, limitaciones del estudio y sus respectivos objetivos. En el segundo capítulo, se presentan las definiciones y conceptos relevantes, así como se mencionan las investigaciones nacionales e internacionales y las hipótesis. En el tercer capítulo, se explica la metodología del estudio, se describe la población, el método de muestreo, los instrumentos utilizados, el procedimiento, las consideraciones éticas y el plan de

análisis de datos. En el cuarto capítulo, se muestran los resultados obtenidos a partir del estudio. El quinto capítulo contiene la discusión en base a los antecedentes nacionales e internacionales. En el sexto capítulo, se presentan las conclusiones obtenidas de la investigación y se señalan las recomendaciones en base a los resultados del estudio.

Finalmente se presentaron las referencias bibliográficas, donde se mencionan todas las fuentes utilizadas en el estudio. También, se consideraron los anexos como: calendario de actividades, el presupuesto, la ficha de datos, los instrumentos de estrés laboral y factores psicosociales, el consentimiento informado, la aprobación del proyecto de tesis, las tablas de validez de contenido y confiabilidad, así como, los baremos, la prueba de normalidad de variables y la tabla de criterios de interpretación.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La necesidad de contar con un trabajo y pertenecer a una organización es indispensable para las personas porque a través de este medio obtienen ingresos económicos para satisfacer sus necesidades. Además, el trabajo es una herramienta principal en el logro de objetivos y metas profesionales; sin embargo, con el paso de los años se han producido cambios en las organizaciones generando que los trabajadores sean afectados por factores psicosociales de riesgo.

Cuando los factores psicosociales son percibidos como riesgos se convierten en amenazas para la salud física y mental, afectando la estabilidad, el bienestar, el desarrollo, el desempeño y comprometiendo la productividad de los trabajadores; y están implicados en gran medida con trastornos mentales, enfermedades y accidentes laborales, que afecta la salud y seguridad (Gómez, Hernández & Méndez, 2014). En ese sentido, los factores de riesgos psicosociales son considerados como determinantes del estrés laboral, el cual es un problema global, que todas las personas han sufrido en algún momento de su vida, y en especial en el ámbito laboral (Organización Mundial de Salud & Organización Panamericana de la Salud, 2016).

En coherencia con el párrafo anterior, los factores psicosociales en el trabajo están asociados a resultados negativos como: tensión, ausentismo, desmotivación, insatisfacción laboral, reducción del desempeño laboral entre otras (Gómez & Llanos, 2014). Por eso, se debe reconocer la gravedad y repercusión, que podrían generar dichos factores, siendo una problemática mundial, que afecta a la mayoría de trabajadores.

Para la OIT (2016), la presencia de factores psicosociales y estrés laboral, generan trabajadores con dificultades físicas, problemas mentales, pérdida de valores, baja autoestima, mayor ausentismo, incremento del número de accidentes laborales y pérdidas económicas en la productividad. Es por eso, la importancia de recalcar, que las adecuadas condiciones laborales generan trabajadores con dominio del trabajo, mayor motivación y satisfacción laboral, contribuyendo al desarrollo de las organizaciones.

En el año 2003, la Organización Internacional del Trabajo, estableció el 28 de abril como el Día Internacional de la Seguridad y Salud en el Trabajo, en conmemoración aquellos trabajadores que fallecieron a causa de enfermedades laborales o sufrieron accidentes, considerando al estrés laboral asociado a los factores psicosociales de riesgo como una de dichas enfermedades, que perturban a los trabajadores.

Por su parte, la OMS (2014), en unas de sus publicaciones señaló que anualmente 12,2 millones de personas mueren en edad laboral producto de una mala salud ocupacional, condiciones laborales no saludables y estrés laboral, siendo necesario tomar decisiones y acciones para la mejora de las condiciones laborales, que contribuyan al bienestar de los trabajadores

Es importante señalar que, en las instituciones del sector público, cada vez son más costosos los subsidios por enfermedades y accidentes laborales, siendo las principales causas la sobrecarga laboral y los inadecuados ambientes de trabajo (Rojas, 2020). No obstante, en la búsqueda realizada se ha encontrado muy poca información sobre los factores psicosociales y el estrés laboral en empresas del sector público como una Municipalidad. Siendo esta una realidad que debería ser tomada en cuenta, pues la identificación de los riesgos psicosociales podría contribuir para hacer frente al estrés laboral.

Cabe mencionar que, el interés en realizar esta investigación en trabajadores administrativos de una municipalidad de Lima Metropolitana, surgió durante el desarrollo de prácticas pre profesionales, cuyo ámbito laboral se compone por áreas de trabajo administrativas y operativas, donde se optó por investigar a los trabajadores de las áreas administrativas, quienes se encargan de atender y gestionar tanto las necesidades de los más de 1500 colaboradores, así como de todos los ciudadanos del distrito; por ende diariamente se enfrentan a situaciones que implican estrés laboral como: altas demandas de trabajo, deficientes herramientas de trabajo, espacios limitados en las oficinas, cambios repentinos del personal, inadecuadas relaciones

laborales y también, frustración al momento de realizar y dar trámite a la documentación.

De acuerdo a la problemática encontrada, se formuló la pregunta de investigación: *“¿Cuál es la correlación entre los factores psicosociales y el estrés laboral en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2019?”*.

1.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL PROBLEMA

En la actualidad existen organizaciones públicas y privadas, donde las personas en edad laboral pasan gran parte de su tiempo, estando en contacto con todo tipo de situaciones, las cuales pueden generar efectos positivos o negativos en sus vidas.

Se ha observado también, un dinámico y cambiante entorno organizacional producto de la globalización, lo que ha llevado a incrementar los niveles de competitividad entre las empresas para sobresalir en el mercado; siendo mayores las exigencias para sus trabajadores, quienes al tener mayores exigencias y estar expuestos a diversos factores psicosociales pueden ser afectados en su salud, siendo uno de los principales efectos el estrés laboral, que se presenta cuando las exigencias laborales superan la capacidad de control de los trabajadores (Osorio & Cárdenas, 2016).

Es así que, los factores psicosociales cuando son percibidos como hostiles se convierten en riesgos, generando alteraciones en el comportamiento de los trabajadores, así como deterioro físico y mental (MINSAs, 2014).

Es por eso que, la problemática del estrés debe cobrar real importancia, pues el impacto de niveles elevados de estrés puede llevar al deterioro de la salud y traer consigo trastornos mentales y del comportamiento como: agotamiento, tensión, burnout, desgaste, ansiedad y depresión, así como daños físicos y enfermedades

cardiovasculares y musculoesqueléticas. Además, influyen en los hábitos de conducta, como en el consumo de drogas, alcohol y tabaco (OIT, 2016).

El interés e importancia en realizar la presente investigación, en primer lugar, fue porque el estrés es un problema actual, que afecta a muchos trabajadores a nivel personal y extralaboral, por lo tanto, la correlación entre el estrés laboral y los factores psicosociales es relevante.

Segundo, se generará nuevos conocimientos, pues no se han encontrado investigaciones específicas que aborden el estrés laboral y los factores psicosociales en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana. Por ello, se contribuirá a la teoría de dichas variables en los ámbitos laborales del sector público, alentando al desarrollo de nuevas investigaciones en entidades de gestión pública, como por ejemplo en trabajadores de Ministerios públicos, entre otros.

Tercero, los resultados encontrados en la investigación podrán servir de gran utilidad para los encargados de la Gestión del Talento Humano dentro de las organizaciones, en especial para los psicólogos organizacionales, quienes, al identificar los factores psicosociales asociados al estrés laboral, podrían elaborar y ejecutar programas de intervención para reducir los factores psicosociales de riesgo e implementar estrategias para un adecuado manejo del estrés laboral. De tal manera, se estaría contribuyendo a nivel social, porque mediante dichos programas se podrían

mejorar los estilos de vida, la calidad de vida tanto de los trabajadores, así como de sus familias, promoviendo y favoreciendo la salud mental de las personas.

Finalmente, los resultados permitirán que las autoridades o representantes de la municipalidad donde se realizó el estudio puedan conocer la correlación entre el estrés laboral y los factores psicosociales, y así los profesionales en Psicología organizacional del área de Talento Humano puedan realizar intervenciones al seguir las recomendaciones.

1.3. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente estudio, se tomó en cuenta el uso del muestreo no probabilístico por conveniencia, a pesar de que se trabajó con gran parte de la población administrativa no es posible generalizar los resultados a otras poblaciones de Municipalidades, porque el ámbito laboral es distinto en cada organización, por lo tanto, solo serán representativos para la población del estudio donde se obtuvieron los datos.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Conocer la correlación entre los factores psicosociales en el trabajo y el estrés laboral en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2019.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE1: Identificar la correlación entre el estrés laboral con la dimensión condiciones del lugar de trabajo en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2019.

OE2: Identificar la correlación entre el estrés laboral con la dimensión carga de trabajo en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2019.

OE3: Identificar la correlación entre el estrés laboral con la dimensión Contenido y características de la tarea en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2019.

OE4: Identificar la correlación entre el estrés laboral con la dimensión exigencias laborales en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2019.

OE5: Identificar la correlación entre el estrés laboral con la dimensión papel laboral y desarrollo de la carrera en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2019.

OE6: Identificar la correlación entre el estrés laboral con la dimensión interacción social y aspectos organizacionales en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2019.

OE7: Identificar la correlación entre el estrés laboral con la dimensión remuneración del rendimiento en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2019.

OE8: Identificar los porcentajes por niveles de riesgo de exposición a los factores psicosociales en el trabajo en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2019.

OE9: Identificar los porcentajes por niveles de estrés laboral en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2019.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ASPECTOS CONCEPTUALES PERTINENTES

2.1.1. ESTRÉS LABORAL

2.1.1.1. Definiciones del estrés laboral

A lo largo de la historia el concepto de estrés laboral ha ido evolucionado, siendo un término bastante estudiado y utilizado. En las últimas décadas ha tenido una mayor importancia y relevancia.

Es así que, desde los años 1950, Selye (1956, citado por Robalino, 2019), definió al estrés como una respuesta inespecífica de tipo orgánica y fisiológica frente a diversas situaciones o estímulos ya sean aversivos o placenteros, que requieren del organismo una inmediata defensa para sobrevivir o adaptarse. Siendo el estrés la respuesta de adaptación frente a diversos estresores, a dicha respuesta la denomino Síndrome de Adaptación General, que es explicado en tres fases:

Fase de Alarma: Se presenta cuando se perciben posibles eventos estresantes, que llevan a cambios de tipo físicos (se percibe daño corporal) y psicológicos (se percibe miedo de perder algo), siendo esta reacción la que predispone al organismo para afrontar o dar una determinada respuesta a dichos eventos.

Fase de resistencia: Es la fase donde las personas se adaptan a los eventos estresantes y se producen un conjunto de procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y comportamentales con la finalidad de negociar con las situaciones de estrés y reducir los efectos desfavorables para las personas, es decir, que el organismo consiga mantener una activación fisiológica máxima, que logre superar las amenazas o adaptarse para sobrevivir y retornar a su estado normal, sin embargo, esta fase puede durar semanas, meses y a veces hasta años, convirtiéndose en estrés crónico.

Fase de colapso o Agotamiento: Se presenta cuando se pierde el control y los mecanismos de adaptación no son capaces de responder, llegando hasta la fase de agotamiento donde los trastornos fisiológicos, psicológicos y sociales tienden a ser crónicos e irreversibles, siendo los estímulos estresantes continuos y el organismo agota sus recursos, pierde su capacidad de activación y adaptación. Es entonces, cuando se presentan las enfermedades como: dolores cardiovasculares, insomnio, fatiga, depresión e infartos.

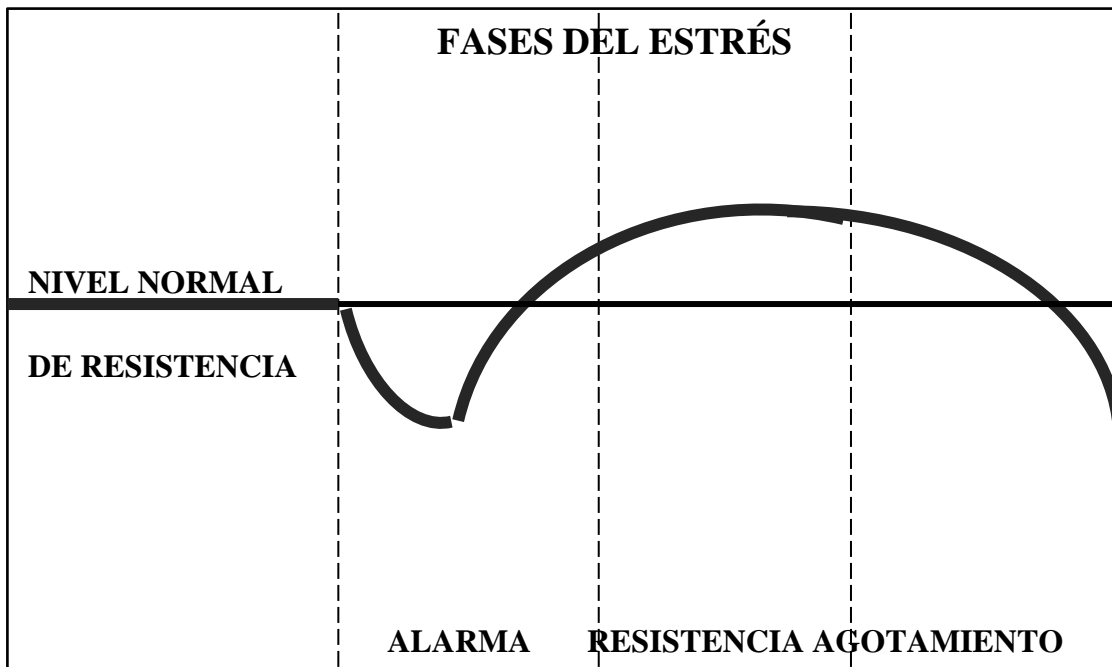


Gráfico 1: Fases del estrés

Fuente: Selye (citado por Robalino, 2019).

En los años 1960 y 1970, Holmes & RAE (1967, citado por Sánchez, 2019), resaltaron que el origen del estrés proviene de situaciones externas y no como interpretación o valoración subjetiva que hacen las personas, es decir, el estrés es un estímulo causado por situaciones sorprendentes y traumáticas o acontecimientos importantes, que en sí mismos producen cambios en la vida de las personas y exigen un reajuste. En ese sentido, todos los estímulos tienden a producir una misma respuesta en todas las personas, siendo éste enunciado su principal debilidad, porque cada persona tiene una percepción distinta ante un determinado evento, por eso la respuesta frente a un estresor puede variar de una persona a otra, es decir, que ciertos estímulos resultan estresantes para algunas personas y para otras no.

Entre los años 1980 y 1990, Lazarus & Folkman (1986, citado por Félix, García & Mercado, 2018, p.9), definieron al estrés laboral como “*consecuencia del desequilibrio entre las demandas del ambiente como estresores internos o externos, y los recursos disponibles del sujeto*”, siendo el estrés resultado de las interacciones entre los recursos de las personas y las características del estímulo estresor, dando mayor énfasis a la estimación que se hace de la situación estresante, es decir, los factores cognitivos como pensamientos, ideas, creencias y actitudes, juegan un papel muy importante (Estrada, 2015). Es por eso, que la respuesta frente al estrés es distinta entre un individuo y otro, dependiendo de aspectos propios o características individuales.

Según, Chiavenato (2000, citado por Estrada, 2015), el estrés laboral es un estado de tensión psicológico y fisiológico que se da por la presencia de desajustes entre las demandas de la organización de trabajo, el ámbito de trabajo y los recursos de los colaboradores. Por ello, el estrés es resultado del contenido o la intensidad de las demandas laborales, donde los trabajadores empiezan a tener experiencias negativas asociadas a su ambiente de trabajo.

El estrés laboral también fue definido como un estado de tensión que se presentan ante situaciones de exigencia y que los colaboradores consideran que pueden sobrepasar sus recursos y por consiguiente su capacidad de respuesta Atalaya (2001, citado por Pino, 2018). Dichas situaciones pueden generar consecuencias que afectan a las personas y por ende a sus trabajos. Por ejemplo, los trabajadores muestran agotamiento emocional en condiciones de error en sus centros laborales, debido a

factores como problemas de comunicación y frustración al no lograr las metas buscadas, presentando conductas de incomodidad por la mala definición de roles en el trabajo o tienden atribuir sus errores a sus compañeros, mostrando tensión e irritación.

Por otro lado, para Moreno & Báez (2010), el estrés laboral es consecuencia de la presencia de factores psicosociales de riesgo con probabilidad de afectar la salud de los colaboradores y por consiguiente el desarrollo de las organizaciones a mediano y largo plazo.

Actualmente, el estrés laboral es definido como la *“respuesta de tipo física y emocional ante un daño causado por el desequilibrio entre las exigencias percibidas, los recursos y capacidades percibidas de los trabajadores para hacer frente a dichas exigencias”* (OIT, 2016, p.6). En ese sentido, el estrés laboral, es un conjunto de reacciones que se presentan cuando los trabajadores de una determinada organización se enfrentan a una serie de exigencias laborales que superan sus competencias como conocimientos, destrezas o habilidades, por lo que no pueden responder de manera efectiva, generando desajustes entre las exigencias laborales y los recursos que tiene cada colaborador. Siendo esta la definición de estrés laboral que se ha considerado para desarrollar el presente estudio (OIT, 2016).

Dimensiones del estrés laboral

Clima Organizacional: Hace referencia al papel que tiene todo el sistema de individuos que integran la organización, basado en sus modos de hacer, sentir y pensar, es decir, el modo en que la organización se desarrolla. Además, el clima laboral puede interferir de manera positiva o negativa en las interacciones entre los miembros de una organización, también puede afectar el grado de seguridad o inseguridad y la comunicación asertiva entre los integrantes de la organización. En ese sentido, se presenta una dificultad cuando las estrategias de la organización no son bien comprendidas.

Estructura Organizacional: Son los distintos elementos estructurales como división de trabajo, distribución de puestos y la organización de diversos niveles de toma de decisiones. En ese sentido, la estructura organizacional permite asignar diversas responsabilidades y funciones a distintas áreas y colaboradores.

Territorio Organizacional: Son los aspectos físicos que rodean a los trabajadores al desempeñar un cargo en las organizaciones como: espacio físico, iluminación, ruido, color, contaminación e higiene.

Nuevas tecnologías: Son definidas como avances tecnológicos al que tienen que adaptarse los colaboradores, donde las nuevas tecnologías ayudan al desarrollo y crecimiento de las organizaciones, y evalúa con respecto a los recursos activos de los empleados, facilitando su rendimiento diario. En ese sentido, se presentan dificultades cuando el conocimiento técnico no es actualizado.

Influencia del líder: Se refiere al tipo o estilo de liderazgo y el alcance de la dirección e influencia sobre los colaboradores. También, es la capacidad de los trabajadores para tomar la iniciativa, gestionar, convocar, motivar y evaluar a un equipo de trabajo. En ese sentido, se presentan dificultades cuando la supervisión es ajena a las necesidades de los colaboradores.

Falta de Cohesión: Se presenta cuando no existe unión en un equipo de trabajo y, a cada trabajador le es más difícil realizar sus tareas, dificultando el logro de los objetivos organizacionales.

Respaldo del Grupo: Se da cuando los trabajadores sienten apoyo por parte de sus compañeros, siendo más posible que logren metas en beneficio personal y colectivo, presentando mayor compromiso con el trabajo; de lo contrario no mostrarán compromiso y realizarán metas en función a su propio bienestar y beneficio. En ese sentido, se presentan dificultades cuando hay poco apoyo grupal y la colaboración es individualista.

Tabla 1
Definiciones del estrés laboral

AUTOR	DEFINICIÓN
Selye (1956, citado por Robalino, 2019)).	El estrés es la respuesta no específica de las personas frente a situaciones estresantes conocidas como Síndrome de Adaptación General.
Holmes & Rahe (1967, citado por Sánchez, 2019).	El estrés es causado por eventos traumáticos que producen cambios en la vida de las personas y por lo tanto requieren de un reajuste.
Lazarus & Folkman (1986, citado por Félix, García & Mercado, 2018, p.9).	<i>“Consecuencia frente al desajuste entre las demandas del ambiente tanto estresores internos como externos y los recursos de los individuos”.</i>
Chiavenato, (2000 citado por Estrada, 2015).	Estado de tensión psicológico y físico a causa de un desajuste entre las demandas de la organización de trabajo, el ámbito de trabajo y los recursos de los colaboradores.
Atalaya (2001, citado por Pino, 2018).).	Estado de tensión que se da ante eventos de exigencia y que los trabajadores consideran que pueden superar su capacidad de respuesta.
(Moreno & Báez, 2010).	Es producto de los factores psicosociales de riesgo que pueden generar deterioro en la salud de los

colaboradores y afectar a las organizaciones a mediano y largo plazo.

(OIT, 2016, p.6). *“Respuesta física y emocional frente a un daño causado por el desajuste entre las exigencias, los recursos y las capacidades con las que cuentan los trabajadores”.*

Fuente: Elaboración propia

2.1.1.2. Modelos sobre el estrés laboral

Tras numerosos estudios realizados para abordar el concepto de estrés laboral, han surgido diversos modelos teóricos con diferentes perspectivas. De acuerdo a Félix, García & Mercado (2018), el estrés laboral cuenta con diferentes modelos explicativos a lo largo de la historia, algunos de los modelos se centran en factores externos o estímulos y otros en la interacción entre los estresores y la respuesta al estrés. A continuación, se describen algunos modelos del estrés laboral:

A. Modelo de desajuste entre demandas y recursos de los trabajadores

Este modelo fue propuesto por Harrison, (1978, citado por Félix, García & Mercado, 2018), el cual implica que el estrés es resultado del desequilibrio entre las exigencias y demandas del trabajo que se tienen a cargo y los recursos con los que cuentan los trabajadores para afrontarlas, es decir, se percibe a dicho desequilibrio como amenazante de resolver. En ese sentido, las demandas pueden ser de tipos físicas, psicológicas, sociales u organizacionales, las cuales se convierten en negativas cuando los trabajadores perciben o sienten que no tienen los recursos necesarios para afrontarlas. También, los recursos pueden ser físicos, psicológicos, sociales u organizaciones que provienen del puesto de trabajo o de la organización en conjunto.

B. Modelo transaccional del estrés laboral

Este modelo, fue planteado por Lazarus y Folkman (1984, citado por Félix, García & Mercado, 2018), quienes consideraron un modelo cognitivo del estrés,

basándose en las divergencias entre las perspectivas de las personas y el entorno, es decir, que el estrés es el juicio cognitivo que hacen las personas y que se genera cierta tensión al pensar que los recursos o capacidades personales no podrán responder a las demandas producidas por una situación particular del entorno.

C. Modelo del estrés orientado a la dirección

Este modelo fue propuesto por Ivancevich y Matteson (1989, citado por Hernández, 2013, p.3), quienes consideraron al estrés como *“una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o por procesos psicológicos, la cual es a la vez consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo que plantean a la persona especiales demandas físicas o psicológicas”*. En ese sentido, el estrés está delimitado por las características individuales de los trabajadores y, sus respuestas adaptativas dependerán de dichas características y por la acción de elementos o situaciones externas que generan demandas tanto físicas como psicológicas. Este ha sido el modelo de estrés laboral tomado en cuenta para el desarrollo de la presente investigación, debido a que, el instrumento que se utilizó para medir estrés fue la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, cuya creación fue sustentada en el modelo de Ivancevich y Matteson; siendo un instrumento cuantitativo muy utilizado en países de Latinoamérica para estudios similares, además por el respaldo que brinda la OIT y la OMS para detectar estrés laboral (Suárez, 2013).

D. Modelo de desequilibrio esfuerzo – recompensa

Este modelo fue presentado por Siegrist (1996, citado por Tirado, Llorente & Topa, 2019), quien menciona que el estrés laboral es causado por el desequilibrio entre los esfuerzos que hacen los trabajadores para un buen desempeño en sus trabajos y las recompensas que reciben. Por lo tanto, se presenta estrés laboral crónico cuando se da un desequilibrio durante largo tiempo entre la cantidad de esfuerzos y las recompensas, es decir, hay desajuste entre las demandas externas y la motivación interna para dar cumplimiento a las demandas y las recompensas entendidas en términos de estima, estatus, salario, seguridad y oportunidad de crecimiento.

Tabla 2
Modelos explicativos del estrés laboral

MODELO	CONTENIDO
Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador.	El estrés laboral es producto del desequilibrio que se da entre los recursos y capacidades del trabajador y las exigencias a las que tiene que responder. Harrison, (1978, citado por Félix, García & Mercado, 2018).
Modelo transaccional	El estrés es producto de las divergencias entre las perspectivas de la persona y el entorno, es decir, es el juicio cognitivo que hacen las personas del su entorno lo cual genera cierta tensión al pensar que los recursos o capacidades personales con las que cuentan no ayudaran a responder a las demandas. Lazarus y Folkman (1984, citado por Félix, García & Mercado, 2018).
Modelo orientado a la dirección.	El estrés laboral está determinado por las características propias de cada trabajador, y su respuesta de adaptación al estrés será en base a las mismas. Ivancevich y Matteson (1989, citado por Hernández, 2013).
Modelo de desequilibrio esfuerzo – recompensa.	El estrés laboral es producto de un desajuste entre los esfuerzos que realizan los trabajadores para cumplir las demandas laborales y las recompensas que obtienen. Siegrist (1996, citado por Tirado, Llorente & Topa, 2019).

Fuente: Elaboración Propia

2.1.1.3. Causas del estrés laboral

Las causas del estrés laboral están relacionadas con la mala organización del trabajo, pobre definición de funciones y sistemas inadecuados de trabajo (Chávez, 2016). En ese sentido, las causas del estrés laboral son a nivel del contexto laboral y las características del trabajo:

A. Contexto laboral

Tienen que ver con las condiciones de las empresas, como políticas, tamaño, estructura y reconocimientos; así como factores organizacionales que pueden generar estrés como las perspectivas profesionales, el estatus, el salario, la inseguridad frente al trabajo, falta o presencia excesiva de promoción profesional, actividades de los puestos de trabajo no reconocidas en la sociedad y sistemas inadecuados de evaluación del desempeño.

Las causas relacionadas al contexto laboral también, están asociadas a la presencia de estrés debido a la falta de definición de funciones, contracciones dentro de un mismo puesto de trabajo, estar a cargo de otros colaboradores y atender constantemente sus dificultades, supervisiones inadecuadas, malas relaciones entre compañeros, presencia de acoso y violencia, falta de procedimientos sólidos para la resolución de problemas y quejas.

B. Características del trabajo

Están relacionadas con la adaptación y/o equilibrio entre las expectativas y capacidades de los trabajadores, las funciones y tareas que tienen a cargo, produciéndose estrés laboral cuando hay una incongruencia entre las capacidades y las exigencias de las tareas, percibiendo a las características del puesto como tareas rutinarias, desagradables y aburridas, que producen aversión al trabajo, así como volumen y ritmo de trabajo inadecuados, demandas o falta de trabajo, horarios poco flexibles y tareas muy largas.

2.1.1.4. Consecuencias del estrés laboral

Chávez (2016), indicó que las consecuencias del estrés afectan los aspectos personales, familiares y laborales, dependiendo de cómo cada trabajador lo asimile o como la empresa de respuesta a los factores de riesgos presentes, siendo las consecuencias las siguientes:

A. Consecuencias para el trabajador

Los trabajadores que tienen estrés laboral presentan signos físicos o manifestaciones externas a nivel motor y de comportamiento, que incluyen: temblores, falta de lenguaje fluido y coherente, arrebatos, pérdida o aumento del apetito y presencia de ansiedad (Chávez, 2016).

B. Consecuencias psicológicas

Los efectos que trae consigo el estrés laboral pueden alterar el funcionamiento del Sistema Nervioso que afecta al cerebro, por ende, se presentan cambios de conductas, pues el cerebro es el encargado de regir las mismas. Es importante, reconocer que todos los efectos que genera el estrés resultan perjudiciales para la salud y trascienden deteriorando la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo y la familia, inhibiendo la creatividad, autoestima y desarrollo personal (Chávez, 2016).

En la misma línea, las consecuencias negativas producidas por el estrés son: falta de capacidad para la toma de decisiones, inseguridad y confusión, dificultades en

la atención y concentración, sentimientos de desorientación, presencia de olvidos, bloqueos mentales y falta de control emocional. Es por eso que, si los efectos permanecen pueden llevar a diversos trastornos psicológicos como: trastornos de alimentación, de sueño y ansiedad, trastornos sexuales, así como adicción al alcohol y las drogas, afectando las relaciones laborales y familiares, siendo capaz de romper con las mismas. (Chávez, 2016).

C. Consecuencias para la organización

Los efectos negativos del estrés afectan la vida personal de los trabajadores y también, generan deterioro en los ámbitos laborales como malas relaciones laborales, bajo rendimiento y bajo desempeño, así como agresividad, inadecuada calidad de vida e incluso pueden causar absentismo o incapacidad de laborar, ocasionando pérdidas en las empresas. Además, el impacto del estrés en la dinámica organizacional afecta directamente a los resultados por la falta de concentración, produciendo fallas que llevan a errores en las tareas.

2.1.1.5. Niveles de estrés laboral

García (2006, cita por Rupay, 2018), clasificó el estrés laboral en cuatro niveles:

a) Nivel bajo: Son estados o situaciones donde las personas presentan pocas molestias y aún siente que están realizando de manera adecuada sus actividades. En el ámbito laboral los colaboradores presentan baja motivación para ir a trabajar y sienten dolores musculares, lumbares y cansancio visual.

b) Nivel intermedio: Es el nivel donde se presentan estados de tensión, pero a la vez están equilibrados con estados de relajación, sin llegar a un grado patológico. Se evidencia en los ámbitos laborales cuando se percibe un clima laboral inadecuado, relaciones interpersonales con dificultades, ansiedad, sensación de persecución, poca concentración y mayor ausentismo.

c) Nivel de estrés: En este nivel se presentan síntomas mayores como trastornos del sueño y bajo desempeño laboral, así como aparición de enfermedades psicosomáticas como hipertensión y alergias. También, se inician procesos de automedicación, volviéndose cada vez más resistentes a los medicamentos y aumentando la dosis que se requiere.

d) Nivel alto de estrés: En este nivel se presentan síntomas más claros como la reducción de la productividad laboral, mayor ausentismo, disgustos, baja

motivación, poco interés por realizar las actividades y fatiga. Además, este nivel se diferencia de los otros niveles por la dependencia a fármacos o drogas para calmar el estado de ansiedad, apareciendo enfermedades de mayor riesgo como hipertensión y accidentes cardiovasculares, siendo la consecuencia final el abandono de sus trabajos.

2.1.2. FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

2.1.2.1. Definiciones de los factores Psicosociales

Los factores psicosociales son *“situaciones en el ámbito laboral, relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la manera como se realiza la tarea, que pueden afectar la salud física, psicológica y social, así como al trabajo”* Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1995, citado por Aranda et al., 2011, p.3). De acuerdo a lo mencionado, se evidencia la importancia de buscar un adecuado manejo y equilibrio de los recursos frente a las dificultades o demandas laborales, de tal manera lograr el bienestar, satisfacción y adecuado desempeño de los trabajadores.

Para la Administración de Seguridad y Salud ocupacional (2002, citado por Berral, 2010), menciono que los factores psicosociales son condiciones en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como situaciones del ámbito social y medio ambiente que pueden generar daños de tipo psicológicos, sociales y físicos en los colaboradores.

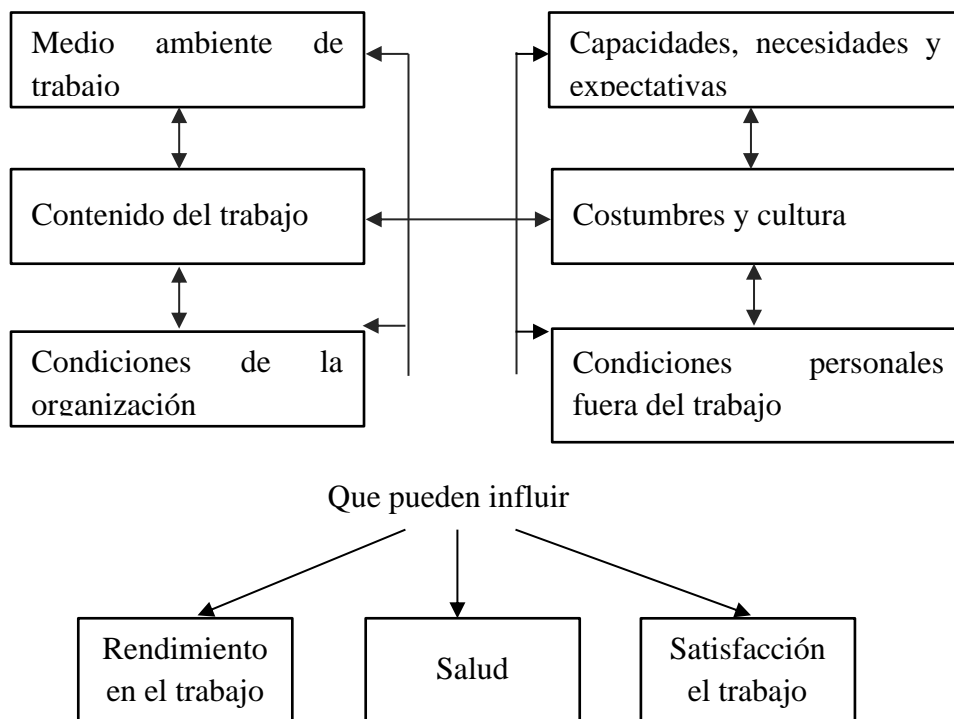


Gráfico 2: Los factores Psicosociales en el Trabajo

Fuente: Cuenca (1996, citado por Berral, 2010).

En el gráfico 2, se muestran los elementos que conforman los factores psicosociales, en los que se encuentra los aspectos relacionados a las empresas como el medio ambiente, el contenido del trabajo, las condiciones de la organización, así como los aspectos externos a la organización, que tienen que ver con el propio trabajador como capacidades, costumbres, cultura y condiciones personales (problemas familiares, económicos entre otros), que tienen la capacidad de influir en el desempeño laboral, la salud y la satisfacción laboral.

Por su parte, Toro et al. (2010), explicaron que los factores psicosociales son situaciones laborales de carácter tecnológico, empresarial, social, económico y personal, relacionadas a los trabajadores y que repercuten de manera favorable o desfavorable en el bienestar, desempeño y desarrollo individual o colectivo.

También, los factores psicosociales fueron considerados como “*características de las organizaciones, que pueden afectar la salud a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos denominados estrés*” (Gómez & Ilanos, 2014, p.4). En ese sentido, los factores psicosociales se entienden como la exposición y la organización del trabajo, en cambio, el estrés es considerado como el precedente de las consecuencias.

Posteriormente, Mansilla & Favieres (2015), definieron a los factores psicosociales en el trabajo como resultados de condiciones laborales, características e interacciones entre trabajadores (por ejemplo, percepciones, experiencias, necesidades y circunstancias personales fuera del trabajo), que afectan el bienestar de los trabajadores y el desarrollo del trabajo, a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. Esta definición, hace referencia de que los factores psicosociales tienen que ver con condiciones del ámbito laboral, así como factores personales de cada trabajador.

Pérez & Zapata (2020), definieron a los factores psicosociales como las interacciones que ocurren en las empresas, entre el contenido laboral, el ambiente

laboral, los talentos y las características personales más importantes. Por otro lado, consideraron que las características del puesto, de la organización del trabajo y el entorno adverso o desfavorable afectan la seguridad, salud ocupacional, desempeño y satisfacción del trabajador.

Actualmente, para Silva (citado por Pando; Arana & Elizalde, 2016, p.1), los factores psicosociales son definimos como “*condiciones que están presentes en una situación laboral y están relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la atarea, que pueden afectar el bienestar y la salud física, psicológica y social, así como el desarrollo y desempeño del trabajo*”. Siendo está la definición de factores psicosociales, que se ha considerado para el desarrollo de este estudio.

Dimensiones de los factores psicosociales

Según Silva (2006), los factores psicosociales se manifiestan a través de siete dimensiones, las cuales fueron utilizadas para diseñar el cuestionario de factores psicosociales en el trabajo, el mismo que fue adaptado al contexto peruano por Pando; Aranda & Elizalde, 2016. En ese sentido, las dimensiones de los factores psicosociales son:

Condiciones del lugar de trabajo: son características relacionadas con el ruido, temperatura, iluminación, estructura, señalización, instalaciones, servicios, locales de descanso, entre otros, que contribuyen o afectan el desarrollo del trabajo.

Cargo de trabajo: son los requerimientos psicológicos y físicos a los que se ven sometidos los trabajadores en el transcurso de sus actividades laborales y que están relacionados con el exceso de trabajo, demandas laborales y cantidad de actividades.

Contenido y características de la tarea: Son el conjunto de actividades que responden a las necesidades e intereses de los colaboradores y ofrecen la posibilidad de desarrollar sus conocimientos o capacidades, logrando su desarrollo personal y psicológico. Esta dimensión, puede convertirse en factor de riesgo cuando las tareas son cortas y repetitivas, el trabajo es monótono y rutinario, hay incremento de la carga de trabajo, cambios periódicos de puestos de trabajo y tareas carentes de significado, que no se ajustan a los conocimientos y destrezas de los trabajadores.

Exigencias laborales: Son necesidades específicas impuestas por el proceso de trabajo, que se deriva de las actividades que los colaboradores desarrollan y de la propia organización y división del trabajo, dichas exigencias se convierten en un factor de riesgo cuando las tareas son complejas y requieren un alto grado de concentración, se realiza el trabajo en posturas incómodas por largas horas y hay un esfuerzo visual prolongado.

Papel laboral y diseño de la carrera: Es la oportunidad que tiene los trabajadores, no solo de ejecutar sus actividades diarias, sino de crecer y desarrollarse dentro de la organización.

Interacción social y aspectos organizacionales: Son las relaciones de confianza, respeto y afecto entre compañeros de trabajo, así como la participación en diferentes grupos de trabajo y la relación con el jefe inmediato. Por otro lado, los aspectos organizacionales están relacionados con los procesos de evaluación, sistemas de control de personal, la comunicación, la toma de decisiones y retroalimentación del trabajo realizado.

Remuneración del rendimiento: Es la conformidad con el salario por el trabajo realizado, la satisfacción con el sistema de prestaciones y remuneraciones, así como la satisfacción con los estímulos económicos y bonos de productividad.

Tabla 3
Definiciones de los factores psicosociales

AUTOR	DEFINICIÓN
Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1995, citado por Aranda et al., 2011, p.3).	<i>“Situaciones en el ámbito laboral relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la manera como se lleva a cabo la tarea y que pueden afectar la salud de manera física, psicológica y social”.</i>
Administración de Seguridad y Salud ocupacional (2002, citado por Berral, 2010).	Son condiciones del diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como situaciones del ámbito social y medio ambiente que pueden generar daños psicológicos, sociales y físicos en los trabajadores.
(Toro et al., 2010).	Los factores psicosociales laborales son situaciones dentro del trabajo y pueden ser de tipo tecnológico, empresarial, social, económico o personal, que están relacionados a los trabajadores y repercuten de manera favorable o desfavorable en el bienestar, el desempeño y el desarrollo individual o colectivo.
(Gómez & llanos, 2014, p.4).	<i>“Son características de las condiciones de las organizaciones, que pueden afectar la salud de los colaboradores mediante mecanismos psicológicos y fisiológicos, llamados estrés”.</i>

<p>(Mansilla & Favieres, 2015).</p>	<p>Los factores psicosociales son entendidos como la relación entre las condiciones laborales, relaciones entre compañeros de trabajo, la organización y las características de cada persona, que afectan el bienestar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos.</p>
<p>(Silva, citado por Pando; Arana & Elizalde, 2016, p.1).</p>	<p><i>“Condiciones laborales relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la atarea, y que pueden afectar el bienestar y la salud de los trabajadores, así como al trabajo”.</i></p>
<p>(Pérez & Zapata, 2020).</p>	<p>Son interacciones dentro de las empresas, entre el contenido laboral, el ambiente laboral, los talentos y las características personales más importantes, así como las características del puesto, de la organización del trabajo y el entorno adverso o desfavorable para los trabajadores.</p>

Fuente: Elaboración Propio

2.1.2.2. Modelos teóricos de los factores psicosociales

A. Modelo analítico de los factores psicosociales

Este modelo fue propuesto por Toro et al. (2010), quienes señalaron que, los factores psicosociales son entendidos a partir de la interacción de las condiciones personales, el contexto laboral y las percepciones que hacen los trabajadores del trabajo, cada uno de estos componentes están conformados por diversos factores psicosociales, los cuales pueden ser factores de riesgos o protectores generando efectos a niveles personales, organizacionales y Extralaborales.

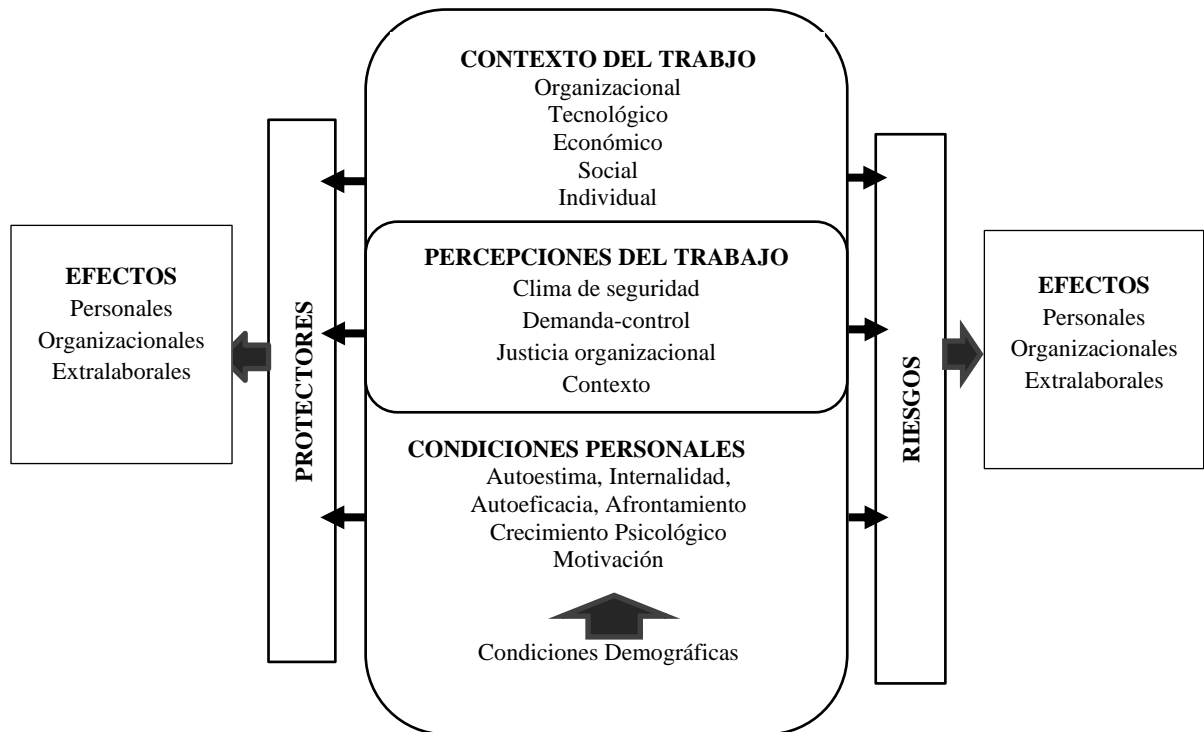


Gráfico 3: Modelo analítico de los factores psicosociales

Fuente: Toro et al. (2010).

Para la investigación, se tomó en cuenta el modelo analítico de los factores psicosociales debido a que, es un modelo que explica de manera integral los factores psicosociales en el trabajo, cuyo propósito es comprender la dinámica que tienen los diversos factores psicosociales del trabajo en las organizaciones. Además, se consideró dicho modelo porque fue tomado como sustento para la creación del cuestionario de factores psicosociales en el trabajo académico de Noemí Silva, sirviendo para el diseño, validación y estandarización de dicho instrumento, que consecuentemente se tomó para el desarrollo de la presente investigación.

B. Modelo de interacción entre demanda, control y apoyo social

Este modelo fue propuesto por Karasek y Theorell, (1979, citado por Fernández, 2017), quienes mostraron al estrés laboral como resultado de la interacción entre las altas necesidades psicológicas y la baja libertad de decisión, es decir, que la presencia de demandas de trabajo condiciona el estado físico, intelectual y psicológico; dificultando a los trabajadores a tener control en la toma de sus decisiones. A su vez, los trabajos con grandes exigencias de las cuales se tiene poco control llevan a causar tensión y estrés negativo. Además, establecieron que existen tres principales características propias de las condiciones de trabajo, que pueden significar un riesgo de padecer estrés laboral.

Demandas del puesto de trabajo: Hace referencia a las exigencias que se presentan en el trabajo en cuanto al ritmo y rapidez del mismo, la carga o cantidad de

trabajo, incoherencia en la comunicación al momento de recibir órdenes de superiores, las constantes interrupciones, presencia de dependencia del ritmo de los demás, lo cual hace que los trabajadores se sientan agotados frente a las diversas demandas a las que pueden estar expuestos.

Control que el colaborador tiene sobre el trabajo: Consiste en los recursos propios que los trabajadores tienen para responder a las demandas y, como hacen uso de los mismos para no sentirse amenazados, evitando todo malestar gracias a sus capacidades para manejar situaciones difíciles propias del trabajo.

Apoyo social en el trabajo: Son todas las interacciones que se dan en el contexto laboral entre compañeros, colaboradores y jefes, donde todas esas relaciones pueden verse afectadas y a la vez influir en los cambios de la organización, es decir, que pueden afectar el clima laboral.

2.1.2.3. Tipos de factores psicosociales

De acuerdo a Frederick Herzberg, existen dos tipos de factores psicosociales: los generadores de satisfacción o protectores psicosociales y los generadores de insatisfacción o factores de riesgo, donde los trabajadores tienden a fijarse y recordar con más frecuencia aquellas situaciones negativas o factores que producen malestar en el trabajo como falta de equidad en la remuneración, inadecuadas relaciones interpersonales, normas e inadecuadas condiciones laborales, sin embargo, suelen recordar menos aquellos factores protectores o de motivación como los ascensos y reconocimientos (Pérez & Zapata, 2020).

Factores psicosociales protectores

Se denominan protectores psicosociales (PP) a las condiciones que se presentan en el trabajo y que hacen frente a los riesgos psicosociales, es decir, que minimizan los efectos de los mismos y pueden contribuir de manera positiva a la salud, bienestar, desempeño y desarrollo personal (Toro et al., 2010).

Seguido a lo anterior, Sanín (2014), Señaló que los factores de protección psicosocial son condiciones en el trabajo, que tienen capacidad de eliminar algunos riesgos y contribuyen a la tranquilidad de las personas en sus ámbitos de trabajo, por lo que mejoran el desempeño en las organizaciones; es decir, son facilitadores frente a situaciones de estrés.

Por su parte, Beltrán (2014), sostuvo que los factores psicosociales protectores están presentes en los contextos laborales y ayudan a propiciar el bienestar de los colaboradores, generando satisfacción personal, es decir, que favorecen la eficiencia de las personas y su productividad. Es por eso, la importancia de identificar dichos factores psicosociales que contribuyen al bienestar laboral y benefician a las organizaciones.

Factores psicosociales de riesgo

Para Gómez, Hernández & Méndez (2014), los factores de riesgo psicosocial son escenarios que conducen a la presión laboral, así como a diversos problemas de salud y seguridad en el trabajo, que están relacionados con el clima, la cultura organizacional, las funciones, interacciones entre colaboradores y el contenido de la tarea.

Por otro lado, Ballester & García (2017), definieron a los factores psicosociales de riesgo como condiciones perjudiciales que generan estrés a largo plazo y pueden afectar de manera negativa a la salud, ocasionando daños musculoesqueléticos. Siendo considerados como factores psicosociales de riesgo la inseguridad laboral, la carga de trabajo y la falta de autonomía.

Según, la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (2018, citado por la OIT, 2019), los factores psicosociales cada vez adquieren mayor importancia, así

como el tipo y ritmo de trabajo, trayendo consigo nuevos riesgos como los ergonómicos que, son producto del aumento de uso de dispositivos móviles y el trabajo rutinario.

Por su parte, la OMS (2019), señala que los factores psicosociales de riesgo afectan la salud mental debido a inadecuadas interacciones entre las competencias y aptitudes del personal y los recursos o herramientas que dispone para realizar y cumplir sus funciones, pues a veces no cuentan con el apoyo de las empresas. También, pueden ser nocivos para la salud debido a inadecuadas interacciones entre el tipo de trabajo, el ámbito organizacional y directivo.

2.1.3. MUNICIPALIDAD

El termino de municipalidad se define como un organismo público de acción más directa sobre el territorio, siendo instancias del gobierno descentralizado en el nivel local y también, son instituciones autónomas en la realización de sus funciones (Candia, 2014). En ese sentido, la municipalidad es una institución nacional con personalidad jurídica, cuyo propósito es desempeñar las funciones del gobierno local distrital o provincial, proporcionando servicios públicos adecuados para representar y promover las necesidades de la población local, buscando mejorar el desarrollo social y económico.

Trabajadores administrativos

Ramírez (2011), señaló que un trabajador administrativo es todo auxiliar, secretario (a), encargado del proceso interno de la organización, atención tanto de contactos como de llamadas, ordenar documentación y realizar su respectiva gestión.

De acuerdo a la Dirección de Trabajo (2018), los trabajadores administrativos, son aquellos cuyas funciones están relacionadas con tareas propias de oficina tales como redacción de cartas, oficios, informes, memorandos, recepción, clasificación y archivo de documentos, registros de personal y otras. Por lo expuesto, los trabajadores administrativos son personal que tienen a su cargo el funcionamiento, rendimiento y estructura de una institución.

2.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para el presente estudio, se encontraron investigaciones relacionadas de manera directa con los temas tratados y otras que median a las variables, pero también, cada una de estas relacionadas con otras variables.

2.2.1. INVESTIGACIONES NACIONALES

Santamaría (2013), realizó un estudio titulado: “Factores psicosociales del estrés y sus consecuencias en el trabajo de los profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa”. Su objetivo fue determinar qué factores psicosociales originan el estrés. El estudio se realizó en el Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa. La muestra estuvo conformada por 30 enfermeras. Se empleó el Certificado de Entrevista Social Demográfica, el cuestionario Nursing Stress Scale (NSS) y la prueba de vulnerabilidad. El tipo de estudio fue de campo y de nivel explicativo, de corte transversa. Los resultados obtenidos indicaron que los factores psicosociales que originan estrés son: el tiempo de servicio, la situación laboral, la edad, el estado civil y número de hijos. Además, se encontró que la mayoría presenta nivel de estrés medio con tendencia hacia alto. En conclusión, se encontró una relación significativa entre los niveles de estrés y los factores asociados.

López; García & Pando (2014), realizaron un estudio titulado “Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú”. Su objetivo fue determinar la prevalencia del burnout y su relación con la presencia de los factores de riesgo psicosociales laborales percibidos como negativos. El estudio se realizó en la ciudad de Lima. La muestra lo conformaron 339 trabajadores de diversas ocupaciones como obreros, oficinistas, docentes sanitaristas. Se utilizó el cuestionario de datos personales, para burnout se utilizó la nueva versión del “*Maslach Burnout Inventory General Survey*”, y también se tomó en cuenta el “*Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo*”. El tipo de estudio fue descriptivo de corte transversal, correlacional, con diseño no experimental. Se encontró que las inadecuadas condiciones del lugar de trabajo y las exigencias laborales son un factor de riesgo para la presencia de cinismo (OR= 3,603 y OR= 6,979); el contenido y característica de la tarea y la carga de trabajo representaron riesgo para la eficacia profesional (OR= 4,517 y OR= 5,896; mientras que el papel laboral y desarrollo de la carrera se asociaron con el agotamiento (OR= 2,392); también, la inadecuada interacción social y aspectos organizacionales impactaron en el agotamiento y cinismo (OR= 2,705 y OR= 2,705); la dimensión remuneración del rendimiento tuvo asociación con el cinismo (OR= 2,965). En conclusión, las exigencias laborales, la carga de trabajo, el contenido y características de la tarea y las condiciones del lugar de trabajo fueron factores psicosociales de mayor riesgo y asociación significativa al burnout.

Castro (2016), realizó un estudio sobre “Riesgos Psicosociales y Niveles de Estrés de Enfermeros en Centros de Cirugía y Unidades de Cuidados Intensivos en una

Clínica privada de Lima”. El objetivo fue determinar la relación entre los riesgos psicosociales y los niveles de estrés. La muestra fueron 46 enfermeras. Se utilizó el “Cuestionario PSQ CAT21 CoPsoQ” para evaluar el riesgo psicosocial y el “Cuestionario OIT-OMS” para medir estrés laboral. La investigación fue descriptiva correlacional, de corte transversal y de diseño no experimental. Se encontró que el 26 % de participantes presentaron un nivel intermedio de riesgo a los factores psicosociales, siendo los riesgos más desfavorables las exigencias psicosociales, la inseguridad, el apoyo social, la calidad de liderazgo, la doble presencia y estima. En conclusión, no hay una relación de significancia entre los riesgos psicosociales en general y los niveles de estrés laboral.

Graneros (2018), realizó una investigación sobre “Factores psicosociales y estrés laboral en colaboradores de una empresa de ingeniería en Lima”. El objetivo fue encontrar la correlación entre ambas variables. La muestra lo conformaron 289 trabajadores (as) de diferentes puestos. Se tomó el “Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo” y la “Escala de Estrés laboral de la OIT-OMS”. El tipo de estudio fue básico, nivel correlacional, diseño no experimental y transversal. Los resultados mostraron una correlación moderada de $r=0,499$, así mismo se obtuvo correlación moderada entre el estrés laboral y las dimensiones carga de trabajo ($r = 0.377$), contenido y características de la tarea ($r = 0.351$), desarrollo de la carrera ($r = 0.378$), interacción social y aspectos organizacionales ($r = 0.466$). Las dimensiones condiciones del lugar de trabajo ($r = 0.274$) y exigencias laborales ($r = 0.1$), presentaron una correlación baja con el estrés Laboral. En conclusión, los factores psicosociales en

el ambiente de trabajo, podrían generar un posible riesgo de tener efectos adversos en la salud de los trabajadores.

Pando et al. (2018), realizaron un estudio titulado “Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés laboral en trabajadores peruanos”. Cuyo objetivo fue determinar el grado de riesgo de diversos factores psicosociales para cada tipo de síntomas de estrés. La muestra estuvo conformada por 542 trabajadores peruanos de diferentes lugares como: Lima, Arequipa y Trujillo. El estudio fue de corte transversal, de tipo descriptivo. Se tomaron el “Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo” y para medir el estrés el “Cuestionario del Ministerio de Salud y la Protección Social de Colombia”. Los resultados mostraron que, la exposición negativa más alta se presentó en Exigencias Laborales (86,2%), Contenido y características de la tarea (73,4%) y la Carga de Trabajo (72,0%), la exposición negativa más baja fue en interacción social y aspectos organizacionales (36,9%). En relación a la presencia de estrés, prevaleció la sintomatología fisiológica con un 56,1%, los síntomas intelectuales con 30,4%, y la presencia más baja fue en los síntomas psicoemocionales con un 1,1%. En conclusión, las Exigencias Laborales, el Contenido y características de la tarea y la Carga de Trabajo fueron los factores con mayor exposición negativa, siendo las siete dimensiones factores de riesgo para los síntomas fisiológicos e intelectuales; no fueron factores de riesgo para los síntomas psicoemocionales del estrés, y para los síntomas comportamentales, solo el factor de Papel laboral y desarrollo de la carrera calificó como factor de riesgo.

Linares (2019), realizó un estudio sobre “Carga de trabajo y estrés laboral en Magistrados de Lima Metropolitana”. Su objetivo fue determinar la relación entre las variables carga de trabajo y estrés laboral. La muestra fue de 70 Magistrados hombres y mujeres de Lima Metropolitana. El estudio fue asociativo correlacional. Se utilizó la “Escala de Carga de trabajo (Gil-Monte, 2016)” y la “Escala de Estrés laboral de la OIT-OMS”. Los resultados mostraron una relación directa y significativa entre Carga de Trabajo y Estrés Laboral, indicando que, cuanto mayor sea la carga de trabajo, el nivel de estrés laboral incrementa en los magistrados. En conclusión, la carga de trabajo y el estrés laboral mantienen una correlación significativa.

Quispe (2019), realizó una investigación sobre “Factores relacionados al Estrés Laboral en trabajadores del Instituto Superior Pedagógico de Arequipa 2019”. El objetivo fue, determinar si existe relación entre variables demográficas y riesgo psicosocial con el estrés laboral. La muestra estuvo conformada, por 70 trabajadores. El estudio fue prospectivo, transversal y observacional. Los instrumentos fueron, el “Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS” y el “Cuestionario Suceso Ista 21”. Los resultados, mostraron que el 52,86 % de colaboradores presentaron nivel de estrés medio y el 47,14 % nivel de estrés bajo, además, el 69,57 % de trabajadores con salario menor a 1600 presentaron nivel medio de estrés. En conclusión, los factores relacionados al estrés laboral fueron el salario, el riesgo psicosocial y la dimensión compensaciones.

2.2.2. INVESTIGACIONES INTERNACIONALES

Silva (2014), realizó una investigación titulada “Factores psicosociales negativos y el síndrome de burnout en el personal sanitario de Florencia (Caquetá, Colombia), 2012”. El objetivo fue, establecer la relación entre factores psicosociales negativos y el síndrome de burnout. La muestra lo conformaron 300 trabajadores de cuatro instituciones de salud de Florencia. Se utilizó el “Cuestionario de Factores Psicosociales Negativos” y el “Inventario de Maslach Burnout”. El estudio fue descriptivo, de corte transversal. Los resultados, mostraron que solo la dimensión de agotamiento de Burnout se asocia a la carga de trabajo, exigencia laboral, papel laboral, interacción social y remuneración. En relación a las conclusiones, los factores psicosociales negativos asociados al agotamiento, demandan de estrategias para promover cambios y generar mayor satisfacción y motivación, así como de una intervención psicológica y motivacional para alcanzar un ambiente saludable.

Aldrete et al. (2013), realizaron una investigación denominada “Estrés y factores psicosociales laborales en profesores de preescolar de la zona metropolitana de Guadalajara, Jalisco, México”. El objetivo de la investigación fue analizar la relación de los factores psicosociales laborales con el síndrome de burnout. La muestra lo conformaron 330 maestros. El método de investigación fue de tipo observacional, transversal y analítico. Se utilizó la batería autoaplicada, el “Maslach Burnout Inventory” y la “Escala de Factores Psicosociales Laborales”. Los resultados mostraron que un 50,4 % de docentes presentaron síndrome de burnout; el 54,2 % identificó la

presencia de factores psicosociales negativos. La remuneración del rendimiento (19,4 %) y condiciones del lugar de trabajo (11,2 %) fueron las subescalas con mayor porcentaje en nivel alto. Además, ningún docente calificó en nivel alto en contenido y características de la tarea, papel del trabajador y desarrollo de la carrera, e interacción social. Las conclusiones, fueron que, las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización se asociaron con los factores psicosociales identificados como negativos y los cuales constituyen un riesgo para la presencia de agotamiento emocional.

Aranda; Mares & Ramírez (2016), realizaron un estudio denominado “factores de riesgo psicosociales y los síntomas de estrés en operadores de una empresa metalmecánica localizada en Jalisco, México”, cuyo objetivo fue analizar la asociación entre los factores de riesgo psicosociales y los síntomas de estrés. La muestra fue de 150 operarios. Los instrumentos utilizados fueron, el “Cuestionario de datos sociodemográficos y laborales”, la “Escala Sintomática de Estrés” y la “Escala de Factores Psicosociales en el Trabajo”. El estudio fue correlacional, de corte transversal; de diseño no experimental. En cuanto a los resultados, se encontró una correlación alta inversa entre todos los factores intralaborales y el estrés ($r=-0,81$); también se encontró una correlación alta entre los factores extralaborales con el estrés, todos los resultados de las dimensiones fueron altos, excepto de la dimensión Influencias del entorno extralaboral sobre el trabajo con un valor de 0,36. En conclusión, la correlación entre cada uno de los cuatro dominios intralaborales, los factores extralaborales y el estrés, con el Síndrome de Burnout, se obtuvo una correlación alta correspondiente a un 52,3

%, una correlación media de 9,5 %, una correlación medio-baja de 4,7%, y una correlación baja de 28,5%, predominando la correlación alta.

Lemos et al. (2019), realizaron un estudio titulado “Factores psicosociales asociados al estrés en profesores universitarios colombianos”. El objetivo fue evaluar los factores psicosociales relacionados con el estrés. La muestra lo conformaron 61 profesores de entre 25 y 63 años. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional. Los cuestionarios utilizados fueron el “Cuestionario de Ansiedad generalizada GAD-7”, “Escala de estrés percibido PSS-14” y un “Cuestionario sobre factores psicosociales laborales”. En cuanto a los resultados, se encontró que el 21,3% de los profesores presentaron niveles significativos de estrés. Asimismo, se obtuvo relaciones positivas entre las puntuaciones de estrés con la de depresión y ansiedad ($r= 0,690$ y $r= 0,665$). En conclusión, el estrés se relaciona de manera positiva con la depresión y la ansiedad.

González et al, (2016). Realizaron una investigación titulada “Factores psicosociales y estrés en el personal de enfermería de un Hospital Público de tercer nivel de atención, en México”. El objetivo fue determinar la relación entre los factores psicosociales laborales y el estrés. La muestra lo conformaron 163 personas de enfermería. El estudio fue observacional, de corte transversal y analítico. Para la recolección de datos se aplicaron el “Instrumento de Factores Psicosociales Laborales de Silva” y la “Escala de Síntomas de Estrés de Seppo Aro”. En cuanto a los resultados, se encontró que cerca de la mitad de los participantes (47.5%) perciben factores psicosociales negativos, donde se identificó que sumaban en el nivel alto y medio en exigencias laborales (79.6%), condiciones inadecuadas en el lugar de trabajo (58.6%)

y en remuneración del rendimiento (52.5%). Por otro lado, el 36.4% presentó síntomas de estrés; siendo los más frecuentes, dificultad para quedarse dormido o despertar durante la noche, cefalea y acidez o ardor de estómago. Las dimensiones de los factores asociados con el estrés fueron el contenido y características de la tarea y la interacción social y aspectos organizacionales. Además, la Interacción social y aspectos organizacionales se relacionaron con más síntomas de estrés (10 síntomas), Papel laboral y desarrollo de la carrera (6 síntomas), la dimensión de Exigencias laborales no se relacionó con ningún síntoma. En conclusión, en el personal de enfermería existe asociación entre factores psicosociales negativos y síntomas de estrés, por lo que se deben enfatizar y tomar acciones no solo en el ámbito personal, sino desde el ámbito organizacional, en las condiciones en las que se realiza el trabajo y brindar capacitación sobre un adecuado manejo del estrés.

Alvites (2019), realizó una investigación titulada “Estrés docente y factores psicosociales en docentes de Latinoamérica, Norteamérica y Europa”. El objetivo fue determinar la relación entre estrés docente y factores psicosociales en docentes de Latinoamérica, Norteamérica y Europa. La muestra estuvo conformada por 81 profesores de países como Argentina, Bolivia, Perú, Colombia, Uruguay, Venezuela, Panamá y México, España y Estados Unidos. El método de muestreo fue no probabilístico intencional. Los instrumentos utilizados fueron “Escala de Estrés Docente ED-6” y el “Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo”. El tipo de estudio es descriptivo, con diseño correlacional y no experimental, de corte transversal. En relación a los resultados, se encontró una fuerte correlación significativa y positiva

entre el estrés docente y los factores psicosociales en general. Además, se encontró una correlación significativa y directa entre el estrés y las dimensiones condiciones del lugar de trabajo, carga de trabajo, contenido y características de la tarea, papel académico y desarrollo de la carrera y con la dimensión interacción social y aspectos organizacionales, sin embargo, no existe una correlación significativa entre el estrés y las dimensiones exigencias laborales y remuneración del rendimiento. En conclusión, el estrés docente se correlaciona de manera significativa con los factores psicosociales.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES Y OPERACIONALES DE VARIABLES

2.3.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE ESTRÉS LABORAL

Definición conceptual

“Respuesta física y emocional ante un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas, los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias” (OIT, 2016, p.6).

Definición Operacional

El estrés laboral es estudiado por siete dimensiones: *“Clima y estructura laboral, tecnología, territorio organizacional, influencia del líder, respaldo del grupo y falta de cohesión”*, que se medirá mediante el cuestionario de estrés laboral de la OIT & OMS (Adaptado, por Suárez, 2013).

Tabla 4
Matriz de operacionalización de Estrés laboral.

Variable	Medición	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Calificación
Estrés laboral	Cuestionario del estrés laboral	Clima organizacional.	1, 10,11, 20	Ordinal	Es de tipo Likert con 7 alternativas de respuesta que van desde 1= nunca hasta 7=siempre.
		Estructura laboral.	2, 12, 16, 24.		
		Tecnología.	4, 14, 25.		
		Territorio organizacional.	3, 15, 22		
		Influencia del líder.	5, 6, 13, 17		
		Respaldo del grupo	8, 19, 23.		
		Falta de cohesión	7, 9, 18, 21.		

2.3.2. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Definición Conceptual

“Condiciones presentes en una situación laboral y directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar el bienestar y salud física, psicológica y social del trabajador, como al desarrollo del trabajo” (Silva, 2004, citado por Pando; Arana & Elizalde, 2016, p.1).

Definición operacional

Los Factores psicosociales laborales son estudiados a través de siete dimensiones: *“condiciones del lugar de trabajo, carga de trabajo, contenido y características de la tarea, exigencias laborales, papel laboral y desarrollo de la carrera, interacción social y aspectos organizacionales y remuneración del rendimiento”*; que se medirá mediante el cuestionario de Factores psicosociales en el trabajo de Silva (2004, adaptado por Pando; Aranda & Elizalde, 2016).

Tabla 5*Matriz de operacionalización de Factores psicosociales en el trabajo*

Variable	Medición	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	calificación
Factores psicosociales.	Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo.	Condiciones del lugar de trabajo.	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9.	Ordinal	Es de tipo Likert con 5 alternativas de respuesta que van desde 1= nunca hasta 5=siempre.
		Carga de trabajo.	2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5.		
		Contenido y características de la tarea.	3.1, 3.2, 3.4, 3.5, 3.5, 3.7.		
		Exigencias laborales.	4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7.		
		Papel laboral y desarrollo de la carrera.	5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6.		
		Interacción social y aspectos organizacionales.	6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8, 6.9.		
		Remuneración del rendimiento.	7.1, 7.2, 7.3.		

2.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe correlación entre los factores psicosociales en el trabajo y el estrés laboral en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2019.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

H_{E1}: Existe correlación entre el estrés laboral y la dimensión condiciones del lugar de trabajo en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2019.

H_{E2}: Existe correlación entre estrés laboral y la dimensión carga de trabajo en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2019.

H_{E3}: Existe correlación entre el estrés laboral y la dimensión Contenido y características de la tarea en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2019.

H_{E4}: Existe correlación entre el estrés laboral y la dimensión exigencias laborales en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2019.

H_{E5}: Existe correlación entre el estrés laboral y la dimensión papel laboral y

desarrollo de la carrera en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2019.

H_E6: Existe correlación entre el estrés laboral y la dimensión interacción social y aspectos organizacionales en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2019.

H_E7: Existe correlación entre el estrés laboral y la dimensión remuneración del rendimiento en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2019.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. NIVEL Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación, es de nivel básico porque busca explorar, mejorar y generar conocimientos, así como una comprensión más clara de las variables estudiadas. El tipo de investigación es no experimental, porque no se manipula intencionalmente las variables, sino descriptiva, porque intenta observar y describir el comportamiento de una población específica sin afectar su normalidad (Hernández, 2014).

Este tipo de investigación, ayudará a conocer el comportamiento de las personas y hacer frente a las dificultades que presentan, mediante métodos adecuados.

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño fue descriptivo correlacional, porque el objetivo fue conocer la correlación entre las variables. Además, es de corte transversal porque se buscó conocer, analizar y evaluar las variables en un momento determinado. Al respecto Hernández (2014), indicó que los estudios de diseño correlacional se realizan para medir dos o más variables y conocer si están correlacionadas en los mismos sujetos, y se analizan a través de los coeficientes de correlación.

3.3. NATURALEZA DE LA MUESTRA

3.3.1. POBLACIÓN

3.3.2. DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN

La población (N) estuvo conformada por 200 trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el años 2019, hombres y mujeres, los cuales pertenecían a diferentes áreas como: Subgerencia de Gestión documentaria, Gerencia de Administración y Finanzas, Subgerencia de Gestión del Talento Humano, Subgerencia de Logística, Subgerencia de Contabilidad, Gerencia de Presupuesto, Gerencia de Tesorería, Gerencia de Tecnología de la Información, Subgerencia de Fiscalización Administrativa, Gerencia de Desarrollo Humano y Educación, Subgerencia de Desarrollo Social, Salud y Omaped, y el área administrativa de la Subgerencia de Serenazgo. Además, tenían diferentes modalidades de contrato como CAP o nombrados pertenecientes al Decreto legislativo 728 Y 276; CAS pertenecientes al Contrato Administrativo de Servicios del Decreto legislativo 1057 y locadores de servicio. El tiempo de antigüedad que se consideró fue a partir de 3 meses hasta mayor de 10 años de permanencia en la institución. La edad de los participantes estaba comprendida entre 18 y 60 años. Asimismo, los colaboradores tenían grado académico desde secundaria completa hasta universitarios. También, es importante señalar que los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana que participaron en el estudio trabajan ocho horas y media al día, de lunes a viernes, siendo su horario de 8:00 a.m. a 17:30 p.m., teniendo una hora de refrigerio (13:00 a 14:00).

3.3.3. MUESTRA Y MÉTODO DE MUESTREO

Para fines de la investigación, se utilizó el método de muestreo no probabilístico por conveniencia, es decir, solo se consideró a los trabajadores que aceptaron participar en el estudio, tuvieron disponibilidad y accesibilidad (Gonzales, 2008).

Según, Sánchez (2007), la selección arbitraria de la muestra puede producir valores muestrales que no representaran a los valores de los parámetros de la población, no importa que tan grande sea la muestra. Es ese sentido, si bien el método de muestreo utilizado fue no probabilístico por conveniencia, no habría necesidad de usar una formula, sin embargo, se utilizó una formula como punto de referencia y para que el tamaño de muestra no sea arbitrario.

Para obtener la cantidad de participantes, se tomó en cuenta la siguiente formula:

$$n = \left(\frac{Z_{1-\alpha/2} + Z_{1-\beta}}{\frac{1}{2} \ln \left(\frac{1+r}{1-r} \right)} \right)^2 + 3$$

Se consideró, un coeficiente de correlación estimado de $r = 0,30$, un nivel de confianza de 99% y un potencial estadístico del 80%, donde se obtuvo una $n = 132$, siendo el número de colaboradores que se requirió para el estudio, es decir, de la población de 200 trabajadores, se debía tomar a 132.

En la Tabla 6, se observan las características personales que se obtuvieron de la ficha de datos.

Las características sociodemográficas, que presentaron los trabajadores al momento de la evaluación fueron las siguientes: Según el sexo participaron el 45% de mujeres (59) y el 55% de varones (73); en relación, al estado civil participaron 56% de solteros (74), 38% de casados (50), 5% de otros estados civiles (7) y el 1% de viudos (1). La edad mínima fue de 18 años, el mayor porcentaje (30%) estuvo conformado en un rango de 26 a 35 años y el de menos porcentaje (15%) en un rango de 18 a 25 años. En cuanto a la modalidad de contrato, se consideró los contratos CAS, CAP y Terceros (locadores), siendo el 73% el mayor porcentaje (96), pertenecientes al contrato CAS. El tiempo de antigüedad en el trabajo, se consideró a partir de 3 meses hasta mayor a 10 años, donde se obtuvo que el mayor porcentaje (42%) tenían de 3 a 5 meses de tiempo de antigüedad, lo cual puede explicarse por el motivo que, una Municipalidad es una institución pública, donde cada 4 años se da el cambio de alcaldes, en ese sentido también cambian el personal, en especial los trabajadores administrativos de tipo de contrato CAS y terceros; por coincidencia la recolección de datos se realizó durante el primer año de la gestión, es por eso que, la mayoría de colaboradores participantes fueron de contrato CAS y tenían un tiempo de antigüedad entre 3 y 5 meses. Con respecto al nivel de educación, se consideró desde secundaria completa hasta universitarios, siendo el mayor porcentaje (65%) universitarios.

Tabla 6
Distribución de participantes según variables demográficas

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Genero		
Femenino	59	45 %
Masculino	73	55 %
Estado Civil		
Soltero	74	56 %
Casado	50	38 %
Viudo	1	1 %
Otros	7	5 %
Edad		
De 18 a 25 años	20	15 %
De 26 a 35 años	40	30 %
De 36 a 45 años	38	29 %
De 46 a 60 años	34	26 %
Modalidad de contrato		
CAP	21	16 %
CAS	96	73 %
Otros	15	11 %
Tiempo de antigüedad		
De 3 a 5 meses	56	42 %
De 6 meses a 1 año	29	22 %
De 1 a 5 años	16	12 %
De 5 a 10 años	10	8 %
De 10 años a más	21	16 %
Nivel de educación		
Primaria incompleta	0	0%
Primaria completa	0	0%
Secundaria incompleta	0	6 %
Secundaria completa	8	0%
Técnico	38	29 %
Universitario	86	65 %

Total: n=132

3.4. CRITERIOS DE INCLUSIÓN

Criterios de inclusión

- Trabajadores administrativos con edades comprendidas entre 18 y 60 años de edad.
- Trabajadores de ambos sexos.
- Trabajadores que tengan grado académico desde secundaria completa hasta universitarios.
- Trabajadores que tengan a partir de 3 meses de tiempo de antigüedad trabajando en la municipalidad.

Criterios de exclusión

- Trabajadores que estén con licencia por enfermedad o maternidad.
- Trabajadores menores de 18 años o mayores de 61 años.
- Trabajadores que estén de vacaciones.
- Trabajadores que tengan menos de 3 meses en la institución.

Criterios de Eliminación

- Trabajadores que no completen los cuestionarios o no contesten todas las preguntas.
- Trabajadores que abandonen el estudio durante la evaluación.

3.5. INSTRUMENTOS

Los instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos fueron: la “*Escala de Estrés Laboral de la OIT y OMS*” y el “*Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo*” de Noemí Silva.

Para la medir la variable estrés laboral se empleó la escala de estrés laboral, diseñado por la OIT y la OMS, que evalúa factores intrínsecos y temporales del puesto, la administración es individual y grupal, el tiempo de aplicación es de 15 minutos, los materiales que se requieren son el manual, el cuestionario, lápiz y borrador. Tiene como objetivo recolectar información sobre el estrés laboral en un determinado ámbito laboral, departamento, sección o grupo determinado, para establecer propuestas correctivas y recomendaciones para su reducción.

La escala antes mencionada está conformada por 25 ítems, dividida en siete dimensiones: Clima organizacional conformada por los ítems 1, 10,11 y 20; estructura laboral conformada por los ítems 2, 12, 16 y 24; Tecnología conformada por los ítems 4, 14 y 25; Territorio organizacional conformada por los ítems 3,15 y 22; Influencia del líder, conformada por los ítems 5, 6, 13 y 17; Respaldo del grupo conformada por los ítems 8, 19, 23; y falta de cohesión conformada por 7, 9,18 y 21.

La medición, es de tipo Likert, con siete alternativas de respuestas: “*Nunca (1); Rara Vez (2); Ocasionalmente (3); Algunas Veces (4); Frecuentemente (5); Generalmente (6) y Siempre (7)*”.

Para obtener la consistencia interna del cuestionario se realizó el análisis de confiabilidad por la OIT-OMS (1989), mediante el coeficiente Alpha de Cronbach, obteniendo un coeficiente de 0.97, indicando alta confiabilidad.

Referente a los baremos o niveles de estrés: La puntuación directa del estrés se obtiene sumando cada ítem, el puntaje para cada dimensión se obtiene sumando los ítems que corresponde y para obtener el puntaje total del cuestionario es mediante la suma total de sus ítems de los cuales se obtienen 4 niveles: Nivel alto de estrés laboral, nivel de estrés, nivel intermedio de estrés y nivel de bajo estrés.

En cuanto, a los ajustes de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, Suárez (2013), realizó la adaptación en nuestro país, en una muestra de 203 colaboradores que se desempeñaban como consultores telefónicos del Contact Center de Lima. La validez de contenido se obtuvo a través de criterios de evaluación para las características psicométricas de la población adaptada y se utilizó el análisis factorial como validez estructural, siendo la validez superior a 0,9. La confiabilidad del instrumento se obtuvo mediante el método Alpha de Cronbach, encontrando un valor de 0.9218, lo que indicó que el instrumento era adecuado para su uso.

También, se consideró por conveniente realizar la validación de la Escala de Estrés Laboral para el estudio. En ese sentido, se aplicó el cuestionario a una muestra de 125 trabajadores administrativos tanto hombres como mujeres de diferentes municipalidades de Lima Metropolitana.

Primero, se realizó la confiabilidad de consistencia interna mediante la estimación de homogeneidad, utilizando el coeficiente de alfa de Cronbach, donde se obtuvo un coeficiente de 0.93, significando una alta confiabilidad, es decir, que el instrumento mide lo que dice medir, siendo consistente en el tiempo (Celina & Campo, 2005). En la siguiente tabla se muestra el valor del coeficiente del cuestionario de Estrés laboral.

Tabla 7

Estimación de la Homogeneidad del Cuestionario de Estrés laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,93	25

En relación a las dimensiones, se encontró que, la dimensión Clima organizacional tiene un alfa de Cronbach de 0.736, indicando una buena confiabilidad. La dimensión de Estructura organizacional obtuvo 0.821, es decir, que tiene una buena confiabilidad. La dimensión de Tecnología organizacional obtuvo un alfa de Cronbach de 0.542, indicando una moderada confiabilidad. La dimensión de Influencia del líder obtuvo un 0.833, teniendo buena confiabilidad. La dimensión Respaldo del grupo presenta un alfa de Cronbach de 0.669, significando una adecuada confiabilidad. La dimensión de Territorio organizacional obtuvo un alfa de Cronbach de 0.814, indicando buena confiabilidad y la dimensión de Falta de cohesión obtuvo un 0.764, indicando buena confiabilidad. En la tabla 8, se muestra los valores del de coeficiente obtenido por cada dimensión (Celina & Campo, 2005).

Tabla 8

Confiabilidad de consistencia interna de las dimensiones del cuestionario de Estrés Laboral en trabajadores administrativos de Municipalidades de Lima Metropolitana.

<i>Dimensión</i>	<i>N° de elementos</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>
Clima Organizacional	4	0.736
Estructura organizacional	4	0.821
Tecnología generacional	3	0.542
Influencia del Líder	4	0.833
Respaldo del grupo	3	0.669
Territorio organizacional	3	0.814
Falta de cohesión	4	0.764

Se realizó la validación semántica a través del método de criterio de jueces, para ello se seleccionó una muestra de 8 jueces a los cuales se les entregó un Protocolo de jueces para que evalúen el contenido de los ítems y la pertinencia en base a su experticia. En el caso de la dimensión clima organizacional los ítems que lo conforman (1, 10, 11 y 20) alcanzaron valores entre 0.88 y 1.00 obteniendo un grado excelente de aceptación. En cuanto a la dimensión estructura organizacional los ítems que lo conforman (2, 12, 16 y 24) alcanzaron un valor de 1.00 obteniendo un grado excelente de aceptación. Para la dimensión tecnología organizacional los ítems que lo conforman (4, 14 y 25) alcanzaron un valor de 1.00 obteniendo un grado excelente de aceptación. En relación a la dimensión territorio organizacional los ítems que lo conforman (3, 15 y 22) alcanzaron valores entre 0.88 y 1.00 obteniendo un grado excelente de aceptación,

el ítem 3 alcanzó un valor de 0.75 encontrándose en un grado bueno de aceptación. En cuanto a la dimensión influencia del líder los ítems que lo conforman (5, 6, 13 y 17) alcanzaron valores entre 0.88 y 1.00 obteniendo un grado excelente de aceptación. Por otro lado, la dimensión de respaldo del grupo, los ítems que los conforman (8, 19 y 23) alcanzaron valores entre 0.88 y 1.00 obteniendo un grado excelente de aceptación. Por último, la dimensión falta de cohesión, los ítems que lo conforman (7, 9, 18 y 21) alcanzaron valores entre 0.88 y 1.00 obteniendo un grado excelente de aceptación (Anexo N° 6).

En base a lo antes señalado, se puede concluir que el Cuestionario de Estrés laboral fue confiable y valido para la población del presente estudio.

Para medir la variable de Factores Psicosociales en el Trabajo, se utilizó el cuestionario de factores psicosociales en el trabajo, diseñado por Silva (2004), adaptada al Perú por Pando & Aranda (2016); su modo de administración es individual y colectiva, el tiempo de aplicación es de 15 a 20 minutos, los materiales que se emplean son el manual de calificación, hojas de preguntas y respuestas, lápiz y borrador. El objetivo es obtener información sobre los riesgos psicosociales.

Está conformado por siete dimensiones: Condiciones del lugar de trabajo (1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9), Carga de trabajo (2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5), Contenido y características de la tarea (3.1, 3.2, 3.4, 3.5, 3.5, 3.7), Exigencias laborales (4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4), Papel laboral y desarrollo de la carrera (5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6),

Interacción social y aspectos organizacionales (6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8, 6.9) y Satisfacción con la Remuneración del Rendimiento (7.1, 7.2, 7.3).

Se mide en una escala de tipo Likert con cinco alternativas de respuesta: “*Nunca (1); Casi nunca (2); Algunas veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5)*”.

La puntuación directa de Factores Psicosociales en el Trabajo, se obtiene sumando cada ítem, el puntaje para cada dimensión se obtiene sumando los ítems que corresponde, y para obtener el puntaje total del cuestionario es mediante la suma total de sus ítems de los cuales se obtienen 3 niveles, nivel alto, medio y bajo.

El análisis de confiabilidad por consistencia interna del cuestionario fue realizado por la Silva (2004), a través del Coeficiente de Alfa de Cronbach, donde se obtuvo un valor confiable de 0.88.

El Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo fue diseñado originalmente para aplicarse a personal docente y se aplicó a 320 profesores en México. En su primera versión, contaba con 7 dimensiones y 50 ítems. Seguidamente fue adaptado en el Perú por Pando & Aranda (2016), para su aplicación a trabajadores en general, llamándose Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo, en una población de 542 colaboradores con diversos tipos de trabajo y con una muestra no probabilística. En ese sentido, la versión adaptada cuenta con 46 ítems y conserva las 7 dimensiones. En relación a las propiedades psicométricas para la población de trabajadores en general del estudio de Pando y Arana (2016), se obtuvo la validez mediante análisis factorial teniendo una validez de 0.9. La confiabilidad del

instrumento se logró con el método Alpha de Cronbach y se obtuvo 0.9, lo que sugiere una alta adecuación.

También, se consideró por conveniente realizar la validación del cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo para la población de estudio, donde se aplicó el cuestionario a una muestra de 230 trabajadores administrativos tanto hombres como mujeres de diferentes municipalidades de Lima Metropolitana.

Primero, se realizó la confiabilidad de consistencia interna mediante la estimación de homogeneidad. En ese sentido, se obtuvo una alfa de Cronbach total de 0.91, significando que existe una alta confiabilidad, es decir, que el instrumento mide lo que dice medir siendo consistente en el tiempo (Celina & Campo, 2005). En la siguiente tabla, se muestra el valor del coeficiente.

Tabla 9
Estimación de la Homogeneidad de Factores Psicosociales en el trabajo

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,91	46

En relación a las dimensiones, las Condiciones del lugar de trabajo obtuvieron un alfa de Cronbach de 0.845, indicando una buena confiabilidad. La dimensión Carga de trabajo consiguió un alfa de Cronbach de 0.721, es decir, que tiene una buena confiabilidad. La dimensión Contenido y características de la tarea obtuvieron un alfa de Cronbach de 0.684, indicando una adecuada confiabilidad. La dimensión de

Exigencias laborales logro un alfa de Cronbach de 0.728, teniendo buena confiabilidad. La dimensión Papel laboral y desarrollo de la carrera obtuvieron un alfa de Cronbach de 0.714, significando una buena confiabilidad. La dimensión de Interacción social y aspectos organizacionales obtuvo un alfa de Cronbach de 0.829, indicando buena confiabilidad y la dimensión Remuneración del rendimiento obtuvo una alfa de Cronbach de 0.663, indicando una adecuada confiabilidad. En la Tabla 10, se presentan los valores del coeficiente, obtenido por cada dimensión (Celina & Campo, 2005).

Tabla 10

Confiabilidad de consistencia interna de las dimensiones del cuestionario de Factores Psicosociales en el trabajo en trabajadores administrativos de Municipalidades de Lima Metropolitana.

<i>Dimensión</i>	<i>N° de elementos</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>
Condiciones del lugar de trabajo	9	0.845
Carga de trabajo	5	0.721
Contenido y características de la tarea	7	0.684
Exigencias laborales	7	0.728
Papel y desarrollo de la carrera	6	0.714
Interacción social y aspectos organizacionales	9	0.829
Remuneración del rendimiento	3	0.663

Por otro lado, se realizó la validación semántica a través del método de criterio de jueces, para ello se seleccionó una muestra de 8 jueces a los cuales se les entregó un

Protocolo de jueces para que evalúen el contenido de los ítems y la pertinencia en base a su experticia. En el caso de la dimensión condiciones del lugar de trabajo los ítems que lo conforman (1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9) alcanzaron valores entre 0.75 y 1.00 obteniendo un grado excelente de aceptación. En cuanto a la dimensión carga de trabajo, los ítems que lo conforman (2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5) alcanzaron valores entre 0.88 y 1.00 obteniendo un grado excelente de aceptación. La dimensión contenido y características de la tarea los ítems que lo conforman (3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7) alcanzaron valores entre 0.75 y 1.00 obteniendo un grado excelente de aceptación. En relación a la dimensión exigencias laborales, los ítems que lo conforman (4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7) alcanzaron valores entre 0.88 y 1.00 obteniendo un grado excelente de aceptación, el ítem 3 alcanzó un valor de 0.75 encontrándose en un grado bueno de aceptación. En cuanto a la dimensión papel laboral y desarrollo de la carrera, los ítems que lo conforman (5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6) alcanzaron un valor de 1.00 obteniendo un grado excelente de aceptación. Por otro lado, la dimensión de interacción social y aspectos organizacionales los ítems que los conforma (6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8, 6.9) alcanzaron valores entre 0.75 y 1.00 obteniendo un grado excelente de aceptación. Por último, la dimensión remuneración del rendimiento, los ítems que lo conforman (7.1, 7.2, 7.3) alcanzaron valores entre 0.88 y 1.00 obteniendo un grado excelente de aceptación, indicando que la prueba es semánticamente adecuada para la población de estudio (Anexo N° 6). De acuerdo a lo descrito, el Cuestionario de Factores Psicosociales fue confiable y valido para la población de estudio.

3.6. PROCEDIMIENTOS

Para realizar el estudio se llevó el siguiente procedimiento:

- Se presentó el proyecto de tesis a la Facultad de Psicología para la revisión metodológica, donde fue aceptada.
- Se envió el proyecto aprobado al Comité de Ética de la Universidad Peruana Cayetano Heredia para ver si la investigación a realizar era viable o no, teniendo respuesta afirmativa sobre la viabilidad.
- Se solicitó el permiso correspondiente con el jefe de la Subgerencia de Gestión del Talento Humano, a quien se le expuso los objetivos y finalidad del estudio, quien acepto y firmo dicho permiso e indicó el nombre de las áreas a las cuales se podía acceder, haciendo entrega del organigrama y los nombres de cada jefe de área.
- Se coordinó con cada jefe de las áreas a las que se tuvo acceso, a quiénes también se les expuso los objetivos y utilidad de los resultados de la investigación, así como se resolvió las dudas que presentaron. Además, se agendo con dichos representantes los días y la hora para la recolección de datos, siendo los jefes los encargados de convocar a su personal, según su disponibilidad. En ese sentido, se llegó a recolectar los datos de diferentes áreas como: Subgerencia de Gestión documentaria, Gerencia de Administración y Finanzas, Subgerencia de Gestión del Talento Humano, Subgerencia de Logística, Subgerencia de Contabilidad, Gerencia de Presupuesto, Gerencia de Tesorería, Gerencia de Tecnología de la Información, Subgerencia de

Fiscalización Administrativa, Gerencia de Desarrollo Humano y Educación, Subgerencia de Desarrollo Social, Salud y Omaped, y el área administrativa de la Subgerencia de Serenazgo.

- La aplicación de los cuestionarios de factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral se realizó en el mismo lugar de trabajo, de manera individual y colectiva.
- A los trabajadores que firmaron el consentimiento informado y aceptaron participar en el estudio, se les entregó los protocolos de los cuestionarios de ambas variables.
- Se aplicó los instrumentos en 5 momentos en una fecha y hora determinada, teniendo una duración aproximada de 30 minutos, por situaciones adversas se aplicó también los cuestionarios según disposición de los participantes.
- Luego de terminar la recolección de los datos, se procedió a realizar el análisis de los datos encontrados.
- Para la calificación de los instrumentos, los datos fueron codificados e ingresados a una base de datos.
- Se realizó el procesamiento de datos, a través de un paquete estadístico.
- Finalmente se procedió a la elaboración del informe con los resultados obtenidos y la discusión final.

CONSIDERACIONES ÉTICAS

Para el desarrollo del estudio se consideró los siguientes principios éticos:

Autonomía: Para cumplir el principio de autonomía, se pidió a los participantes que firmen un consentimiento informado de forma voluntaria, previo a ello se les explicó el objetivo de la investigación, comunicándoles que la prueba es anónima y que se tendrá toda la seguridad de la información de sus respuestas. Además, se les informó que su participación es voluntaria y que podrán retirarse en el momento que deseen.

Justicia: Al momento de aplicar los instrumentos todos los participantes recibieron el mismo trato, y se aseguró que todos puedan recibir los beneficios potenciales del estudio, teniendo la misma probabilidad de formar parte de la investigación y sean beneficiados de manera igualitaria.

Beneficencia: A todos los participantes del estudio se les hará entrega de información o material educativo mediante un tríptico o díptico sobre las variables de investigación, el tríptico o díptico tendrá información sobre las causas y consecuencias del estrés laboral, además algunas estrategias o técnicas para el manejo adecuado del mismo.

No maleficencia: Se tuvo la garantía que, los participantes no sufran daño alguno mediante la administración de los instrumentos, es decir, que la aplicación de los cuestionarios no se realizó en situaciones o tiempo donde el trabajador se sienta incomodo o sienta alguna molestia. Además, se brindó la seguridad de que su información no será utilizada de ninguna forma contra ellos.

3.7. PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS

Para realizar el análisis de datos, se utilizó el programa estadístico IBM SPSS Statistics 25, cuya versión fue sin licencia comercial por ser de prueba y demostración gratuita.

Además, se realizó un análisis preliminar de los datos mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov, porque permite verificar si los datos muestran una distribución normal de las variables, de tal manera decidir si seguir un procedimiento paramétrico o no paramétrico. También, se eligió dicha prueba porque se utiliza cuando se tiene valores mayores a 50, es decir, muestras grandes (Droppelmann, 2018). En ese sentido, se encontró que el valor de significancia de una variable era menor a 0.05, indicando que no existe una distribución normal, por lo que se utilizó la correlación de Spearman. Los datos de normalidad fueron tabulados y presentados en el Anexo No 9.

Para responder al objetivo general y los objetivos específicos, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, con la finalidad de determinar la correlación entre los factores psicosociales en el trabajo y el estrés laboral, así como la correlación entre el estrés laboral con cada dimensión de los factores psicosociales en el trabajo, para determinar los valores de correlación, se tomó en cuenta los criterios de Cohen (1983), que se muestra en el Anexo No 10.

CAPITULO IV: RESULTADOS

Los resultados obtenidos, se orientaron en los objetivos planteados, sobre la correlación entre las dos variables, es decir, la correlación entre los factores psicosociales en el trabajo y el estrés laboral, así como la correlación de cada dimensión de los Factores Psicosociales en el Trabajo con el Estrés Laboral.

Respondiendo al objetivo general del presente estudio, en la Tabla N° 11 se muestra una correlación de $r=0.57$, lo cual indica que existe una correlación moderada o media entre los factores psicosociales en el trabajo y el estrés laboral (Cohen, 1983). Esto significa, que alrededor de un 50% de las variaciones en el estrés laboral, están asociadas a las variaciones que se dan en la variable factores psicosociales.

Tabla 11

Coefficiente de correlación de Spearman entre Factores Psicosociales y estrés laboral

	Estrés laboral
Factores psicosociales en el trabajo	$r=0.57$

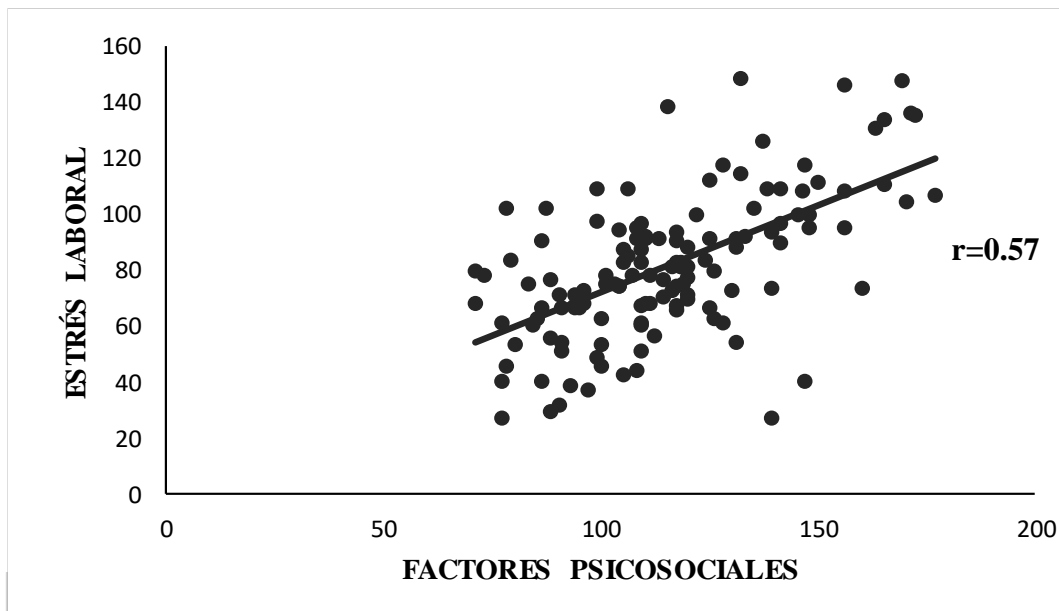


Gráfico 4: Dispersión de la correlación entre Factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral.

En el Gráfico N°4, se puede ver la tendencia entre variables, indicando correlación moderada entre las mismas. Lo cual significa que, a medida que los factores psicosociales cambian o aumentan el estrés laboral suele cambiar o presentarse de manera moderada, es decir, que aquellos colaboradores que están expuestos a altas cargas de trabajo, condiciones inadecuadas, contenido y características de la tarea que no se ajustan a sus competencias, mayores exigencias laborales, inadecuadas interacciones en el trabajo, falta de oportunidades de crecimiento profesional y deficiencias en el sistema remunerativo y salario, tienden a presentar a veces conductas como tensión y malestar que afecta su salud física, emocional y psicológica, y a la vez genera desequilibrio e inadaptación en su trabajo, conllevando a tener una baja autoestima y poca motivación.

Respondiendo al objetivo específico 1 del presente estudio, en la Tabla N° 12 se muestra una correlación de $r=0.40$, lo cual indica que existe una correlación moderada entre la dimensión condiciones del lugar de trabajo y el estrés laboral (Cohen, 1983). Esto significa, que cerca de un 50% de los cambios en la variable de estrés laboral están asociadas a los cambios de la dimensión condiciones de lugar de trabajo.

Tabla 12

Coefficiente de correlación de Spearman entre condiciones del lugar de trabajo y estrés laboral

	Estrés laboral
Condiciones del lugar de trabajo	$r=0.40$

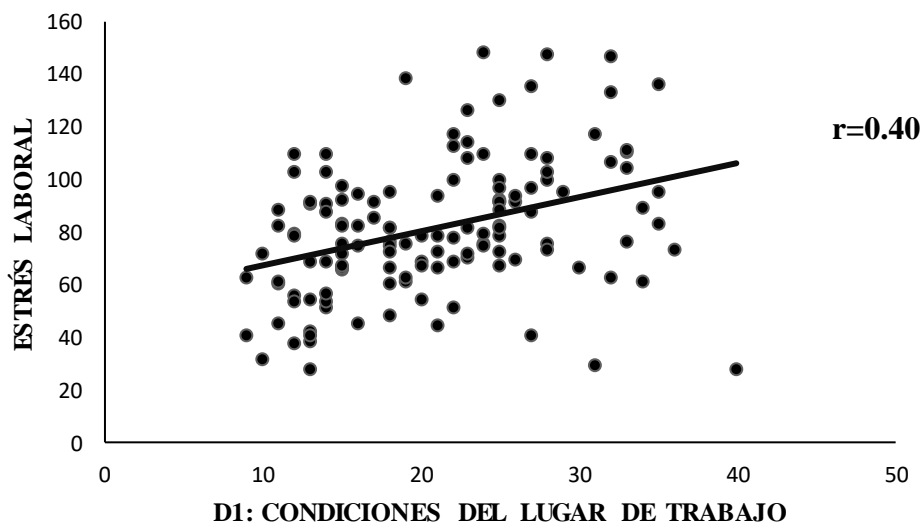


Gráfico 5: Dispersión de la correlación entre condicione del lugar de trabajo y estrés laboral

En el Gráfico N° 5, se puede observar que a medida que las condiciones del lugar de trabajo cambian o aumentan el estrés laboral suele presentarse o cambiar de manera moderada, es decir, que aquellos colaboradores que están expuestos a condiciones laborales inadecuadas como mala temperatura, poca iluminación, falta de señalización, instalaciones precarias, ruido y servicios inapropiados, responden de manera apropiada y solo a veces suelen presentar conductas de tensión, ansiedad e incertidumbre.

Respondiendo al objetivo específico 2 del presente estudio, en la Tabla N° 13 se muestra una correlación de $r=0.27$, lo cual indica que existe una correlación baja entre la dimensión carga de trabajo y el estrés laboral (Cohen, 1983). Esto significa, que al producirse cambios en la dimensión carga de trabajo, los cambios que acompañan la variable estrés laboral serán mínimos.

Tabla 13

Coefficiente de correlación de Spearman entre carga de trabajo y estrés laboral

	Estrés laboral
Carga de trabajo	$r=0.27$

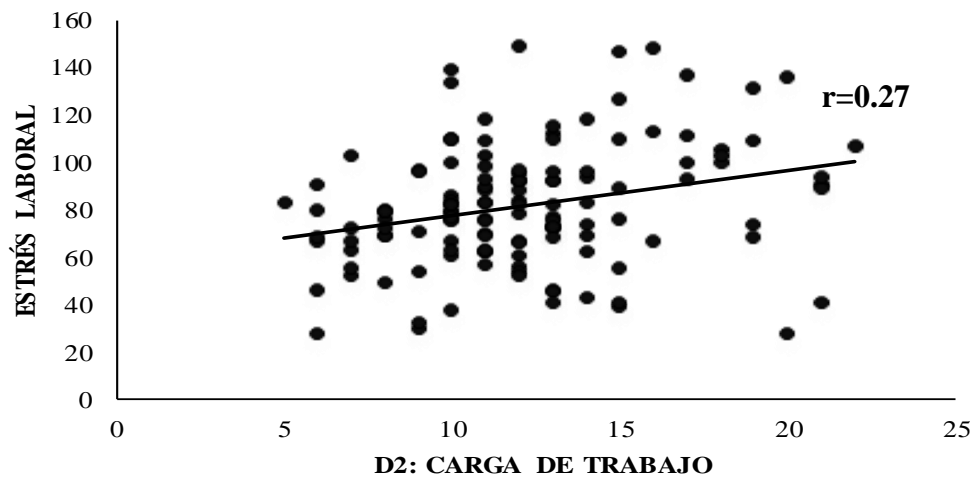


Gráfico 6: Dispersión de la correlación entre la carga de trabajo y el estrés laboral

En el Gráfico N°6, se puede observar que a medida que la carga de trabajo aumenta o cambia, el estrés laboral tiende a presentarse en menor frecuencia o sus cambios son mínimos; esto quiere decir que, aquellos trabajadores que tienen exceso de trabajo, demandas laborales y cantidad de actividades no suelen presentar conductas de tensión, fatiga, ansiedad e incertidumbre, es decir, que la carga de trabajo no altera los recursos y capacidad de respuesta de los colaboradores.

Respondiendo al objetivo específico 3 del presente estudio, en la Tabla N° 14 se muestra una correlación de $r=0.53$, lo cual indica una correlación moderada entre la contenido y características de la tarea y el estrés laboral (Cohen, 1983). Esto significa, que cerca del 50% de las variaciones en la variable de estrés laboral están asociadas a las variaciones de la dimensión contenido y características de la tarea.

Tabla 14

Coefficiente de correlación de Spearman entre contenido y características de la tarea y el estrés laboral

	Estrés laboral
Contenido y características de la tarea	r=0.53

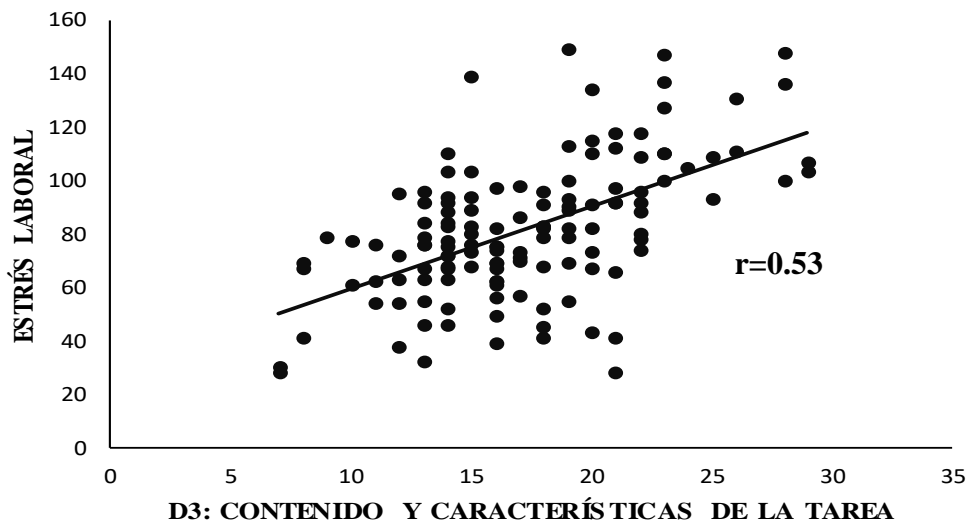


Gráfico 7: Dispersión de la correlación entre contenido y características de la tarea y el estrés laboral

En el Gráfico N°7, se puede observar que a medida que la puntuación en la dimensión contenido y características de la tarea aumenta, el estrés laboral suele presentarse en algunas ocasiones o presentar moderados cambios; es decir, que aquellos trabajadores que están expuestos a diferentes actividades de trabajo que no responden a sus intereses y desarrollo profesional y además, tienen a cargo tareas cortas, repetitivas y monótonas, suelen presentar a veces conductas de tensión, fatiga y

agotamiento, lo cual reduce su motivación y por ende presentan un desajuste que afecta su bienestar.

Respondiendo al objetivo específico 4 del presente estudio, en la Tabla N° 15 se muestra una correlación de $r=0.23$, indicando una correlación baja entre la dimensión exigencias laborales y el estrés laboral (Cohen, 1983). Esto significa, que al producir cambios en la dimensión exigencias laborales, los cambios que acompañan la variable de estrés laboral serán mínimos.

Tabla 15

Coefficiente de correlación de Spearman entre exigencias laborales y estrés laboral

Estrés laboral	
Exigencias laborales	$r=0.23$

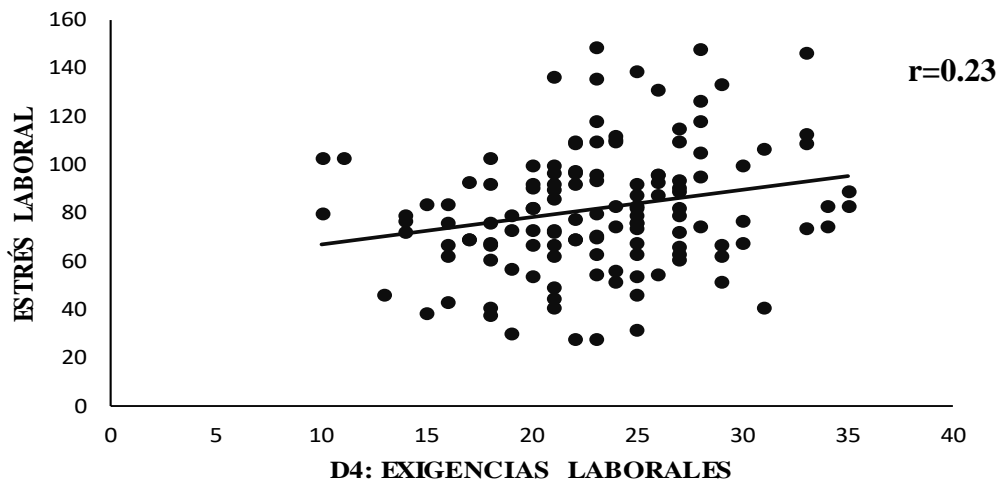


Gráfico 8: Dispersión de la correlación entre exigencias laborales y estrés laboral

En el Gráfico N°8, se muestra que a medida que las exigencias laborales aumentan, el estrés laboral tiende a presentarse en menor frecuencia o sus cambios son mínimos; es decir, que aquellos trabajadores que están expuestos a actividades de trabajo donde las tareas son complejas, requieren alto grado de concentración, esfuerzo visual prolongado o requieren permanecer en posturas incómodas por largos periodos de tiempo, no suelen presentar conductas de presión, tensión, ansiedad e incertidumbre o estados de desequilibrio emocional, psicológico y social, por ende no hay baja motivación y deterioro en el desempeño laboral.

Respondiendo al objetivo específico 5 del presente estudio, en la Tabla N° 16 se muestra una correlación de $r= 0.49$, lo cual indica que existe una correlación moderada entre la dimensión papel laboral y desarrollo de la carrera con el estrés laboral (Cohen, 1983). Esto significa que, los cambios que se dan en la dimensión papel laboral y desarrollo de la carrera acompañan a cerca de un 50% de los cambios de la variable de estrés laboral.

Tabla 16

Coefficiente de correlación de Spearman entre papel y desarrollo de la carrera con el estrés laboral.

	Estrés laboral
Papel laboral y desarrollo de la carrera	r=0.49

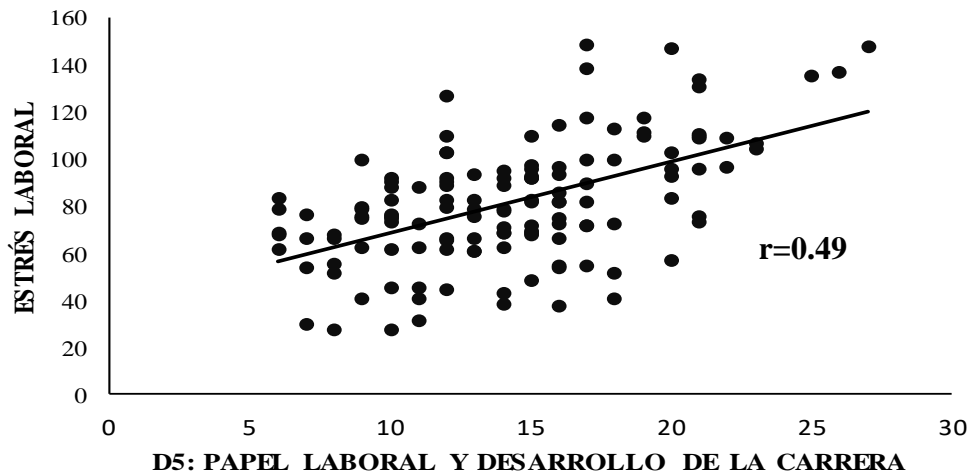


Gráfico 9: Dispersión de la correlación entre la dimensión papel laboral y desarrollo de la carrera con el estrés laboral

En el Gráfico N°9, se puede observar que a medida que el papel laboral y desarrollo de la carrera aumentan, el estrés laboral suele presentar cambios, es decir, que aquellos trabajadores que perciben de manera negativa o están expuestos a pocas oportunidades de crecimiento y desarrollo personal sobre todo profesional y siente que su trabajo no cumple sus expectativas, suelen a veces presentar conductas de poco interés en sus actividades de trabajo, poca motivación, angustia y tensión.

Respondiendo al objetivo específico 6 del presente estudio, en la Tabla N° 17 se muestra una correlación de $r=0.58$, lo cual indica una correlación moderada entre la dimensión interacción social y aspectos organizacionales con el estrés laboral (Cohen, 1983). Esto significa que, cerca de un 50% de las variaciones en la variable de estrés

laboral están asociadas a las variaciones de la dimensión interacción social y aspectos organizacionales.

Tabla 17

Coefficiente de correlación de Spearman entre interacción social y aspectos organizacionales con el estrés laboral

	Estrés laboral
Interacción social y aspectos organizacionales	r=0.58

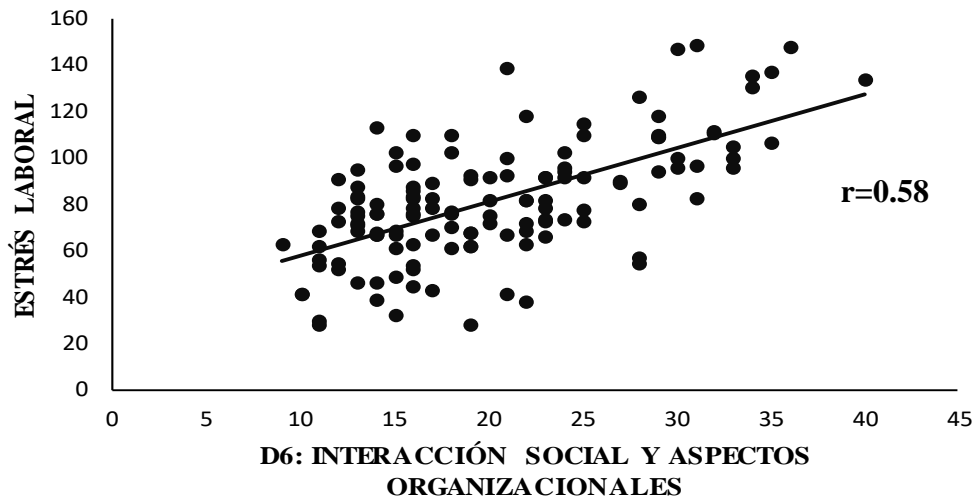


Gráfico 10: Dispersión de la correlación entre la dimensión interacción social y aspectos organizacionales con el estrés laboral.

En el Gráfico N°10, se puede observar que a medida que la interacción social y los aspectos organizacionales aumentan, el estrés laboral tiende a presentarse en

algunas ocasiones, es decir, que aquellos trabajadores que perciben la interacción social de manera negativa, debido a relaciones laborales deterioradas, con falta de confianza, falta de respeto y afecto entre compañeros, falta de participación y relaciones inadecuadas con los jefes inmediatos, así como un sistema organizacional inadecuado con falta de control, evaluación y retroalimentación, dichas situaciones explican algunas conductas como agotamiento, tensión, frustración e incertidumbre, que llevan a bajo compromiso y baja motivación .

Respondiendo al objetivo específico 7 del presente estudio, en la Tabla N° 18 se muestra una correlación de $r=0.10$, lo cual indica que existe una correlación muy baja entre la dimensión remuneración del rendimiento y el estrés laboral (Cohen, 1983). Esto significa que, al producirse cambios en la dimensión remuneración del rendimiento, los cambios que acompañan la variable de estrés laboral serán mínimos.

Tabla 18

Coefficiente de correlación de Spearman entre remuneración del rendimiento y estrés laboral

	Estrés laboral
Remuneración del rendimiento	$r=0.10$

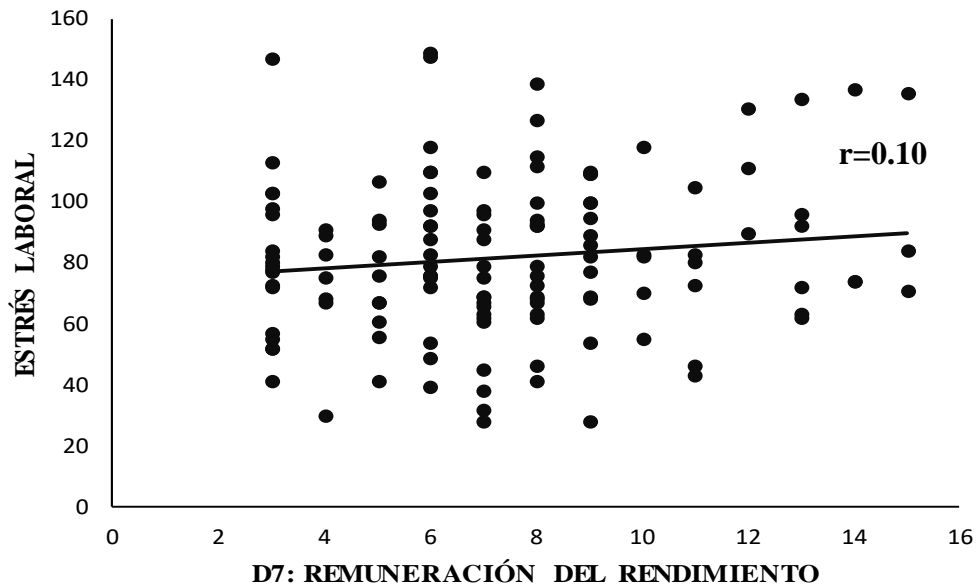


Gráfico 11: Dispersión de la correlación entre la dimensión remuneración del rendimiento y aspectos organizacionales con el estrés laboral

En el Gráfico N°11, se puede observar la tendencia entre la dimensión remuneración del rendimiento y el estrés laboral, donde se muestra que a medida que el factor psicosocial remuneración del rendimiento aumenta o cambia el estrés laboral tiende a presentarse en menor frecuencia o los cambios que tiene son mínimos, es decir, que si los trabajadores perciben desigualdad en el salario por el trabajo realizado, inadecuados sistemas de prestaciones y remuneraciones, falta de estímulos económicos y bonos de productividad no suelen presentar deterioro en su salud o presencia de estrés laboral como conductas de ansiedad, tensión, agotamiento y cansancio, en caso se presentan pueden deberse a otras variables.

Respondiendo al objetivo específico 8 del presente estudio, en la Tabla N° 19 se muestra los porcentajes por niveles de riesgo de exposición a los factores psicosociales en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2019, indicando que el mayor porcentaje presentó un nivel medio de exposición a los riesgos psicosociales con un 65.9%.

Tabla 19
Niveles de Riesgo de los Factores Psicosociales en el Trabajo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Riesgo Bajo	20	15.2%
Riesgo Medio	87	65.9%
Riesgo alto	25	18.9%
Total	132	100%

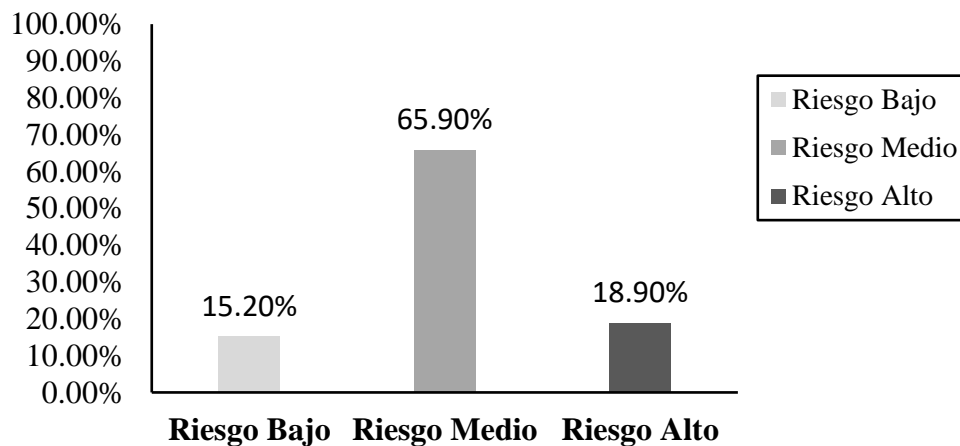


Gráfico 12: Niveles de Riesgo de los Factores Psicosociales

En el Gráfico N°12, se puede observar los porcentajes por niveles de riesgo de exposición a los factores psicosociales, donde se obtuvo que el mayor porcentaje (65.90%) presentaron un nivel de riesgo medio, es decir, que la mayoría de trabajadores están expuestos a riesgos psicosociales en su trabajo, como a condiciones de trabajo inadecuadas (mala iluminación, ruido, temperatura, falta de señalizaciones, instalaciones y servicios con dificultades), excesiva carga de trabajo que sobrepasa la capacidad de respuesta de los colaboradores, tareas percibidas como rutinarias y repetitivas sin ningún significado y, que no se ajustan a las competencias que tienen los colaboradores. Asimismo, pueden estar expuestos a tareas complejas que requieren alto grado de concentración y que, se realizan en posturas incómodas durante largos periodos de tiempo, sintiendo que dentro de la organización no tienen oportunidad de desarrollo y experimentan inadecuadas interacciones, deficiente evaluación de desempeño, pobre sistema de control de personal; así como pueden estar inconformes con el salario y el sistema remunerativo.

Respondiendo al objetivo específico 9 del presente estudio, en la Tabla N° 20 se muestra los porcentajes por niveles de estrés laboral en los trabajadores administrativos de una Municipalidad, indicando que el mayor porcentaje presentó alto nivel de estrés laboral con 39,4%.

Tabla 20
Niveles de estrés laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo Nivel de Estrés	22	16,7%
Estrés Intermedio	29	22%
Estrés	29	22%
Alto Nivel de Estrés	52	39,4%
Total	132	100%

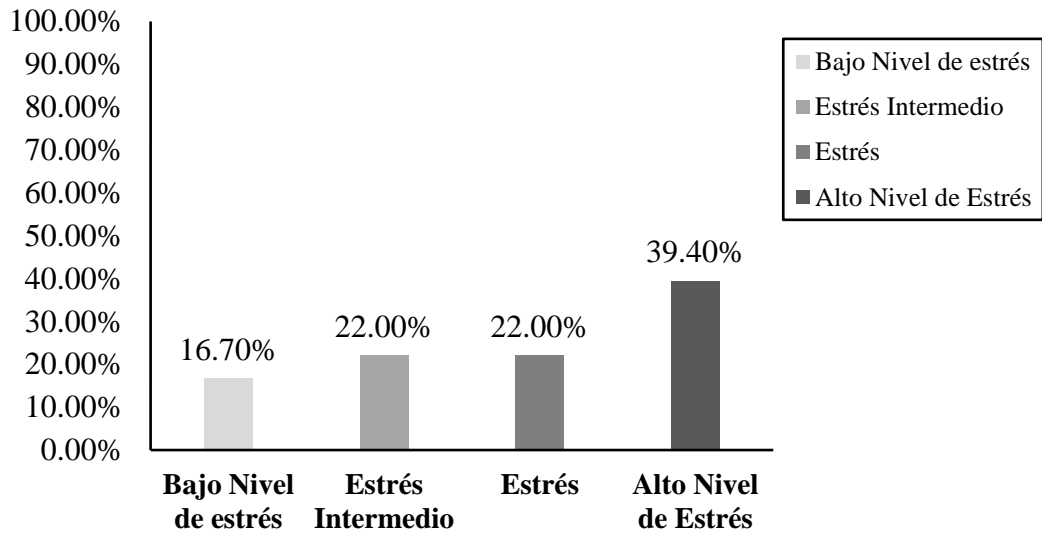


Gráfico 13: Niveles de estrés laboral

En el Gráfico N°13, se puede observar los porcentajes por niveles de estrés laboral, donde se encontró que el mayor porcentaje (39,4%) presentaron alto nivel de estrés laboral, lo cual indica que gran parte de los trabajadores administrativos presenta alto nivel de estrés, es decir, que pueden estar sintiendo cierto grado de tensión, ansiedad y fatiga, lo mismo que podría estar causando la reducción de su productividad, ausentismo, baja motivación y bajo interés para realizar sus actividades o tareas laborales. Además, están teniendo mayor riesgo de padecer enfermedades como hipertensión y accidentes cardiovasculares.

CAPITULO V: DISCUSIÓN

Se analizaron e interpretaron los resultados en base al objetivo general y a los específicos.

Respondiendo al objetivo general, se encontró que existe correlación moderada entre el estrés laboral y los factores psicosociales en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2019. Estos resultados guardan coherencia con lo señalado por Gómez & Ilanos (2014), al referir que aspectos relacionados al ámbito laboral como las condiciones de trabajo y el entorno físico generan estrés; con MINSA (2014), al señalar que el estrés es una de las principales consecuencias de los factores psicosociales de riesgo, es decir, de aquellos factores percibidos como negativos; con Chiavenato (2000, citado por Estrada, 2015) y (Moreno & Báez, 2010), al referir, que el estrés laboral es un estado de tensión psicológico y físico producto de factores psicosociales de riesgo como altas demandas laborales, que pueden deteriorar la salud de los colaboradores y afectar el desarrollo de las organizaciones. También, es coherente con Chávez (2016), quien señala que los efectos del estrés laboral resultan perjudiciales para la salud y bienestar de los trabajadores, pues afecta la calidad de sus relaciones interpersonales en el trabajo y fuera del mismo, como en la familia, disminuyendo su creatividad, autoestima y desarrollo personal. Asimismo, guardan relación con la OMS (2014), al enfatizar que anualmente 12,2 millones de personas mueren en edad laboral a causa de una enfermedad no trasmisible como el estrés, el cual es producto de condiciones de trabajo inadecuadas, por ello indicó que tomar acciones para mejorar las condiciones de trabajo

en el ámbito laboral, podría reducir el ausentismo por enfermedad y los costos de atención en salud.

Además, estos resultados refuerzan lo descrito por Graneros (2018), quién en su investigación titulada “Factores psicosociales y estrés laboral en colaboradores de una empresa de ingeniería en Lima”, encontró resultados similares en dicho estudio pues también, la correlación fue moderada entre los factores psicosociales y el estrés laboral ($r=0,499$), pero difiere levemente, lo cual podría estar explicada por la naturaleza de las muestras, es por eso que para futuros estudios no se debe dejar de lado el análisis de resultados según el tipo de empresa, rubro, tiempo de antigüedad en la empresa, área de trabajo, y otras variables que podrían estar asociadas a mayor o menor correlación.

En cuanto al objetivo específico 1, se encontró una correlación moderada entre las condiciones del lugar de trabajo y el estrés laboral, lo cual coincide con la OIT (2016), quien refirió que es común que los trabajadores sean afectados de manera psicosocial en su entorno laboral y que son las características de las condiciones de trabajo las que deterioran la salud de las personas mediante mecanismos psicológicos y fisiológicos conocidos como estrés. También, se observa una coherencia interesante con lo descrito por López, García & Pando (2014), quienes en su investigación sobre “Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa del Lima, Perú”, encontraron resultados similares, y concluyeron que las malas condiciones del lugar de trabajo son uno de los factores psicosociales de mayor riesgo y asociación al Burnout. Sin embargo, se muestra diferencia en contraste con Graneros

(2018), en su investigación “Factores psicosociales y estrés laboral en una empresa de ingeniería en Lima”, quien encontró que la dimensión condiciones del lugar de trabajo mantiene una correlación baja con el estrés laboral ($r=0.274$), lo cual puede deberse a que la muestra fue de una empresa del sector privado del rubro de ingeniería, donde se da mayor atención al tema de seguridad y salud en el trabajo, donde la probabilidad de que ocurra accidentes podría ser mayor, siendo distinta a la muestra del estudio que fueron administrativos de una institución del sector público.

En el objetivo específico 2, se encontró una correlación baja entre la carga de trabajo y el estrés laboral, lo cual difiere de López, García & Pando (2016), quienes en su investigación sobre “Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población económicamente activa del Lima, Perú”, encontraron que también, la carga de trabajo era uno de los factores psicosociales de mayor riesgo y asociación significativa al Burnout. Asimismo, se encontró importante diferencia con el estudio de Silva (2014), sobre “Factores psicosociales negativos y el síndrome de burnout en el personal sanitario de Florencia, Colombia”, quien encontró que solo las dimensiones, carga de trabajo y exigencias laborales se asociaban a la presencia de Burnout, especialmente en la dimensión de agotamiento. Además, difiere de Linares (2019), en su estudio sobre “Carga de trabajo y estrés laboral en Magistrados de Lima Metropolitana”, donde los resultados encontrados evidenciaron una correlación significativa y directa entre las variables Carga de Trabajo y Estrés Laboral. Pese a los resultados contradictorios encontrados por tales autores, quienes evidenciaron correlaciones significativas entre la carga de trabajo y el estrés laboral; en el presente estudio se halló una correlación

baja entre la dimisión carga de trabajo con el estrés laboral, lo cual podría deberse a los horarios de trabajo con los que cuentan los trabajadores administrativos de dicha Municipalidad, los cuales no son extensos, cada colaborador cumplen con 8 horas y media de trabajo diario establecidas por la institución, las mismas que son respetadas por los jefes inmediatos, según las normas establecidas por el gobierno central, pues gran parte de trabajadores conoce sus derechos y tienen respaldo de las autoridades, así como de los sindicatos de empleados y obreros; es por eso la importancia de remarcar que, pese a los estudios encontrados es de mucha utilidad validar los datos en cada muestra, porque la cultura de cada organización es distinta, así como los horarios de trabajo, lo que llevaría a encontrar resultados diferentes.

En el objetivo específico 3, se obtuvo una correlación moderada entre el estrés laboral con el contenido y características de la tarea, lo cual refuerza lo señalado por la OMS (2019), al referir que el contenido de la tarea es uno de los factores psicosociales que genera grandes riesgos y representan una amenaza para el bienestar y tranquilidad de las personas en su trabajo. En ese sentido, Gonzáles et al. (2016), en su estudio “Factores psicosociales y estrés en el personal de enfermería de un Hospital Público de tercer nivel de atención, en México”, encontraron que las dimensiones que se asociaban con estrés laboral eran el Contenido y características de la tarea con la Interacción social y aspectos organizacionales, sin embargo, discrepa de Aldrete et al. (2013), quién en su investigación sobre “Estrés y factores psicosociales laborales en profesoras de preescolar de la zona metropolitana de Guadalajara, Jalisco, México”, encontraron que el contenido y características de la tarea era una de las dimensiones que no representaba

un riesgo alto para los docentes, así como no significo un riesgo para la presencia de Estrés y Burnout, pues ningún docente califico con puntuaciones altas en dicha dimensión

Respondiendo al objetivo específico 4, se encontró una correlación baja entre el estrés laboral y las exigencias laborales, cuyos resultados se asemejan a los resultados encontrados por Graneros (2018), quién en su investigación “Factores psicosociales y estrés laboral en una empresa de ingeniería en Lima”, obtuvo una correlación baja entre el estrés y las exigencias laborales. Asimismo, son coherentes con el estudio de Gonzáles et al. (2016), sobre “Factores psicosociales y estrés en el personal de enfermería de un Hospital Público de tercer nivel de atención, en México”, quienes encontraron que la demisión de exigencias laborales no se relacionó con ningún síntoma de estrés. También, Alvites (2019), en su investigación “Estrés docente y factores psicosociales en docentes de Latinoamérica, Norteamérica y Europa”, encontró resultados similares, de la falta de existencia de una correlación significativa entre el estrés y las dimensiones exigencias laborales y remuneración del rendimiento. En contraparte con los resultados encontrados, Atalaya (2001, citado por Pino, 2018), Castello & Pérez (2010) y la OIT (2016), refirieron que el estrés es la respuesta de tipo física y emocional a un daño causado por la presencia de exigencias laborales, las cuales son percibidas como negativas por los trabajadores, lo que dificulta su desempeño al sentir que sobrepasan sus recursos y capacidades de respuesta. Por otro lado, difiere de López; García & Pando (2014), quienes en su estudio sobre “Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima”,

encontraron que las exigencias laborales era una de las dimensiones de los factores psicosociales de mayor riesgo y asociación significativa al burnout. A pesar, de lo señalado por varios autores sobre la asociación entre el estrés y las exigencias laborales, es importante señalar que las diferencias encontradas en el presente estudio, podrían ser explicadas por otras variables como el tiempo de antigüedad en su trabajo, pues la mayoría de participantes del estudio estaban entre 3 a 5 meses en su trabajo y más de la mitad tenían nivel de educación universitario, lo cual podrían indicar que estos trabajadores administrativos no percibieron a sus tareas como amenazantes de resolver y sienten tener adecuadas habilidades y competencias ante las exigencias, por lo que no sobrepasan su capacidad de respuesta. Además, el poco tiempo de antigüedad en su trabajo podría indicar que los trabajadores no estaban teniendo grandes exigencias en su trabajo. Asimismo, es importante señalar que una municipalidad pertenece al sector público y su política de trabajo no se basa en metas a corto plazo, en cambio en gran parte de empresas del sector privado sus metas son a corto plazo y por cumplimiento de indicadores en un determinado tiempo; es por eso la necesidad de no dejar de lado las variables de comparación las cuales podrían funcionar como elementos diferenciadores.

Respondiendo el objetivo específico 5, se obtuvo una correlación moderada entre el estrés laboral y el papel laboral y desarrollo de la carrera, cuyos resultados tienen coherencia con Silva (2014), quién realizó una investigación titulada “Factores psicosociales negativos y síndrome de Burnout en el personal sanitario de Florencia (Caquetá, Colombia)”, encontrando que la dimensión de agotamiento de Burnout se

asociaba al papel laboral y desarrollo de la carrera, por lo cual recomendó la implementación de estrategias para generar un cambio en la satisfacción y motivación, así como, de una intervención psicológica y motivacional que lleve a un ambiente saludable. Además, refuerzan los resultados encontrados por González et al. (2016), quienes realizaron un estudio sobre “Factores psicosociales y estrés en el personal de enfermería de un Hospital Público de tercer nivel de atención, en México”, encontrando que el Papel laboral y desarrollo de la carrera era la segunda dimensión que más se relacionaba con los síntomas de estrés, in embargo, se observó diferencias con otras investigaciones como con lo descrito por Aldrete et al. (2013), quienes en su investigación de “Estrés y factores psicosociales laborales en profesoras de preescolar de la zona metropolitana de Guadalajara, Jalisco, México”, encontró que ningún docente calificó en nivel alto en la presente dimensión, por lo que fue un factor psicosocial que no representaba un riesgo para la presencia de estrés, esta diferencia se podría explicar porque las muestras de estudio son distintas, por un lado se tiene a docentes quienes suelen ser capacitados cada cierto tiempo y sus tareas que realizan tienden a repetirse, y por otro lado se tiene a trabajadores administrativos donde la necesidad de ser capacitados y seguir aprendiendo puede ser mayor, porque los cambios que se dan en las organizaciones son constantes y deben tener competencias desarrolladas para adaptarse al entorno laboral.

En el objetivo específico 6, se encontró una correlación moderada entre el estrés laboral y la dimensión interacción social y los aspectos organizacionales, lo cual concuerda con González et al. (2016), quienes en su investigación sobre “Factores

psicosociales y estrés en el personal de enfermería de un Hospital Público de tercer nivel de atención en México”, encontraron que la interacción social y los aspectos organizacionales fue la dimensión que se correlaciono con más síntomas de estrés. Asimismo, tiene coherencia con Alvites (2019), quien en su investigación sobre “Estrés docente y factores psicosociales en docentes de Latinoamérica, Norteamérica y Europa”, encontró una correlación significativa y directa entre el estrés con la dimensión interacción social y aspectos organizacionales, sin embargo, difiere de Aldrete et al. (2013), quienes realizaron una investigación denominada “Estrés y factores psicosociales laborales en profesoras de preescolar de la zona metropolitana de Guadalajara, Jalisco, México”, encontrando que la interacción social y los aspectos organizacionales también era una de las dimensiones en la que ningún docente califico en nivel alto, es decir, que no significo un riesgo para la presencia de estrés, cuyas diferencias podrían ser explicadas por el ámbito laboral, el cual es distinto y por ende las interacciones pueden cambiar; los docentes podrían tener mayor interacción con sus alumnos, donde cumplen ciertas horas de trabajo, las cuales son menores a comparación de los horarios de los trabajadores administrativos de una municipalidad quienes tienen horas de trabajo diarias más prolongadas, siendo mayor el contacto con sus compañeros de trabajo.

En cuanto al objetivo específico 7, se encontró una correlación baja entre el estrés laboral y la remuneración del rendimiento, teniendo coherencia con Alvites (2019), quien en su investigación sobre “Estrés docente y factores psicosociales en docentes de Latinoamérica, Norteamérica y Europa”, encontró que no existe una

correlación significativa entre el estrés con las dimensiones remuneración del rendimiento y exigencias laborales, sin embargo, se encontró relevantes diferencias con Pérez & Zapata (2020), al referir que los trabajadores tienden a fijarse y recordar con más frecuencia aquellas situaciones negativas o factores que producen malestar en el trabajo como falta de equidad en la remuneración, inadecuadas relaciones interpersonales, normas e inadecuadas condiciones laborales, sin embargo, suelen recordar menos aquellos factores protectores o de motivación como los ascensos, reconocimientos y la libertad de decidir en el trabajo. Asimismo, discrepa de Quispe (2019), quien en su estudio titulado “Factores asociados al estrés laboral en trabajadores del Instituto Superior Pedagógico de Arequipa”, encontró que los factores relacionados al estrés laboral fueron el salario y la dimensión de compensaciones. También, difiere de Silva (2014), quien en su investigación “Factores psicosociales negativos y el síndrome de burnout en el personal sanitario de Florencia Colombia”, encontró que la remuneración del rendimiento es una de las dimensiones que se asocia al Burnout. Las diferencias encontradas por dichos autores podrían ser explicadas también, por variables comparativas como el Nivel Socioeconómico, en dicha municipalidad muy pocos trabajadores administrativos podrían pertenecer al Nivel Socioeconómico (A), la mayoría al Nivel Socioeconómico “B” y “C” y algunos al “D”. En ese sentido, la mayoría estarían satisfechos con sus salarios recibidos, los cuales son estables, no varían de un mes a otro, pues no se trabaja por cumplimiento de metas, objetivos y tampoco por incentivos. Además, la mayoría de trabajadores administrativos participantes del estudio pertenecen al tipo de contrato CAS, cuyo pago se deposita en una cuenta de manera oportuna, el 23 de cada mes, es decir, antes que

llegue el último día del mes, lo cual podría indicar la baja correlación del estrés con la remuneración del rendimiento. Por otro lado, es importante indicar que los sueldos que perciben dichos trabajadores oscilan entre S/1500.00 (trabajadores con o sin experiencia) hasta S/15500.00.

Es relevante reflexionar sobre las similitudes y diferencias encontradas referente a otros autores que realizaron investigaciones en distintas muestras, cuyos resultados por la misma naturaleza de las muestras pueden variar. Es por eso que, los resultados solo son generalizables a los trabajadores administrativos donde se realizó el estudio.

Adicionalmente, se consideró necesario y de mucha utilidad, formular dos objetivos para conocer los porcentajes por niveles de riesgo de exposición a los factores psicosociales, así como los porcentajes por niveles de estrés laboral.

En ese sentido, respondiendo el objetivo específico 8, se encontró que el porcentaje más alto presentan un nivel medio de riesgo de exposición a los factores psicosociales, lo cual concuerda con Castro (2016), quién realizó un estudio sobre “Riesgos psicosociales y niveles de estrés en enfermeras del centro quirúrgico y UCI de una clínica privada”, donde encontró que el 26% de participantes presentaron un nivel intermedio de riesgo a los factores psicosociales, siendo los factores de riesgo más desfavorables las exigencias psicosociales, la inseguridad, el apoyo social, calidad de liderazgo, doble presencia y estima.

En el objetivo específico 9, se encontró que el mayor porcentaje presentan un nivel alto de estrés laboral, siendo coherente con Lemos et al. (2019), quienes en su investigación titulada “Factores psicosociales asociados al estrés en profesores universitarios colombianos”, encontraron que el 21,3% de los profesores presentaron niveles significativos de estrés. Además, se halló correlaciones positivas entre las puntuaciones de estrés con las de depresión y la ansiedad. Por otro lado, es coherente con Beleño et al. (2013), quienes realizaron una investigación sobre “Factores de riesgo psicosocial Intra y Extra laborales, individuales y niveles de estrés en administrativos de la Universidad de la Costa en Barranquilla”, cuyos resultados indicaron, que los principales riesgos que producen niveles medios, altos y muy altos de estrés laboral son el dominio, control del trabajo, liderazgo y relaciones sociales.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

1. Se acepta la hipótesis general sobre la existencia de una correlación entre los factores psicosociales en el trabajo y el estrés laboral en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2019. La correlación es moderada.
2. Se acepta la primera hipótesis específica sobre la existencia de una correlación entre el estrés laboral con la dimensión condiciones del lugar de trabajo en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2019. La correlación es moderada.
3. Se acepta la segunda hipótesis específica sobre la existencia de una correlación entre el estrés laboral con la dimensión carga de trabajo en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2019. La correlación es baja.
4. Se acepta la tercera hipótesis específica sobre la existencia de una correlación entre el estrés laboral con la dimensión Contenido y características de la tarea en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2019. La correlación es moderada.

5. Se acepta la cuarta hipótesis específica sobre la existencia de una correlación entre el estrés laboral con la dimensión exigencias laborales en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2019. La correlación es baja.
6. Se acepta la quinta hipótesis específica sobre la existencia de una correlación entre el estrés laboral con la dimensión papel laboral y desarrollo de la carrera en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2019. La correlación es moderada.
7. Se acepta la sexta hipótesis específica sobre la existencia de una correlación entre el estrés laboral con la dimensión interacción social y aspectos organizacionales en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2019. La correlación es moderada.
8. Se acepta la séptima hipótesis específica sobre la existencia de una correlación entre el estrés laboral con la dimensión remuneración del rendimiento en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2019. La correlación es baja.
9. En relación al objetivo específico 8, se encontró que el porcentaje mayor por niveles de riesgo de los factores psicosociales es el nivel intermedio en

trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2019.

10. Se encontró que el porcentaje mayor por niveles de estrés laboral es el nivel alto en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2019.

RECOMENDACIONES

- De acuerdo a los resultados, a los encargados de la Subgerencia de Gestión del Talento Humano donde se llevó a cabo el estudio, se recomienda elaborar y ejecutar algún programa para fomentar la reducción de los factores de riesgo psicosocial y así disminuir los niveles de estrés laboral en los trabajadores administrativos de dicha Municipalidad.
- En caso se desee replicar el estudio en otras organizaciones, se recomienda tener en cuenta y no dejar de lado las variables demográficas y comparativas que pueden explicar diferencias con otras investigaciones con resultados contradictorios, las variables a considerar pueden ser: sexo, edad, tiempo de antigüedad en el puesto, área de dependencia, nivel socioeconómico, estilos de vida, tipo de contrato y grado de instrucción.
- Es necesario para futuras investigaciones, realizar la validación de los instrumentos a cada muestra de estudio, pues en los dos últimos años todo el mundo y por consiguiente las organizaciones están enfrentando cambios muy fuertes frente a la pandemia del Covid-19, lo que ha generado, que los trabajadores tengan que adaptarse a nuevas modalidades de trabajo como el teletrabajo y el trabajo remoto, lo cual puede aumentar las dificultades
- Se recomienda replicar el estudio con una mayor cantidad de participantes, considerando también, a trabajadores operativos de las áreas de Seguridad

Ciudadana, Servicios Públicos, Servicios Generales, Movilidad Sostenible y Fiscalización Municipal, quienes podrían estar expuestos a mayores riesgos psicosociales y por ende a mayores niveles de estrés laboral.

- Es oportuno replicar el estudio en otras organizaciones o instituciones públicas con mayor cantidad de población, donde se obtenga una muestra más amplia, como por ejemplo en ministerios, pues no se ha encontrado evidencia de estudios sobre las variables investigadas en dicha población.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldrete et al., (2013). *Estrés y factores psicosociales laborales en profesoras de preescolar de la zona metropolitana de Guadalajara, México*. Recuperado de http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/28/028_Aldrete.pdf
- Alvites, C. (2019). *Estrés docente y factores psicosociales en docentes de Latinoamérica, Norteamérica y Europa*. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n3/a06v7n3.pdf>
- APA (2020). *Los distintos tipos de estrés*. Recuperado de <https://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos>
- Aranda, C; Mares, F & Ramírez, B. (2016). *Factores psicosociales y síntomas de estrés laboral en trabajadores del área de producción de una empresa metal-mecánica de El Salto, Jalisco*. Recuperado de [Dialnet-FactoresPsicosocialesYSintomasDeEstresLaboralEnTra-5969552.pdf](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5969552)
- Aranda et al., (2011). *Factores psicosociales y patologías laborales en trabajadores de un sistema de transporte público urbano, México*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/806/80619290005.pdf>
- Aranda et al., (2016). *Factores psicosociales y síntomas de estrés laboral en trabajadores del área de producción de una empresa metal-mecánica de El*

Salto, Jalisco. Recuperado de [file:///C:/Users/ERLA/Downloads/1974-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3400-2-10-20190827%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ERLA/Downloads/1974-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3400-2-10-20190827%20(1).pdf)

Audillo, P. (2014). *Factores psicosociales en el trabajo: ¿Cómo entender las tensiones psicosociales para regularlas?*. Recuperado de http://www.ispch.cl/sites/default/files/NOTA_TECNIC_FACTORES_PSICOSOCIALES_EN_EL_TRABAJO_032014.pdf

Beleño et al., (2013). *Bienestar laboral de los Docentes Administrativos de la Corporación Universidad de la Costa C.U.C. en el 2013.* Recuperado de <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/4170/FACTORES%20DE%20RIESGO%20PSICOSOCIAL%20Y%20NIVELES%20DE%20ESTRES%20EN%20LOS%20DOCENTES%20DE%20LA%20CORPORACION%20UNIVERSIDAD%20DE%20LA%20COSTA%20CUC.pdf?sequence=1>

Ballester, A & García, A. (2017). *Asociación entre la exposición laboral a factores psicosociales y la existencia de trastornos musculoesqueléticos en personal de enfermería: revisión sistemática y meta-análisis.* Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/170/17049838028.pdf>

Beltrán, A. (2014). *Factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España, durante el período 2002 - 2012.* Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/8886/63526324-2014.pdf?sequence=2>

Berral. (2010). *La evaluación de los riesgos psicosociales*. Recuperado de [dehttp://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_evaluacion_riesgos_psicosociales/publication.pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_evaluacion_riesgos_psicosociales/publication.pdf)

Candia, R. (2014). *Incorporación de las municipalidades en la institucionalidad pública para el mejoramiento de la competitividad: justificaciones y propuestas*. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36640/1/S2014043_es.pdf

Cascio A., Guillen C. (2010) *Psicología del Trabajo*, Barcelona, Editorial Planeta.

Castello, L., & Pérez, M. (2010). *Guía sobre el manejo y prevención del estrés laboral*. Recuperado de http://www.promocion.salud.gob.mx/dgps/descargas1/programas/Guia_Manejo_Estres_30062010.pdf

Castro, C. (2016). *Riesgos psicosociales y niveles de estrés en las enfermeras del centro quirúrgico y uci de una clínica privada*. Recuperado de http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/1040/castro_mc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chávez, L. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015*. Recuperado de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez->

lizbeth.pdf

Celina, H & Campo, A. (2005). *Metodología de la investigación y lectura crítica de estudios*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n4/v34n4a09.pdf>

Coduti et al., (2013). *Enfermedades Laborales: Cómo Afectan el Entorno Organizacional*. Recuperado de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf

Consejo de Salud Ocupacional. (2014). *Factores Psicosociales*. Recuperado de https://www.cso.go.cr/temas_de_interes/psicosociales.aspx

Dirección de Trabajo. (2018) *¿Qué se entiende por personal administrativo para los efectos de la aplicación de la jornada semanal de 60 horas?* Recuperado de <https://www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-article-60102.html>

Droppelmann, G. (2018). *Pruebas de normalidad. Actualizaciones Clínica MEDS*. Recuperado de <https://www.meds.cl/wp-content/uploads/Art-5.-Guillermo-Droppelmann.pdf>

Estrada, N. (2015). *Inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral*. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/273/TD%201527%20P1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Félix, R; García, C & Mercado, S. (2018). *El estrés en el Entorno laboral*. Recuperado de <file:///C:/Users/ERLA/Downloads/Dialnet-EIEstresEnElEntornoLaboral-7188504.pdf>

Fernández, J. (2017). *Modelo Demandas-Control-Apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú*. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v28n4/a14v28n4.pdf>

Gómez, G., & Llanos, R. (2014). *Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v31n2/v31n2a09.pdf>

Gómez, P; Hernández, J & Méndez, M. (2014). *Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería*. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n49/art03.pdf>

González, R; et al. (2016). *Factores psicosociales y estrés en el personal de enfermería de un Hospital Público de tercer nivel de atención*. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn-2016/spn163b.pdf>

Granados, J. (2018). *Factores Psicosociales en el Trabajo y estrés laboral en colaboradores de una empresa de Ingeniería- Lima, 2017*. Recuperado de http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/6451/Factores_Graneros_Tairo_Jenny.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <https://www.freelibros.org/metodologia-de-la-investigacion/metodologia-de-la-investigacion-6ta-edicion-roberto-hernandez-sampieri.html>
- Hernández, M. (2013). *El estrés en el trabajo: Un enfoque Socio-Administrativo*. Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/estres1996.pdf>
- Lemos et al., (2019). *Factores psicosociales asociados al estrés en profesores universitarios colombianos*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v15n1/1794-99-98-dpp-15-01-61-71.pdf>
- Linares, S. (2019). *Carga de Trabajo y Estrés Laboral en Magistrados de Lima Metropolitana*. Recuperado de http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5518/LINARE_S_PS.pdf?sequence=3
- López, M; García, S & Pando, M. (2014). *Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú*. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n51/art07.pdf>
- Mansilla F. & Favieres A. (2015). *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. Recuperado de <http://www.madridsalud.es/publicaciones/saludpublica/RiesgosPSICOSOCIALES.pdf>

Mendoza, S. (2013). *Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional*.

Recuperado de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf

MINSA. (2014). *Manual de salud ocupacional*. Recuperado de

<http://www.digesa.minsa.gob.pe/DSO/SALUD%20OCUPACIONAL%20TRIPITICOS/TRIPTICO%20PREVENCION%20R%20PSICOSOCIALES.pdf>

Moreno, B & Baez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias,*

medidas y buenas prácticas. Recuperado de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>

Moreno, B., & Garrosa, E. (2013). *Salud laboral: Riesgos psicosociales y bienestar*

laboral. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=532730>

OIT. (2016). *Estrés laboral*. Recuperado de

http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

OIT. (2019). *Seguridad y Salud en el centro del futuro del trabajo*. Recuperado de

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf

OMS. (2014). *Protección de la salud de los trabajadores*. Recuperado de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs389/es/>

OMS. (2019). *Salud mental en el lugar de trabajo*. Recuperado de https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/

OMS & OPS. (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Recuperado de http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es

OPS, OMS, OIT & OEA. (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Recuperado de https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es

Osorio, J; Cárdenas, L. (2016). *Estrés laboral: estudio de revisión*. Recuperado de <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/3494/3383>

Pando, M; Aranda, C & Elizalde, F. (2016). *Análisis factorial exploratorio del 'Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo' en Perú*. Recuperado de <downloads/validez-factores-psico.-en-peru-cuestionario.pdf>

- Pando et al., (2018). *Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos*. Recuperado de <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/712>
- Pavanelli, R. (2017). *Estrés relacionado al trabajo: ¿cuál es el impacto en los servicios públicos*. Recuperado de <http://salmed.net/es/estres-relacionado-al-trabajo-impacto-los-servicios-publicos/>
- Pérez, A & Zapata, F. (2020). *Factores Psicosociales, Burnout, Mobbing y Desempeño Laboral de los Docentes de la Universidad Pública*. Recuperado de <http://www.revistaclakeeducation.com/ojs/index.php/Multidisciplinaria/article/view/39/20>
- Pino, S. (2018). *El estrés laboral y su relación con la productividad en las empresas de servicios, una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 16 años*. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23510/Sheila%20Catherine%20Pino%20Alor.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Quispe, G. (2019). *Factores Relacionados al Estrés Laboral en trabajadores del Instituto Superior Pedagógico de Arequipa 2019*. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10257>
- Raffino, M. (2020). *"Salud Ocupacional"*. Recuperado de <https://concepto.de/salud-ocupacional/>

- Ramírez, r. (2011). *Manual de organización*. Recuperado de <http://culturacolima.gob.mx/v2/wp-content/uploads/2012/02/MO-11-01-01-Manual-de-Organizacion-SC.pdf>
- Robalino, J. (2019). “*Estrés laboral y su relación con el Síndrome de doble presencia en el área administrativa de una empresa de producción en Ambato*”. Recuperado de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2575/1/76844.pdf>
- Rodríguez et al., (2014). *Causas y Situaciones que Inciden en el Estrés Laboral de Profesores del Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara*. Recuperado de https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/4933/5015
- Rojas, J. (2020). *Ausentismo laboral: Una realidad preocupante en Perú y Sudamérica*. Recuperado de https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2832/pdf_1
- Rupay, S. (2018). *Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú*. Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1919/Tesis%20de%20Licenciatura%20en%20Psicolog%C3%ADa%20%28Sa%C3%BA1%20Rupay%20Huarcaya%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, S. (2019). *Detección del estrés en el personal de enfermería de Unidades de Hospitalización de agudos de Psiquiatría de la Región de Murcia*. Recuperado de

<http://193.147.134.18/bitstream/11000/5874/1/SANCHEZ%20GARCIA%2C%20SILVIA%20TFM.pdf>

Sánchez, G. (2007). *La estadística aplicada al análisis económico*. Recuperado de <http://www.economia.unam.mx/profesor/barajas/estadis/parte4.pdf>

Sanín, A. (2014). *Satisfacción laboral*. Recuperado de <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/viewFile/2117/6781>

Santamaría, G. (2013). *Factores psicosociales del estrés y sus consecuencias en el trabajo de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital regional Honorio Delgado Espinoza (hrhd) Arequipa 2013*. Recuperado de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/3823/60.1274.EN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dosne, C. (2013). *Stress y resiliencia. Hans Selye y el encuentro de las dos culturas*. Recuperado de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0025-76802013000600023#ref

Silvia, D. (2014). *Relación entre factores psicosociales negativos y el síndrome de Burnout en el personal sanitario de Florencia (Caquetá, Colombia)*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/817/81730850007>

Suarez, A. (2013). *Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima*. Recuperado de <https://studylib.es/doc/5076205/adaptaci%C3%B3n-de-la-escala-de-estr%C3%A9s-laboral-de-la-oit>

Tabachnick, F.y Fidell, L. (2013). *Estadísticas multivariantes*. Nueva York: Pearson.

Tirado, G; Llorente, A & Topa, G. (2019). *Desequilibrio esfuerzo-recompensa y quejas subjetivas de salud: Estudio exploratorio entre médicos en España*. Recuperado de <file:///C:/Users/ERLA/Downloads/ejihpe-09-00059.pdf>

Toro et al., (2010). *Modelo analítico de los factores psicosociales*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/319176375_MODELO_ANALITICO_DE_FACTORES_PSICOSOCIALES_EN_CONTEXTOS_LABORALES_
1

Universidad San Sebastián. (2016). *La sobrecarga: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad*. Recuperado de <https://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/>

Villa, M. (2019). *Transformación organizacional*. Recuperado de <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7509/1/224061-2019-II-GTH.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: CALENDARIO

ACTIVIDADES	2018	2019	2019	2019	2020	2021
Elaboración del proyecto de investigación	x					
Solicitud para la aprobación del proyecto de investigación hacia el Comité de Ética de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.		x				
Aprobación del proyecto de investigación hacia el Comité de Ética de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.			x			
Solicitud de permiso a la municipalidad para el acceso a la muestra y recolección de datos.				x		
Análisis de los datos en un programa estadístico.					x	
Elaboración del informe final.						x

Anexo 2: PRESUPUESTO

Producto	Cantidad	Costo x unidad	Precio
Equipo y software	1	S/. 2500.00	S/. 2500.00
Asesorías	5	S/. 250.00	S/. 1250.00
Copias del cuestionario de factores psicosociales en el trabajo.	109	S/. 0.10	S/. 10.90
Copias de la escala de estrés laboral	109	S/. 0.10	S/. 10.90
Copias para ficha socio laboral	109	S/. 0.10	S/. 10.90
Copias para consentimiento informado	218	S/. 0.20	S/. 43.60
Tríptico	109	S/. 0.40	S/. 43.60
Material bibliográfico, libros	5	S/. 100	S/. 500.00
Encuestadores	3	S/. 50	S/. 150.00
Pasajes y movilidad	3	S/. 30	S/. 90.00
Otros gastos	-	-	S/. 100.00
TOTAL			S/. 4699.00

Anexo 3: INSTRUMENTOS

FICHA DE DATOS

- Sexo:

Masculino	Femenino
-----------	----------

- Estado civil:

Soltero(a)	Casado(a)	Viudo(a)	Otros
------------	-----------	----------	-------

- Edad:

(18 – 25)	(26 – 35)	(36 – 45)	(46 – 60)	(61 a más)
-----------	-----------	-----------	-----------	------------

- Modalidad de contrato:

CAP	CAS	Otros
-----	-----	-------

- Tiempo de antigüedad en su puesta actual:

(De 3 a 5 meses)	(De 6 meses a 1 año)	(De 1 año a 5 años)	(De 5 años a 10 años)	(Mayor a 10 años)
------------------	----------------------	---------------------	-----------------------	-------------------

- Educación:

(Primaria completa)	(Primaria incompleta)	(Secundaria completa)	(Secundaria completa)	(Técnico)	(Universitario)
---------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------	-----------------

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL (OIT-OMS)

A continuación, se detalla una lista de preguntas, marque con una X el grado de las ideas expresadas en cada enunciado según cómo cree Ud. Actúa o actuaría ante una situación similar.

N=Nunca, RV=Rara, Vez O=Ocasionalmente, AV=Algunas Veces, F=Frecuentemente, G=Generalmente, S=Siempre.

Nº	Ítems	N	RV	O	AV	F	G	S
1.	El que no comprenda las metas y misión de la organización me causa estrés.							
2.	El rendir informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa.							
3.	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4.	El que el equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo sea limitado me estresa.							
5.	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.							
6.	El que mi supervisor no me respete me estresa.							
7.	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							
8.	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.							
9.	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la organización me causa estrés.							
10.	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.							
11.	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa							
12.	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.							
13.	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.							
14.	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.							
15.	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.							
16.	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.							
17.	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.							
18.	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.							
19.	El que mi equipo de trabajo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.							
20.	El que la organización carezca de dirección y objetivos me causa estrés.							
21.	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.							
22.	El que tenga que trabajar con miembros de otra área o departamento me estresa.							
23.	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me estresa.							
24.	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí me causa estrés.							
25.	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.							

CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Favor de señalar con un “X” la columna correspondiente, la frecuencia en que están presentes en su trabajo, cada una de las situaciones que se enlistan a continuación.

N°	Ítem	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
1	CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO					
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 de su área de trabajo no es la adecuada.					
1.4	Existe mala higiene en el área de su trabajo.					
1.5	Está expuesto(a) a polvos, gases, solventes o vapores.					
1.6	Está expuesto(a) a microbios, hongos, insectos o roedores.					
1.7	El espacio donde trabaja es inadecuado para las labores que realiza.					
1.8	Existe hacinamiento (espacio insuficiente) en aulas o espacios para trabajar.					
1.9	No cuenta con el equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo.					
2	CARGA DE TRABAJO					
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 conocimiento, competencia y habilidades.					
2.3	Su jornada de trabajo se prolonga más de nueve horas diarias (sumando todo su trabajo).					
2.4	Trabaja los fines de semana y durante vacaciones en actividades de su empresa.					
2.5	Tiene pocas tareas a realizar durante su jornada diaria de trabajo.					
3	CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DE LA ATAREA.					
3.1	Su trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido.					
3.2	Enfrenta problemas con el comportamiento de los compañeros.					
3.3	Su trabajo no le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos.					
3.4	Participa en proyectos que no son de su interés.					
3.5	Hay cambios constantes en las actividades que son su responsabilidad.					
3.6	Realiza actividades que no sean de su especialidad.					
3.7	Ejerce actividades de coordinación y supervisión de personal.					
4	EXIGENCIAS LABORALES					
4.1	Su trabajo se caracteriza por ser una idea compleja.					
4.2	Requiere alto grado de concentración.					
4.3	Requiere permanecer por mucho tiempo en posturas incómodas (de pie o sentado).					
4.4	Hace uso de verbalización constante.					
4.5	Requiere d esfuerzo visual prolongado.					
4.6	Su trabajo requiere creatividad e iniciativa.					
4.7	Tiene exigencias para ingresar a programas de estímulos o bonos de productividad.					
5	PAPEL LABORAL Y DESARROLLO DE LA CARRERA					
5.1	Realiza actividades con las que no esté de acuerdo o no son de su agrado.					
5.2	Tiene dificultades en el uso de programas nuevos de cómputo.					
5.3	Su formación profesional y las exigencias actuales de su trabajo no son compatibles.					
5.4	El estatus de su puesto de trabajo no corresponde a sus expectativas.					

5.5	En este trabajo las oportunidades para la promoción son limitadas.					
5.6	Falta de apoyo para mejorar su formación y/o capacitación.					
6	INTERACCIÓN SOCIAL Y ASPECTOS ORGANIZACIONALES.					
6.1	Tienen dificultades en la relación con compañeros de trabajo.					
6.2	Requiere participar en diferentes 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 su eficacia de su desempeño no es clara y directa.					
6.9	Está insatisfecho con el trabajo que desempeña en este centro laboral.					
7	REMUNERACIÓN DEL RENDIMIENTO					
7.1	Está inconforme con el salario que recibe por el trabajo que realiza.					
7.2	Está insatisfecho con el sistema de pensiones y prestaciones.					
7.3	Los programas de estímulos económicos o bonos de productividad no le permiten lograr estabilidad económica.					

Anexo 5: APROBACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS POR EL COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA



CONSTANCIA 229 - 11 - 19

El Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Universidad Peruana Cayetano Heredia hace constar que el proyecto de investigación señalado a continuación fue **APROBADO** por el Comité Institucional de Ética en Investigación, bajo la categoría de revisión **EXPEDITA**.

Título del Proyecto : "Relación entre los factores psicosociales en el trabajo y el estrés laboral en trabajadores administrativos de una municipalidad de Lima Metropolitana".

Código de inscripción : 103934

Investigador principal : Ruiz Villalobos, Erla

La aprobación incluyó los documentos finales descritos a continuación:

1. **Protocolo de investigación**, versión recibida en fecha 15 de abril del 2019.
2. **Consentimiento informado**, versión recibida en fecha 15 de abril del 2019.

La **APROBACIÓN** considera el cumplimiento de los estándares de la Universidad, los lineamientos Científicos y éticos, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo investigador y la Confidencialidad de los datos, entre otros.

Cualquier enmienda, desviaciones, eventualidad deberá ser reportada de acuerdo a los plazos y normas establecidas. El investigador reportará cada seis meses el progreso del estudio y alcanzará un informe al término de éste. La aprobación tiene vigencia desde la emisión del presente documento hasta el **14 de abril del 2020**.

Si aplica, los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

Lima, 15 de abril del 2019.


Dra. Frine Samalvides Cuba
Presidenta
Comité Institucional de Ética en Investigación

A circular stamp with the text "COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN" around the perimeter and "UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA" in the center.



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA

CONSTANCIA R- 063 -05-20

El Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Universidad Peruana Cayetano Heredia hace constar que el comité institucional de ética en investigación aprobó la **RENOVACIÓN** del proyecto de investigación señalado a continuación.

Título del proyecto : “Relación entre los factores psicosociales en el trabajo y el estrés laboral en trabajadores administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana - 2019”.

Código de inscripción : 103934

Investigador(es) principal (es) : Ruiz Villalobos, Erla

Cualquier enmienda, desviaciones y/u otras eventualidades deberá ser reportada a este Comité de acuerdo a los plazos y normas establecidas. El investigador reportará cada **6 meses** el progreso del estudio y alcanzará un informe al término de éste.

La presente **RENOVACIÓN** tiene vigencia desde el **10 de marzo del 2020** hasta el **09 de marzo del 2021**.

Así mismo el Comité toma conocimiento del Informe Periódico de Avances del estudio de referencia. Documento recibido en fecha 26 de febrero del 2020.

Los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

Lima, 10 de marzo del 2020


Dra. Frine Samalides Cuba
Presidenta
Comité Institucional de Ética en Investigación



1/1



CONSTANCIA R-060-08-21

El Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Universidad Peruana Cayetano Heredia hace constar que el comité institucional de ética en investigación aprobó la **RENOVACIÓN** del proyecto de investigación señalado a continuación.

Título del proyecto : **“Relación entre los Factores Psicosociales en el Trabajo y el Estrés Laboral en trabajadores Administrativos de una Municipalidad de Lima Metropolitana”**

Código de inscripción : **103934**

Investigador(es) principal (es) : **Ruiz Villalobos, Erla**

Cualquier enmienda, desviaciones y/u otras eventualidades deberá ser reportada a este Comité de acuerdo a los plazos y normas establecidas. El investigador reportará cada **6 meses** el progreso del estudio y alcanzará un informe al término de éste.

La presente **RENOVACIÓN** tiene vigencia desde el **09 de marzo del 2021** hasta el **08 de marzo del 2022**.

Así mismo el Comité toma conocimiento del Informe Periódico de Avances del estudio de referencia. Documento recibido en fecha 22 de febrero del 2021.

Los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

Lima, 09 de marzo del 2021



Dra. Frine Samalvides Cuba
Presidenta
Comité Institucional de Ética en Investigación

/s/

Anexo 6: VALIDACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

3.8. Cuestionario Factores Psicosociales en el Trabajo

Validez de contenido por el Método de Jueces												
DIMENSIONES	JUECES	1	2	3	4	5	6	7	8	V de Aiken	NIVEL	DECISIÓN
DIMENSIÓN 1: CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO	Ítem 1.1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 1.2	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 1.3	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 1.4	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 1.5	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 1.6	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 1.7	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 1.8	1	1	1	1	1	0	1	0	0.75	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 1.9	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
DIMENSIÓN 2: CARGA DE TRABAJO	Ítem 2.1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 2.2	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 2.3	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 2.4	1	1	1	1	1	1	1	0	0.88	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 2.5	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
DIMENSIÓN 3: CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DE LA TAREA	Ítem 3.1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 3.2	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 3.3	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 3.4	1	1	1	1	1	0	1	0	0.75	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 3.5	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 3.6	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 3.7	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
DIMENSIÓN 4: EXIGENCIAS LABORALES	Ítem 4.1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 4.2	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 4.3	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 4.4	1	1	1	1	1	1	0	1	0.88	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 4.5	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 4.6	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 4.7	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
DIMENSIÓN 5: PAPEL LABORAL Y DESARROLLO DE LA CARRERA	Ítem 5.1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 5.2	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 5.3	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 5.4	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 5.5	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 5.6	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 5.7	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
DIMENSIÓN 6: INTERACCIÓN SOCIAL Y ASPECTOS ORGANIZACIONALES	Ítem 6.1	1	1	1	1	1	0	1	1	0.88	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 6.2	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 6.3	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 6.4	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 6.5	1	1	1	1	1	1	0	0	0.75	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 6.6	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 6.7	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 6.8	1	1	1	1	1	1	0	1	0.88	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 6.9	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 7.1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 7.2	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE

DIMENSIÓN 7: REMUNERACIÓN DEL RENDIMIENTO	Ítem 7.3	1	1	1	1	1	1	1	0	0.88	ALTO	ACEPTABLE
--	----------	---	---	---	---	---	---	---	---	------	------	-----------

6.2. Cuestionario de Estrés Laboral

Validez de contenido por el Método de Jueces												
DIMENSIONES	JUECES	1	2	3	4	5	6	7	8	V de Aiken	NIVEL	DECISIÓN
D1: CLIMA ORGANIZACIONAL	Ítem 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 10	1	1	1	1	1	1	0	1	0.88	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 11	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 20	1	1	1	1	1	1	1	0	0.88	ALTO	ACEPTABLE
D2: ESTRUCTURA LABORAL	Ítem 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 12	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 16	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	Ítem 24	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
D3: TECNOLOGÍA	Ítem 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	ítem 14	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	ítem 25	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
D4: TERRITORIO ORGANIZACIONAL	ítem 3	1	1	1	1	1	0	1	0	0.75	ALTO	ACEPTABLE
	ítem 15	1	1	1	1	1	1	1	0	0.88	ALTO	ACEPTABLE
	ítem 22	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
D5: INFLUENCIA DEL LIDER	ítem 5	1	1	1	1	1	0	1	1	0.88	ALTO	ACEPTABLE
	ítem 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	ítem 13	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	ítem 17	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
D6: RESPALDO DEL GRUPO	ítem 8	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	ítem 19	1	1	1	1	1	1	0	1	0.88	ALTO	ACEPTABLE
	ítem 23	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
D7: FALTA DE CHOESIÓN	ítem 7	1	1	1	1	1	1	1	0	0.88	ALTO	ACEPTABLE
	ítem 9	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	ítem 18	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE
	ítem 21	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	ALTO	ACEPTABLE

Anexo 7: CONFIABILIDAD – COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

7.1. Confiabilidad del Cuestionario Factores Psicosociales en el Trabajo

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,91	46

7.2. Confiabilidad del Cuestionario de Estrés Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,93	25

Anexo 8: BAREMOS

8.1. Factores Psicosociales en el Trabajo

Puntaje	Interpretación
< 89	Riesgo Bajo
90-138	Riesgo Medio
>139	Riesgo Alto

8.2. Estrés Laboral en el Trabajo

Puntaje	Interpretación
< 59,5	Bajo nivel de estrés
59,5 -73	Estrés Intermedio
74 – 87	Estrés
88 -156	Alto nivel de Estrés

Anexo 9: PRUEBA DE NORMALIDAD

Pruebas de normalidad de Estrés Laboral y Factores Psicosociales en el trabajo

Dimensiones	Estadístico	Gl	Sig.
D1: CLIMA ORGANIZACIONAL	,087	132	,017
D2: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	,124	132	,000
D3: TECNOLOGÍA ORGANIZACIONAL	,080	132	,037
D4: INFLUENCIA DEL LIDER	,151	132	,000
D5: RESPALDO DEL GRUPO	,119	132	,000
D6: TERRITORIO ORGANIZACIONAL	,116	132	,000
D7: FALTA DE COHESIÓN	,129	132	,000
ESTRES LABORAL	,063	132	,200*
D1: CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO	,113	132	,000
D2: CARGA DE TRABAJO	,130	132	,000
D3: CONTENIDO Y CARACTERISTICAS DE LA TAREA	,100	132	,003
D4: EXIGENCIAS LABORALES	,061	132	,200*
D5: PAPEL LABORAL Y DESARROLLO DE LA CARRERA	,074	132	,075
D6: INTERACCION SOCIAL Y ASPECTOS ORGANIZACIONALES	,127	132	,000
D7: REMUNERACION DEL RENDIMIENTO	,114	132	,000
FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO	,089	132	,012

Nota: KS: NKolmogorov-Smirnov

Anexo 10: CRITERIO DE INTERPRETACIÓN - CORRELACIÓN

Puntaje	Interpretación
$r=1$	Correlación perfecta
$0,8 < r < 1$	Correlación muy alta
$0,6 < r < 0,8$	Correlación alta
$0,4 < r < 0,6$	Correlación moderada
$0,2 < r < 0,4$	Correlación baja
$0 < r < 0,2$	Correlación muy baja
$r = 0$	Correlación nula

Extraído de Tabachnick, F. y Fidell, L. (2013)