

FACULTAD DE HUMANIDADES

Escuela Académico Profesional de Psicología

Tesis

**Factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral
en colaboradores de un Banco de Huancayo, 2020**

Lisseth Mirella Espinoza Ticse

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Psicología

Huancayo, 2020

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Dedicatoria

A Dios, por brindarme salud, entendimiento y fortaleza para poder lograr esta meta. A mis padres, hermanos y a toda mi familia, que son mi inspiración para seguir adelante.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por todas sus bendiciones, y a mis Padres, por su ejemplo de trabajo y honradez.

También quiero agradecer a la Universidad Continental por las experiencias y el aprendizaje brindados.

Índice de contenido

Portada	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	vii
Índice de figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Introducción	12
Capítulo I: Planteamiento del estudio	14
1.1. Delimitación de la investigación	14
1.1.1. Territorial	14
1.1.2. Temporal	14
1.1.3. Conceptual	14
1.2. Planteamiento del problema	15
1.3. Formulación del problema	16
1.3.1. Problema general	16
1.3.2. Problemas específicos	16
1.4. Objetivos de la investigación	17
1.4.1. Objetivo general.....	17
1.4.2. Objetivos específicos	17
1.5. Justificación de la investigación.....	18
1.5.1. Justificación teórica	18
1.5.2. Justificación práctica.....	18
Capítulo II: Marco teórico	20
2.1. Antecedentes de investigación	20
2.1.1. Antecedentes locales	20
2.1.1. Antecedentes nacionales	20
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	22
2.2. Bases teóricas	23
2.2.1. Riesgo psicosocial.....	23
2.2.3. Estrés laboral.....	40

2.3. Definición de términos básicos	49
Capítulo III: Hipótesis y variables	51
3.1. Hipótesis.....	51
3.1.1. Hipótesis general.....	51
3.1.2. Hipótesis específicas	51
3.2. Identificación de las variables	52
3.2.1. Factores de riesgo psicosocial.....	52
3.2.2. Nivel de estrés laboral.....	52
3.3. Operacionalización de las variables	53
Capítulo IV: Metodología	58
4.1. Enfoque de la investigación	58
4.2. Tipo de investigación	58
4.3. Nivel de investigación.....	58
4.4. Método de investigación	59
4.4.1. Método general	59
4.4.2. Método específico.....	59
4.5. Diseño de investigación	60
4.6. Población y muestra	61
4.6.1. Población.....	61
4.6.2. Muestra	61
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	62
4.7.1. Técnicas	62
4.7.2. Instrumentos	63
Capítulo V: Resultados	73
5.1. Descripción del trabajo de campo	73
5.2. Presentación de resultados	74
5.2.1. Prueba de normalidad	74
5.2.2. Análisis descriptivo.....	75
5.2.3. Análisis correlacional.....	83
5.3. Contrastación de resultados.....	89
5.3.1. Hipótesis general.....	89
5.3.2. Hipótesis específicas	90
5.4. Discusión de resultados.....	96
Conclusiones	100
Referencias.....	104

Apéndices.....	109
A. Matriz de consistencia.....	109
B. Instrumentos de recolección de datos	113
C. Validación de instrumentos.....	116

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Operacionalización de las variables</i>	53
Tabla 2	<i>Resumen del procesamiento de datos</i>	61
Tabla 3	<i>Confiabilidad estadística del cuestionario CoPsoQ-istas21</i>	64
Tabla 4	<i>Confiabilidad del cuestionario CoPsoQ-istas21 si se elimina un ítem</i>	65
Tabla 5	<i>Índice de validez de contenido del cuestionario CoPsoQ-istas21</i>	66
Tabla 6	<i>Confiabilidad estadística de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS</i>	70
Tabla 7	<i>Confiabilidad de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS si se elimina un ítem</i>	70
Tabla 8	<i>Índice de validez de contenido de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS</i>	71
Tabla 9	<i>Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov</i>	74
Tabla 10	<i>Frecuencias absolutas y acumuladas de exigencias psicológicas</i>	75
Tabla 11	<i>Frecuencias absolutas y acumuladas de control sobre el trabajo</i>	76
Tabla 12	<i>Frecuencias absolutas y acumuladas de inseguridad sobre el futuro</i>	77
Tabla 13	<i>Frecuencias absolutas y acumuladas de apoyo social y calidad de liderazgo</i>	78
Tabla 14	<i>Frecuencias absolutas y acumuladas de doble presencia</i>	79
Tabla 15	<i>Frecuencias absolutas y acumuladas de estima</i>	79
Tabla 16	<i>Frecuencias absolutas y acumuladas de factores de riesgo psicosocial</i>	81
Tabla 17	<i>Frecuencias absolutas y acumuladas de niveles de estrés laboral</i>	82
Tabla 18	<i>Tabla cruzada entre exigencias psicológicas y los niveles de estrés laboral</i>	83
Tabla 19	<i>Tabla cruzada entre control sobre el trabajo y los niveles de estrés laboral</i>	84
Tabla 20	<i>Tabla cruzada entre inseguridad sobre el futuro y los niveles de estrés laboral</i>	85
Tabla 21	<i>Tabla cruzada entre apoyo social y calidad de liderazgo y los niveles de estrés laboral</i>	86
Tabla 22	<i>Tabla cruzada entre doble presencia y los niveles de estrés laboral</i>	87
Tabla 23	<i>Tabla cruzada entre estima y los niveles de estrés laboral</i>	88

Tabla 24 <i>Prueba de hipótesis general</i>	89
Tabla 25 <i>Prueba de hipótesis específica 1</i>	90
Tabla 26 <i>Prueba de hipótesis específica 2</i>	91
Tabla 27 <i>Prueba de hipótesis específica 3</i>	92
Tabla 28 <i>Prueba de hipótesis específica 4</i>	93
Tabla 29 <i>Prueba de hipótesis específica 5</i>	94
Tabla 30 <i>Prueba de hipótesis específica 6</i>	95

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Frecuencia del factor exigencias psicológicas	75
<i>Figura 2.</i> Frecuencia del factor control sobre el trabajo.....	76
<i>Figura 3.</i> Frecuencia del factor inseguridad sobre el futuro.....	77
<i>Figura 4.</i> Frecuencia del factor apoyo social y calidad de liderazgo	78
<i>Figura 5.</i> Frecuencia del factor doble presencia.....	79
<i>Figura 6.</i> Frecuencia del factor estima	80
<i>Figura 7.</i> Frecuencia de la variable factores de riesgo psicosocial	81
<i>Figura 8.</i> Frecuencia de la variable nivel de estrés laboral	82
<i>Figura 9.</i> Gráfico de barras entre exigencias psicológicas y los niveles de estrés laboral	83
<i>Figura 10.</i> Gráfico de barras entre control sobre el trabajo y los niveles de estrés laboral.....	84
<i>Figura 11.</i> Gráfico de barras entre inseguridad sobre el futuro y los niveles de estrés laboral	85
<i>Figura 12.</i> Gráfico de barras entre apoyo social y calidad de liderazgo y los niveles de estrés laboral	86
<i>Figura 13.</i> Gráfico de barras entre doble presencia y los niveles de estrés laboral.....	87
<i>Figura 14.</i> Gráfico de barras entre estima y los niveles de estrés laboral	88

Resumen

El objetivo general de la investigación fue identificar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de la ciudad de Huancayo. El estudio, de diseño no experimental, transaccional y correlacional, y de tipo aplicado, tuvo como muestra a los 58 colaboradores de la entidad financiera, a quienes se les administró el Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (CoPsoQ-istas21) versión 1.5 y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, para medir el nivel de estrés. La confiabilidad de los instrumentos, de acuerdo al coeficiente alfa de Cronbach, fue de 0.754 y 0.943, respectivamente. El procesamiento y el análisis de datos se realizaron con el programa estadístico SPSS 22.0, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados revelaron, a un nivel de significancia de 0.05, un coeficiente de correlación de 0.547; el cual indica que existe una relación significativa entre los factores de riesgos psicosociales y los niveles de estrés laboral. Se concluye que a mayor presencia de factores de riesgos psicosociales en los colaboradores, mayores serán sus niveles de estrés, por lo que resulta necesario promover el bienestar físico y psicológico en las empresas.

Palabras clave: factores de riesgo psicosocial, estrés laboral, colaboradores, banco, exposición, Huancayo

Abstract

The research's general objective was to identify the relationship between psychosocial risk factors and the level of work stress in the employees of a bank from Huancayo city. The study, of non-experimental, transactional and correlational design, and of applied type, had as sample the 58 employees of the financial institution, to whom two questionnaires were administered: the Spanish version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire (CoPsoQ-istas21 1.5) to evaluate the psychosocial risks, and the Workplace Stress Scale by ILO-WHO to measure the level of stress. The reliability of the instruments, according to the Cronbach alpha coefficient, was 0.754 and 0.943, respectively. Data processing and analysis were carried out with the SPSS 22.0 statistical program, using the Spearman correlation coefficient. The results revealed, at a significance level of 0.05, a correlation coefficient of 0.547; which indicates that there is a significant relationship between psychosocial risk factors and levels of work stress. It is concluded that the greater the presence of psychosocial risk factors in employees, the higher their stress levels will be; so it is necessary to promote physical and psychological well-being in companies.

Keywords: psychosocial risk factors, work stress, employees, bank, exposure, Huancayo

Introducción

Los factores psicosociales en el ámbito laboral derivan, por un lado, de la interacción entre el trabajo, el entorno y las circunstancias de la organización donde este se desarrolla, y, por otro lado, de la interrelación entre la capacidad, necesidad, cultura y situación personal de cada colaborador. En función de la percepción y experiencia individual, dichos factores podrían tener influencia en la salud, el desempeño y la satisfacción laboral de los trabajadores. Así, cuando alguno de estos factores se vuelve disfuncional, genera respuestas de inadaptación y se convierte en un factor psicosocial de riesgo. La exposición de los colaboradores a este tipo de factores tiene consecuencias tanto a nivel físico como psicológico.

La investigación tuvo por finalidad establecer la relación entre las variables: factores de riesgo psicosocial y nivel de estrés; esto, en razón de las estadísticas y los datos actuales, así como de la experiencia cotidiana de los profesionales encargados del manejo de personal, que demuestran la influencia, indiscutible y cada vez mayor, de ambos aspectos en el ámbito laboral. Téngase en cuenta que un trabajador pasa en su centro de labores un mínimo de ocho horas diarias –una jornada completa según la legislación laboral–, por lo tanto, las situaciones que ahí enfrente afectarán no solamente su desempeño en el trabajo, sino también su vida personal y familiar.

Sin embargo, la atención a los factores de riesgo psicosocial no es un denominador común de todas las organizaciones; muchas aún conciben a los trabajadores en función de cifras y dejan de lado el aspecto emocional; de ahí que generar un ambiente laboral óptimo para sus colaboradores no sea una prioridad. En ese sentido, esta investigación busca también propiciar un análisis más profundo sobre los factores de riesgo psicosocial y su impacto en los entornos de la persona.

El presente informe se encuentra organizado en capítulos. En el primero, se expone el problema investigado y se fundamenta la importancia y oportunidad de su estudio; asimismo, se presentan los objetivos de la investigación.

El segundo capítulo comprende el marco teórico sobre ambas variables. En esta sección se exponen las teorías así como los antecedentes de investigación que sirvieron de base para el análisis y discusión de resultados.

En el tercer capítulo, se presentan las hipótesis de investigación formuladas y la operacionalización de las variables de estudio.

El capítulo cuarto aborda la metodología de investigación; se describen los instrumentos de medición utilizados así como el proceso de análisis de los datos obtenidos.

En el quinto capítulo, se explican los resultados y se contrastan las hipótesis de investigación; además, se plantea la discusión con base en los hallazgos del estudio y los de otras investigaciones.

Finalmente, se presentan las conclusiones del estudio y, a partir de estas, algunas sugerencias para concientizar sobre el problema e incentivar la propuesta de alternativas de solución en las empresas, favorables a la salud emocional y física de sus colaboradores.

La autora.

Capítulo I: Planteamiento del estudio

1.1. Delimitación de la investigación

1.1.1. Territorial

Se refiere a los territorios del espacio geográfico donde se llevará a cabo la investigación; esta puede estar limitada a una ciudad, una región, un país, un continente, etc. (Bernal, 2010, p. 107).

La investigación se desarrolló en las instalaciones de una clínica ocupacional, donde se extrajeron datos de historias clínicas, específicamente las pruebas psicométricas aplicadas a los 58 colaboradores de un banco de Huancayo durante un proceso de evaluación ocupacional.

1.1.2. Temporal

Bernal (2010) considera obligatorio establecer tanto el espacio como el tiempo en los que se desarrollará la investigación. Este último puede ser prospectivo o retrospectivo, y comprende el período durante el cual se estudiará el hecho, situación, fenómeno o población definidos.

En este caso, la investigación se llevó a cabo entre el 25 de junio del 2019 y el 05 de diciembre del 2020, tiempo en el que se desarrollaron todos los procesos teóricos, metodológicos y administrativos requeridos.

1.1.3. Conceptual

Para la variable factores de riesgo psicosocial, se consideró la teoría del Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), basada en el Modelo Demanda-

Control-Apoyo social de Robert Karasek, en el que se proyecta, de manera específica, los indicadores objeto de esta investigación.

Para la variable nivel de estrés laboral, se tomó la teoría de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), influenciada por el Modelo de Estrés Orientado a la Dirección de Ivancevich y Matteson.

1.2. Planteamiento del problema

En el contexto actual, cada vez más surgen nuevas necesidades que satisfacer, lo que obliga a las personas a incrementar su tiempo de trabajo; sin embargo, en este escenario –que ha supuesto además una serie de cambios–, la preservación de la salud mental ha sido descuidada. A pesar de que hoy en día, varias actividades laborales no requieren de la fuerza física, sí precisan del ejercicio mental. Este trabajo intelectual, que involucra procesos de recordación, razonamiento y análisis, puede verse afectado por la exposición de los trabajadores a factores de riesgo psicosocial, desencadenando una serie de tensiones, como el estrés, que perturban su bienestar individual y el de su entorno más próximo. De ahí la importancia de identificar dichos factores y su relación con los niveles de estrés.

En el caso particular de las entidades bancarias, la ejecución de tareas requiere frecuentemente de aptitudes como la recordación, representación, atención, observación, etc., así como de habilidades matemáticas y orales. Y si además los trabajadores están expuestos a factores de riesgo como el abuso de exigencias psicológicas, la falta de control sobre su trabajo y sus metas, la ausencia de respaldo o apoyo (subvenciones) de la organización, entre otros, pueden llegar a desarrollar altos niveles de estrés, perjudicando su desempeño.

Si bien la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral ha sido confirmada por otras investigaciones con anterioridad, hasta ahora no se había

estudiado específicamente en el entorno de un banco. Por consiguiente, los resultados de esta investigación aportarán nuevos conocimientos concernientes a este sector empresarial, uno de los más grandes del país. Para el estudio, fueron considerados los colaboradores que venían laborando al menos por un año en un banco de Huancayo durante el año 2020.

Las conclusiones de la investigación serán de gran utilidad sobre todo para el banco, pues le permitirán crear nuevas estrategias de mejora organizacional en beneficio de sus colaboradores. Además, los hallazgos podrían motivar nuevas investigaciones y la concientización sobre el cuidado psicológico de los trabajadores en los diferentes tipos de organizaciones.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Existe relación entre el factor de riesgo psicosocial de exigencias psicológicas y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020?
- ¿Existe relación entre el factor de riesgo psicosocial de control sobre el trabajo y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020?
- ¿Existe relación entre el factor de riesgo psicosocial de inseguridad sobre el futuro y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020?
- ¿Existe relación entre el factor de riesgo psicosocial de apoyo y calidad de liderazgo y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020?

- ¿Existe relación entre el factor de riesgo psicosocial de doble presencia y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020?
- ¿Existe relación entre el factor de riesgo psicosocial de estima y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Identificar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación entre el factor de riesgo psicosocial de exigencias psicológicas y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020.
- Identificar la relación entre el factor de riesgo psicosocial de control sobre el trabajo y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020.
- Identificar la relación entre el factor de riesgo psicosocial de inseguridad sobre el futuro y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020.
- Identificar la relación entre el factor de riesgo psicosocial de apoyo y calidad de liderazgo y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020.
- Identificar la relación entre el factor de riesgo psicosocial de doble presencia y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020.

- Identificar la relación entre el factor de riesgo psicosocial de estima y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica

A nivel teórico, las variables factores de riesgo psicosocial y nivel estrés laboral han sido poco estudiadas en la provincia de Huancayo, por lo que, teniendo en cuenta su relevancia en el contexto actual, la investigación busca aportar nueva literatura sobre las mismas. De este modo, al contar con información contextualizada, las organizaciones podrían diseñar estrategias óptimas para mejorar su clima laboral y, al mismo tiempo, asegurar el bienestar emocional de todos sus miembros.

Cabe señalar que, de acuerdo a un estudio de la Pontificia Universidad Católica del Perú, el 80 % de peruanos sufre o ha sufrido de estrés (La República, 2018). Por otro lado, según Gil-Monte (2012), los riesgos psicosociales en el trabajo son el origen principal de las enfermedades y accidentes laborales; los colaboradores expuestos demuestran respuestas de sintomatología psicósomática –como problemas de sueño, agotamiento, cefaleas, mareos, etc.– en un porcentaje significativamente mayor al de quienes no son expuestos. En ese sentido, el análisis a nivel cuantitativo y cualitativo de ambas variables y los resultados obtenidos durante la investigación constituyen un gran aporte científico.

1.5.2. Justificación práctica

A nivel práctico, se busca resaltar la importancia de las condiciones de trabajo adecuadas, tanto en términos físicos como psicológicos. A partir de los hallazgos, se podrían definir lineamientos para evaluar el confort de los colaboradores y evitar o reducir su exposición a situaciones de riesgo, condicionantes del estrés laboral. Por

consiguiente, los aportes de la investigación serán de utilidad para los administrativos del banco donde se realizó el estudio, a quienes se les facilitará información base para brindar soporte psicológico adecuado a sus colaboradores y, de manera indirecta, mejorar su productividad. Además, conociendo las dimensiones de la variable factores de riesgo psicosocial que se encuentran en un nivel desfavorable entre sus colaboradores, podrán realizar un análisis contextualizado de la entidad y proponer estrategias viables y acordes a su cultura organizacional.

Capítulo II: Marco teórico

2.1. Antecedentes de investigación

2.1.1. Antecedentes locales

Muedas y Espíritu (2017), en su trabajo titulado *Factores de riesgo psicosocial y rendimiento laboral de agentes de seguridad de la empresa PROSEGURIDAD S. A., provincia de Huancayo – Junín*, tuvieron como objetivo principal determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el rendimiento laboral de los trabajadores mencionados. El estudio, de diseño no experimental descriptivo, contó con una muestra de tipo censal a la que se le aplicó el cuestionario CoPsoQ-istas21; además, se evaluó su rendimiento laboral entre los años 2016 y 2017. Los resultados mostraron que la exposición de los agentes de seguridad a factores de riesgo psicosocial influía en su rendimiento laboral, por lo cual se determinó la existencia de una relación directa y significativa fuerte entre dichas variables.

Ibarra y Sinchitullo (2017), en su investigación *Factores de riesgo psicosociales en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo-2016*, se plantearon determinar la prevalencia de las dimensiones de la variable indicada en el personal de dicha institución. Su estudio, de tipo básico, nivel descriptivo y diseño no experimental, tuvo una muestra de 52 trabajadores, a quienes se les administró el cuestionario CoPsoQ-istas21. Se encontró que 2 dimensiones (exigencias psicológicas y trabajo activo y posibilidades de desarrollo) de las 6 evaluadas se encuentran en un nivel alto. Los autores concluyeron que ambos factores afectan de forma negativa la salud laboral de los trabajadores de la institución.

2.1.1. Antecedentes nacionales

Portilla (2017), en su estudio titulado *Factores psicosociales que influyen en el estrés laboral del personal de enfermería del Hospital Arzobispo Loayza Lima*, buscó

identificar dicho tipo de factores. La investigación, de tipo aplicada y diseño no experimental, utilizó como instrumento los cuestionarios tipo Likert de Karasek y Maslach, los cuales fueron administrados a una muestra de 60 enfermeras. Los resultados arrojaron, a un nivel de significancia de 0.05, un coeficiente de Nagelkerke de 42.2 %, el cual indica que la variabilidad del estrés laboral depende de los factores psicosociales. Además, las enfermeras presentaron un nivel moderado respecto a los factores psicosociales y un nivel medio en cuanto al estrés laboral.

Por su parte, Herrera y León (2018) llevaron a cabo la investigación descriptiva correlacional titulada *Influencia de los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción en una empresa de extracción minera, Arequipa, 2017*. Para el estudio, se utilizaron dos instrumentos: el Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo y la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC, los cuales fueron aplicados a una muestra de 47 trabajadores. Los resultados revelaron la existencia de una relación negativa alta entre las variables estudiadas; así, a mayor presencia de factores de riesgo psicosocial, menor satisfacción en el trabajo. Los autores concluyeron, además, que la empresa logra satisfacer a sus trabajadores a un nivel extrínseco mas no motivacional.

En su estudio *Factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto - Talara*, Gonzales (2017) buscó determinar la relación entre las variables mencionadas. El estudio, de tipo descriptivo correlacional, tuvo una muestra de 200 colaboradores de entre 25 a 60 años, quienes respondieron el Cuestionario de Evaluación de Factores Psicosociales de Lahera y Góngora y el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT. La autora concluyó

que no existe una relación significativa entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en esta organización.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Castillo (2014) desarrolló la investigación *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia*, con el objetivo de describir e interpretar los sentidos derivados de los factores de riesgo psicosocial intralaborales, de forma específica, en las dimensiones de control sobre el trabajo y recompensa, y en su relación con el estrés. El estudio, de orden transversal-descriptivo-correlacional-interpretativo, aplicó la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Riesgo Psicosocial, formas A y B, en las relaciones intralaborales, extralaborales y estrés de una muestra constituida por 56 personas de cargos ejecutivos y directivos y 28 de cargos técnicos y auxiliares. Los resultados demostraron que existe una correlación positiva entre las variables estudiadas.

En *Factores psicosociales del trabajo y síndrome de Burnout en trabajadores de la salud*, Pastorino y Alvarado (2008) se plantearon estimar la prevalencia de dicho síndrome en un grupo de trabajadores de un hospital de Santiago (Chile) y analizar la posible relación entre aquel y los factores mencionados. El estudio, de diseño transversal, tuvo una muestra de 416 sujetos, quienes fueron encuestados con la Escala de Efectos Psíquicos de Burnout, el Cuestionario de Salud General de Goldberg y el Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (CoPsoQ-istas²¹). Los autores encontraron que la prevalencia de trabajadores con el síndrome de Burnout fue del 25 %, y que este estaba asociado de manera significativa con mayores

niveles de exigencias psicológicas, apoyo social y control en las tareas (factores psicosociales del modelo Demanda-Control-Apoyo Social).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Riesgo psicosocial

2.2.1.1. Modelo teórico sobre riesgos psicosociales en el trabajo

El ISTAS se basó en diversas investigaciones y teorías para elaborar el instrumento de medición de los factores de riesgo psicosocial que afectan a las personas en el ámbito laboral. El modelo Demanda-Control-Apoyo social de Robert Karasek constituye su principal base teórica.

Modelo Demanda-Control-Apoyo social de Robert Karasek

El autor norteamericano Roberto Karasek diseñó el modelo teórico y el sistema de aplicaciones más importantes para la psicología laboral. Este modelo explica la relación entre la organización del trabajo, el contenido de las labores, las exigencias de índole psicológico (tanto cuantitativas como cualitativas) y el control o libertad de decisión del colaborador sobre su trabajo. (Vieco y Abello, 2014, p. 360).

En el ámbito laboral, el estrés es consecuencia de la interrelación entre las excesivas demandas psicológicas y la reducida independencia para la toma de decisiones (bajo control). El nivel de las exigencias laborales deriva del nivel de producción de la organización; el grado de control, en cambio, depende de la estructura jerárquica (organigrama). Una demanda exagerada se puede presentar debido a una cantidad de trabajo desmedida, disposiciones contradictorias, exigencias conflictivas, falta de atención, interrupciones o ritmos de trabajo dispares. De otro lado, el control está referido al conjunto de medios con los que

cuenta el empleado para responder a las demandas; está determinado por su educación profesional y sus destrezas, y por su grado de independencia y participación en las decisiones relacionadas a su trabajo. (Vieco y Abello, 2014, pp. 360-361).

Como numerosos estudios alrededor del mundo lo confirman, a mayores exigencias (sean cognitivas, emocionales, cuantitativas o cualitativas) y menor posibilidad de control sobre el trabajo, aumenta la probabilidad de enfermar a raíz del estrés psicosocial (Vieco y Abello p. 361).

Un tercer factor relacionado con el estrés laboral es el apoyo social. Cuando este es proporcionado de manera adecuada, por compañeros y superiores, puede mitigar parte del potencial estresor causado por la gran cantidad de demandas y el bajo control (Vieco y Abello, 2014, p. 361).

De acuerdo con el ISTAS (2010, p. 20), las características de la organización del trabajo que afectan la salud se agrupan en:

- Exigencias psicológicas laborales (cuantitativas, cognitivas y emocionales).
- Conflictos derivados de la dificultad para equilibrar tiempo y ocupaciones laborales, sociales y familiares.
- El control sobre el trabajo, es decir, las oportunidades que este ofrece para ser activo, con significado y para desarrollar destrezas.
- El apoyo social, recibido de compañeros y superiores; la calidad de liderazgo y otros aspectos de la interacción entre colaboradores del centro laboral.
- Compensaciones al trabajo.
- Inseguridad sobre el trabajo y condiciones laborales esenciales.

A partir de estos grupos de factores de riesgo psicosocial, las empresas pueden formular indicadores más específicos para evaluar el riesgo en sus organizaciones y, de ser necesario, desarrollar estrategias de mejora e

intervención preventiva. El CoPsoQ-istas21 es un instrumento diseñado para este fin. (ISTAS, 2010, p. 20).

Dimensiones psicosociales

A continuación, se desarrollan las dimensiones de riesgo psicosocial comprendidas en el método CoPsoQ-istas21. Estas constituyen conceptos diferenciados y como tales pueden ser medidas, sin embargo, a la vez conforman una misma estructura psicosocial y están interrelacionadas en distinta medida, según las particularidades de cada entorno laboral. (ISTAS, 2010, pp. 20-28):

A. Exigencias psicológicas del trabajo

Poseen dos vertientes: la cuantitativa y el tipo de ocupación. La perspectiva cuantitativa hace referencia a la cantidad de trabajo y al plazo disponible para hacerlo. Por otro lado, el tipo de ocupación implica exposiciones diferentes dependiendo de si se trabaja con herramientas, máquinas, ideas y signos, o con personas. Es por ello que se distingue entre exigencias psicológicas cognitivas y emocionales.

1. Exigencias psicológicas cuantitativas: Se refieren al volumen de trabajo en relación al plazo con el que se cuenta para ejecutarlo, que está influenciado por aspectos como el ritmo, la intensidad y las interrupciones. Son elevadas cuando hay más tareas de las que se pueden efectuar en el período asignado.
2. Exigencias de ocultar emociones: Se refieren a la necesidad de mantener una apariencia neutral frente al comportamiento de la clientela, sobre todo en los puestos que prestan servicios a las personas (enseñanza, salud, servicios

sociales). También pueden referirse a la relación con compañeros de trabajo y superiores, así como con proveedores o personas ajenas al centro de trabajo.

3. Exigencias psicológicas emocionales: Buscan evitar que el trabajador se involucre en las situaciones emocionales de las personas a las que presta servicios, y que se desarrolle una transferencia de emociones con estas.
4. Exigencias psicológicas cognitivas: Tienen que ver con el uso de los conocimientos; no son positivas ni negativas por sí mismas, pero deben ser valoradas con base en las posibilidades de crecimiento. Si la empresa crea las condiciones necesarias para el cumplimiento de estas exigencias, el trabajador puede perfeccionar destrezas y adquirir nuevos conocimientos, lo cual le resulta positivo y gratificante. Si, en cambio, las condiciones no son favorables, las exigencias de este tipo pueden tener un efecto negativo en la salud del trabajador; similar escenario se presentaría si estas son demasiado bajas o inexistentes, pues revelaría un estancamiento laboral.

B. Doble presencia

La necesidad de atender las exigencias del trabajo remunerado y de la carga doméstica familiar suele ser perjudicial para la salud, ya que responder a ambas supone un mayor esfuerzo y tiempo (doble trabajo). Asimismo, la necesidad de equilibrar los dos trabajos genera problemas de tiempo, pues ambos forman parte de la misma realidad social, especialmente en el caso de las mujeres, dando lugar así a interferencias cuando se atienden las demandas de uno u otro lado.

C. Control sobre el trabajo

Esta dimensión es crucial respecto de la salud. Según Karasek, tiene dos dimensiones: influencia (autonomía) y desarrollo de habilidades. Si el grado de autonomía es alto, las oportunidades para el trabajo activo y el aprendizaje son mayores. Para ello, también es importante el control y sentido sobre los tiempos disponibles.

1. **Influencia:** Es el margen de control sobre las labores y su cantidad, la prioridad de las mismas, métodos, etc.
2. **Posibilidades de desarrollo:** Son las oportunidades que tiene el trabajador para aplicar sus conocimientos, destrezas y experiencia, y para obtener nuevos.
3. **Control sobre el tiempo disponible:** Se refiere al grado de control que tiene el trabajador sobre sus tiempos de trabajo y de descanso (desde pausas breves hasta vacaciones). Contribuye a compaginar de forma adecuada las exigencias laborales y personales.
4. **Sentido del trabajo:** El trabajo cobra sentido si se le puede vincular con valores como la relevancia social, la utilidad, el conocimiento, etc., lo cual permite responder a sus exigencias de forma más positiva.
5. **Compromiso:** Es el grado de implicación del trabajador con su trabajo, es decir, con las tareas y las condiciones en que las realiza. Está relacionado además con el sentido y con las emociones que el trabajador experimenta al realizar su trabajo.

D. Apoyo social y calidad de liderazgo

La interacción entre compañeros de trabajo afecta la salud de diferentes maneras. Las relaciones entre trabajadores son la base para el apoyo social, y la

empresa debe propiciar espacios para que estos se relacionen. Para un trabajador es indispensable sentir que tiene la ayuda de sus compañeros y superiores para trabajar; y cuando esta es adecuada, desarrolla el sentimiento de grupo, que constituye el componente emocional de esta dimensión.

Además, trabajar supone asumir determinados roles, que pueden o no estar claramente definidos; son estos los que dan lugar a las interacciones, que, a su vez, promueven los intercambios instrumentales y emocionales entre los miembros de una organización.

1. Posibilidades de relación social: Son las oportunidades que tienen los trabajadores para relacionarse con sus compañeros. Las relaciones son necesarias para que exista el apoyo en el entorno laboral.
2. Apoyo social de los compañeros: Se refiere a la ayuda adecuada y oportuna que se recibe de los compañeros en el trabajo.
3. Apoyo de social de superiores: Se refiere a la ayuda adecuada y oportuna que se recibe de los superiores y que también se requiere de parte de los líderes de la organización para llevar a cabo el trabajo.
4. Calidad de liderazgo: Tiene que ver con la calidad de la gestión de los grupos humanos que hacen los superiores inmediatos. Esta dimensión está vinculada con la de apoyo social de superiores.

E. Inseguridad del puesto de trabajo

Es la inquietud respecto a la continuidad laboral y a los cambios en las condiciones de trabajo (funciones, horario, contrato o remuneración). Se relaciona con la estabilidad en el puesto y con la situación de la empleabilidad en el mercado laboral; además de la incertidumbre por el cambio o declive de las condiciones laborales, ya sea por la arbitrariedad en la retribución salarial,

la asignación de funciones, beneficios extra o la renovación contractual, o también debido a que en el contexto socioeconómico general, existen condiciones laborales más difíciles, por lo que puede ser posible una reestructuración, externalización, etc. La inseguridad se experimenta de distintas maneras, de acuerdo a las circunstancias, tiempos y obligaciones familiares de cada trabajador.

1. Previsibilidad: Implica contar con la información necesaria y en el momento oportuno para realizar el trabajo y para adecuarse a los cambios

(posibles reestructuraciones, implementación de tecnologías, nuevas funciones, estilos y asuntos similares).

2. Claridad de rol: Cada trabajador debe conocer con precisión sus funciones, metas, medios a usar y el grado de autonomía que tendrá.
3. Conflicto de rol: Se refiere a las exigencias contradictorias que surgen en el trabajo y que pueden originar problemas de tipo ético y laboral.

F. Compensaciones

Las compensaciones del trabajo comprenden el control de estatus, la estima y el salario. El control de estatus se refiere a la estabilidad laboral; aunque, se ha demostrado que la fragilidad de las condiciones laborales tiene también repercusión en la salud. La estima tiene que ver con la gratitud, el respaldo apropiado y el trato ecuánime.

1. Estima: Es el respeto, trato justo y agradecimiento que obtiene el trabajador por el empeño puesto en su trabajo.

2.2.2. Definición

Se denomina factores psicosociales a aquellos factores que se presentan en los centros laborales y provocan en las personas respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (apatía, ansiedad, alienación, depresión, etc.), cognitivo (limitaciones en la percepción, creatividad, concentración, toma de decisiones) y conductual (consumo de tabaco, alcohol o drogas; comportamiento violento; conductas de riesgo innecesario, etc.), las cuales son perjudiciales para la salud y pueden devenir, según su frecuencia, intensidad y duración, en enfermedades. (ISTAS, 2010, p. 18).

Un informe de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo señala que los cambios en el mundo laboral, sumados a los cambios socioeconómicos,

demográficos y políticos, incluida la globalización, han dado origen a los “riesgos psicosociales emergentes” que tienen impacto sobre la salud de los individuos, pues generan altos niveles de estrés laboral, que pueden afectar la salud y la seguridad de los trabajadores. (Gil-Monte, 2012, p. 239).

Una definición aproximada de factores de riesgo psicosociales, la encontramos en la Resolución Ministerial N.º 375-TR-2008: Norma Básica de Ergonomía y Procedimiento de Evaluación de Riesgo Disergonómico, donde denominan factores de riesgo biopsicosociales a:

Aquellas condiciones que están presentes en un entorno laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el clima laboral, el contenido de trabajo y la ejecución de las tareas, y que aquejan el bienestar o la salud (física, psíquica y social) del trabajador, así como al progreso del trabajo. (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2008, p. 5).

Por su parte, la OIT (1984) define los factores psicosociales como “interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización” (p. 12). Asimismo, incluyen las capacidades, cultura, necesidades y situación personal del trabajador fuera del espacio laboral, que también pueden afectar su salud, desempeño e incluso su satisfacción laboral.

De otro lado, según Gil-Monte (2012, p. 238), los factores psicosociales son situaciones que se presentan en los ámbitos laborales y que están relacionadas con la asignación de funciones, su ejecución, el tipo de puesto y con el ambiente; todos aspectos que influyen en el desarrollo del trabajo y en la salud de los trabajadores. En el contexto laboral, las expresiones “organización del trabajo” y “factores

organizativos” son equivalente a “factores psicosociales” y se emplean para referirse a las condiciones laborales que conllevan al estrés.

Gil-Monte señala también que los factores psicosociales pueden ser positivos o negativos para el desempeño así como para la vida laboral de los trabajadores. Son positivos cuando promueven el crecimiento personal, y negativos, cuando perjudican la salud y el bienestar. En este último caso, se habla de factores de riesgo psicosocial, pues la exposición de los trabajadores a estos les genera estrés laboral, y, potencialmente, les puede provocar daño psicológico, físico y social.

De acuerdo con Gil-Monte (2012, p. 238), los riesgos psicosociales originados en el ámbito del trabajo pueden ser consecuencia de:

- Las características de la tarea: cantidad, complejidad, perfeccionamiento de aptitudes, monotonía, automatización, responsabilidad, carencia de independencia, ritmo de trabajo, reputación de la labor en la empresa, etc.
- Las características del empleo: Disposición del espacio de trabajo, sueldo, estabilidad laboral y condiciones físicas requeridas en el trabajo.
- Las características de la organización: Tamaño, unidades componentes, formalización, jerarquía, canales de información y comunicación, estilos de liderazgo, socialización, línea de carrera, etc.
- La organización del tiempo de trabajo: Pauta y plazo de jornada, descansos, trabajos en feriados, turnos nocturnos o diurnos, etc.

La percepción de riesgo no se refiere únicamente al riesgo físico, también puede tratarse de un riesgo psicológico (por ejemplo: pérdida de prestigio, despido, pérdida de estatus, etc.).

2.2.2.1. Legislación peruana sobre riesgo psicosocial.

En el Perú, es la Ley N.º 29783: Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (Congreso de la República, 2011) la que, entre sus contenidos, contempla los riesgos psicosociales. Al respecto, se destacan los siguientes artículos:

- Artículo 1.- El presente Reglamento desarrolla la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, y tiene como objeto promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el país, sobre la base de la observancia del deber de prevención de los empleadores, el rol de fiscalización y control del Estado y la participación de los trabajadores y sus organizaciones sindicales.
- Artículo 5.- El reexamen periódico, total o parcial, de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, a que hace referencia el artículo 4 de la Ley, es prioridad del Estado, y debe realizarse por lo menos una (1) vez al año con la participación consultiva del Consejo Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Artículo 6.- Con una periodicidad no mayor a dos (2) años debe realizarse un examen global o un examen sectorial de la situación de la Seguridad y Salud en el Trabajo, en función de las prioridades establecidas en la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual se somete a consulta del Consejo Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Artículo 23.- Los empleadores que tienen implementados sistemas integrados de gestión o cuentan con certificaciones internacionales en seguridad y salud en el trabajo deben verificar que éstas cumplan, como

mínimo, con lo señalado en la Ley, el presente Reglamento y demás normas aplicables.

- Artículo 25.- El empleador debe implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, regulado en la Ley y en el presente

Reglamento, en función del tipo de empresa u organización, nivel de exposición a peligros y riesgos, y la cantidad de trabajadores expuestos.

- Artículo 26.- El empleador está obligado a:
 - a. Garantizar que la seguridad y salud en el trabajo sea una responsabilidad conocida y aceptada en todos los niveles de la organización.
 - b. Definir y comunicar a todos los trabajadores, cuál es el departamento o área que identifica, evalúa o controla los peligros y riesgos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.
 - c. Disponer de una supervisión efectiva, según sea necesario, para asegurar la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores.
 - d. Promover la cooperación y la comunicación entre el personal, incluidos los trabajadores, sus representantes y las organizaciones sindicales, a fin de aplicar los elementos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en la organización en forma eficiente.
 - e. Cumplir los principios de los Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo señalados en el artículo 18 de la Ley y en los programas voluntarios sobre seguridad y salud en el trabajo que adopte el empleador.
 - f. Establecer, aplicar y evaluar una política y un programa en materia de seguridad y salud en el trabajo con objetivos medibles y trazables.
 - g. Adoptar disposiciones efectivas para identificar y eliminar los peligros y los riesgos relacionados con el trabajo y promover la seguridad y salud en el trabajo.
 - h. Establecer los programas de prevención y promoción de la salud y el sistema de monitoreo de su cumplimiento.
 - i. Asegurar la adopción de medidas efectivas que garanticen la plena participación de los trabajadores y de sus representantes en la ejecución

de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo y en los Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- j. Proporcionar los recursos adecuados para garantizar que las personas responsables de la seguridad y salud en el trabajo, incluido el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo o el Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo, puedan cumplir los planes y programas preventivos establecidos.
- Artículo 29.- Los programas de capacitación deben:
 - a. Hacerse extensivos a todos los trabajadores, atendiendo de manera específica a los riesgos existentes en el trabajo.
 - b. Ser impartidos por profesionales competentes y con experiencia en la materia.
 - c. Ofrecer, cuando proceda, una formación inicial y cursos de actualización a intervalos adecuados.
 - d. Ser evaluados por parte de los participantes en función a su grado de comprensión y su utilidad en la labor de prevención de riesgos.
 - e. Ser revisados periódicamente, con la participación del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo o del Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo, y ser modificados, de ser necesario, para garantizar su pertinencia y eficacia.
 - f. Contar con materiales y documentos idóneos.
 - g. Adecuarse al tamaño de la organización y a la naturaleza de sus actividades y riesgos.
 - Artículo 40.- El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo tiene por objetivos promover la salud y seguridad en el trabajo, asesorar y vigilar el cumplimiento de lo dispuesto por el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo y

la normativa nacional, favoreciendo el bienestar laboral y apoyando el desarrollo del empleador.

- Artículo 80.- El empleador planifica e implementa la seguridad y salud en el trabajo con base a los resultados de la evaluación inicial o de evaluaciones posteriores, o de otros datos disponibles; con la participación de los trabajadores, sus representantes y la organización sindical.
- Artículo 90.- La revisión del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo se realiza por lo menos una (1) vez al año. El alcance de la revisión debe definirse según las necesidades y riesgos presentes.
- Artículo 123.- Conforme a lo establecido en la Segunda Disposición Complementaria Final y la Primera y Séptima Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley, el Sistema de Inspección del Trabajo es competente para la supervisión, fiscalización y sanción por incumplimiento de las disposiciones en materia de seguridad y salud en el trabajo en toda actividad, incluidas las actividades de minería y energía, de conformidad con lo dispuesto en la Ley General del Inspección del Trabajo, su reglamento y normas modificatorias.

2.2.2.2. Medición de los factores de riesgo psicosocial

El Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo CoPsoQ-istas²¹ se adaptó para el Estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). Este instrumento de investigación permite medir la exposición a seis grupos de factores de riesgo psicosocial laboral (ISTAS, 2010, p. 40).

1. Exigencias psicológicas: Volumen de trabajo vinculado al tiempo disponible para ejecutarlo, además de la relación entre las emociones y las funciones.
2. Control sobre el trabajo: Libertad y autonomía que el empleado tiene para realizar sus funciones, es decir, para el control del tiempo, la cantidad y el desarrollo.
3. Inseguridad sobre el futuro: La inquietud por los posibles cambios en las condiciones de trabajo, o preocupación por su estabilidad laboral.
4. Apoyo social y calidad de liderazgo: Soporte otorgado por los compañeros como por los superiores para el óptimo desarrollo de las funciones.
5. Doble presencia: La sensación de necesidad de estar presente tanto en el trabajo como en el hogar para atender las obligaciones de uno y otro lado genera conflictos en los trabajadores.
6. Estima: El trato personal y profesional que se le da a un colaborador, es decir, el reconocimiento al esfuerzo por su trabajo.

Los riesgos psicosociales son particularidades de los contextos laborales, relacionadas a la organización del trabajo, dañinas para la salud.

2.2.2.3. Estrategias para reducir el riesgo psicosocial

Según el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social del gobierno español (2018), los factores de riesgo psicosocial afectan el avance de las actividades laborales y perturban la salud (social, física o psíquica) del empleado, por lo que se deben tomar medidas de prevención para evitar dichos riesgos.

Estas medidas son:

1. Evaluación de riesgos
 - Evaluación para identificar los factores de riesgo.

- Evaluación de los riesgos laborales considerando los riesgos psicosociales para determinar si son relevantes o no.
 - La responsabilidad por el personal recae en el empresario o en la administración pública.
2. Si la evaluación detecta riesgos, se deben proponer medidas de prevención para suprimirlos o reducirlos.

Estas medidas deben relacionarse con los factores de riesgo detectados:

- Estilo de dirección adecuada.
- Comunicación efectiva de las tareas, evitando conflictos de roles.
- Protocolos de acción ante posibles casos de agresiones, acoso sexual, etc.
- Ajustes en la carga de trabajo, medidas de conciliación de la vida laboral, etc.

En muchos casos, estas medidas no representan gasto económico y están más vinculadas con la comprensión de las causas y con una pertinente coordinación entre trabajadores y directivos.

3. Formación adecuada

La formación de los trabajadores sobre riesgos laborales, además de ser un derecho por ley, es un factor regulador de los casos de riesgos psicosociales detectados en los trabajadores. Aquellos empleados que conozcan los peligros y la forma de hacerles frente, están mejor preparados para lidiar con el estrés.

4. Participación en la toma de decisiones de la empresa

Los trabajadores tienen derecho a participar en la toma de decisiones respecto a la prevención de riesgos laborales. Esta participación posibilita un mejor estudio de los riesgos a los que están expuestos, pues son

ellos quienes conocen estos riesgos de primera mano. De este modo, se estarían previniendo los conflictos vinculados al estrés.

5. Activa participación de los representantes de los trabajadores

Los colaboradores tienen derecho a participar en la propuesta de alternativas sobre esta materia, a través de sus representantes. Estos son escogidos por el personal, y su papel es relevante a la hora del trabajo con el equipo directivo para tomar decisiones y hacer que la norma se cumpla.

2.2.3. Estrés laboral

2.2.3.1. Modelo teórico sobre el estrés laboral

La OIT, en su investigación sobre estrés en el trabajo, se basó en diversas investigaciones y teorías para elaborar un instrumento de medición y ampliar la bibliografía respecto a los factores de riesgo psicosocial. El Modelo de Estrés Orientado a la Dirección de Ivancevich y Matteson es su principal base teórica.

Modelo de Estrés Orientado a la Dirección de Ivancevich y Matteson

El modelo de Ivancevich y Matteson (1987) considera seis componentes: los estresores, que comprenden factores internos de la organización (factores propios del puesto, método de retribución, estructura y control de la organización, sistema de recursos humanos y liderazgo), y los factores externos a la organización (conflictos económicos, familiares, legales, etc.). Estos estresores influyen en la percepción cognitiva del empleado sobre la situación; esta repercute en los efectos psicológicos, fisiológicos y conductuales de esa apreciación cognitiva, y, al mismo tiempo, estos en las consecuencias sobre la salud del individuo y su rendimiento en el trabajo. Las diferencias individuales son las variables que modulan la relación entre los estresores y la

percepción cognitiva; entre la percepción cognitiva y los efectos; y entre los efectos y las consecuencias (Montalvo, 2014, p. 11).

John M. Ivancevich y Michel T. Matteson, en su obra *Estrés y trabajo, una perspectiva gerencial*, ofrecen definiciones del estrés en función de i) los estímulos, ii) la respuesta y iii) la relación estímulo-respuesta. Así, i) el estrés es un estímulo que actúa sobre la persona, generando una respuesta de tensión, o de deformación hablando en sentido físico; asimismo, ii) el estrés es la respuesta psicológica o fisiológica que exterioriza la persona ante un estresor, que puede ser un evento exterior o una situación, ambos perjudiciales, y finalmente, iii) el estrés es una respuesta adaptativa individual, consecuencia de un hecho o situación ambiental que representan exigencias físicas o psicológicas para las personas. (Cruz y Vargas, 2006, p. 19).

Dimensiones del estrés laboral

Montalvo (2014, pp. 3-6), con base en el Modelo de Estrés Orientado a la Dirección de Ivancevich y Matteson, presenta la siguiente clasificación de estresores:

A. Estresores intraorganizacionales

Son los factores localizados dentro de la organización y que producen estrés. Entre estos, se distinguen:

- Estresores ambientales (ruido, temperatura, iluminación, vibración, aire contaminado, movimiento).
- Estresores individuales (conflicto de roles, sobrecarga de trabajo, ambigüedad de rol, etc.).
- Estresores grupales (conflicto intragrupal, falta de unión, etc.).
- Estresores organizacionales (tecnología, clima laboral, estructura, etc.).

B. Estresores extraorganizacionales

Estos estresores ocurren en contextos distintos al de la organización, pero pueden influir en ella; por ejemplo, los cambios de domicilio, las relaciones familiares, las economías domésticas.

La importancia de los estresores de nivel individual, grupal y organizacional radica en que estos están relacionados de forma directa con el rol o la tarea que la persona desempeñará en una organización.

Los estresores de nivel individual más importantes son cinco:

1. Ambigüedad de rol

Sucede cuando las funciones, los objetivos y las responsabilidades del puesto no están claramente definidos. Un escenario como este puede producir insatisfacción en el trabajo, mayor presión, ansiedad, disminución del nivel de confianza, estados depresivos, resentimiento y afectación de la autoestima.

2. Conflicto de rol

Sucede cuando el cumplimiento de un conjunto de exigencias correspondiente a un rol dificulta, objeta o imposibilita el cumplimiento de otro conjunto de exigencias perteneciente a otro rol. En este caso, también se ve afectada la satisfacción laboral, y esta puede estar unida a cambios fisiológicos con implicancias negativas a nivel personal y organizacional.

3. Sobrecarga de trabajo

- Cuantitativa: Es la percepción de mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo que tienen los empleados.
- Cualitativa: Es la sensación de no contar con las habilidades para realizar ciertas tareas o de que las reglas de rendimiento son muy altas. Los trabajadores que la experimenta pueden sufrir cambios bioquímicos

(aumento en el colesterol) así como otros efectos en su salud física y mental (inseguridad, falta de motivación, etc.)

4. Los estresores relativos al desarrollo de la carrera

Se refieren a los aspectos de la interacción entre la persona y su contexto laboral, los cuales influyen en su percepción sobre las posibilidades de crecimiento profesional que este le ofrece. Dichos aspectos se vuelven estresores cuando son origen de frustración, inquietud o ansiedad para la persona; por ejemplo, un trabajador siente poca seguridad en el trabajo, o que no existe una línea de carrera adecuada, o que sus metas profesionales no son consonantes con las de la organización.

5. Responsabilidad por otras personas

Como señalan diversos estudios, ser responsable de personas genera mayor estrés que ser responsable de cosas; esto, debido a la presión que genera la responsabilidad de decidir por y sobre otros, además de la sensación de sobrecarga laboral.

C. Estresores organizacionales

Se distinguen también cinco estresores organizacionales, a saber:

1. Clima organizacional

Se entiende como el carácter o la personalidad de una organización porque resulta de la interacción entre las personas, la estructura, las políticas y objetivos. Dependiendo del clima, el entorno de trabajo puede ser relajado o tenso; este último es desencadenante de crisis. El clima tendrá distintos efectos en las personas de la organización.

2. Estructura organizacional

Este estresor es generado por el organigrama establecido, la subordinación y la autoridad dentro de la organización.

3. Territorio

Se refiere al espacio personal o ambiente donde las personas realizan su trabajo en la organización. Hay personas que experimentan estrés cuando no se sienten en un espacio propio.

4. Tecnología

La tecnología se refiere a los métodos que utiliza una organización para transformar insumos en productos. Cuando la tecnología es limitada en una organización, los trabajadores perciben que el desarrollo de sus funciones es limitado también; de ahí que tales limitaciones puedan convertirse en estresores y afectar su conducta y fisiología.

5. Estresores por influencia del líder

Las formas en cómo algunos superiores ejercen el liderazgo en las organizaciones pueden significar estresores para algunos trabajadores y, por ende, afectar la satisfacción laboral y la producción.

2.2.3.2. Definición

El estrés se da en la interacción del individuo con su ambiente laboral, cuando las exigencias o demandas de este desbordan o condicionan las capacidades de control de aquel.

La OIT (2018, p. 1) define el estrés laboral como:

Un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos negativos del contenido, la organización o del entorno de trabajo. Las personas experimentan estrés cuando sienten que existe un desequilibrio entre lo que se les exige y los recursos con que cuentan para satisfacer dichas exigencias.

Por lo tanto, se puede decir que el estrés laboral es el estado psíquico y físico producido por la falta de condiciones para que el trabajador pueda responder a las exigencias propias de su trabajo; situación que afecta su salud física y psicológica, y, por ende, afecta también la productividad y eficiencia de la organización. Cuando el trabajador es expuesto a exigencias no relacionadas con su preparación, se ve obligado a poner a prueba su capacidad para enfrentar la situación; lo que puede llevarlo a desarrollar estrés. Dadas las exigencias laborales en la actualidad, resulta prácticamente imposible que un empleado no sienta amenazas en su entorno de trabajo, además del apremio por el cumplimiento de sus funciones. Al ser excesivas la presión y las amenazas, es que aparece el estrés. (Leka et ál., pp. 3-4).

Algunos factores que podrían causar estrés, de acuerdo a Ruiz y Vega (2016, pp. 13-15), son:

1. Las funciones propias del puesto del trabajo

Se refiere a las características del puesto así como al grado de autonomía del trabajador para tomar decisiones sobre el desarrollo de sus funciones. La sobrecarga laboral es un estresor significativo, especialmente cuando el trabajador no dispone de los recursos necesarios ni del tiempo suficiente para realizar su trabajo. En ocasiones, también la falta de labores, o sea la inactividad, puede generar estrés.

2. La seguridad en el trabajo

Para un trabajador es importante tener la certeza de que conservará su puesto de trabajo en un futuro próximo. Igual de importantes son las oportunidades de crecimiento profesional y mejoras en su cargo (ascensos). Si

el trabajador no percibe esa seguridad en su entorno laboral, puede desarrollar cuadros de estrés.

3. Las condiciones de trabajo

Las características del ambiente físico laboral, o sea del lugar donde se realiza el trabajo, puede producir estrés; por ejemplo, la escasa o excesiva luminosidad, las temperaturas extremas, un espacio reducido, la contaminación, el ruido, entre otros. De otro lado, las condiciones de trabajo, como es el caso de las horas extra no pactadas, el transporte diario, viajes constantes, etc., también constituyen potenciales estresores.

4. Las políticas y estructura de la organización

Las políticas de la empresa así como los reglamentos de organización y otras normas internas son potenciales estresores si no han sido formulados de manera acertada. De igual manera, aspectos organizacionales como la centralización, el clima laboral desfavorable, la comunicación vertical, entre otros, pueden causar estrés en los trabajadores.

5. Las relaciones interpersonales

La buena relación entre todos los trabajadores, independientemente de su rango, es determinante para los objetivos personales y organizacionales. Las relaciones interpersonales pueden ser estresores o un apoyo social para los trabajadores que deben lidiar con situaciones estresantes. De ahí que las organizaciones deban propiciar espacios de interacción sana entre sus miembros.

6. Las conductas agresivas en el trabajo

Estas pueden manifestarse como actos de violencia (gritos, insultos) o de acoso sexual (conductas de connotación sexual). En ambos casos, la probabilidad de causar estrés en los trabajadores es alta.

2.3.3.3. Medición del estrés laboral

La variable nivel de estrés laboral se midió a través de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, la cual consta de veinticinco ítems relacionados a los estresores laborales que se encuentran agrupados en las dimensiones siguientes:

- Clima organizacional
- Estructura organizacional
- Territorio organizacional
- Tecnología
- Influencia del líder
- Falta de cohesión
- Respaldo del grupo

Este cuestionario mide la variable en tres niveles (bajo, intermedio y alto), los cuales permiten inferir la situación del colaborador dentro de su organización, con base en cada una de las dimensiones. Esta información es útil para identificar puntos claves y realizar una correcta toma de decisiones en el centro laboral. (Medina et ál., pp. 1-2).

2.3.3.4. Gestión del estrés laboral

La OMS indica que el estrés es generado por riesgos vinculados a la gestión y determinación del empleo, y también a los escenarios laborales. Estas eventualidades pueden ser gestionadas para controlar sus consecuencias; en ese

sentido, primero se deben evaluar los desequilibrios y, posteriormente, diseñar medidas orientadas a disminuir el estrés en el trabajo de manera asociativa. (Leka et ál., 2004, pp. 5-6).

Asimismo, la OMS señala que la forma de indagar sobre los conflictos laborales es preguntándole al personal sobre estos. Es el trabajador quien más conoce su trabajo; en cambio, puede que los jefes, gerentes o administradores no tengan el panorama del conflicto totalmente claro. Por ello, la mejor manera de averiguar la situación es entrevistando a los mismos colaboradores. (Leka et ál., 2004, p. 11).

El estrés laboral puede ser tratado con ejercicios dirigidos a todo el personal y con actividades para la organización. La OMS establece medidas para la gestión del estrés, a continuación, se detallan algunas:

- Reorganizar las tareas para evitar la monotonía.
- Generar más contenido para trabajos sencillos y monótonos.
- Cambiar el orden de ejecución de las labores para conseguir independencia y responsabilidad.
- Optimizar las condiciones ergonómicas y circunstanciales de los puestos laborales.
- Redistribuir el área de trabajo para evitar aglomeración o distanciamiento.
- Cambiar tiempos de descanso en acuerdo con los colaboradores interesados.
- Comunicar a tiempo los cambios tecnológicos de la organización.
- Capacitar e instruir a los colaboradores en aspectos relacionados a la salud (física y mental).
- Simplificar la participación de los colaboradores.
- Perfeccionar la capacidad de apoyo ante situaciones de estrés.

Para gestionar el estrés, es crucial contar con el compromiso de los cargos directivos en el desarrollo de actividades formativas e informativas y en la identificación de las fuentes de estrés. Para enfrentarse al estrés en el centro laboral, se requiere el soporte y la participación del área de recursos humanos, los servicios de prevención y de algún representante de los empleados. Además, son imprescindibles las charlas y audiencias para el personal encargado de la gestión del estrés; estos eventos deben transmitir información relevante sobre los estresores y cómo identificarlos en el trabajo, así como las estrategias para eliminar o reducir el estrés. Por último, se precisa un análisis de los estresores identificados en el centro laboral y de los más prevalentes entre los trabajadores; para ello, se pueden realizar entrevistas, reuniones y aplicar cuestionarios a los miembros de la organización. Posteriormente, se podrán exponer las propuestas y sugerencias para la disminución del estrés laboral. (Leka et ál., 2004, pp. 10-14)

2.3. Definición de términos básicos

- a. Riesgo psicosocial: condiciones presentes en el ambiente de trabajo relacionadas con las funciones, desarrollo de tareas, relaciones interpersonales, etc. que afectan la salud (psíquica, física y social) del empleado así como su crecimiento laboral (ISTAS, 2010, p. 18).
- b. Estrés laboral: estado psíquico y físico originado por la carencia de condiciones del empleado ante las demandas que surgen en el trabajo y que puede causar problemas en su salud física y psicológica, como también en la eficiencia y resultados de la empresa (OIT, 2018, p. 1).
- c. Exigencias psicológicas: comprenden la cantidad de trabajo en relación al plazo que se dispone para cumplirlo, y las impresiones emocionales respecto al trabajo (ISTAS, 2010, p. 20).

- d. Control sobre el trabajo: Autonomía para realizar el trabajo, junta a la posibilidad de aplicar conocimientos y habilidades y de poder desarrollarlos (ISTAS, 2010, p. 23).
- e. Inseguridad sobre el futuro: Inquietud por el cambio no deseado de las condiciones laborales o por la posibilidad de perder el trabajo. (ISTAS, 2010, p. 28).
- f. Apoyo social y calidad de liderazgo: Respaldo de jefes o colegas en la ejecución de las labores, mediante la asignación de tareas, la entrega de información pertinente y en el plazo preciso, etc. (ISTAS, 2010, p. 25).
- g. Doble presencia: necesidad de cumplir en simultáneo las exigencias laborales y familiares (ISTAS, 2010, p. 22).
- h. Estima: reconocimiento, como persona y profesional, que percibe el trabajador, así como la recompensa a su esfuerzo puesto en el trabajo (ISTAS, 2010, p. 27).
- i. Niveles de estrés: Medidas (nivel bajo, intermedio y alto) de la exposición de factores estresantes en los trabajadores (Medina et ál., 2007, p. 2).

Capítulo III: Hipótesis y variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

H₁: Existe relación directa y estadísticamente significativa entre los factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020.

H₀: No existe relación directa y estadísticamente significativa entre los factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE₁: Existe relación directa y estadísticamente significativa entre el factor de riesgo psicosocial de exigencias psicológicas y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020.

HE₂: Existe relación indirecta y estadísticamente significativa entre el factor de riesgo psicosocial de control sobre el trabajo y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020.

HE₃: Existe relación directa y estadísticamente significativa entre el factor de riesgo psicosocial de inseguridad sobre el futuro y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020.

HE₄: Existe relación indirecta y estadísticamente significativa entre el factor de riesgo psicosocial de apoyo social y calidad de liderazgo y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020.

HE₅: Existe relación directa y estadísticamente significativa entre el factor de riesgo psicosocial de doble presencia y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020.

HE₆: Existe relación indirecta y estadísticamente significativa entre el factor de riesgo psicosocial de estima y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020.

3.2. Identificación de las variables

Las variables estudiadas en esta investigación son detalladas a continuación.

3.2.1. Factores de riesgo psicosocial

Se denomina así a ciertos factores que se presentan en los centros laborales y provocan en las personas respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (apatía, ansiedad, alienación, depresión, etc.), cognitivo (limitaciones en la percepción, creatividad, concentración, toma de decisiones) y conductual (consumo de tabaco, alcohol o drogas; comportamiento violento; conductas de riesgo innecesario, etc.), las cuales son perjudiciales para la salud y pueden devenir, según su frecuencia, intensidad y duración, en enfermedades. (ISTAS, 2010, p. 18).

3.2.2. Nivel de estrés laboral

Este concepto hace referencia a un estado físico y psíquico del trabajador, generado por la falta de condiciones favorables en su ambiente de trabajo ante las exigencias laborales, y que perjudica su salud física y mental, así como la eficiencia y resultados de la organización. También se puede definir el estrés laboral como la reacción del individuo frente a exigencias y presiones laborales que no concuerdan con su formación previa y sus habilidades, por lo que su capacidad de resolución es puesta a prueba para encarar estas situaciones. Debido al contexto actual del trabajo, es imposible que las personas no estén expuestas a escenarios de estrés laboral. (Leka et ál., 2004, pp. 3-4).

3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Definición teórica	Definición operacional	Indicadores	Definición operacional	Ítems
Factores de riesgo psicosociales	Se denominan factores psicosociales a aquellos factores que se originan en la organización del trabajo para la salud y que forman respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de apatía, ansiedad, depresión, alienación, etc.), cognitivo (limitación de la percepción, de la capacidad para concentrarse, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y	Los factores de riesgo psicosocial son una serie de circunstancias provocadas dentro de una organización, estas circunstancias no son favorables para el buen desarrollo de las funciones y el bienestar psicológico de los colaboradores, lo que traerán consecuencias graves tanto para el mismo colaborador	Exigencias psicológicas	La relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo.	1. ¿Tienes que trabajar muy rápido? 2. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo? 3. ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo? 4. ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo? 5. ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente? 6. ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones? 7. ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna? 8. ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan las tareas? 9. ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?
			Control sobre el trabajo	El control sobre los tiempos de trabajo y también la conciliación de la vida laboral y familiar.	10. ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso? 11. Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial? 12. ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa? 13. ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas? 14. ¿Te sientes comprometido con tu profesión? 15. ¿Tienen sentido tus tareas?

conductual (abuso de drogas legales o ilegales, violencia, riesgos innecesarios, etc.) y que pueden ser precursoras de enfermedades en diversas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2010, p. 5).

como para la organización de procedencia.

Inseguridad sobre el futuro

La inseguridad en el empleo, la temporalidad y, en general, la precariedad laboral, o la poca estabilidad laboral.

Apoyo social y calidad de liderazgo

El apoyo social trata sobre el hecho de recibir el tipo de ayuda que se necesita y en el momento adecuado.

16. ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?
17. En estos momentos, estás preocupado/a ¿por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro (sin él)?
18. En estos momentos, estás preocupado/a ¿por si te cambian de tareas contra tu voluntad?
19. En estos momentos, estás preocupado/a ¿por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?
20. En estos momentos, estás preocupado/a ¿por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?
21. ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?
22. ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?
23. ¿En esta empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?
24. ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?
25. ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?
26. ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?
27. ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?
28. En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?

Nivel de Estrés laboral	El estrés laboral es el estado físico y psíquico producido por la falta de condiciones del trabajador ante las exigencias	El estrés laboral es una condición psicológica de una persona que está siendo expuesta a	Doble presencia	El trabajo doméstico y familiar supone exigencias cotidianas que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado.	<p>29. ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?</p> <p>30. ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?</p> <p>31. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?</p> <p>32. Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?</p> <p>33. Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?</p> <p>34. ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?</p>
			Estima	La estima incluye el reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo.	<p>35. ¿Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco?</p> <p>36. ¿En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario?</p> <p>37. ¿En mi trabajo me tratan injustamente?</p> <p>38. Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, ¿el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado?</p>
			Clima organizacional	Son las relaciones laborales y personales que se desarrollan en todo lugar de trabajo.	<p>39. ¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?</p> <p>40. ¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?</p> <p>41. ¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?</p> <p>42. ¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?</p>

laborales, causando daño en la salud física y mental de los trabajadores, así como en la eficiencia y resultados de la organización. Es también la reacción del individuo frente a exigencias y presiones laborales que no concuerdan con su conocimiento y capacidad, poniendo a prueba su destreza para encarar la situación. Debido a la forma de trabajo actual, es imposible que un trabajador no esté expuesto a escenarios de estrés laboral. (Organización Mundial de la

una serie de factores que lo afectan emocional y físicamente, todo ello en un ambiente específico, que es su centro de trabajo.

Estructura organizacional	Las formas de organización interna y administrativa de una empresa u organización	43. ¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa? 44. ¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?
Territorio organizacional	El espacio físico donde se desarrolla las actividades de una empresa.	45. ¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés? 46. ¿El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?
Tecnología	Los equipos tecnológicos que sirven para el desarrollo de las funciones.	47. ¿El que no esté con condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés? 48. ¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa? 49. ¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estrés?
Influencia del líder	Capacidad de una persona para persuadir a un grupo de personas con el fin de cumplir objetivos.	50. ¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa? 51. ¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa? 52. ¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés? 53. ¿El que mi supervisor no dé la cara por mí, ante los jefes me estresa? 54. ¿El que mi supervisor no me respete me estresa? 55. ¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa? 56. ¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?

Salud , 2004, p.
2).

Falta de cohesión	Se refiere a la falta de apoyo o cooperación en un equipo de trabajo	<p>57. ¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?</p> <p>58. ¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?</p> <p>59. ¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?</p> <p>60. ¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?</p> <p>61. ¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?</p>
Respaldo del grupo	Se refiere al apoyo que se le brindan los miembros de un equipo de trabajo.	<p>62. ¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injusticias o demandas de trabajo que hacen los jefes me causa estrés?</p> <p>63. ¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?</p>

Fuente: elaboración propia.

Capítulo IV: Metodología

4.1. Enfoque de la investigación

El método cuantitativo permite medir las características de los fenómenos sociales; parte de un marco conceptual respecto al problema planteado para establecer, mediante la deducción, supuestos sobre relaciones entre las variables objeto de estudio. Con este método se generalizan y normalizan resultados. (Bernal, 2010, p. 60).

La presente investigación se apoyó en el método cuantitativo para medir las variables factores de riesgo psicosocial y nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo.

4.2. Tipo de investigación

La investigación de tipo básica no tiene propósitos aplicativos a corto plazo, sino que busca ampliar el conocimiento de los principios esenciales de la realidad investigada (Tam et ál., 2008, pp. 146-147)

Por lo tanto, esta fue una investigación básica, pues partió de la recolección de información sobre las variables del estudio, con el fin de corroborar las hipótesis planteadas.

4.3. Nivel de investigación

La investigación correlacional busca determinar el grado de relación o asociación que podría haber entre dos o más variables, conceptos o categorías. Los estudios correlacionales analizan y miden cada una de las variables para luego cuantificar y evaluar el vínculo entre

ellas. Estas correlaciones se someten a prueba. En suma, la investigación correlacional permite conocer el comportamiento de una variable en relación con otras. (Bernal, 2010, p. 122).

Este fue un estudio de nivel correlacional, ya que buscó determinar si existía una correlación entre las variables factores de riesgo psicosocial y nivel de estrés laboral.

4.4. Método de investigación

4.4.1. Método general

Según Ñaupas et ál. (2013, p. 171), el método científico es un proceso que inicia con la identificación de un problema; continúa con la revisión teórica sobre el mismo; pasa por la formulación de hipótesis, que deben ser contrastadas después con base en información recogida para tal fin, y termina con las conclusiones, que no son sino conocimientos científicos provisionales sobre algún fenómeno de la realidad.

En esta investigación, se usó el método científico, pues, desde el planteamiento del problema, pasando por la corroboración de hipótesis, hasta la formulación de conclusiones, se ha seguido una serie de procedimientos científicos.

4.4.2. Método específico

El método deductivo permite determinar las características o enunciados de la realidad particular que se estudia, a partir de las características o enunciados que leyes

y teorías científicas generales han establecido antes. A este proceso se le denomina deducción (Calduch, 2014, p. 35).

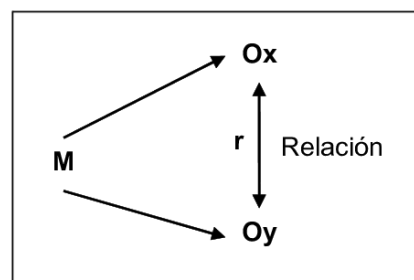
En esta investigación, se utilizó el método deductivo, con la finalidad de comprobar la veracidad o falsedad de las hipótesis planteadas y formular las conclusiones pertinentes.

4.5. Diseño de investigación

En una investigación no experimental, las variables no son manipuladas; no se realiza manipulación alguna en las variables independientes para conocer su impacto sobre las otras variables, sino que los fenómenos son observados tal cual se presentan en la realidad para luego ser analizados. En este tipo de estudio, el investigador no crea situación alguna, solo observa las situaciones que ya existen. En la investigación no experimental, las variables independientes no pueden ser manipuladas ni tampoco se puede tener control directo o influir sobre ellas puesto que ya ocurrieron, al igual que sus efectos. (Hernández et ál., 2010, p. 149).

La presente investigación tuvo un diseño no experimental de corte transversal, dado que las variables estudiadas no fueron manipuladas y solo se buscó conocer la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral en un tiempo determinado.

El siguiente gráfico representa las variables de estudio.



M = Muestra

Ox = Factores de riesgo psicosocial

Oy = Estrés laboral

r = Correlación entre ambas variables.

4.6. Población y muestra

4.6.1. Población

La población es el conjunto total de individuos que comparten características comunes y que corresponden al fenómeno de estudio; su observación da origen a los datos (Ñaupas et ál., 2013, p. 334).

Esta investigación trabajó con una población finita, es decir, con el total de 58 colaboradores de un banco en sus diferentes agencias de Huancayo durante el 2020, lo cual permite generalizar los resultados obtenidos.

Tabla 2
Resumen del procesamiento de datos

		N	%
Casos	Válido	58	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	58	100,0

Fuente: elaboración propia.

La tabla 2 muestra que el total de 58 datos, que constituyen la población del estudio, fueron procesados estadísticamente.

4.6.2. Muestra

A. Unidad de análisis

La investigación tuvo como grupo de análisis a los colaboradores de un banco de la ciudad de Huancayo, pues de ellos se obtuvo la información para las variables de estudio.

B. Tamaño de muestra

El estudio examinó la información brindada por la totalidad de los colaboradores del banco; no tuvo que ejecutarse el procedimiento estadístico para la obtención de la muestra característica de la población.

C. Selección de la muestra

La investigación tuvo una muestra de tipo censal, pues se analizó la información obtenida de los 58 colaboradores de la entidad bancaria. De este modo, se evaluaron todos los puestos de trabajo de la organización: subgerente de Huancayo, gerentes de oficina, subgerentes de oficina, asesores de servicios, ejecutivos de banca personal, ejecutivos de negocios, ejecutivos de banca personal plus, ejecutivos de relación, gestores de negocios, asistentes de atención al cliente y personal de ventanilla.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.7.1. Técnicas

Existe una gran variedad de técnicas e instrumentos utilizados para recolectar información en una investigación. Se elige una u otra técnica dependiendo del tipo de estudio o método de recolección de datos empleado (Ñaupas, 2013, p. 273).

Para esta investigación, se utilizó la encuesta como la técnica de recolección de datos, ya que se aplicaron el Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (CoPsoQ-istas21) y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Estos instrumentos psicométricos fueron administrados a los 58 colaboradores del banco durante la evaluación ocupacional anual dirigida por una clínica de Huancayo. Posteriormente, se analizaron los resultados, que fueron obtenidos de la historia médica ocupacional de cada colaborador.

Para el procesamiento de datos, se empleó el software estadístico SPSS 22.0 para Windows. Los resultados fueron analizados con estadísticos descriptivos, y se

utilizaron principalmente las medidas de tendencia central, la distribución de frecuencias y los porcentajes en tablas y gráficos. Esto permitió conocer y deducir el comportamiento de los datos en cada variable. Asimismo, se emplearon la prueba de Kolmogorov-Smirnov (K-S) para el análisis de normalidad en la población, y los estadísticos inferenciales como el coeficiente de correlación de Spearman.

4.7.2. Instrumentos

4.7.2.1. Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (CoPsoQ-istas21)

A. Diseño

El cuestionario CoPsoQ-istas21 es un instrumento que mide los riesgos psicosociales en el ambiente laboral. Los riesgos psicosociales son todas las particularidades de la organización del trabajo que pueden tener alguna consecuencia sobre la salud de los trabajadores.

El CoPsoQ-istas21 fue desarrollado el año 2000, a partir de la adaptación al castellano del cuestionario CoPsoQ (Copenhague Psicosocial Questionnaire), con origen en Dinamarca, por un conjunto de profesionales españoles apoyados por un equipo danés.

Ficha Técnica

- **Nombre:** Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (CoPsoQ-istas21)
- **Autor:** Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)
- **Procedencia:** Dinamarca
- **Año:** 2010
- **Adaptación:**
 - Autor: Roberto Ibarra y Mirko Sinchitullo

- Año: 2016
- Ciudad: Huancayo, Junín
- Alfa de Cronbach: 0.72
- **Aplicación:** 18 años en adelante
- **Administración:** individual o grupal
- **Duración:** 20 minutos
- **Estructuración:** 38 ítems
- **Significación:** evalúa los factores de:
 - Exigencias psicológicas
 - Control sobre el trabajo
 - Inseguridad sobre el futuro
 - Apoyo social y calidad de liderazgo
 - Doble presencia
 - Estima
- **Niveles:** favorable, intermedio y desfavorable
- **Opciones de respuesta:** escala Likert de 5 reactivos

B. Confiabilidad

Para medir la confiabilidad del cuestionario, se calculó el coeficiente alfa de Cronbach, que arrojó un valor de 0.754. Este indica que el instrumento es confiable para esta investigación.

Tabla 3
Confiabilidad estadística del cuestionario CoPsoQ-istas21

Alfa de Cronbach	N de elementos
,754	38

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 3, se presenta el nivel de confiabilidad del primer instrumento (0.754). Este valor, obtenido mediante el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach, al ser mayor que 0.5, indica la fiabilidad del cuestionario.

Tabla 4
Confiabilidad del cuestionario CoPsoQ-istas21 si se elimina un ítem

Ítems	Alfa de Cronbach
1. ¿Tienes que trabajar muy rápido?	,747
2. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	,753
3. ¿Tiene tiempo de llevar al día tu trabajo?	,759
4. ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	,758
5. ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	,764
6. ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	,765
7. ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	,767
8. ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	,746
9. ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	,745
10. ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	,745
11. Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	,757
12. ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	,745
13. ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	,743
14. ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	,750
15. ¿Tienen sentido tus tareas?	,742
16. ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	,743
17. En estos momentos, estás preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	,743
18. En estos momentos, estás preocupado/a por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	,753
19. En estos momentos, estás preocupado/a por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	,747
20. En estos momentos, estás preocupado/a por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?	,747
21. ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	,747
22. ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	,754
23. ¿En esta empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	,748
24. ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	,748
25. ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	,740
26. ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	,738
27. ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?	,758
28. En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	,741
29. ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	,740
30. ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	,740

31. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	,760
32. Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	,756
33. Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	,754
34. ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	,758
35. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	,740
36. En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	,735
37. En mi trabajo me tratan injustamente	,737
38. Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	,742

Fuente: elaboración propia.

La tabla 4 muestra el nivel de confiabilidad que tendría el instrumento si se excluyera alguno de sus ítems. Como se observa, en ninguno de los casos, el cuestionario dejaría de ser confiable.

C. Validez

El instrumento fue validado por juicio de expertos; tres profesionales analizaron los indicadores e ítems del cuestionario CoPsoQ-istas21 y determinaron su validez.

Tabla 5

Índice de validez de contenido del cuestionario CoPsoQ-istas21

Indicadores	N.	Ítems	J1	J2	J3	IVC
Exigencias psicológicas	1	¿Tienes que trabajar muy rápido?	1	1	1	0.9999
	2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	1	1	1	0.9999
	3	¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	1	1	1	0.9999
	4	¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	1	0	1	0.6667
	5	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	1	1	1	0.9999
	6	¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	1	1	1	0.9999
	7	¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	1	1	1	0.9999
	8	¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	1	1	1	0.9999
	9	¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	0	1	1	0.6667

Control sobre el trabajo	10	¿Puedes decidir cuándo haces un descanso? Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes	1	1	0	0.6667
	11	dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	1	1	1	0.9999
	12	¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	1	0	1	0.6667
	13	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	1	1	1	0.9999
	14	¿Te sientes comprometido con tu profesión?	1	1	1	0.9999
	15	¿Tienen sentido tus tareas?	0	1	1	0.6667
	16	¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	1	1	0	0.6667
Inseguridad sobre el futuro	17	En estos momentos, ¿estás preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras sin tu trabajo actual?	1	1	1	0.9999
	18	En estos momentos, ¿estás preocupado/a por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	1	1	1	0.9999
	19	En estos momentos, ¿estás preocupado/a por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?	1	1	1	0.9999
	20	En estos momentos, ¿estás preocupado/a por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	0	1	1	0.6667
Apoyo social y calidad de liderazgo	21	¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	1	1	1	0.9999
	22	¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	1	1	1	0.9999
	23	¿En tu empresa se te informa con suficiente anticipación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	1	1	1	0.9999
	24	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	1	1	1	0.9999
	25	¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	0	1	1	0.6667
	26	¿Recibes ayuda y apoyo de tu jefe o jefa inmediato?	1	1	0	0.6667
	27	¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?	1	1	1	0.9999
	28	En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	1	1	1	0.9999
	29	¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo	1	1	1	0.9999
Doble presencia	30	¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	1	0	1	0.6667
	31	¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	1	1	1	0.9999
	32	Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	1	1	1	0.9999
	33	Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	1	1	1	0.9999
	34	¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	1	1	1	0.9999

Estima	35	¿Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco?	1	1	1	0.9999
	35	En las situaciones difíciles en el trabajo, ¿recibo el apoyo necesario?	0	1	1	0.6667
	37	¿En mi trabajo me tratan injustamente?	1	1	1	0.9999
	38	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, ¿el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado?	1	1	1	0.9999
IVC Global 0.9034						

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 5, se observa la validez de contenido del inventario de riesgos psicosociales. El índice global de 0.9034 asegura que se trata de un instrumento válido para aplicar.

4.7.2.2. Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

A. Diseño

La Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT-OMS) diseñaron esta escala basándose en el Modelo de Estrés Orientado a la Dirección desarrollado por Ivancevich y Matteson en 1987. Este modelo distingue siete dimensiones o estresores, que incluyen no solo factores organizacionales (como los factores intrínsecos al puesto, la estructura y control organizacional, el sistema de recompensas, el sistema de recursos humanos y de liderazgo), sino también los factores extraorganizacionales (como las relaciones familiares, los problemas económicos o legales, etc.).

Ficha técnica

- **Nombre:** Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS
- **Autor:** Ivancevich y Matteson
- **Procedencia:** Estados Unidos
- **Año:** 1989

- **Adaptación:**
 - Autor: Evelyn Espinoza
 - Año: 2018
 - Ciudad: Huancayo, Junín
 - Alfa de Cronbach: 0.929
- Aplicación: 17 años en adelante
- Administración: individual o grupal
- Duración: 15 minutos
- Estructuración: 25 ítems
- Significación: evalúa los siguientes factores:
 - Clima organizacional
 - Estructura organizacional
 - Territorio organizacional
 - Tecnología
 - Influencia del líder
 - Falta de cohesión
 - Respaldo del grupo
- Niveles: bajo, intermedio y alto
- Opciones de respuesta: 7 (nunca, raras veces, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente y siempre).

B. Confiabilidad

En el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento, se obtuvo un valor de 0.943, el cual indica su alta fiabilidad.

Tabla 6
Confiabilidad estadística de la Escala de Estrés laboral de la OIT-OMS

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	25

Fuente: elaboración propia.

Como se aprecia en la tabla 6, el nivel de confiabilidad del instrumento correspondiente a la segunda variable es de 0.943 según el alfa de Cronbach. Al ser este valor mayor que 0.5, se concluye que el instrumento es altamente confiable.

Tabla 7
Confiabilidad de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS si se elimina un ítem

Ítems	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.	,942
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado	,941
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo	,939
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	,940
5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes	,940
6. Mi supervisor no me respeta.	,941
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	,940
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	,940
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización	,940
10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.	,940
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	,940
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo	,939
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal	,939
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo	,940
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	,940
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.	,943
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo	,939
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.	,940
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes	,941
20. La organización carece de dirección y objetivo	,941
21. Mi equipo me presiona demasiado.	,939
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo	,942
23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	,939
24. La cadena de mando no se respeta.	,942
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	,942

Fuente: elaboración propia

En la tabla 7, se presenta el nivel de confiabilidad que tendría la Escala de Estrés Laboral si se omitiera alguno de sus ítems. Se puede observar que la alta fiabilidad se mantiene.

C. Validez

La Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS fue sometida al juicio de expertos para determinar su validez. Fueron tres profesionales quienes analizaron los indicadores e ítems del instrumento para validarlo.

Tabla 8

Índice de validez de contenido de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Indicadores	N.	Ítems	J1	J2	J3	IVC
Clima organizacional	1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?	1	1	1	0.9999
	10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?	1	1	1	0.9999
	11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	1	1	1	0.9999
	20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	1	1	1	0.9999
Estructura organizacional	2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?	1	1	1	0.9999
	12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	1	1	1	0.9999
	16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	1	1	1	0.9999
	24	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que estas debajo de mí, me causa estrés?	1	1	1	0.9999
Territorio organizacional	3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	0	1	1	0.6667
	15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	1	1	1	0.9999
	22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos o áreas me estresa?	1	1	1	0.9999
Tecnología	4	¿Si la tecnología disponible para llevar a cabo mi trabajo es limitada me estresa?	1	0	1	0.6667
	14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me causa estrés?	1	1	1	0.9999
	25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	1	1	1	0.9999
Influencia del líder	5	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí, ante los jefes me estresa?	1	1	1	0.9999
	6	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?	1	1	0	0.6667
	13	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?	1	1	1	0.9999
	17	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	1	1	1	0.9999

Falta de cohesión	7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	1	1	1	0.9999
	9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?	1	1	1	0.9999
	18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?	1	1	1	0.9999
	21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	1	1	1	0.9999
Respaldo del grupo	8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	1	0	1	0.6667
	19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injusticias en el trabajo me causa estrés?	1	1	1	0.9999
	23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesita me causa estrés?	0	1	1	0.6667
IVC Global 0.9334						

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 8, se observa que la escala sobre estrés laboral obtuvo 0.9334 como índice de validez de contenido global; este indica que se trata de un instrumento altamente válido para su aplicación.

Capítulo V: Resultados

5.1. Descripción del trabajo de campo

El desarrollo de la presente investigación se guio en los lineamientos del comité de ética de la Universidad Continental, en el cual indica el uso adecuado de la información y la apropiada forma de recolección.

Respecto a lo mencionado, se dio a lugar la aplicación del consentimiento informado a los 58 trabajadores del banco, dicho documento pertenece a la clínica ocupacional a la que los colaboradores acuden anualmente por indicación de su empresa, la fecha de la aplicación fue el 25 de junio del 2019 previo al inicio de su evaluación ocupacional.

Posteriormente, se aplicaron los cuestionarios para la evaluación de las variables de investigación en el área de psicología de la clínica, dichos cuestionarios son aplicados por indicación del banco y son desarrollados por los trabajadores anualmente.

Para concluir con el proceso de recolección de datos, se tomaron ambos cuestionarios de la historia clínica de cada colaborador, habiendo ellos sido informados, en el consentimiento, que la clínica se queda con una copia de la historia clínica y por ende de los cuestionarios aplicados en su evaluación.

Concluyendo con la recolección de información se procedió al procesamiento estadístico de los datos recopilados, luego se interpretaron según los objetivos de la investigación para finalmente dar lugar a las conclusión y recomendación.

5.2. Presentación de resultados

5.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 9

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

		Riesgos psicosociales	Estrés laboral
N		58	58
Parámetros normales ^{a,b}	Media	-33,4138	78,62
	Desviación estándar	14,33440	30,066
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,080	,169
	Positivo	,080	,169
	Negativo	-,050	-,077
Estadístico de prueba		,080	,169
Sig. asintótica (bilateral)		,200 ^{c,d}	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Fuente: elaboración propia

La tabla 9 corresponde a la prueba de normalidad para la muestra censal de la investigación. Cuando el p valor > 0.05 , se aceptaría que la distribución es paramétrica o normal, sin embargo, en los resultados de normalidad se observa que la muestra posee distribución atípica.

5.2.2. Análisis descriptivo

5.2.2.1. Factores de riesgo psicosocial por apartados

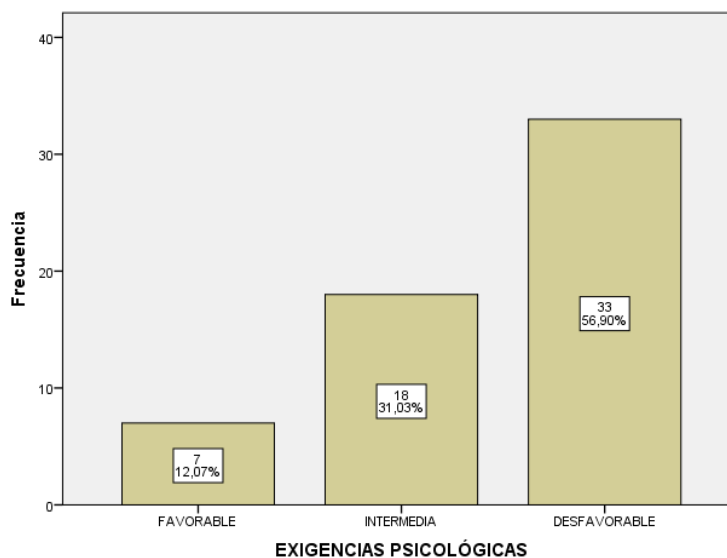
Tabla 10

Frecuencias absolutas y acumuladas de exigencias psicológicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido FAVORABLE	7	12,1	12,1	12,1
INTERMEDIA	18	31,0	31,0	43,1
DESFAVORABLE	33	56,9	56,9	100,0
Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

Figura 1. Frecuencia del factor exigencias psicológicas. Elaboración propia.



Como se aprecia en la tabla 10 y en la figura 1, el 56.9 % de la muestra tiene una puntuación desfavorable respecto del factor exigencias psicológicas; el 31 % presenta una puntuación intermedia, y el 12.1 %, una puntuación favorable. Estos resultados revelan que la mayoría de los colaboradores tienen una excesiva carga de trabajo, sin embargo, el tiempo con

el que cuentan es insuficiente para cumplir todas sus funciones, por lo que se ven forzados a trabajar de forma apresurada.

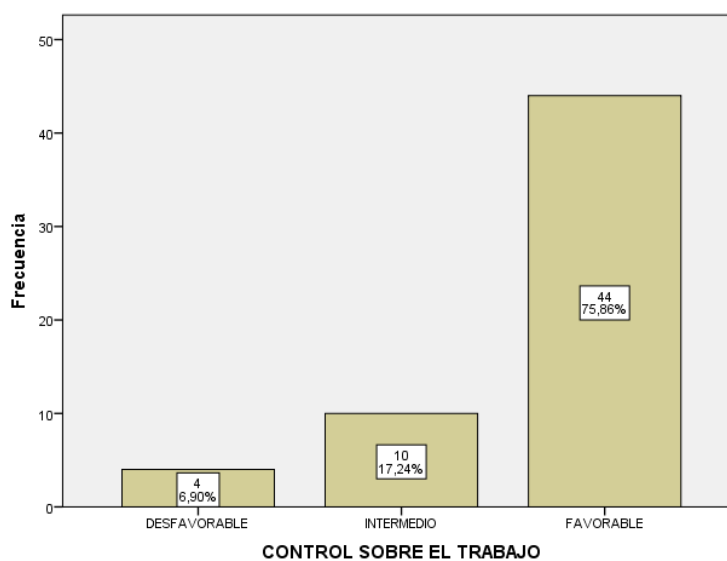
Tabla 11

Frecuencias absolutas y acumuladas de control sobre el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESFAVORABLE	4	6,9	6,9
	INTERMEDIO	10	17,2	24,1
	FAVORABLE	44	75,9	100,0
Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

Figura 2. Frecuencia del factor control sobre el trabajo. Elaboración propia.



Respecto al factor control sobre el trabajo, tal como se observa en la tabla 11 y la figura 2, el 6.9 % de la muestra presenta una puntuación desfavorable; el 17.2 %, una puntuación intermedia, y el 75.9 %, una puntuación favorable. Se entiende, por estos resultados, que la mayoría de colaboradores poseen un grado de autonomía adecuado respecto a la forma de

cumplir con sus funciones y, además, pueden aplicar sus habilidades y conocimientos continuamente.

Tabla 12

Frecuencias absolutas y acumuladas de inseguridad sobre el futuro

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido FAVORABLE	10	17,2	17,2	17,2
INTERMEDIA	30	51,7	51,7	69,8
DESFAVORABLE	18	31,1	31,1	100,0
Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

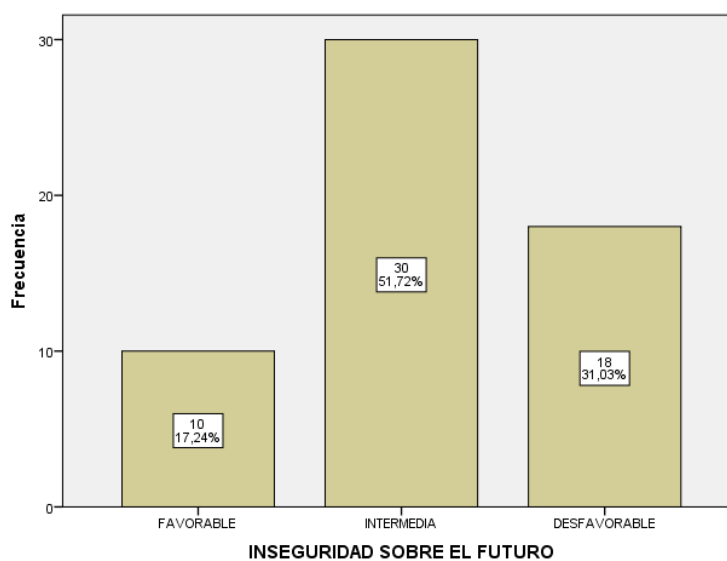


Figura 3. Frecuencia del factor inseguridad sobre el futuro. Elaboración propia.

Como se aprecia en la tabla 12 y en la figura 3, el 31.1 % de la muestra tiene una puntuación desfavorable en cuanto al factor inseguridad sobre el futuro; el 51.7 % presenta una puntuación intermedia, y el 17.2 %, una puntuación favorable. De estos porcentajes, se deduce que la mayoría de los colaboradores se encuentran medianamente preocupados por los cambios

y por su situación dentro de la empresa. Este factor debería ser evaluado por la organización, pues el porcentaje de la escala desfavorable también es relativamente alta.

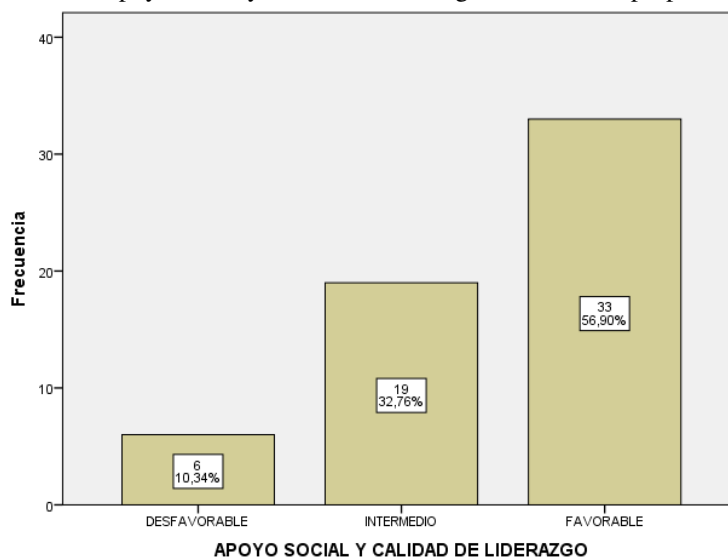
Tabla 13

Frecuencias absolutas y acumuladas de apoyo social y calidad de liderazgo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DESFAVORABLE	6	10,3	10,3	10,3
INTERMEDIO	19	32,8	32,8	43,1
FAVORABLE	33	56,9	56,9	100,0
Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

Figura 4. Frecuencia del factor apoyo social y calidad de liderazgo. Elaboración propia.



En cuanto al factor apoyo social y calidad de liderazgo, la tabla 13 y la figura 4 muestran que el 10.3 % de la muestra tiene una puntuación desfavorable; el 32.8 %, una puntuación intermedia, y el 56.9 %, una puntuación favorable. Estos resultados indican que la mayoría de los colaboradores reciben el apoyo apropiado de parte de sus jefes directos, compañeros y directivos del banco, para un adecuado cumplimiento de sus funciones.

Tabla 14
Frecuencias absolutas y acumuladas de doble presencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido FAVORABLE	6	10,3	10,3	10,3
INTERMEDIA	28	48,3	48,3	58,6
DESFAVORABLE	24	41,4	41,4	100,0
Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

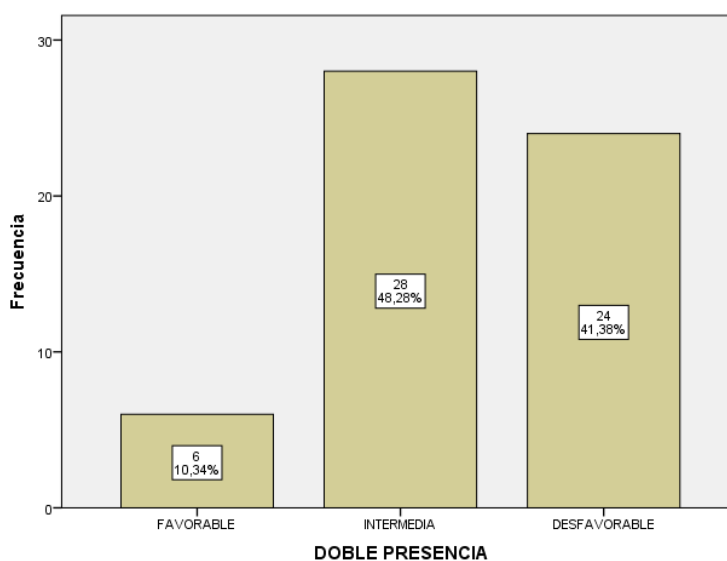


Figura 5. Frecuencia del factor doble presencia. Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 14 y la figura 5, el 41.4 % de la muestra presenta una puntuación desfavorable respecto al factor doble presencia; el 48.3 % tiene una puntuación intermedia, y el 10.3 %, una puntuación favorable. Estos resultados sugieren que la mayoría de los colaboradores poseen una carga familiar considerable, y que esta no es organizada de forma adecuada. En consecuencia, habría distracción durante el desarrollo de actividades o incluso ausencia en el trabajo.

Tabla 15
Frecuencias absolutas y acumuladas de estima

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DESFAVORABLE	22	37,9	37,9	37,9
INTERMEDIO	16	27,6	27,6	65,5
FAVORABLE	20	34,5	34,5	100,0
Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

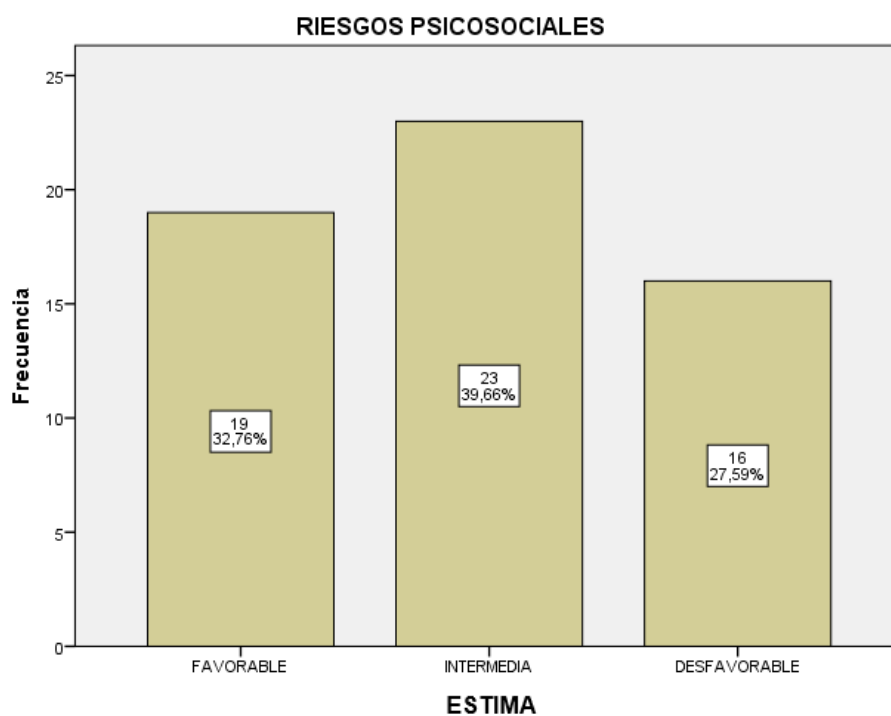


Figura 6. Frecuencia del factor estima. Elaboración propia.

En relación al factor estima, como se aprecia en la tabla 15 y en la figura 6, el 37.9 % de la muestra tiene una puntuación desfavorable; el 27.6 %, una puntuación intermedia, y el 34.5 %, una puntuación favorable. Según estos resultados, la mayoría de los colaboradores sienten que no reciben un reconocimiento acorde con su desempeño; bajo la perspectiva de los evaluados, la retribución por su trabajo no compensa el esfuerzo en él invertido.

5.2.2.2.Frecuencias totales de las variables

Tabla 16

Frecuencias absolutas y acumuladas de factores de riesgo psicosocial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido FAVORABLE	19	32,8	32,8	32,8
INTERMEDIA	23	39,7	39,7	72,4
DESFAVORABLE	16	27,6	27,6	100,0
Total	58	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

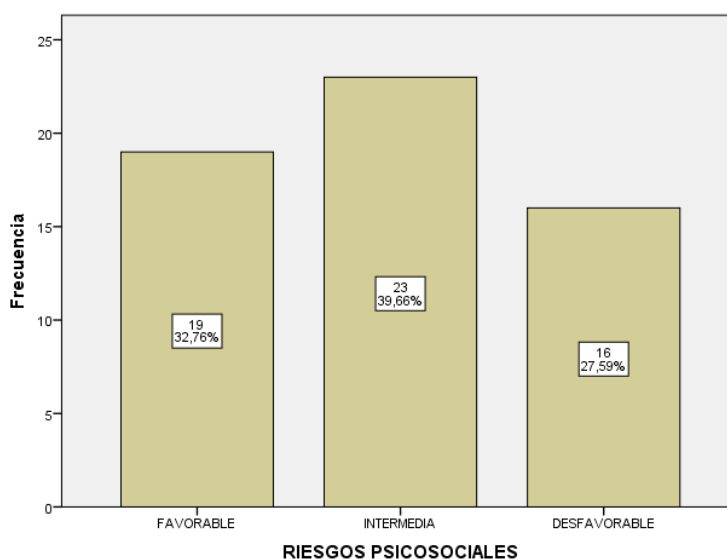


Figura 7. Frecuencia de la variable factores de riesgo psicosocial. Elaboración propia.

En la tabla 16 y en la figura 7, se observa que el 27.6 % de la muestra registra una puntuación desfavorable respecto a los factores de riesgo psicosocial; el 39.7 % tiene una puntuación intermedia, y el 32.8 %, una puntuación favorable. Estos porcentajes indican que 16 colaboradores de la entidad bancaria están siendo expuestos a una mayor cantidad de factores de riesgo, los cuales afectan su estado emocional en el entorno de trabajo; asimismo, 23

trabajadores se encuentran expuestos a una cantidad media de factores de riesgo, y 19 están expuestos a un número mínimo de factores de riesgo psicosocial.

Tabla 17

Frecuencias absolutas y acumuladas de niveles de estrés laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	37	63,8	63,8
	INTERMEDIO	20	34,5	98,3
	ALTO	1	1,7	100,0
	Total	58	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia.

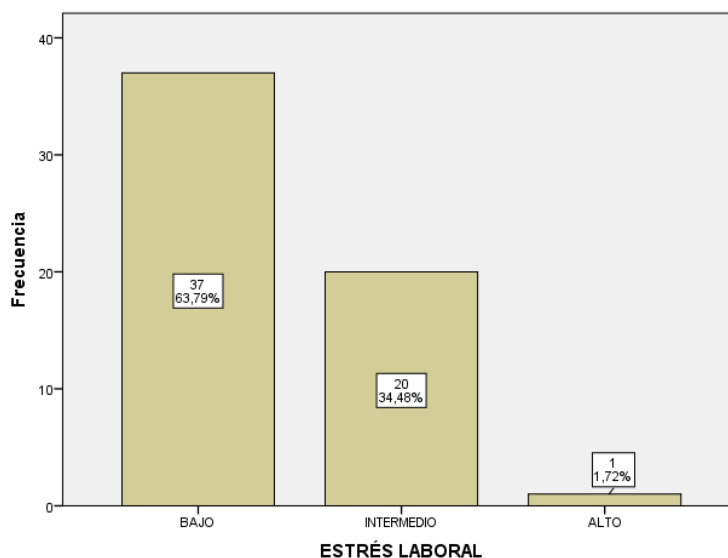


Figura 8. Frecuencia de la variable nivel de estrés laboral. Elaboración propia.

Como se observa en la tabla 17 y en la figura 8, 63.8 % de la muestra presenta un nivel bajo de estrés laboral; el 34.5 %, un nivel intermedio, y el 1.7 %, un nivel alto. Estos resultados revelan que solo un colaborador de la entidad bancaria sufre de estrés alto, estado que puede deberse a su exposición excesiva a factores de riesgo y a su poca capacidad para afrontarlos; 20 de ellos presentan un nivel de estrés intermedio, que sería provocado también por su exposición a factores de riesgo dentro de la empresa, y finalmente, 37 colaboradores tienen un

nivel bajo de estrés, lo cual indicaría que cuentan con recursos para afrontar los factores de riesgo o que la empresa no ejerce presión excesiva en la mayoría de sus colaboradores.

5.2.3. Análisis correlacional

Tabla 18

Tabla cruzada entre exigencias psicológicas y los niveles de estrés laboral

		ESTRÉS LABORAL			Total
		BAJO	INTERMEDIO	ALTO	
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS	FAVORABLE	6	1	0	7
	INTERMEDIA	16	2	0	18
	DESFAVORABLE	15	17	1	33
Total		37	20	1	58

Fuente: elaboración propia.

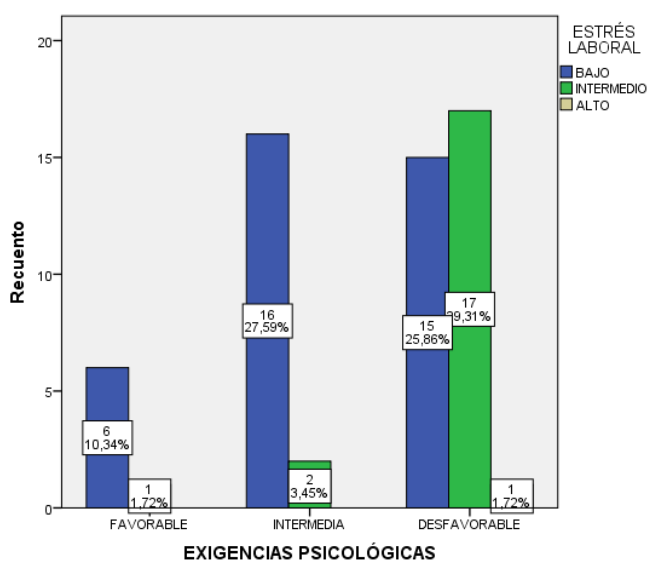


Figura 9. Gráfico de barras que muestra la relación entre el factor exigencias psicológicas y los niveles de estrés laboral. Elaboración propia.

En la tabla 18 y la figura 9, al evaluar la frecuencia mayor, se observa que existe una correlación entre el factor exigencias psicológicas y el nivel intermedio de estrés laboral, pues son 17 los colaboradores del banco que presentan un puntaje desfavorable en el análisis. Se

puede concluir, entonces, que la exposición al factor exigencias psicológicas está asociado con el nivel intermedio de estrés laboral, es decir, es uno de sus desencadenantes.

Tabla 19

Tabla cruzada entre control sobre el trabajo y los niveles de estrés laboral

		ESTRÉS LABORAL			Total
		BAJO	INTERMEDIO	ALTO	
CONTROL	DESFAVORABLE	2	2	0	4
SOBRE EL	INTERMEDIO	3	7	0	10
TRABAJO	FAVORABLE	32	11	1	44
	Total	37	20	1	58

Fuente: elaboración propia.

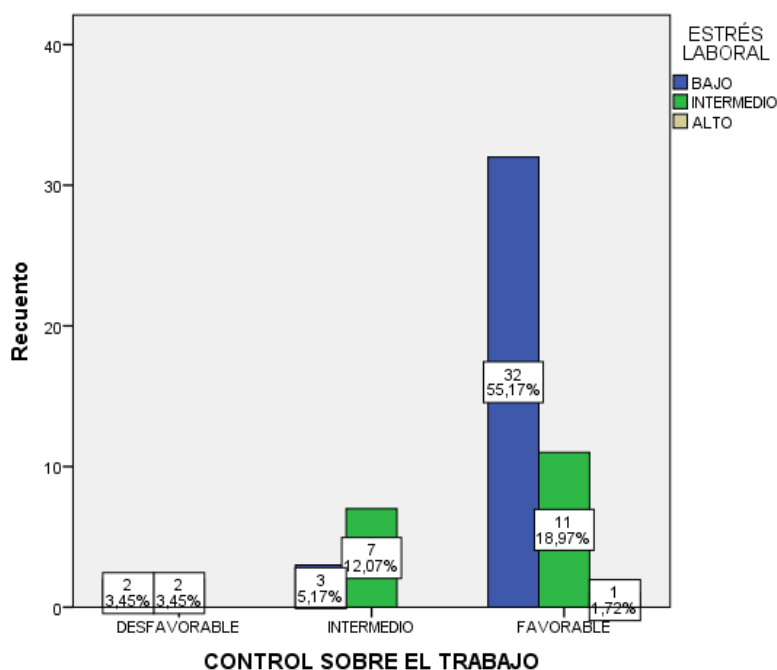


Figura 10. Gráfico de barras que muestra la relación entre el factor control sobre el trabajo y los niveles de estrés laboral. Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 19 y la figura 10, en función de la frecuencia mayor, la posibilidad y oportunidad de los colaboradores para decidir sobre sus funciones y metas permiten que los niveles de estrés laboral sean mínimos, pues, como se aprecia en el análisis

correlacional, 32 de los colaboradores tienen un puntaje favorable respecto del factor control sobre el trabajo y un nivel de estrés bajo.

Tabla 20

Tabla cruzada entre inseguridad sobre el futuro y los niveles de estrés laboral

		ESTRÉS LABORAL			Total
		BAJO	INTERMEDIO	ALTO	
INSEGURIDAD	FAVORABLE	9	1	0	10
SOBRE EL	INTERMEDIA	19	10	1	30
FUTURO	DESFAVORABLE	9	9	0	18
	Total	37	20	1	58

Fuente: elaboración propia.

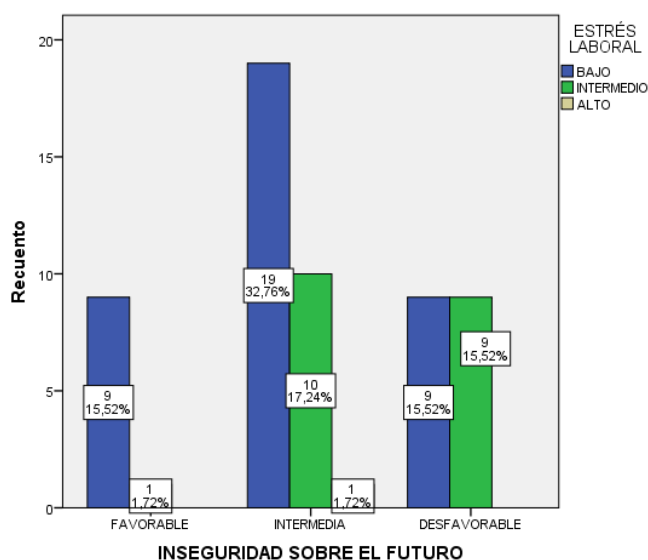


Figura 11. Gráfico de barras que muestra la relación entre el factor inseguridad sobre el futuro y los niveles de estrés laboral.

En la tabla 20 y la figura 11, al evaluar la frecuencia mayor, se aprecia que 19 de los colaboradores tienen un puntaje intermedio respecto del factor inseguridad sobre el futuro y un nivel de estrés bajo en el análisis correlacional. Este resultado revela que la preocupación de los trabajadores por los cambios o por su estabilidad dentro de la empresa está asociada con un nivel bajo de estrés laboral.

Tabla 21

Tabla cruzada entre apoyo social y calidad de liderazgo y los niveles de estrés laboral

	ESTRÉS LABORAL			Total
	BAJO	INTERMEDIO	ALTO	
APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO DESFAVORABLE	4	2	0	6
INTERMEDIO	7	11	1	19
FAVORABLE	26	7	0	33
Total	37	20	1	58

Fuente: elaboración propia.

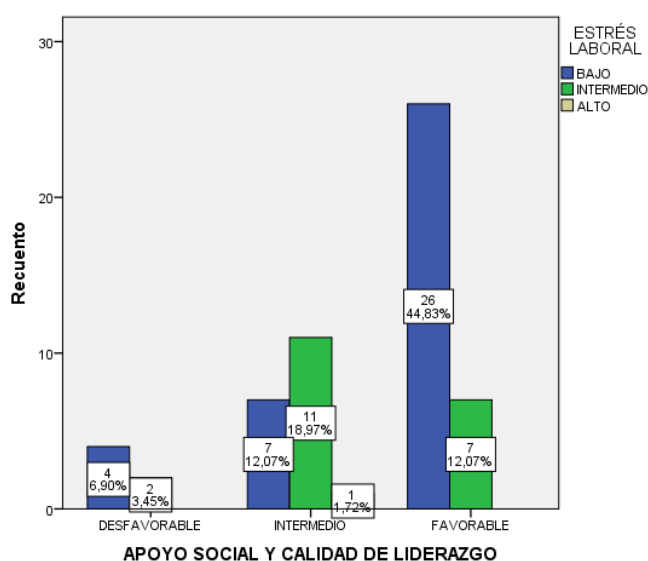


Figura 12. Gráfico de barras que muestra la relación entre el factor apoyo social y calidad de liderazgo y los niveles de estrés laboral. Elaboración propia.

Como se aprecia en la tabla 21 y la figura 12, en función de la frecuencia mayor, 26 de los colaboradores presentan un puntaje favorable respecto del factor apoyo social y calidad de liderazgo y un nivel de estrés bajo en el análisis correlacional. Este resultado sugiere que mientras los trabajadores perciban el respaldo de su organización y la guía apropiada por parte de sus superiores, este factor contribuirá a mantener bajos niveles de estrés laboral.

Tabla 22

Tabla cruzada entre doble presencia y los niveles de estrés laboral

		ESTRÉS LABORAL			Total
		BAJO	INTERMEDIO	ALTO	
DOBLE PRESENCIA	FAVORABLE	5	1	0	6
	INTERMEDIA	18	9	1	28
	DESFAVORABLE	14	10	0	24
	Total	37	20	1	58

Fuente: elaboración propia.

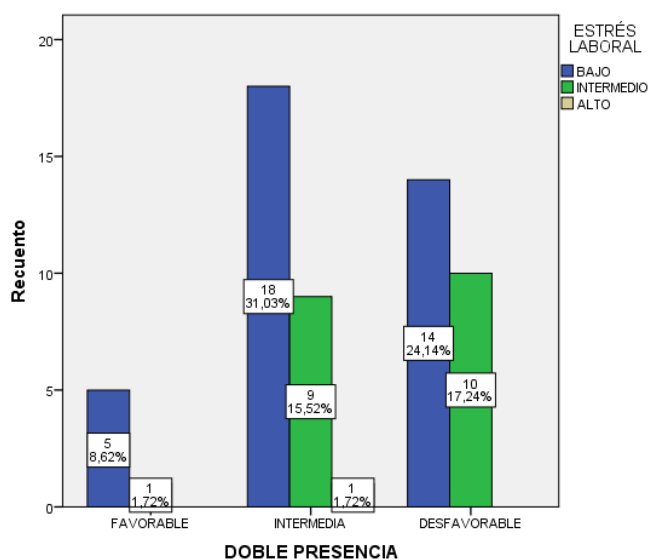


Figura 13. Gráfico de barras que muestra la relación entre el factor doble presencia y los niveles de estrés laboral. Elaboración propia.

En la tabla 22 y la figura 13, a partir de la frecuencia mayor, se observa que 18 de los colaboradores del banco tienen un puntaje intermedio respecto del factor doble presencia y un nivel bajo de estrés. Este resultado indica que, en la mayoría de casos, la exposición a dicho factor no influencia de manera determinante en el nivel de estrés laboral. Sin embargo, es importante considerar los casos de nivel intermedio de estrés que están asociados con la doble presencia.

Tabla 23

Tabla cruzada entre estima y los niveles de estrés laboral

	ESTRÉS LABORAL			Total
	BAJO	INTERMEDIO	ALTO	
DESFAVORABLE	11	11	0	22
ESTIMA INTERMEDIO	11	4	1	16
FAVORABLE	15	5	0	20
Total	37	20	1	58

Fuente: Elaboración propia.

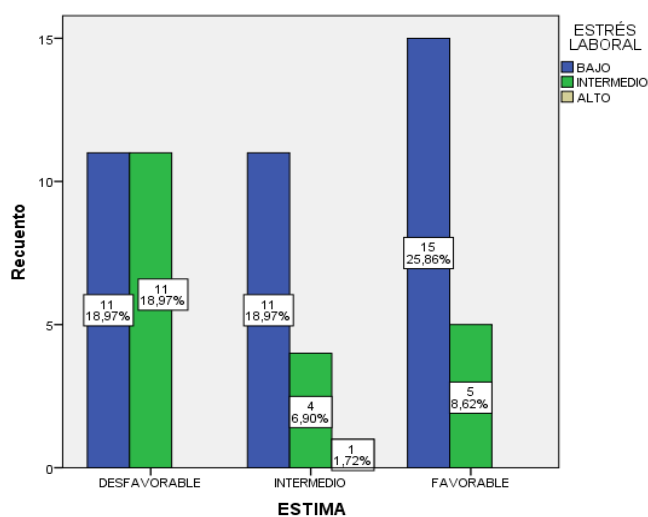


Figura 14. Gráfico de barras que muestra la relación entre el factor estima y los niveles de estrés laboral.

Como se muestra en la tabla 23 y la figura 14, en función de la frecuencia más alta, 15 de los colaboradores del banco registran un puntaje favorable respecto del factor estima y un nivel de estrés bajo en el análisis correlacional. Se puede concluir, por lo tanto, que un manejo adecuado de dicho factor en la organización puede contribuir a reducir los niveles de estrés. Asimismo, se debe prestar atención a los 11 trabajadores que tienen una percepción desfavorable de la estima y presentan un nivel intermedio de estrés, pues en ellos se evidencia una influencia mayor de este factor, que podría acarrear efectos negativos.

5.3. Contrastación de resultados

5.3.1. Hipótesis general

H₁: Existe relación directa y estadísticamente significativa entre los factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2019.

H₀: No existe relación directa ni estadísticamente significativa entre los factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2019.

Tabla 24

Prueba de hipótesis general

			RIESGOS PSICOSOCIALES	ESTRÉS LABORAL
Rho de	RIESGOS	Coefficiente de correlación	1,000	,547**
	PSICOSOCIALES	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
Spearman	ESTRÉS LABORAL	Coefficiente de correlación	,547**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo a la tabla 24, a un nivel de significancia de 0.05 y con un p valor de 0.000, se rechaza la H₀ y, por consiguiente, se acepta la H₁. Asimismo, el coeficiente de Spearman de 0.547 determina la correlación directa y estadísticamente significativa entre los factores de riesgo psicosocial y los niveles de estrés. Así, a mayor exposición a los factores de riesgo psicosocial, mayores niveles de estrés laboral.

5.3.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

HE₁: Existe relación directa y estadísticamente significativa entre el factor de riesgo psicosocial de exigencias psicológicas y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020.

HE₁₀: No existe relación directa ni estadísticamente significativa entre el factor de riesgo psicosocial de exigencias psicológicas y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020.

Tabla 25

Prueba de hipótesis específica 1

		Exigencias psicológicas	Estrés laboral	
Rho de Spearman	Exigencias psicológicas	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,595**	
		N	,000	
	Estrés laboral		Coeficiente de correlación	58
			Sig. (bilateral)	58
			N	,595**
		Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	58	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: elaboración propia.

Como se observa en la tabla 25, a un nivel de significancia de 0.05 y con un valor p de 0.000, se rechaza la HE₁₀ y, por ende, se afirma la HE₁. Asimismo, el coeficiente de Spearman de 0.595 establece la correlación directa y estadísticamente significativa entre las exigencias

psicológicas y los niveles de estrés. Así, a mayor exigencia psicológica, mayores niveles de estrés laboral.

Hipótesis específica 2

HE₂: Existe relación indirecta y estadísticamente significativa entre el factor de riesgo psicosocial de control sobre el trabajo y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020.

HE₂₀: No existe relación indirecta ni estadísticamente significativa entre el factor de riesgo psicosocial de control sobre el trabajo y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020.

Tabla 26

Prueba de hipótesis específica 2

			Control sobre el trabajo	Estrés laboral
Rho de Spearman	Control sobre el trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	-,293*
		Sig. (bilateral)	.	,025
		N	58	58
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,293*	1,000
		Sig. (bilateral)	,025	.
		N	58	58

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

(Fuente: Elaboración propia)

En la tabla 26, se aprecia que, a un nivel de significancia de 0.05 y con un p valor de 0.025, se obtuvo un coeficiente de Spearman de -0.293, el cual permite afirmar la HE₂ y rechazar la HE₂₀. Se determina, por lo tanto, que existe una correlación indirecta y

estadísticamente significativa entre el control sobre el trabajo y los niveles de estrés. Por ende, cuanto mayor sea el control sobre el trabajo los niveles de estrés se mantendrán bajos.

Hipótesis específica 3

HE₃: Existe relación directa y estadísticamente significativa entre el factor de riesgo psicosocial de inseguridad sobre el futuro y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020.

HE₃₀: No existe relación directa ni estadísticamente significativa entre el factor de riesgo psicosocial de inseguridad sobre el futuro y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020.

Tabla 27

Prueba de hipótesis específica 3

		Inseguridad sobre el futuro	Estrés laboral
Rho de Spearman	Inseguridad sobre el futuro	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,287*
		N	,029
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	58
	Sig. (bilateral)	,287*	1,000
	N	,029	58

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: elaboración propia.

Como se aprecia en la tabla 27, a un nivel de significancia de 0.05 y con un p valor de 0.029, se calculó un coeficiente de Spearman de 0.287, el cual permite afirmar la HE₃ y negar la HE₃₀. Se determina, de este modo, que existe una correlación directa y estadísticamente

significativa entre la inseguridad sobre el futuro y los niveles de estrés. Así, cuanto mayor sea la inseguridad sobre el futuro, mayores serán los niveles de estrés.

Hipótesis específica 4

HE₄: Existe relación indirecta y estadísticamente significativa entre el factor de riesgo psicosocial de apoyo y calidad de liderazgo y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020.

HE₄₀: No existe relación indirecta ni estadísticamente significativa entre el factor de riesgo psicosocial de apoyo y calidad de liderazgo y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020.

Tabla 28

Prueba de hipótesis específica 4

			Apoyo social y calidad de liderazgo	Estrés laboral
Rho de	Apoyo social y	Coefficiente de correlación	1,000	-,382**
	calidad de	Sig. (bilateral)	.	,003
Spearman	liderazgo	N	58	58
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,382**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	58	58

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 28, se muestra que, a un nivel de significancia de 0.05 y con un p valor de 0.003, se obtuvo un coeficiente de Spearman de -0.382, que permite aceptar la HE₄ y rechazar la HE₄₀. De este modo, se ha determinado que existe una correlación indirecta y estadísticamente significativa entre el apoyo social y calidad de liderazgo y los niveles de

estrés. Por consiguiente, cuanto mayor sea el apoyo social y la calidad de liderazgo en el banco, menores serán los niveles de estrés que presenten sus colaboradores.

Hipótesis específica 5

HE₅: Existe relación directa y estadísticamente significativa entre el factor de riesgo psicosocial de doble presencia y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020.

HE₅₀: No existe relación directa ni estadísticamente significativa entre el factor de riesgo psicosocial de doble presencia y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020.

Tabla 29

Prueba de hipótesis específica 5

		Doble presencia	Estrés laboral
Rho de Spearman	Doble presencia		
	Coeficiente de correlación	1,000	,291*
	Sig. (bilateral)	.	,027
	N	58	58
Estrés laboral	Estrés laboral		
	Coeficiente de correlación	,291*	1,000
	Sig. (bilateral)	,027	.
	N	58	58

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 29, a un nivel de significancia de 0.05 y con un p valor de 0.027, se obtuvo un coeficiente de Spearman de 0.291; por lo tanto, se afirma la HE₅. Se determina, al mismo tiempo, la existencia de una correlación directa y estadísticamente

significativa entre la doble presencia y los niveles de estrés. Por ende, cuanto mayor sea la doble presencia, mayores serán los niveles de estrés en los colaboradores del banco.

Hipótesis específica 6

HE₆: Existe relación indirecta y estadísticamente significativa entre el factor de riesgo psicosocial de estima y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020.

HE₆₀: No existe relación indirecta ni estadísticamente significativa entre el factor de riesgo psicosocial de estima y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020.

Tabla 30

Prueba de hipótesis específica 6

		Estima	Estrés laboral
Estima	Coefficiente de correlación	1,000	-,295*
	Sig. (bilateral)	.	,025
	N	58	58
Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,295*	1,000
	Sig. (bilateral)	,025	.
	N	58	58

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: elaboración propia.

Tal como se observa en la tabla 30, a un nivel de significancia de 0.05 y con un p valor de 0.025, el coeficiente de Spearman de -0.295 permite aceptar la HE₆. De este modo, se ha identificado una correlación indirecta y estadísticamente significativa entre la estima y los

niveles de estrés. Por ende, cuanto mayor sea la estima los niveles de estrés se mantendrán bajos.

5.4. Discusión de resultados

Los resultados encontrados han evidenciado que existe una relación significativa entre las variables factores de riesgo psicosocial y nivel de estrés laboral (Rho de Spearman = 0.547, a un nivel de significancia de 0.05). Se deduce, por lo tanto, que la presencia de condiciones laborales y organizacionales inadecuadas constituye un riesgo psicosocial para la salud física y psicológica de los colaboradores del banco de Huancayo evaluados, tal como sostienen Moncada et ál. (2008, pp. 670-673).

La concurrencia de los factores de riesgo psicosocial está relacionada con la aparición de emociones en los recursos humanos que los hacen sentirse incapaces de satisfacer las solicitudes de su entorno laboral. De ahí que los trabajadores perciban este ambiente como un medio amenazante no solo para su salud, sino también para su crecimiento personal.

Resultados similares obtuvo Díaz (2017, p. 67), quien identificó una correlación positiva regular entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en enfermeras, especialmente, respecto a las características y contenido de sus labores como a los aspectos organizacionales y relacionales.

De otro lado, Castro (2016, p. 80) concluyó que no existe una relación significativa entre los riesgos psicosociales en general y los niveles de estrés en personal de enfermería, puesto que solo tres de seis riesgos psicosociales (inseguridad, control sobre el trabajo y apoyo social y calidad de liderazgo) exhibieron correspondencia significativa con la variable niveles de estrés. Cabe resaltar que la naturaleza de dicha investigación es distinta a la de la presente, además del ambiente y el rubro de la entidad donde se realizó. Además, se resalta la relevancia

de investigar sobre los factores condicionantes de estos riesgos y gestionar actividades de impulso de contextos laborales más sanos.

Se encontró, asimismo, que existe una correlación directa y estadísticamente significativa entre la dimensión exigencias psicológicas y el nivel de estrés laboral (Rho de Spearman = 0.595, a un nivel de significancia de 0.05). Con base en este resultado, se puede afirmar que el volumen excesivo de trabajo y el plazo limitado para su ejecución, así como la capacidad de respuesta a diversas situaciones, están relacionados con la presencia de estrés laboral en los colaboradores de la entidad bancaria. De acuerdo a Gómez et ál. (2017), esta afectación es más evidente cuando los individuos de la organización están expuestos a jornadas laborales extensas, descansos reducidos, somnolencia a causa de jornadas nocturnas, menos tiempo con la familia y a circunstancias de sufrimiento extremo.

En el caso de la dimensión control sobre el trabajo y la variable nivel de estrés laboral, se ha determinado que existe entre ambas una relación indirecta y significativa (Rho de Spearman = -0.293, a un nivel de significancia de 0.05). Se deduce, por lo tanto, que a mayor control sobre el trabajo que experimenten los colaboradores, menores serán sus niveles de estrés; esto, porque la oportunidad de tomar decisiones respecto de sus funciones y responsabilidades mejora su desempeño laboral, alentándolos, además, a la búsqueda constante de una mayor eficiencia en su labor. Si se toman en cuenta los hallazgos de Ibarra y Sinchitullo (2017), quienes identificaron una relación inversa entre el estrés laboral y el desempeño, entonces se debería esperar una relación similar entre aquel y el nivel de libertad sobre el trabajo. Sin embargo, es importante precisar que tener o no dicha libertad no se relaciona con las manifestaciones de estrés; por ello, deben existir otros requerimientos para empoderar a los colaboradores de la entidad financiera, como por ejemplo, los niveles de satisfacción o las aptitudes de afrontamiento. Por otro lado, puede haber otros factores que incidan más en los

trabajadores de manera física, como las condiciones ambientales (espacio, temperatura, ruido, oxigenación, etc.).

Otro de los resultados revela una relación directa y significativa entre la dimensión inseguridad sobre el futuro y el nivel de estrés laboral (Rho de Spearman = 0.287, a un nivel de significancia de 0.05). Este hallazgo coincide con el de Castillo et ál. (2011, p. 364), quienes sostienen que la inestabilidad laboral constituye una incuestionable causa de estrés y de otros posibles trastornos de salud asociados. Con base en estas perspectivas, se puede afirmar que la estabilidad en el trabajo es un factor importante para la salud de las personas, pues sus inquietudes sobre su futuro laboral, así como los cambios en el mercado laboral o en las condiciones de trabajo, o el miedo a un empleo con peores condiciones les generan inseguridad. Esta puede variar de intensidad según los caracteres profesionales y personales de cada colaborador.

Este estudio demostró también que existe una relación indirecta y significativa entre la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo y la variable nivel de estrés laboral (Rho de Spearman = -0.382, a un nivel de significancia de 0.05). Así, cuanto mayor sea el apoyo social y la calidad de liderazgo, menores serán los niveles de estrés. En esa línea, Rojas y Rodríguez (2010) anotan que el apoyo social, entendido como la clase de ayuda que se requiere para cumplir las funciones, debe venir de colegas de trabajo y de cargos superiores. La carencia de apoyo social es una de las dimensiones primordiales vinculadas con los riesgos psicosociales. Asimismo, el rol directivo y la trascendencia de la calidad gerencial para garantizar el bienestar integral de los colaboradores son cruciales. La gerencia debe asegurar experiencias suficientes para la gestión de grupos humanos de forma eficiente y saludable. De lo contrario, la falta

de apoyo mutuo y una deteriorada calidad de liderazgo podrían conllevar a un escenario de riesgo para la salud, causando estrés laboral.

El estudio identificó además una relación directa y estadísticamente significativa entre la dimensión doble presencia y el nivel de estrés laboral (Rho de Spearman = 0.291, a un nivel de significancia de 0.05). La doble presencia se refiere a la sensación de necesidad de estar presente, al mismo tiempo, tanto en el trabajo como en el hogar; esto, debido a las obligaciones que se tienen para con cada entorno. Según Fernández y Solari (2017), cuando las necesidades laborales interfieren con las familiares, se generan condiciones desfavorables. El incremento de la carga de trabajo, así como la dificultad para contestar a las necesidades de uno y otro lado cuando se producen de forma simultánea, constituye un riesgo para la salud, como es el estrés.

Por último, se ha evidenciado que existe una relación indirecta y significativa entre la dimensión estima y el nivel de estrés laboral (Rho de Spearman = -0.295, a un nivel de significancia de 0.05). Al respecto, Castillo et ál. (2011, p. 365) señalan que la estima se refiere al respeto, reconocimiento, respaldo adecuado y al trato justo que el trabajador obtiene a cambio del esfuerzo invertido en el cumplimiento de sus labores. La omisión de recompensas positivas hacia el trabajador cuando este logra algo provechoso para la empresa puede ser un factor desencadenante de estrés laboral. Esto último concuerda con una de las hipótesis planteadas en esta investigación, pues la percepción favorable que tiene el colaborador respecto de la estima, tanto de parte de sus superiores como de sus compañeros, crea en él un sentimiento de comodidad en su entorno de trabajo y, por ende, contribuye a mantener bajos niveles de estrés.

Conclusiones

- Los colaboradores expuestos a factores de riesgo psicosocial presentan mayores niveles de estrés laboral. Si bien el estrés es un estado que nos permite manejar situaciones de riesgo o de mucha presión, pues ayuda al organismo a reaccionar, llega a ser perjudicial cuando las situaciones que lo desencadenan son excesivas y se vuelven frecuentes; así, con el tiempo, no solo afecta al colaborador, sino también a la organización donde este labora, porque limita su productividad y le generan problemas físicos y psicológicos.
- La exposición a exigencias psicológicas es un generador de estrés en los colaboradores. Las excesivas demandas por parte de la empresa hacen que los trabajadores se vean forzados, en muchas ocasiones, a ocultar sus emociones o sentimientos para cumplir con las funciones de sus puestos. Este factor también es causado por la deficiente organización en la empresa respecto a los puestos y funciones específicas, lo cual ocasiona la acumulación de tareas, que luego deben ser cumplidas en un plazo irreal.
- La promoción del control sobre el trabajo en los colaboradores mantiene el nivel de estrés bajo; por lo tanto, los trabajadores que ejercen cierto grado de autonomía respecto a sus funciones y el tiempo para ejecutarlas se sienten más satisfechos con las mismas y con la empresa donde laboran. Para ellos, la autonomía significa un indicador de confianza, de parte de la empresa, en sus cualidades o competencias.
- La exposición a la inseguridad sobre el futuro es un generador de estrés en los colaboradores. Este factor de riesgo es causado por el manejo inadecuado de los contratos de trabajo y la sensación de inestabilidad que crea en el ambiente laboral. Cuando los trabajadores

desconocen su futuro dentro de la empresa, experimentan preocupación, desconfían de la formalidad de la organización y, en consecuencia, la imagen que tienen de esta se afecta.

- El apoyo social y calidad de liderazgo contribuye a mantener bajos los niveles de estrés en el ámbito laboral. La influencia de este factor debe ser considerada, sobre todo, por los colaboradores con personal a cargo, porque si estos no impactan de forma positiva en sus subordinados, podrían generar insatisfacción laboral y, en consecuencia, reducir la productividad de la organización. Incluso, si el tipo de liderazgo no es el adecuado, la organización podría perder colaboradores con mucho potencial.
- La exposición a la doble presencia en el trabajo es, sin ninguna duda, un factor causante de estrés en los colaboradores, sobre todo en los que tienen carga familiar, pues, en muchas ocasiones, sus actividades familiares afectan su desempeño laboral. Pero este factor evidencia otro aspecto importante dentro de la organización, que es la falta de comunicación. Si la empresa no establece los canales adecuados ni genera un clima favorable a la comunicación, el colaborador no tendrá la confianza suficiente para exponer sus necesidades familiares, por ende, terminará descuidando sus funciones, y los jefes desconocerán los motivos.
- La estima es un factor de suma importancia en el entorno laboral, ya que no mantiene bajo el nivel de estrés laboral, sino que también fortalece el vínculo de los colaboradores con la empresa. Si los trabajadores se sienten apreciados y reconocidos por su desempeño, aumentarán su compromiso con las metas organizacionales.

Recomendaciones

- Promover y profundizar el estudio de ambas variables, pues aunque su relación esté comprobada y se conozca de su influencia en el ámbito laboral, aún hay empresas que las desconocen y/o no pueden contrarrestar sus efectos de forma acertada. Entonces, así como es importante la investigación, también lo es la difusión de los hallazgos; de ese modo, las empresas podrán conocer y comprender la problemática y, de ser necesario, diseñarán estrategias viables como método preventivo o correctivo.
- Ejecutar estrategias de mejora en la organización según las dimensiones de interés. Respecto a las exigencias psicológicas, se puede organizar de manera adecuada las funciones de cada puesto y, además, realizar charlas de motivación de forma frecuente. En cuanto al control sobre el trabajo, se podrían establecer horarios flexibles de acuerdo a las funciones y circunstancias de cada colaborador. En relación a la inseguridad sobre el futuro, se recomienda la difusión de la legislación laboral entre los colaboradores, además de un control adecuado sobre los contratos de trabajo. Respecto al apoyo social y calidad de liderazgo, se sugiere instruir a los jefes sobre el manejo de personal y promover el fortalecimiento de sus competencias blandas. En cuanto a la doble presencia, se puede apelar a la flexibilidad de la empresa con determinados colaboradores que tienen carga familiar excesiva, pero, a la vez, se debe instruir a todos sobre la planificación del tiempo personal. Finalmente, respecto a la estima, la empresa podría establecer un programa de incentivos para los colaboradores, tomando en cuenta aspectos intrínsecos y extrínsecos.

- Promover el desarrollo de estrategias y herramientas en la entidad bancaria para prevenir problemas de salud (psicológicos y físicos), destacando la importancia de gestionar eventos preventivos y de vigilancia permanente en el centro laboral. Para ello, se debe tener en cuenta su cultura organizacional, una carga laboral idónea, la disposición adecuada de materiales para la ejecución de las labores, el soporte de la empresa y la fraternidad en los vínculos interpersonales. Además, se debe incentivar aspectos psicosociales personales favorables, como métodos para superar problemas y la autoeficacia.
- Considerar que el cuestionario de riesgos psicosociales tiene dimensiones directas e indirectas. Así, el fortalecimiento de sus tres dimensiones indirectas (control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo y estima) contribuye a que los índices de estrés en los colaboradores se mantengan bajos; por el contrario, la exposición frecuente a las tres dimensiones directas (exigencias psicológicas, inseguridad sobre el futuro y doble presencia) incrementa los índices de estrés considerablemente. Se debe tener en cuenta esta precisión para la formulación de hipótesis, el tratamiento estadístico y las interpretaciones en estudios posteriores.

Referencias

- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (3.^a ed.). Pearson Educación.
- Calduch, R. (2014). *Métodos y técnicas de investigación en relaciones internacionales*. Universidad Complutense de Madrid. <https://www.ucm.es/data/cont/docs/835-2018-03-01-Metodos%20y%20Técnicas%20de%20Investigación%20Internacional%20v2.pdf>
- Castillo, A. M. (2014). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en algunas empresa de producción del centro occidental de Colombia* [Tesis de maestría]. Universidad de Manizales. <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/1277>
- Castillo, I. Y., Santana, M., Valeta, A., Alvis, L. R. y Romero, E. (2011). Factores de riesgo psicosociales del trabajo en médicos de una Empresa Social del Estado en Cartagena de Indias, Colombia, *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 363-371. <https://www.redalyc.org/pdf/120/12021522002.pdf>
- Castro, C. E. (2016). *Riesgos psicosociales y los niveles de estrés en las enfermeras del Centro Quirúrgico y UCI de una clínica privada* [Tesis de maestría]. Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/1040>
- Congreso de la República. (20 de agosto de 2011). Ley N.º 29783: Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/462576-29783>
- Cruz, V. y Vargas, J. (2006). *Manifestaciones físicas y riesgo psicosocial que presentan las enfermeras del hospital san José de Sogamoso y su relación con el estrés intralaboral*. Biblioteca Lascasas. <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0090hp>
- Díaz, A. C. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras del Instituto Honorio Delgado-Hideyo Noguchi, 2017* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21811>

- Espinoza, E. S. (2017). *Estrés laboral y depresión en servidores públicos nombrados de la Dirección Regional de Salud Junín - 2017* [Tesis de pregrado]. Universidad Peruana Los Andes.
<http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/761/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández, H. A. y Solari, G. C. (2017). Prevalencia del estrés asociado a la doble presencia y factores psicosociales en trabajadores estudiantes chilenos, *Ciencia y Trabajo*, 19(60), 194-199. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n60/0718-2449-cyt-19-60-00194.pdf>
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional, . Lima : *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-241.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v29n2/a12v29n2.pdf>
- Gómez, E. M., Rodríguez, A. S., Ordosgoitia, K. J., Rojas, M. C. y Severiche, C. A. (2017). Riesgos psicosociales en personal de asistencia de una clínica de tercer nivel de la ciudad de Cartagena de Indias en 2016, *NOVA*, 15(27) ,77-89.
<https://doi.org/10.22490/24629448.1960>
- Gonzales, E. E. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de servicios generales del Alto Talara* [Tesis de pregrado]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/10645>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. P. (2010). *Metodología de la investigación* (5.^a ed.). McGraw-Hill Educación.
https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Herrera, C. J. y León, D. F. (2018). *Influencia de los factores de riesgo psicosocial en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción en una empresa de extracción minera, Arequipa, 2017* [Tesis de pregrado]. Universidad Católica San

Pablo.

https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15640/1/HERRERA_MACEDO_CAR_INF.pdf

Ibarra, R. O. y Sinchitullo, M. M. (2017). *Factores de riesgo psicosociales en los trabajadores de la Sociedad de Beneficiencia de Huancayo - 2016* [Tesis de pregrado]. Universidad Continental. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/3583>

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (2010). *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales* (1.^a ed.). ISTAS. http://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/manual_metodo.pdf

La República. (29 de marzo de 2018). El estrés, ese enemigo silencioso que afecta al 80% de peruanos. *La República*. <https://larepublica.pe/sociedad/1218645-el-estres-ese-enemigo-silencioso-que-afecta-al-80-de-peruanos/>

Leka, S., Griffiths, A. y Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Organización Mundial de la Salud. https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

Medina, S., Preciado, M. L., Pando, M. (2007). Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos, *Revista Salud Pública y Nutrición*, 8(4). <http://respyn.uanl.mx/index.php/respyn/article/view/197/180>

Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. (2018). *Medidas preventivas para evitar los riesgos psicosociales*. <https://generoprl.org/medidas-preventivas-para-evitar-los-riesgos-psicosociales/>

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (28 de noviembre de 2008). Resolución Ministerial N.º 375-2008-TR: Norma Básica de Ergonomía y Procedimiento de Evaluación de Riesgo Disergonómico (Anexo 1).

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/472127/Anexo_1-Norma_B%20A1sica_de_Ergonom%20ADa....pdf

- Moncada, S., Llorens, C., Font, A., Galtés, A. y Navarro, A. (2008). Exposición a riesgos psicosociales entre la población asalariada en España (2004-05): valores de referencia de las 21 dimensiones del cuestionario COPSOQ ISTAS21, *Revista Española de Salud Pública*, 82(6), 667-675. <https://www.redalyc.org/pdf/170/17082607.pdf>
- Montalvo, F. G. (2014). *Diagnóstico del estrés laboral y su influencia en la satisfacción del personal asistencial en Novaclínica S. A. de la ciudad de Quito* [Tesis de pregrado]. Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3582/1/T-UCE-0007-127.pdf>
- Muedas, R. y Espíritu, F. C. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y rendimiento laboral de agentes de seguridad de la empresa Proseguridad S. A., provincia de Huancayo-Junín* [Tesis de maestría]. Universidad Nacional de Centro del Perú. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4620>
- Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J. y Romero, H. E. (2013). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis* (5.ª ed.). Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2018). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*. http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf

- Pastorino, M. S. y Alvarado, R. (2008). Factores psicosociales del trabajo y síndrome de Burnout en trabajadores de la salud, *Revista de Salud Pública*, 12(2), 6-13.
<https://doi.org/10.31052/1853.1180.v12.n2.7196>
- Portilla, N. L. (2017). *Factores psicosociales que influyen en el estrés laboral del personal de enfermería del Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2017* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14324>
- Rojas, J. y Rodríguez, J. B. (2010). Factores de riesgo psicosociales en el profesorado de Enfermería Geriátrica de universidades españolas (1.^a parte), *Gerokomos*, 21(4), 158-166. <http://scielo.isciii.es/pdf/geroko/v21n4/comunicacion2.pdf>
- Ruiz, I. A. y Vega, K. L. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales* [Tesis de pregrado]. Pontificia Universidad Católica del Perú.
<https://core.ac.uk/download/pdf/196542472.pdf>
- Tam, J., Vera, G. y Oliveros, R. (2008). Tipos, métodos y estrategias de investigación científica, *Pensamiento y Acción*, 5, 145-154.
http://imarpe.gob.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf
- Vieco, G. F. y Abello, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo, *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385.
<https://www.redalyc.org/pdf/213/21331836004.pdf>

Apéndices

A. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Instrumentos de medición	Metodología	Población
<p>Problema general: ¿Existe relación entre los factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe relación entre el factor de riesgo psicosocial de exigencias 	<p>Objetivo general: Identificar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la relación entre el factor de riesgo 	<p>Hipótesis general Existe relación directa entre los factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación directa y significativa entre el factor de riesgo psicosocial de 	<p>Factores de riesgo psicosocial:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exigencias psicológicas - Control sobre el trabajo - Inseguridad sobre el futuro - Apoyo social y calidad de liderazgo - Doble presencia - Estima 	<p>Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (CoPsoQ-istas21) versión 1.5, el cual está conformado de 38 preguntas, con respuestas tipo Likert (5 alternativas diferentes según el indicador).</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo ya que busca medir las características de las variables.</p> <p>Tipo: Es de tipo básica, ya que busca corroborar las hipótesis.</p> <p>Nivel: Es de nivel correlacional, ya que, se busca comprobar si existe correlación entre las variables.</p>	<p>La investigación tuvo como población a 58 colaboradores de un banco de Huancayo, el cual es la totalidad de colaboradores de la respectiva institución.</p>

<p>psicológicas y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe relación entre el factor de riesgo psicosocial de control sobre el trabajo y el nivel de estrés en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020? • ¿Existe relación entre el factor de riesgo psicosocial de inseguridad sobre el futuro y el nivel de estrés laboral en los 	<p>psicosocial de exigencias psicológicas y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la relación entre el factor de riesgo psicosocial de control sobre el trabajo y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020. • Identificar la relación entre el factor de riesgo 	<p>exigencias psicológicas y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación indirecta y significativa entre el factor de riesgo psicosocial de control sobre el trabajo y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020. • Existe relación directa y significativa entre el 	<p>Nivel de Estrés laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bajo: Puntaje hasta 90 - Intermedio: Puntaje entre 91 a 152. - Alto: Puntaje mayor a 153 	<p>Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, el cual está conformado por 25 preguntas, con respuestas tipo Likert (7opciones de respuesta).</p>	<p>Método: Como método general se utilizó el método científico y como método específico, se utilizó el método deductivo</p> <p>Diseño: El diseño es no experimental, de corte transversal, ya que recopilamos información sin modificar las variables y en un tiempo determinado.</p>	
---	--	--	---	---	---	--

<p>colaboradores de un banco de Huancayo, 2020?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe relación entre el factor de riesgo psicosocial de apoyo y calidad de liderazgo y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020? • ¿Existe relación entre el factor de riesgo psicosocial de doble presencia y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020? 	<p>psicosocial de inseguridad sobre el futuro y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la relación entre el factor de riesgo psicosocial de apoyo y calidad de liderazgo y en los colaboradores de un banco. • Identificar la relación entre el factor de riesgo psicosocial de doble presencia y el nivel de estrés 	<p>factor de riesgo psicosocial de inseguridad sobre el futuro y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación indirecta y significativa entre el factor de riesgo psicosocial de apoyo y calidad de liderazgo y el nivel de estrés laboral en los de un banco de Huancayo, 2020. • Existe relación directa y significativa entre el 				
---	---	--	--	--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe relación entre el factor de riesgo psicosocial de estima y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020? 	<p>laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la relación entre el factor de riesgo psicosocial de estima y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020. 	<p>factor de riesgo psicosocial de doble presencia y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación indirecta y significativa entre el factor de riesgo psicosocial de estima y el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un banco de Huancayo, 2020. 				
---	---	--	--	--	--	--

B. Instrumentos de recolección de datos

**CUESTIONARIO DE RIESGOS PSICOSOCIALES
(ISTAS 21 – COPSOQ)**

APELLIDOS Y NOMBRES: _____

EMPRESA: _____ OCUPACIÓN/CARGO: _____

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

APARTADO 1:						
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
		Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
1	¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
3	¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	0	1	2	3	4
4	¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	4	3	2	1	0
5	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
6	¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	4	3	2	1	0
APARTADO 2:						
7	¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	4	3	2	1	0
8	¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan las tareas?	4	3	2	1	0
9	¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	4	3	2	1	0
10	¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	4	3	2	1	0
11	Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	4	3	2	1	0
12	¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	3	2	1	0
13	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
14	¿Te sientes comprometido con tu profesión?	4	3	2	1	0
15	¿Tienen sentido tus tareas?	4	3	2	1	0
16	¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	4	3	2	1	0
APARTADO 3:						
	En estos momentos, estás preocupado/a...	Muy preocupado	Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
17	por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro (sin él)?	4	3	2	1	0
18	por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
19	por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
20	por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?	4	3	2	1	0

APARTADO 4:						
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
		Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
21	¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	4	3	2	1	0
22	¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	4	3	2	1	0
23	¿En esta empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	4	3	2	1	0
24	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	3	2	1	0
25	¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	4	3	2	1	0
26	¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	4	3	2	1	0
27	¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?	0	1	2	3	4
28	En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	4	3	2	1	0
29	¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	4	3	2	1	0
30	¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	4	3	2	1	0
APARTADO 5:						
ESTE APARTADO ESTÁ DISEÑADO PARA PERSONAS TRABAJADORAS QUE CONVIVAN CON ALGUIEN (PAREJA, HIJOS, PADRES...)						
SI VIVES SOLO O SOLA, NO LO CONTESTES, PASA DIRECTAMENTE AL APARTADO 6						
31	¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?					RESPUESTA
	Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas					4
	Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas					3
	Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas					2
	Sólo hago tareas muy puntuales					1
	No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas					0
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
		Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
32	Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
33	Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
34	¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	4	3	2	1	0
APARTADO 6:						
35	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	3	2	1	0
36	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	3	2	1	0
37	En mi trabajo me tratan injustamente	0	1	2	3	4
38	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	4	3	2	1	0

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS

Nombre: _____ Edad: _____

Área: _____ Cargo: _____

INSTRUCCIONES:

Indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para que usted, anotando el número que mejor la describa.

1 = Si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.

2 = Si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.

3 = Si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.

4 = Si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.

5 = Si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.

6 = Si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.

7 = Si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.

N°	ITEMS	RESPUESTA
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?	
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?	
3	¿El que no esté con condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?	
5	¿El que mi supervisor no 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 empresa me causa estrés?	
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?	
11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	
12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	
13	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?	
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?	
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	
17	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?	
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injusticias o demandas de trabajo que hacen los jefes me causa estrés?	
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me causa estrés?	
23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	
24	¿El que no respeten a mis 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?	

C. Validación de instrumentos

CONSTRUCTO	DEFINICIÓN TEÓRICA	INDICADORES	DEFINICIÓN TEÓRICA	Nº	Ítems	J1	J2	J3	IVC	OBSERVACIONES		
Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS21 (CoPsoQ)	Los factores psicosociales son aquellos factores que afectan la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia,	Exigencias psicológicas	Se refieren al volumen de trabajo en relación al tiempo disponible para realizarlo y a la transferencia de sentimientos en el trabajo.	1	¿Tienes que trabajar muy rápido?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
				2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
				3	¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
				4	¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
				5	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
				6	¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
				7	¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
				8	¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
				9	¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
				10	¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Control sobre el trabajo	Se refiere al margen de autonomía en la forma de realizar el trabajo y a las posibilidades que se dan de aplicar habilidades y conocimientos y desarrollarlos.	Control sobre el trabajo	Se refiere a la preocupación por los cambios de condiciones de trabajo no deseados o la pérdida del	11	Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
					12	¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
					13	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
					14	¿Te sientes comprometido con tu profesión?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
					15	¿Tienen sentido tus tareas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
					16	¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
					17	En estos momentos, ¿estás preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras sin tu trabajo actual?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
					18	En estos momentos, ¿estás preocupado/a por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
					19	En estos momentos, ¿estás preocupado/a por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			

			¿En mi trabajo me tratan injustamente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	al respeto que obtenemos en relación al esfuerzo que realizamos en el trabajo.	37	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, ¿el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		38					

Huancayo, 2019

Datos del juez experto 1 (J1):

Apellidos y nombres: CARVO RAMOS KAREN LUCIA
 Grado académico: LICENCIADA EN PSICOLOGIA
 DNI N°: 71227946 N° Colegiatura : 29776



Firma y sello del experto

Datos del juez experto 2 (J2):

Apellidos y nombres: Santos Julca Jacqueline
 Grado académico: Magister en Problemas de Aprendizaje
 DNI N°: 41139082 N° Colegiatura : 31366



Firma y sello del experto

Datos del juez experto 3 (J3):

Apellidos y nombres: Oscarina Estrella Beck Allen
 Grado académico: Lic. en Psicología
 DNI N°: 08190571 N° Colegiatura : 12040



Firma y sello del experto
 CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE SERVICIOS
 PSICOLÓGICO - CISP
 EAP PSICOLOGÍA
 UNIVERSIDAD CONTINENTAL

CONSTRUCTO	DEFINICIÓN TEÓRICA	INDICADORES	DEFINICIÓN TEÓRICA	N°	Ítems	J1	J2	J3	IVC	OBSERVACIONES	
Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS	Son las relaciones laborales y personales que se desarrollan en todo lugar de trabajo.	Clima organizacional	Son las relaciones laborales y personales que se desarrollan en todo lugar de trabajo.	1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?	✓	✓	✓			
				10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?	✓	✓	✓			
				11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	✓	✓	✓			
				20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	✓	✓	✓			
	Las formas de organización interna administrativa de una empresa u organización	Estructura organizacional	Las formas de organización interna administrativa de una empresa u organización	2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados 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?	✓	✓	✓			
				16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	✓	✓	✓			
	El espacio físico donde se desarrolla las actividades de una empresa.	Territorio organizacional	El espacio físico donde se desarrolla las actividades de una empresa.	24	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que estas debajo de mí, me causa estrés?	✓	✓	✓			
				3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	✓	✓	✓			
				15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	✓	✓	✓			
				22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos o áreas me estresa?	✓	✓	✓			
	Los equipos tecnológicos que sirven para el desarrollo de las funciones.	Tecnología	Los equipos tecnológicos que sirven para el desarrollo de las funciones.	4	¿Si la tecnología disponible para llevar a cabo mi trabajo es limitada me estresa?	✓	✓	✓			
				14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me causa estrés?	✓	✓	✓			
				25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	✓	✓	✓			
	Capacidad de una persona para persuadir a un grupo de personas con el fin de cumplir objetivos.	Influencia del líder	Capacidad de una persona para persuadir a un grupo de personas con el fin de cumplir objetivos.	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?	✓	✓	✓			
				13	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?	✓	✓	✓			
17				¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	✓	✓	✓				

				7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
				9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
				18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
				21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
				8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
				19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injusticias en el trabajo me causa estrés?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
				23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesita me causa estrés?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

Huancayo, 2019

Datos del juez experto 1 (J1):

Apellidos y nombres: LARVO RAMOS KAREN LUCIA
 Grado académico: LICENCIADA EN PSICOLOGIA
 DNI N°: 71227946 N° Colegiatura: 29776


 Lic. Karen Lucia Carvo Ramos
 PSICÓLOGA
 C.P.S.P. 29776
 Firma y sello del experto

Datos del juez experto 2 (J2):

Apellidos y nombres: Santos Julca Jacqueline
 Grado académico: Magister en Problemas de Aprendizaje
 DNI N°: 41139082 N° Colegiatura: 31366


 Jacqueline J. Santos Julca
 PSICÓLOGA
 C.P.S.P. 31366
 Firma y sello del experto

Datos del juez experto 3 (33):

Apellidos y nombres: Oscanda Estrella Beck Allen.....
Grado académico: Lic. en psicología.....
DNI N°: 88190571..... N° Colegiatura : 12.040.....

Firma y sello del experto
CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE SERVICIOS
PSICOLÓGICO - CISP
EAP PSICOLOGIA
UNIVERSIDAD CONTINENTAL

