



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE HUMANIDADES
CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

“FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN COLABORADORES CON
ALTO Y BAJO NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN SUPERMERCADOS
DE LIMA”

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTOR

JEAN LUCA AYALA ROCA

ASESOR

DR. JUAN JOSÉ KANEKO AGUILAR

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2018

DEDICATORIA

A Dios y a mi familia, por el apoyo y ejemplo durante mi formación profesional

AGRADECIMIENTOS

A mis padres, Juan y Margarita, por todo el apoyo incondicional y confianza y amor durante estos veintitrés años de vida.

A todos mis compañeros en la carrera de psicología de la Universidad Autónoma del Perú, con los cuales, compartí seis años de experiencias y aprendizajes.

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo comparar los factores de riesgo psicosocial, en 225 colaboradores, de ambos sexos, con altos y bajos niveles de estrés laboral y sus dimensiones, utilizándose como instrumentos, El cuestionario Psicosocial de Copenhague COPSQ y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. El estudio es de tipo cuantitativo y descriptivo - comparativo con diseño no experimental y transversal. Se halló, que los factores de riesgo psicosocial en nivel alto, más prevalentes son el de exigencias psicológicas en el 18.7%, el de doble presencia, 18.2%, mientras, el nivel de estrés laboral prevalente es el nivel alto en el 21.3% de los colaboradores. Al comparar las dimensiones de factores psicosociales con el nivel de estrés, no se encontraron diferencias significativas para las variables edad, sexo, en la variable tipo de supermercado se encontraron diferencias significativas en la dimensión doble presencia de fusión de factores psicosociales.

Palabras clave: Factores de riesgo psicosocial, estrés laboral, supermercados.

ABSTRACT

The objective of the study was to compare the psychosocial risk factors in 225 collaborators of both sexes, with high and low levels of work stress, using as instruments the Copenhagen Psychosocial Questionnaire COPSQ and the ILO-WHO Work Stress Scale. The study is quantitative and descriptive - comparative with non-experimental and transversal design. It was found that the psychosocial risk factors in high level, more prevalent are psychological demands in 18.7%, double presence, 18.2%, while, the level of prevalent work stress is the high level in 21.3% of the collaborators. When comparing the dimensions of psychosocial factors with the level of stress, no significant differences were found for the variables age, sex, in the supermarket type variable significant differences were found in the double dimension of the presence of psychosocial factors.

Keywords: Fatores de risco psicossociais, estresse no trabalho, supermercados.

RESUMO

O objetivo do estudo foi comparar os fatores de risco psicossociais em empregados, de ambos os sexos, com altos e baixos níveis de estresse, sendo usados como instrumentos, o Copenhagen Psychosocial Questionnaire COPSOQ and Stress Scale Trabalho da OIT-OMS . O estudo é quantitativo e descritivo - comparativo com o desenho não experimental e transversal. Verificou-se que o risco psicossocial fatores alta, nível mais prevalente são as demandas psicológicas em 18,7%, a dupla presença, 18,2%, enquanto o stress relacionado com o trabalho prevalente nível é o nível mais alto em 21,3% dos os colaboradores. Ao comparar as dimensões dos fatores psicossociais com o nível de estresse, não foram encontradas diferenças significativas para as variáveis idade, sexo; no tipo supermercado, foram encontradas diferenças significativas na dupla dimensão da presença de fatores psicossociais.

Palavras-chave: Fatores de risco psicossociais, estresse no trabalho, supermercados.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

RESUMO

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación problemática.	2
1.2. Formulación del problema	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación e importancia	4
1.5. Limitaciones de la investigación	5

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes nacionales e internacionales	8
2.1.1. Antecedentes internacionales.	8
2.1.2. Antecedentes nacionales	11
2.2. Bases teóricas	14
2.2.1. Factores de riesgo psicosocial	14
2.2.2. Concepto de estrés	20
2.2.3. Tipos de estrés	22
2.2.4. Efectos del estrés	22
2.2.5. Consecuencias del estrés	23
2.2.6. Estrés laboral	24
2.3. Definición de términos	29

CAPÍTULO III: MARCO METOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación	31
3.2. Población y muestra	31

3.3. Hipótesis	32
3.4. Variables	33
3.5. Métodos e instrumentos de investigación	35
3.6. Procedimiento para el análisis de datos	36

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Características socio demográficas de la muestra	39
4.2. Niveles de estrés laboral y sus dimensiones	40
4.3. Nivel de los factores de riesgo psicosocial y sus dimensiones	43
4.4. Diferencias significativas en el nivel de los factores de riesgo psicosocial en función del género, edad y supermercado	44
4.5. Prueba de hipótesis	47

CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones	51
5.2. Conclusiones	54
5.3. Recomendaciones	55

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Respresentaciòn de las consecuencias del estrès laboral	24
Tabla 2	Distribuciòn de la poblaciòn	31
Tabla 3	Distribuciòn de la muestra	32
Tabla 4	Operacionalizaciòn de variables, factores de riesgo psicosocial y estrès laboral.	34
Tabla 5	Distribuciòn de la muestra	39
Tabla 6	Descriptivos del nivel de estrès laboral y sus dimensiones	40
Tabla 7	Niveles del estrès laboral y sus dimensiones en los vendedores	40
Tabla 8	Niveles de factores de riesgo psicosocial y sus dimensiones	41
Tabla 9	Prueba de normalidad de las muestras de los factores de riesgo psicosocial	42
Tabla 10	Diferencias significativas del nivel de los factores de riesgo psicosocial en funciòn del sexo	42
Tabla 11	Diferencias significativas del nivel de los factores de riesgo psicosocial en funciòn a edad	43
Tabla 12	Diferencias significativas del nivel de los factores de riesgo psicosocial en funciòn a supermercado	44
Tabla 13	U de Mann Whitney de los factores psicosociales en colaboradores con alto y bajo nivel de estrès laboral, relativo a los superiores y recursos	45
Tabla 14	U de Mann Whitney de los factores psicosociales en colaboradores con altos y bajos niveles de estrès laboral relativo a la organizaciòn y equipo de trabajo	46

INTRODUCCIÓN

El trabajo es una actividad universal en las sociedades contemporáneas, pues es un derecho y un deber de toda persona; puesto que representa la principal herramienta para el sustento de las familias; en ese sentido, las altas exigencias de laborales y la competitividad de este nuevo milenio han llevado a que los trabajadores de algunas áreas en particular, como las que laboran en la atención al público, laboren durante altas jornadas, expuestos a múltiples situaciones estresantes, como el ruido, la presión de la tarea, la rotación de horarios, etc. Estos factores laborales, en la organización como en el ambiente laboral, que son percibidos, o son una amenaza para el trabajador se denominan factores de riesgo psicosocial, los cuales se han estudiado a profundidad impulsado principalmente por la Organización Mundial de la Salud (OMS), mediante la la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016). En esta investigación se plantea identificar cuales son los factores de riesgo psicosocial en los colaboradores con altos y bajos niveles de estrés laboral en supermercados de Lima, siendo relevante el problema, especialmente en las áreas de atención al cliente. El estudio se desarrolla en cinco capítulos.

En el primer capítulo, se presenta el planteamiento del problema, se identifica la pregunta de investigación se elabora el objetivo general y objetivos específicos; así mismo, se presenta la justificación y las limitaciones del estudio.

El segundo capítulo, se muestra el marco teórico; en el cual, se presentan los antecedentes nacionales e internacionales de estudios de factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en trabajadores; también, se exponen las diversas bases teóricas y científicas de las dos variables.

Para el tercer capítulo, se expone el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, las hipótesis y la operacionalización de las variables, poniendo énfasis en la descripción psicométrica del instrumento.

En el penultimo capítulo, se enseña los resultados, las características de la muestra, los estadísticos descriptivos, las diferencias significativas tanto de los factores de riesgo psicosocial, como del estrés laboral en función de la edad, género, también se presenta, las correlaciones entre las variables de estudio y sus componentes.

Finalmente, en el quinto capítulo, se presenta la discusión de los resultados, las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación problemática

El trabajo es una actividad voluntaria de las personas, realizado en algunos casos bajo tensión; sin embargo, cuando esta tensión es permanente, pone en riesgo la salud de los trabajadores, llevándoles a desarrollar cuadros de estrés laboral. El estrés laboral en la actualidad, es uno de los principales problemas de salud pública en muchos países desarrollados y en vías de desarrollo, pues es la principal causante de problemas irreversibles en la salud (OMS, 2013). Estos problemas son principalmente, enfermedades crónicas, circulatorias, gastrointestinales, psicosomáticas y psicosociales; los cuales, impactan en la productividad de los trabajadores afectando la economía de los países; por ello, en las últimas dos décadas se han desarrollado muchas investigaciones y estudios que expresan la preocupación por el bienestar y salud de los trabajadores en el trabajo (Navarro, Agún y Rodríguez, 2016)

En el ambiente laboral, los trabajadores se encuentran expuestos a múltiples factores, psicosociales; los cuales incluye, las condiciones ambientales, y de organización del trabajo. Si estas condiciones son percibidas como negativas por el trabajador, se convierten en riesgos psicosociales; los cuales, en opinión del Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud - ISTAS (2003) son percepciones del trabajador derivadas de la organización del trabajo que ponen en riesgo la salud, siendo de naturaleza desconocida y compleja, pues hay muchas variables laborales e individuales involucradas. En ese sentido (Siegrist, 1996) indica que se han realizado muchos estudios para identificar cuáles son estos factores de riesgo psicosocial más prevalentes desde 1960, lográndose identificar al exceso de exigencias psicológicas del trabajo (Siegrist, 1996), la falta de influencia y desarrollo en el trabajo, la falta de apoyo social (Johnson, Hall y Theorell, 1988), la escasa compensación del trabajo, las exigencias emocionales, el estrés (Gollac, 2011), incluyéndose un factor más en las mujeres, la doble presencia (ISTAS, 2003); el cual, hace referencia al conflicto de las demandas laborales y familiares de las mujeres que son las principales responsables del hogar.

El riesgo laboral, es toda aquella posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño en el trabajo, Neffa (2015). Estos daños siempre se encuentran presentes en todo trabajo, y pueden suceder por múltiples razones, sin embargo, en el trabajo con personas como la atención al cliente, algunos estudios han identificado que la mayor causa de daño

en el trabajo, son los altos niveles de estrés laboral en los colaboradores. Gollac (2011), indica que, si el trabajador no se adapta a las exigencias de las demandas laborales, puede adquirir una enfermedad, mental, psíquica o somatizarla, como consecuencia de los altos niveles de estrés, que son producto de los estresores laborales. Lazarus y Folkman (1984) definen al estrés, como las respuestas psicológicas y físicas de las personas, frente a eventos estresantes, que en su percepción sobrepasan su afrontamiento; es decir, a exigencias laborales que no pueden desempeñar, o afectan su desempeño regular, como lo evidencian (Ramírez, Griebing y Rodríguez, 2016) en Colombia, y Güilgüiruca, Meza, Gongora y Moya (2015) en Chile, pues ambos estudios hallan asociación entre riesgos psicosociales y altos niveles de estrés laboral, por otro lado, algunos estudios en el Perú, como el de Gonzales (2017) no identifica asociación entre estas dos variables en colaboradores de una empresa privada. Es importante precisar que estudios como los de Paucar (2017) indican que las mujeres presentan mayores factores de riesgo psicosocial en relación con los varones, en el Perú.

Este estudio se realiza en población de atención al cliente de una empresa retail de Lima, los cuales, se hallan expuestos prolongadamente a ruidos, demandas del público, horarios rotativos, que se agudizan con temporadas de alta demanda, contexto que naturalmente genera altos niveles de estrés en los colaboradores; la OIT (2016), indica que las principales causas de estrés laboral son, exceso de trabajo, ausencia de trabajo, excesivo control, horarios inflexibles, condiciones que cumplen con frecuencia los trabajadores de atención al cliente (vendedores, reponedores y cajeras) de las retail. Los trabajos que involucran atención al cliente en supermercados, son uno de los sectores laborales con alta rotación laboral por ausentismo, siendo más del 50% por causa de altos niveles de estrés (Posada, 2011); también Aguilar y Córdor (2016) identifica que el 70% de vendedores en Lima, sienten estrés al conocer la misión y visión organizacional, el 57% se estresa en la entrega de informes y un 42% se estresa cuando no comprende la estrategia o normas de la organización. Estos resultados son bastante críticos, en el País, generando grandes pérdidas en la economía nacional, por ello, el Congreso Nacional de la Republica (2016) crea el reglamento de Ley 29783, Ley de seguridad y salud en el trabajo, que en su artículo 6º indica que los altos niveles de estrés generan sintomatologías clínicas, por ello, las organizaciones deben tomar medidas para preverlos.

Por lo expuesto anteriormente, es importante identificar cuáles son los factores de riesgo psicosocial más prevalentes en los colaboradores de las retail con altos y bajos niveles de estrés, pues las causas de la exposición prolongada en el trabajo a estrés, pueden desencadenarse en enfermedades crónicas o serios problemas de la salud, que tienen como mayor consecuencia el incremento económico para una adecuada calidad de vida.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es la diferencia al comparar los factores de riesgo psicosocial en colaboradores con altos y bajos niveles de estrés laboral y sus dimensiones en supermercados de Lima?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la diferencia al comparar los factores de riesgo psicosocial en colaboradores con altos y bajos niveles de estrés laboral y sus dimensiones en supermercados de Lima.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de los factores de riesgo psicosocial en los colaboradores de supermercados de Lima.
- Identificar el nivel de estrés laboral y sus dimensiones en los colaboradores de supermercados de Lima
- Analizar las diferencias de los factores de riesgo psicosocial en función al sexo, edad y tipo de supermercado en los colaboradores de supermercados de Lima.

1.4. Justificación e importancia

La investigación presenta pertinencia teórica; pues, contribuirá a incrementar el conocimiento de los factores de riesgo psicosocial en los vendedores con altos niveles de estrés. Así mismo, servirá como referencia para futuras investigaciones; puesto que, no se

han identificado en Lima, antecedentes que estudien los factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en colaboradores de supermercados con alto y bajo riesgo psicosocial, por ello serán importantes para estudios posteriores.

La presente investigación posee pertinencia aplicativa; ya que, tiene como finalidad contribuir con el conocimiento de los factores de riesgos psicosociales de los vendedores de los supermercados. Estos resultados permitirán a la administración del retail poder gestionar estrategias preventivas de los altos niveles de estrés de sus colaboradores.

El estudio presenta pertinencia social, debido a que las exigencias laborales de los vendedores que trabajan directamente en los supermercados con el público, han generado un mercado laboral con mayor exigencia y competencia, causando altos niveles de estrés. Estos resultados permitirán a los gerentes de recursos humanos del retail implementar estrategias que fortalezcan las condiciones de trabajo y la calidad de vida con la finalidad de mejorar la rentabilidad con compromiso social.

Por último, presenta pertinencia clínica, debido a que en este estudio se identifican los factores de riesgo psicosocial de los colaboradores de atención al cliente de los supermercados participantes, con altos niveles de estrés laboral, siendo estos resultados relevantes en la consejería y abordaje clínico de los trabajadores, que se encuentra diariamente expuesto a altos niveles de estrés laboral, como lo evidencian algunos estudios, como los de Posada (2011) que identifica al 50% de trabajadores de atención al cliente con altos niveles de estrés en supermercados, en ese mismo sentido, Aguilar y Córdor (2016) en Lima identifica al 70% con altos niveles de estrés.

1.5. Limitaciones

El estudio presentó limitación teórica; puesto que no se halla en la literatura científica estudios previos que relacionen ambas variables en colaboradores de atención al cliente en supermercados; por ello, se han considerado como antecedentes estudios secundarios, asociados al estrés laboral en colaboradores que se desempeñen actividades labores que involucren la interacción con personas, como médicos, docentes, etc. Por último, presenta limitación en la generalización de los resultados; ya que, solo se ha considerado para este estudio dos supermercados de Lima.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes nacionales e internacionales

2.1.1. Antecedentes internacionales

Navarro, López, Heliz y Real (2018) investigaron el estrés laboral, burnout y estrategias de afrontamiento en docentes universitarios, en Argentina. La muestra conformada por 175 docentes universitarios, la investigación es de corte cuantitativo, de tipo descriptivo y de diseño transversal. Para identificar la prevalencia de los factores psicosociales se empleó las Escalas COPSOQ-ISTAS 21. El estudio concluye identificando como factor de riesgo psicosocial más prevalente, al factor doble presencia, lo que indica que los docentes argentinos, no manejan y equilibran adecuadamente el conflicto producto de las exigencias psicológicas en el hogar y el trabajo.

Ramírez, Griebing y Rodríguez (2016) realizaron una investigación de riesgo psicosocial y estrés laboral en una organización privada en el sector comercial de Bogotá, en Colombia en 84 colaboradores de una organización del sector industrial del cuero, utilizándose como instrumento de medición a la batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de la Protección Social, 2010). El estudio identificó en toda la empresa, que los niveles con mayor frecuencia es el alto, siendo la misma categoría la prevalente en el nivel de estrés, así mismo, respecto a la segmentación de los trabajadores, se identificó que los colaboradores del área administrativa, son los que destacan por los mayores puntajes, en comparación con los operarios; por otro lado el estudio identificó diferencias significativas en el riesgo psicosocial y estrés, sin embargo las variables demográficas como edad, género, etc. no son considerado como factores de riesgo que puedan generar altos niveles de estrés y riesgos laborales, debido a que la relación es muy débil.

Bermúdez (2015) analizó los factores de riesgos psicosociales en trabajadores hospitalarios, en 556 trabajadores de ambos géneros, precedentes de las áreas personal asistencial y administrativo del Hospital Rafael Calles Sierra de Maracaibo. El instrumento utilizado fue el Cuestionario COPSOQ ISTAS 21. Los resultados arrojaron que la dimensión Exigencia Psicológica es el que más perjudica la salud en la percepción de los colaboradores del hospital, mientras que la dimensión, trabajo activo y posibilidades de mejora, en la percepción de los trabajadores del hospital es el que más contribuye a el bienestar

psicológico y salud de los trabajadores, siendo la que ellos menos pueden controlar y les perjudica considerablemente, es la Doble Presencia. El estudio concluye afirmando, que en el hospital de Maracaibo existen algunos factores psicosociales que afectan la salud de los trabajadores, pues está expuesto a altas demandas psicológicas.

Díaz (2015) investigó los factores psicosociales de riesgo que acontecen en el mundo del trabajo y el impacto que pueden tener en la salud de los trabajadores, la investigación de tipo revisión bibliográfica, el cual pretende reflexionar acerca de cómo una mala organización del trabajo puede conducir a condiciones desfavorables, lo que tendrá como consecuencia el surgimiento de diferentes factores catalogados como factores psicosociales de riesgo que pueden afectar directamente en la salud de los trabajadores. A partir de ello, invita a reflexionar acerca de cómo fomentar las buenas prácticas dentro en la organización, lo que sin dudas contribuirá al bienestar de los trabajadores, otorgándoles una mayor eficiencia dentro de su organización.

Güilgüiruca, Meza, Gongora y Moya (2015) investigaron la relación entre los riesgos psicosociales laborales y el estrés laboral en 292 colaboradores de una organización privada de Chile. El estudio es de tipo cuantitativo y de diseño correlacional, empelándose como instrumentos de medición las escala ISTAS- 21 y la Escala de Estrés Percibido. El estudio identificó que el estrés laboral se socia significativamente $p < 0.05$ con los seis factores de riesgo psicosocial, resaltando principalmente, los vínculos entre los factores, relaciones de interacción social y exigencias psicológicas con los altos niveles de estrés. Respecto a las diferencias en función al género en los factores de riesgo psicosocial, doble presencia. El estudio concluye afirmando que el mayor nivel de percepción de riesgo psicosocial en el trabajo, es un factor de riesgo para los altos niveles de estrés laboral percibido, lo que indicaría que los colaboradores consideran que las demandas laborales y las exigencias en la organización de las tareas, y la doble presencia es negativo para la salud de las personas en esta empresa.

García-Rodríguez, Gutiérrez-Bedmar, Bellón-Saame, Muñoz-Bravo y Fernández-Crehuet (2015) investigaron el entorno psicosocial y estrés en trabajadores públicos de sanidad en España. La muestra fue aleatoria estratificado, conformada por 738 colaboradores del servicio público de Andalucía, utilizándose como instrumentos al Cuestionario COPSOQ/ISTAS21. Los resultados muestran que los trabajadores presentan altos niveles de

estrés laboral y factores de riesgo psicosocial, lo que explicaría que no es favorable para la salud de los trabajadores, evidenciándose en el deterioro físico y psicológico de los participantes; por otro lado, el estudio halló que los factores de riesgo psicosocial con más alto nivel de vínculo con demandas negativas contra la tarea laboral como la posibilidades de relación social en el trabajo, como el conflicto de rol, y las exigencias psicológicas. El estudio concluye evidenciando que los niveles de estrés y el ambiente psicosocial son superiores a la población laboral asalariada de Andalucía, siendo considerablemente más negativo.

Jiménez, Caicedo, Joven, y Pulido (2015) investigaron los factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una organización privada, en Bogotá D.C, La investigación de tipo mixta, con una muestra conformada por 72 trabajadores. Se utilizaron los instrumentos el Cuestionarios para la Evaluación de Factores de Riesgo Intralaboral y Extralaboral, y el Cuestionario de evaluación del Síndrome del Quemarse por el trabajo (CESQT) de Gil Monte. Los resultados determinan que más del 50% de colaboradores de la organización tienen una percepción negativa de las condiciones laborales saludables, es decir, tienen percepción de riesgos psicosociales en el trabajo, destacando principalmente, los factores dentro del ambiente laboral por encima de los riesgos fuera de este ambiente. El estudio concluye identificando asociación significativa entre riesgos psicosociales entra y extra laborales con los altos niveles de estrés crónicos alcanzando niveles críticos en más del 30%.

Palomo-Vélez, Carrasco, Bastias, Méndez y Jiménez (2015) analizaron la relación de los factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales, la muestra estuvo conformada por 106 trabajadoras de una empresa transaccional dedicada a la comercialización y exportación de frutas, de Chile. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario SUSESO ISTAS-21 y el cuestionario S10/12 para medir satisfacción laboral. El estudio identifico que los riesgos psicosociales; doble presencia, trabajo activo y posibilidades de desarrollo son muy frecuentes y perjudiciales para la salud en percepción de los colaboradores de la empresa. Por otro lado, se identificó asociación entre los altos niveles de estrés el trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social en la empresa, lo que explicaría que a mayor que los altos niveles de estrés están asociada a la presencia de factores de riesgo psicosocial, según la percepción de los trabajadores de la empresa donde se desarrolló el estudio.

Beleño y Ucros (2014) en 227 colaboradores administrativos de una institución de educación superior de Colombia, investigaron la relación entre los factores de riesgo psicosociales y el estrés. El estudio es de tipo cuantitativo y diseño correlacional descriptivo, empleándose como instrumentos de medida una batería de Evaluación de Factores Psicosociales. El estudio identificó que el nivel de estrés en los trabajadores es alto, así mismo los factores de riesgos psicosociales, están presentes en un nivel medio, alto y muy alto, tanto en lo intralaboral como en lo extralaboral, lo que explicaría que la percepción de riesgos en el trabajo es claramente identificada por los colaboradores de la institución de educación superior. Por otro lado, se identificó, que la categoría de estrés laboral más frecuente en nivel alto en el 58%, considerándolo muy riesgos para la salud de los trabajadores.

Ortiz y Jaramillo (2013) en 111 colaboradores de organización prestadora de salud de Cali, se estudió la relación entre los factores de riesgo psicosocial y compromiso organizacional, planteando para ello un estudio de tipo cuantitativo de diseño correlacional, empleándose para este fin como instrumento de medición al Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral y la Encuesta de Bienestar y Trabajo. El estudio identifica que los riesgos psicosociales en los trabajadores del centro de salud se encuentran frecuentemente en la categoría moderada y alta, lo que evidencia que los trabajadores perciben su ambiente laboral prevalentemente como riesgo para la salud, así mismo, en relación al compromiso organizacional, se identificaron un alto nivel de compromiso tanto en el vigor, dedicación y absorción. El estudio identifica asociación significativa entre los factores de riesgo psicosocial y los componentes del compromiso organizacional. El estudio concluye afirmando que el estudio desde el paradigma de la psicología positiva, es relevante para mejorar las condiciones laborales en las condiciones laborales de los trabajadores.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Gonzales (2017) en 200 colaboradores de ambos sexos mayores de 25 años, de Talara, estudio la asociación entre factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral, siendo el estudio de tipo cuantitativo de diseño correlacional descriptivo. Los instrumentos utilizados fueron; el cuestionario de Factores de Riesgos Psicosociales y el Cuestionario de estrés Laboral de la OIT. El estudio identificó que los factores de riesgo psicosocial con mas alta frecuencia son; la participación en la responsabilidad y la implicación en la comunicación, siendo la

menos prevalente la disposición del tiempo. Respecto al estrés laboral, los mayores niveles se presentan en el estrés como consecuencia del respaldo del grupo, la influencia del líder, la organización, clima laboral y estrés laboral, todas ellas con una frecuencia superior al 30%, lo que evidencia que los trabajadores se encuentran expuestos a múltiples factores de riesgo para su salud dentro del trabajo. El estudio concluye identificando asociación significativa entre ambas variables de estudio, sin embargo, el nivel es muy bajo, por el cual se afirma que no existe una relación condicionada entre ambas variables.

Paucar (2017) en 200 colaboradores de una empresa de Lima, investigó la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral, planteando para ello una investigación de tipo no experimental con un diseño correlacional, empleándose como instrumentos de medición el Cuestionario SUSESO/ISTAS21 y la Escala de Estrés Laboral de la OIT –OMS. Se identificó asociación entre estrés y factores de riesgo psicosocial, en niveles promedio en los riesgos psicosociales y estrés laboral; por otro lado, también identificó que los mayores puntajes se manifiestan en los trabajadores de género femenino en comparación con los hombres, resaltando por encima de todos los factores estresantes en las condiciones asociadas a la estructura de la organización.

Amador y Garcia (2016) investigó la relación entre los factores psicosociales, nivel de autoestima y nivel de estrés en universitarios de una institución de educación superior de Trujillo, considerando una muestra de 72 universitarios de la escuela profesional de enfermería, planteando para ello una investigación de tipo no experimental, de diseño correlacional, y como instrumentos de medición el Cuestionario de Factores Psicosociales y una Escala Valorativa de Estrés. El estudio identificó que el 23.6 % de universitarios presenta altos niveles de autoestima, hallando que un 41.7% presenta bajos niveles de estrés. El estudio concluye identificando asociación entre los factores psicosociales y el y los niveles de estrés, lo que evidenciaría que los altos niveles de estrés son los responsables de la inseguridad en el trabajo en los estudiantes de enfermería de Trujillo.

Marallano (2014) investigó la relación de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en 150 colaboradores del departamento de administración de organización pública de Moquegua, para ello desarrollo una investigación de tipo no experimental y de diseño correlacional, empleando como instrumentos de medición un cuestionario de riesgos psicosociales elaborado para este estudio. Los resultados identifican que el 62% de

trabajadores considera que los trabajadores tienen una muy baja posibilidad de tener el control de su trabajo, así mismo el 30% considera que la condición laboral de las herramientas para el desempeño laboral es muy mala y un 30% malo con un 35.33% que considera que son excluidos del grupo laboral en función de las características físicas y personales. El estudio concluye identificando que la percepción de los colaboradores públicos, tienen una percepción negativa de su entorno laboral, además los considera como factores que afectan su salud y el desempeño de sus funciones laborales.

Díaz y Gaviria (2013) en 60 enfermeros de un centro de salud de Amazonas, estudiaron la asociación entre el estrés laboral y el desempeño profesional, planteando para ello una investigación de tipo no experimental y de diseño transversal, descriptivo, siendo los instrumentos utilizados, la Escala de Estrés de Enfermería y un Protocolo de desempeño profesional. El estudio concluye afirmando que el 28.3% de la población estudiada reporta altos niveles de estrés laboral, condición que afecta su desempeño profesional, especialmente en las enfermeras con altos niveles de estrés laboral, pues se identificó que afecta al 100% de este segmento y al 18.3% del segmento con bajos niveles de estrés laboral, lo que indicaría que el alto nivel de estrés laboral incrementa la probabilidad de un bajo nivel de desempeño profesional. Por último, el estudio identifica que el estrés laboral se encuentra asociado significativamente al desempeño laboral.

Mollo (2015) analizó la relación entre los factores psicosociales y la retroalimentación laboral en asesores de riesgo del área comercial de una compañía de seguros de Lima. La muestra estuvo conformada por 280 asesores de riesgos capacitados sólo en seguros de salud de esta compañía de seguros, los instrumentos utilizados fueron el ISTAS21 y Cuestionario Job FeedbackSurvey de Herold y Parsons (1985). Los resultados muestran que existe relación significativa entre los factores psicosociales estudiados y la retroalimentación positiva ($r=0.56$). Los hombres presentan un puntaje mayor de factores de riesgos psicosociales que las mujeres. Las personas de 46 a 52 años y las que trabajan menos de 30 días también.

Sánchez, Loli y Sandoval (2015) en 158 colaboradores asistenciales de un hospital de Lima Metropolitana, estudiaron la prevalencia del estrés laboral, considerando para ello, un estudio de tipo no experimental cuantitativo, de diseño correlacional descriptivo, siendo los instrumentos de recolección de datos, el inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI).

El estudio identificó que el 67% de colaboradores presentan altos niveles de estrés laboral, así mismo, se halló diferencias significativas en función de la edad, por ello, los colaboradores de 27 a 30 años, presentan un 77.3% con niveles altos de estrés, y un 63.7% en los colaboradores de más de 30 años, en función al estado civil se identificaron también diferencias significativas, con un 70.4% de altos niveles de estrés en los solteros (70,4%), (71,4%) en los casados, (80,0%) en los divorciados, y un (54,4%) en con vivientes. Ester estudio concluye afirmando que el nivel de estrés de los colaboradores asistenciales es prevalentemente alto, por el cual presentan muchas dificultades para desempeñar sus tareas laborales.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Factores de riesgo psicosocial

Los factores psicosociales en lugar de trabajo es complejo poder definirlos, está constituido por un conjunto de percepciones y experiencias del colaborador y abarcan muchos aspectos. La OIT (1985) define los factores psicosociales que son las interacciones que ocurren del contenido, organización, gestión del trabajo y las condiciones del ambiente laboral, por parte de los trabajadores ejercen las funciones y necesidades. Todo ello implica que hay una influencia nociva en el bienestar y salud de los trabajadores.

Cox y Griffiths (1996) determina que “la elaboración del trabajo, la organización, hacia donde se dirige y los contextos sociales y organizacionales que incentivan el potencial de causar daño psicológico y físico” (p.32).

También, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene el ISTAS (2010), lo definen como:

Las condiciones que están en una situación que se presenta en el contexto laboral, la organización, el contenido del trabajo y la ejecución de las labores, se encuentran relacionadas entre sí, porque presentan un potencial para causar daño al desarrollo del trabajo y la salud completa del trabajador, como la física, psíquica o social. (p.264).

En tanto, Cortés (2007) indicó que los factores psicosociales de riesgo se definen como el grupo de interacciones que posee el centro de labor, en un lado el contenido del trabajo y

el entorno en cual se presenta, en el otro lado se encuentra la persona con sus propias características individuales y particulares en conjunto con el ambiente extra-laboral , de manera que puede influenciar de forma negativa en diferentes aspectos ya sea como la seguridad, el desempeño, la productividad y comodidad del trabajador.

Según Vicente, Puerta y Martínez (2016) los factores psicosociales de riesgo se definen como: “deficiencias del centro de labores que pueden ocasionar efectos negativos en los trabajadores repercutiendo en su salud” (p.28).

Cortéz (2007) indica que cabe resaltar que la transformación del trabajo a través del tiempo permitió que el tipo de trabajo individual y artesanal, el trabajador diseña, crea , planifica de manera particular y singularidad su función acorde a las capacidades y destrezas que presenta , influenciado por el desarrollo industrial, también el trabajador tiene tareas repetitivas, produciendo que pierda la perspectiva del producto final y de esta manera se convierte en un trabajo monótono y repetitivo, tipo de trabajo unitario y artesanal, donde el mismo trabajador que planifica, diseña y ejecuta con plena autonomía su actividad en relación con sus capacidades y habilidades, a un tipo de trabajo en serie, consecuencia del desarrollo industrial, caracterizado por la realización de una serie de tareas cortas y repetitivas, donde el trabajador pierda la perspectiva del producto final. Convirtiéndose el trabajo en monótono y repetitivo, generalmente no cualificado y marcado por el ritmo que la máquina o el proceso productivo le impone, donde el trabajador ha perdido su autonomía, a veces el estímulo y ha pasado a ser controlado más por la propia máquina que por él mismo.

Cortéz (2007) también indica que, en fechas más recientes, con la introducción de las nuevas tecnologías (máquinas de control numérico, robotización, uso generalizado de computadores, etc.), ha quedado superado el trabajo en cadena para transformarse en un trabajo automatizado (monótono y repetitivo) en el que el tratamiento de la información, a través de símbolos y señales, adquiere un papel preponderante y los cambios se producen con demasiada rapidez. Si bien de lo expuesto se pueden deducir una serie de factores que pueden tener una potencialidad motivadora, que tienen que ver con el trabajo en sí mismo y las posibilidades de desarrollo que éste ofrece a la persona, son más los factores psicosociales que concurren en el puesto de trabajo y que pueden causar daños en la salud del trabajador, tales como el estrés o la insatisfacción.

Vicente, Puerta y Martínez (2016) señalan que los factores psicosociales son condiciones organizacionales generales que se encuentran en cualquier tipo de organización o empresa y hacen referencia a la cultura de la empresa en el factor de gestión y organización, al liderazgo, al clima laboral, al desarrollo personal y profesional de sus trabajadores, etc. De esta forma, los factores psicosociales pueden ser positivos y negativos. Es decir, una empresa que se comunica con sus colaboradores y permite su desarrollo personal y profesional, facilita el funcionamiento de la organización a medio y largo plazo y favorece una respuesta adaptativa positiva por parte de sus trabajadores. Sin embargo, cuando los factores que hacen referencia a la planificación de la empresa fallan, se genera un funcionamiento ineficiente de la misma, es decir, una respuesta adaptativa negativa por parte de los trabajadores. En este caso hablaríamos de factores psicosociales de riesgo, y la principal respuesta por parte de los trabajadores a estos factores es el estrés.

Llanesa (2008) refiere que los aspectos psicosociales de las condiciones de trabajo son estudiados por la disciplina preventiva, ergonomía y psicología aplicada. La Psicología, formando parte de esta bi-disciplina preventiva, la cual aplica para la investigación y evaluación de los riesgos psicosociales mediante los métodos, conceptos y principios de la Psicología y la Sociología. Es aplicada porque con sus investigaciones pretende mejorar las condiciones de trabajo buscando hallazgos para lograr un ajuste entre las características individuales y las exigencias del trabajo.

Vicente, Puerta y Martínez (2016) indican que es importante resaltar que los factores psicosociales pueden ser positivos o negativos en relación con el desarrollo de la actividad laboral y de la calidad laboral del individuo. En esa línea, los factores psicosociales negativos, que son de los que principalmente se suele hablar, reciben el nombre de "factores psicosociales de riesgo" y hacen referencia a las condiciones organizacionales cuando éstas tienen una probabilidad de afectar negativamente en la salud y el bienestar de los colaboradores, actuando como factores desencadenantes de tensión y estrés laboral, pudiendo afectar tanto a la salud física como psicológica. (Vicente, Puerta y Martínez, 2016).

Vicente, Puerta y Martínez (2016) refieren que los factores psicosociales negativos que podemos encontrar en una situación laboral son aquellos que están relacionados con la organización del trabajo, con el contenido del puesto de trabajo, con la realización de una determinada tarea o con el entorno de trabajo, el número de horas y la intensidad del ritmo

de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, ambigüedad o sobrecarga de rol, etc. La exposición a este tipo de riesgos no siempre tiene que terminar afectando a la salud del colaborador, aunque son una fuente de riesgo y, por lo tanto, dependerá de las estrategias de afrontamiento funcionales que use el trabajador para manejar la situación laboral y eliminar así el riesgo, ya sea adaptándose a la situación, modificando su comportamiento, sus conocimientos o sus emociones.

Vicente, Puerta y Martínez (2016) indican que dentro de las características de los factores psicosociales de riesgo, se observa que el número de estos, es muy elevado y siguiendo la clasificación realizada por Cox y Griffiths (1996), entre las categorías principales se pueden diferenciar: el contenido del trabajo; sobrecarga y ritmo de trabajo, horarios, control, ambiente y equipos, cultura organizacional y funciones, relaciones interpersonales, rol en la organización, desarrollo de carreras, relación trabajo-familia y seguridad contractual 20.

Esta clasificación la podemos resumir de manera que los principales factores psicosociales de riesgo en la actividad laboral estarían relacionados con:

Las características de la tarea:

- Acumulación de la tarea laboral,
- el constante entrenamiento de destrezas,
- ausencia de dificultades,
- características de la tarea laboral,
- exactitud y
- ausencia de independencia.

Las características de la organización:

- Factores principales (tamaño y diferenciación de unidades,
- centralización. Formalización),
- conceptos de competencias,
- organización de funciones,
- medios de comunicación,
- interacciones sociales,

- evolución de la sociabilidad y el énfasis en la carrera profesional y
- el liderazgo.

Las características del empleo:

- Estructura del contexto laboral,
- remuneración y permanencia en el trabajo e
- implementaciones físicas del trabajo.

La organización del tiempo de trabajo:

- Modo y prolongación de la tarea laboral,
- reposo laboral u horas extras o compensadas y
- horarios nocturnos y diurnos.

Vicente, Puerta y Martínez (2016) definen que hay ciertas características que son comunes a todos ellos y que nos permiten diferenciar los factores psicosociales de riesgo de los riesgos psicosociales:

- 1. Se extienden en el espacio y el tiempo:** Las deficiencias en el factor de limpieza, en el aspecto biológicos o ergonómicos pueden producir alguna dificultad en los espacios, tiempo que demanda la actividad laboral, a la vez la contaminación química también influye, pero los factores psicosociales no están enfocados ni se puede determinar en un lugar estructurado a contextos específicos, porque se trata de características globales de la organización.
- 2. Dificultad de objetivación:** A la vez también se menciona que los contaminantes químicos, físicos y biológicos, permiten evaluar en gran medida la exposición que presenta, pero no ocurre lo mismo con el factor psicosocial, la cual no presenta la posibilidad de ser evaluados.
- 3. Afectan a otros riesgos:** Se denomina que el estrés o la tensión generados por el factor psicosocial afectan el comportamiento de los trabajadores en relación a los riesgos biológicos o químicos, porque el estrés puede ocasionar en el trabajador comportamientos precipitados que los exponga a contraer un riesgo.

4. **Tienen escasa cobertura legal:** Se denomina que a nivel de la prevención de riesgos en la legislación es considerable, aunque es insuficiente cuando se refiere a los factores psicosociales, a comparación global, ocasionando conductas de vacío legal en diferentes aspectos.
5. **Están moderados por otros factores:** Son moderados por propias particularidades del trabajador, que origina la dificultad generalizada en normativa conductuales ante diferentes situaciones que generan estrés laboral.
6. **Dificultad de intervención:** Denominado que el clima organizacional se encuentra adherido a las características particulares de los trabajadores, ya que no podemos identificarlos solo se puede realizar intervenciones que permiten remedir las deficiencias.

Por su parte Lahera y Góngora, (2005) refieren los siguientes factores psicosociales:

- a) **Participación, Implicación, Responsabilidad:** Se define el nivel de autonomía que posee el trabajador la cual organiza y planifica su propio trabajo, prevaleciendo los cuidados preventivos, también define el grado de autonomía y su capacidad en la toma de decisiones originando un trabajo adecuado.
- b) **Formación, Información, Comunicación:** Se denomina la importancia que se le da a los trabajadores por parte de la empresa, informándoles adecuadamente las funciones a realizar, se valora el aporte de cada trabajador hacia la empresa, y así generar un ambiente laboral óptimo y adaptable.
- c) **Gestión del tiempo:** Abarca la independencia del trabajador y su propio criterio para organizar el ritmo de su labor, la organización de su tiempo y las elecciones acerca de las vacaciones de acuerdo a su necesidad personal.
- d) **Cohesión de grupo:** Este concepto define la importancia la unión de los trabajadores como equipo y se observa que integrante participa con mayor intensidad, esto origina que entre los trabajadores abarca los criterios como solidaridad, unión, integridad e identificación de la empresa.

2.2.2. Concepto de estrés

En 1975 Selye utilizó por primera vez el término “estrés” para referirse en términos biológicos como “una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier solicitud de cambio, planteo la génesis como síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diversos agentes nocivos del ambiente”, desde aquella fecha diversos autores han intentado definirla, en los siguientes párrafos se describen algunos conceptos importantes:

Oblitas (2010) afirma:

El estrés psicológico es abordado como el resultado de la manera que la persona valora y construye una relación con el entorno. En esta interacción, las exigencias de este, las apreciaciones cognitivas, los esfuerzos de afrontamiento y las respuestas de carácter emocionales están entrelazadas de manera recíproca de manera que cada una provoca una reacción en la otra. (p. 26).

Alcalde (2010) indica que:

El Estrés es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un sujeto que trata de acoplarse y readaptarse a presiones tanto dentro de sí como fuera de sí. Así como la respuesta del cuerpo a condiciones del ambiente que perturban la homeostasis del área emocional de la persona (p. 6).

Miralles (2011) define el estrés como: “el estado general de tensión que provoca diferentes reacciones desde el área emocional, cognitiva, fisiológica y del comportamiento, las cuales nos vienen establecidas por agentes negativos de los lugares o situaciones en las que trabajamos” (p. 57).

Hernández, Ortega y Reidl (2012) refiere al estrés:

Como al grupo de reacciones de carácter emocional, cognitiva, conductual y fisiológica, de factores nocivos del entorno, donde la persona presenta exaltación, ansiedad y se percibe demandado por las exigencias del ambiente, dicha génesis del estrés es producto de lo empírico de cada persona, la cual depende de su forma de percibir sobre las exigencias del entorno y su apreciación de los recursos que dispone para confrontar, lo que le genera estrés. (p. 116).

Aspectos teóricos

Selye (1930, citado por Gutiérrez y Ángeles, 2012); comenta que existen tres fases o reacciones del síndrome general de adaptación:

- 1.- Reacción de alerta, empieza cuando el organismo es expuesto repentinamente diversos estímulos o situaciones percibidas como amenazante que implica la fase de choque y la fase de contra choque.
- 2.- Etapa de resistencia, caracterizado por el seguimiento e incremento de la resistencia focalizada y particularizada en el agente nocivo, generando disminución concomitantemente hacia otros estímulos.
- 3.- Etapa de agotamiento, esta situación se da cuando el estresor es suficientemente grave y prolongado, lo cual provoca pérdida de adaptación que ya había sido lograda previamente, dando lugar al agotamiento total de las defensas.

Factores del estrés

Oblitas (2010) comenta de la existencia de tres factores importantes en la generación del estrés, dichas son:

- Factores internos del estrés: implican condiciones de las mismas personas relacionadas de una manera directa con las respuestas de estrés. En conclusión, está constituido por el conocido índice de reactividad al estrés, que vendría a ser el repertorio de respuestas cognitivas, emocionales y conductuales frente a situaciones que tienen una percepción negativa.
- Factores externos de estrés: Esto hace hincapié en los agentes de estrés del entorno que tienen la probabilidad de sobrecargar la homeostasis de la persona. Abarca las experiencias vitales y situaciones adversas de la vida diaria. En adición a esto también las relaciones interpersonales.
- Factores moduladores: está conformado por variables del entorno, así como de la misma persona que necesariamente no presenta una relación directa ante el estrés,

pero son agentes que modifican la interacción de manera externa e interna de estrés, podemos observar que los factores que modifican están inmersos el apoyo social, los procesos emocionales y rasgos de personalidad. (p. 225).

2.2.3. Tipos de estrés

Salinas (2012) afirma la presencia de dos tipos de estrés:

1.- El estrés

Se da cuando el individuo, mantiene activo su organismo, sus dimensiones cognitivas, físicas y emocionales en un nivel medio, dándole la oportunidad de alcanzar un grado de eficacia optimo o dentro de lo esperado en diversas actividades, caso contrario cuando los niveles extremos sean bajos o altos, afectan el rendimiento o desempeño de una manera negativa.

2.- El distrés

Lógicamente dicha frase hace alusión al estrés negativo y es conocido en la jerga cotidiana como estrés simplemente, se denomina también estrés nocivo que se presenta como cansancio y fatiga, cumpliendo la función en el individuo como desadaptativa, en caso el que el medio sea de manera muy intensa, excesiva logrando sobrepasar la capacidad de resistencia y adaptación del propio individuo.

2.2.4 Efectos del estrés

Salinas (2012) propone y establece los niveles y efectos del estrés laboral.

1.- Nivel Fisiológico:

- Falta de aire,
- sudoración,
- temblores y palpitaciones en el cuerpo,
- dolor muscular,

- exceso o disminución de apetito,
- problemas estomacales y
- cansancio.

2.- Nivel Psicológico

- Ansiedad excesiva,
- llanto repentino,
- apatía,
- preocupación de manera ascendente,
- pensamientos catastróficos,
- incapacidad para tomar decisiones,
- desconcentración,
- pérdida de memoria de manera ascendente,
- pensamiento lento y
- cambios de estado de ánimo.

3.- Nivel Conductual

- Inquietud constante,
- rechineo de dientes,
- conductas nerviosas repetitivas,
- dificultades en el plano sexual,
- exceso apetito voraz,
- aumento de deseo de querer beber y/o fumar y
- demasiado sueño y pérdida de conciliar el sueño.

2.2.5 Consecuencias del estrés

Mac Donald (2014) propone las repercusiones del estrés distinguiendo reacciones en diversas áreas, las cuales son:

Tabla 1
Representación de las consecuencias del estrés laboral Mac Donald (2014)

CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL EN EL TRABAJO			
REACCIONES FISIOLÓGICOS	REACCIONES EMOCIONALES	REACCIONES COGNITIVAS	REACCIONES CONDUCTUALES
Aumento del ritmo cardíaco.	Miedo.	Atención disminuida.	Disminución en la probabilidad.
Aumento de las presiones sanguíneas.	Irritabilidad.	Reducción en la percepción.	Aumento en el consumo de cigarrillos.
Aumento de la tensión muscular.	Humor depresivo.	Olvidos.	Cometer errores en el trabajo.
Sudoración y aumento de la producción de la adrenalina.	Ansiedad, enojo y motivación disminuida.	Reducción en la capacidad de aprendizaje.	Reportarse enfermo.

2.2.6. Estrés laboral

Modelos teóricos del estrés laboral

Existen diversas teorías que explican la manifestación del estrés laboral, entre las que se encuentran:

Modelo de interacción entre demandas y control

Clemente (2008) define como aquel “en el que las demandas del trabajo son altas y el control de las mismas son bajas” (p. 88). Es el modelo explicativo más amplio y reconocido del estrés laboral, propuesto por Robert Karasek (1979, citado por Llanesa, 2009) afirma que las demandas o exigencias del trabajo son de origen psicosocial con dimensiones físicas, por las posturas y conductas que se presentan.

El interés de este modelo es ofrecer una adecuada vida laboral en los trabajadores, ofreciéndoles recomendaciones y aportando en el aspecto teórico, evidenciando la psicología como puede influir y facilitar la mejora en las funciones laborales del trabajador la cual le brinda control profesional sobre su desempeño. Este modelo corresponde (demandas o

exigencias – control), se plantea algunas teorías definidas por Llanesa (2009), ya que se puede mencionar:

Las demandas o exigencias del trabajo. - Podemos definir que su origen son los siguientes factores: ritmo, responsabilidad, la adecuada concentración y atención, a la vez en la dimensión motora se menciona que están implicados, su actividad muscular, su esfuerzo y la postura del cuerpo en cuestión al trabajo.

Control. - El trabajador presenta un conjunto de recursos como habilidades y nivel de formación, así como la individualidad y su colaboración en su toma de decisiones acerca de su labor. Este modelo teórico abarca las demandas que el trabajo sugiere y el control del trabajador sobre éste. Se puede mencionar cuatro combinaciones, según Llanesa (2009).

Estrés elevado. - Se desarrolla en el contexto laboral cuando el colaborador se encuentra sometido a altos niveles de exigencias laborales, sin la adecuada supervisión, situación que hace que los trabajadores tengan incertidumbre de la calidad de la tarea realizada en el marco de sus funciones. Este contexto se desarrolló generalmente en organizaciones con tareas establecidas sin adecuados niveles de control en el proceso.

Bajo estrés. - Se desarrolla en el contexto laboral cuando las demandas laborales son bajas, sin embargo, existe una permanente supervisión de la tarea, estas condiciones permiten que en las organizaciones los colaboradores se encuentren acompañados en la solución de problemas resultado de sus funciones laborales.

Trabajos activos. - Estas exigencias en el trabajo se dan de manera elevada pero el trabajador tiene un alto control sobre su trabajo, la cual se llama aprendizaje continuo, también presentan metas continuas, y éstas se pueden proyectar a la vida extra laboral la cual incrementa las conductas activas como sus momentos de ocio.

Trabajos pasivos. - Se dan aquellos que no hay exigencias y no hay control sobre el trabajo, presentan una probabilidad de que posibilita una gradual pérdida de competencias e intereses profesionales. Ocasionalmente se da de manera general, también con monotonía generando aburrimiento, ya que se estas conductas y sensaciones se pueden evitar con una adecuada prevención de riesgos laborales.

Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa

Effort-Reward Imbalance at work, ERI está basada el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, fue propuesto originalmente por Siegrist (1996) está basado en teorías de motivación por lo que es otro modelo explicativo del estrés laboral.

Llanesa (2009) menciona que la existencia del desequilibrio presentado por el trabajador se dan por los esfuerzos presentados y las recompensas, se ve reflejado por respuestas negativas que ocasionan el estrés, además la incertidumbre de la permanencia laboral como el despido, la huelga, y otros cambios de la empresa de manera forzada, hacen que lleve a la pérdida de estatus , la ausencia de expectativas de promoción , etc., todo esto son situaciones estresantes para el trabajador, ocasionando consecuencias de manera negativa como el desgaste emocional profesional y alteraciones de su conducta originando un desgaste en su salud, como ellos: enfermedad cardiovascular.

Existen tres factores de recompensas a largo plazo: La estima (la persona experimenta reconocimiento, apoyo adecuado, justa y respeto), el control de estatus (presenta permanencia en el trabajo, percepción de su promoción y la presencia de estabilidad) y la remuneración.

Este mismo autor menciona que este modelo teórico permite la medida de los perfiles de personalidad, la capacidad de afrontamiento y tener el manejo hacia las personas sobre el futuro o incentivos a largo plazo.

Medina, Preciado y Pando (2007) mencionan que las características contextuales en las funciones laborales, como la cultura organizacional, el equipo de los sindicatos, seguridad laboral, integridad, la visión de la organización, su organigrama y la percepción de la trayectoria laboral, la remuneración, etc., todo esto mencionado es importante en el proceso del estrés.

Teóricamente Gálvez, Moreno y Mingote (2009) asumen tres principios básicos:

- Hipótesis extrínseca del desequilibrio esfuerzo-recompensa: Se presenta porque aumenta los problemas de salud, ya que originado por altos esfuerzo y bajas incentivos.
- Hipótesis intrínseca de la sobre implicación: Se presenta cuando la excesiva demanda de implicación aumenta, originando elevados riesgos de problemas de salud.
- Hipótesis de interacción: presentan un alto riesgo de presentar problemas de salud, presentando un alto desequilibrio extrínseco esfuerzo – recompensa, también altos niveles de sobre implicación.

El último trabajo que se realizó fue el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa, elaborado por Van Vegchel, De Jonge, Bosma y Schaufeli (2005, citado por Gálvez, Moreno y Mingote, 2009) el cual resaltan conclusiones en base al desgaste profesional:

Otra variable de la salud, representa el síndrome de burnout, ya que parece una respuesta al estrés en desajuste como esfuerzo-recompensa.

Uno de los temas que más se ha abarcado es el agotamiento, el cual tiene relación con este modelo y a nivel de todos los estudios, presenta una relación más clara con el mismo.

Se concluye que los resultados abarcan la interacción de un desajuste esfuerzo – recompensa y la excesiva demanda sobre la implicación personal en los diferentes aspectos de desgaste profesional la cuales son pocos de manera consistente en diversas ramas del estudio.

Actualmente hay algunos programas que solo abarcan el tema de intervención basado en este modelo, ya que al poseer escasos datos acerca de su efectividad en el aspecto de brindar terapias y prevención.

De acuerdo al modelo demandas-control, los dos modelos mencionados anteriormente pueden identificarse como diferentes aspectos del estrés ocupacional y la combinación de ambos logran un eficaz indicador de respuesta de la salud.

Estresores del ambiente físico

Mateo, Rodríguez, Costa, Sánchez, Casimiro y Zabala (2013) refieren que un estresor es cualquier factor que puede potencialmente contribuir a la creación de una situación de estrés considerando, así como aquellas demandas del trabajo que, por su intensidad, tiempo de permanencia o frecuencia puedan llegar a ser un factor detonante del estrés, dentro de ellos proponen los siguientes:

- **Ruido,-** Los trabajadores expuestos a niveles de ruido suficientemente altos y mantenidos a lo largo de los días corren el riesgo de ver disminuida su audición de manera permanente, el ruido presenta otros efectos no auditivos como son la sensación de desagrado y malestar, cabe señalar que estos efectos se producen a niveles mucho más bajos que aquellos que producen daño auditivo, si bien se sabe que la pérdida de dicho sentido no se produce hasta los niveles superiores de 80dB (A), algunas personas encuentran incomodos, incluso, ruidos de 35 o 40 dB (A).
- **Iluminación.** - Se puede afirmar que como estresor podemos considerar, en primer lugar, que una mala iluminación, ya que genera un ambiente de trabajo menos seguro al dificultar la identificación de los riesgos, creados en el trabajador la preocupación por su seguridad, bajo estas condiciones el trabajador percibe de una manera frustrante y genera una tensión en ellos (as) debido a que se ven incapacitados para realizar su tarea con la calidad y prontitud requerida. En adición a esto es necesario tener en cuenta que no solo el nivel de iluminación define las características de iluminación del puesto de trabajo, sino que es necesario considerar otras condiciones de la misma, presencia de reflejos y deslumbramientos.
- **Ambiente térmico.-** La temperatura y la humedad relativa que definen, básicamente, un ambiente térmico, tienen una gran influencia sobre el bienestar de los trabajadores, por eso cuando no es adecuado se convierte en un importante factor de estrés, en el caso de las oficinas, no es difícil regular las condiciones ambientales para conseguir valores situados dentro de lo que se considera el rango de confort, siendo una importante fuente de conflicto, un exceso de calor podría producir sueño, obligando a aumentar el esfuerzo necesario para mantener la vigilia y afectando negativamente las actividades que requiere especial atención.

- **Ambientes contaminados.** - Los trabajadores han estado utilizando, desde hace mucho tiempo, agentes químicos en su trabajo con desconocimiento de los efectos que estos podían causar sobre su salud, sin necesidad de llegar al extremo de agentes químicos tóxicos, los malos olores también pueden ser causa de molestia y generar estrés.
- **Diseño del puesto de trabajo.** - Las dimensiones del puesto deben permitir al trabajador desarrollar su actividad con comodidad, las condiciones desfavorables de la seguridad laboral y son de 2 metros cuadrados y 10 metros cúbicos respectivamente, incluye aspectos ergonómicos. Un diseño inadecuado del puesto de trabajo, además de dar lugar a trastornos musculoesqueléticos, también pueden ser causa de estrés.

2.3. Definición de términos

Factores de riesgo psicosocial

Son relaciones que abarcan las organizaciones en su contenido, como la gestión del trabajo y los factores ambientales, a la vez las ejecuciones de los colaboradores, lo cual generan de manera negativa repercutiendo en la salud de los trabajadores mediante su percepción y experiencia OIT (1986).

Estrés

Es el acto físico y aspecto emocional a un daño, causado por un desequilibrio de la ardua exigencia percibida, recursos y capacidades de una persona frente a esas exigencias OIT (2016).

Estrés laboral

Está determinado por el ambiente laboral, el diseño, las relaciones laborales y el ambiente; cuando las exigencias del ámbito laboral se aglomeran en actividades que no corresponden en equilibrio con habilidades y conocimiento de un trabajador o de un grupo que no enfrenta las exigencias o no cumple la expectativa de la cultura organizativa de la empresa OIT (2016).

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Diseño y tipo de investigación

Diseño de investigación

El diseño del estudio es, no experimental, ya que, no se manipula a ninguna variable de estudio; así mismo, es de corte transversal, pues la muestra se recolecta en un solo momento de tiempo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Tipo de investigación

Este estudio es de tipo cuantitativo, pues se cuantifica numéricamente las variables factores de riesgo psicosocial y estrés laboral (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Así mismo, es de tipo descriptivo - comparativo, ya que, se comparan los factores de riesgo psicosocial en los colaboradores con altos y bajos niveles de estrés laboral (Alarcón, 2010).

3.2. Población y muestra

Población

La población está conformada por los 320 colaboradores de atención al cliente de dos supermercados de Lima metropolitana, de 18 a 45 años de ambos sexos y ambos turnos, como se muestra en la tabla 1.

Tabla 2

Distribución de la población

SUPERMERCADO	Nº
Supermercado 1	170
Supermercado 2	150
Total	320

Muestra

El número de la muestra se determinó, empleando la fórmula para poblaciones finitas con un 97% IC y 4% de error muestral, con el cual se obtiene la cantidad de 225 colaboradores. El muestreo empleado es no probabilístico por cuotas, como se muestra en la tabla 3.

Tabla 3

Distribución de la muestra

SUPERMERCADO	Nº	%	n
Supermercado 1	170	52.9	119
Supermercado 2	150	47.1	106
Total	320	100.0	225

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existen diferencias estadísticamente significativas al comparar los factores de riesgo psicosocial con los niveles de estrés laboral y sus dimensiones en colaboradores de supermercados de Lima.

Hipótesis específicas

- El nivel de estrés laboral y sus dimensiones en los colaboradores de supermercados de Lima, es alto.
- Los factores de riesgo psicosocial más prevalentes en los colaboradores de supermercados de Lima, son los factores psicológicos.
- Existen diferencias estadísticamente significativas en los niveles de factores de riesgo psicosocial en función al sexo y edad en los colaboradores de supermercados de Lima.

3.4. Variables

Variable 1: Factores de riesgo psicosocial

Definición conceptual

Son características que abarcan el lugar del trabajo y su planificación que afecta a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos ISTAS (2014).

Variables sociodemográficas

Sexo: Masculino

Femenino

Edad: 18 a 25 años

26 a 35 años

35 años a más

Supermercado: Supermercado 1

Supermercado 2

Definición operacional

Tabla 4

Operacionalización de las variables factores de riesgo psicosocial y estrés laboral

VARIABLE	NATURA_ LEZA	FORMA DE MEDICIÓN	INDICADORES / DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICIÓN	CRITERIOS DE MEDICIÓN	INSTRU_ MENTOS	
Factores de Riesgo psicosocial	Cualitativo Cuantita_ tivo		Exigencias psicológicas	1,2,3,4,5,6.	Nominal Ordinal	Nunca/ casi nunca/ algunas veces/casi siempre/ siempre	Cuestionario Psicosocial de Copenhague COPSOQ (2005)
			Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	7,8,9,10,11, 12,13,14,15 16.			
			Inseguridad	17,18,19,20.			
			Apoyo social y calidad de liderazgo	21,22,23,24, 24,26,27,28, 29,30.			
			Doble presencia	31,32,33,34.			
Estrés laboral	Cualitativo Cuantita_ tivo	Directa	Estima	35,36,37,38	Nominal Ordinal	Nunca, a veces, la mitad de las veces, casi siempre, siempre	Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, adaptación (Suarez, 2013).
			Superiores y recursos				
Edad	Variable control Cuantita_ tiva		Organización y equipo de trabajo	Intervalo de edades	Ordinal	Intervalo de edades	
Género	Variable control Cualitativa		Femenino	Ficha sociodemográfica	Nominal	Femenino	Ficha sociodemográfica
			Masculino			Masculino	
Estado civil	Variable control Cuantita_ tivo		Soltero, casado, convivente, separado		Nominal	Soltero, casado, convivente, separado	

3.5. Métodos e instrumentos de investigación

Para la medición del estrés laboral, se empleó la escala de estrés laboral de la OIT – OMS, la misma que fue adaptada por Suárez en el 2013 en el Perú. Este instrumento consta de 25 ítems y dos dimensiones D1: Superiores y recursos y D2: Organización y equipo de trabajo. Respecto a las propiedades psicométricas, en México, Medina, Preciado y Pando en el 2007, hallaron la validez de constructo mediante el análisis factorial confirmatorio, hallando dos factores que explican el 43% de la variabilidad de los datos; del mismo modo en el Perú, Suárez en el 2013 identificó dos factores que explican el 64.7% de la varianza de los datos, en dos factores; el cual se empleó para esta investigación. Para la confiabilidad por consistencia interna, Medina, Preciado y Pando en el 2007 hallaron un Alpha de 0.928 para cada factor; mientras Suarez en el 2013 halla un Alpha de 0.951 para D1: superiores y recursos y 0.949 para la D2: Organización y equipo de trabajo.

Nombre	:	Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS
Autor	:	Organización Mundial del Trabajo OIT
Forma de Aplicación	:	Individual y colectiva
Duración de la Prueba	:	15 minutos
Edad de Aplicación	:	Mayores de 18 años, laborando
Objetivo	:	Evaluar el Estrés laboral en dos dimensiones <ul style="list-style-type: none">- Superiores y recursos- Organización y equipo de trabajo

Para este estudio, se evaluó las propiedades psicométricas de la escala de estrés laboral de la OIT – OMS, en los 225 colaboradores, participantes del estudio, obteniéndose coeficientes de confiabilidad Alpha de Cronbach de 0.92 (nivel alto) y validez de contenido con la V de Aiken Altamente significativos en los 21 ítems.

Para la medición de los riesgos psicosociales, se empleó, el cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ) versión corta, el cual fue elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Dinamarca (AMI) en el 2014, consta de 38 ítems divididos en seis dimensiones: F1 (Exigencias psicológicas); F2 (Trabajo activo y posibilidades de desarrollo); F3 (Inseguridad); F4 (Apoyo social y calidad de liderazgo); F5 (Doble presencia); F6 (Estima). Respecto al as propiedades psicométricas en el Perú, Mollo (2015) obtiene un Alpha de Cronbach de 0.63

Nombre	:	Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ)
Autor	:	Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Dinamarca (AMI)
Procedencia	:	Dinamarca
Adaptación	:	Marybel Mollo Flores, Perú
Duración de la Prueba	:	Sin límite de tiempo
Edad de Aplicación	:	Mayores de 18 años, laborando
Objetivo	:	Evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus seis dimensiones.
		- <i>F1 (Exigencias psicológicas); F2 (Trabajo activo y posibilidades de desarrollo); F3 (Inseguridad); F4 (Apoyo social y calidad de liderazgo); F5 (Doble presencia); F6 (Estima).</i>

Para este estudio, se evaluó las propiedades psicométricas del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ) en los 225 colaboradores, participantes del estudio, obteniéndose coeficientes de confiabilidad Alpha de Cronbach 0.90 (nivel alto) y coeficientes de validez de contenido con la V de Aiken significativos en los 38 ítems.

3.6. Procedimiento de análisis estadístico de datos

Para el análisis de los datos, primero se elaboró la base de datos usando el programa Microsoft Excel 16; posteriormente, se exportaron los datos al programa SPSS 24, en donde se elaboraron los resultados de acuerdo a las hipótesis planteadas.

Para determinar los niveles de las variables estudiadas, se emplean los estadísticos de frecuencia y porcentaje; así como, la media y desviación estándar.

Para determinar las diferencias significativas, según las variables sociodemográficas, primero, se evalúa si los datos, presentan una distribución normal, con la prueba de Kolmogorov – Smirnov; posteriormente, se emplean los estadísticos no paramétricos, U de Mann Whitney para dos variables y X^2 de Kruskal Wallis para más de dos variables, con la finalidad de contrastar las hipótesis planteadas en el estudio.

Para verificar la hipótesis general se crean dos grupos de colaboradores, uno con altos niveles de estrés y otro con bajos niveles de estrés, con el Clúster por el método de K-mean. Por último, se comparan los factores psicosociales de los colaboradores con altos y bajos niveles de estrés.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS

RESULTADOS

4.1 Características socio demográficas de la muestra

En la Tabla 5, se presenta las características sociodemográficas de la muestra, se observa que respecto al género el 63.3% son mujeres siendo mayoritariamente de 26 a 35 años (39.1%), así mismo el 52.9% se encuentran en supermercados Metro y el 56.9% trabajan en cajero.

Tabla 5

Distribución de la muestra

Variable	n	%
Femenino	147	65.3
Masculino	78	34.7
Total	225	100.0
Edad		
	fi	%
18 a 25 años	78	34.7
26 a 35 años	88	39.1
35 años a más	59	26.2
Total	225	100.0
Supermercado		
	fi	%
Supermercado 1	119	52.9
Supermercado 2	106	47.1
Total	225	100.0
Tipo de trabajo		
	fi	%
Cajero	128	56.9
Reponedores	97	43.1
Total	225	100.0

4.2. Niveles de estrés laboral y sus dimensiones

En la Tabla 6, se presenta los estadísticos descriptivos de los niveles del estrés laboral y sus dimensiones. Se observa que la media en la D1: Superiores y recursos es de 37.71, mientras que la media en D2: Organización y equipo de trabajo es de 38.81.

Tabla 6

Descriptivos del nivel de estrés laboral y sus dimensiones

	D1: Superiores y recursos	D2: Organización y equipo de trabajo
Media	37.71	38.81
Mediana	33.00	37.00
Desviación estándar	14.102	13.391
Varianza	198.867	179.313
N	225	225

En la Tabla 7, se presenta los niveles del estrés laboral y sus dimensiones. Se observa en D1: Superiores y recursos un 32.0% de los colaboradores presentan un nivel bajo, mientras que en D2: Organización y equipo de trabajo un 21.3% presenta nivel promedio alto.

Tabla 7

Niveles de estrés laboral y sus dimensiones en los colaboradores

	D1: Superiores y recursos		D2: Organización y equipo de trabajo	
	fi	%	fi	%
Muy bajo	72	32.0	46	20.4
Bajo	39	17.3	48	21.3
Promedio	25	11.1	43	19.1
Alto	45	20.0	48	21.3
Muy Alto	44	19.6	40	17.8
Total	225	100.0	225	100.0

4.3. Nivel de los factores de riesgo psicosocial y sus dimensiones

En la Tabla 8, se presenta los niveles de los factores de riesgo psicosocial y sus dimensiones en los colaboradores. En la F1: Exigencias psicológicas el 27.1% presenta nivel promedio bajo, en F2: Trabajo activo y posibilidades de desarrollo el 24.4% es promedio bajo, en F3: Inseguridad el 29.8% es bajo, en F4: Apoyo social y calidad de liderazgo el 22.2% es bajo, en F5: Doble presencia el 32.4% es promedio bajo, finalmente en F6: Estima el 26.2% es promedio alto.

Tabla 8

Niveles de los factores de riesgo psicosocial y sus dimensiones

	F1		F2		F3		F4		F5		F6	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	46	20.4	49	21.8	67	29.8	50	22.2	45	20.0	47	20.9
Promedio bajo	61	27.1	55	24.4	53	23.6	50	22.2	73	32.4	51	22.7
Promedio	43	19.1	47	20.9	41	18.2	43	19.1	32	14.2	40	17.8
Promedio alto	33	14.7	35	15.6	44	19.6	48	21.3	34	15.1	59	26.2
Alto	42	18.7	39	17.3	20	8.9	34	15.1	41	18.2	28	12.4
Total	225	100.0	225	100.0	225	100.0	225	100.0	225	100.0	225	100.0

Leyenda: F1 (Exigencias psicológicas); F2 (Trabajo activo y posibilidades de desarrollo); F3 (Inseguridad); F4 (Apoyo social y calidad de liderazgo); F5 (Doble presencia); F6 (Estima).

4.4. Diferencias significativas en el nivel de los factores de riesgo psicosocial en función del sexo, edad y supermercado

En la Tabla 9, se presenta la prueba de normalidad de las muestras de los factores de riesgo psicosocial a través de la prueba de Kolmogorov Smirnov. Se observa que las muestras no presentan una distribución normal ($p < 0.05$); por lo tanto, para el estudio de las diferencias significativas y las relaciones asociadas a la variable factores de riesgo psicosocial se emplearan estadísticos no paramétricos.

Tabla 9

Prueba de normalidad de las muestras según la variable factores de riesgo psicosocial

	K-S	P
F1: Exigencias psicológicas	.088	000
F2: Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	.111	000
F3: Inseguridad	.125	000
F4: Apoyo social y calidad de liderazgo	.105	000
F5: Doble presencia	.152	000
F6: Estima	.172	000

En la Tabla 10, se presentan las diferencias significativas al comparar los factores de riesgo psicosocial en función al sexo a través de la prueba U de Mann Whitney. Se observa que no existen diferencias significativas en los seis factores en función al sexo.

Tabla 10

Comparación de los factores de riesgo psicosocial en función del sexo

	Sexo	N	Rango promedio	U	p
F1: Exigencias psicológicas	Femenino	147	115.73	5331.5	0.386
	Masculino	78	107.85		
F2: Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Femenino	147	115.73	5331.5	0.387
	Masculino	78	107.85		
F3: Inseguridad	Femenino	147	115.54	5360	0.419
	Masculino	78	108.22		
F4: Apoyo social y calidad de liderazgo	Femenino	147	116.67	5194	0.245
	Masculino	78	106.09		
F5: Doble presencia	Femenino	147	116.54	5213	0.245
	Masculino	78	106.33		
F6: Estima	Femenino	147	115.13	5420.5	0.498
	Masculino	78	108.99		

En la Tabla 11, se presentan las diferencias significativas al comparar los factores de riesgo psicosocial en función a la edad a través de la prueba Kruskal Wallis X^2 . Se observa que no existen diferencias significativas ($p > 0.05$) en los seis factores de riesgo psicosocial en función a la edad.

Tabla 11

Comparación de los factores de riesgo psicosocial en función a la edad

	Edad	N	Rango promedio	Kruskall Wallis	<i>p</i>
F1: Exigencias psicológicas	18 a 25 años	78	113.54	.238	.888
	26 a 35 años	88	114.82		
	35 años a más	59	109.58		
F2: Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	18 a 25 años	78	115.47	.177	.916
	26 a 35 años	88	111.40		
	35 años a más	59	112.13		
F3: Inseguridad	18 a 25 años	78	115.24	.258	.879
	26 a 35 años	88	110.33		
	35 años a más	59	114.02		
F4: Apoyo social y calidad de liderazgo	18 a 25 años	78	110.38	.403	.817
	26 a 35 años	88	112.38		
	35 años a más	59	117.39		
F5: Doble presencia	18 a 25 años	78	109.77	.556	.757
	26 a 35 años	88	112.50		
	35 años a más	59	118.02		
F6: Estima	18 a 25 años	78	110.41	.320	.852
	26 a 35 años	88	112.81		
	35 años a más	59	116.71		

En la Tabla 16, se presentan las diferencias significativas al comparar los factores de riesgo psicosocial en función a supermercado a través de la prueba U Mann Whitney. Se observa que solamente existen diferencias significativas en D5: Doble presencia en función a supermercado.

Tabla 12

Diferencias significativas del nivel de los factores de riesgo psicosocial en función a supermercado

	Supermercado	N	Rango promedio	U	p
F1: Exigencias psicológicas	Metro	119	120.40	5426.500	.070
	Won	106	104.69		
F2: Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Metro	119	119.49	5535.000	.113
	Won	106	105.72		
F3: Inseguridad	Metro	119	117.56	5764.500	.263
	Won	106	107.88		
F4: Apoyo social y calidad de liderazgo	Metro	119	119.85	5491.500	.094
	Won	106	105.31		
F5: Doble presencia	Metro	119	121.72	5269.500	.032*
	Won	106	103.21		
F6: Estima	Metro	119	120.13	5458.000	.079
	Won	106	104.99		

4.5. Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Hi: Existen diferencias significativas al comparar los factores de riesgo psicosocial en función al alto y bajo nivel de las dimensiones del estrés relativo en colaboradores de supermercados de Lima Metropolitana.

Tabla 13

Comparación de los factores psicosociales en colaboradores con alto y bajo nivel en la dimensión superiores y recursos de estrés laboral

Estrés relativo a los superiores y recursos		N	Rango promedio	Suma de rangos	U	p
F1: Exigencias psicológicas	Alto nivel de estrés relativo a los superiores y recursos	60	121.51	7290.50	4439.5	0.24
	Bajo nivel de estrés relativo a los superiores y recursos	165	109.91	18134.50		
F2: Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Alto nivel de estrés relativo a los superiores y recursos	60	122.03	7321.50	4408.5	0.21
	Bajo nivel de estrés relativo a los superiores y recursos	165	109.72	18103.50		
F3: Inseguridad	Alto nivel de estrés relativo a los superiores y recursos	60	123.18	7391.00	4339	0.15
	Bajo nivel de estrés relativo a los superiores y recursos	165	109.30	18034.00		
F4: Apoyo social y calidad de liderazgo	Alto nivel de estrés relativo a los superiores y recursos	60	116.58	6994.50	4735.5	0.62
	Bajo nivel de estrés relativo a los superiores y recursos	165	111.70	18430.50		
F5: Doble presencia	Alto nivel de estrés relativo a los superiores y recursos	60	117.61	7056.50	4673.5	0.52
	Bajo nivel de estrés relativo a los superiores y recursos	165	111.32	18368.50		
F6: Estima	Alto nivel de estrés relativo a los superiores y recursos	60	119.45	7167.00	4563	0.37
	Bajo nivel de estrés relativo a los superiores y recursos	165	110.65	18258.00		

En la tabla 13, se presenta la U de Mann Whitney de los factores psicosociales en colaboradores con y sin estrés laboral, relativo a la dimensión superiores y recursos de estrés laboral. No se hallaron diferencias en los altos y bajos niveles de estrés laboral en ninguno de los riesgos psicosociales de los colaboradores.

Tabla 14

U de Mann Whitney de los factores psicosociales en colaboradores con altos y bajos niveles de estrés laboral relativo a la dimensión organización y equipo de trabajo de estrés laboral

Estrés relativo a la organización y equipo de trabajo		N	Rango promedio	Suma de rangos	U	p
F1: Exigencias psicológicas	Alto nivel de estrés relativo a la organización y equipo de trabajo	40	109.35	4374.00	3554	0.69
	Bajo nivel de estrés asociado los superiores y equipo de trabajo	185	113.79	21051.00		
F2: Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Alto nivel de estrés relativo a la organización y equipo de trabajo	40	104.31	4172.50	3352.5	0.35
	Bajo nivel de estrés asociado los superiores y equipo de trabajo	185	114.88	21252.50		
F3: Inseguridad	Alto nivel de estrés relativo a la organización y equipo de trabajo	40	105.23	4209.00	3389	0.40
	Bajo nivel de estrés asociado los superiores y equipo de trabajo	185	114.68	21216.00		
F4: Apoyo social y calidad de liderazgo	Alto nivel de estrés relativo a la organización y equipo de trabajo	40	93.05	3722.00	2902	0.03
	Bajo nivel de estrés asociado los superiores y equipo de trabajo	185	117.31	21703.00		
F5: Doble presencia	Alto nivel de estrés relativo a la organización y equipo de trabajo	40	94.29	3771.50	2951.5	0.04
	Bajo nivel de estrés asociado los superiores y equipo de trabajo	185	117.05	21653.50		
F6: Estima	Alto nivel de estrés relativo a la organización y equipo de trabajo	40	102.13	4085.00	3265	0.24
	Bajo nivel de estrés asociado los superiores y equipo de trabajo	185	115.35	21340.00		

En la tabla 18, se presenta U de Mann Whitney de los factores psicosociales en colaboradores con altos y bajos niveles de estrés laboral, relativo la dimensión a la organización y equipo de trabajo de estrés laboral. Se hallaron diferencias significativas en los riesgos psicosociales asociado al apoyo social y calidad de liderazgo, y la doble presencia, en función a los altos y bajos niveles de estrés de los colaboradores.

CAPÍTULO V

DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Este estudio tuvo como objetivo identificar los factores de riesgo psicosocial en los colaboradores con altos y bajos niveles en las dimensiones de estrés laboral en supermercados de Lima. Los resultados muestran que solo existen diferencias significativas $p < 0.05$ en el nivel de estrés en relación a la dimensión organización y equipo de trabajo, en el factor psicosocial (F4: Apoyo social y calidad de liderazgo), presentando los más altos niveles, los colaboradores con bajos niveles de estrés. Estos resultados pueden explicarse considerando, que un liderazgo ineficaz sin apoyo social en los colaboradores de los supermercados es considerado como estresante en los colaboradores con bajos niveles de estrés laboral; por otro lado posiblemente, los colaboradores con altos niveles de estrés laboral, al encontrarse afectados permanentemente por los síntomas psicológicos y físicos del estrés, consideran al factor psicosocial (F4: Apoyo social y calidad de liderazgo) como un evento el cual no es significativo; además debemos considerar que el trabajo de atención al cliente en los supermercados presentan múltiples situaciones estresantes; por ello, para lograr resultados más concluyentes se sugiere seguir estudiando este problema en esta población.

La OIT (1985) define a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, como el conjunto de percepciones y experiencias que el trabajador desarrolla en el trabajo y que son percibidas como nocivas para la salud. En ese sentido, debemos precisar que el estudio de este problema ha sido muy promovido por las organizaciones supranacionales como la OIT, ONU, OCDE, puesto que, es uno de los motivos más frecuentes por el cual ocurren accidentes en el trabajo, generando grandes pérdidas a las organizaciones y grandes perjuicios a los trabajadores, como enfermedades crónicas y problemas psicológicos. En este estudio, se ha identificado que los riesgos psicosociales más prevalentes en nivel alto en los colaboradores son; las exigencias psicológicas (18.7%), la doble presencia (18.2%) y el trabajo activo y posibilidades de desarrollo (17.3), el cual es confirmado por los estudios internacionales de Güilgüiruca, Meza, Gongora y Moya (2015) en trabajadores de una empresa privada de Chile, que hallan como factores psicosociales más prevalentes, a la doble presencia y las exigencias psicológicas, así mismo, Jiménez, Caicedo, Joven, y Pulido (2015) en Bogotá, que identifican que el nivel de riesgo psicosocial intralaboral es alto. Estos altos porcentajes, evidencias que las personas se encuentran expuestas a múltiples factores psicosociales en el trabajo, siendo su naturaleza muy compleja.

Respecto a los niveles de estrés, el cual es definido por Lazarus y Folkman (1984) como las respuestas fisiológicas y físicas de las personas, los cuales se generan como consecuencia de la percepción de eventos estresantes; siendo estos muy perjudiciales para la salud, pues según la OMS (2013) es una de los principales causantes de enfermedades crónicas circulatorias, gastrointestinales, psicosomáticas y psicosociales, que causan mucho perjuicio a los trabajadores y sus familias, en ese sentido en este estudio se ha identificado que el 39.6% de colaboradores presentan altos niveles de estrés asociado, las exigencias de los superiores y los recursos laborales; así mismo el 49.1% presenta altos niveles de estrés en relación a la organización del trabajo de equipo; lo que evidenciaría que el trabajo en atención al cliente en los supermercados genera altos niveles de estrés en las cajeras, reponedores y anfitrionas. Respecto a los factores socio familiares asociados a los altos niveles de estrés laboral no se ha hallado una población vulnerable, puesto que, no se han identificado diferencias significativas $p < 0.05$ en función a la edad, sexo y tipo de supermercado, contrastando estos resultados con, lo reportado por García-Rodríguez, Gutiérrez-Bedmar, Bellón-Saame, Muñoz-Bravoy Fernández-Crehuet (2015) en España, quien encontró diferencias significativas $p < 0.05$ en el nivel de estrés, según edad. Estos resultados evidencian que los niveles de estrés laboral pueden diferir por múltiples variables, individuales y externas, dependiendo del contexto, así como del clima y la cultura organizacional; por ello, es importante seguir profundizando el estudio de este problema en esta población.

Finalmente, en base a los resultados, se sugiere emplear los instrumentos adaptados en este estudio en futuras investigaciones en esta y otras poblaciones población, puesto que es evidente que los colaboradores de atención al cliente en los supermercados se encuentran expuestos a altos niveles de estrés laboral, hecho que hace que exista un alto nivel de rotación de personal en esta área.

5.2. Conclusiones

1. **Para el objetivo específico 1:** cuando los colaboradores presentan un nivel de estrés alto, los factores de riesgo psicosocial que más prevalecen son: las exigencias psicológicas (18.7%), doble presencia (18.2%) y el trabajo activo y posibilidades de desarrollo (17.3%); cuando los colaboradores presentan un nivel bajo de estrés los factores de riesgo psicosocial más prevalentes son: inseguridad (28.8%) y apoyo social (22.2%). Esto indica que las exigencias psicológicas producen un mayor nivel de estrés mientras que la inseguridad y apoyo social producen un bajo nivel de estrés en los colaboradores.
2. **Para el objetivo específico 2:** El nivel de estrés relativo a la dimensión superiores y recursos es, 32.0% nivel bajo, y 20% en nivel muy alto, para el nivel de estrés asociado a la dimensión organización y equipo de trabajo el 21.3% presenta nivel bajo y el 21.3% nivel alto.
3. **Para el objetivo específico 3:** Solamente se encontraron diferencias significativas ($p < 0.05$) en el nivel de los factores psicosociales en la dimensión doble presencia en función al tipo de supermercado. Pero no se hallaron relaciones significativas ($p > 0.05$) en el nivel de los factores del estrés laboral en función al género, edad y tipo de supermercado para las 5 dimensiones restantes.
4. **Para objetivo general:** Se hallan diferencias significativas ($p < 0.05$) en los factores psicosociales, apoyo social y calidad de liderazgo, y doble presencia, en función a los altos y bajos niveles de estrés relativo a la organización y trabajo de equipo, obteniendo los mayores niveles de riesgo psicosocial en ambos casos, los colaboradores con bajos niveles de estrés

4.3. Recomendaciones

Para los supermercados

- Los supermercados deben enfatizar en la selección de personal de una forma adecuada, teniendo presente los resultados alcanzados se recomienda evaluar de principalmente el estilo de afrontamiento ante las exigencias psicológicas y la evaluación del afrontamiento de las demandas familiares (doble presencia), así como las relaciones con los compañeros de trabajo, puesto que la función laboral implica un permanente trabajo en equipo.
- También, se recomienda fortalecer la cultura organizacional y la comunicación horizontal mediante el desarrollo de actividades de ocio y el refuerzo de los logros de cada trabajador en las reuniones que deben realizarse como mínimo cada tres meses, con el objetivo de fortalecer la relación entre los colaboradores.

Para futuras investigaciones

- Finalmente, se recomienda, estudiar los factores de riesgo psicosocial laboral, considerando como población otras áreas laborales en los supermercados, como logística, servicios generales, recursos humanos y así aumentar la muestra, etc. con la finalidad de tener un mayor panorama del impacto de los factores que ponen en riesgo la salud de los trabajadores en los supermercados.

REFERENCIAS
BIBLIOGRÁFICAS

Artículos

- Alcalde, A (2010). Estrés docente: elaboración de la escala ed-6 para su evaluación. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 11(1), 43-91.
- Congreso Nacional de la República (2016). *Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Recuperado de <https://bit.ly/2Lo5uRB>
- Cortés, C. (2007). *Theories of Organizational Stress*. Oxford: Oxford University Press.
- Cortez, M. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales: seguridad e higiene del trabajo*. España: Tebar.
- Cox, T. y Griffiths, A. (1996). *The nature and measurement of work stress: Theory and Practice*. London: Taylor.
- Gollac, M. (2011). *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser*. París: Ministère du Travail, de l'Emploi et du Dialogue Social.
- Güilgüiruca, M., Meza, K., Gongora, R., y Moya, C. (2015). Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 61(238), 116.
- Hernandez, A., Ortega, R. y Reidl, L. (2012). Validación del instrumento de estrés laboral para médicos mexicanos. *En Claves del Pensamiento*, 6(11), 113-129.
- Herold, D y Pearson, K. (1985). Assessing the feedback environment in work organizations: Development of job feedback survey. *Journal of Applied Psychology*, 70(1), 290-305.
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud ISTAS (2010). *VI Encuesta nacional de Condiciones de trabajo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud ISTAS (2014). Manual para la Evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Recuperado de http://www.istas.ccoo.es/descargas/m_metodo_istas21.pdf.
- Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud (2004). *Cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo*. Copenhage.

- Jiménez, E., Caicedo, S., Joven, R. y Pulido, J. (2015). Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en Bogotá D.C. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 47(1), 47-60.
- Johnson, J.; Hall, E. y Theorell, T. (1988). Combined effects of job strain and social isolation and cardiovascular disease morbidity and mortality in a random sample of Swedish male working population. *Journal of Work, Environment and Health*. 15(4), 271-292.
- Lahera, F. y Góngora S. (2005). *Travail de bureau et débordement cognitive*. París: Octarès
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *Estrés y procesos cognitivos*. New York: Springer Publishing Company.
- Llanesa, F. (2008). *Psicosociología aplicada. Manual para la formación del especialista*. España: Editorial Lex Nova.
- Llanesa, J. (2009). *Ergonomía y psicosociología aplicada: manual para la formación del especialista (15 ed.)*. Valladolid: Lex Nova.
- Mac Donald, A.F. (2014) *El estrés laboral en los países europeos y en América Latina*. Recuperado de <https://bit.ly/2Q6mI8O>
- Mateo, M., Rodríguez, M., Costa, R., Sánchez, C., Casimiro, A. y Zabala, M. (2013). Efecto de un programa de intervención sobre el estrés percibido, autoestima y rendimiento en jóvenes pilotos de motociclismo de elite. *Revista de Psicología del Deporte*, 22(1), 125-133.
- Medina, A., Preciado, S. y Pando, M. (2007). Adaptación de la Escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos. *Respyn*, 1(8), 4-31.
- Miralles, F. (2011). Ansiedad y Estrés en el ámbito educativo-octubre-2010. *Ansiedad y Estrés*, 9(2) 56-87.
- Ministerio de Protección Social (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá.
- Navarro, R., Agún, J. y Rodríguez, O. (2016). La educación en prevención de riesgos laborales en centros escolares: Prevención de Riesgos, Seguridad y Salud Laboral. *Prevention World Magazine*, 65, 12-19.

- Navarro, I., López, B., Heliz, J., Real, M. (2018). Estrés laboral, burnout y estrategias de afrontamiento en trabajadores que intervienen con menores en riesgo de exclusión social. *Revista de Ciencias Sociales*, 78(1), 68-96.
- Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. Buenos Aires: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales - CEIL-CONICET.
- Oblitas, L. (2010). *Psicología de la salud y calidad de vida*. México D:F: Cengage Learning.
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés laboral*. Recuperado de <https://bit.ly/2HDyuqF>.
- Organización Internacional del Trabajo. (1985). *Remuneración y estrés laboral*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo. (1986). *Remuneración por rendimiento*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional de la Salud (2013). *La prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comprobación*. Ginebra: OIT.
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Centro de prensa: Estrés laboral*. Recuperado de <http://www.ilo.org/safework/events/safeday/lang--es/index.htm>.
- Ortiz, F. y Jaramillo, V. (2013). Factores de riesgo psicosocial y compromiso con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. *Acta Colombiana de Psicología* 16(1), 43-56.
- Palomo- Velez, G., Carrasco, J., Bastias, A., Méndez, M. y Jiménez, A. (2015). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile. *Revista Panamericana Salud pública*, 37(4), 301-345.
- Posada E (2011). La relación trabajo – estrés laboral en los colombianos. *Revista CES de Salud Pública*, 2(1), 66–73.
- Salinas, D. (2012). *Prevención y afrontamiento del estrés laboral*. España: Ed.CCS
- Sánchez, K., Loli, R. y Sandoval, M. (2015). Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias - Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS). *Revista Enfermería Herediana*, 8(2), 116-122.

Suárez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *PsiqueMag* 2(1), 33-50.

Selye, H. (1975). *Tensión sin angustia*. Madrid: Guadarrama.

Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high effort - low reward Los riesgos psicosociales en el trabajo: una contribución a su estudio 579 conditions at work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41.

Vicente, M., Puerta, I. y Martínez, A. (2016). *Plan de formación como prevención de los factores psicosociales de riesgo en el sector sanitario*. España: Editorial Área de Innovación y Desarrollo.

Libros

Alarcón, R. (2010). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Lima: Editorial Universitaria.

Clemente, V. (2008). Análisis de la literatura científica en materia de trabajo y salud: sector transporte terrestre de mercancías. Recuperado de <http://www.oect.es/Observatorio/Contenidos/InformesPropios/Desarrollados/DocCompletoTerrestre.pdf>.

Gálvez, M., Moreno, B. y Mingote, J. (2009). *El desgaste profesional del médico*. Madrid: Díaz de Santos.

Gutiérrez, R. y Ángeles, Y. (2012). *Estrés organizacional*. México: Ed. Trillas

Hernández, S. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México, DF.: Mc Graw-Hill.

Tesis

Aguilar, R. y Córdor, V. (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, Lima, Perú.

Beleño, R. y Ucros, M. (2014). *Factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés en trabajadores administrativos de la Universidad De La Costa CUCen el 2014* (Tesis de maestría). Universidad de la Costa CUC, Barranquilla, Colombia.

- Bermúdez, N. (2015). *Factores de riesgo psicosocial en trabajadores hospitalarios* (Tesis de maestría). Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela.
- Díaz, B. (2015). *Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo y su impacto en la salud de los trabajadores* (Tesis de pregrado). Universidad de la Republica, Montevideo, Uruguay.
- Díaz, E. y Gaviria, P. (2013). *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II – Tarapoto 2013* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.
- Gonzales, 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, Piura, Perú.
- Marallano, A. (2014). *Relación de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de mariscal nieta, Moquegua* (Tesis de maestría). Universidad Nacional San Agustín, Arequipa, Perú.
- Mollo, M. (2015). *Relación entre los factores psicosociales y la retroalimentación laboral en asesores de riesgos del área comercial de lima de una compañía de seguros del Perú* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú
- Paucar, Y. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en operarios de una empresa manufacturera del distrito de Los Olivos, 2017* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Ramírez, E., Griebing, A. y Rodríguez, R. (2016). *Caracterización de riesgo psicosocial y estrés en una empresa del sector comercial de la ciudad de Bogot*, (Tesis de pregrado). Universidad Santo Tomas, Bogotá, Colombia.

ANEXOS

ANEXO 1
ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT

Nombre: _____ Edad: _____

Área: _____ Cargo: _____

Fecha: _____

INSTRUCCIONES:

Indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para 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 en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?	
5	¿El que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes me estresa?	
6	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?	
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?	
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?	

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

ANEXO 2

CUESTIONARIO PSICOSOCIAL DE COPENHAGUE (COPSOQ).

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas.

No	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
1.	¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
2.	¿La distribución de las tareas es irregular y provoca que se acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
3	¿Tienes tiempo de tener tu trabajo al día?	0	1	2	3	4
4	¿Te cuesta olvidar tus 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

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo

No	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
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 tareas	4	3	2	1	0
9	¿Tienes influencia sobre el orden en el realizas las tareas?	4	3	2	1	0
10	¿Puedes decidir cuando 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 sentidos tus tareas?	4	3	2	1	0
16	¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	4	3	2	1	0

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión de Inseguridad

No	Pregunta En estos momentos ¿estas preocupado/a...	Siempre	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 sin trabajo?	4	3	2	1	0
18	por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	4	3	2	2	0
19	por si te varían el salario (que te lo bajen, que te paguen en especie)?	4	3	2	1	0
20	por si te cambian el horario (turnos, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo.

No	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
21	¿Sabes exactamente que marguen de autonomía tienes en tu trabajo?	4	3	2	1	0
22	¿Sabes exactamente que tareas son de tu responsabilidad?	4	3	2	1	0
23	¿En tu empresa se te informa con suficiente anticipación de los cambios que puedan 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 compañeros o compañeras?	4	3	2	1	0
26	¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato 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

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión de Doble Presencia de Liderazgo

No	Pregunta	Respuesta
31	¿Qué parte del trabajo familiar y domestico haces tu? Soy la /el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domesticas	4
	Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domesticas	3
	Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	2
	Solo hago las tareas muy puntuales	1
	No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0

No	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
32	Si faltas algún día a tu casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
33	Cuando estas 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

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión de Estima

No	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
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